

III EDICIÓN

PREMIOS DE RECONOCIMIENTO

AL PAS DE LA UNVIERSIDAD

DE CÁDIZ

Modalidad: Premio a las buenas prácticas en la gestión de la Universidad.

Candidatura propuesta por la Administración del Campus de Jerez: Secretaría del Campus por la práctica *“Punto de información y orientación para apoyo a la unidad de Secretaría durante el período de matrícula”*

PRÁCTICA: PUNTO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA APOYO A LA UNIDAD DE SECRETARÍA DURANTE EL PERIODO DE MATRÍCULA.

El Campus de Jerez comienza a funcionar en el curso 2004-05 y en ese momento se imparten 7 titulaciones y se matriculan 2.267 alumnos, estando asignadas a la Secretaría en ese momento 8 personas. En el curso 2011-12 son 7 personas, 25 titulaciones y 4.568 alumnos. Esto puede hacernos una idea del incremento en la demanda de servicios y consecuentemente en la carga de trabajo de la Unidad de Secretaría. Lógicamente, ese incremento ha afectado también a las colas, especialmente en los plazos de matrícula, lo que provoca mayor descontento entre los usuarios, como han puesto de manifiesto en algunas de las encuestas realizadas.

Dentro del Campus la Secretaría está situada en el Edificio de Servicios Comunes del Campus. En este mismo edificio existen una serie de oficinas que atienden diferentes servicios, como la de Preinscripción, la de Extensión Universitaria, la de Deportes, la de Alojamiento y el CITI, y en la planta baja, la cafetería. En la planta superior existen también la oficina de Relaciones Internacionales y las Delegaciones de Alumnos.

La ubicación de la Unidad y la situación geográfica del Campus hacen que un gran número de personas de la ciudad y de los pueblos cercanos acuda a ella en busca de información y/o orientación, y no siempre esa información que necesitan está directamente relacionada con los servicios que presta la Secretaría.

Todo esto nos ha llevado a plantearnos la necesidad de una solución que paliara en alguna medida el problema de las enormes colas, especialmente durante el período de matrícula. Para la del presente curso, la Secretaría ha puesto en marcha un punto de información y orientación en la misma entrada del edificio. Al no poder prescindir de ninguna de las personas de la Secretaría, a este punto se han destinado dos de los alumnos becarios de orientación a la matrícula asignados al Campus. A la hora de seleccionar a estos alumnos se tuvo en cuenta su tiempo de permanencia en el campus, su conocimiento del mismo y sus capacidades para desempeñar este trabajo.

Antes del inicio de las actividades propias de la matrícula, la Jefa de Unidad mantuvo varias reuniones con esos alumnos, y en esas reuniones se les proporcionó el material necesario (normativa, impresos, itinerarios planes de estudio, Instrucciones del Área de Alumnos, etc.), y se les informó asimismo de todo lo referente a la matrícula y a otros servicios del campus.

Las funciones asignadas a esta oficina han sido:

- Proporcionar número de orden para la atención en Secretaría.
- Proporcionar la información requerida, en caso de conocerla.
- Orientar sobre el lugar al que debe dirigirse si el servicio solicitado no corresponde a la Secretaría.
- Orientar sobre el uso de la página web de la UCA y/o de los campus respecto a la información solicitada.

- Envío de correos electrónicos a alumnos matriculados requiriéndoles documentación.
- Recoger documentación en los casos en que los usuarios no necesitan hacer ninguna otra gestión.
- Atender llamadas telefónicas o desviarlas hacia las personas que corresponda.
- Entregar tarjetas universitarias.

Se puede desprender de esto que la creación del Punto de Información/Orientación supone un beneficio para los usuarios por la importante reducción del tiempo de espera, permitiendo a su vez que la Secretaría pueda dedicar este tiempo a las múltiples tareas que se generan en dicho período y por tanto redundando en la mejora de nuestros servicios.

Con esta nueva práctica se ha solucionado, en parte, el gran problema de colas que se sufre en la época de matrícula, sobre todo solucionando o proporcionando información al instante y evitando, a veces, innecesarios tiempos de espera a los alumnos o usuarios.

Estamos muy satisfechos con los buenos resultados de esta práctica, planteándonos el habilitar esta oficina para próximas matrículas y mejorarla en la medida de lo posible, con una mejor preparación de las personas destinadas a ese punto y con la atribución de otras funciones. Es más, ha sido un punto de partida para que la Administración del Campus esté estudiando la instalación de un “punto de información permanente” en el Campus y que se podría convertir en un futuro en la “ventanilla única”.

Además de la eficacia y efectividad de la práctica, destacar su eficiencia, dado que con el mismo personal que se asignó al Campus para la orientación a la matrícula ha funcionado la oficina, sin necesidad de contratar nuevos becarios o personal para su atención.

Creemos que la práctica se podría extender a otras Secretarías de Campus o Centros, donde estos mismos problemas de colas, actos rápidos que no necesitan una atención del personal de Secretaría o resolver dudas que muchas veces no corresponden a la Secretaría, se dan en todos los Centros. El tiempo es un recurso vital, un activo que a veces desaprovechamos, por tanto esta práctica nos permite aprovechar el tiempo de todos, de los usuarios, de los alumnos y del personal de administración.

Jerez de la Fra., 7 de mayo de 2012