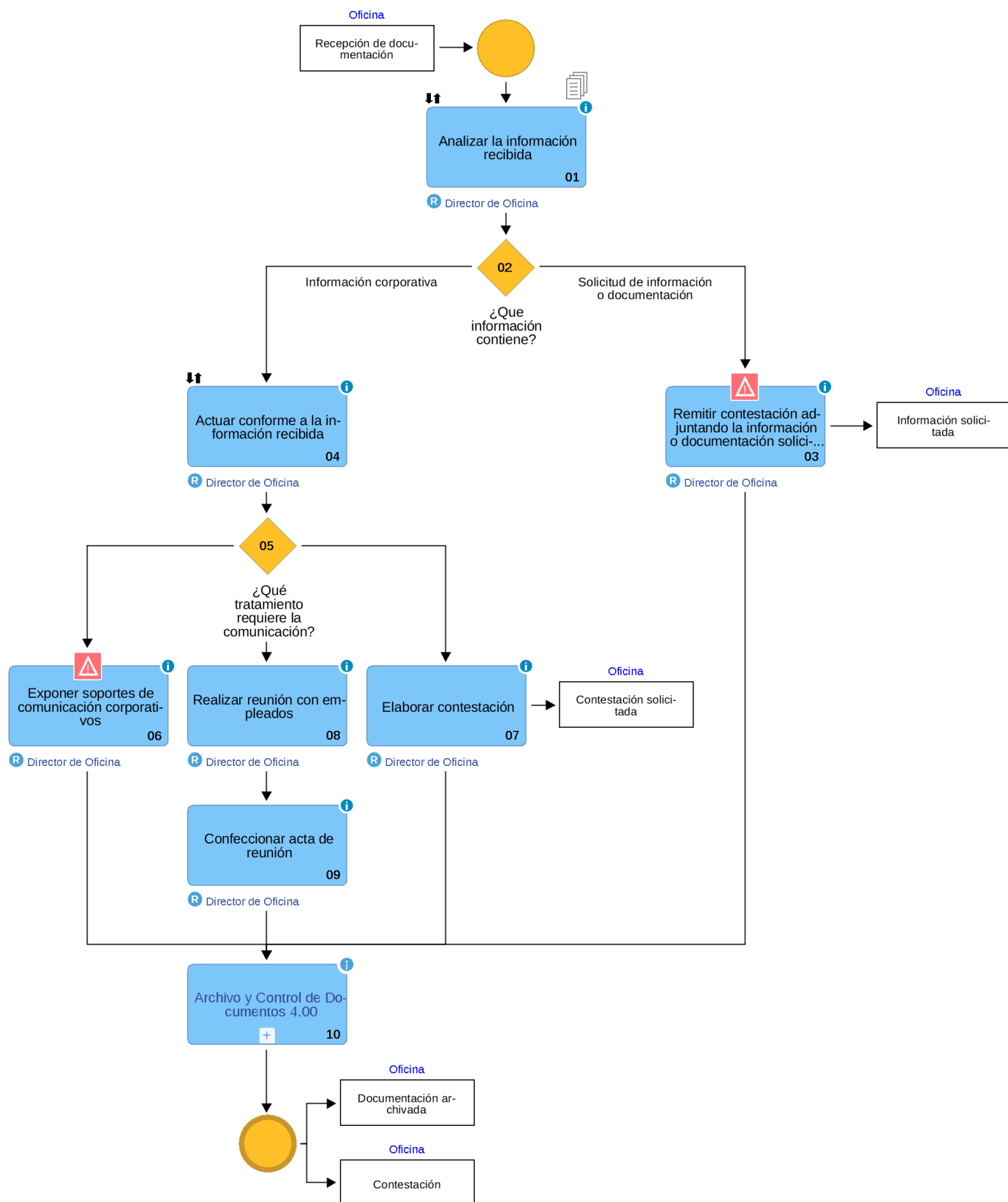




01 Analizar la información recibida (Director de Oficina)

El Director o la persona responsable en ese momento en la oficina será la que debe leer la información que llega y procederá, según los casos, a:

- Informar al resto de la oficina por medio del tablón de anuncios o en una reunión.
- Actuando conforme se establezca si se refiere a temas organizativos de la oficina.
- Investigando el tema que se plantea, si se trata de una solicitud de información/documentación relativa a alguna actividad, servicio prestado o hecho ocurrido en la oficina.

Nota:

El tipo de comunicación que se puede recibir es muy variado. Desde una Comunicación Interna a un e.mail.

Documentos referenciados:

- Manuales

02 ¿Que información contiene? = Solicitud de información o documentación

03 Remitir contestación adjuntando la información o documentación solicitada (Director de Oficina)

Desde la **Subdirección de Red de Oficinas** se puede solicitar a las oficinas, vía correo electrónico, información o documentación previamente solicitada a Correos por juzgados, comisarias, etc.

Desde las oficinas se contestará por esta misma vía -correo electrónico a menos que, a causa de la naturaleza de la documentación que tiene que aportarse, se deba usar valija.

Se puede utilizar también el fax para hacer llegar esta documentación.

Si por algún motivo se va a tardar más de una semana en facilitar la información solicitada, desde la oficina se remitirá un e-mail informando de este retraso y explicando el motivo del mismo.

Una vez que se tenga la información y/o documentación que se había solicitado se remitirá lo antes posible conforme a lo dicho anteriormente.

02 ¿Que información contiene? = Información corporativa

04 Actuar conforme a la información recibida (Director de Oficina)

Las informaciones o instrucciones que pueden llegar a la oficina, como una Nota Informativa, pueden requerir que el Director o el responsable de la misma en ese momento, lleve a cabo alguna actuación, tendente a comunicar -a su vez- a las personas de la oficina las directrices dadas. Esto se hará a través de reuniones, comunicados en el tablón de la oficina...etc. según sea más adecuado en cada caso. Este tipo de comunicaciones, son remitidos a la oficina, sin ningún tipo de registro.

A la oficina llegan también Comunicaciones Internas. Son comunicaciones oficiales en papel o en correo electrónico, registradas, con número de salida y fecha. No es necesario llevar un registro de estas comunicaciones. Se deberá archivar copia de las comunicaciones oficiales recepcionadas en una carpeta en el mueble archivador de la oficina.

05 ¿Qué tratamiento requiere la comunicación? =

06 Exponer soportes de comunicación corporativos (Director de Oficina)

Hay una serie de documentos o comunicaciones corporativas que obligatoriamente deben estar expuestos en la Oficina.

En lo que respecta al Sistema de Gestión de la Calidad se debe disponer de una parte del tablon de anuncios que contenga los siguientes documentos:

DOCUMENTOS QUE OBLIGATORIAMENTE DEBEN ESTAR EXPUESTOS EN EL TABLON DE ANUNCIOS INTERNO:

1. Cuadro de objetivos de calidad.
2. Cuadro resumen de seguimiento de objetivos de calidad y de indicadores de procesos.

La Política de Excelencia y Sostenibilidad no deberá exponerse en el Cuadro de Servicios del vestíbulo ni el Tablón de anuncios interno. **Está publicada en Conecta en la ruta: Cómo Trabajamos/ Procesos/ Excelencia, eficiencia y sostenibilidad/ Gestión ambiental/ Política medioambiental.**

05 ¿Qué tratamiento requiere la comunicación? =

07 Elaborar contestación (Director de Oficina)

Elaborar la respuesta que corresponda.

Esta respuesta puede consistir en facilitar información que se nos requiera, dar datos acerca de alguna de nuestras actividades...etc.

La respuesta puede tener que darse mediante una comunicación interna oficial que dirija la oficina a un área o unidad determinada.

Se debe archivar copia de todos los escritos enviados en la oficina, en una carpeta en el mueble archivador.

Nota: La contestación se dará, a menos que se establezca otra cosa, vía e.mail.

Se intentará contestar lo antes posible dentro del plazo que se ha estipulado para ello, o en un plazo razonable en función del tipo de información que se solicite.

Si por algún motivo no se pudiese dar la contestación solicitada en plazo, la oficina se pondrá en contacto con el remitente para informarle de la demora en la contestación y su motivo.

05 ¿Qué tratamiento requiere la comunicación? =

08 Realizar reunión con empleados (Director de Oficina)

Para la comunicación de determinadas informaciones a los trabajadores de la oficina, a veces no es suficiente con la exposición en el tablón de anuncios interno. En estos casos y a criterio del director, se podrán realizar reuniones con los trabajadores de la oficina a fin de garantizar la transmisión y recepción de la información.

Dichas reuniones se deberán desarrollar en los tramos horarios que menos impacten en la atención a los clientes, preferentemente a primera hora de la mañana (08:00-08:30) y para las oficinas con dos turnos, en el momento de coincidencia de los turnos de mañana y tarde (14:30-15:00) o al final de la jornada de tarde (20:30-21:30).

Cuando las reuniones se desarrollen en el tramo horario de 14:30-15:00 horas, siempre que las condiciones del local lo permitan, éstas se deberán realizar fuera del alcance del cliente (ni en el vestíbulo ni en la línea de mostradores).

Al menos se deberá realizar una reunión al mes.

Nota:

Esta actividad no aplica para las oficinas unipersonales.

09 Confeccionar acta de reunión (Director de Oficina)

El responsable de la oficina, u otra persona en la que éste delegue, tiene que confeccionar un acta de cada reunión, donde de forma resumida, se detallen los puntos tratados y los acuerdos adoptados, si éstos existieran. No será obligatorio recoger la firma de los empleados conforme han asistido a la reunión.

El modelo de acta que se deberá utilizar en todas las oficinas de la red es el publicado en Conecta / Procesos de Oficina / Proceso de Comunicación / Documentos Comunicación / Modelo Acta de Reunión de Oficina

10 Archivar la documentación (Director de Oficina)

Tanto las solicitudes de información que han llegado a la oficina, como las contestaciones que se han facilitado y deban archivar, lo harán conforme a lo establecido para el resto de la documentación recepcionada en la oficina en el Proceso de Archivo y Control de Documentación.

El acta de las reuniones de la plantilla se deberá archivar en la carpeta Comunicaciones, subcarpeta Actas de reunión del Archivo electrónico ISO de Oficinas.