

<b>Título</b>	<b>Premios Reconocimiento del PAS. Mejor sugerencia</b>		
<b>Fecha:</b>	10/06/11	<b>Lugar:</b>	Puerto Real
<b>Solicitante</b>	José Manuel Medina Gutiérrez		

## SUGERENCIA

### Descripción.

Usar el CAU como sistema interno de felicitaciones, sugerencias y quejas.

### Desarrollo.

Aunque el CAU es una herramienta de atención al usuario y petición de servicios, es interesante usar una faceta interna que posee en el sentido de usar un servicio interno al área para la resolución de peticiones. En el Área de Informática usamos “CAUs internos” para hacer peticiones a los propios compañeros, de forma que de ese trabajo quede constancia interna.

Era una necesidad detectada el hecho de atender las reclamaciones en forma de queja o sugerencia de nuestro propio personal. Por eso pensé que podría ser una buena idea crear un CAU a modo de “servicio interno” de quejas, sugerencias y felicitaciones para que el personal de forma automatizada pudiera realizar tales peticiones. En realidad no es un servicio pero su funcionalidad es la de tal, ya que en cualquier caso el peticionario hace una solicitud y hay que contestarle así como dejar registro de ella.

El coste además de la solución es cero y la herramienta utilizada es conocida por todos, por lo que su despliegue ha sido rápido y sencillo. Beneficiándose además, de aspectos intrínsecos al sistema, como es el sistema de asignación y seguimiento de solicitudes así como la posibilidad de realizar encuestas sobre el resultado de la resolución de la petición.

Es fundamental entender que este sistema en forma alguna sustituye al BAU institucional, sino que lo complementa en asuntos internos y cotidianos del área que no tienen consideración fuera de ella. La idea sería captar aquellas “peticiones de pasillo” que de otra forma se quedan en el aire y nunca se afrontan. Una de las peticiones ha sido por ej. la de colocar un perchero o una felicitación por instalar medios audiovisuales en la sala de reuniones.

Esta solución la hemos empleado en el Área de Informática pero es igualmente extrapolable a cualquier otra unidad que tenga el CAU desplegado.

Se adjunta un pequeño folleto que realizamos en el que se indica su modo de uso y sobre todo su distinción con el BAU como sistema oficial de reclamaciones y quejas.

Se adjunta informe con el análisis del sistema interno de felicitaciones, sugerencias y quejas.

Aunque la idea inicialmente fue mía, debo indicar que Ambrosio Díaz Camacho también ha participado en el desarrollo de la misma, con lo que solicito que el posible premio fuera conjunto.



Fdo. José Manuel Medina Gutiérrez.