

# MEMORIA PROPUESTA PARA LA PARTICIPACION EN EL PREMIO A LAS BUENAS PRÁCTICAS

La Memoria va dirigida a proponer para el premio en Buenas Práctica a M<sup>a</sup> Milagrosa Sanles Pérez por la elaboración de un Manual de Consulta para las secretarias del Campus de Cádiz

## 1.- Solución a un problema

En el Campus de Cádiz se le plantea a la Coordinadora de Secretaria un problema derivado de la dispersión de las secretarias que coordina, este problema se traduce en que desde los distintos Centros le van llegando consultas sobre los mismos temas, consultas que son similares viéndose obligada a responder varias veces a la misma consulta. Evidentemente esta práctica consume mucho tiempo. Ante esta situación la Coordinadora de secretaria se plantea como solución la elaboración de un manual de consulta en donde se encuentren todas las preguntas o dudas que se han ido suscitando así como las respuestas que se han ido dado a cada una de ellas. Este manual se encuentra en la página Web del campus concretamente en la sección de secretaria estando su acceso restringido al personal de las secretarias del Campus de Cádiz.

El Manual lo crea la Coordinadora tras una intensa labor de recopilación de información contenidas sobre todo en correos electrónicos.

## 2.- Relevancia de la buena práctica para la mejora continua

La mejora continua de esta práctica radica básicamente en tres aspectos:

- 1.- Las cuestiones se resuelven una vez, supone un ahorro de tiempo al no tener que volver a analizar y contestar cuestiones que ya quedaron resueltas.
- 2.- Cualquier persona de la secretaria puede acceder y obtener información, lo cual mejora su formación y su capacidad para resolver cuestiones sin necesidad de dirigirse a su jefe inmediato, mediante la búsqueda de la misma en un único documento que está ordenado.
- 3.- La tendencia a la homogenización en la resolución de cuestiones en las distintas secretarias.

También se ha de resaltar la importancia de tener los temas solucionados en un documento único.

## 3.- Resultados logrados

Como hemos indicado en el párrafo anterior se ha logrado que:

- 1.- El personal se acostumbre a consultar antes de preguntar.
- 2.- El ahorro de tiempo en contestar más de una vez a la misma cuestión.
- 3.- El ir creando en las secretarias una cultura de homogenización, de grupo en contra de la tendencia que había hasta ahora de unidades aisladas.

4.- Eficacia respecto a los objetivos esperados, eficiencia respecto a los recursos empleados efectividad respecto a la contribución a la solución del problema planteado.

En este punto decir que la eficacia de la solución al problema planteado, es absoluta, ya que mediante este documento se elimina la necesidad de estar dos o mas veces resolviendo las mismas cuestiones.

Los recursos empleados han sido el trabajo de la Coordinadora y la pagina Web del Campus, el tiempo invertido en la realización del Manual se compensa con el tiempo que se ahorra al no tener que seguir contestando lo mismo una y otra vez.

5.- Carácter Innovador:

No tenemos constancia que dentro de la UCA exista una práctica similar.

6.-Repercusión de la buena practica en el aprendizaje sobre nuevas formas y estilos de trabajo en la propia institución

Como se ha señalado en párrafos anteriores el personal de las secretarias del Campus de Cádiz que es a quien va dirigido este manual, antes de preguntar consulta el Manual.

7. Posibilidad de mantenimiento de la buena práctica en el interior de la institución

Evidentemente se trata de una práctica que requiere un mantenimiento por parte de la propia Coordinadora, ya que es necesario ir actualizando el manual, sobre todo en un área como el de secretaria que se caracteriza por tener una normativa cambiante.

8.- Replicabilidad. Potencial de transferencia a otras instituciones, tras un ejercicio de flexibilidad y adaptabilidad a otras unidades e instituciones.

La práctica evidentemente es susceptible de ser adaptada a cualquier unidad e institución de dentro o fuera de la UCA, con las adaptaciones necesarias.