



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
TURISMO Y PSICOLOGÍA

Programa de Atención al Usuario 2017

**“MEJORA LA ATENCIÓN AL USUARIO DESARROLLANDO
TUS COMPETENCIAS”**

Presentación

La Oficina de Recursos Humanos de la USMP presenta el programa de Sostenibilidad de Atención al Usuario con el propósito de promover una cultura de calidad y servicio en todos los colaboradores.

En ese sentido, se busca la mejora en la atención al usuario, estandarización del protocolo de atención y la implementación de una cultura ambiental a través de la participación activa de todos los integrantes de nuestra institución, desarrollando las actividades con eficiencia en un marco de mejora continua.

Por ello, la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología participa de esta iniciativa, comprometiéndose a brindar un servicio con calidad, practicando los valores institucionales y buscando esa mejora continua de la atención de nuestro usuario externo e interno.

Objetivos del programa

- Mejorar la calidad de atención al usuario a través de la campaña “El semáforo de atención al usuario”.
- Uniformizar el protocolo de atención al usuario.
- Implementar el Eco Miércoles “Un día sin plástico” como cultura ambiental.

Objetivos de la comunicación del programa

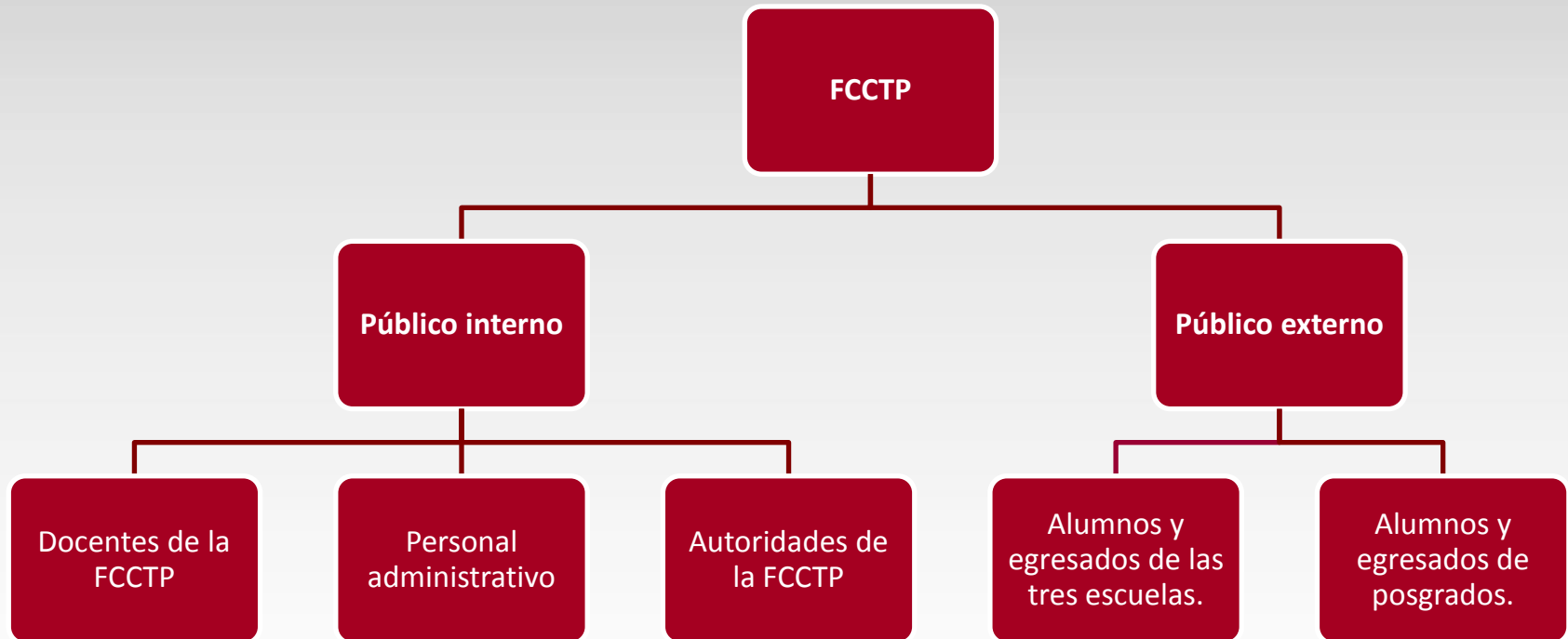
Objetivo general

Posicionar a la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología como líder en la ejecución del programa de Sostenibilidad de Atención al Usuario (PSAU) 2017.

Objetivos específicos

- Crear sentido de identidad y orgullo en todos los miembros de la comunidad universitaria de la FCCTP.
- Posicionar el PSAU entre los públicos de la FCCTP.
- Desarrollar diseños atractivos que contribuyan en el posicionamiento del PSAU en la facultad.

Público Directo para efectos de la campaña



Mensajes Clave

- La **Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología** promueve los valores institucionales de respeto, verdad, integridad, equidad, justicia, excelencia, calidad, servicio, capacitación, compromiso, trabajo en equipo, comunicación efectiva, innovación, difusión de la cultura, libertad, tolerancia, liderazgo y conservación ambiental entre todos sus colaboradores comprendidos en personal docente, administrativo y de servicios.
 - La FCCTP cuenta con personal motivado y comprometido.
 - El Semáforo de Atención al Usuario nos permite medir la calidad de nuestro servicio.
 - La FCCTP se compromete con la cultura ambiental.

Plan de acción



Plan de Trabajo

Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología

Plan de acción

Difusión

- Elaboración y distribución de afiches y banner *roll up* en puntos estratégicos.
- Difusión de *wallpaper* en las pantallas de las PC de los colaboradores.
- Elaboración y difusión de *mailing* entre todos los colaboradores.
- Elaboración de pendones para ser colocados en el campus de la FCCTP.
- Elaboración de trípticos informativos (sobre la campaña) para el público interno.

Capacitaciones

- Capacitación al personal de limpieza en el marco del programa “Agentes de Cambio”. (abril 2017).
- Charla informativa sobre la TBC (abril 2017).
- Vídeos instructivos (*online*) sobre el correcto modo de reciclar (mayo 2017)
- Capacitación sobre la campaña “Semáforo de atención al usuario” (mayo 2017).
- Sensibilización por el Día del Medio Ambiente (junio 2017).
- Capacitación a los voluntarios DARSE (todos los meses).
- Capacitación al personal administrativo.

Actividades de integración

- Desarrollo de FODA (marzo 2017).
- Implementación de los “Eco Miércoles” (mayo 2017)
- Semana de integración (setiembre - octubre 2017).
- Show de talentos (setiembre 2017)
- Pasacalle (octubre 2017)
- Almuerzos de camaradería en fechas festivas y cumpleaños.

Evaluación

- Al finalizar cada campaña.
- Encuestas de satisfacción de usuarios.

Plan de Trabajo

Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología

Áreas de Trabajo

**Oficina de
Administración**

- Dirección y elaboración de Plan de acción

**Área de Comunicación
Estratégica**

- Ejecución de la difusión de las actividades

**Oficina de Diseño y
Multimedia**

- Desarrollo de piezas gráficas, videos multimedia y programación de página web

Área de Televisión

- Producción de video institucional

Diversas áreas

- Ejecución de Plan de Acción

Plan de Trabajo

Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología

Calendarización

MES	ACTIVIDAD	OBJETIVO	ACCIONES
Marzo	Instalación del comité de atención al usuario 2017	Dar lectura del programa de atención al usuario propuesto por la oficina de Recursos Humanos.	<ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de un análisis FODA entre los miembros de la comisión.- Coordinación de actividades para el mes de las letras.
Abril	Mes de las letras	Difundir la lectura entre la comunidad universitaria	<ul style="list-style-type: none">- Elaboración y difusión de afiches, banners <i>roll up</i>, pendones y separadores de libros alusivos a la campaña.- Decoración de las vitrinas del campus con el motivo del “Mes de las letras”.- Elaboración y difusión de afiches, banners <i>roll up</i> y pendones con motivo de la campaña de intriga del “Semáforo de atención al usuario”.- Elaboración de los diseños de los “eco miércoles”.
Mayo	Un día sin plástico	Difundir la cultura del reciclaje y la de no uso de plástico en la facultad	<ul style="list-style-type: none">- Ejecución del Plan de acción del mes sin plástico:<ul style="list-style-type: none">- Vídeos instructivos a difundirse en las redes sociales.- Uso de los polos verdes los días miércoles por parte de trabajadores estratégicos (de preferencia quienes atienden al público).- Elaboración y difusión de afiches.- Colocación de carteles informativos en los tachos ecológicos del campus.- Decoración de las vitrinas del campus con la campaña.

Plan de Trabajo

Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología

Calendarización

MES	ACTIVIDAD	OBJETIVO	ACCIONES
Junio	Semáforo de atención al usuario	Difundir la campaña "Semáforo de atención al usuario"	<ul style="list-style-type: none">- A nivel interno:<ul style="list-style-type: none">- Elaboración de trípticos informativos para cada trabajador.- Elaboración de diseños de semáforos para cada PC.- Organización de charla informativa y motivacional sobre la campaña dirigida para los trabajadores.- A nivel externo:<ul style="list-style-type: none">- Creación de diseños de piezas gráficas para la campaña: afiches, fondos de pantalla, banners y pendones.- Creación de módulo de "El Semáforo" para que los usuarios puedan depositar sus consultas (estará en lugares estratégicos, de preferencia en las oficinas de atención al público).- Elaboración de encuesta de atención al usuario.

Plan de Trabajo

Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología

Calendarización

MES	ACTIVIDAD	OBJETIVO	ACCIONES
Julio	Video: mejorando mi servicio al usuario	Difundir el vídeo entre todos los trabajadores	<ul style="list-style-type: none">- Elaboración y difusión del vídeo entre los trabajadores y comunidad universitaria.- Análisis de los resultados de la campaña del mes de junio.- Participación de los alumnos, docentes y personal administrativo en el vídeo “mejorando mi servicio al usuario”.
Agosto	Campaña previa al show de talentos	Intercambiar ideas para preparar el show de talentos	<ul style="list-style-type: none">- Buscar presentaciones creativas y amenas que no generen costos altos.- Convocar a los alumnos, docentes y administrativos al concurso.- Conformar los equipos de trabajos, los números, coreografías, etc.
Setiembre	Show de talentos	Organizar el show de talentos	<ul style="list-style-type: none">- Presentación de los números seleccionados.- Grabación y difusión del show de talentos a través de las redes sociales oficiales.- Elaboración de afiches de difusión.
Octubre	Pasacalle	Organizar el pasacalle por Surquillo	<ul style="list-style-type: none">- Elaboración de afiches de difusión.- Coordinar con la municipalidad de Surquillo.
Noviembre	Encuesta de satisfacción de usuarios	Elaborar la encuesta	<ul style="list-style-type: none">- El área de acreditación se encargará de las coordinaciones.- Elaboración de afiches de difusión.