Departamento de Servicio al Público de la Secretaría General-Universidad Tecnológica de Panamá

Objetivo

- Brindar un servicio de atención esmerado en los diferentes trámites que se solicitan en la Secretaría General.

Funciones

- Atender, recibir, verificar, tramitar y distribuir las solicitudes de los diversos servicios solicitados a la Secretaría General.
- Proporcionar información y orientación al público en general (personalmente, vía telefónica y/o a través de correo electrónico) sobre los procedimientos, trámites y requisitos para poder solicitar nuestros servicios.
- Verificar y actualizar las descripciones de cursos de las carreras que ofrece la Universidad Tecnológica de Panamá.
- Recibir y custodiar los documentos solicitados por las partes interesadas a la Secretaría General.
- Elaborar estadísticas mensuales sobre los servicios que se solicitan en el Departamento.
- Colaborar en el estudio sobre mediciones de satisfacción del cliente.
- Registrar la documentación que recibe en los listados de control de documentos.
- Coordinar con el (la) Secretario(a) General el seguimiento, mantenimiento y mejoras del Sistema de Gestión de Calidad de Secretaría General.
- Elaborar propuestas para el mejoramiento de los procesos y procedimientos que desempeñan las distintas secciones.
- Redactar informes técnicos para diagnósticos y propuestas de mejoramiento de la Secretaría General.
- Elaborar planes y cronogramas de trabajo para la Secretaría General, en materia de Calidad.
- Realizar entrevistas o aplicar cuestionarios al personal de la Secretaría General y usuarios en general, referentes al Sistema de Gestión de Calidad.
- Apoyar en el proceso de documentación del Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar el control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad, bajo los requisitos de las Normas ISO.
- Revisar que se mantengan los registros de las solicitudes y documentos que reciben las diferentes Unidades de la Secretaría General, para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Mantener una campaña continua de divulgación del Sistema de Gestión de Calidad, sus beneficios y ventajas para el funcionamiento y mejor desempeño de la Secretaría General.
- Dar seguimiento a los programas y aplicaciones informáticas que están implementados o por implementarse en Secretaría General.
- Verificar que el contenido de la página Web de la Secretaría General, estén funcionando correctamente y que la información sea precisa y actualizada.

- Actualizar el contenido de las Ofertas Académicas que ofrece la Universidad Tecnológica de Panamá en la página web.

Dependencias

Para el desarrollo de sus funciones el Departamento de Servicio al Público cuenta con la Sección de Tramitación de Documentos y Servicio al Público.

Sección de Tramitación de Documentos y Servicio al Público

Funciones:

- Proporcionar información y orientación al público en general, personalmente, vía telefónica y correo electrónico.
- Atender, verificar y recibir las diferentes solicitudes de trámites que se llevan a cabo en la Secretaría General (historial académico, certificaciones, copia de documentos, etc.)
- Emitir y distribuir el listado de solicitudes recibidas a las diferentes Unidades de la Secretaría General.
- Tramitar las solicitudes de copias de constancia de matrícula, plan de estudios y calendario académico.
- Recibir, registrar y distribuir toda la mensajería y documentación que se recibe de otras dependencias de la Universidad.
- Administrar las citas de revisión final de estudiantes graduandos, tanto de la Sede Panamá como de los Centros Regionales.
- Atender y tramitar las solicitudes de descripciones de cursos y prepararlas para ser entregadas a los solicitantes.
- Enviar a los Centros Regionales descripciones de cursos, copia de documentos y formularios de solicitud de los diferentes servicios que presta la Secretaría General.
- Registrar la documentación que recibe en los documentos de control del Sistema de Gestión de la Calidad de Secretaría General.
- Realizar funciones afines según sea necesario.