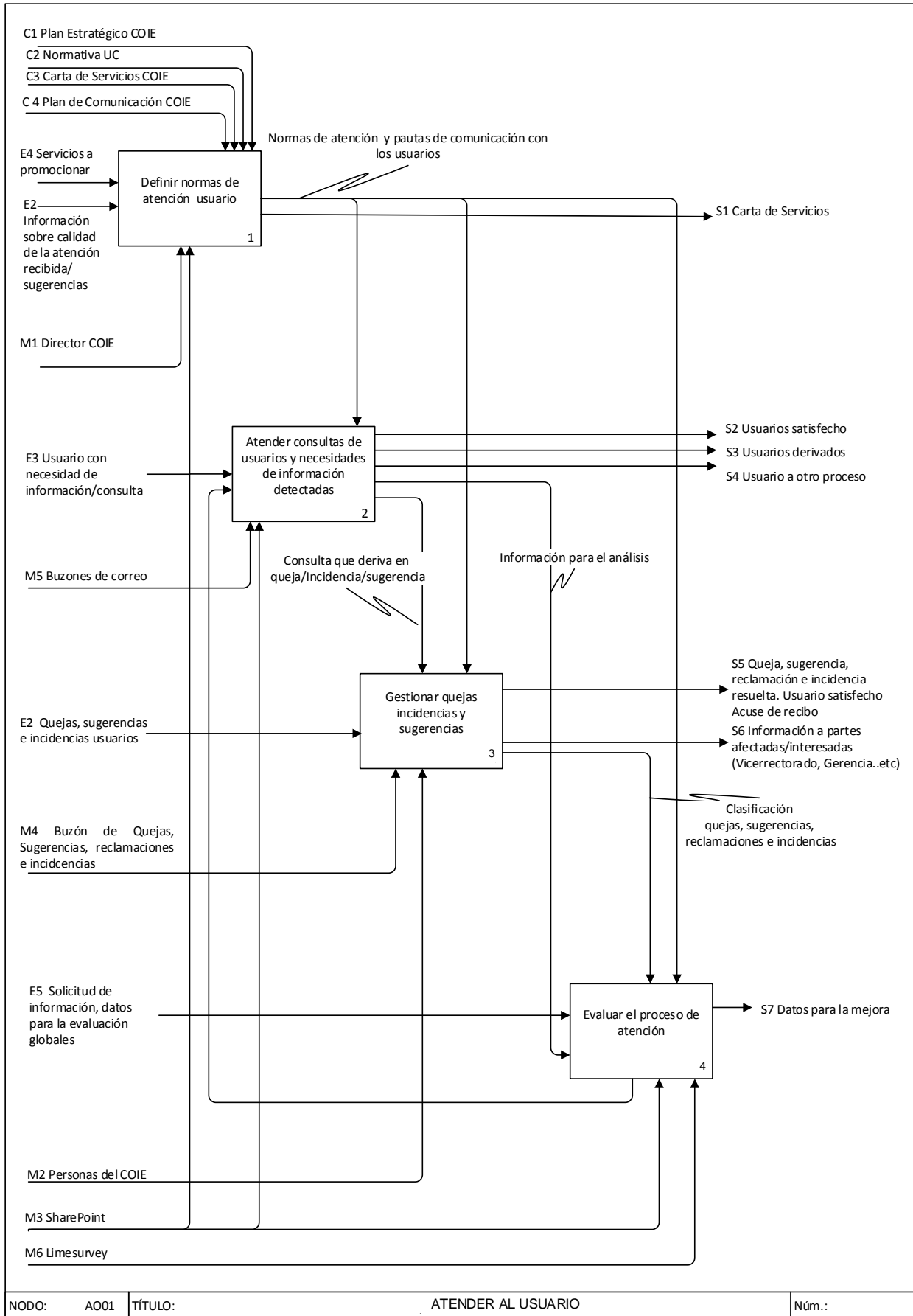


DEL PROCESO		PROPIETARIO	
PE-03 GESTIONAR RELACIONES CON LOS GI.		GERENCIA	
COIE/FPO.01.1 ATENDER AL USUARIO		DIRECTOR COIE	
MISIÓN DEL PROCESO (Que, para qué y para quién)			
Tener un contacto directo con usuarios, que permita detectar y satisfacer rápidamente sus necesidades y expectativas, sus quejas, sugerencias, reclamaciones o incidencias, que brinde una atención y servicio excelente y paralelamente impulse la mejora de la comunicación.			
ENTRADAS		DESDE PROCESO/S – G.I.	
1	Detección de necesidad de información/consulta hacia usuarios	USUARIOS / GI's	
2	Quejas, sugerencias, reclamaciones e incidencias de usuarios o GIs	USUARIOS / GI's	
3	Solicitud de información, asesoramiento	USUARIOS / GI's	
4	Promoción de nuevos servicios	COIE/FPE.03 - USUARIOS / GI's	
CONTROLES		DESDE PROCESO/S – G.I.	
1	Plan Estratégico del COIE	COIE/FPE.04	
2	Normativa UC	UC	
3	Carta de Servicios del COIE	COIE/FPE.05	
4	Plan de comunicación del COIE	COIE/FPE.03 -	
RESULTADOS DEL PROCESO - SALIDAS		HACIA PROCESO/S – G.I.	
1	Carta de Servicios	USUARIOS / GI's	
2	Usuario satisfecho	COIE/FPE.06	
3	Usuario derivado a otro Servicio o Unidad	UNIDADES UC	
4	Usuario derivado a otro proceso	PROCESOS COIE	
5	Queja, incidencia, reclamación e incidencia resuelta. Usuario atendido	USUARIOS / GI's	
6	Información a partes interesadas y/o afectadas	UC-GI,s COIE	
7	Datos para la mejora	COIE/FPE.06	
RECURSOS (humanos, infraestructura, ambiente)			
Personal COIE		Buzón de quejas y sugerencias de la UC	
SharePoint COIE		Limsurvey	
Buzones de correo del COIE			
DOCUMENTACIÓN APLICABLE (Procedimientos, formatos...)			
COIE.PRO-08 ATENDER A USUARIOS		COIE.PLA-16 PLAN DE COMUNICACIÓN	
COIE.PRO-11 GESTIONAR LAS QUEJAS, INCIDENCIAS Y SUGERENCIAS DEL SERVICIO			
NORMATIVA APLICABLE			
LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL		NORMATIVA UNIVERSIDAD DE CANTABRIA	
PUNTOS CRÍTICOS DEL PROCESO			
COORDINACIÓN DE CANALES / VIAS DE COMUNICACION		ACTUALIZACIÓN DE BASES DE DATOS	
ESCASEZ DE INFORMACIÓN HACIA LOS USUARIOS		ADECUADA FORMACIÓN DEL PERSONAL COIE	
INDICADORES			
IN	DEFINICIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA
1	Nº DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMACIONES E INCIDENCIAS RECIBIDAS	Director COIE	ANUAL
2	Nº DE QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMACIONES E INCIDENCIAS RESUELTAS	Director COIE	ANUAL
3	% DE CUMPLIMIENTO DE PLAZOS DE RESPUESTA A QUEJAS Y SUGERENCIAS	Director COIE	ANUAL
4	INDICE DE SATISFACCIÓN GENERAL EN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	Director COIE	ANUAL

**DIAGRAMA IDEFO DEL PROCESO**



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
<b>Definir normas atención /participación de usuario</b>	<p>El Director del COIE al finalizar el año y siguiendo las directrices del Plan Estratégico del COIE, 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 COIE</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 COIE. Estas normas estarán recogidas en la Carta de Servicios de la Unidad</p>
<b>Atender consultas de usuarios y necesidades de información detectadas</b>	<p>El objetivo final es conseguir o asegurar una respuesta adecuada 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, sugerencias, reclamaciones e incidencias de la UC, el Campus Virtual, las redes sociales, 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, en tiempo y en forma, 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 COIE.</li> <li>• La información de los servicios/actividades/proyectos del COIE según lo definido en el COIE/FPO.01.3 Promocionar Servicios.</li> </ul>
<b>Análisis/Quejas e incidencias/sugerencias</b>	<p>Es importante asegurar que todas ellas estén adecuadamente gestionadas.</p> <p>Los responsables se encargarán de analizar las quejas, sugerencias, reclamaciones e incidencias y registrarán aquellas relevantes para proporcionar información a otros procesos.</p>
<b>Evaluación de proceso de atención</b>	<p>De forma global, el Director del COIE analizará la eficacia y eficiencia del proceso con la información proporcionada relativa a</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quejas, sugerencias, reclamaciones e incidencias clasificadas en función de la frecuencia, tipología y gravedad.</li> <li>• Quejas, sugerencias, reclamaciones e incidencias 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 COIE 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 COIE según COIE/FPE.06 Medir, analizar y evaluar.</p>

## DESPLIEGUE PROCESO

Fecha elaboración: 02 de octubre de 2017

Elaborado por: Director COIE

PROCESO **COIE-P0.01.1 ATENDER AL USUARIO** PROPIETARIO **DIRECTOR DEL COIE**

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

INDICADORES	DE RESULTADO:	Nº de quejas, sugerencias, reclamaciones e incidencias resueltas
	DE EFICACIA	% de cumplimiento de plazos de respuesta a quejas, sugerencias, reclamaciones e incidencias
	DE EFICIENCIA (OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS)	
	SATISFACCIÓN DESTINATARIOS PROCESO	Nº de quejas, sugerencias, reclamaciones 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
COIE.PRO-08 Atender a usuarios	Mayo 2016	Resuelto
COIE.PRO-11 Gestionar las quejas, incidencias y sugerencias del Servicio	Mayo 2016	Resuelto
COIE.PLA-16 Plan de Comunicación	Mayo 2016	Resuelto
Definir indicadores del proceso	Mayo 2016	Resuelto
Definir factores críticos del proceso	Mayo 2016	Resuelto