



**HERMES:
SISTEMA DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y
QUEJAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID**





1.-ANTECEDENTES

La Comunidad de Madrid tiene entre sus objetivos la mejora continua de sus servicios. Una de las formas para la consecución de este objetivo es a través de las sugerencias y quejas que hacen llegar los ciudadanos de los servicios ofrecidos.

La Comunidad de Madrid ha puesto en marcha un novedoso proyecto para el desarrollo de un Sistema de Gestión de Sugerencias y Quejas, con el fin de ofrecer a los ciudadanos un servicio cada día más eficaz y eficiente que redunde en una mayor calidad de atención.

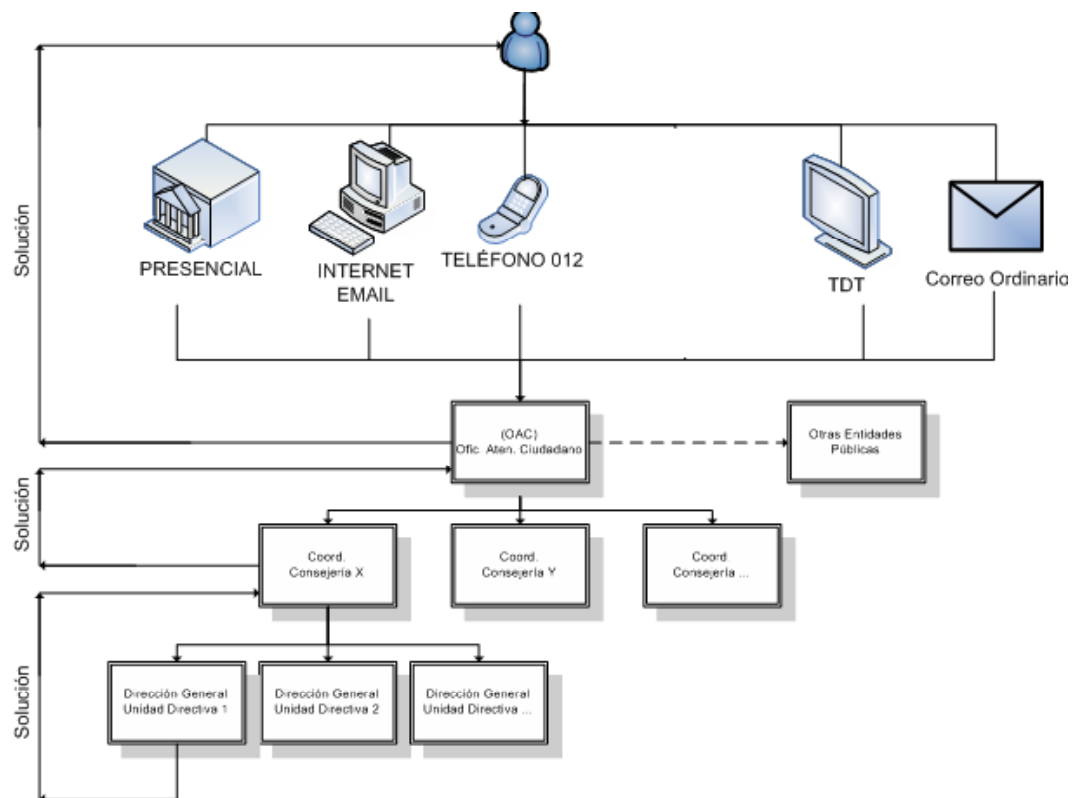
2.-OBJETIVOS

El sistema está basado en los siguientes principios:

1. El diseño del sistema está centrado en el ciudadano, facilitándole en la medida de lo posible los medios para asegurar su participación. Posibilitando el envío de sugerencias y quejas y la recepción de respuestas a través de nuevos canales.
2. Las sugerencias y quejas son una pieza básica para la mejora de los servicios, por tanto, la utilización del sistema no solo es un éxito en si misma, sino que proporciona información que impulsa los cambios y adaptaciones de los servicios a las necesidades reales.
3. Crear un marco de gestión donde la Comunidad de Madrid sea la administración de referencia para el ciudadano.
4. Impulsar la administración sin papeles, potenciando los canales telemáticos y definiendo una gestión fluida y sin necesidad de papel.



5. La información que proporciona el sistema debe servir para redefinir los niveles de servicio, por tanto, no se trata solo de obtener datos estadísticos, sino información de gestión que permita identificar debilidades y reforzar el sistema.
6. Ampliar el sistema para recoger cualquier información útil, ya sea relacionada directamente con el funcionamiento de los servicios administrativos o de otro tipo.





3.-PROCESOS FUNCIONALES

El sistema contempla los siguientes canales de entrada:

- Presencial (Oficinas de Atención al Ciudadano, Oficinas de Registro)
- Internet (mediante formulario o correo electrónico)
- SMS
- Teléfono
- Correo ordinario
- Fax

Aunque estos son los canales básicos, el sistema está diseñado para soportar nuevos canales que aún no están en producción como la Televisión Digital Terrestre (TDT) y otros que puedan surgir en un futuro próximo.

Cabe destacar que, con el objetivo de aumentar la participación ciudadana, se admite que la sugerencia o queja sea **anónima**, a diferencia de otras administraciones que por internet exigen un certificado digital para ejercer este derecho.

El ciudadano elige el medio por el desea recibir tanto las notificaciones sobre el estado de la tramitación como la respuesta a su queja o sugerencia.

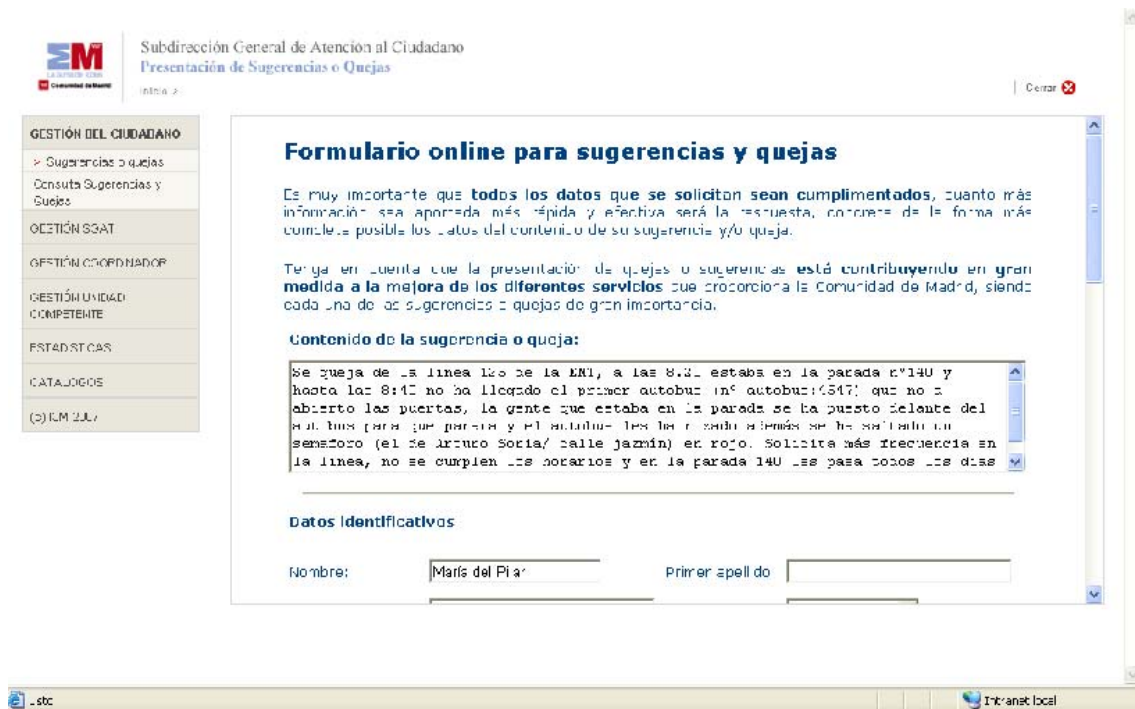
A través del número de expediente y de una clave el ciudadano podrá consultar en todo momento el estado de tramitación de su sugerencia o queja.

4.-MÓDULOS DEL SISTEMA

Sistema WEB del ciudadano, desde el que puede dar de alta nuevas sugerencias o quejas, consultar, mediante acceso seguro, el estado de sus



peticiones así como consultar la documentación asociada a esta queja o sugerencia (petición, informes, seguimiento, plazos, resolución, ...). Este módulo conecta con el Sistema WEB para la Administración y con el sistema Documental, a través de servicios WEB.



Sistema WEB de la administración, motor de la aplicación, encargada de tramitar y gestionar las peticiones recibidas por el ciudadano. Este módulo recoge el resto de las peticiones ofrecidas por otros canales distinto al WEB (012, SMS, TDT, e-Reg, Otras administraciones, ...) y las encamina desde de la Subdirección General de Atención al Ciudadano. Es la propia SGAC la responsable de comunicar a los Coordinadores de Consejerías las sugerencias y quejas. Los Coordinadores remiten a las Direcciones Generales o a las Unidades competentes para que resuelvan la queja o sugerencia. Una vez resuelta, será comunicada de nuevo al Coordinador que una vez revisada la transmitirá a la OAC para que se la comunique al ciudadano. Toda la



documentación se almacena en el Gestor Documental, accediendo a éste a través de Servicios WEB publicados al efecto.

Subdirección General de Atención al Ciudadano
Presentación de Sugerencias o Quejas

Inicio > Cerrar

Bandeja de entrada de sugerencias o quejas

Vía de entrada: Correo Electrónico Fecha desde: Fecha hasta:

FLUJAR

Fecha	Hora	Vía de entrada	Datos personales
01-06-2017	08:00	Presencial	Nombre y apellidos María del Pilar
01-06-2017	09:00	Presencial	Correo electrónico
01-06-2017	09:30	Correo Electrónico	Datos de localización y contacto alternativo
01-06-2017	20:30	SMS	
01-06-2017	16:20	Correo Electrónico	
01-06-2017	18:20	Correo Electrónico	
01-06-2017	19:30	SMS	
01-06-2017	21:00	Correo Electrónico	Datos de la entidad o persona objeto de esta sugerencia o queja
01-06-2017	16:20	SMS	Consortio Regional de Transporte
01-06-2017	09:20	Presencial	Contenido de la sugerencia u queja
01-06-2017	16:20	SMS	Se queja de la línea 125 de la EMT, a las 8:20 estaba en la parada nº140 y hasta las 8:40 no ha llegado el primer
01-06-2017	13:20	Presencial	

Internet local

Explotación de información, Cuadro de mando. Desde este módulo los gestores, personal avanzado y otros cargos pueden analizar los resultados de explotación, así como proponer mejoras posibles en la prestación del servicio, mediante el uso de herramientas datawarehouse.

Gestión documental, repositorio donde se almacenan todos los documentos asociados a cada queja o sugerencia, incluyendo el control de flujo y el control de versiones.

Comunicación con otras administraciones a través de Servicios WEB publicados, favoreciendo la integración con otros sistemas.

