

ACCIÓN A. MEJORAS DE PROCEDIMIENTOS EN ALGUNA O ALGUNAS DE LAS UNIDADES EN LA QUE EL BENEFICIARIO HA DESEMPEÑADO SU ACTIVIDAD

CASO 1

1. Mejora de los procedimientos de atención e información al público

- Punto de partida
 - Nuestro puesto de trabajo es desempeñado por diferentes personas organizadas en turnos, considero fundamental que la información aportada a las personas usuarias sea la misma independientemente de la persona que informe y el momento en el que se informe.
 - Para garantizar lo anterior, todos los oficiales deberán tener acceso a la información de una manera rápida, sencilla y clara y deberán seguir el mismo esquema de proceso, existen varios, yo propongo uno que específico en este apartado.
- Objetivo general
 - Mejorar los procedimientos de atención al público desde el puesto de control de acceso a la instalación.
- Objetivos específicos
 - Homogeneizar el proceso de atención al público.
 - Mantener informado y actualizado en todo momento al personal de la unidad. Mejorar la satisfacción de las personas usuarias de los servicios deportivos.
 - Reducir el tiempo de respuesta.
- Acciones
 - Presentar el esquema del proceso de atención al público.
 - Proceso de atención a personas usuarias. Llamada telefónica
 - Proceso de atención a personas usuarias. Consulta presencial
 - Proceso de atención a personas usuarias. Consulta correo electrónico