

MEMORIA DE PRESENTACIÓN DE LA HERRAMIENTA CAU AL PRIMER PREMIO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE CÁDIZ

RESPONSABLE/CONTACTO DE LA PRÁCTICA		
Datos del contacto de la práctica	Diseño y Desarrollo	Antonio Benítez Olmo Coordinador Informática
	Supervisión y Gestión	José Luis Marcos Vara Jefe Servicio Informática
	Grupo de Trabajo	Desarrollo y Mantenimiento CAUs <i>Área de Informática - Vicerrectorado de Tecnologías de la Información e Innovación Docente</i>
	Correo electrónico	pepe.marcos@uca.es
	Teléfono/Fax	956 01 28 59 / 42859
	Sitio Web del proyecto	http://www.uca.es/es/administracion-y-servicios/normativa-y-atencion-al-usuario

Descripción de la práctica

Como se indica en el punto 2.2.3 del documento de Gerencia aprobado por Consejo de Dirección de 10 de junio de 2010, “Sistema de reconocimiento a la excelencia en la gestión del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Cádiz”, una buena práctica es aquella que:

- **se ha demostrado que funciona bien**
- **produce buenos resultados**
- **se recomienda como modelo**

El Centro de Atención a Usuario (CAU) es una herramienta de probado funcionamiento, resultados medibles y demostrables y que se ha extendido en la UCA como herramienta modelo para sus Unidades para su uso en la atención a sus usuarios.

El CAU es una potente práctica, con alcance a todas las unidades administrativas y de servicios de la Universidad de Cádiz, que permite poner a disposición de cualquier miembro de la comunidad universitaria y de la sociedad el catálogo de servicios que cada unidad oferta a la sociedad, con objeto de realizar cualquier consulta o solicitud de servicios vía telemática. En dicho sistema quedan **evidencias registradas** de sus peticiones de servicios, archivos adjuntos, comentarios que realice y soluciones aportadas por los técnicos. De esta forma se **agiliza la tramitación** de peticiones administrativas y de servicios, facilitando con ello al usuario un sistema único para su realización y seguimiento.

Las solicitudes de servicios o consultas son registradas y asignadas de manera estructurada y sistemática a personal administrativo y de servicios (PAS) para su resolución a través de la aplicación CAU <http://cau.uca.es/cau/indiceGlobal.do>, de esta forma se consigue **distribuir el trabajo de manera eficiente** en función de los recursos disponibles, lo que redundará en beneficio del clima laboral, y se facilita el posterior seguimiento de las peticiones por parte de los propios usuarios al identificar al profesional referente que gestiona su petición en cada momento.

Toda solicitud de servicios es asociada a un usuario o entidad institucional y se le da un número de identificación de petición para que dicho usuario pueda referenciar su incidencia en cualquier momento para su seguimiento.

El CAU está desarrollado con herramientas de software libre bajo licencia GPL.

Sus funcionalidades principales son:

- Acceso vía Web autenticado, tanto para usuarios internos como externos a la UCA
- Comunicación con el usuario por correo electrónico, con registro en aplicación
- Enrutamiento automático de peticiones
- Registro en base de datos de toda la información:
 - Peticiones (consultas, peticiones de servicio e incidencias)
 - Comentarios (comunicación con el usuario)
 - Resultados
 - Datos de satisfacción con el servicio prestado
- Cierre de petición de servicios por parte del usuario

- Encuestas de satisfacción para cada servicio/incidencia atendida
- Conectado a Bases de Datos corporativas de la Universidad
- Roles
 - Usuario
 - Supervisor
 - Responsable asignado
- Cambio de tipo de incidencia o servicio, transparente a usuario

Actualmente, se ha convertido en la herramienta referente y demanda por las Unidades UCA para prestar de servicios finales a usuarios, siendo de gran relevancia para el seguimiento de los indicadores de procesos de las unidades administrativas y de servicios de la UCA, y por tanto para la mejora continua en la gestión universitaria.

Solución a un problema

En sus orígenes las peticiones de servicio en los Servicios Informáticos llegaban en papel, por teléfono, en los pasillos... no existiendo una herramienta que permitiera el registro de las peticiones ni la interacción con el usuario. Se valoró la necesidad de conseguir lo anterior y agilizar las peticiones de los usuarios a la vez que perseguir la sostenibilidad con el medio ambiente, al reducir el uso de papel y el continuo uso del teléfono.

La práctica, que inicialmente fue desarrollada para atender a los usuarios del Área de Informática, **se fundamenta** en los excelentes resultados obtenidos en su pilotaje en el año 2001 en el Área de Informática, observándose que las peticiones de servicios se triplicaron por este medio (2001: 2576 peticiones; 2003: 8999 peticiones).

La práctica **es coherente y está alineada** con varios objetivos del Plan Estratégico de la Universidad de Cádiz 2005-2010, concretamente en su perspectiva Procesos Internos, se establece el objetivo 5, que persigue prestar los mejores servicios a la comunidad universitaria y a usuarios externos; así como desde la perspectiva de Cliente, en su acepción de cliente interno, en su objetivo 7, donde se busca aumentar el grado de satisfacción de los clientes de la institución. En esta línea, esta práctica **da respuesta a la política de calidad de la UCA, basada en el modelo EFQM**, favoreciendo la orientación al cliente y la consecución de excelentes resultados de los servicios de la universidad, siendo las propias unidades administrativas y de servicios quienes solicitan la adaptación de la herramienta a su catálogo de servicios, convirtiéndose éstos en los mejores agentes impulsores de la práctica y del proceso de mejora continua.

A partir de la concepción de este plan estratégico, se decidió adaptar y habilitar la práctica de manera paulatina a otras unidades administrativas y de servicios de la UCA, estando implantada en explotación en el **año 2010 en 15 unidades**, las que se relacionan seguidamente.

- CAU Administración del Campus de Algeciras.
- CAU Administración del Campus de Cádiz.
- CAU Administración del Campus de Jerez.
- CAU Administración del Campus de Puerto Real.
- CAU Área de Economía.
- CAU Área de Informática.
- CAU Área de Infraestructuras.
- CAU Área de Personal.
- CAU Evaluación y Calidad.
- CAU Extensión Universitaria
- CAU Gabinete de Comunicación y Marketing
- CAU Gabinete del Rector
- CAU Servicio de Prevención.
- CAU Servicio Central de Ciencia y Tecnología
- CAU Relaciones Internacionales

Contexto de la Práctica

La práctica se inserta en el contexto de cambio en las instituciones universitarias con la integración del modelo de Espacio Europeo de Educación Superior, donde aspectos como el Sistema de Garantía Interna de Calidad de los títulos se benefician de esta práctica al aportar valor añadido a la gestión de los títulos grados y posgrados.

Así mismo, la UCA trata de facilitar la gestión universitaria y acercarla al usuario, de manera que, con esta herramienta flexible y adaptable a las unidades que prestan servicios, es posible configurarla según las peculiaridades de los servicios ofertados y la forma de gestionarlos en cada unidad.

Resultado logrados por la práctica

El Centro del Atención de Usuarios CAU persigue la obtención de los siguientes objetivos fundamentales:

- 1.- Orientar el catálogo de servicios de las unidades a las necesidades de usuarios, disponer de datos de satisfacción de usuarios por cada servicio prestado y poder comparar datos de satisfacción entre unidades UCA.**
- 2.- Facilitar la comunicación entre usuarios y unidades administrativas y de servicios.**
- 3.- Favorecer el trabajo en equipo dentro de las unidades administrativas y de servicios.**

Y que de todo esto queden registros y evidencias cuantificables y demostrables.

Acciones

Para lograr estos objetivos se desplegaron una serie de acciones, la implementación de las mismas se hicieron de manera consecutiva en tres fases, una primera donde se dio respuesta a las necesidades de mejora mas inmediatas, una segunda donde se elaboró el nuevo diseño del CAU y una tercera donde se desarrollaron los CAUs de otras unidades de la UCA. Seguidamente se desarrollan brevemente estas fases.

1ª FASE

- Dar respuesta a las necesidades de mejora más inmediatas
- Diseñar un proceso para el estudio de la satisfacción de los usuarios del CAU.
- Establecer sistema para la conformidad de usuario totalmente controlado por éste.
- Valorar los tiempos estimados de respuesta para los servicios ofertados del CAU.
- Revisar los servicios del CAU existentes.

2ª FASE

- Verificar el nuevo servidor dedicado al soporte del CAU.
- Diseñar nuevo entorno web de acceso a los servicios del CAU.
- Elaborar Fichas tipo para la cartera de servicios.
- Implementar una campaña de concienciación y difusión del CAU.
- Diseño de nuevos Módulos del CAU.

3ª FASE

- Desarrollar nuevos CAUs en otras unidades bajo demanda
- Analizar los resultados de implantación del CAU.
- Desarrollar la reingeniería de la aplicación.
- Incorporar el resto de unidades administrativas de la UCA.

Más adelante se desarrollan de una manera más detallada la relación de las actividades emprendidas durante el desarrollo de la práctica para la consecución de los objetivos marcados. Estas actividades se relacionan con los objetivos enumerados anteriormente.

Objetivo 1.- Orientar el catálogo de servicios de las unidades a las necesidades de usuarios.

El propio nombre de la práctica Centro de Atención al Usuario establece su vocación de servicio hacia el usuario/a tanto interno como externo de la UCA. Para la consecución de este objetivo nº 1, se desarrollan una serie de acciones que potencian y clarifican este carácter de servicio al usuario del CAU.

a) Establecimiento de compromisos de calidad del CAU por unidades.

El sistema CAU permite el ajuste de diferentes parámetros coherentes con el compromiso de calidad de cada unidad administrativa, adecuando con ello la cartera de servicios ofertada.

Los compromisos de calidad de las unidades administrativas son:

- La atención a usuarios/as es un proceso prioritario para las unidades de la UCA en su mejora continua.
- La resolución de incidencias y consultas es labor de todos los técnicos de las unidades.
- Los servicios que se ofrecen deben ser generales y fácilmente identificables por los usuarios/as.
- Todo servicio ofertado desde el catálogo de servicios de cada unidad debe ser atendido en tiempo y forma a través del CAU.
- Ante cualquier duda del usuario/a, la referencia de consulta será el catálogo de servicios ofertados a través del CAU.
- Todo servicio ofertado a través del CAU asumirá los siguientes requisitos de calidad: tiempo de respuesta y encuestas de satisfacción que se establecerán desde la dirección de cada unidad.

b) Delimitación de los tiempos estimados de respuesta por unidad-CAU.

Con objeto de integrar indicadores de calidad en el CAU, se establecen puntos de partida como referencia al usuario/a, es por esto que para todo servicio ofertado al usuario/a a través de cada CAU de cada unidad, el usuario/a conocerá el Tiempo Medio Estimado de respuesta para su solicitud de servicios.

De esta forma

- el usuario/a tiene una referencia de tiempos de respuesta a sus demandas.
- se establecen indicadores de atención en tiempos estimados.
- permite establecer objetivos de mejora de calidad en base a los datos obtenidos.

c) Desarrollo de un proceso que de máximo control de la petición al usuario: Conformidad del usuario.

Desde la concepción del sistema CAU se considera prioritario que el usuario/a sea quien controle a la trazabilidad de su petición. Usualmente en otros entornos es el técnico asignado quien procede a cerrar la petición de servicios y si el usuario quiere retomarla es necesario que abra una nueva incidencia.

El proceso que da cobertura a la conformidad del usuario a la resolución de su solicitud se explicita en el Diagrama de flujo nº 1.

El usuario/a puede expresar su conformidad con el servicio prestado, pudiendo darse las siguientes situaciones:

- El usuario/a considera que el servicio recibido no es completamente satisfactorio, puede reactivar la solicitud.
- El usuario/a considera el servicio satisfactorio, cumplimenta la encuesta de satisfacción de servicio y la solicitud se da por cerrada
- El usuario/a considera el servicio satisfactorio, pero no desea cumplimentar la encuesta de satisfacción, la solicitud pasa a estado cerrada al cabo de 5 días si el usuario no manifiesta nada en este tiempo

Toda solicitud de servicios se asocia a un usuario/a o entidad institucional y se le da un número de identificación de petición para que el mismo usuario/a pueda referenciar su solicitud en cualquier momento, con objeto de facilitar su posterior seguimiento y control.

De esta forma es el usuario/a quien tiene el control de su petición de servicios solicitada.

d) Diseño de un proceso para el estudio de la satisfacción de los usuarios del CAU.

En la Atención al Usuario hay que medir de forma sistemática la imagen y la calidad del servicio que ofrecemos, para ello hay que contar con la opinión del Usuario. Es por eso que, aparte de las encuestas generales de satisfacción que se realizan por las unidades, el CAU dispone de encuestas on line, asociada al servicio prestado

Estas encuestas nos sirven para conocer la satisfacción inmediata y concreta del usuario con un servicio que acaba de recibir, lo que aporta un valor que una encuesta genérica no puede aportar para detectar disfunciones o carencias y mejorar la calidad en la asistencia.

Las encuestas del CAU se implementan asociadas a cada servicio de forma que para dar por terminada una solicitud de servicios o incidencia, al usuario se le muestra la encuesta de satisfacción. Este cuestionario, en una escala Likert de 1-5, posee las siguientes preguntas:

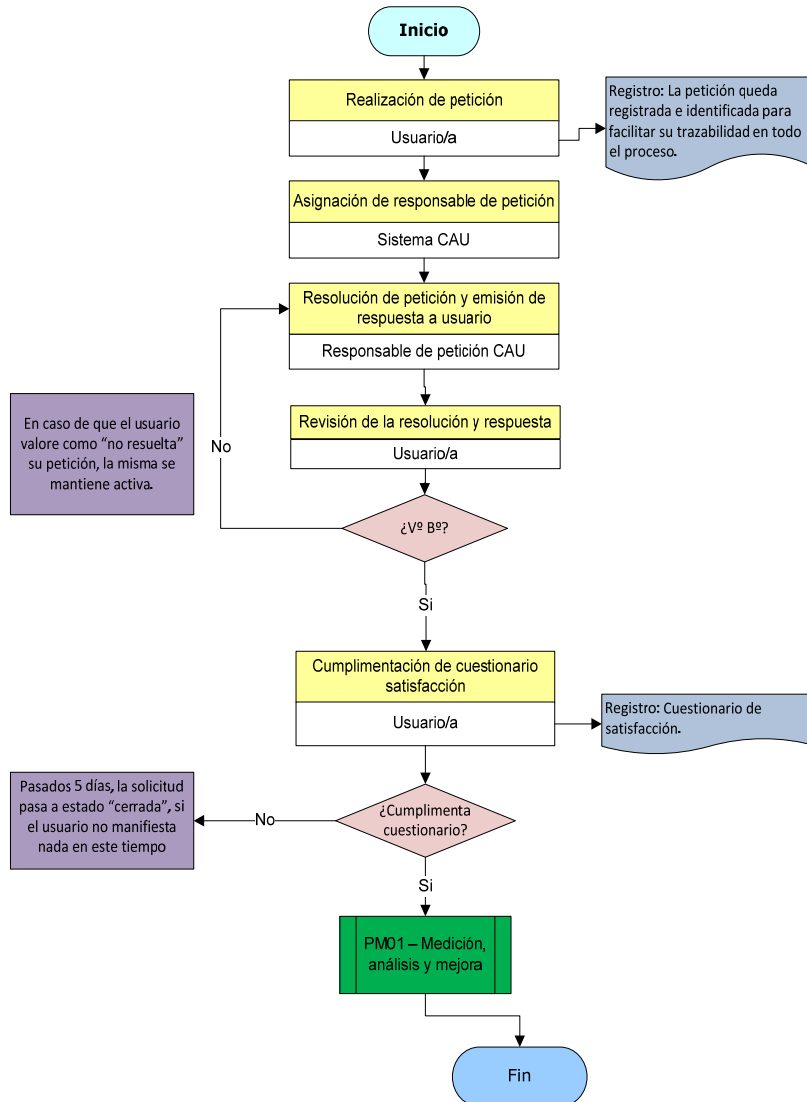
- Grado de satisfacción con el servicio realizado
- Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta a su solicitud
- Eficacia con que se ha resuelto su petición

Comentario relativo al grado de satisfacción (Si desea añadir alguna información sobre esta encuesta)

Una vez analizados los datos se toman las decisiones adecuadas para mejorar en la calidad de los servicios ofertados por cada unidad.

El siguiente diagrama de flujo resume el objetivo nº 1.

Diagrama de flujo nº 1: Orientar el catálogo de servicios de las unidades a las necesidades de usuarios.



e) Comparabilidad de los resultados de satisfacción entre unidades de la UCA.

Al trabajar las unidades con la misma herramienta de atención a usuarios, es posible establecer estrategias de comparación, tal y como el modelo EFQM constituye en el sistema REDER. Como ejemplo de ello presentamos la siguiente tabla de resultados.

COMPARATIVA CON OTRAS UNIDADES UCA DE INDICADORES SATISFACCION

Resultados de las encuestas de Satisfacción de usuario del CAU - 2009	Grado de satisfacción con el Servicio realizado		Grado de Satisfacción con el Tiempo de respuesta a su solicitud		Eficacia con que se ha resuelto su petición		Servicios atendidos por el CAU
	Nº encuestas respondidas	Valoración Media	Nº encuestas respondidas	Valoración Media	Nº encuestas respondidas	Valoración Media	Nº CAUs
Valores entre 5 (alto) y 1 (bajo)							
Area de Informática	865	4,82	866	4,70	865	4,79	11.528
Area de Infraestructuras	615	4,90	613	4,73	613	4,89	5.977
Area de Personal	436	4,88	435	4,88	435	4,88	4.797
Area de Economía	205	4,88	205	4,85	205	4,87	2.963
Servicio de Prevención	111	4,72	112	4,75	110	4,71	2.879
Unidad de Evaluación y Calidad	10	4,90	10	4,90	10	4,90	140
Administración Campus Puerto Real	283	4,65	283	4,48	280	4,70	5.845
Administración Campus Jerez	1	5,00	1	5,00	1	5,00	4
TOTAL CAUs UCA	2.526	4,84	2.525	4,79	2.519	4,84	34.133

Los tres últimas unidades pusieron en explotación su CAU a lo largo de 2009

En estos seis primeros meses de 2010, 7 unidades UCA han puesto en explotación sus CAUs, siendo numéricamente las peticiones de usuario recibidas a 30 de junio de 2010:

280	CAU Administración del Campus de Algeciras.
30	CAU Administración del Campus de Cádiz.
212	CAU Administración del Campus de Jerez.
3564	CAU Administración del Campus de Puerto Real.
2061	CAU Área de Economía.
6844	CAU Área de Informática.
3192	CAU Área de Infraestructuras.
2697	CAU Área de Personal.
96	CAU Evaluación y Calidad.
2	CAU Extensión Universitaria
381	CAU Gabinete de Comunicación y Marketing
25	CAU Gabinete del Rector
1643	CAU Servicio de Prevención.
19	CAU Servicio Central de Ciencia y Tecnología
218	CAU Relaciones Internacionales
21264	TOTAL peticiones CAUs 30/06/2010

Extensión Universitaria y el Gabinete del Rector han puesto en explotación su CAU hace un par de semanas.

Por los datos se puede observar que para este año las peticiones de usuario respecto al año 2009 sobrepasarán ampliamente.

Objetivo 2.- Facilitar la comunicación entre usuarios y unidades administrativas y de servicios.

El Centro de Atención a Usuarios CAU se establece como el mecanismo que permite una comunicación rápida, fluida y eficaz entre las unidades administrativas receptoras de las solicitudes y el usuario/a. Seguidamente se relacionan las acciones llevadas a cabo.

a) Adecuación del sistema CAU al catálogo de servicios de las unidades UCA.

El Catálogo de Servicios de cada unidad administrativa de la UCA sirve como base para difundir y clarificar cuales son las prestaciones que se adecuarán al sistema CAU.

Este catálogo establece los niveles de compromiso en cuanto a servicios ofertados y clarifica a los usuarios/as que es lo que pueden esperar de las Unidades UCA

Todos los servicios reflejados en el catálogo se ponen a disposición de los usuarios por medio del CAU.

b) Diseño de un entorno accesible a los servicios de las unidades UCA.

La accesibilidad al CAU es una prioridad desde su concepción. Por ello desde sus inicios se ha desplegado una navegación más intuitiva y amigable para los usuarios que accedan al CAU.

Se establecen distintas formas de acceder a los servicios según distintos niveles de agrupamiento: Por temáticas, por destinatarios y por orden alfabético.

En cada servicio se accede a una ficha básica, similar para todos los servicios ofertados, donde se recogen los datos básicos del servicio. Esto permite una navegación más sencilla, encontrando rápidamente la respuesta a la necesidad del usuario/a.

Se puede acceder al CAU desde cada unidad o ver una vista general con todos los CAUs de las unidades UCA.

El CAU permite la navegación no autenticada por los servicios ofertados, de forma que sólo en el caso de acceder al servicio solicitado se requerirá la autenticación del usuario.

c) Desarrollo de la Ficha tipo por servicios

Cada servicio ofertado al usuario responde en el CAU a la siguiente estructura básica:

Denominación del servicio o consulta	Frase que describa claramente la acción a la que responde el servicio ofertado (una línea máximo)
Breve descripción	Detalle de las características básicas del servicio (máximo 4 líneas)
Destinatarios	<input type="checkbox"/> Equipos Directivos <input type="checkbox"/> Docentes <input type="checkbox"/> PAS <input type="checkbox"/> Estudiantes <input type="checkbox"/> Otro Personal o externos
Temática	Area temática donde se enmarca el servicio
Ayuda y soporte	Teléfonos, direcciones email... sobre el tema
Servicios relacionados	Otros servicios relacionados con el indicado que tengan que ver con el mismo tema
Enlaces de interés	Enlaces a documentos, normativas etc... relacionados con el tema del servicio
Información específica del servicio	Enlace al servicio donde se concreta en detalle en qué consiste el servicio, se recomienda no exceder de un folio en las explicaciones

Cuando el usuario/a accede a un servicio del CAU de una unidad se encuentra con esta información básica que le sirve para comprobar si lo que desea solicitar responde a lo que se oferta.

Una vez que el usuario comprueba que es el servicio que desea, pulsa sobre el servicio y pasa a navegación autenticada, accediendo a la información específica del servicio donde se le solicitan además todos aquellos datos necesarios para una correcta identificación de la solicitud. Un ejemplo se puede observar en la siguiente imagen, del CAU del Área de Personal.

Solicitud de anticipo con cargo a Nómina:

Solicitud de anticipo con cargo a Nómina

Cumplir este formulario para obtener un anticipo sobre su nómina.

Tiempo estimado de respuesta (Días): 9

Indique su dirección particular. Vía:

Localidad:

Teléfono de contacto:

Importe a anticipar:

A descontar en su nómina de ... (indique mes de la nómina y si es paga ordinaria, extraordinaria o paga de vestuario):

Si desea que el anticipo se ingrese en una cuenta bancaria distinta a la de la nómina, indique el código de la cuenta bancaria (20 dígitos):

Entidad bancaria a que pertenece la cuenta:

Domicilio de la sucursal bancaria (vía, localidad):

Detalle su petición:

d) Concepción del CAU como un facilitador de servicios

El CAU se ha convertido en la herramienta que pone a disposición de los usuarios de la UCA los servicios de las unidades de la UCA y por tanto donde cualquier miembro de la comunidad universitaria o de la sociedad puede recurrir para realizar cualquier consulta o solicitud de servicios, por lo que se ha convertido en herramienta fundamental de comunicación con el usuario.

El CAU desarrolla su actividad en un soporte aplicativo de entorno Web, donde se pone a disposición del usuario como medio de comunicación ágil y rápido, y por otro lado, de manera interna en la gestión de las unidades UCA facilita el registro y tramitación de solicitudes, así mismo proporciona todo el entorno operativo necesario para el correcto funcionamiento de los módulos de gestión adaptado al catálogo o cartera de servicios de cada unidad.

Las ventajas que aporta el CAU son diversas, entre ellas se encuentra:

- Es el medio de acceso, a modo de punto único de entrada para el usuario al catálogo de servicios de las unidades.
- Optimiza los recursos, aprovechando lo que ya está desarrollado, evitando la duplicidad de esfuerzos y tareas.
- Permite un control de las tareas realizadas por los profesionales, lo que facilita la asignación y distribución de los mismos según las cargas de trabajo y objetivos de la unidad.
- Incrementa la satisfacción tanto del personal implicado como del usuario del servicio, al clarificarse las funciones a realizar y las competencias asignadas. El usuario no tiene por qué conocer la estructura interna de las unidades, solo solicitar los servicios que se le ofrecen.

Objetivo 3.- Favorecer el trabajo en equipo dentro de las unidades administrativas y de servicios.

El Centro de Atención a Usuarios de cada unidad soporta una elevada carga de trabajo (como se refleja en el apartado de resultados), esta ha implicado una reorganización de trabajo interna para dar respuesta a las solicitudes siguiendo unos criterios básicos de calidad. Para ello se concibe de vital importancia potenciar el trabajo en equipo de su personal, con objeto de optimizar los recursos disponibles, unificar la visión, trato, calidad...de los servicios prestados.

El sistema CAU se confiere como una herramienta adaptable a las necesidades de cada grupo de interés: usuario, responsable asignado a cada solicitud, supervisor de servicio.

Al usuario permite:

- Realizar desde un único punto todas sus peticiones de servicio a las unidades UCA, pudiendo consultar en todo momento las solicitudes pendientes y resueltas.
- Conocer los servicios ofertados, en que consiste su prestación y tiempos estimados de respuesta.

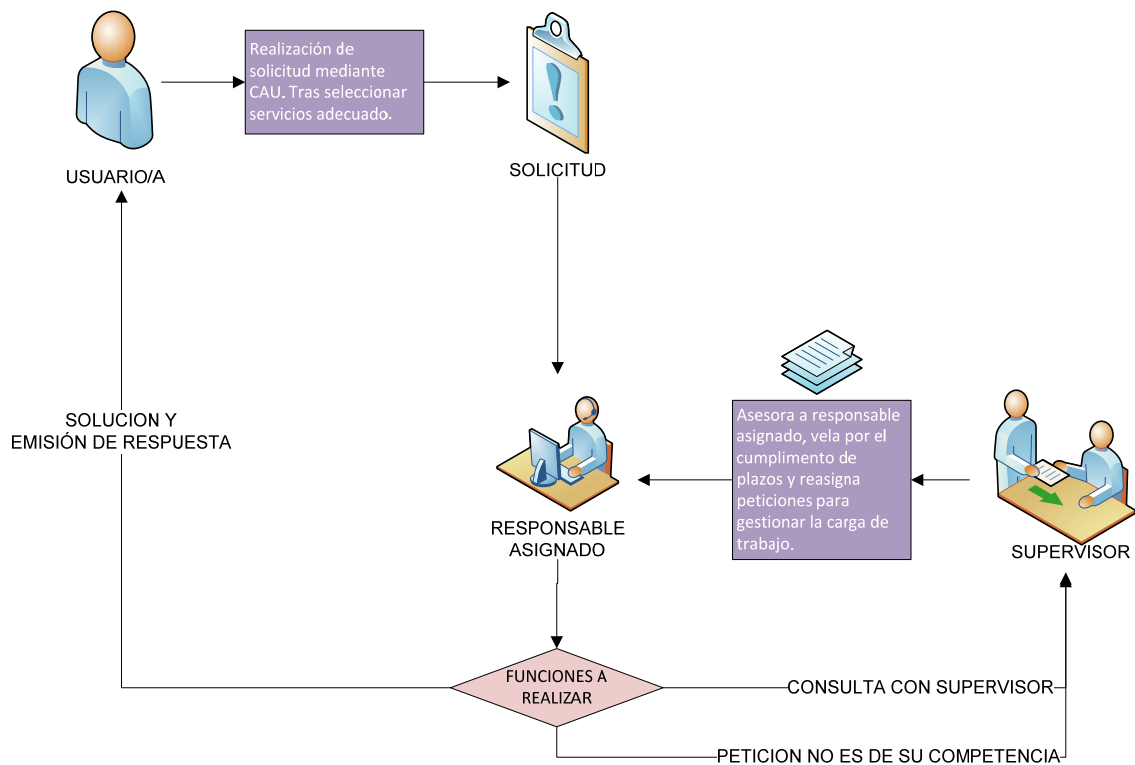
Al responsable asignado:

- Tener el control de las peticiones que tiene que atender, pudiendo organizar su jornada de trabajo y optimizar sus recursos.
- Poder mantener un contacto directo con el usuario, así como el apoyo de la persona designada como supervisor de las solicitudes, para solicitar su colaboración e instrucciones, según necesidades.

Al supervisor:

- Poder gestionar de manera sostenible la carga de trabajo de los profesionales a su cargo, pudiendo ejercer medidas correctoras para equilibrarla de manera inmediata.
- Organizar y repartir el trabajo fácilmente en caso de bajas, vacaciones... a través de la herramienta de gestión de profesionales y peticiones del CAU.

De manera general, el CAU permite la cercanía de profesionales y supervisores a los usuarios, facilitando la comunicación y la gestión de solicitudes comunes.



Personal implicado y recursos técnicos

El diseño y desarrollo de la herramienta se realiza por D. Antonio Benítez Olmo – Coordinador del Área de informática, correspondiendo la supervisión y gestión a Jose Luis Marcos Vara, Jefe de Servicio.

En la implantación de los CAUs en las diferentes unidades participan en su configuración el propio personal de cada unidad administrativa y de servicios, que puede configurar parámetros de la herramienta según su catálogo de servicios, política de calidad de la unidad y organización interna del trabajo.

Recursos materiales y técnicos: Arquitectura MVC, JAVA J2EE, Apache Struts y PostgreSQL, bajo licencia libre GPL.

Número de líneas de código: 44124

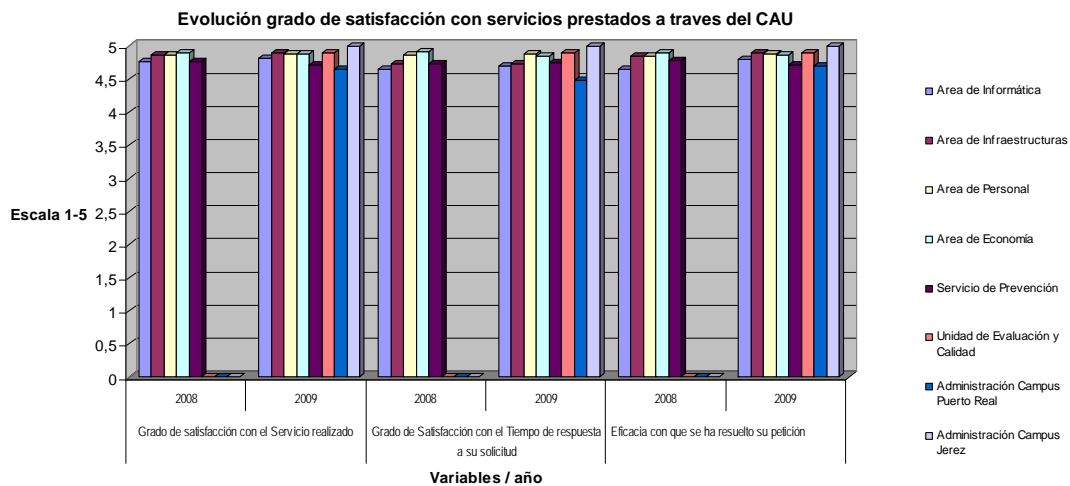
Número de Clases Java: 334

Número de Métodos: 3697

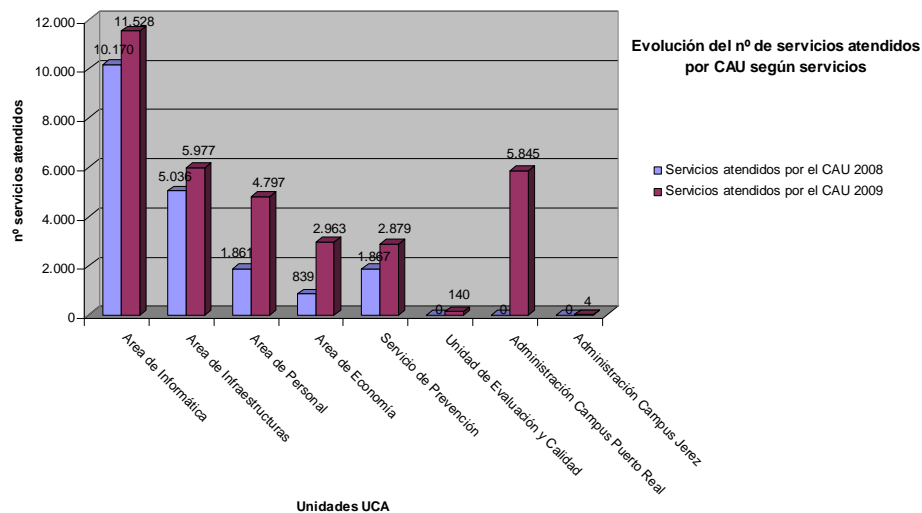
Indicadores

El CAU dispone de un módulo estadístico que permite generar multitud de información para obtener los indicadores que se planteen por las Unidades.

A modo de ejemplo se puede observar en la gráfica siguiente que la satisfacción con la calidad del servicio prestado en todas las unidades y en todas las variables consultadas (satisfacción global, tiempo de respuesta y eficacia) la puntuación es muy elevada en una escala Likert de 1-5. Por tanto, los resultados de calidad percibida son duraderos en lo largo de estos dos años de medición. Existen unidades que al no estar activada la práctica en sus procesos en el año 2008 no poseen indicadores de medición de calidad percibida de ese ejercicio.



Otro indicador estudiado es el referido a la evolución del nº de servicios atendidos por medio del CAU, cuyo resultado, como se puede observar en el siguiente gráfico, nos muestra una evolución creciente en el tiempo durante los años 2008 y 2009.



Carácter innovador

Seguidamente se detallan aspectos que confieren a la práctica un carácter innovador, y son:

- **Control de usuario:** control absoluto de la petición por parte del solicitante del servicio, ya que el solicitante cierra la petición por medio de 3 acciones: Contestando encuesta de calidad percibida, reactivar la petición en caso de no cubrir sus expectativas y una vez resulta la petición, ésta se cierra automáticamente a los cinco días de no tener intervención por parte del solicitante.
- **Independencia de las estructuras de las Unidades:** oferta de servicios de forma independiente del conocimiento de la estructura de la unidad por parte del usuario.
- **Abierto a la sociedad:** alcance abierto a toda la comunidad universitaria y a la sociedad.
- **Optimización de recursos:** eficiencia en la gestión organizativa de las unidades administrativas (establecimiento de tiempo máximo de respuesta, distribución de cargas de trabajo, condiciones de suministro de servicio, medición de calidad percibida en el servicio prestado...). En esta línea, la herramienta se ha integrado en el reglamento interno de cada unidad.
- **Medir y comparar:** la herramienta permite obtener indicadores, evidencias y registros que facilitan una medición, análisis y mejora de los procesos así como la comparabilidad entre unidades, tendencias de resultados y permitiendo benchmarking interno en la UCA.
- **Integrabilidad:** Integración y compatibilidad con los procesos internos de cada unidad.
- **Adaptabilidad:** adaptabilidad de la práctica a cualquier unidad de la universidad independiente de los servicios que pueda ofrecer.
- **Autonomía:** gestión de la herramienta por parte de las propias unidades.
- **Medio Ambiente:** reducción del consumo de papel, gasto telefónico....

Sostenibilidad

El alineamiento de esta práctica con la **política de calidad de la UCA, basada en el modelo EFQM**, garantiza la perdurabilidad de la práctica en el tiempo. Tal como se señaló la práctica está en ejecución desde el año 2001, en permanente y constante evolución con la inclusión de nuevos servicios y funcionalidades.

Así mismo, como se señaló previamente, son las propias unidades administrativas y de servicios de la Universidad quienes solicitan la adaptación de la herramienta a su catálogo de servicios, no es necesario convencer a nadie para que lo implante, las unidades ven su utilidad, ventajas y facilidad de uso y **nos demandan su implementación**.

Podemos señalar que el CAU se ha integrado a la **cultura de la propia universidad** como medio de comunicación, siendo un concepto técnico asimilado por los profesionales de la UCA, expresiones como “ponme un CAU” o “pide un CAU” son entendidas en la organización y no es necesario explicarlas.

Replicabilidad

Como ya se ha indicado, un punto fuerte demostrado es la **adaptabilidad** de la práctica a cualquier unidad de la universidad independientemente de los servicios que tenga, así mismo como a cualquier Universidad facilita su replicabilidad.

En estos momentos existe **15 CAUs de unidades UCA activos**:

- CAU Administración del Campus de Algeciras.
- CAU Administración del Campus de Cádiz.
- CAU Administración del Campus de Jerez.
- CAU Administración del Campus de Puerto Real.
- CAU Área de Economía.
- CAU Área de Informática.
- CAU Área de Infraestructuras.
- CAU Área de Personal.
- CAU Evaluación y Calidad.
- CAU Extensión Universitaria
- CAU Gabinete de Comunicación y Marketing
- CAU Gabinete del Rector
- CAU Servicio de Prevención.
- CAU Servicio Central de Ciencia y Tecnología
- CAU Relaciones Internacionales

Estando pendientes de atender petición de CAU para el Área de Deportes, así como de otras unidades que han mostrado interés en estudiar la implementación y uso de la herramienta.

Así mismo, las características de las herramientas informáticas con **licencia GPL** permiten la modificación, adaptación e integración de nuevos servicios y funcionalidades, lo que facilita su replicabilidad.

Destacar que **otras universidades especialmente latinoamericanas** con las que la Universidad de Cádiz mantiene relaciones, han mostrado interés en la implantación de la práctica en su sistema organizativo.

Información complementaria

Información complementaria del CAU de cada unidad administrativa y de servicio de la UCA la puede encontrar en el siguiente enlace Web:

<http://www.uca.es/es/administracion-y-servicios/normativa-y-atencion-al-usuario>

Un ejemplo de servicio accesible a toda la comunidad y sociedad lo puede localizar en el siguiente enlace: <https://cau-riii.uca.es/cau/servicio.do?id=K045> donde el catálogo de servicios del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Cooperación está abierta a la comunidad universitaria y sociedad, por medio de una funcionalidad de “registro” del usuario externo.



UCA Universidad de Cádiz

Página Principal Solicitudes Pendientes

CAU del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Cooperación

Inicio en: Inicio de Mensajería Electrónica | Catálogo de Servicios | Eventos Calificados

Catálogo de Servicios

Catálogo de Servicios UCA

Solicitudes Pendientes

Solicitudes Pendientes UCA

Tamaño de Letra: A | A | A

Catálogo de Servicios del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Cooperación

Iniciar Sesión

Indique su dirección de mensajería electrónica y su clave de acceso para iniciar la sesión en la aplicación, o bien, su identificador y clave única de acceso a servicios (redcampus, nómina, servicios de personal, ...).

Dirección de Mensajería Electrónica o Identificador de Usuario:

Clave de Acceso:

Iniciar Sesión

Si no tiene cuenta de correo en la UCA puede registrarse, si ya está registrado y ha olvidado la clave