






PE-0403

Atención a Usuarios

	Nombre	Cargo	Firma
Elaborado por:	Corsino Álvarez Moro	Jefe de Sección del Centro de Cálculo	
Revisado por:	Corsino Álvarez Moro	Jefe de Sección del Centro de Cálculo	
Aprobado por:	Federico Cuesta Rojo	Subdirector de Calidad y Responsabilidad Social	



ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. ALCANCE.....	3
3. REFERENCIAS	3
4. FICHA DE PROCESO	3
5. MEDICIONES	5
6. INDICADORES	5
7. CANALES DE COMUNICACIÓN	6

Cambios en este documento respecto a la revisión anterior del mismo
Sustituye al documento del Centro de Cálculo "FICHA DE PROCESOS. ATENCIÓN USUARIOS", Versión 2.1.
Revisión 2: Modifica la descripción del proceso y los indicadores



1. Objeto

El presente Procedimiento tiene por objeto describir la sistemática seguida en la Escuela Técnica Superior de Ingeniería de la Universidad de Sevilla (US) para la Atención a los Usuarios del Centro de Cálculo (CdC).

2. Alcance

El presente Procedimiento es de aplicación a la Atención a todos los Usuarios de todos los Servicios prestados por el CdC.

3. Referencias

PG-04 Servicios del Centro de Cálculo.

4. Ficha de Proceso

DENOMINACIÓN DEL PROCESO		
ATENCIÓN A USUARIOS	PROPIETARIO	Jefe Centro de Cálculo
	UNIDAD	Centro de Cálculo
	ÁREA	



DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

El presente proceso es aplicable a la atención a usuarios, información general y técnica ofrecida a los usuarios del Centro de Cálculo.

COMIENZA:

- Petición de información por parte del usuario
- Petición de soporte técnico
- Solicitud de provisión de servicio
- Notificación de incidencias

TERMINA:

- Ofreciendo la información o soporte solicitado
- Notificación al usuario
- Provisión del servicio solicitado.

ENTRADAS	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de información presencial, telefónica o mediante correo electrónico. • Solicitud telemática o impresa 	<ul style="list-style-type: none"> • Notificación por correo electrónico • Información presencial o telefónica • Ayuda técnica básica
PROVEEDORES	CLIENTES
	<ul style="list-style-type: none"> • Personal Docente e Investigador • Personal de Administración y Servicios • Alumnos

REGISTRO	DOCUMENTOS/IMPRESOS
<ul style="list-style-type: none"> • Contadores de resultado en el Sistema integrado de Gestión (SIG) del Centro de Cálculo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formularios de solicitud de provisión de servicio.

NORMATIVA APLICABLE

- Política de uso de los Servicios del Centro de Cálculo
- Normativa del Centro de Cálculo



5. Mediciones

MEDICIONES					
VAR.	DESCRIPCIÓN	CAPTURA DE DATOS		PROCESO DE DATOS	
		RESP	PERIOD	RESP	PERIOD
TAE	Consultas técnicas atendidas con éxito	A.U.	diario	JCdC	mensual
TAF	Consultas técnicas atendidas sin éxito	A.U.	diario	JCdC	mensual
IGE	Consultas información general atendidas con éxito	A.U.	diario	JCdC	mensual
IGF	Consultas información general atendidas sin éxito	A.U.	diario	JCdC	mensual
TRAE	Consultas con éxito sobre tramitaciones	A.U.	diario	JCdC	mensual
TRAF	Consultas sin éxito sobre tramitaciones	A.U.	diario	JCdC	mensual
CGI	Consultas que generan incidencia	A.U.	diario	JCdC	mensual
CGS	Consultas que generan solicitud	A.U.	diario	JCdC	mensual
CTE	Consultas técnicas resolubles con información publicada	A.U.	diario	JCdC	mensual
CIE	Consultas información general autoresolubles.	A.U.	diario	JCdC	mensual
TAE	Consultas técnicas atendidas con éxito	A.U.	diario	JCdC	mensual
TAF	Consultas técnicas atendidas sin éxito	A.U.	diario	JCdC	mensual

6. Indicadores

INDICADORES							
DESCRIPCIÓN	UMBRALES		COMPROMISO CALIDAD		MEDICIÓN		
	MIN	MAX	CLIENTE	OBJETIVO	PERIODICIDAD		RESP.
					CÁLCULO	ANÁLISIS	
Porcentaje consultas no técnicas con éxito	90	---	> min	95	mensual	mensual	JCdC
Porcentaje de consultas técnicas con éxito	95	---	> min	96	mensual	mensual	JCdC
Porcentaje de consultas que generan incidencia*	---	---	----	----	mensual	mensual	JCdC
Porcentaje de consultas que generan solicitud*	---	---	----	----	mensual	mensual	JCdC



* El objetivo del indicador es conocer el grado de eficacia de la documentación publicada. Debido al desconocimiento del intervalo de valores en los que se puede mover no se ha definido ni umbrales ni objetivos.

7. Canales de Comunicación

El usuario dispone de los siguientes canales para acceder al servicio:

- Presencial
- Telefónica: 86131
- Correo electrónico: centrodecalculo@etsi.us.es