

El Administrador del Campus de Jerez propone a su **Unidad de Secretaría** por su “gestión de turnos de acceso a información en la Secretaría” para el “**Premio a las buenas prácticas en la gestión de la Universidad**”, correspondiente a la convocatoria de la I Edición de los Premios de Reconocimiento del Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Cádiz 2010.

La Unidad de Secretaría, encargada de la gestión de alumnos, presenta como uno de los principales retos en la gestión que realiza, el conseguir mayor agilidad en la atención directa que debe prestar. Los procesos clave que lleva a cabo esta unidad, información, matrícula y expediente, requieren una atención continua al usuario, que se presta a través del correo electrónico, telefónicamente, a través del CAU, por Administración Electrónica o directamente.

La demanda directa de servicios se ve incrementada notablemente en determinadas fechas del año en que coinciden la gestión de matrícula, la gestión de actas, la gestión de becas, la gestión de tarjetas universitarias, la gestión de Equivalencia de Estudios por Adaptación, Convalidación y/o Reconocimiento de Créditos (respecto a los Grados, Reconocimiento y Transferencia de Créditos), la gestión de traslados de expediente y la gestión de alumnos Erasmus entrantes y salientes, principalmente.

Todo ello genera grandes colas de usuarios de estos servicios que se ven obligados a esperar durante más tiempo del que sería deseable.

Para intentar paliar en gran medida este problema, desde el curso 2007-08, la Administración del Campus, con la colaboración del Área de Informática, adquirió un equipo técnico de atención que está siendo bastante efectivo.

El equipo está formado por un conjunto de 5 pantallas distribuidas del siguiente modo:

- 2 en Secretaría, colocadas de forma que tanto los usuarios, como el personal de la Secretaría, tengan una buena visión de las mismas.
- 1 a la entrada de la Secretaría, para que todos aquellos que esperen en el vestíbulo del edificio, puedan seguir también la evolución de los números.
- 2 en la Cafetería, situados en puntos estratégicos, a fin de que se pueda tener una buena visión desde cualquier punto de la misma. De este modo, las personas cuyo número resulte aún muy alejado del número en uso en ese momento, puedan esperar tranquilamente tomando un café, y acudir a la Secretaría cuando vean acercarse sus números.

En el tiempo que no corresponde horario de atención (de 9 a 14 horas), podemos sustituir la imagen de turnos de la pantalla por noticias enlazadas a la página web de la UCA, o novedades y fechas relevantes en cada momento.

Este equipo de pantallas lleva incorporados unos altavoces para anunciar en qué momento ha de pasar el siguiente usuario. La activación de los turnos se hace desde los ordenadores por las personas que atienden.

Los números se retiran en el espacio reservado para la espera, dentro de la Secretaría. Hay dos dispensadores, donde colocamos las cintas de números de dos colores, uno azul y otro naranja, correspondiendo a las dos bandas de colores que aparecen en las pantallas.

En las pantallas aparecen los números de los distintos colores que deben ser atendidos en cada momento, así como los números correspondientes a las mesas desde las que se les está llamando. (cada mesa presenta en lugar bien visible su número).

En la época de mayor afluencia usamos las dos numeraciones, informando junto a los dispensarios de las gestiones que se realizan en cada color. El naranja es para los trámites más rápidos, como pueden ser, recogida o entrega de documentos, petición de certificados, gestión de traslados, etc. El azul para los que requieren mayor tiempo de dedicación, como pueden ser gestión de títulos, gestión de matrículas, información y orientación, etc.

Resultados logrados:

- . Reducción de la espera en las gestiones rápidas.
- . Satisfacción de los usuarios (el nivel de satisfacción alcanzado en la última evaluación de encuestas fue de 4,39 sobre 5).
- . Comodidad de la espera.
- . Posibilidad de asignar a cada lista las personas necesarias en cada momento.
- . Obtener información sobre el número de personas atendidas, así como los tiempos de atención, por días, semanas, meses, etc.

Sostenibilidad: No sólo debemos mantenerlo, sino mejorar las prestaciones que este sistema nos puede ofrecer.

Replicabilidad: El sistema y método de trabajo es fácilmente exportable a otras unidades, especialmente a aquellas cuya actividad se centre fundamentalmente en la atención directa a los usuarios.

Además de este equipo, contamos dentro de la Secretaría, con una gran pantalla donde se cuelga toda la información que consideramos de interés para el alumno, así como de las mesas que atienden cada día. A esta pantalla se ha incorporado la Carta de Servicios de la Administración del Campus y el Mapa de Procesos.

Jerez Fra., a siete de julio de dos mil diez,

Administración del Campus de Jerez
Unidad de Secretaría