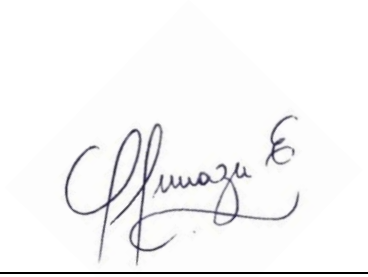
ATENCIÓN DE USUARIOS



Firma

Revisado por:
Carolina Arriaza E.

Cargo:
Oficina de Secretaría

Firma

Aprobado por:
Óscar Vásquez P.

Cargo:
Director MCII

I. CARACTERÍSTICAS DEL PROCESO

<table>
<tr><td>Nombre del Proceso</td><td colspan="2">Atención de usuarios</td></tr>
<tr><td>Objetivo General</td><td colspan="2">Describir las actividades para gestionar los requerimientos de los usuarios del Magíster 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.</td></tr>
<tr><td>Alcance</td><td colspan="2">Aplica desde la recepción del requerimiento del usuario hasta la entrega de respuesta o documento.</td></tr>
<tr><td>Entradas</td><td>Procesos/Actividades</td><td>Resultados</td></tr>
<tr><td>Requisitos:
• Requerimiento de los estudiantes (solicitud de información, justificación de inasistencia)
• Justificativo médico del alumno

Recursos:
Humanos: Oficina de Secretaría
Materiales: No aplica
Financieros: No aplica</td><td><u>Atención de alumnos</u>
1. Recepción del requerimiento
2. Análisis de requerimiento
3. Entrega de respuesta al usuario

<u>Registro de justificativos</u>
1. Recepción y revisión de justificativo médico
2. Registrar justificativo y datos del alumno</td><td>● Solución/respuesta del requerimiento del usuario
● Justificación de inasistencia del alumno</td></tr>
<tr><td>Elementos con los que se relaciona</td><td>Gestor del proceso</td><td>Clientes/Usuarios</td></tr>
<tr><td>Proveedores (externos)
● No aplica

Procesos o unidades (internos)
● No aplica</td><td>● Oficina de Secretaría</td><td>● Alumnos del MCII
● Docentes del MCII
● Usuarios de la Subdirección de Investigación y Desarrollo</td></tr>
<tr><td>Objetivos (estratégicos, específicos) e indicadores del PEI</td><td>Variables de control</td><td>Indicadores</td></tr>
</table>

Liderar el desarrollo regional y nacional equilibrado, desde una perspectiva de avance global.	● Registro de los justificativos médicos	● No aplica
Documentos reglamentarios		
– Reglamento General de los Programas de Magíster Académicos de la Universidad de Santiago de Chile, Exento N°1290 del 6 de abril de 2015		

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.)

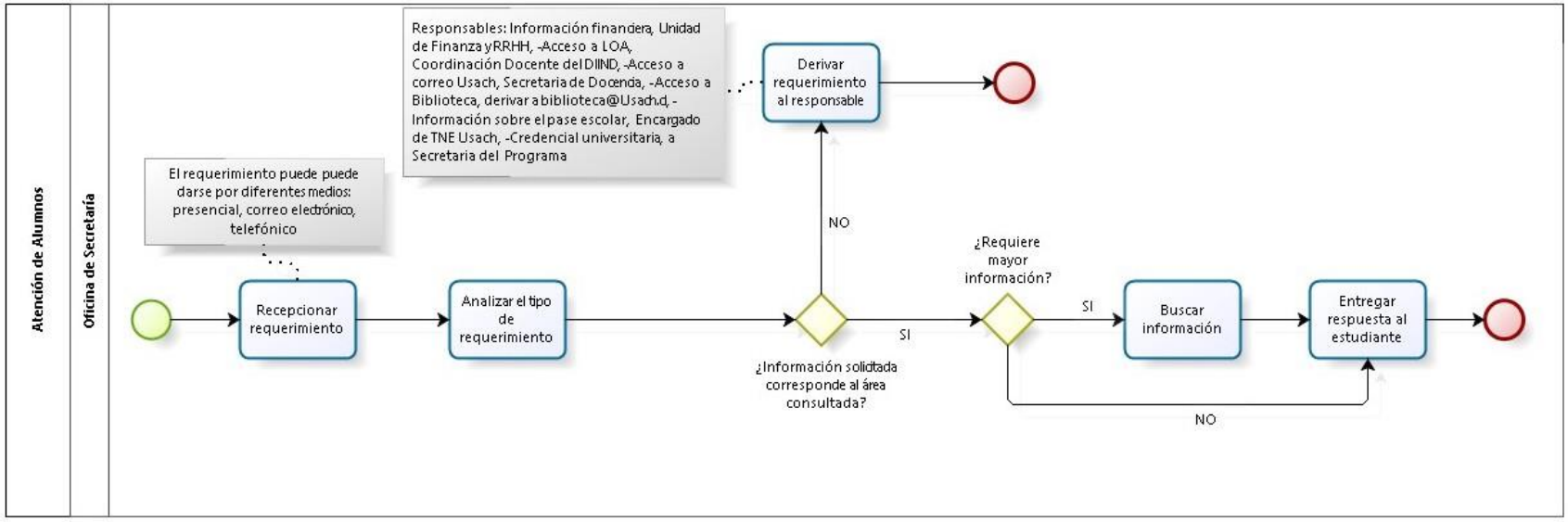
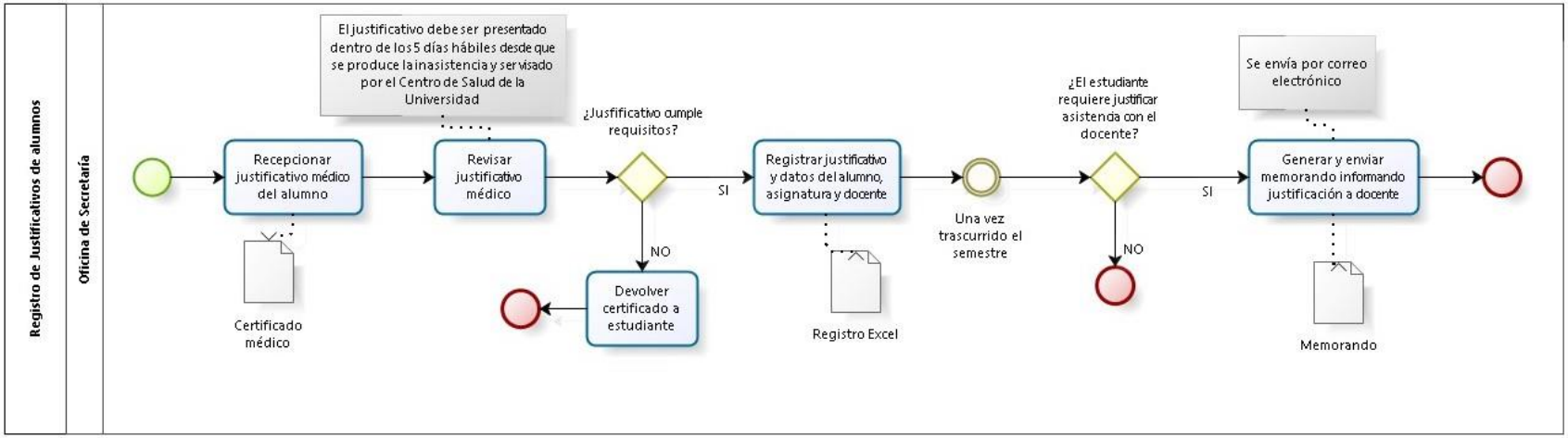
2.3 Entrega de respuesta al usuario
En caso de que el requerimiento dependa de la gestión de la Oficina de Secretaría y pueda dar respuesta de forma inmediata, debe hacerlo. Si requiere de mayor información, recopila los antecedentes necesarios antes de dar respuesta al usuario.
Si el requerimiento fue 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