 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p> <p>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</p>	<p>ATENCIÓN NO PRESENCIAL</p>	<p>Código: PC04 Revisión: 01 Fecha: 10/04/14 Página 1 de 4</p>
--	--------------------------------------	--


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	Incluir los partes <i>on-line</i>

Elaborado y revisado por:	Aprobado por:
<p>Fdo.: Cristina Gómez Martínez, en representación del Grupo de trabajo de la Facultad de CC. Económicas y Empresariales Fecha: 10/04/2014</p>	<p>Fdo.: Cristina Gómez Martínez Administradora del Centro Fecha: 10/04/2014</p>

Fecha 10/04/2014
<p>Sello:</p> 

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p> <p>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</p>	<p>ATENCIÓN NO PRESENCIAL</p>	<p>Código: PC04 Revisión: 01 Fecha: 10/04/14 Página 2 de 4</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.

Secretaría 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

 <p>Universitat d'Alacant Universidad de Alicante</p> <p>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales</p>	<p>ATENCIÓN NO PRESENCIAL</p>	<p>Código: PC04 Revisión: 01 Fecha: 10/04/14 Página 3 de 4</p>
--	--------------------------------------	--

consulta para despedirse.

- 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 peticionario, 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 peticionario 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



Universitat d'Alacant
Universidad de Alicante

Facultad de Ciencias
Económicas y Empresariales

ATENCIÓN NO PRESENCIAL

Código: PC04
Revisión: 01
Fecha: 10/04/14
Página 4 de 4

- F01-PC04: *Gestión de partes*