

Procedimiento Transversal y General de Respuesta a Consultas Ciudadanas

- 1) OBJETIVO
- 2) ALCANCE
- 3) DEFINICIONES
- 4) DESARROLLO Y RESPONSABILIDADES
- 5) REGISTROS
- 6) ANEXOS
- 7) DOCUMENTOS RELACIONADOS

Guía de Revisiones:

Revisión	Fecha	Modificación realizada
00	08.08.16	<ul style="list-style-type: none"> • Emisión del documento
01	31.10.16	<ul style="list-style-type: none"> • Se modifica el encabezado • Se agrega hoja de ruta de los Registros


Emitió: Yanina Muriado

Revisó: Juan C. Sarmiento y
Dirección de Jurisdicción
Calidad de Procesos

Aprobó:



Danielo Beletti
Dirección General de Gestión Pública
Secretaría General de la Gobernación

	Procedimiento Particular	Código:	PP 03 – PCC
	Procedimiento Transversal y General de Respuesta a Consultas Ciudadanas	Revisión:	01
		Fecha Vigencia:	31/10/2016

Procedimiento Transversal y General de Respuestas a Consultas Ciudadanas

1. OBJETIVO

Con sustento en la Ley N° 8835 “Carta del Ciudadano”, sus objetivos, políticas y en sus artículos 4 inc. a), b), e) y f), el cual establece los derechos genéricos de los ciudadanos en relación al Estado, y el art. 10 que fija los Principios Básicos mediante los cuales se sujetarán las funciones, prestaciones y servicios del Estado Provincial, y en la Ley N° 8836 “Modernización del Estado”;

Considerando la competencia establecida para la Secretaría General de la Gobernación, mediante la cual se la faculta para la formulación, coordinación y seguimiento de las políticas de atención al ciudadano y descentralización de servicios públicos;

Motivados en el Sistema de Consulta Ciudadana, el cual consiste en establecer unidades administrativas que deben contribuir a facilitar la atención de todas las personas que realicen gestiones en las entidades públicas, dónde el ciudadano pueda hacer uso de éstas unidades como instancia para canalizar sus solicitudes, sugerencias o reclamos al Servicio Público;

Contemplando la Misión establecida para Consulta Ciudadana, la cual procura ser un espacio de interacción y acceso de los ciudadanos con las reparticiones públicas, que contribuya a la conformación de un Gobierno moderno y al servicio de los ciudadanos;

Con el fin de cumplir lo establecido en la Norma ISO 9001, referido a los Sistemas de Gestión de Calidad, y su aplicación dentro de la Secretaría General de la Gobernación, específicamente en los medios de atención al ciudadano;

El presente procedimiento tiene como objetivo establecer las pautas, responsabilidades y plazos para el correcto funcionamiento del Sistema de Respuesta a Consultas Ciudadanas.


2. ALCANCE


Todas aquellas Reparticiones, Ministerios, Secretarías o Agencias que interactúen en el Sistema de Respuesta a Consultas Ciudadanas.

3. DEFINICIONES

Partes intervinientes

- **Referente de Calidad Consulta Ciudadana:** personal perteneciente a la Dirección General de Gestión Pública, responsable de verificar el cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento y de realizar las gestiones generales necesarias para llevarlo a cabo.

Emitió: Yanina Muriado	Revisó: Juan C. Sarmiento y Dirección de Jurisdicción Calidad de Procesos	Aprobó:  Daniela Beletti Dirección General de Gestión Pública Secretaría General de la Gobernación
------------------------	---	--

	Procedimiento Particular Procedimiento Transversal y General de Respuesta a Consultas Ciudadanas	Código:	PP 03 – PCC
		Revisión:	01
		Fecha Vigencia:	31/10/2016

- **Agentes de Consulta Ciudadana (Analistas y Correctores):** personal perteneciente a la Dirección General de Gestión Pública. Los mismos se encargarán de analizar las consultas ciudadanas ingresadas, responderlas o derivarlas a las Reparticiones en el caso que corresponda. Recibir las respuestas a las Consultas Ciudadanas derivadas a las Reparticiones, revisar y enviar la respuesta al ciudadano.
- **Referente de Respuesta de la Repartición:** agente destinatario de los correos electrónicos enviados por los agentes de Consulta Ciudadana, encargado de responder y enviar las respuestas a las consultas.
- **Responsable del Organismo:** funcionario, destinatario en paralelo de los correos electrónicos enviados por los agentes de consulta ciudadana, responsable de garantizar el cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento.

4. DESARROLLO Y RESPONSABILIDADES


Consideraciones generales


1. El Sistema de Respuesta a Consultas Ciudadanas contendrá el Organigrama aprobado por el Gobierno de la Provincia de Córdoba, hasta el nivel de Jefatura que corresponda para garantizar la eficacia del presente procedimiento.
El Referente de Calidad de Consulta Ciudadana solicitará de manera trimestral, al Responsable del Organismo, la actualización del organigrama correspondiente. En caso de producirse alguna modificación en un período intermedio, el Responsable del Organismo deberá informar dicho cambio al Referente de Calidad de Consulta Ciudadana.
2. Todas las unidades del organigrama anterior descrito, deberán contener al menos: un Referente de Respuesta y un Responsable del Organismo.
3. Cuando un Referente o Responsable, sea desafectado de prestar servicio en esa unidad, el superior inmediato deberá automáticamente afectar otro agente para cumplir dicho rol. Las altas y bajas se deberán informar a través del sistema HelpDesk, Mesa de Ayuda.

Sobre los procesos y plazos del Procedimiento de Respuesta a Consultas Ciudadanas

A continuación se detallan las posibles vías de resolución de las Consultas Ciudadanas y los plazos para su cumplimiento, los cuales se fundamentan en la eficacia y mejora continua del Sistema de Respuesta a Consultas Ciudadanas.

1. El ciudadano ingresa una Consulta Ciudadana.
2. El Analista de Consulta Ciudadana tiene un plazo máximo de **2 días hábiles** para analizar la consulta y seguir el proceso interno de resolución o el proceso externo.

Emitió: Yanina Muriado	Revisó: Juan C. Sarmiento y Dirección de Jurisdicción Calidad de Procesos	Aprobó:  Danielo Beletti Dirección General de Gestión Pública Secretaría General de la Gobernación
------------------------	---	--

	Procedimiento Particular Procedimiento Transversal y General de Respuesta a Consultas Ciudadanas	Código:	PP 03 – PCC
		Revisión:	01
		Fecha Vigencia:	31/10/2016

2.1 Proceso Interno:

2.1.1 El Analista responde la consulta dentro del plazo establecido en el punto 2 para que el Corrector la verifique.

2.1.2 El Corrector controla la respuesta en un plazo máximo de **2 días hábiles**, y envía la respuesta al ciudadano. En caso de no contar con información suficiente para modificar y/o responder correctamente la consulta, debe derivarla a la Repartición correspondiente.

2.2 Proceso Externo:

2.2.1 El Analista deriva la consulta al Referente de Respuesta de la Repartición, incluyendo en copia al Responsable del Organismo, dentro del plazo establecido en el punto 2).

2.2.2 El Responsable de Respuesta de la Repartición, en un plazo máximo de **5 días hábiles**, debe dar respuesta a la Consulta Ciudadana.

2.2.3 El Corrector controla y verifica la respuesta en un plazo máximo de **2 días hábiles**, y envía la respuesta al ciudadano. En caso de que la respuesta no sea pertinente a la consulta, debe derivarla nuevamente a la repartición correspondiente.

2.2.4 El Responsable de Respuesta de la Repartición, en un plazo máximo de **2 días hábiles**, deberá enviar una nueva respuesta.

2.2.5 El Corrector controla y verifica nuevamente la respuesta en un plazo máximo de **2 días hábiles** y la envía al ciudadano.

El Referente de Calidad de Consulta Ciudadana informará de forma semanal a la Dirección General de Gestión Pública las consultas derivadas cuyo plazo establecido en los puntos 2.2.2 y 2.2.4 se encuentra vencido.


Será la Dirección General de Gestión Pública quien informe y notifique al Responsable del Organismo de forma semanal los incumplimientos al presente procedimiento, detallando las Consultas Ciudadanas pendientes de responder. Una vez recibida la notificación la Repartición contará con un plazo máximo de **5 días hábiles adicionales** para responderlas.


Vencido el plazo adicional, el Corrector procederá a enviar una respuesta general al ciudadano, que constará en comunicar los diversos medios de atención presencial y no presencial con los que cuenta específicamente la Repartición en cuestión.

Sobre los avisos

El sistema informático emitirá una notificación 24 horas antes de que se cumpla cualquiera de los plazos establecidos, tanto a los Agentes de Consulta Ciudadana como a los Referentes de Respuesta de las Reparticiones.

El sistema informático emitirá una notificación al Referente de Calidad de Consulta Ciudadana una vez vencidos cualquiera de los plazos antes mencionados.

Emitió: Yanina Muriado	Revisó: Juan C. Sarmiento y Dirección de Jurisdicción Calidad de Procesos	Aprobó:  Danielo Beletti Dirección General de Gestión Pública Secretaría General de la Gobernación
------------------------	---	--

	Procedimiento Particular Procedimiento Transversal y General de Respuesta a Consultas Ciudadanas	Código:	PP 03 – PCC
		Revisión:	01
		Fecha Vigencia:	31/10/2016

Sobre el compromiso

1. Todas las partes intervinientes en el Procedimiento de Respuesta a Consultas Ciudadanas se comprometen a brindar toda la información disponible en lenguaje simple, preciso y de fácil comprensión para el ciudadano, en el tiempo establecido en el presente procedimiento.
2. Todas las partes fomentarán la coordinación, comunicación y mejora continua, para brindar un servicio de atención al ciudadano de mayor calidad.

5. REGISTROS

El procedimiento, aquí descrito, denominado PP 03- PCC, da origen a un registro particular:

RP 03 – Informe de Incumplimientos al Procedimiento de Consultas Ciudadanas.

El modelo vacío de dicho registro se encuentra en R:\d250nt02\Grupos\Sistema de Gestión de Calidad\Registros Particulares>Contact Center. Los registros completos se almacenarán en R:\d250nt02\Grupos>Contact Center\Procedimientos Particulares\Registros Particulares.

Será competencia del Referente del Proceso, o quien este designe, mantener la información actualizada y disponible de cada documento que forme parte de la gestión del proceso, y se encuentre incluido en este RP 03 – PCC.

Esta información deberá estar disponible para su control y seguimiento por parte de la dirección Calidad de Procesos y para su revisión por la Alta Dirección.

6. ANEXOS

No aplica.


7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Ley N° 8836 – Modernización del Estado.

Ley N° 8835 – Carta del Ciudadano.

Norma IRAM ISO 9001.

Resolución N° 662/2016 de la Secretaría General de la Gobernación, Gobierno de la Provincia de Córdoba.

Emitió: Yanina Muriado	Revisó: Juan C. Sarmiento y Dirección de Jurisdicción Calidad de Procesos	Aprobó:  Danielo Beletti Dirección General de Gestión Pública Secretaría General de la Gobernación
------------------------	---	--