



VNiVERSiDAD
D SALAMANCA

SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

2008

Código
PS 60300-005

ATENCIÓN AL PÚBLICO

Objeto

Establecer unos parámetros que permitan al SCI conocer qué recursos, mecanismos y procedimientos pueden emplear para atender la demanda de los usuarios y adelantarse a sus expectativas.

Alcance

Este procedimiento pretender servir de guía para el personal que tiene encomendada la función de informar y atender al público.

Referencia Normativa

- Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero
- Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

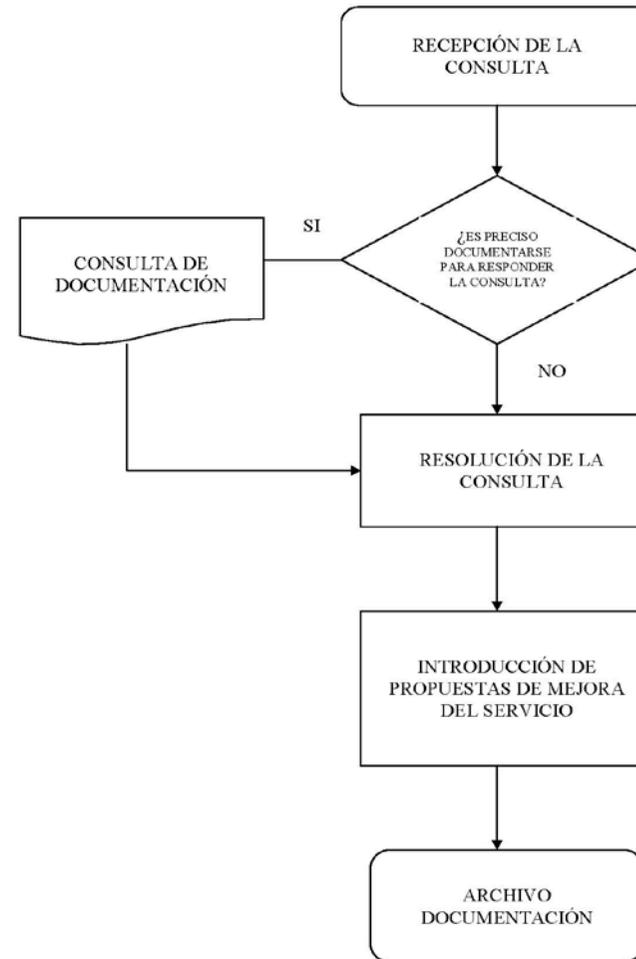
Desarrollo del proceso

- Recepción de la consulta

Diagrama del proceso

- Desarrollo de la consulta
 - Información
 - Tramitación de la consulta
- Análisis del procedimiento
- Introducción de propuestas de mejora del servicio
- Archivo de la documentación

Nota: Este procedimiento incluye atención presencial, telefónica y electrónica.



Seguimiento y medición

Indicadores:

- Número de quejas y sugerencias

- Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención al público en relación con el total de usuarios que han respondido al cuestionario de satisfacción de usuarios.
- Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención al público en relación con el total de usuarios que han utilizado el buzón de quejas y sugerencias.
- Número de propuestas de mejora.

Responsabilidades

Puesto base, Coordinadores/as de área y Dirección SCI

Aprobación	Revisión	Revisión
Fecha: 07 de julio 2008	Fecha: 04 de julio 2011	Fecha: 14/05/2014