



Por ello, proponemos la creación de un Centro de Relaciones y Soporte a Usuarios se estructuraría de la siguiente manera:

- **Unidad de Call Center**
  - Atención de primer nivel
  - Derivación y seguimiento de incidencias...
    - A formación y soporte 'in situ'
    - A mantenimiento
- **Unidad de análisis de requerimientos funcionales y tecnológicos**
  - Consultoría funcional y tecnológica
  - Formación de usuarios y soporte 'in situ'
  - Relaciones con los usuarios para el análisis de requerimientos
  - Coordinación con las Unidades de Mantenimiento
- **Unidad de mantenimiento de aplicaciones**
  - Gestión de aplicaciones
  - Seguimiento de proveedores y ANS
- **Unidad de mantenimiento de la plataforma tecnológica**
  - Gestión del Inventario tecnológico
  - Gestión de la Red
  - Seguimiento de proveedores y ANS

la calidad y calidez de atención requerida en función de la persona que se atiende, en este sentido el centro debe de "hablar" el lenguaje del interlocutor. Además de este primer nivel se establecen otros dos niveles de atención, un segundo prestado en ocasiones por el propio Centro o bien por los proveedores o soportes contratados de las aplicaciones y/o sistemas. El tercer nivel normalmente debe correr a cargo de empresas externas.

• El CAU debe ser capaz de conocer y trasladar al interesado el estado del problema o incidencia que hubie-

se reportado de forma que el usuario entienda que se está abordando su problema de forma activa

#### Centro de Relaciones y Soporte a Usuarios

Para poder lograr estos objetivos el CAU deberá cimentarse en una estructura organizativa y en una infraestructura tecnológica que dé respuesta a las exigencias operativas y estratégicas marcadas y que permita recoger y extraer toda la información necesaria. Esta infraestructura deberá permitir el crecimiento tanto vertical como horizontal de la Organización.

No obstante, para la definición final de la estructura organizativa, se ha de tener en cuenta la circunstancia de cada Organización, sus niveles de compromisos y las características de su personal, con el fin de optimizar la estructura organizativa y plantear un adecuado plan de migración a la nueva estructura que se acuerde.

Ignacio Para Rodríguez-Santana  
Ángel Fernández Martín



## PROMOTORA DE GESTIÓN Y ASESORAMIENTO, S.L.

### Asesoría de Empresas

Especializada en servicios a profesionales médicos y clínicos

#### Servicios Integrados de Empresa

Fiscal - Mercantil - Contable - Laboral - Auditoría

- Aperturas de Consultas y Clínicas
- Constitución de Sociedades Civiles y Mercantiles
- Estudios de Viabilidad
- Renta y Patrimonio, Sociedades, Iva, Autónomos. etc.
- Tramitación de Alta en el Impuesto de Actividades Económicas

Oficina central. Marqués de Urquijo, 30

Tel: 91 542 3455

Ferraz, 80. Tel: 91 758 0059

