

MODALIDAD: "BUENAS PRÁCTICAS"

El Área de Atención al alumno presenta al premio a las buenas prácticas en la gestión de la Universidad, el trabajo que denominaremos "Gestión Documental".

El grupo de trabajo de Gestión Documental surge (lo podemos encuadrar dentro) del Plan de mejora del Vicerrectorado de Alumnos. Más concretamente en la línea de acción nº 2. "Diseñar e implantar un proceso de gestión documental del Vicerrectorado de Alumnos".

Esta Línea de Acción está en consonancia con las siguientes líneas del Plan Estratégico de la Universidad de Cádiz.

1.1.4 Definir políticas que apuesten por el ahorro y la eficiencia energética, así como el respeto al medio ambiente.

5.1.6. Desarrollar un modelo de gestión por procesos en todos los servicios que ofrece el Vicerrectorado de Alumnos y elaborar manuales de procesos en todas las universidades.

Los objetivos propuestos siempre acordes con las líneas del Plan Estratégico mencionadas antes fueron:

- Realizar un estudio de los diferentes documentos: informes, cartas actas, etc., que se generan en el Vicerrectorado de Alumnos con el fin de la normalización y unificación de los mismos.
- Guardar los modelos de documentos en formato electrónico.

Fecha de inicio y fin: Enero a Diciembre 2008

Integrantes del grupo:

- Ana Cervera Corbacho
- Ana González Ruiz
- Francisca Reyes Cabañas
- M^a Angeles Rojas López
- Ana M^a Santana Vicente
- Amalia Señoranes Morillo

12 Sesiones celebradas durante el año 2008:

- ✓ 27 marzo
- ✓ 17 abril
- ✓ 23 abril
- ✓ 14 mayo
- ✓ 23 mayo
- ✓ 2 junio
- ✓ 13 junio
- ✓ 26 junio
- ✓ 7 julio
- ✓ 24 septiembre
- ✓ 15 diciembre

Finalizado el trabajo, el grupo realizó una presentación del mismo en Power Point. (Se adjunta)
Realizada la presentación se enviaron todos los modelos de documentos a todo el personal del Área.

1. Solución a un problema y su relevancia para la mejora continua

Problema detectado: Distintas unidades de la misma Área utilizaban para la misma finalidad modelos de escritos diferentes.

Objetivo: Unificar, normalizar y mejorar los documentos generados en el Vicerrectorado de Alumnos/Área de Atención al Alumnado.

Observamos que cada unidad del Área (Títulos, Becas, Información, Acceso, Asuntos Generales, Aula de Mayores, Programa SICUE-SENECA) utilizaba distintos documentos con la misma finalidad y no había una causa justificada de por qué se hacía de esta manera. Se hacía de una determinada forma porque “siempre se había hecho así”.

Reflexionamos sobre la importancia que tienen los documentos generados en cualquier unidad ya que son la forma de comunicación con los interesados, la carta de presentación, la imagen que exportamos a los usuarios/clientes tanto internos como externos.

Comenzamos por solicitar a las distintas dependencias copias de todos los documentos que utilizaban. Se observaron que escritos que tenían la misma finalidad tenían formatos totalmente distintos y que en algunos casos no seguían las pautas marcadas por la propia universidad. Además algunos tenían formatos obsoletos, no utilizaban pie de recurso adecuado, no estaban adaptados a la normativa.

Una vez recopilados agrupamos los modelos por tipos: fax, nota interior, instancia....

Destacar la implicación de todo el personal del Área que ha colaborado con el grupo de trabajo desde el principio: proporcionando copia de los escritos que habitualmente utilizaban y aportando ideas sobre la información que deberían recoger algunos de los modelos propuestos. Se pone de manifiesto así la disposición del personal a mejorar.

2. Resultados logrados. Eficacia respecto a los objetivos esperados, eficiencia respecto a los recursos empleados y efectividad respecto a la contribución a la solución del problema planteado.

Se ha logrado unificar, normalizar y mejorar 10 modelos de los escritos más utilizados en el Área.

- ✓ Instancia al Rector
- ✓ Fax
- ✓ Informe “presente aquí”
- ✓ Oficio- Modelo de notificación
- ✓ Nota interior
- ✓ Cuadro devolución tasas- pago
- ✓ Resolución del Rector a Recurso de Alzada
- ✓ Resolución comunicando suspensión plazo resolver
- ✓ Resolución del Vicerrector sin agotar vía Administrativa
- ✓ Información al Interesado según Art. 42.4 LRJAP

Con carácter general se ha conseguido unificar el encabezado de todos los documentos, insertar nuevos campos para recoger o facilitar todos los datos necesarios tanto para el usuario como para la unidad que tiene que tramitar el documento. Destacar la inclusión del campo “correo electrónico” en la “Instancia al Rector” que permite dar mayor agilidad en las comunicaciones con el usuario sin tener que usar el teléfono, ni cartas postales, resaltando el ahorro que supone a nivel económico y la sostenibilidad con el medio ambiente.

Además se han guardado los modelos en formato electrónico apostando por el ahorro y la eficiencia energética, así como el respeto al medio ambiente.

Podemos afirmar que se ha conseguido alcanzar el objetivo propuesto, que los recursos empleados han sido mínimos y la efectividad del 100%

3. Carácter innovador. Repercusión de la buena práctica en el aprendizaje sobre las nuevas formas y estilos de trabajo en la propia institución.

Es la primera vez que en el Área de Alumnos se realiza una práctica de este tipo.

En grupo de trabajo siempre ha tenido como finalidad: Mejorar la imagen de la Universidad de Cádiz mejorando la imagen del Área de Atención al Alumnado tanto en las relaciones con las demás dependencias de la UCA como de cara al exterior y tratando siempre de conseguir la mejora para nuestro principal usuario/cliente: EL ALUMNO.

4. Sostenibilidad. Posibilidad de mantenimiento de la buena práctica en el interior de la institución.

Es un trabajo que permite en cualquier momento su revisión. Esta puede hacerse anualmente para conocer en que medida se continúan utilizando los modelos propuestos o si han sufrido modificaciones indeseables por el uso y el paso del tiempo.

Además pueden actualizarse para adaptarlos a los cambios normativos que se puedan producir. Creemos que es una buena práctica que se puede mantener e incluso mejorar no sólo en la propia Área de Alumnos sino en toda la Universidad.

5. Replicabilidad. Potencial de transferencia a otras Unidades tras un ejercicio de flexibilidad y adaptabilidad.

Los modelos de documentos propuestos pueden ser utilizados en cualquier unidad de la Universidad de Cádiz sin que suponga coste económico alguno.

El trabajo realizado por este grupo se puede adaptar a otras unidades de la UCA, siguiendo como modelos los documentos unificados y adecuándolos a las necesidades propias de cada unidad.

Podemos afirmar que es replicable a todas las Unidades de nuestra Universidad



Denominación de la Unidad
Dirección Postal
Código - Localidad
Tel. nnnnnnnn Fax. nnnnnnnn
correo@uca.es



RELACIÓN DE PAGOS/DEVOLUCIONES DE TASAS DE ...TEXTO QUE PROCEDA...

DNI	Apellidos	Nombre	Calle o Plaza	CP	Domiciliado en	Centro	Cuenta Bancaria	Cantidad	Fecha
---,---,---	Primer y Segundo	Nombre	Dirección a efectos	---	Localidad (Cádiz)	Facultad o Escuela	xxxx-xxxx-xx-xxxxxxxxxxx		
TOTAL								Suma	

En relación al listado que antecede y que afecta a (número) interesados y por un importe de TOTAL euros, el puesto de trabajo y el Director de Atención al Alumnado informan que conforme a la documentación existente en el mismo, dichos alumnos cumplen todos los requisitos para proceder al pago/devolución (Causa de devolución/pagos).

Cádiz, a día de mes de año

Nombre y dos apellidos del gestor
Puesto de trabajo

Nombre y dos apellidos del Responsable Unidad de Gasto
Puesto de trabajo o cargo institucional

Sr. Gerente de la Universidad de Cádiz

D./D^a. Nombre y dos apellidos, con N.I.F. _____ se ha presentado en el día de hoy en el Área de Atención al Alumnado de la Universidad de Cádiz (Proceso: Títulos, Becas, Acceso...) para realizar un trámite de su interés relacionado con la actividad propia del Área mencionado.

Cádiz a ____ de _____ de 20__

Nombre y dos apellidos del que firma

Puesto de trabajo (Gestor Jefe Unidad)

Proceso (Títulos, becas...)

FAX

Destinado a:

Enviado por:

Número de páginas incluida ésta:

Fax de destino:

Fecha:

TEXTO:

Si no recibe la totalidad de las páginas, póngase en contacto con nosotros en el teléfono o e-mail arriba indicado.

INFORMACION AL INTERESADO SEGÚN EL ART. 42.4 LRJAP

MODELO PROPUESTO

En aplicación de lo dispuesto en el artículo 42.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común, acusamos recibo del escrito de fecha, presentado por usted en el registro.....en fecha....., con objeto de que por esta Universidad se proceda a (*denominación y objeto del procedimiento*).

Pongo en su conocimiento que se ha abierto expediente (*identificación del expediente-clave o número*), para examinar su petición y, previos los tramites reglamentarios, resolver lo que proceda en derecho.

Su escrito ha sido recibido con fecha..... en el órgano competente para resolver el expediente (*registro de fecha ...*) y de conformidad con lo previsto en (*norma reguladora de este procedimiento*), el plazo máximo para resolver es de..... meses, estableciéndose, en caso de falta de resolución expresa en dicho plazo, que su petición se entiende (*estimada o desestimada*).

De conformidad con los derechos que asisten a los ciudadanos en los procedimientos en los que sean parte ante las Administraciones Públicas, le mantendremos informado de cuantas actuaciones sean practicadas por esta Universidad. A estos efectos, puede obtener información sobre el estado de la tramitación del expediente a través de los siguientes medios:

Dirección:
Teléfono:
Fax:
Correo Electrónico:

(Lugar, fecha y firma)

EL VICERRECTOR DE ALUMNOS

Fdo.: David Almorza Gomar.

Nombre y dos apellidos del interesado, Domicilio a efectos de notificaciones, C.P.-Localidad (Provincia)

(Nombre y dos apellidos):

N.I.F./Pasaporte n°: _____ con domicilio en (C/, Avda., Plaza): _____

_____ n° _____ Escalera _____ Piso _____

Código Postal: _____ Población: _____ Provincia: _____

Teléfonos: _____ Alumno/a ó egresado/a del Centro universitario:

Titulación _____

Correo electrónico: _____ @ _____

EXPONE:

SOLICITA:

DOCUMENTACIÓN QUE APORTA:

En Cádiz a _____ de _____ de 20__

(Firma)

Excmo. y Mgfco. Sr. Rector de la Universidad de Cádiz

TELÉFONOS UNIDADES:

Información al Alumno: 956-01-53-50; Dirección Gral. Empleo: 956-01.57.81; Acceso: 956-01.53.49; Asuntos Generales: 956-01.53.48; Aula Universitaria Mayores: 956-01.55.93; Becas: 956-01.53.52; SICUE-Séneca: 956-01.57.97 Títulos: 956-01.53.51

NOTA INTERIOR

Fecha:	
De:	
A:	
Asunto:	

Nombre y dos apellidos
Puesto de trabajo (Jefe Gestión, Gestor..)
Proceso (Becas, Títulos, Información...)

Rogamos nos envíe el acuse de recibo firmado a la dirección arriba indicada.

Recibí
Fecha:
Fdo.: <i>Nombre y dos apellidos</i> <i>Puesto de trabajo</i>

Nombre y dos apellidos

Dirección notificaciones

C.P.-Localidad (Provincia)

s/ref. _____

n/ref. _____

Cádiz, a ____ de _____ de 20__

TEXTO QUE PROCEDA

Nombre y apellido

Puesto de Trabajo (Gestor, Jefe de Unidad...)

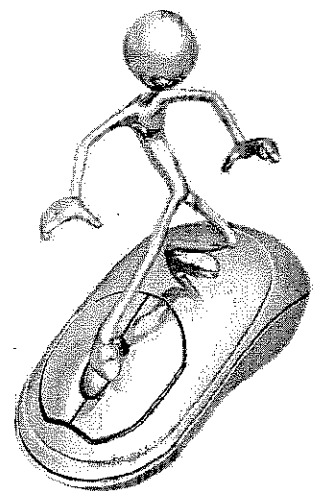
Proceso (Becas, Títulos,.....)

TELÉFONOS UNIDADES:

Información al Alumno: 956-01-53-50; Dirección Gral. Empleo: 956-01.57.81; Acceso: 956-01.53.49; Asuntos Generales: 956-01.53.48; Aula
Universitaria Mayores: 956-01.55.93; Becas: 956-01.53.52; SICUE-Séneca: 956-01.57.97 Títulos: 956-01.53.51

Grupo de Trabajo “Gestión Documental”

- Ana Cervera Corbacho
- Ana González Ruiz
- Francisca Reyes Cabañas
- M^a Angeles Rojas López
- Ana Santana Vicente
- Amalia Señoranes Morillo



Grupo de Trabajo “Gestión Documental”

Instancia al Rector

Fax

Informe “presente aquí”

Oficio - Modelo de notificación

Nota interior

Cuadro devolución-pagos

Resolución del Rector a Recurso de Alzada

Resolución cdo suspensión plazo resolver

Resolución del Vicerrector sin agotar vía Admva.

Información al Interesado según el Art. 42.4 LRJAP



Grupo de Trabajo “Gestión Documental”

Debemos enviar oficio de remisión al interesado cumpliendo lo establecido en la LRJAPPAC referente a notificaciones y al Centro una nota interior para su conocimiento y efectos oportunos



Resolución del Rector a Recurso de Alzada

Resolución del Vicerrector sin agotar vía Admva.

Grupo de Trabajo “Gestión Documental”

Será gratificante para nosotras tener conocimiento de que, a partir de ahora, empezaréis a utilizar nuestros modelos de documentos.

Debido al tiempo transcurrido desde que finalizamos este Grupo de Trabajo, desconocemos las posibles actualizaciones o innovaciones en los diferentes modelos, lo cual sería motivo de formación de otro Grupo.



Y, una sugerencia la Firma Electrónica debería ser nuestro próximo objetivo....

Resolución del Rector UCA/RECXXVAL/2010, de día/mes/año, por la que se resuelve el recurso de alzada formulado por D./D^a. Nombre y dos apellidos.

Visto el recurso de alzada formulado por D. Nombre y dos apellidos, con NIF _____, Titulación _____ y Centro _____, contra la desestimación de su solicitud ante *lo que proceda*, se observan los siguientes

HECHOS

Primero.- El recurrente presentó solicitud ...
La solicitud le fue denegada mediante resolución de

Segundo.- El día/mes/años presentó recurso de alzada ante la *texto que proceda*, alegando

Tercero.-

A los anteriores hechos son de aplicación los siguientes,

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero.- Ley 30/1992 de 26 de noviembre modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero; Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre; Estatutos de la Universidad de Cádiz; Reglamento de

Segundo.- De conformidad con el ...

Tercero.- Seguido el procedimiento establecido

RESOLUCIÓN

Primero.- ESTIMA/DESESTIMA /INADMISIÓN el recurso de alzada formulado por D^o.

Segundo.- Notifíquese la presente resolución al interesado, y al, con indicación de que, de conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, esta resolución agota la vía administrativa y será impugnabile en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de la notificación o publicación de la misma, como establece el artículo 46 de la Ley 29/1998 de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, ante el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo Provincial con sede en Cádiz, en virtud de lo dispuesto en los artículos 13 a) en relación con el artículo 8 de la mencionada norma.

Cádiz, a ___ de _____ de 20__

El Rector,
(P.D.F. de 4 de noviembre de 2008)
El Vicerrector de Alumnos,

David Almorza Gomar
Diego Sales Márquez

Nombre y dos apellidos del interesado, Domicilio a efectos de notificaciones, C.P.-Localidad (Provincia)

Resolución del RECTOR, por la que se suspende el plazo para resolver y notificar el expediente de *texto que proceda* formulado por D./D^a. Nombre y dos apellidos.

Visto el recurso interpuesto por D./D^a. nombre y dos apellidos, con NIF _____, Titulación _____ y Centro _____, seguido por el Vicerrectorado de Alumnos, con objeto de resolver su expediente de *texto que proceda*, y considerando que el artículo de la normativa correspondiente, preceptúa la emisión de informe preceptivo por la Comisión Central de *texto que proceda* que servirá como base para la Resolución del Rector.

Entendiéndose por tanto dicho informe preceptivo y determinante del contenido de la resolución al permitir el mismo fijar su sentido y definir el alcance de la misma, de tal manera que el mismo ilustra al órgano competente para resolver de tal manera que le lleva a poder resolver con rigor y certeza, permitiendo formarse un juicio recto sobre el fondo del asunto, de tal suerte que sin el mismo no cabría hacerlo.

Solicitando informe con fecha día/mes/año a *quien proceda*.

De conformidad con el artículo 42.5.c) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, he tenido a bien

RESOLVER

Primero. La suspensión del plazo para resolver y notificar el expediente de *texto que proceda*, por el tiempo que medie entre la petición y la recepción del informe, sin que el plazo pueda exceder en ningún caso de tres meses.

Segundo. Comuníquese esta resolución al interesado con indicación de que contra el mismo no cabe recurso alguno.

Cádiz, a ____ de _____ de 20__

El Rector,

(P.D.F. de 4 de noviembre de 2008)

El Vicerrector de Alumnos,

David Almorza Gomar
Diego Sales Márquez

Resolución del Vicerrector de Alumnos de día/mes/año, por la que se resuelve la solicitud formulada por D./D^a. Nombre y dos apellidos.

Vista la solicitud formulada por D. Nombre y dos apellidos, con NIF _____, Titulación _____ y Centro _____, respecto a lo que proceda (*plazo matrícula, pago créditos...*), se observan los siguientes

HECHOS

Primero.- El recurrente presentó solicitud ...
La solicitud le fue denegada mediante resolución de

Segundo.- El día/mes/años presentó *texto que proceda*, alegando

Tercero.-

A los anteriores hechos son de aplicación los siguientes,

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero.- Ley 30/1992 de 26 de noviembre modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero; Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre; Estatutos de la Universidad de Cádiz; Reglamento de

Segundo.- De conformidad con el ...

Tercero.- Seguido el procedimiento establecido

RESOLUCIÓN

Primero.- ESTIMA/DESESTIMA/INADMISIÓN la solicitud formulada por D.

Segundo.- Notifíquese la presente resolución al interesado, con indicación de que podrá interponer recurso de alzada, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la fecha de notificación de este escrito, ante el Excmo. y Mgfco. Sr. Rector de la Universidad de Cádiz, según preceptúa la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Cádiz, a __ de _____ de 20__

El Vicerrector de Alumnos,

David Almorza Gomar

Nombre y dos apellidos del interesado, Domicilio a efectos de notificaciones, C.P.-Localidad (Provincia)