 Universitat d'Alacant Universidad de Alicante Facultad de Educación	ATENCIÓN NO PRESENCIAL	Código: PC04 Revisión: 01 Fecha: 10/04/14 Página 1 de 3
---	-------------------------------	--


ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABILIDADES
4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
6. FORMATOS

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	31/03/10	Edición inicial
01	10/04/14	Revisión para incluir los partes <i>on-line</i>

Elaborado y revisado por:	Aprobado por:
Fdo.: Óscar Morote Jiménez Cargo: Gestor Jefe Fecha: 10/04/2014	Fdo.: Alicia Escribano Aracil Administradora del Centro Fecha: 10/04/2014

Fecha 10/04/2014
Sello: 

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p> <p>Facultad de Educación</p>	<p>ATENCIÓN NO PRESENCIAL</p>	<p>Código: PC04 Revisión: 01 Fecha: 10/04/14 Página 2 de 3</p>
--	--------------------------------------	--

1. OBJETO

Establecer el procedimiento de atención no presencial (telefónica, correo electrónico y partes *on-line*) por parte del personal de la Secretaría del Centro.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

- Llamadas telefónicas recibidas en la Secretaría administrativa.
- Correos electrónicos recibidos en la dirección institucional del Centro.
- Partes *on-line* recibidos en la Secretaría administrativa, generados a través del formulario "Contacta con nosotros".

3. RESPONSABILIDADES

Personal de Administración y Servicios (PAS). Atiende las llamadas telefónicas, los correos electrónicos y los partes *on-line* que se le asignen, según las tareas que tienen encomendadas.

Secretaria de cargo. Atiende los correos electrónicos que llegan a la dirección institucional de la Dirección del Centro.


4. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Servicio de Ibercom. [Manual de Usuario](#)

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

La atención se desarrolla según el medio por el cual se recibe la solicitud.

- Solicitud telefónica. La atención telefónica se desarrolla siguiendo las siguientes instrucciones:
 - a) Recepción. El PAS que atiende la llamada se identifica, saluda y ofrece su ayuda.
 - b) Resolución. El PAS, de acuerdo con la información solicitada, resuelve la solicitud o, si no es posible, sugiere al solicitante el inicio del procedimiento bien a través del correo institucional del Centro o bien de forma presencial. Cuando la solicitud no puede ser resuelta bien por desconocimiento de la respuesta o bien porque se trata de una cuestión que no compete al Centro, traslada la solicitud al compañero o a la unidad administrativa de la UA que considere oportuna para que dé respuesta a la consulta.
 - c) Finalización. El PAS ha de esperar a que el usuario dé por finalizada su consulta para despedirse.

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p> <p>Facultad de Educación</p>	<p>ATENCIÓN NO PRESENCIAL</p>	<p>Código: PC04 Revisión: 01 Fecha: 10/04/14 Página 3 de 3</p>
--	--------------------------------------	--

- Solicitud a través del correo electrónico. En este caso, la atención se desarrolla siguiendo las siguientes instrucciones:
 - a) Recepción. El PAS abre el correo de las tareas que tiene asignadas.
 - b) Desarrollo. El PAS resuelve la petición mediante:
 - la ejecución de las acciones oportunas.
 - la solicitud al petionario, en su caso, de la información necesaria para una correcta resolución.
 - la remisión de la petición a la unidad administrativa que considere oportuna para que dé respuesta a la consulta.
 - c) Finalización. El PAS, que resuelve la solicitud, comunica al petionario la resolución final del procedimiento informando, en el caso de haber derivado la consulta a otra unidad administrativa, del nuevo destino de la petición y la forma de contacto.

- Solicitud mediante partes *on-line*. La atención se desarrolla siguiendo las siguientes instrucciones:
 - a) Recepción. El PAS encargado de gestionar los partes *on-line* asigna el parte al PAS encargado de resolver cada solicitud que recibirá un *email* avisándole de que tiene un parte pendiente de contestar.
 - b) Desarrollo. El PAS al que se ha asignado el parte:
 - b.1 hace clic en el enlace que aparece en el *email* que ha recibido.
 - b.2 se identifica mediante correo electrónico y contraseña del CV.
 - b.3 entra en la aplicación de *Gestión de partes (F01-PC04)* y abre el parte.
 - b.4 resuelve la solicitud contestando por escrito y hace clic en “Enviar”.
 - c) Finalización. El PAS al que se le ha asignado el parte hace clic en “Finalizar”. El parte queda guardado en el apartado “Histórico”.
Si el/la alumno/a hace alguna observación al parte, el PAS al que se le ha asignado recibe un aviso. Una vez contestada la observación, hace clic en “Finalizar”.

6. FORMATOS

- F01-PC04: *Gestión de partes*