



Procedimiento de  
**Atención al público**

Código: PC-01  
Revisión: 02  
Fecha: 19-11-2010  
Página: 1 de 4

## INDICE

Ficha de descripción del proceso  
Diagrama de flujo del proceso  
Información complementaria

ANEXOS:

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	16/02/2010	Edición Inicial
01	16/02/2010	Revisión del grupo
02	19-11-2010	Revisión final del grupo

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Manuel Alegría José Luis Marín	Grupo Calidad	
Fecha: 16-06-2009	Fecha: 19-11-2010	Fecha:



Procedimiento de  
**Atención al público**

Código: PC-01  
Revisión: 02  
Fecha: 19-11-2010  
Página 2 de 4

PROPIETARIO		TIPO	MISIÓN
Responsable de oficina		PC	Información de usuarios
PARTICIPANTES		PROCESOS RELACIONADOS	
• Personal de oficinas		• Firma Digital • Corrección de exámenes • Bolsa de alojamiento • Tablón de anuncios • Agenda de actividades • Listas de distribución • Búsqueda de información • Ferias y salones	
LÍMITES DEL PROCESO			
Inicio	Final		
Solicitud de información	Resolución de la consulta		
ENTRADAS AL PROCESO			
Elementos de entrada	Proveedores	Requerimientos a proveedores	
• Solicitud de información por el usuario	Usuario	• Pertinencia de la consulta • Utilizar canales establecidos para las consultas	
SALIDAS DEL PROCESO			
Elementos de salida	Clientes	Requisitos de los clientes	
• Información presencial, telefónica, electrónica e impresa	• Usuario	Veraz, completa y actualizada	
INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADO		RECURSOS NECESARIOS	
• N° de consultas por cada uno de los medios de salida • N° de quejas y felicitaciones • N° de consultas rechazadas		• Ordenador de uso público • Material impreso: <ul style="list-style-type: none"><li>○ Dossiers</li><li>○ Folletos</li><li>○ Carpetas SIU</li><li>○ Revistas</li></ul> • Web universidad UMU y otras universidades • Web ministerio educación • Boletines oficiales (BOE / BORM/TED) • Tablón/expositor de información general • Web Intranet SIU • Aplicaciones de entrada de solicitudes de información <ul style="list-style-type: none"><li>○ Web</li><li>○ Teléfono</li><li>○ Cita previa</li><li>○ etcétera</li></ul>	



Procedimiento de  
**Atención al público**

Código: PC-01  
Revisión: 02  
Fecha: 19-11-2010  
Página 3 de 4

**REGISTROS ORIGINADOS**

<b>Identificación del registro</b>	<b>Soporte de archivo</b>	<b>Responsable custodia</b>	<b>Tiempo de conservación</b>
Estadísticas	Papel	Responsable oficinas	Hasta que se pase a formato electrónico
Estadísticas email	Electrónico	Responsable de oficinas	Curso académicos
Estadísticas dumbos y telefónicas	Electrónico	ATICA	3 años
Documento estadísticas electrónicas	Informático	Responsable oficina	Curso académicos
Memoria	Informático	Jefe sección	10 años

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>
Canal de entrada "DUMBO"	Manual utilización DUMBO
Canal de entrada "CHAT"	Manual utilización CHAT
Canal de entrada "Teléfono"	Manual utilización Teléfono
Canal de entrada "Presencial"	Manual de atención al público
Canal de entrada "correo electrónico"	Manual respuesta por correo electrónico
Web Intranet	<a href="http://www.um.es/siu/intranet">http://www.um.es/siu/intranet</a>
Aplicaciones	Correo electrónico (siu@um.es) Consultas web. Dumbo iniciar sesión Teléfono: Iniciar Contact Center Iniciar sesión de cita previa Iniciar chat (Todas la aplicaciones están accesibles desde la intranet del SIU)

<b>DEFINICIÓN</b>	<b>INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA</b>
Usuario	Definición Mapa Usuarios SIU: <ul style="list-style-type: none"><li>• Comunidad Universitaria</li><li>• Usuarios externos</li></ul>

