

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 |
|----------|----------|---|
| 01 | 31.10.16 | <ul style="list-style-type: none"> • Se modifica el encabezado |
| 02 | 23.05.17 | <ul style="list-style-type: none"> • Se agrega hoja de ruta de los Registros • Se modifica hoja de ruta de los Registros. |

| | | |
|------------------------|---|---|
| Emitió: Yanina Muriado | Revisó: Juan C. Sarmiento  <small>Cristina Sarmiento de Gula Dirección de Atención al Ciudadano Secretaría General de la Gobernación T.e. 5243031 - 5243032 - 5243033</small> | Aprobó:  <small>Yanina Muriado Dirección de Atención al Ciudadano Secretaría General de la Gobernación</small> |
|------------------------|---|---|

| | | | |
|--|--|-----------------|--------------------|
|  | Procedimiento Particular | Código: | PP 02 – PCC |
| | Procedimiento Transversal y General de Respuesta a Consultas Ciudadanas | Revisión: | 02 |
| | | Fecha Vigencia: | 23/05/2017 |

Procedimiento Transversal y General de Respuestas a Consultas Ciudadanas

1. OBJETIVO

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

Considerando la competencia establecida en la Ley 10337 la Secretaría General de la Gobernación, tiene la facultad de asistir al Poder Ejecutivo en todo lo relativo a la organización y funcionamiento de la Administración Pública, el diseño, desarrollo e implementación de proyecto en materia administrativa para la formulación, coordinación y seguimiento de las políticas de atención al ciudadano y descentralización de servicios públicos;

El Sistema de Consulta Ciudadana, consiste en establecer unidades administrativas que deben contribuir a facilitar la atención de todas las personas que realicen gestiones en las entidades públicas. De esta manera ciudadano puede hacer uso de éstas unidades como instancia para canalizar sus solicitudes, sugerencias o reclamos al Servicio Público;

La Misión de Consulta Ciudadana, Es 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

A Todos Los Ministerios, Secretarías o Agencias del Poder Ejecutivo.

3. DEFINICIONES

Partes intervinientes

| | | |
|------------------------|---|--|
| Emitió: Yanina Muriado | Revisó: Juan C. Sarmiento  <small>Cristina Espinoza Gula Dirección de Atención al Ciudadano Secretaría General de la Gobernación T.e. 5243031 - 5243032 - 5243033</small> | Aprobó:  <small>Secretaría General Dirección General de Gestión Pública Sistema de Respuesta a Consultas Ciudadanas</small> |
|------------------------|---|--|

| | | | |
|--|---|-----------------|-------------|
|  | Procedimiento Particular Procedimiento Transversal y General de Respuesta a Consultas Ciudadanas | Código: | PP 02 – PCC |
| | | Revisión: | 02 |
| | | Fecha Vigencia: | 23/05/2017 |

- **Coordinador de Contact Center:** personal perteneciente al área de Atención al Ciudadano, responsable de verificar el cumplimiento de lo establecido en el presente procedimiento y de realizar las gestiones generales necesarias para llevarlo a cabo.
- **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 las Reparticiones:** agente destinatario de los correos electrónicos enviados por los agentes de Consulta Ciudadana, encargado de responder y enviar las respuestas.
- **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 Coordinador de Contact Center 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.

| | | |
|------------------------|---|---|
| Emitió: Yanina Muriado | Revisó: Juan C. Sarmiento  <small>Cristina Espinoza Gula Dirección de Atención al Ciudadano Secretaría General de la Gobernación T.e. 5243031 - 5243032 - 5243033</small> | Aprobó:  <small>Juan C. Sarmiento Director General de Gestión Pública Provincia de Córdoba</small> |
|------------------------|---|---|

| | | | |
|--|---|-----------------|-------------|
|  | Procedimiento Particular Procedimiento Transversal y General de Respuesta a Consultas Ciudadanas | Código: | PP 02 – PCC |
| | | Revisión: | 02 |
| | | Fecha Vigencia: | 23/05/2017 |

1. El ciudadano ingresa una Consulta Ciudadana.
2. El Analistade 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.

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 controlala 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 punto 2.2.2 y 2.2.4 se encuentra vencido.

Será el área de Atención al Ciudadano 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

| | | |
|------------------------|---|---|
| Emitió: Yanina Muriado | Revisó: Juan C. Sarmiento  <small>Cristina Sarmiento de Gaitan Dirección de Atención al Ciudadano Secretaría General de la Gobernación T.e. 5243031 - 5243032 - 5243033</small> | Aprobó:  <small>Juan C. Sarmiento Director General de Gestión Pública Provincia de Córdoba</small> |
|------------------------|---|---|

| | | | |
|--|---|-----------------|--------------------|
|  | Procedimiento Particular Procedimiento Transversal y General de Respuesta a Consultas Ciudadanas | Código: | PP 02 – PCC |
| | | Revisión: | 02 |
| | | Fecha Vigencia: | 23/05/2017 |

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  Cristina Espinoza Gula Dirección de Atención al Ciudadano Secretaría General de la Gobernación T.e. 5243031 - 5243032 - 5243033 | Aprobó:  <small>Juan C. Sarmiento Director General de la Gobernación Provincia de Córdoba</small> |
|------------------------|--|--|

| | | | |
|--|--|-----------------|--------------------|
|  | Procedimiento Particular | Código: | PP 02 – PCC |
| | Procedimiento Transversal y General de Respuesta a Consultas Ciudadanas | Revisión: | 02 |
| | | Fecha Vigencia: | 23/05/2017 |

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 02- PCC, da origen a un registro particular:

RP 02 – Informe de Incumplimientos al Procedimiento de Consultas Ciudadanas.

El modelo en blanco de dicho registro se encuentra en R:\d250nt02\Grupos\Sistema de Gestión de Calidad\Registros Particulares>Contact Center. Los registros completos se almacenaran en R:\d250nt02\Grupos\Sistema de Gestión de Calidad-Atención al Ciudadano\Canal No Presencial\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 02 – 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.

Ley N° 10337

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  <small>Cristina Espinoza Gula Dirección de Atención al Ciudadano Secretaría General de la Gobernación T.e. 5243031 - 5243032 - 5243033</small> | Aprobó:  <small>Juan C. Sarmiento Procedimiento de Respuesta a Consultas Ciudadanas</small> |
|------------------------|--|--|