

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

PGC 0701

PROCEDIMIENTO DE DETERMINACIÓN DE REQUISITOS DE USUARIOS PLANIFICACIÓN Y CONTROL

ÍNDICE

- 1.- Objeto
- 2.- Alcance
- 3.- Descripción
 - 3.1.- Determinación de los Requisitos de los Usuarios
 - 3.2.- Planificación
- 4.- Responsabilidades
- 5.- Anexos

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
Dpto.: Fecha:	Dpto.: Fecha:	Dpto.: Fecha:

EDICIÓN	FECHA	MODIFICACIONES

1.- OBJETO

Describir la sistemática establecida en el CCT para determinar los requisitos de los usuarios, así como la realización de la planificación de las actividades del CCT.

2.- ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación al proceso seguido en el CCT para determinar todos los requisitos de sus usuarios y realizar la planificación de las actividades a realizar.

3.- DESCRIPCIÓN

3.1.- Determinación de Requisitos de los Usuarios

Los requisitos de los usuarios que ha de satisfacer el CCT son los reflejados en la política de calidad:

- Seguridad
- Velocidad de circulación
- Comodidad y facilidad de conducción
- Información precisa, oportuna y fiable.

La especificación de los mismos es un tema complejo y técnico, por lo que para establecerlos se desarrollará una primera propuesta por parte del área de Ingeniería de Tráfico. Posteriormente se realizará una encuesta entre los usuarios que permita priorizar las preferencias de los usuarios a partir de la propuesta técnica. A partir de la encuesta, el área de Ingeniería de Tráfico propondrá a la Comisión de Control de Tráfico unos nuevos requisitos, pudiendo la comisión aprobarlos o devolverlos para su revisión. Estos requisitos serán de gran utilidad a la hora de establecer los objetivos en la planificación.

Además de los requisitos generales analizados para el conjunto de los usuarios, existen demandas específicas de usuarios ya sea personalmente o mediante sus representantes (Órganos de la Administración, asociaciones, etc.). Generalmente esas demandas se concretan en solicitudes de información, de actuaciones o simplemente en la manifestación de una opinión o una queja.

Para la determinación de las demandas específicas de los usuarios se actuará según la siguiente sistemática:

- El usuario remite su petición al CCT por teléfono, por fax o en persona, recogiendo la persona que recibe la demanda en el formato del Anexo I: "Formato de Peticiones".
- Dicho formato cumplimentado será remitido al Jefe de Sección del CCT, quien revisará que ~~están definidos todos los requisitos necesarios para la realización de la petición, dejando~~

evidencia de ello con su firma en el epígrafe correspondiente de dicho formato.

- Posteriormente, el Jefe de Sección del CCT determinará, con el asesoramiento que estime oportuno, si se atiende a la demanda o no, dejándose constancia de esta decisión en el mismo formato.
- En la Comisión de Control de Tráfico se establecerán demandas concretas que han de ser supervisadas por otros responsables.

Por otro lado, también pueden recibirse peticiones de usuarios por el procedimiento administrativo, tramitándose las mismas según dicho procedimiento, registrándose también en el correspondiente formato de petición.

3.2.- Planificación

Al principio de cada legislatura, la Comisión de Control de Tráfico elabora un Plan Estratégico en el que se indica, en líneas generales, las actividades que van a realizarse en dicho periodo en el CCT, así como los plazos estipulados para la realización de las mismas. Dicho Plan Estratégico es finalmente aprobado por el Organo Político que corresponda.

Con una periodicidad mensual, la Comisión de Control de Tráfico realiza un seguimiento del cumplimiento de dicho Plan Estratégico, pudiendo este sufrir modificaciones de las que se deja evidencia en los correspondientes Actas de Comisión de Control de Tráfico, que se anexan al Plan Estratégico original. Para la realización de dicho seguimiento, el Técnico del CCT elaborará, con los datos recopilados de las diferentes áreas, un informe donde se indiquen las actuaciones a llevar a cabo durante el mes anterior.

4.- RESPONSABILIDADES

Las distintas responsabilidades a que hace referencia el presente procedimiento se describen en los diversos apartados del mismo.

5. ANEXOS

ANEXO 1: FORMATO DE PETICIONES

Anexo 1: Formato de Peticiones

Datos peticionario

Peticionario:

Dirección:

Teléfono:

Petición realizada

Fecha de petición:

Detalle de la petición:

Actuación

Información

Revisado por:

¿Se emprende acción?

Sí No

Acción emprendida: