

DEL PROCESO	PROPIETARIO
PE-03 GESTIONAR RELACIONES CON LOS GI.	GERENCIA
PDI/FPO.02.1 INFORMAR, ASESORAR Y ATENDER AL USUARIO	JEFE DE SERVICIO

**MISIÓN DEL PROCESO (Que, para qué y para quién)**

Tener un contacto directo con usuarios, que permita detectar y satisfacer rápidamente sus necesidades y sus quejas o sugerencias, que brinde una atención y servicio excelente y paralelamente impulse la mejora de la comunicación.

ENTRADAS		DESDE PROCESO/S – G.I.
1	Usuario con necesidad de información/consulta	USUARIOS / GI's
2	Quejas, sugerencias e incidencias de usuarios o GIs	USUARIOS / GI's
3	Solicitud de información, asesoramiento	USUARIOS / GI's
4	Promoción de nuevos servicios	PDI/FPE.03
CONTROLES		DESDE PROCESO/S – G.I.
1	Plan Estratégico del SPDIRySS	PDI/FPE.04
2	Normativa UC	UC
3	Carta de Servicios del SPDIRySS	PDI/FPE.05
4	Plan de comunicación del SPDIRySS	PDI/FPE.03

RESULTADOS DEL PROCESO - SALIDAS		HACIA PROCESO/S – G.I.
1	Usuario satisfecho	PDI/FPE.06
2	Usuario derivado a otro Servicio o Unidad	UC
3	Usuario derivado a otro proceso	PROCESOS SPDIRySS
4	Queja incidencia resuelta. Usuario satisfecho	USUARIOS / GI's
5	Información a partes interesadas afectadas	UC-GI,s PDI
6	Datos para la mejora	PDI/FPE.06

**RECURSOS (humanos, infraestructura, ambiente)**

Jefe de SPDIRySS	Personal SPDIRySS
SharePoint SPDIRySS	Buzón de quejas y sugerencias de la UC
Buzones de correo del SPDIRySS	Limsurvey

**DOCUMENTACIÓN APLICABLE (Procedimientos, formatos....)**

PDI.PRO-04 ATENDER A USUARIOS	PDI.PRO-11 GESTIONAR LAS QUEJAS, INCIDENCIAS Y SUGERENCIAS DEL SERVICIO
	PDI.PLA-16 PLAN DE COMUNICACIÓN

**NORMATIVA APLICABLE**

LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL
---

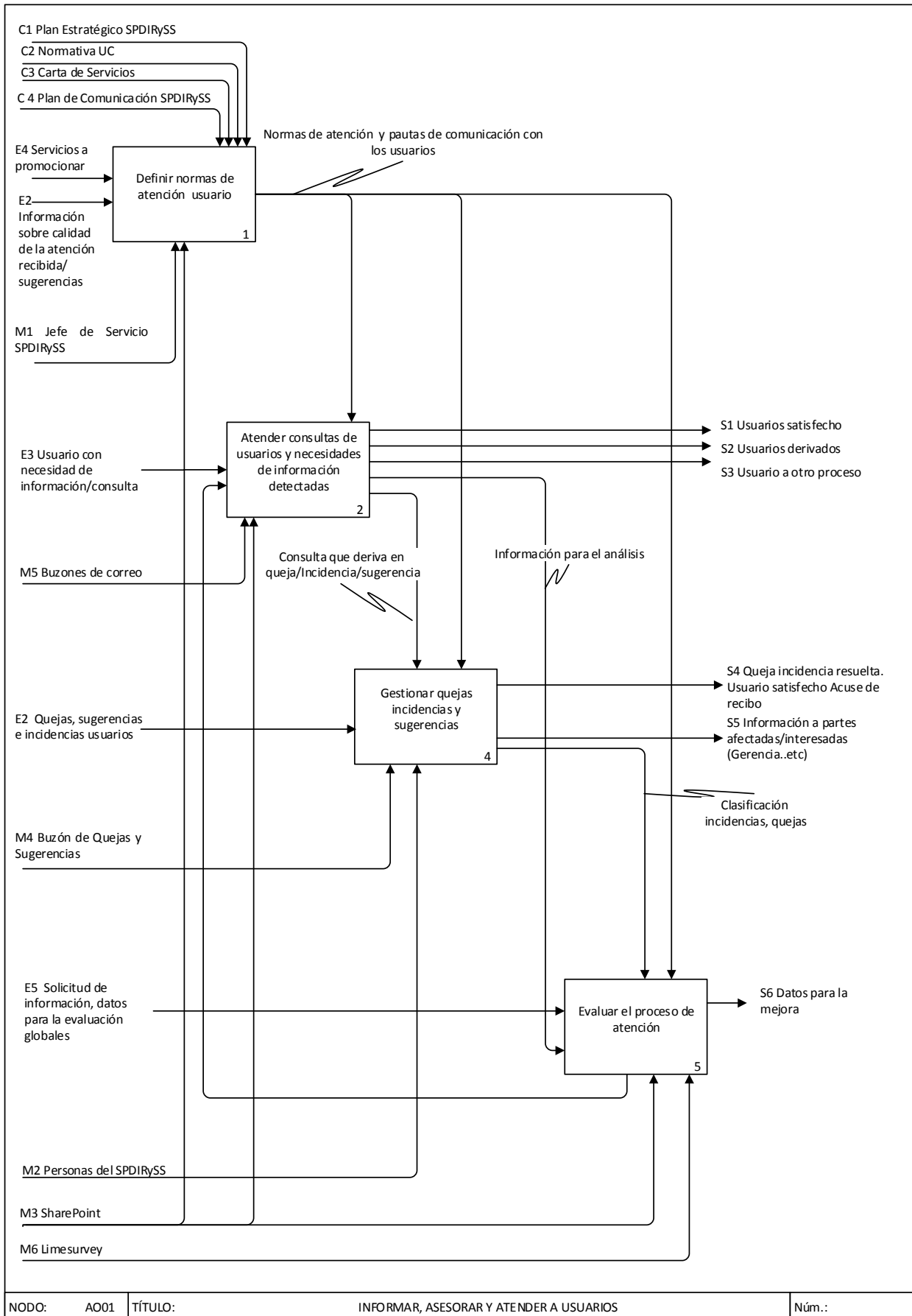
**PUNTOS CRÍTICOS DEL PROCESO**

COORDINACIÓN DE CANALES / VIAS DE COMUNICACION	ACTUALIZACIÓN DE BASES DE DATOS
ESCASEZ DE INFORMACIÓN HACIA LOS USUARIOS	FORMACIÓN DEL PERSONAL SPDIRySS

**INDICADORES**

IN	DEFINICIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA
1	Nº DE QUEJAS, SUGERENCIAS RECIBIDAS	JEFE SERVICIO	ANUAL
2	Nº DE QUEJAS, SUGERENCIAS RESUELTAS	JEFE SERVICIO	ANUAL
3	% DE CUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE RESPUESTA A QUEJAS Y SUGERENCIAS	JEFE SERVICIO	ANUAL
4	INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL EN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	JEFE SERVICIO	ANUAL

**DIAGRAMA IDEFO DEL PROCESO**



**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

<p><b>Definir normas atención /participación de usuario</b></p>	<p>El Jefe de Servicio al finalizar el año y siguiendo las directrices del Plan Estratégico del SPDIRySS, revisará y validará las vías de comunicación, atención y participación de los usuarios.</p> <p>En la definición de las normas se tendrá en cuenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la información de cada una de las áreas, así como sus propuestas</li> <li>• los recursos físicos y virtuales disponibles en el SPDIRySS</li> <li>• La evolución de las necesidades de los usuarios</li> <li>• Los sistemas de participación y comunicación existentes.</li> </ul> <p>La definición de las normas se realizará garantizando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La coordinación entre áreas</li> <li>• El análisis conjunto y unificado de las distintas vías de comunicación</li> </ul> <p>Aprobadas las normas de atención, se seguirán las vías idóneas para su correcta implantación e interiorización por el personal del SPDIRySS.</p>
<p><b>Atender consultas de usuarios y necesidades de información detectadas</b></p>	<p>La atención a los usuarios se realizará garantizando en todo momento las actitudes marcadas en las normas de atención definidas. El objetivo final es conseguir o asegurar una respuesta a las consultas de los usuarios.</p> <p>Las vías de entradas son múltiples, los buzones de correo electrónico disponibles en el conjunto del Servicio, el buzón de quejas y sugerencias de la UC, el Campus Virtual, etc... siendo transcendental asegurar que todas ellas estén adecuadamente gestionadas.</p> <p>La persona que reciba la consulta del usuario usará los medios disponibles para proporcionar una respuesta satisfactoria y garantizando los tiempos de respuesta.</p> <p>Para ofrecer la mejor atención posible será requisito la identificación del solicitante.</p> <p>El resultado de esta actividad puede ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Derivación a otros servicios de la UC</li> <li>• La derivación a cualquier otro proceso o procedimiento del SPDIRySS.</li> <li>• La información de los servicios/actividades/proyectos del SPDIRySS según lo definido en el PDI/FPO.02.3 Promoción de Servicios.</li> </ul>
<p><b>Análisis/Quejas e incidencias/sugerencias</b></p>	<p>Las quejas incidencias y sugerencias pueden llegar por cualquiera de las vías de comunicación definidas y es importante asegurar que todas ellas estén adecuadamente gestionadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La entrada a través de Campus Virtual se deriva a los buzones de correo del servicio, de los cuales se responsabilizan el personal de cada área.</li> </ul> <p>Los responsables se encargarán de analizar las quejas /incidencias y sugerencias y registrarán aquellas relevantes para proporcionar información a otros procesos.</p>
<p><b>Evaluación de proceso de atención</b></p>	<p>De forma global, el Jefe de Servicio analizará la eficacia y eficiencia del proceso con la información proporcionada relativa a</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incidencias y quejas clasificadas en función de la frecuencia, tipología y gravedad</li> <li>• Sugerencias repetitivas</li> <li>• Incidencias debidas a la no localización de usuario por imposibilidad de identificarle.</li> </ul> <p>Con esta información decidirá la conveniencia de adecuar las normas de atención; las consultas reiterativas se transformarán en FAQ,s</p> <p>Con carácter general, en las reuniones del SPDIRySS se revisarán los objetivos de la unidad, y el desempeño del proceso (indicadores, cambios, mejoras..etc).</p> <p>Esta información será analizada en la revisión del Sistema de Gestión del SPDIRySS según PDI/FPE.06 Medir analizar y evaluar.</p>

## DESPLIEGUE PROCESO

Fecha elaboración: 11 de marzo de 2014

Elaborado por: Asesor RR.HH.

**PROCESO** PDI-P0.02.1 INFORMAR, ASESORAR Y ATENDER AL USUARIO **PROPIETARIO** JEFE DE SERVICIO

**OBJETIVO ¿QUÉ SE ESPERA DE ESTE PROCESO?** Ofrecer y prestar el mejor servicio posible al usuario

**OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO** Gestionar las relaciones con los Grupos de Interés

<b>INDICADORES</b>	<b>DE RESULTADO:</b>	Nº de quejas y sugerencias resueltas
	<b>DE EFICACIA</b>	% de cumplimiento de plazos de respuesta a quejas y sugerencias
	<b>DE EFICIENCIA (OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS)</b>	
	<b>SATISFACCIÓN DESTINATARIOS PROCESO</b>	Nº de quejas, sugerencias e incidencias recibidas Índice de satisfacción general en encuesta de satisfacción

<b>FUNCIONES PROPIETARIO (VINCULAR CON LIDERAZGO)</b>	Hacer las mediciones necesarias, desarrollar una cultura de servicio público, promover los cambios organizacionales que fuesen precisos surgidos del aprendizaje.
---	---

ACTIVIDADES PARA LA IMPLANTACIÓN	PLAZO	ESTADO
PDI.PRO-04 Atender a usuarios	Marzo 2014	<b>Realizado</b>
PDI.PRO-11 Gestionar las quejas, incidencias y sugerencias del Servicio	Marzo 2014	<b>Realizado</b>
PDI.PLA-16 Plan de Comunicación	Marzo 2014	<b>Realizado</b>
Definir indicadores del proceso	Marzo 2014	<b>Realizado</b>
Definir factores críticos del proceso	Marzo 2014	<b>Realizado</b>