



OCTUBRE-NOVIEMBRE PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO

En busca de la mejora continua



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

ESTUDIOS
GENERALES

BUEN TRATO

MEJORA CONTINUA

ECO MIÉRCOLES

SEMÁFORO DE
ATENCIÓN

TALENT SHOW

COMISIÓN DE
ESTUDIOS
GENERALES

Santa Anita

PLAN DE TRABAJO DEL PROGRAMA DE SOSTENIBILIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO



1. Información general

Dependencia:	Estudios Generales
Semestre:	2017-II
Lugar:	Santa Anita
Coordinadora Académica:	Mg. Patricia Marina Ugarte Alfaro
Responsables de la Comisión:	Mg. Giovana Flores García, Mg. Frida Fernández Cabrera, Eliana Olivera, Carlos Rengifo de Dios

2. Finalidad del plan

La mejora continua en el servicio de calidad al cliente se ha convertido, hoy en, en un gran reto. Mantener al cliente satisfecho no solo depende de un buen trato o información sino también, de ser empáticos, asertivos y diferentes. La universidad de San Martín de Porres busca de manera permanente la mejora continua de este servicio y es por ello que se ha creado el Programa de Sostenibilidad de Atención de Atención al Usuario para promover la excelencia en la atención.

3. Descripción del sistema

La técnica del semáforo es asociar los colores del semáforo con las emociones y las conductas. El Rojo es para parar es decir detener una situación difícil; el amarillo es para pensar y reflexionar y luego buscar soluciones. Por último, el verde representa las alternativas de solución para poder resolver el problema.

4. Objetivo

- Mejorar la calidad de atención al usuario a través de las competencias.
- El programa de sostenibilidad busca uniformizar el protocolo de atención al usuario en todas las sedes.
- Implementación: Eco miércoles “Un día sin plásticos” como cultura ambiental entre todos los miembros de la USMP.

5. Actividades

- ✓ Afiches: Se colocará en la oficina y aulas afiches relacionados al buen trato y se difundirá a través de los tutores imágenes y frases sobre el buen trato hacia los demás
- ✓ Eco miércoles: se promoverá el uso de tazas de loza y no envases de plástico para evitar el uso del plástico.
- ✓ Talent show: cada tutor se encargará de seleccionar a sus grupos en diferentes categorías como: canto, teatro, baile, bandas musicales y modalidades: individual y grupal. La preselección será el miércoles 18 de octubre y la final el martes 31 de octubre.

6. Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	OBJETIVO	FECHA	OBSERVACIONES
Mes de las letras "Concurso de discursos argumentativos y redacción de textos"	Premiar los mejores trabajos elaborados por los alumnos.	Sábado 22 de abril	Organiza Docentes de la asignatura de TEO y TEE
"Encuentro deportivo de confraternidad docentes y alumnos"	Promover la confraternidad e identificación entre los miembros de la comunidad.	Sábado 20 de mayo	Organiza Promoción de Eventos Culturales y deportivos
Celebración de cumpleaños de docentes	Fomentar un agradable clima institucional.	Enero-diciembre	
"Semana de la juventud"	Promover la confraternidad, unión e identificación entre los miembros de la institución	setiembre	Compartir y regalos en el aula
Afiches sobre la calidad de la atención y el buen trato	Concientizar a todo el personal sobre el buen trato y manejo de las emociones.	octubre	
Concurso de "Adivina a quién le pertenece la sonrisa"	Adquirir el hábito de la sonrisa para mejorar las relaciones interpersonales entre todos los miembros.		Jueves 05 de octubre
Eco miércoles	Sensibilizar a todos sobre el uso racional de los plásticos.		

Talent show de docentes y alumnos	Brindar un espacio a los alumnos y docentes para demostrar sus talentos.		Miércoles 18 selección Viernes 31 finalistas
-----------------------------------	--	--	--

7. Recursos

Humanos

Coordinadora académica

Tutores

Personal docente

Alumnos

Personal administrativo

Materiales

Aula magna

Mesa sillas

Manteles

Micrófono

Proyector

Audio

Económicos

Premios para los ganadores

Polos

Llaveros

Pines

Medallas

LA COMISIÓN