

# PROCEDIMIENTO PDI.PRO-04

## Atender a usuarios

	ELABORA	REVISA	APRUEBA
FECHA	01-08-2013	29/10/2013 12/12/2013 12/12/2013	27/12/2013
FIRMA	Asesor RR.HH.	Sección Retrib., SS. y D. P. Sección de P.D.I. Gabinete de Plantilla de Profesorado	Jefe Servicio

## Tabla de contenido

1. OBJETO.....	3
2. ALCANCE .....	3
3. REFERENCIAS. ....	3
4. DIRECTRICES .....	3
5. REGISTRO Y ARCHIVO .....	4
6. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS.....	4
7. DISEÑO DEL PROCEDIMIENTO.....	5

## **1. OBJETO**

El objeto de este procedimiento es el de ofrecer y prestar el mejor servicio posible al usuario en aquellos aspectos que estos demanden, tales como información, comunicaciones, tramitación de documentación en organismos y entidades públicas y privadas, mantenimiento de la Web del Servicio y asesoramiento en TICs.

## **2. ALCANCE**

Está dirigido a toda la plantilla de la Universidad de Cantabria.

Las actividades a llevar a cabo pueden ser las siguientes:

- Administrar y distribuir comunicaciones (Boletines Informativos)
- Información a usuarios previa solicitud de estos.
- Apoyo a usuarios en servicios electrónicos ofrecidos desde el Servicio
- Colaboración con los usuarios en la tramitación de documentación ante otros organismos y entidades públicas o privadas.
- Mantenimiento de la información y servicios a través de la Web
- Información a través de tabloneros de anuncios y el correo electrónico.

## **3. REFERENCIAS**

No existe normativa aplicable para atender servicios de este tipo.

No se conocen efectos que se pudiesen originar por el hecho de no dar respuesta o no gestionar adecuadamente la actualización de la información y servicios. El único sería el posible rechazo al servicio ofrecido o la previsible valoración negativa por parte del usuario.

No existen datos de volumen de acciones de este tipo realizadas hasta el momento.

El valor estratégico de este servicio es de 2,5 en una escala de 1 a 5.

## **4. DIRECTRICES**

El procedimiento tiene su inicio ante una demanda o la detección de una necesidad y tanto en uno como en otro caso, requerirá una respuesta, que puede ser escrita o no, pero en cualquier caso atendida y registrada, de manera que quede constancia de las actuaciones realizadas.

La atención al usuario puede ser ofrecida y solicitada de varias formas posibles, de forma presencial, por correo electrónico, postal o telefónico y en formato electrónico mediante los servicios ofrecidos en plataforma de administración electrónica.

La información o servicio, susceptible de ser facilitado, estará en relación con los servicios ofrecidos por el Servicio de Personal Docente Investigador, Retribuciones y Seguridad Social.

No se establecen otras directrices para la utilización de este servicio, salvo las necesarias normas básicas de respeto, educación y cortesía exigidas en cualquier relación personal.

## **5. REGISTRO Y ARCHIVO**

El registro y archivo de la documentación que se genere será responsabilidad del Servicios de Personal Docente Investigador, Retribuciones y Seguridad Social y se llevará a cabo en cualquiera de las formas que hay establecidas, papel, electrónico, SharePoint. En el supuesto de solicitudes, cada una de ellas deberá estar acompañada de toda la documentación que se genere respecto de ésta.

## **6. PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS**

Todos los procedimientos que supongan actividades o servicios que se presten a usuarios o grupos de interés del Servicio de Personal Docente Investigador, Retribuciones y Seguridad Social.

