

ACCIÓN G. DESCRIPCIÓN DE PROBLEMAS RECURRENTE EN LA UNIDAD

CASO 1

1. Guía de preguntas frecuentes

- Punto de partida.

Aunque una parte de las personas usuarias de los servicios deportivos permanece estable (PTGAS. PDI principalmente) durante varios años, cada curso académico nuevos estudiantes se acercan a las instalaciones deportivas para conocer de primera mano las posibilidades de práctica deportiva que ofrece la Universidad de Zaragoza.

Cada año se repiten las mismas preguntas y las mismas respuestas y las inquietudes del comienzo se van repitiendo de curso en curso.

Conocer y responder de primera mano todas estas dudas se convierte en una herramienta necesaria para atender a los nuevos usuarios, así que, para mejorar los procesos de información, he propuesto una guía de preguntas frecuentes de los programas que según mi experiencia generan más dudas entre las personas usuarias (Unizar en Forma, Profesionales Saludables y Tarjeta Deporte).

- 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
 - Elaborar una guía rápida de preguntas frecuentes.