

Actividad: DEFINIR USUARIOS	Objetivos
<p>Los servicios de una entidad -bien de forma directa, bien a través de otras entidades, bien creando actitudes y comportamientos en la sociedad en general- tienen como objetivo final actuar sobre personas concretas y en circunstancias determinadas. Estas personas (o entidades, organismos...) son los usuarios.</p> <p>Por lo tanto, en todos los casos deberán analizarse y adecuarse las actuaciones de la entidad tanto al usuario directo de los servicios, como al usuario indirecto cuando la actividad repercute en las personas a través de otras entidades u organizaciones.</p> <p>La entidad debe decidir sobre el tipo de usuarios a los que va a prestar sus servicios (personas, entidades, instituciones...) y las características de estos (edad, nivel económico, sexo, nivel de educación...).</p> <p>Esta decisión debería complementarse estableciendo el número de usuarios a los que se les va a prestar servicios en los próximos años, clasificados por sus características, y su relación o porcentaje respecto a todos los usuarios potenciales del área de influencia.</p> <p>Para organizar la política y la gestión de la entidad al servicio del usuario es necesario partir y ser coherente con los procesos estratégicos decididos: misión, líneas estratégicas, valores y objetivos. Se deben tomar decisiones al menos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Tipología de usuarios. ○ Accesibilidad y circuitos. ○ Garantizar la función de cliente. ○ Garantizar la función de controlador. 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Identificar los usuarios <input type="checkbox"/> Definir los usuarios <input type="checkbox"/> Establecer un sistema de participación y opinión de los usuarios <input type="checkbox"/> Identificar y captar usuarios potenciales <input type="checkbox"/> Identificar y equilibrar las relaciones de los grupos de interés
	Material
	Fotocopias, pizarra Misión de la entidad
	Duración
	1.30h

Fases						
0 Sensibilización	1 Organización proceso	2 Diagnóstico estratégico			3 Planificación	
		Externo	Interno	Conclusiones	Elementos nucleares	Elementos operativos

Tipología de usuarios

MISIÓN			
Tipo de usuarios (personas, entidades, instituciones...)	Características (Edad, sexo, nivel económico...)	Número de usuarios/año	% respecto a todos los usuarios potenciales del área de influencia

Accesibilidad y circuitos

Para conseguir el número de usuarios con las características que se hayan decidido, deben definirse las normas de acceso, la captación y los circuitos internos: puertas de entrada, solicitudes, citaciones telefónicas, instancias, matrículas, horarios de la entidad, listas y tiempos de espera, estancia en los centros, entrega de documentaciones que se solicitan, conocimiento previo y comprensión del funcionamiento del sistema...

Es relevante decidir si se va a realizar captación activa de usuarios y cómo se va realizar: a través de otras entidades, medios de comunicación, directamente en los grupos seleccionados...

CAPTACIÓN USUARIOS			
Usuarios	¿Se va a realizar captación activa?	¿Por qué?	¿Cómo se va realizar?

Normas de funcionamiento básicas			
Servicio	Captación	Acceso	Circuitos internos

EJEMPLO DE CAPTACIÓN USUARIOS

Usuarios	¿Captación activa?	¿Por qué?	¿Cómo se va realizar?
Personas no alfabetizadas autóctonas	sí	Es población prioritaria a la que le cuesta vencer miedos y necesita tener claro lo que se le ofrece y pide.	En espacios radiofónicos Con carteles en mercados... Mediante el “boca a boca”
Inmigrantes para cursos de Español como segunda lengua EL2	no	Aunque es población prioritaria, acuden sin que se les haga oferta de captación.	Mantener informadas a las entidades que trabajan para población inmigrante de los servicios que se ofrecen.
Alumnos de Educación Secundaria para Adultos	sí	Es importante transmitir la pluralidad de los servicios y que la población sepa que puede obtener el título en el centro.	Folletos con los servicios en oficinas del INAEM, agencias de empleo, Servicio de Educación... Espacios radiofónicos
Voluntarios	sí	Para que hagan una valoración previa de lo que se les pedirá y pueden ofrecer.	Carteles en la Universidad Anuncios en la hoja del voluntariado

Normas de funcionamiento básicas

Servicio	Captación	Acceso	Circuitos internos
Español como segunda lengua EL2	Envío de la información del servicio a entidades cada vez que se renueva	Primera información y recogida de solicitud en secretaría. Lista de espera por orden de solicitud. Llamada telefónica para confirmar plaza en caso de lista de espera.	Entrevista inicial y Valoración Inicial del Alumno (VIA), asignación de grupo de referencia y tutor. En caso de lista de espera, llamar a nuevo alumno cuando hay una baja (confirmada con conversación telefónica tras quince días de ausencia) Permanencia en el centro mientras lo necesite.
Alfabetización	Concertar espacios radiofónicos en septiembre, renovar carteles periódicamente	Primera información y recogida de solicitud en secretaría.	Entrevista inicial y VIA, asignación de grupo de referencia y tutor. Permanencia en el centro mientras lo necesite.
Educación Secundaria para Adultos	Enviar folletos con los servicios a oficinas del INAEM, agencias de empleo, Servicio de Educación... periódicamente	Primera información y recogida de solicitud en secretaría.	Entrevista inicial y VIA, asignación de grupo de referencia y tutor. Sistematización del libro de escolaridad en secretaría Permanencia en el centro máximo cuatro años.

Garantizar la función de cliente

La relación entidad-usuario como cliente debe asentarse en una Unidad de Atención al Usuario y concretarse en los siguientes aspectos:

- Facilitarle su recorrido por el circuito una vez que haya contactado con la entidad para cualquier tipo de servicio.
- Facilitarle los trámites burocráticos cada vez que el usuario solicita algún servicio o atención de la entidad.
- Asegurarle aquellos aspectos de confort relacionados con el acceso la intimidad y la confidencialidad.
- Gestionar los problemas que plantee con la máxima celeridad y hasta que el usuario se sienta satisfecho con la respuesta o la solución dada.
- Que conozca y relacione en todo momento la persona responsable de los servicios que se le prestan.
- Conocer de forma continuada aquellos aspectos de opinión individual que pueden mejorar la atención a sus demandas y necesidades.

La estructura y funcionamiento de una unidad de Atención al Usuario puede organizarse de formas muy diversas según el tipo y volumen de servicios de la entidad.

En muchos casos no será necesaria la existencia de una unidad orgánica y con estructura propia de recursos humanos y físicos.

Sin embargo, si es aconsejable identificar y disponer de todas las funciones descritas, así como realizar una gestión integrada de su actividad y resultados.

FUNCIONES	MÉTODO / RESPONSABLE
Facilitar recorrido por el circuito una vez que el usuario ha contactado con la entidad para cualquier tipo de servicio.	
Facilitar los trámites burocráticos cada vez que el usuario solicita algún servicio o atención de la entidad.	
Asegurar los aspectos relacionados con el acceso, la intimidad y la confidencialidad.	
Gestionar los problemas con la máxima celeridad y hasta que el usuario se sienta satisfecho con la respuesta o la solución dada.	
Asegurar que el usuario conoce y relaciona en todo momento la persona responsable de los servicios que se le prestan.	
Conocer los aspectos de opinión individual que pueden mejorar la atención a las demandas y necesidades de forma continuada.	

EJEMPLO

FUNCIONES	MÉTODO / RESPONSABLE
Facilitar recorrido por el circuito una vez que el usuario ha contactado con la entidad para cualquier tipo de servicio.	La administrativa admite la solicitud de servicio y asigna a la persona responsable de la acogida para realización de entrevista, entregando cita con día y hora.
Facilitar los trámites burocráticos cada vez que el usuario solicita algún servicio o atención de la entidad.	Se centralizan en secretaría, manteniendo como responsable de relación directa con el usuario al administrativo.
Asegurar los aspectos relacionados con el acceso, la intimidad y la confidencialidad.	El archivo de expedientes personales e encuentra en secretaría, en un espacio de trabajo privado y para manejo exclusivo de los responsables directos del servicio. El acceso a la base de datos informática se realiza con clave.
Gestionar los problemas con la máxima celeridad y hasta que el usuario se sienta satisfecho con la respuesta o la solución dada.	El responsable de gestionar los conflictos ajenos al aula es el director.
Asegurar que el usuario conoce y relaciona en todo momento la persona responsable de los servicios que se le prestan.	Se realiza una asamblea de presentación inicial del curso. Se realizan actividades de conocimiento de la entidad, sus proyectos y servicios. En secretaría hay un cuadro con los nombres de los responsables de cada proyecto, servicio...
Conocer los aspectos de opinión individual que pueden mejorar la atención a las demandas y necesidades de forma continuada.	Se recogen en asambleas de evaluación, buzón de sugerencias...

Garantizar la función de controlador:

Deben asegurarse tres condiciones o requisitos:

- Que el usuario disponga de **información** útil
- Que este asegurada su **participación** real en la entidad
- Que se conozca su **opinión** real sobre el funcionamiento de la entidad

Información

Objetivo

Paliar la asimetría de información del usuario tanto respecto a los profesionales como con el conjunto de la entidad. Que el usuario tenga opinión sobre:

- los aspectos más cercanos: accesibilidad, trato, confort...
- aspectos fundamentales de la entidad: la estrategia, los servicios, los proyectos, la calidad...

DISPONER DE INFORMACIÓN ÚTIL		
USUARIOS DESTINATARIOS	INFORMACIÓN sobre	MÉTODO
	Aspectos cercanos: accesibilidad, trato, confort...	
	Estrategia de la entidad	
	Servicios	
	Proyectos	
	Calidad	

EJEMPLO

DISPONER DE INFORMACIÓN ÚTIL		
DESTINATARIOS	INFORMACIÓN sobre	MÉTODO ¿Cómo se transmite?
Voluntarios	Aspectos cercanos	Carta de criterios de calidad de los distintos servicios de la entidad. Carta de derechos y deberes.
	Estrategia de la entidad	Entrega del Documento de Plan estratégico de la entidad. Presentación del mismo en las Jornadas de formación inicial y continua
	Servicios	Entrega del Documento de Plan estratégico de la entidad y del plan de trabajo del año. Presentación directa en la entrevista inicial y presentación en las Jornadas de formación inicial y continua.
	Proyectos	Entrega del Documento de Plan estratégico de la entidad y del plan de trabajo del año. Presentación directa en la entrevista inicial y presentación en las Jornadas de formación inicial y continua.
	Calidad	Entrega del Documento de Plan estratégico de la entidad y del plan de trabajo del año. Presentación directa en la entrevista inicial y presentación en las Jornadas de formación inicial y continua. Entrega del Documento de procedimiento de trabajo del servicio en el que participa Formación en el método de trabajo

DISPONER DE INFORMACIÓN ÚTIL		
DESTINATARIOS	INFORMACIÓN sobre	MÉTODO ¿Cómo se trasmite?
Alumnos	Aspectos cercanos	Carta de criterios de calidad de los distintos servicios de la entidad. Carta de derechos y deberes.
	Estrategia de la entidad	Entrega del Documento de Plan estratégico de la entidad. Presentación del mismo en las Actividades de acogida en el aula y de conocimiento de la entidad
	Servicios	Carta de compromiso de entidad. Folleto informativo, presentación en la entrevista inicial y actividades de acogida en el aula
	Proyectos	Folleto informativo, presentación en la entrevista inicial y actividades de acogida en el aula
	Calidad	Carta de compromiso de entidad. Folleto informativo, presentación en la entrevista inicial y actividades de acogida en el aula

Participación

Objetivo

Ser efectiva

- Debe ser **real**, organizada, periódica y dependiente directamente de la dirección de la entidad.
- Deben participar los propios **usuarios**, los más representativos y con mayor capacidad de opinión, sin necesidad de intermediarios.
- Deben estar previamente seleccionadas las **áreas** de información, opinión y control.
- Las **conclusiones** deben incorporarse a la organización de la entidad, dando cuenta los responsables de las adecuaciones o modificaciones que se realizan en función de las mismas.

PARTICIPACIÓN

MODELO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	CONVOCTORIA	CONCLUSIONES

EJEMPLO DE PARTICIPACIÓN

MODELO	PERIODICIDAD	RESPONSABLE	PARTICIPANTES	CONVOCATORIA	CONCLUSIONES
Asamblea trimestral	Trimestral Convocada con 1 mes de antelación	Director del centro	Todos los usuarios	Mediante carteles en todas las aulas y presentación en los grupos de la convocatoria. Panel de exposición de la entidad. Boletín trimestral de la entidad	Recogida de propuestas en documento para los equipos responsables. La dirección hace el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos alcanzados
Consejo de Centro	Mensual	Director	Representantes de todos los grupos elegidos en las aulas, en los equipos de educadores y el equipo de gestión	Mediante carteles colocados en las aulas y presentación en los grupos de la convocatoria	Seguimiento de actividades y toma de decisiones. Se recogen en acta para los equipos responsables. La dirección hace el seguimiento del cumplimiento de los acuerdos alcanzados

Opinión

Objetivos

- Conocer la opinión del usuario.
- Potenciar herramientas de análisis de la información que permitan saber la consecución tanto de sus derechos como de la adecuación de la oferta a sus requerimientos.
- Intervenir para corregir los desequilibrios si los hay y reorientar los cambios organizativos

CONOCER LA OPINIÓN DE LOS USUARIOS

Procedimientos	Descripción
Entrevistas semiestructuradas a usuarios relevantes	
Encuestas de opinión a usuarios que acuden a otras entidades en detrimento de la propia	
Encuestas de opinión a usuarios potenciales	
Grupos de discusión con usuarios	
Análisis de la opinión de usuarios de la entidad sobre ventajas y dificultades percibidas, sobre la calidad de los servicios	
Estudios observacionales	

Carta de Compromisos con los usuarios

En algunas organizaciones e instituciones se está con el objetivo de hacer explícitos y transparentes los compromisos de la entidad para garantizar a todos sus usuarios las mismas posibilidades y ver satisfechas las demandas.

La Carta de Compromisos representa:

- Una definición expresa de estándares de atención que la entidad establece y cuyo cumplimiento garantiza.
- Un vínculo de la entidad con todos sus usuarios para mejorar su nivel de información y de protagonismo en los servicios.
- Una contribución al camino de la mejora de la calidad integral del servicio y de la buena práctica profesional hacia los usuarios.