



**Proceso de
Atención al Usuario/a**
UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA
INFORMÁTICA

UN08-PAU- 01

Edición: 02

Hoja: 1 de 8

PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO/A

UN08-PAU-00

Proceso de Atención al Usuario/a.

Elaborado: Grupo de Trabajo Conserjería		Revisado: Jose M ^a López Ruiz		Aprobado:	
Fecha: Marzo-10		Fecha: Marzo-10		Fecha:	
EDICIÓN	01	02			
FECHA	2.03.2010	05.03.2010			



Proceso de Atención al Usuario/a UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PAU- 01
	Edición: 02
	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	8



1. Definición del proceso

Definición funcional de proceso

Ofrecer al usuario la información necesaria para facilitar su desarrollo en el centro. Atender las demandas de los usuarios sobre información, peticiones, trámites, a través de los distintos canales de atención establecidos, presencial, telefónico y telemático.

Límite de entrada

Solicitud de información, consulta o tramitación de los servicios prestados por el centro o actividades que en él se realicen a través de los distintos canales disponibles.

Límite de salida

Obtención de la información de forma fácil, precisa y comprensible o derivación al servicio o unidad correspondiente. Adecuando el tiempo de respuesta según el medio utilizado.

2. Destinatarios/clientes

Descripción del cliente

Persona o servicio perteneciente o no al centro que realice cualquier tipo de consulta en los puntos de información presencial dispuestos.

Clientes externos:

Estudiantes matriculados de la Universidad.



Proceso de Atención al Usuario/a UNIIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PAU- 01
	Edición: 02
	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:

PDI Y PAS que trabaja en la Universidad de Sevilla.

Necesidades y expectativas

Accesibilidad: El cliente realiza la consulta de la forma más cómoda en el horario de atención al público o a través de los canales disponibles.

Comunicación: La información es ofrecida con lenguaje sencillo y claro, que le ayude a resolver cualquier duda, siendo posible la desviación de la consulta al servicio o persona adecuado.

Cortesía: El cliente recibe un trato adecuado tanto si su consulta es satisfecha in situ o desviada a la persona o servicio competente.

3. Objetivos y flujos de salida

Objetivos del proceso

Facilitar la 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, peticiones o tramitaciones que puedan demandar los usuarios del centro, desde cualquiera de los puntos de información tanto presenciales o no presenciales.



Secuencia de tareas / actividades

Descripción de las tareas del proceso:

1 Cliente interno o externo

Inicio de la consulta, tramitación o petición demandada por el usuario, tanto interno como externo, a través de los puntos de información disponibles.

2 Personal de atención al público

Una vez evaluada la demanda, si el servicio tiene la competencia, le atiende, proporciona la información requerida o lo deriva a la unidad o servicio competente.

3 Personal de atención al público

En caso de no disponer de la información, se identifica la necesidad del usuario en el menor tiempo posible.

4 Personal de atención al público.

Si no se tiene respuesta a la demanda presentada o se considera específica, se pone en conocimiento del superior del servicio o bien se le remite al servicio oportuno.

5 Encargado del servicio.

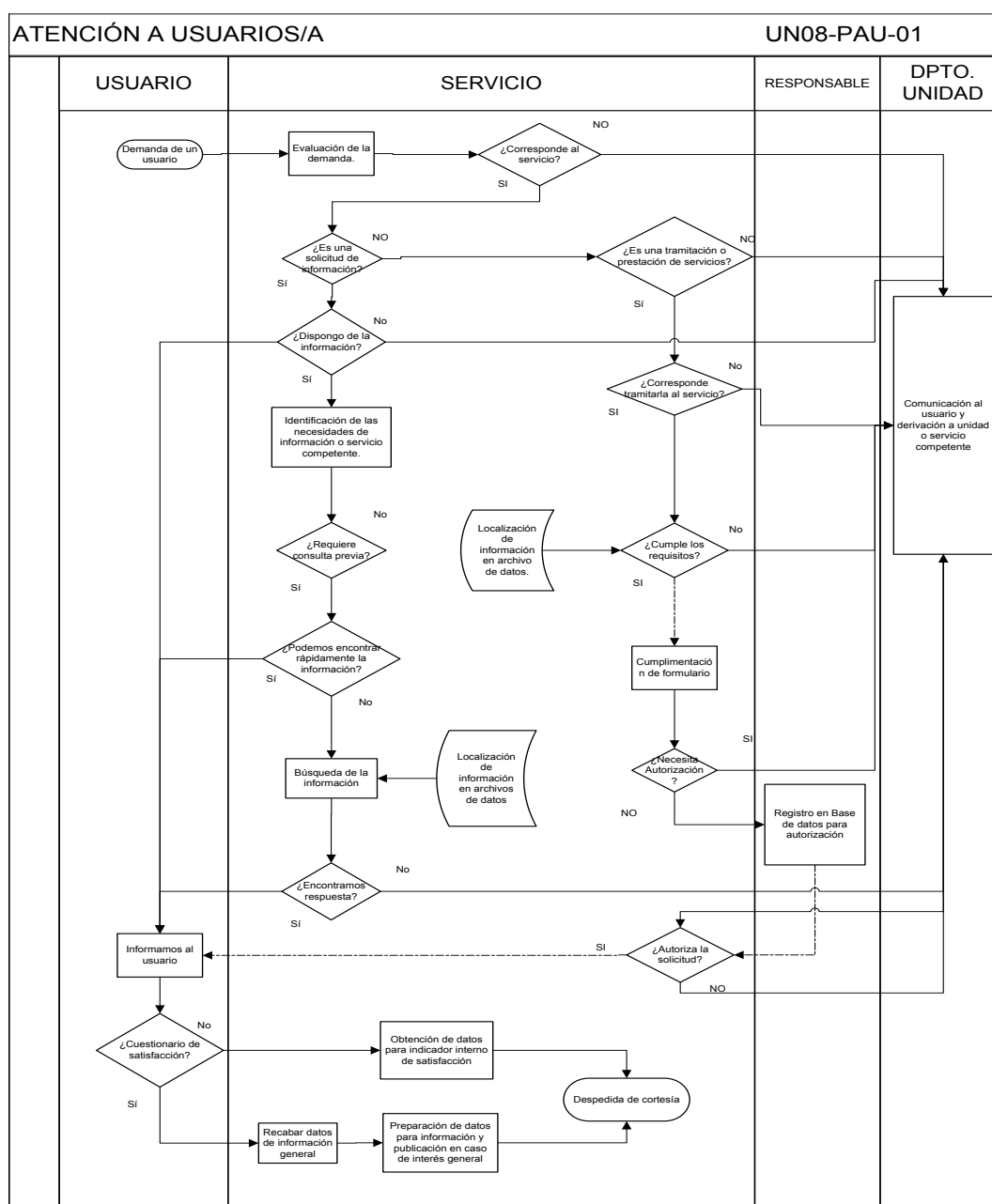
Si se considera de interés, la persona responsable se encargará de recabar y disponer la información en el servicio, para futuras consultas en relación con la tramitación y en el menor tiempo posible.

6 Personal de atención al público

Una vez atendida la demanda solicitada por el cliente, se queda a disposición para futuras consultas, así como se ofrece la realización de un cuestionario breve para recabar datos de interés para el servicio.

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.

Nombre del Indicador: GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO			Código: UN08-I1AU-01		
Definición:	Reflejar de un modo objetivo el grado de satisfacción de los usuarios en la atención recibida por parte del personal de atención presencial en los distintos puntos de información a través de encuestas de satisfacción.				
Forma de cálculo	ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE.				
Valores	Umbral o Standard		Valor de meta		
	Índice global de satisfacción: 2,55.		> 2,7		
Responsables	De medición:	RESPONSABLE DE EQUIPO.- Federico Reina Toranzo.			
	De seguimiento:	ENCARGADO EQUIPO DE SERVICIOS DE CONSERJERÍA.- José María López Ruíz.			
Fuentes de Información	PDI, ALUMNOS, PAS.				
Periodicidad	ANUAL				
Histórico de cambios	Edición:	Fecha:	Cambios:		
	Versión 00	Febrero-2008			
	Versión 02	Marzo-2010			



Proceso de Atención al Usuario/a UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PAU- 01
	Edición: 02
	Hoja: 8 de 8

7. Ficha del proceso

Nombre de proceso: ATENCIÓN A USUARIO/A				Código: UN08-PAU-01	
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 de Conserjería.					
Límites:		De Entrada:		De Salida:	
		Demanda de consulta o tramitación del cliente.		Resolución de la consulta o tramitación.	
Destinatarios/Clientes		Persona o servicio perteneciente o no al Centro que demande cualquier tipo de consulta o tramitación de forma presencial o no presencial.			
Indicadores	Grado de satisfacción del usuario.				
Histórico de cambios:		Edición:	Fecha:	Cambios:	
		Versión 00	Febrero -2008		
		Versión 02	Marzo- 2010		