

**INFORME QUALITAT PRESTACIÓ  
PUNT ÚNIC DE CONTACTE (PUC)**

**DOCUMENT INFORMATIU CG 17/11 2009**

Vicerectorat de Personal Acadèmic  
Gerència  
Barcelona, 17 de novembre de 2009



# Punt únic de contacte (PUC) Personal Anàlisi d'implantació

Vicerectorat de Personal Acadèmic  
Gerència  
Octubre 2009

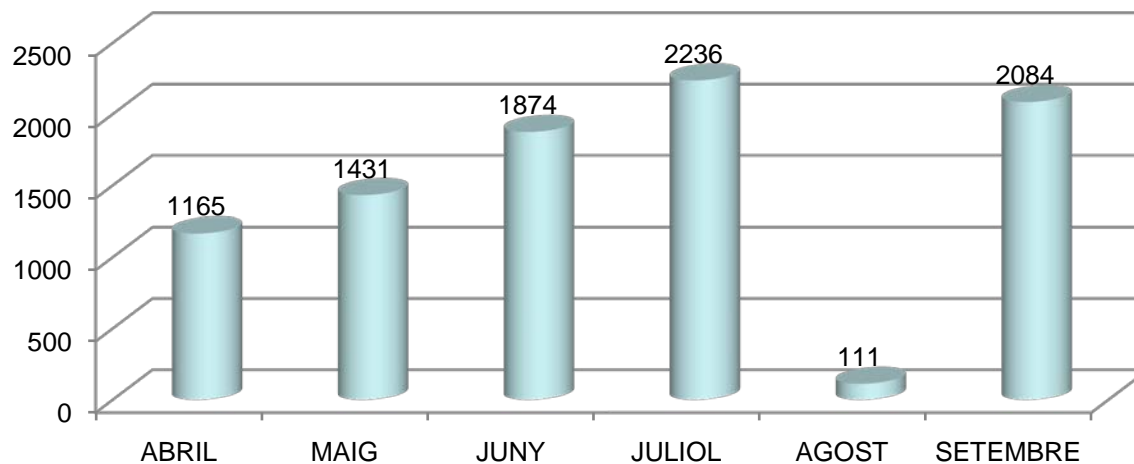
1. Antecedents
2. Gestor de Serveis PUC-Personal
3. Augment dels serveis de la Intranet
4. Reordenació de l'atenció horària
5. Conclusions

30 de març de 2009 es presenta al Consell de Govern el document “Punt únic de contacte (PUC) Personal”

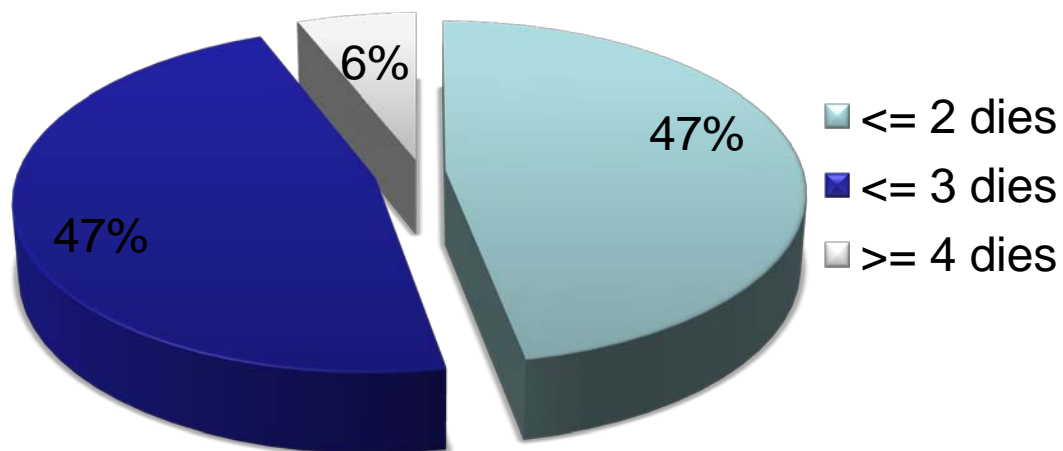
- Objectiu: Millorar l’accessibilitat, la transparència i el temps de resposta de les sol·licituds
- Pla d’acció:
  - Implementació del gestor de serveis *Puc-personal*”
  - Augment dels serveis oferts per la intranet
  - Reordenació dels serveis d’atenció

2008: 700 sol·licituds telemàtiques mensuals de mitjana  
2009 (Implantació PUC-personal)

## Sol·licituds 2009 (PUC)



## Temps de resolució de PUC's d'usuaris



# Augment de serveis disponibles en la intranet



Nous serveis implementats:

- Certificació fiscal de les aportacions al fons de pensions ✓
- Informació històrica i actual sobre aportacions anuals al pla de pensions ✓
- Reordenació de la Informació sobre PAS, amb la creació de l'apartat “el PAS a la UPC” ✓
- Publicació de la RLT de PAS ✓

- Atenció al Personal
  - Telèfon 10880 (dades 2n trimestre, comparativa 2008-2009 font UPCnet)
    - Decrement del nombre de trucades en un 35%. Tendencialment a la baixa.
    - Descens del nombre de trucades ateses durant l'horari d'atenció del 85% al 76%. Tendencialment a l'alça.
  - Atenció presencial
    - Manteniment del nombre de consultes presencials: 1.000 - 1200 mensuals.
    - Concentració de la presencialitat



# Reordenació dels serveis d'atenció



- Atenció als Gestors de Personal
  - Publicació a la intranet de personal dels tècnics de referència
  - Consulta de l'històric de sol·licituds de la unitat
  - Participació dels gestors de personal en la definició de la informació a publicar en la Intranet de Personal amb la implantació de SAP-Recursos Humans

# Conclusions



- La reducció de l'horari d'atenció telefònica i presencial es va viure com una disminució dels serveis per molts usuaris
- S'ha incrementat el nombre de sol·licituds rebudes i resoltes
- S'ha reduït el temps de resposta de les sol·licituds.
- Ha augmentat el nivell de consultes escrites i de les seves respostes: augment de la seguretat jurídica