

## PROCEDIMIENTO COIE/PRO-006 ATENDER A USUARIOS DEL COIE

	ELABORA	REVISAR	APRUEBA
FECHA	15/04/2019		
FIRMA	Director COIE	Técnicos COIE	Vicerrectora Estudiantes y Empr.

## 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, asesoramiento, comunicaciones, tramitación de documentación, gestión de sus solicitudes, mantenimiento de la Web la Unidad y gestión de redes sociales como medios de interacción con dichos usuarios, etc.....

## 2. ALCANCE

Está dirigido a todos los grupos de interés, ya sean internos o externos del COIE.

Las actividades a llevar a cabo pueden ser las siguientes:

- Administrar y distribuir comunicaciones (Boletines Informativos)
- Información y asesoramiento a usuarios previa solicitud de estos.
- Apoyo a usuarios en servicios electrónicos ofrecidos desde la Unidad
- Colaboración con los usuarios en la tramitación de documentación o gestión de solicitudes, ante el COIE e incluso ante otros organismos y entidades públicas o privadas.
- Mantenimiento de la información y servicios a través de la Web y las redes sociales, atención a las quejas, sugerencias y reclamaciones.
- 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 más allá de los de la insatisfacción que se generaría de no tener un nivel de calidad adecuado en la gestión de las necesidades y expectativas de los usuarios. Esta insatisfacción genera efectos colaterales como 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 3 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 a través de redes sociales, buzones de quejas, sugerencias, reclamaciones, o aplicaciones que permitan al usuario interactuar con el COIE en un entorno de administración electrónica.

La información o servicio, susceptible de ser facilitado, estará en relación con los servicios ofrecidos por el COIE.

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 COIE 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 COIE.



### COIE/PRO-006 Atender a usuarios del COIE

