

PLAN DE CALIDAD CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO

ESTAPA DEL PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO (S) O DOCUMENTO (S) RELACIONADO (S)	ESPECIFICACIONES	TAMAÑO DE LA MUESTRA	MEDICIÓN	FRECUENCIA	REGISTRO	PLAN DE REACCIÓN
MANUAL DE OPERACIÓN DEL SERVICIO	LA CONTRATISTA CUENTA CON EL MANUAL DE OPERACIÓN DEL CAU APROBADO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-01	CUMPLIMIENTO AL 100% DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO Y APROBADO CON EL CLIENTE.	100%	PROCESO	MENSUAL	MANUAL DE OPERACIÓN DEL CAU	DESARROLLAR, REVISAR Y EN SU CASO ACTUALIZAR MANUAL DEL CAU
	EL CAU PRESTA LOS SERVICIOS EN CUMPLIMIENTO DE LO ESTABLECIDO EN EL MANUAL DE OPERACIÓN APROBADO.		ANEXO 10 IE-02						
	PRESENTAR PARA SU APROBACIÓN, POR PARTE DEL MUSEO, TODA MODIFICACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIÓN DEL CAU, ANTES DE IMPLEMENTAR LOS CAMBIOS PRETENDIDOS. UNA VEZ APROBADA, DICHA MODIFICACIÓN, ÉSTA SE INTEGRA AL MANUAL DE OPERACIÓN VIGENTE.		ANEXO 10 IE-03						
RECURSO FÍSICO	GESTIONAR Y REGISTRAR LA TOTALIDAD DE LAS ACCIONES VINCULADAS CON LOS SUB PROCESOS CENTRALES DEL SERVICIO Y CON TODO OTRO REQUERIMIENTO DETALLADO EN EL PRESENTE DOCUMENTO, EN EL ANEXO 10 REQUERIMIENTO DE SERVICIOS Y EN EL ANEXO 4. MECANISMO DE PAGOS. MEDIANTE EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL EL SOFTWARE DEL CAU	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-04	CUMPLIMIENTO AL 100% EN LA OPERACIÓN DEL SOFTWARE DEL CAU ASI COMO DE LOS DISTINTOS COMPONENTES PARA SU FUNCIONAMIENTO (TERMINALES TELEFÓNICAS, CORREO ELECTRÓNICO, ETC)	100%	PROCESO	MENSUAL	RESPALDOS DE REGISTROS EN EL SOFTWARE DEL CAU. BITACORAS DE MANTENIMIENTO A TODOS LOS RECURSOS IMPLEMENTADOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CAU	GESTIONAR TODOS LOS COMPONENTES FÍSICOS PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL CAU DE MANERA PERMANENTE
	EL SOFTWARE DEL CAU PERMITE, POR SÍ MISMO O MEDIANTE UNA INTERFAZ CON OTRO SISTEMA APROBADO POR EL MUSEO. CALCULAR LAS CORRESPONDIENTES DEDUCCIONES QUE PUEDERAN CORRESPONDER PARA CADA EVENTO, EN FUNCIÓN DE LO ESTABLECIDO EN EL CORRESPONDIENTE ANEXO 4. MECANISMO DE PAGOS.		ANEXO 10 IE-05						
	LOS DATOS REFERIDOS A TIEMPOS DE TOLERANCIA, FÓRMULAS DE CÁLCULO DE DEDUCCIONES Y/O PENALIDADES, Y TODO OTRO DATO NECESARIO VINCULADO CON EL MECANISMO DE PAGOS ESTABLECIDOS EN EL CORRESPONDIENTE ANEXO CONTRACTUAL SE VERIFICAN CARGADOS Y ACTUALIZADOS DE MANERA PERMANENTE EN EL SOFTWARE DEL CAU, O EN EL SOFTWARE ESPECÍFICO APROBADO PARA TALES FINES, PARA EL CÁLCULO DE LAS DEDUCCIONES REFERIDAS A LAS FALLAS REPORTADAS.		ANEXO 10 IE-06						
	VÍA DE COMUNICACIÓN TELEFÓNICA PARA HACER LLEGAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO AL CAU, FUNCIONA CORRECTAMENTE.		ANEXO 10 IE-07						
	COMUNICACIÓN VÍA CORREO ELECTRÓNICO PARA HACER LLEGAR LAS SOLICITUDES DE SERVICIO AL CAU, FUNCIONA CORRECTAMENTE.		ANEXO 10 IE-08						
	IMPLEMENTAR LA INTERFAZ, Y TERMINALES EN TODAS AQUELLAS, ÁREAS DEL MUSEO, ESPACIOS O SECTORES QUE ESTABLECE EL MUSEO, A FIN DE QUE LOS USUARIOS PUEDAN HACER LLEGAR AL CAU LAS SOLICITUDES DE SERVICIO CORRESPONDIENTES.		ANEXO 10 IE-09						
	IMPLEMENTAR LA INTERFAZ Y TERMINALES EN TODAS AQUELLAS ÁREAS DEL MUSEO, ÁREAS, ESPACIOS O SECTORES QUE ESTABLECE EL MUSEO, A FIN DE QUE LOS USUARIOS AUTORIZADOS, PUEDAN MONITOREAR DE FORMA DIRECTA EN LÍNEA, TODAS LAS ACTIVIDADES REFERIDAS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y EL STATUS DE LOS REPORTES O SOLICITUDES.		ANEXO 10 IE-10						
	PROVEER LA TOTALIDAD DE ESPACIOS, EQUIPO, EQUIPO MUSEOGRAFICO, PROYECTO MUSEOGRAFICO, HARDWARE, SOFTWARE, UNIFORMES, IDENTIFICACIONES, HERRAMIENTAS, MATERIALES, INSUMOS, Y TODO TIPO DE RECURSOS NECESARIOS PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CAU), AUN CUANDO NO ESTÉN DESCRITOS DE MANERA ESPECÍFICA EN LOS PRESENTES INDICADORES.		ANEXO 10 IE-11						
	PROVEER PERSONAL SUFICIENTE Y ESPECIALMENTE CAPACITADO PARA LA ATENCIÓN DEL CAU.		ANEXO 10 IE-12						
	PERSONAL RESPONSABLE DEL SERVICIO DEL CAU ESTÁ CERTIFICADO EN ITIL COMO MÍNIMO EN NIVEL FOUNDATION.		ANEXO 10 IE-13						
RECURSO HUMANO	PERSONAL DEL CAU ATIENDE AMABLE Y DILIGENTEMENTE A LOS USUARIOS QUE SE COMUNICAN CON ESTE CENTRO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-14	INTEGRAR EXPEDIENTES CON DOCUMENTACIÓN REQUERIDA POR EL DESARROLLADOR. IMPLEMENTAR PROTOCOLO DE ATENCIÓN A USUARIOS	100%	PROCESO	MENSUAL	REGISTROS Y/O CONSTANCIAS Y/O DIPLOMAS	INTEGRAR EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE LOS EXPEDIENTES DE LOS TRABAJADORES Y DISEÑAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN EFECTIVO.
	EL PERSONAL DEL CAU CUMPLE CON LOS SIGUIENTES REQUERIMIENTOS: +CUENTA CON DOCUMENTACIÓN LEGAL HABILITANTE PARA LA FUNCIÓN QUE DESEMPEÑA (TODO TIPO DE DOCUMENTACIÓN ESTABLECIDA POR NORMATIVA LEGAL VIGENTE). +CUENTA CON REGISTRO DE CAPACITACIÓN ACTUALIZADO. +USA UNIFORME ESTABLECIDO EN ÓPTIMO Y PERMANENTE ESTADO DE LIMPIEZA EN TODAS LAS ETAPAS DEL PROCESO. +USA IDENTIFICACIÓN ESTABLECIDA. +USA CABELLO CORTO O RECOGIDO EN ÓPTIMAS CONDICIONES DE HIGIENE. +PRESENTA UÑAS EN ÓPTIMAS CONDICIONES DE HIGIENE.		ANEXO 10 IE-15					EXPEDIENTES POR CADA TRABAJADOR	
	GESTIONAR ÚNICAMENTE A TRAVÉS DEL CAU. LAS SOLICITUDES DE SERVICIO RELACIONADAS CON TODO TIPO DE FALLAS EN LAS PRESTACIONES DE RUTINA O EN EVENTOS NO PREVISTOS, RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS, LAS INSTALACIONES, SISTEMAS O EQUIPOS O EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS.		ANEXO 10 IE-16					REGISTROS Y/O CONSTANCIAS Y/O DIPLOMAS	

UBPROCESOS CENTRALES DEL SERVICIO

ESTAPA DEL PROCESO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	PROCEDIMIENTO (S) O DOCUMENTO (S) RELACIONADO (S)	ESPECIFICACIONES	TAMAÑO DE LA MUESTRA	MEDICIÓN	FRECUENCIA	REGISTRO	PLAN DE REACCIÓN
GESTIÓN Y REGISTRO DE ENCUESTAS DE LA REGISTRO DE DATOS DE ENCUESTAS Y MANEJO DE REPORTES (DATOS REGISTRADOS) REPORTE MENSUAL DE DESEMPEÑO Y PAGOS OTROS INFORMES O REPORTES CASO DE EMERGENCIA ACTIVACIÓN DE ALARMAS Y ACCIONES PROGRAMADAS EN	DISTRIBUIR MENSUALMENTE, A TRAVÉS DE LA INTRANET INSTITUCIONAL, Y/O MEDIANTE TODA OTRA MODALIDAD ACORDADA CON EL MUSEO EN OPORTUNIDAD DE LA REVISIÓN DEL MANUAL DE OPERACIÓN, LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CORRESPONDIENTES A LAS DIFERENTES ÁREAS DEL MUSEO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-41 ANEXO 10 IE-42 ANEXO 10 IE-43	CUMPLIMIENTO Y ENTREGA AL 100% DEL PROGRAMA DE ENCUESTAS Y CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN, ASEGURANDO QUE ESTÉN DENTRO DE LOS ESTÁNDARES Y PLAZOS ESTABLECIDOS POR EL CLIENTE	100%	PROCESO	MENSUAL	ORDENES DE SERVICIO, TABLERO DE CONTROL	ATENCIÓN INMEDIATA AL INCUMPLIMIENTO, REGISTRARLO EN ORDEN DE SERVICIO, CUMPLIR CON LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA SU REHABILITACIÓN Y APLICAR ACCIONES CORRECTIVAS.
	REGISTRAR RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN Y MANTENER SIEMPRE DISPONIBLES PARA REVISIÓN POR PARTE DEL PERSONAL AUTORIZADO POR EL MUSEO.								
	LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN MENSUAL DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CAU) ARROJA UN PORCENTAJE DE CONFORMIDAD DEL 85%.								
	TODA LA INFORMACIÓN CAPTURADA A TRAVÉS DEL CAU ES TRATADA CON CARÁCTER CONFIDENCIAL.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-44 ANEXO 10 IE-45 ANEXO 10 IE-46	MANTENER Y RESPALDAR BASE DE DATOS DEL CAU	100%	PROCESO	MENSUAL	BASE DE DATOS HISTORICO DEL CAU	RESPALDAR BASE DE DATOS SEMANALMENTE
	GARANTIZAR QUE EL 100% DE LA INFORMACIÓN GENERADA EN EL CAU NO SEA EXTRAÍDA O ALTERADA RESPECTO A SU CONTENIDO ORIGINAL								
	GARANTIZAR EL RESPALDO NECESARIO PARA QUE LA INFORMACIÓN REGISTRADA EN EL CAU SE CONSERVE COMO MÍNIMO DOCE MESES A PARTIR DE SU GENERACIÓN, O DE ACUERDO A LO QUE MARQUE LA LEGISLACIÓN APLICABLE EN ESE MOMENTO.								
	REGISTRAR DE MANERA ORDENADA Y SISTEMÁTICA TODOS LOS DATOS QUE SE VUELCAN EN EL REPORTE MENSUAL DE DESEMPEÑO Y PAGOS, QUE PERMITEN ESTABLECER SI EXISTEN ELEMENTOS PARA FIJAR DEDUCCIONES AL DESARROLLADOR POR PARTE DEL MUSEO DE ACUERDO A LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL ANEXO 4 (MECANISMO DE PAGOS) Y A LO DETALLADO EN EL ANEXO 10 (REQUERIMIENTO DE SERVICIOS).	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-47 ANEXO 10 IE-48 ANEXO 10 IE-49 ANEXO 10 IE-50 ANEXO 10 IE-51 ANEXO 10 IE-52	CUMPLIMIENTO 100% A LA ENTREGA DE REPORTE MENSUAL DE DESEMPEÑO Y PAGOS DE ACUERDO EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS DE ENTREGA POR EL CLIENTE, INCLUYENDO	100%	PROCESO	MENSUAL	OFICIO DE ENTREGA DEL REPORTE MENSUAL DE DESEMPEÑO Y PAGOS	SOLICITAR PRÓRROGA DE AMPLITUD DEL PLAZO DE ENTREGA CON LA AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE.
	EMITIR EL REPORTE MENSUAL DE DESEMPEÑO Y PAGOS EN LOS TÉRMINOS REQUERIDOS POR EL ANEXO 4 (MECANISMO DE PAGOS), EL QUE SERÁ GESTIONADO DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL ANEXO 5 (PROCEDIMIENTO DE REVISIÓN).								
	GARANTIZAR LA ENTREGA DE UN CORTE PARCIAL DE LOS DATOS REFERIDOS AL REPORTE MENSUAL DE DESEMPEÑO Y PAGOS CUANDO EL MUSEO ASÍ LO SOLICITE.								
	EL REPORTE MENSUAL DE DESEMPEÑO Y PAGOS SE REGISTRA EN LA BASE DE DATOS DEL CAU.								
	EL REPORTE MENSUAL DE DESEMPEÑO Y PAGOS ESTÁ DISPONIBLE EN LÍNEA PARA CONSULTA DE LOS USUARIOS AUTORIZADOS POR EL MUSEO.								
	CONTAR CON EL MODELO DE REPORTE MENSUAL DE DESEMPEÑO Y PAGOS APROBADO, REGISTRADO EN SU BASE DE DATOS.								
	EMITIR EN TIEMPO Y FORMA, TODO TIPO DE REPORTES VINCULADOS CON LA OPERACIÓN, YA SEA LOS QUE ESTABLECEN LAS PRESENTES BASES, COMO AQUELLOS QUE DEFINAN EL DESARROLLADOR Y EL MUSEO, QUE SE ACORDARON CON ANTERIORIDAD AL INICIO DE OPERACIÓN.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-53 ANEXO 10 IE-54	MANTENER Y RESPALDAR BASE DE DATOS DEL CAU	100%	PROCESO	MENSUAL	OFICIO DE ENTREGA DE REPORTES SOLICITADOS	ATENDER LA SOLICITUD DE INCUMPLIMIENTO Y DAR RESPUESTA INMEDIATA CUMPLIENDO CON LOS TIEMPOS ESTIPULADOS Y ACORDADOS CON EL CLIENTE SI EXISTEN CAMBIOS SOLICITAR LA AUTORIZACIÓN DEL CLIENTE PARA LA REPROGRAMACIÓN DE LOS MISMOS.
	PROVEER TODOS LOS DATOS REGISTRADOS NECESARIOS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES Y/O REPORTES ADICIONALES VINCULADOS CON LA OPERACIÓN, REQUERIDOS POR ENTIDADES GUBERNAMENTALES O DE CONTRALOR A LAS QUE EL MUSEO ESTÉ OBLIGADO A INFORMAR EN VIRTUD DE LA LEGISLACIÓN APLICABLE VIGENTE, EN LOS PLAZOS ESTABLECIDOS EN DICHA LEGISLACIÓN Y/O POR LAS AUTORIDADES DE APLICACIÓN PERTINENTES.								
	RECIBIR, VALIDAR Y REGISTRAR LAS ALARMAS DE EMERGENCIA EMITIDAS DESDE LOS PUNTOS DE CONEXIÓN ESTABLECIDOS EN EL PROGRAMA DE EMERGENCIA Y PROTECCIÓN CIVIL EN CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS EN DICHO PROGRAMA FINAL APROBADO.	DESARROLLADOR	ANEXO 10 IE-55 ANEXO 10 IE-56 ANEXO 10 IE-57 ANEXO 10 IE-58	CUMPLIMIENTO AL 100% EN EMISIÓN DE LLAMADAS Y ALARMAS DE EMERGENCIA	100%	PROCESO	MENSUAL	REGISTRO Y CLASIFICACIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA	CAPACITACIÓN, INCLUYENDO PLANES DE EMERGENCIA Y PROTECCIÓN CIVIL, APROBADO POR EL CLIENTE Y CUALQUIER OTRA AUTORIDAD COMPETENTE, INCLUYENDO TODOS LOS TÉRMINOS SEÑALADOS EN ESTE ANEXO 10 (REQUERIMIENTOS DE SERVICIOS)
	COMUNICAR (VALIDADA LA ALARMA DE EMERGENCIA) A LAS AUTORIDADES INTERNAS ESTABLECIDAS EN EL PROGRAMA DE EMERGENCIA Y PROTECCIÓN CIVIL FINAL APROBADO.								
	COMUNICAR (VALIDADA LA ALARMA DE EMERGENCIA) A LAS AUTORIDADES EXTERNAS ESTABLECIDAS EN EL PROGRAMA DE EMERGENCIA Y PROTECCIÓN CIVIL FINAL APROBADO: CUERPOS DE BOMBEROS, CUARTEL DE POLICÍA, ETC.								
	EL CAU IMPLEMENTA TODA OTRA ACCIÓN ESTABLECIDA EN EL PLAN DE EMERGENCIA Y PROTECCIÓN CIVIL FINAL APROBADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS PROCEDIMIENTOS QUE ÉSTE ESTABLECE.								