

	INSTRUCCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA	
	Proceso PC 09.07 Atención al usuario	Fecha última modificación: V3 – 15-03-2021

DENOMINACION:	IT.[PC 09.07]-02 Atención al usuario: Teléfono
----------------------	--

Cambios respecto de la versión anterior
Cambio en la redacción de los párrafos. Añadir algunos tipos de preguntas que realizan los estudiantes.

Elaborado	Juan Quesada Béjar (Jefe de Secretaría)
Aprobado	Enrique García Tudela (Coordinador)
Publicado	Juan Quesada Béjar (Jefe de Secretaría)

Objeto	Establecer un procedimiento de atención al usuario vía telefónica
---------------	---

Indicadores	I.[PC 09.7]-02 Número de atenciones telefónicas por año (área de secretaría del Campus de Jaén)
Registros	R.[PC 09]-22 Telefonía Call Center
Formatos	Call Center

Normativa	
------------------	--

Procedimiento de la gestión de información solicitada vía telefónica.

El proceso de atención telefónica se inicia con la llamada del usuario al teléfono de Secretaría de Centros: 953 21 32 23, en horario de 9:00 a 14:00 de lunes a viernes laborables y fuera del periodo de vacaciones estivales.

El sistema telefónico tiene varias locuciones que se emiten en función de la situación que se da en ese momento. De esta manera hay locuciones que escucha el interesado cuando todos los teléfonos de atención están ocupados, en la que se les indica que puede obtener información en la web de la Universidad o solicitar información a través de Gestión Académica Virtual.

De igual manera hay locuciones que se emiten para aquellos que realizan la llamada fuera del horario de atención, cuando existen problemas técnicos o de otra índole y no se puede atender la llamada.

Todas las llamadas quedan registradas en la aplicación CCSupervision. Esta aplicación nos permite obtener los datos de llamadas atendidas, entre otros.

Existen un total de 16 terminales conectados al Call Center, lo cual nos permite configurar la atención telefónica en función de la demanda, para procurar que la atención telefónica sea lo más correcta y prontamente atendida, teniendo en cuenta el número de personas que pueden atender las llamadas.

El número de personas que atienden este servicio, depende de la época del Curso Académico en la que nos encontremos, estando directamente relacionadas con el Calendario Académico, así como el calendario de pruebas de Acceso a la Universidad.

En cada periodo o plazo, las llamadas suelen ser del mismo tipo.

También procuramos realizar una labor de educación en el sentido de ir enseñando a los/as interlocutores cómo y de qué forma podrían haber resultado su consulta en la página web de la Universidad de Jaén, ya que todos los trámites se pueden realizar telemáticamente.

A continuación, se describen los procesos de atención al usuario vía telefónica:

1.- Recepción de la llamada

El proceso comienza con la llamada del usuario.

Se recepciona la llamada haciendo referencia a que está llamando a la Matrícula de la Universidad de Jaén.

El alumno plantea su consulta y se procede a su resolución.

2.- Cuestiones más comunes planteadas por el usuario.

2.1.- Preguntas varias sobre matrícula

Normalmente suelen ser preguntas relacionadas con:

- Problemas al realizar la matrícula por internet
- Asistencia presencial a ventanilla de atención al público, motivada por la Covid-19 y petición de la cita previa
- Plazo para modificar la matrícula
- Plazo para solicitar reconocimiento de créditos por actividades extra-académicas
- Alta / baja de asignaturas en los plazos de modificación de asignaturas
- Cambio de grupo
- Devolución de precios públicos de matrícula
- Reapertura de expediente
- Matrícula parcial
- Matrícula extemporánea
- Traslado de expediente
- Renuncia de matrícula

Las cuales se contestan y además se indica el lugar de la página web de la Universidad de Jaén donde puede obtener la información.

2.2.- Preguntas varias sobre reconocimiento de créditos:

Se resuelve la consulta, en caso de no disponer de la información, por ser más específica de la Sección de Reconocimientos, se les plantea la cuestión a los compañeros de dicha sección o se indica al usuario que puede ponerse en contacto

con la misma a través del formulario que se encuentra en la página web de la Universidad de Jaén.

2.3 Otras gestiones no relacionadas con secretaría de centros (acceso, títulos, postgrado, becas, prácticas de empresa, solicitud de un certificado académico personal, profesores...)

Se le indica el teléfono donde debe dirigirse o se le facilita el teléfono de Información General (953 212121)

3.- Despedida del alumno.