



Proceso de Atención al Usuario UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PATU- 00
	Edición: 00
	Hoja: 1 de 8

PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO

<p style="text-align: center;">UN08-PATU-00</p> <p style="text-align: center;">Proceso de Atención al Usuario</p>

Elaborado: Grupo de Trabajo Unidad ETSII		Revisado: Grupo de mejora PCASUS		Aprobado:	
Fecha: Ene-08		Fecha: Feb-08		Fecha:	
EDICIÓN	00	00			
FECHA	24.01.2008	06.02.2008			



Proceso de Atención al Usuario UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PATU- 00
	Edición: 00
	Hoja: 2 de 8

ÍNDICE

	Pág.
1. Definición del proceso	3
2. Destinatarios/clientes	3
3. Objetivos y flujos de salida	4
4. Descripción del proceso	4
5. Representación gráfica	6
6. Indicadores	7
7. Ficha del proceso	7



Proceso de Atención al Usuario UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PATU- 00
	Edición: 00
	Hoja: 3 de 8

1. Definición del proceso

Definición funcional de proceso

Ofrecer al usuario la información necesaria sobre horarios, servicios y actividades realizadas en el centro. Se indican los pasos a seguir para atender las posibles consultas de los clientes.

Límite de entrada

Solicitud de información o consulta a través de los diversos medios disponibles, tanto presenciales como no presenciales.

Información de interés general para publicar según corresponda, en tabloneros de anuncios, portal de la escuela, etc.

Límite de salida

Obtención de la información solicitada a través de cualquiera de los medios puestos a disposición del cliente, de la forma más cómoda y rápida posible.

Publicación de la información, según corresponda en los lugares habilitados.

2. Destinatarios/clientes

Descripción del cliente

Persona o servicio perteneciente o no al centro que realice cualquier tipo de consulta presencial o no presencial.

Clientes externos:

Estudiantes matriculados de la Universidad.



Proceso de Atención al Usuario UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PATU- 00
	Edición: 00
	Hoja: 4 de 8

Empresas e Instituciones que puedan realizar convenios o actividades concretas con la escuela u otras empresas que utilizan sus servicios o productos.

Clientes internos:

Profesorado y Personal de Administración y Servicios que trabaja en la Universidad de Sevilla.

Necesidades y expectativas

Accesibilidad: El cliente consulta de la forma más cómoda la información a través de los medios a su disposición.

Comunicación: La información es ofrecida con lenguaje sencillo y claro, que le ayude a resolver cualquier duda.

Cortesía: El cliente recibe un trato adecuado tanto si su consulta es efectuada de forma presencial como no presencial.

3. Objetivos y flujos de salida

Objetivos del proceso

Difundir y facilitar información que el cliente pueda necesitar para desarrollar su actividad en el Centro.

4. Descripción del proceso

La atención al público responde a las distintas consultas que puedan plantear los clientes, a través de cualquiera de los medios que se les ofrecen.



Secuencia de tareas / actividades

Descripción de las tareas del proceso:

1 Cliente interno o externo

Inicio de la consulta por parte del cliente, tanto interno como externo, a través de los medios a su disposición.

2 Personal de atención al público

Si la consulta es presencial, se le proporciona la información requerida en la mayor brevedad posible, o se le redirige al servicio oportuno.
Si necesita tramitar documentos se le indica el procedimiento a seguir.

3 Personal de atención al público

Si llega una consulta por un medio no presencial, se soluciona de forma adecuada a través del correo electrónico, consultando el web o mediante la respuesta telefónica, dentro de los plazos establecidos.

4 Personal de atención al público

Una vez evaluada la consulta, si la información que se solicita se considera oportuna, se le dará publicidad a través de los medios disponibles, como el web, tabloneros de anuncios o cualquier otro medio del centro.

5 Encargado de publicación

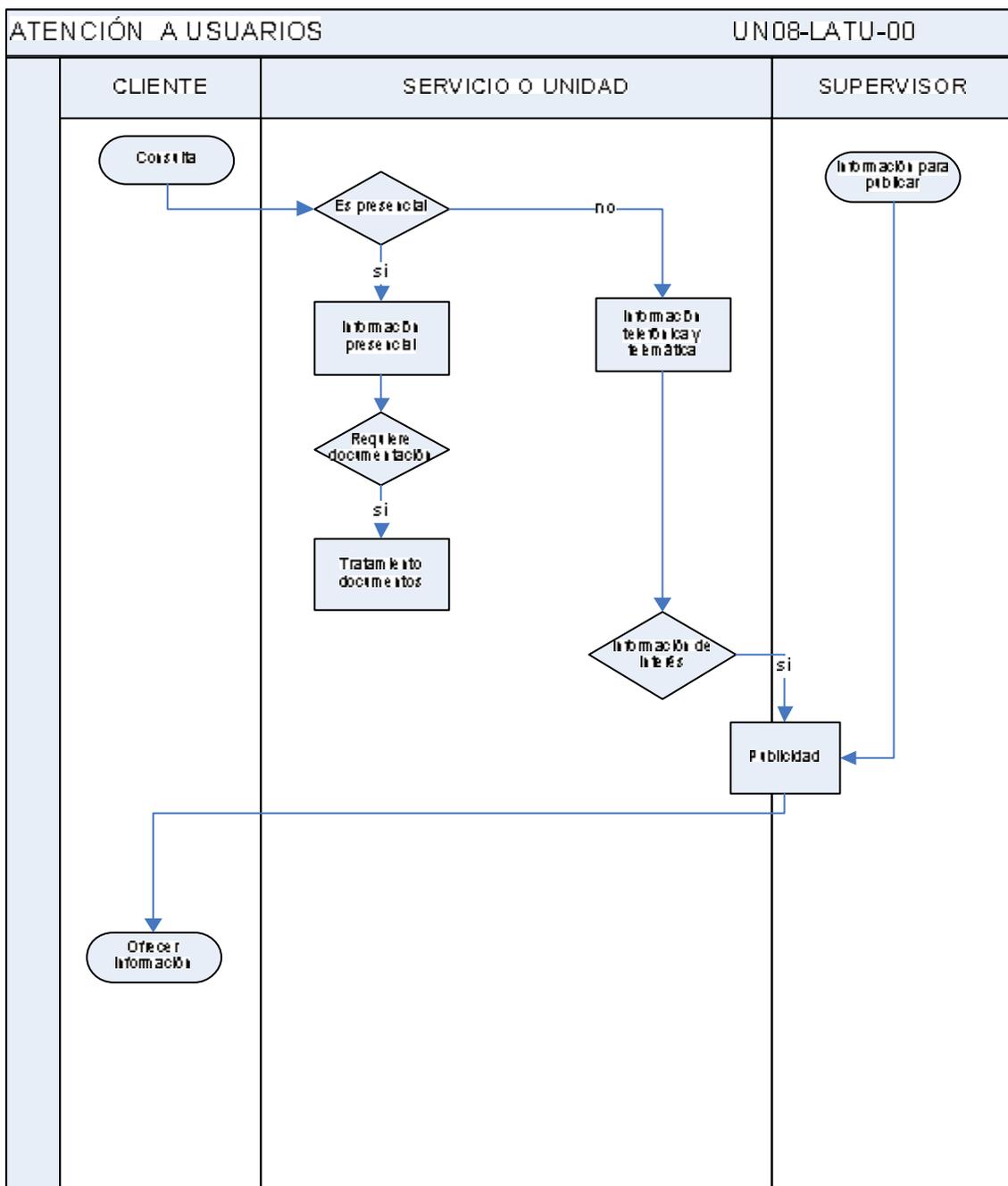
Si se recibe información de interés general, la persona responsable se encargará de su publicación en tabloneros o cualquier otro medio de los disponibles en el centro, para su mayor difusión en el menor tiempo posible.

6 Personal de atención al público

Una vez dada la información solicitada al cliente, se queda a disposición del cliente para futuras consultas.

5. Representación gráfica

Diagrama de flujo





6. Indicadores

Cumpliendo con los parámetros de calidad, se detectan aspectos del proceso susceptibles de mejora. El siguiente indicador medirá la satisfacción de los clientes en la atención recibida por los distintos servicios de la unidad, indicando si es útil el proceso para mejorar.

Elaboración de indicadores

- Grado de satisfacción del usuario.

FICHA DE INDICADOR					
Código	UN08-11ATU-00				
Denominación	GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
Forma de cálculo	ENCUESTAS REALIZADAS A LOS CLIENTES.				
Valores	Umbral o Standard			Valor de meta	
	3			=3	
Responsables	De medición:	ENCARGADO DE SERVICIOS DE CONSERJERÍA.- José María López Ruíz.			
	De seguimiento:	SUBDIRECTOR DE OBRAS Y TRASLADOS.- Nicolás Rufo González.			
Fuentes de Información	Encuesta a los grupos PDI, ALUMNOS, PAS.				
Periodicidad	SEMESTRAL				
Histórico de cambios	Edición:	Fecha:	Cambios:		
	00	31-01-08			



Proceso de Atención al Usuario UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PATU- 00
	Edición: 00
	Hoja: 8 de 8

7. Ficha del proceso

Nombre de proceso: ATENCIÓN A USUARIOS		Código: UN08-FATU-00			
Definición: Mecanismos para ofrecer la información sobre recursos y funcionamiento de los servicios del centro. En él se indican las actuaciones a seguir para atender las demandas de los clientes de forma clara y organizada.					
Propietario: Grupo de trabajo del Centro de Cálculo					
Límites:	De Entrada:		De Salida:		
	Consulta del cliente. Información para publicar.		Resolución de la consulta.		
Destinatarios/Clientes	Persona o servicio perteneciente o no al Centro que realice cualquier tipo de consulta presencial o no presencial.				
Indicadores	Grado de satisfacción del usuario.				
Histórico de cambios:	Edición:	Fecha:	Cambios:		