

**CANDIDATURA AL PREMIO A LAS BUENAS PRÁCTICAS EN LA
GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD**



**LA UCA RESPONDE: TRANSFORMANDO LA
GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LOS CAMPUS**

ACERCANDO LA INFORMACIÓN AL USUARIO DESDE EL CAMPUS DE PUERTO REAL.

INDICE

- **INTRODUCCIÓN.....** página 3
 - ✓ 1º Problema con el que nos encontramos ¡la ubicación de la sede! página 3
 - ✓ 2º Problema.... ¿y el presupuesto para las reformas? página 5
 - ✓ ¿Cuál fue nuestro referente?..... página 8
 - ✓ Difusión de la Buena Práctica página 8

 - **SOLUCIÓN DE UN PROBLEMA** página 10
 - **CARÁCTER INNOVADOR** página 13
 - **SOSTENIBILIDAD** página 14
 - **REPLICABILIDAD** página 15
-

INTRODUCCIÓN



Ante la gran cantidad de usuarios desorientados por el flujo complejo, continuo y confuso de información, que la Universidad de Cádiz ofrece a través de distintos canales, y con la ayuda inestimable de la Gerencia y el Vicerrectorado de Planificación y Calidad dimos cumplimiento al Plan Estratégico de la UCA, en su línea 6.1.2 “*Crear y potenciar puntos informativos cercanos al usuario de las actividades de los diferentes servicios de la UCA*”, y un buen día decidimos “tirar para adelante” y crear una nueva Oficina dentro de la Coordinación de Servicios Generales.

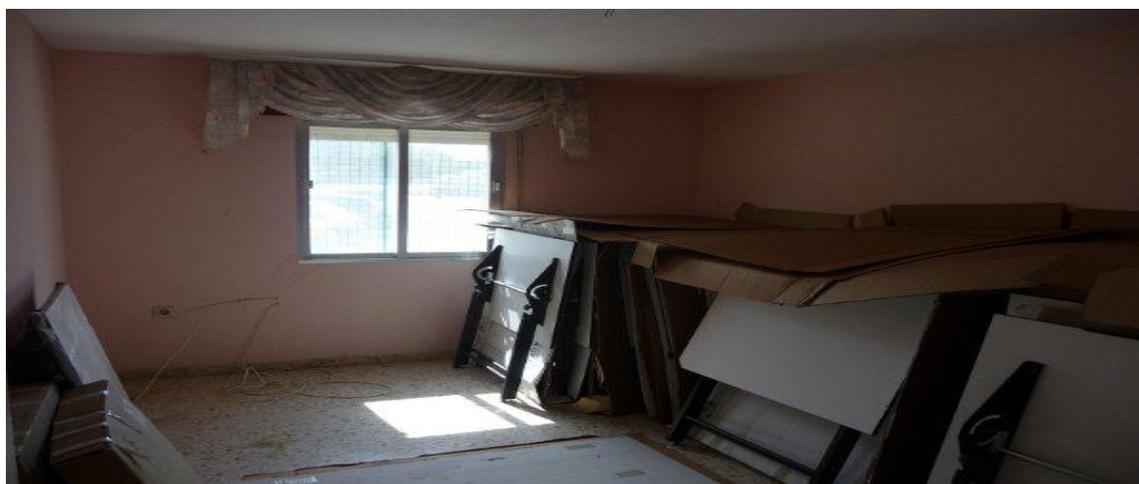
No con pocos problemas, diseñamos lo que hoy os presentamos como el Servicio de Atención e Información.

1º PROBLEMA CON EL QUE NOS ENCONTRAMOS ;LA UBICACIÓN DE LA SEDE...!

Teniendo como referencia la problemática de espacios con la que actualmente nos encontramos en el Campus de Puerto Real y regresando de una reunión de la Facultad de Ciencias al Casem, nos preguntamos dónde podíamos ubicar la Oficina de Información. Se nos ocurrió que podría ser la antigua vivienda de uno de los conserjes de la Facultad de Ciencias de la Educación, lugar desangelado que era utilizado de almacén para material obsoleto, que podía tener vida propia..., etc., y allí nos fuimos.

El Decano de dicha Facultad, José María Mariscal Chicano, amablemente y con cara de sorpresa por solicitar el uso de ese espacio, nos lo cedió, con una negociación previa, y bajo nuestra responsabilidad.

LO QUE NOS ENCONTRAMOS





2º PROBLEMA.... ¿Y EL PRESUPUESTO PARA LAS REFORMAS?

La Administradora del Campus, tras varias reuniones con la Gerencia, logró su confianza y apoyo total para un proyecto que se iniciaba en el Campus de Puerto Real pero que se extendería, con el tiempo, al resto de los Campus.

.....Y empezamos las obras

EN LO QUE SE CONVIRTIÓ





¿CUÁL FUE NUESTRO REFERENTE?

Tras una ponencia presentada por la Generalitat Valenciana en el 2º Congreso de Modernización de los Servicios Públicos (Granada, mayo 2010), donde expusieron un proyecto de ventanilla única similar, aunque más ambicioso, a lo que queríamos realizar aquí, el Vicegerente, la Administradora y la Coordinadora de Servicios Generales en A.T.F. nos trasladamos a Valencia, en pleno Mundial de la Copa de fútbol, a conocer de primera mano este proyecto.

Con esa base, buena voluntad, algunas ideas más y la ayuda inestimable de muchos, iniciamos el camino

DIFUSIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

No hay buena práctica sin **Comunicación**. Ésta fue nuestra presentación:

- ⇒ Presentación, por parte de la Administradora del Campus, cuando aún era proyecto, en la Jornada de Mandos Intermedios de la Universidad de Cádiz 2010.
- ⇒ Campaña difusión a Decanatos /Dirección y Unidades Administrativas del Campus de Puerto Real.
- ⇒ Visita / presentación de la Oficina al Vicerrector de Planificación y Calidad, Gerente y Vicegerente.
- ⇒ Visita / presentación de la Oficina a los Decanos/Director del Campus.
- ⇒ Visita / presentación a los Administradores del resto de los Campus.
- ⇒ Difusión de folletos a las Unidades Administrativas de los Campus.
- ⇒ Presentación de póster en las Jornadas de Excelencia de la Universidad de Cádiz.
- ⇒ Presentación del Servicio de Atención e Información en las IV Jornadas de Calidad de la Universidad de Málaga.



SERVICIO DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN

Coordinación de Servicios Generales

Campus de Puerto Real

¿QUIENES SOMOS?

Formamos parte de la Administración del Campus de Puerto Real. Somos la **Coordinación de Servicios Generales**, que iniciamos una nueva tarea de **INFORMACIÓN Y ATENCIÓN** a nuestros usuarios.

¿QUÉ OFRECEMOS?



Desde nuestro **Servicio de Atención e Información** ofrecemos la posibilidad de efectuar consultas de carácter general de los servicios que ofrece nuestra Universidad, como alojamiento, horarios, información general de Grados, Másteres... y más. Te orientaremos e informaremos para que directamente puedas resolver tus consultas, evitando preguntar en diversos servicios o despachos.

¿DÓNDE ENCONTRARNOS?

Puedes acercarte personalmente (en el reverso encontrarás el plano), llamarnos por teléfono (956 016465), o realizar tus consultas a través de la Web <http://www.uca.es/admpuertoreal/servicio-atencion-informacion>



FOLLETO INFORMATIVO



ESTAMOS
AQUÍ

Servicio de Atención e Información
Coordinación de Servicios Generales
Campus de Puerto Real
Avda. República Saharaui, s/n
11510 Puerto Real (Cádiz)
Tfno.: 956-016465
Fax: 956-016408

WEB: <http://www.uca.es/admpuertoreal/servicio-atencion-informacion>

Con la información previa mostrada a modo de introducción, presentamos como **BUENA PRÁCTICA**,

LA UCA RESPONDE: TRANSFORMANDO LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LOS CAMPUS

ACERCANDO LA INFORMACIÓN AL USUARIO DESDE EL CAMPUS DE PUERTO REAL.

1.- SOLUCIÓN DE UN PROBLEMA

Este proyecto nace a partir de un diagnóstico realizado a través del cual se percibe la insatisfacción de los usuarios en su relación con nuestra organización, debido a factores como:

- ⇒ Interlocución múltiple
- ⇒ Falta de homogeneidad en la respuesta
- ⇒ La calidad de la respuesta depende de la experiencia y el voluntarismo de la persona que atiende
- ⇒ No se proyecta visión de Universidad
- ⇒ Se genera insatisfacción por los desplazamientos innecesarios y la reiteración de la información

Los Campus son el espacio de socialización, donde el usuario establece sus relaciones con los servicios de la Universidad y disfruta del uso de los servicios que se le proporcionan.

El proyecto de *Atención e Información* inicia su andadura en el **Campus de Puerto Real**, como experiencia piloto previa a la implementación en el resto de los Campus, y con la finalidad principal de proporcionar una atención global y general a nuestros usuarios internos y externos sobre todos los servicios que actualmente ofrece nuestra Universidad, orientándoles e informándoles para que directamente puedan resolver sus dudas o consultas, evitando preguntar en distintos servicios o despachos.

Nos encontramos en una primera fase en la que nuestros objetivos a corto plazo son:

- * *Enfoque al usuario*, cercano y accesible, en forma presencial y virtual
- * *Proactivo*, anticipándonos a las necesidades de servicio de nuestros usuarios
- * *Horizontal*, somos el primer contacto
- * *Multicanal*, ofreciendo diferentes posibilidades de utilizar el canal más conveniente al usuario
- * *Procesos homogéneos*, garantizando el mismo nivel de servicio independientemente del canal utilizado

Hemos comenzado unificando en el *Servicio de Atención e Información*, todas aquellas consultas que iban dirigidas a través del BAU a: Gerencia, Oficina de Posgrado y Área de Atención al Alumnado, así como todas las consultas genéricas que se formulaban a los cuatro Campus universitarios.

Se ha mejorado significativamente la calidad de la respuesta en tiempo y forma (Anexo I)

En una segunda fase, nuestra intención es asumir objetivos más ambiciosos, ampliando el alcance de la atención prestada.

En estos momentos estamos en proceso de prueba para ampliar la comunicación con nuestros usuarios a través de un servicio de chat, aprendiendo de los servicios excelentes que tenemos dentro de nuestra propia Universidad: este servicio de chat es utilizado en el Área de Biblioteca y Archivo, que próximamente será de nuevo evaluada en EFQM para conseguir un resultado de +500.

Los resultados esperados con este proyecto son:

- *Interlocución Única* con los usuarios
- *Integración* para posibilitar la gestión de la información
- *Proyección* de Imagen UCA al exterior
- *Mejorar la calidad de la respuesta*, en tiempo y forma

2.- RESULTADOS LOGRADOS

Se adjuntan las estadísticas del BAU desde que comenzó a funcionar el servicio.

Consultas recibidas a través del **BAU-Servicio de Atención e Información**

a partir de 17/12/2010 hasta el 31/01/2011	78 consultas
Febrero 2011	58 consultas
Marzo 2011	47 consultas
Abril 2011	27 consultas
Mayo 2011	72 consultas
TOTAL	282 consultas

El tiempo de respuesta de todas estas consultas ha sido reducido a un plazo máximo de 2 días, mientras que cuando eran resueltas por las unidades anteriores, el plazo medio de respuesta era de 10 días.

3.- CARÁCTER INNOVADOR

Es indiscutible el carácter innovador de esta Buena Práctica, ya que es el primer *Servicio de Atención e Información al usuario* que funciona a modo de ventanilla única en la Universidad de Cádiz y que ha requerido el esfuerzo, interés y motivación de todas las personas que han intervenido en el Proyecto.

El carácter innovador ha permitido ir avanzando sin grandes esquemas cerrados, sino al contrario, con gran flexibilidad y partiendo, en todo momento, de lo que los usuarios nos han ido demandando.

Aunque aún nos encontramos en la primera fase del proyecto, hemos ido observando que nuestro principal usuario es el virtual y, para adaptarnos a sus necesidades estamos, como hemos comentado anteriormente, a punto de iniciar la comunicación con ellos a través del chat, que permitirá una mayor flexibilidad y rapidez en la comunicación y la respuesta.

4.- SOSTENIBILIDAD DE LA BUENA PRÁCTICA

El sostenimiento del *Servicio de Atención e Información* está garantizado en el tiempo, ya que no supone ningún gasto adicional, ni económico ni humano, del que ya teníamos cuando el mismo no funcionaba. Ha sido integrado en la Coordinación de Servicios Generales, por lo que no hay que supeditar el funcionamiento a dotaciones económicas ni de personal extraordinarias o condicionadas a posibles recortes presupuestarios.

Otro argumento que refuerza la sostenibilidad, es que cada vez son más los usuarios que cuentan con este servicio, lo que nos permite entender que es útil a la comunidad universitaria y por ende, sostenible en el tiempo.

Por último debemos recalcar que un servicio como éste ha servido para reforzar la coordinación con respecto a áreas distintas de trabajo no ubicadas en el Campus, pero de una gran e importante conexión con la finalidad de este servicio: Acceso, Alumnado, Internacionales..., son una muestra de ello.

5.- REPLICABILIDAD

Esta Buena Práctica no sólo es aconsejable que se extienda a los demás Campus, sino que además es conveniente y casi obligada su puesta en marcha.

Ya se ha descrito que se pueden utilizar los Recursos Humanos y las instalaciones existentes para desplegar el Proyecto en los demás Campus que, los Administradores contarían, por supuesto, con nuestra ayuda y apoyo si se nos requiere para ello.

Esperando se valore el esfuerzo, motivación personal y de equipo que hemos desplegado en esta Buena Práctica, reciban un cordial saludo.

Campus de Puerto Real, 10 de Junio de 2011

Administradora del Campus de Puerto Real
Coordinadora de Servicios Generales, A.T.F

ANEXO 1. TIPOS DE CONSULTAS RECIBIDAS POR LOS USUARIOS

TIPOS DE CONSULTAS RECIBIDAS

ALUMNOS

- Simultaneidad de Estudios
- Apertura Centros en festivos
- Erasmus (Formularios On line, ampliación matrícula...)
- Renovación cursos Servicio Deportes
- Campus Virtual
- CSLM
- Grados
- Diferencia créditos ECTS y créditos planes estudio
- Traslados expediente
- Tesis doctorales
- Becas
- Justificantes examen
- Guardería
- Premios Renfe
- Preinscripción
- Convocatorias examen
- Acceso mayores 40
- Convalidaciones
- Ampliación matrícula
- Descargas de programas informáticos
- Programas asignaturas
- Carnet ITIC
- Máster (precios, fechas, salidas profesionales....)
- Pólizas Seguro
- Clave acceso
- Modificación datos personales en matrícula
- Convalidación Título a nivel europeo
- Calendario exámenes
- Tramitación Títulos
- Traducciones de expediente académico
- Extranjeros (Becas, grados, máster.....)

PDI

- Convocatorias Claustro
- Encuestas satisfacción docente
- Alumnos Colaboradores
- Hoteles cercanos al Campus
- Movilidad Investigadores Extranjeros

PAS

- Administración Electrónica
- Compulsas
- Hoja de Servicios
- Ergonomía en el trabajo
- Permisos y licencias
- Poner en red la impresora
- Horarios cursos servicio deportes (Pilates..)

OTROS

- Horarios exámenes externos (policía, Per..)
- Cursos Específicos (..Prevención Riesgos Laborales)