

**Título de la práctica:**

Sistema de espera de turno para atención personalizada.

**Equipo de trabajo:**

Josefa Blanco Reina, Carmen Camacho Lavilla, Valeria Fernández Nevado, Cristina Flórez Bilbao, Isabel Miranda Sierra, Francisco Antonio Núñez Rivera, Ana Santana Vicente.

**Descripción de la situación de partida y de las razones que llevaron a su adopción:**

Debido a las constantes aglomeraciones de personas sin guardar el orden de turno y, en consecuencia, para una mejor aplicación de la Ley 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, la Unidad de Becas, con el visto bueno de la Dirección del Área, decidió sustituir el antiguo sistema de atención utilizando el típico “mostrador”, por la atención personalizada en mesa. La contratación de personal de apoyo durante la campaña de becas permitía destinar una sola gestora para la atención personalizada de toda persona que se personara en nuestra oficina. Una vez finalizado su contrato, este trabajo ha de repartirse entre el personal habitual de la unidad. Al tener que compaginar esta tarea con el resto y extendiéndose el horario de atención al público durante 5 horas diarias, se decide implantar el sistema que se presenta a concurso.

**Desarrollo de la práctica:**

**Objetivo:** canalizar y mejorar la atención al usuario, adaptándola a la Ley 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

**Planificación:** Reparto de las horas de atención al público; búsqueda de información sobre aplicaciones gratuitas que permitan la práctica; propuesta de fechas para poner en práctica el sistema, siendo días en los que la afluencia de usuarios no fuera excesiva.

**Despliegue:** Inicialmente se reparte las horas de atención diaria (1 al día por gestora), permitiendo compaginar la actividad con el resto de tareas a realizar en la unidad. Según la información obtenida y visto que el sistema se gestiona a través de empresas y supone un gasto de alquiler, tanto de maquinaria como de mantenimiento, se decide utilizar aplicaciones de las que la Universidad de Cádiz tiene licencia, así como otras de software libre. De tal modo se utiliza el programa PowerPoint del paquete Office para mostrar la información en pantalla del turno correspondiente y el programa TeamViewer (gratuito) para el control remoto de la misma. Los programas antes mencionados se instalan en todos los puestos informáticos ocupados en la Unidad para el correcto uso del sistema.

**Resultados alcanzados:**

Las expectativas iniciales creadas con la implantación del sistema, siendo su causa principal la mejor aplicación de la Ley 15/1999, ha sido ampliamente superadas ya que, con la atención personalizada en mesa, se ha conseguido evitar la aglomeración de usuarios y, en consecuencia, garantizar la privacidad de los datos personales de los mismos.

Asimismo, en el trabajo diario, aun suponiendo un aumento en la carga de trabajo, permite compaginar la actividad habitual del personal de la unidad con la atención personalizada al usuario (en períodos de gran afluencia coincidente con el aumento en la carga de trabajo no ha podido comprobarse, ya que ha sido posible destinar una sola persona a la atención del usuario).

**Impacto alcanzado:**

La implantación de este sistema que organiza la atención al público ha permitido gestionar y optimizar los recursos humanos de la Unidad de Becas. Cuando el usuario acude a nuestra unidad tiene la certeza que su consulta será personal y sus datos serán tratados con total confidencialidad. Asimismo, la atención personalizada permite la obtención de feedback con el usuario que hace posible la detección de posibles problemas de tramitación y/o funcionamiento.

### **Cronograma de ejecución:**

Planificación y búsqueda de información: mes de abril

Implantación de la práctica en pruebas: 1ª quincena de mayo

Implantación de la práctica en su totalidad: a partir de la 2ª quincena de mayo.

### **Valoración de costes:**

Al utilizarse un programa con licencia UCA (PowerPoint), sustituible por otro de software libre (OpenOffice) en caso de no disponer de la misma, un programa gratuito para el control remoto del mismo (TeamViewer), una pantalla anteriormente en desuso y un portátil asignado a la Unidad de becas, el coste de la puesta en servicio de la práctica es 0€. Para la identificación de las mesas se ha utilizado cartulina en las que se ha impreso la clave de cada gestora.

### **Transferencia, descripción de las características que la hacen especialmente útil para otras Unidades/servicios o grupos de trabajo de la UCA:**

El sistema, por su sencillez y coste, puede utilizarse en cualquiera de los grupos de trabajo de la Universidad que, por sus necesidades, necesiten garantizar la aplicación de la Ley 15/1999 en la atención al público, así como la distribución y optimización de los recursos humanos de la unidad.



Identificación de mesa



Pantalla visible por el usuario



Portátil para acceso remoto conectado al monitor