



Código: FE3.005 **Título:** INFORMACIÓN. ATENCIÓN TELEFÓNICA Y VIRTUAL. CONTENIDOS INFORMATIVOS

Dirigido a:

P.A.S.:

P.D.I.: En especial a: Personal del SICAU

Duración y número de participantes:

15 horas 20 participantes por edición

Fechas y lugar:

Fechas:

1ª Edición del 09/03/2020 al 11/03/2020.

2ª Edición del 16/03/2020 al 18/03/2020.

Horario: 9:00 a 14:00 horas.

Lugar: aula 12A de la Facultad de Ciencias.

Formadores/as

- D^a. Josefa Carmona Muñoz, Unidad Técnica de Gestión del Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)

Objetivos generales de la acción formativa:

Facilitar al personal del SICAU toda la información que necesita conocer para atender las demandas de nuestros usuarios, así como la forma de atenderlas y las herramientas de las que disponemos.

Requisitos:

Pertener al Servicio de Información, Conserjería y Atención al Usuario (SICAU)



Modalidad y carácter de la actividad formativa

Modalidad:

- Presencial
 Semipresencial
 Virtual

Carácter:

- Voluntaria
 Obligatoria

Breve presentación

Explicación de los conocimientos necesarios para atender la demanda de información de los usuarios de este Servicio.

Contenidos

El curso consta de cuatro apartados:

- Manual de Buenas Prácticas en la Atención al Usuario,
- Directorio
- Información demandada por los usuarios.
- Gestor de Peticiones.

El Manual de Buenas Prácticas, es un documento elaborado por nosotros en el que se detallan las formas en las que debemos atender al usuario, por vía presencial, telefónica y/o telemática.

El Directorio es una herramienta que debemos de usar cotidianamente en nuestro trabajo para la búsqueda de personas, pero también somos los encargados de mantenerlo actualizado.

En Información demandada por los usuarios, queremos trasladar a nuestros compañeros los conocimientos necesarios para atender las demandas más usuales que recibimos por esas tres vías: Pruebas de Admisión (alumnos españoles y extranjeros), Matrículas, Traslados de expedientes (alumnos españoles y extranjeros), Becas, Servicios de la UMA...

El Gestor de Peticiones es la herramienta de la que disponemos para solucionar las consultas telemáticas y necesitamos que nuestro personal aprenda el uso y manejo del mismo.

Metodología y evaluación

Metodología: Teórico-práctica.

Evaluación: Prueba práctica.