



UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Servei de Personal

BONES PRÀCTIQUES D'ATENCIÓ A L'USUARI

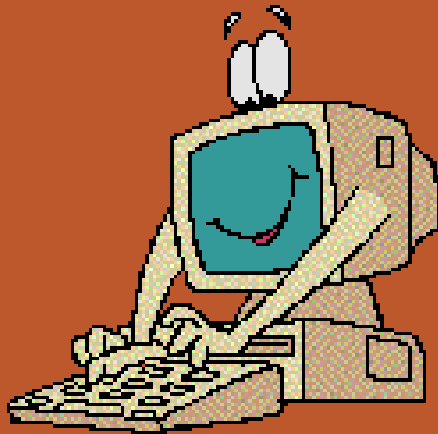
7/3/2018

Índex



- Recepció de les consultes
- Resposta a les consultes dels usuaris/ies
- Visites
- Tramesa de correus electrònics

Recepció de les consultes



Com a norma general:

- UAP repcepciona consultes dels usuaris/ies dins del seu horari d'atenció.
- UGestió repcepcionen consultes dels gestors de personal dins del seu horari d'atenció.

La persona que està atenent a l'usuari o rep una consulta es la que crea el PUC. En cap cas es desviarà a l'usuari a la UAP, per a que aquesta doni d'alta al PUC la petició.

Resposta a les consultes dels usuaris/ies

Totes les consultes i peticions dels usuaris/ies han de finalitzar amb un comentari en el qual s'informi del tancament malgrat la demanda sigui només mecanitzar una dada.



Visites



Visites concertades

Introduïrem a l'agenda del PUC-Personal el nom d'aquelles persones que, diàriament, tenen una visita concertada amb alguna persona del Servei de Personal.

Haurem d'introduir, l'hora, el nom de la persona citada i el nom de la persona que el/la rebrà. Recordeu d'introduir tot allò que hem de tenir en compte de manera especial o si hi ha alguna casuística específica.

L'agenda s'ha de configurar en la bústia del correu mozilla thunderbird. Un cop configurada en el mozilla si la persona utilitza el correu via web l'haurà de configurar al correu via web.

A la pàgina [web de l'ATIC](#) estan les instruccions per poder configurar-se l'agenda.

Visites



Signatura de contractes:

	Dimarts	Dimecres	Dijous
Matí	(10:30 H)PDI*	10 h PAS 10:30 rellevista** 11 h jubilat parcial	(10:30 h) PR-PSR
Tarda	(15:30) PR-PSR		

En l'agenda, la UAP, informa de la ubicació de la signatura de contractes (sales o aules de l'edifici Vèrtex)

*Des de la UAP ja no es fa la signatura dels contractes del professorat associat. La signatura es fa mitjançant el portafirmes i el lliurament de documentació, si s'escau, es fa mitjançant el registre electrònic.

Mantenim el dia de signatura de PDI pels contractes a temps complet que si que es faran des de la UAP.

**En cas que la signatura es tracti d'un jubilat parcial i un rellevista es citaran el mateix dia però en moments diferents

Tramesa de correu electrònic des de l'adreça institucional



Qui envia els correus?

UAP envia correus electrònics als usuaris quan aquests siguin genèrics, és a dir, que afectin de forma genèrica a tot el personal o a un col·lectiu.

UGestió envien correus electrònics als responsables (administradors, directors departament, etc.) o als usuaris quan siguin situacions individuals o que afectin a un grup reduït de persones.

Des de quina bústia s'envien els correus?

Correus que envia la UAP:

S'enviaran des de la bústia: servei de personal

Dirigits a: `puc.personal@upc.edu`

Els correus electrònics de les persones a les quals es dirigeix el correu aniran en el camp "cco".

Correus que envien les UGestió:

S'enviaran des de la bústia: servei de personal

Dirigits a: `puc.personal@upc.edu`

Tramesa de correu electrònic des de l'adreça institucional



Els correus electrònics de les persones a les quals es dirigeix el correu aniran en el camp “cco”.

Peu dels correus genèrics que informen sobre el punt de contacte.

Peu dels correus

Tots els correus enviats des de la bústia del puc.personal adreçats a usuaris i tots aquells correus que s’envien des de les bústies de les unitats adreçats a administradors, hauran de finalitzar amb el mateix peu:

“Per a qualsevol consulta o aclariment posem a la vostra disposició, com a contacte preferent, el Gestor de Serveis: PUC-Personal (Punt únic de contacte). El teniu a la vostra disposició dins de l’apartat Racó personal del portal per al personal de la UPC <https://gn6.upc.edu/pucpersonal>”

Criteri per a la signatura de correus

Qualsevol correu enviat per servei.personal i signat pel Cap de Servei haurà de ser validat, prèviament, per Miriam Giménez.

Tramesa de correu electrònic des de l'adreça institucional



Retorn de correus electrònics

Errors de lliurament

Errors de lliuraments dels correus que afectin a tot el personal o a un grup de persones però que no tenen altra transcendència més que la d'informar: No s'enviaran els missatges d'error a la UGestió.

Errors de lliuraments dels correus que afectin a un grup de persones i tenen transcendència (informen d'un tràmit o inici de convocatòria): UAP enviarà els missatges d'error a la UGestió responsable del procés amb la finalitat d'informar que el destinatari no ha rebut la comunicació.