

PUNT ÚNIC DE CONTACTE (PUC) PERSONAL

DOCUMENT INFORMATIU

DOCUMENT CG 20/3 2009

Vicegerència de Desenvolupament Organitzatiu i de Personal
Vicerectorat de Personal Acadèmic
30 de març de 2009

PUNT ÚNIC DE CONTACTE (PUC) PERSONAL

1. Antecedents

Des de la posada en marxa de la intranet de personal al 2002, el Servei de Personal ha realitzat una aposta decidida per la e-administració com a eina per donar satisfacció a les necessitats d'usuàries i usuaris. Aquesta aposta aporta:

1. Disponibilitat: Es pot interactuar les 24 hores del dia, 7 dies a la setmana. No cal cenyir-se als horaris d'oficines.
2. Facilitat d'accés: Des de qualsevol punt del món es poden realitzar tràmits i sol·licituds.
3. Estalvi de temps: Evitar desplaçaments i cues.
4. Sostenibilitat: Disminució dels desplaçaments, disminució de la utilització de paper en les gestions.

Hores d'ara la Intranet de Personal és una eina que ja permet (a tall descriptiu, no exhaustiu):

- Realitzar sol·licituds electròniques.
 - A nivell personal: sol·licituds al Servei de Personal
 - A nivell de gestors: Gestió de propostes de PAS i PDI
- Obtenir documentació administrativa de forma directa
 - Rebut de nòmina
 - Certificat de retencions d'IRPF (en col·laboració amb el Servei d'Economia)
 - Certificat d'ajut a la matrícula
 - ...
- Obtenir informació i orientació sobre els processos gestionats pels serveis de la Vicegerència d'Organització i Personal.
- Consultar el expedient personal
- Ser una eina de comunicació dels canvis normatius, legislatius i retributius que afecten als col·lectius que conformen el Personal de la UPC.
- Oferir les dades als gestors de personal dels llocs de treball i de les persones de la seva unitat: Base de dades de personal.

Així mateix, la creació de la Unitat d'Atenció Personal (UAP) l'any 2003 pretenia donar satisfacció al requeriment de facilitar l'accés al serveis oferts, tot configurant una unitat generalista amb capacitat de donar resposta immediata als tràmits senzills i distribuir les entrades entre les unitats del Servei de Personal, tot configurant una estructura de "front-office" – "back-office".

La configuració del "back-office" del Servei de Personal està constituït per tres unitats especialitzades en els col·lectius de personal: Unitat de Gestió de PDI, Unitat de Gestió de PAS, Oficina de Personal de Recerca i una unitat transversal: Unitat de Gestió Econòmica i de la Informació.

2. Anàlisi de la situació actual

L'anàlisi dels suggeriments i aportacions de les usuàries i dels usuaris en els darrers anys els podem resumir en:

1. Facilitat per crear sol·licituds, però dificultat per conèixer l'estat de les mateixes
2. Facilitat d'accés als documents generats per l'autoservei, però percepció de lentitud en la resolució dels tràmits que han de ser resolts dins del SP.
3. Utilitat de la informació disponible, però insuficiència de la mateixa.

En general, l'anàlisi de les aportacions indica que la satisfacció de les necessitats dels usuaris i usuàries s'incrementa a mesura que es millora la disponibilitat de tràmits en autoservei, de la posada a disposició d'informació elaborada i augmentem la transparència en les gestions que, per solucionar la seva demanda, es realitzen al Servei de Personal.

D'altra banda, de l'anàlisi de les tipologies d'usuàries i d'usuaris, es configuren dos gran tipus: el personal de la UPC que demanda informació i realitza tràmits al voltant de la seva vinculació i els Gestors de Personal que demanden informació i realitza tràmits referents al conjunt del personal al seu càrrec. Així doncs, els tipus de demandes d'aquests dos grups, de forma general, s'articulen en torn de dos tipologies diferents. En el cas del personal UPC les demandes més freqüents són:

- Tràmits fàcilment automatitzables: actualitzacions de dades personals, i certificació de les dades del seu expedient, accessibilitat a les dades contingudes al seu expedient.
- Consultes sobre aspectes generals de la normativa que li són d'aplicació en funció del col·lectiu al qual pertany.

Pel cas de les Gestores i Gestors de Personal les demandes més freqüents són:

- Informació elaborada i complexa sobre el conjunt de personal al seu càrrec: dades agregades, informació de despesa i previsions de despesa.
- Consultes sobre la normativa d'aplicació al conjunt del personal al seu càrrec, amb les especificitats de cada un dels col·lectius i sobre els aspectes més complexos, atès que ja disposen d'un coneixement general de la mateixa.

3. Pla d'acció

És fruit d'aquesta anàlisi que es proposa un pla d'acció amb l'objectiu de millorar l'accessibilitat, la transparència i el temps de resposta de les sol·licituds que arriben al Servei de Personal. Aquest pla d'acció s'ha dissenyat tenint en compte les necessitats dels diferents grups d'usuaris esmentats prèviament i requereix una reorganització del serveis per fer front a les demandes creixents del personal de la UPC i dels gestors i gestores de personal. Les seves principals característiques són:

3.1. La implementació d'un nou gestor de serveis: PUC Personal

El Servei de Personal ha implementat el gestor de serveis gn6 (dissenyat per UPCnet) com una plataforma que ha de facilitar a les usuàries i als usuaris:

- Una única eina, independentment del seu paper en l'organització, per tal de realitzar les sol·licituds i tràmits amb el Servei de Personal.
- El seguiment per part de la persona sol·licitant de l'estat de la seva demanda, augmentant el grau de transparència de les gestions que s'estan realitzant per tal de resoldre-la.
- Donar accessibilitat a les gestores i els gestors de personal, en les demandes relacionades amb les cobertures de necessitats de personal, no només a les que creïn, sinó a l'històric de sol·licituds de la seva unitat.
- Simplificar els tràmits ja que permet a la persona sol·licitant annexar documents i afegir comentaris, en qualsevol moment, del procés.

A més, aquesta nova eina ha estat modificada per tal de permetre la planificació de la resolució de les incidències amb l'objectiu de controlar i millorar els temps de resposta. La adreça electrònica del gestor de serveis PUC és:

<https://gn6.upc.edu/pucpersonal>

3.2. L'augment dels serveis oferts mitjançant la intranet

En els darrers mesos s'han posat a disposició del Personal de la UPC els següents documents:

- Resolució del tram bàsic de docència.
- Resolució del tram addicional de docència
- Resolució del tram de gestió
- Certificat de vinculació amb dades bancàries (PAS)
- Certificat de vinculació amb adreça laboral per a la matriculació d'infants (PAS)
- Altres...

En fase de proves prèvia a la implementació immediata estan:

- Certificat fiscal per aportacions al fons de pensions
- Informació sobre les aportacions anuals realitzades al fons de pensions
- Certificat de vinculació amb dades bancàries (PDI)
- Certificat de vinculació amb adreça laboral per a la matriculació d'infants (PDI)
- Creació de l'apartat el PAS a la UPC
- Incorporació de la informació sobre el Personal de Recerca
- Publicació de la RLT de PAS
- Altres...

En fase d'estudi per a una futura implementació es troben:

- La implementació de més informació disponible pels gestors dins de la Base de Dades de Personal
- Creació dels manuals dels Gestors
- Revisió i actualització dels processos

3.3. La reordenació dels serveis d'atenció

Com a conseqüència d'allò descrit amb anterioritat, la UAP ha de reorientar les seves funcions, tot continuant sent una unitat adreçada al personal de la UPC. Per tal de millorar la seva eficàcia, evitar desplaçaments dels usuaris i usuàries i guanyar temps es prioritzarà l'atenció telemàtica. D'aquesta manera la unitat es bolcarà en la augment qualitatiu i quantitatiu de la informació disponible en la Intranet de Personal amb l'objectiu de convertir-lo en un veritable portal. No obstant, sempre existirà la possibilitat, per a temes complexos, de sol·licitar cita prèvia mitjançant el PUC- Personal. Per tal d'assolir aquests objectius s'iniciarà una prova pilot de reducció progressiva de l'horari d'atenció telefònica i presencial fixant un horari d'atenció presencial i telefònica en aquelles hores on la demanda és més intensa:

- Primera fase: 1 d'abril-31 de juliol
 - De 11 a 14 hores pels matins
 - De 15 a 16:30 a les tardes
- Segona fase: A partir de l'1 de setembre
 - De 11 a 13 hores pels matins
 - De 15 a 16 hores a les tardes

Per la seva banda les unitats de Gestió de PDI, PAS i la Oficina de Personal de Recerca s'orientaran a les Gestores i Gestors de Personal. Cal tenir en compte, però, que la gestió de aquestes unitats ja es fa gairebé tota per mitjans telemàtics i només cal aprofundir en la línia establerta. Tanmateix caldrà augmentar el grau d'interacció amb els agents, mitjançant la realització de sessions formatives/informatives per donar compte de canvis normatius i legislatius. També es potenciarà la figura dels gestors d'unitats com a nexes de comunicació entre les unitats i el Servei de Personal, mitjançant la publicació en la intranet de les dades dels gestors assignats a cada unitat. Es garantirà un horari d'atenció telefònica preferent en les franges 9-14 h. i 15-17h i es procedirà a la formalització dels processos realitzats pel Servei de Personal per tal d'augmentar el grau de transparència dels tràmits.

4. Compromís de qualitat

Aquest conjunt de mesures cerca l'objectiu de millorar la satisfacció de les nostres usuàries i els nostres usuaris i van acompanyats d'una sèrie de compromisos que assumeix el Servei de Personal:

- Compromís 1. Donar solució en 48 hores a les sol·licituds realitzades mitjançant el gestor de serveis i 72 hores a les realitzades mitjançant altres mitjans (descomptant festius), a un 90% de les sol·licituds al Servei de Personal.
- Compromís 2. En el cassos on no es pugui donar resposta en 48 hores, en el termini indicat es donarà una previsió de solució de la incidència.
- Compromís 3. Mantenir informats a les usuàries i als usuaris de qualsevol incidència que pugui endarrerir la solució de la seva sol·licitud.