

	PROCESO ATENCIÓN DE USUARIOS	Página 1 de 6
		Fecha de Aprobación: 30/10/2024
	CÓDIGO: DCII-046-005	Fecha de Actualización:
	UNIDAD: Doctorado en Ciencias de la Ingeniería mención Ingeniería Industrial	Nº de Versión: 1

ATENCIÓN DE USUARIOS DCII



Firma

Revisado por:
Carolina Arriaza E.

Cargo:
Oficina de Secretaría




Firma

Aprobado por:
Óscar Vásquez P.

Cargo:
Director DCII

COPIA NO CONTROLADA CUANDO SE ENCUENTRE IMPRESA

I. CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO

Nombre del Proceso	Atención de usuarios	
Objetivo General	Describir las actividades para gestionar los requerimientos de los usuarios del Doctorado en Ciencias de las Ingeniería mención Ingeniería Industrial y de la Subdirección de Investigación y Desarrollo del Departamento de Ingeniería Industrial. Estos requerimientos pueden ser solicitud de información y registro de justificativos.	
Alcance	Aplica desde la recepción del requerimiento del usuario hasta la entrega de respuesta o documento.	
Entradas	Procesos/Actividades	Resultados
Requisitos: - Requerimiento de los estudiantes (solicitud de información, justificación de inasistencia) - Justificativo médico del alumno	<u>Atención de alumnos</u> - Recepción del requerimiento - Análisis de requerimiento - Entrega de respuesta al usuario	- Solución/respuesta del requerimiento del usuario - Justificación de inasistencia del alumno
Recursos: Humanos: Oficina de Secretaría Materiales: No aplica Financieros: No aplica	<u>Registro de justificativos</u> - Recepción y revisión de justificativo médico - Registrar justificativo y datos del alumno	
Elementos con los que se relaciona	Gestor del proceso	Clientes/Usuarios
Proveedores (externos) No aplica	Oficina de Secretaría	- Alumnos del DCII - Docentes del DCII - Usuarios de la Subdirección de Investigación y Desarrollo
Procesos o unidades (internos) No aplica		
Objetivos (estratégicos, específicos) e indicadores del PEI	Variables de control	Indicadores

Liderar el desarrollo regional y nacional equilibrado, desde una perspectiva de avance global.	Registro de los justificativos médicos	No aplica
Documentos reglamentarios		
Resolución N°11037 del 2023. Establece reglamento general de los programas de Doctorado de la Universidad de Santiago de Chile.		

II. TABLA DE ACTUALIZACIONES

Pág. Modificada	Resumen del cambio

III. ANEXOS

ANEXO N°1: DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Atención de usuarios

2.1 Recepción del requerimiento

Los requerimientos que recibe el Programa pueden recepcionarse a través de los siguientes medios: correo electrónico, en forma telefónica o presencial. Estos requerimientos pueden ser solicitud de información acerca del Programa, aspectos administrativos, académicos, financieros, proceso de admisión, postulaciones, etc.

2.2 Análisis del requerimiento y derivación

La Oficina de Secretaría una vez que recibe el requerimiento, debe analizar el tipo de requerimiento y determinar el responsable de su gestión. En caso de que el requerimiento deba derivarlo, informa al responsable correspondiente y deriva la solicitud, el que puede ser al interior del Programa (Director o Analista) o unidades externas (Finanzas, Registro Curricular, VIPO, etc.)

2.3 Entrega de respuesta al usuario

En caso de que el requerimiento dependa de la gestión de la Oficina de Secretaría y pueda dar respuesta de forma inmediata, debe hacerlo. Si requiere de mayor información, recopila los antecedentes necesarios antes de dar respuesta al usuario. Si el requerimiento fue derivado a unidades externas al Programa, le informa al usuario sobre la situación. Si el requerimiento fue derivado al interior del Programa, realiza el seguimiento correspondiente.

Registro de justificativos

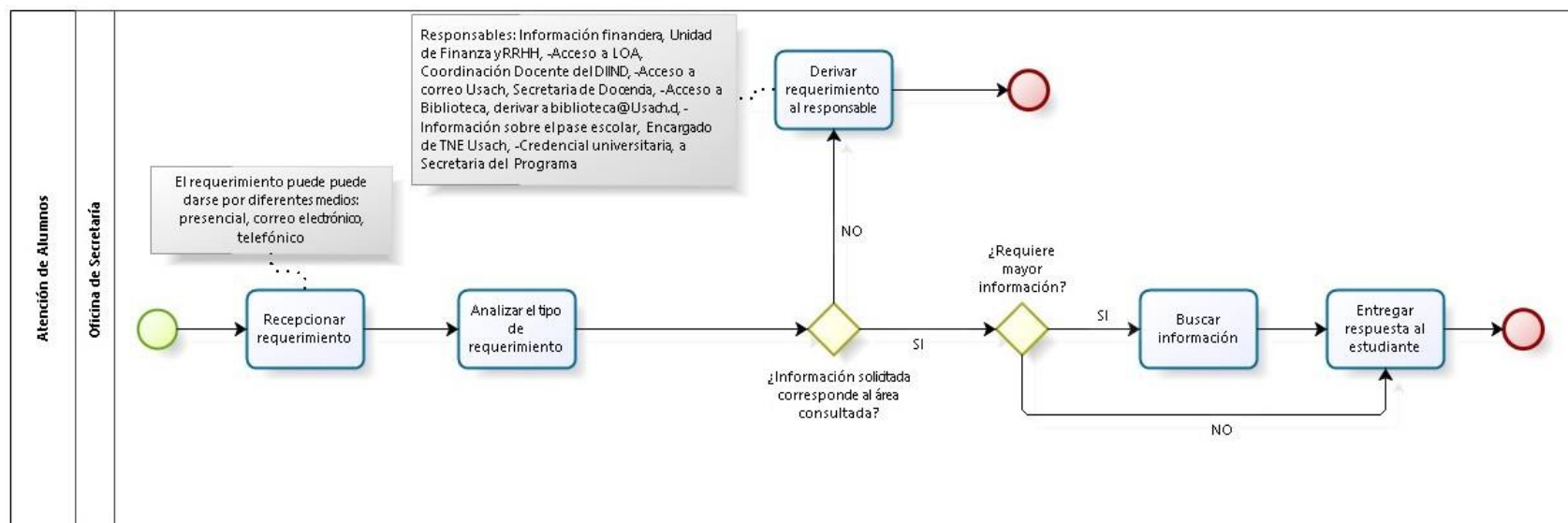
2.1 Recepción y revisión de justificativo médico

En caso de que un/a estudiante del Programa requiera entregar un justificativo médico por evaluación no rendida, la Oficina de Secretaría recibe el documento de parte del/la estudiante, revisa que los datos sean correctos y verifica que esté validado por el Centro de salud de la Universidad.

2.2 Registrar justificativo y datos del alumno

Luego, la Oficina del Programa procede a registrar esta información y le comunica vía correo electrónico al/la Docente la justificación de inasistencia del/a estudiante, para que proceda a la recalendarización de actividades académicas.

ANEXO N°2: DIAGRAMA DE FLUJO ATENCIÓN DE ALUMNOS



ANEXO N°3: DIAGRAMA DE FLUJO REGISTRO DE JUSTIFICATIVOS DE ALUMNOS

