

Buena práctica universitaria: “Ventanilla única desdoblada”

**CURSO DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE LAS
UNIVERSIDADES**



**Escuela Universitaria de
Ingeniería Técnica Industrial**



+

Situación de partida

**Escuela Técnica Superior de
Ingeniería Industrial**



**ESCUELA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL
DE VIGO**



Situación de partida

Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica Industrial



Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial

Físicamente distantes (20 km, 25 min)
Psicológicamente muy distantes



Situación de partida

ALGUNOS NÚMEROS:

- 2 sedes (tres edificios). 30.000 m²
- 4.500 alumnos.
- 350 profesores.
- 35 PAS.
- 6 grados.
- 11 másteres.
- 3 programas de doctorado



Situación de partida

- Los **6 grados** están **repartidos entre las dos sedes**, con grupos de los mismos grados en las dos sedes.
- Se comparten alumnos y profesores.
- Cada sede tiene un administrador y **el PAS de cada sede depende de ese administrador**.
- Los **procesos administrativos** eran **diferentes** en las dos antiguas escuelas.

Necesidad

Dar un servicio administrativo a los alumnos y a los profesores de toda la Escuela similar, independientemente de la sede en la que estudie el alumno o la sede en la que trabaje el profesor.

Solución

VENTANILLA ÚNICA
DESDOBLADA ENTRE LAS DOS
SEDES

Objetivos

- **Homogeneizar** la administración de la Escuela.
- Todos los **procesos** deben ser **iguales** independientemente de la sede en la que se estudie o se trabaje.
- **No** se debe **duplicar el trabajo**.

Acciones

- La dirección toma la iniciativa dado que los dos administradores de centro no tienen competencias sobre el PAS de la otra sede.
- Se ponen en común los procedimientos seguidos en las dos antiguas escuelas para llevar a cabo la misma gestión.
- Se elige por unanimidad el procedimiento que se seguirá en cada gestión concreta.

Acciones

- Se **reparte la gestión** de los grados entre las dos sedes **manteniendo la docencia repartida**.
- **Cada sede atiende a todos** los alumnos y profesores por igual, pero redirige internamente la gestión a la otra sede si no se trata de un alumno de “sus grados”.
- Este **proceso es transparente** para el usuario.
- Se ha establecido una lista de correo electrónico de gestión interna de tal modo que **todos los implicados** en la gestión (dirección, administradores, Jefes de servicio, puestos base) **reciben la misma información** y deben dar igual respuesta a iguales demandas.

Personal y recursos técnicos

- Equipo **directivo**.
- **Administradores de centro** de las dos sedes.
- **Personal de administración y servicio del área académica** de las dos sedes.
- Se ha utilizado una **herramienta de gestión** (Xescampus) bastante potente y se ha mejorado trabajando directamente con el personal técnico informático de gestión.
- “**Valija de documentos**” que circula entre sedes a través del servicio de correo interno de la propia universidad.

Resultados

- Se han logrado **homogeneizar los procesos** administrativos en las dos sedes.
- Se han **evitado los desplazamientos innecesarios** de los alumnos entre sedes para resolver problemas administrativos.
- Se ha **iniciado el sentimiento de pertenencia** a la misma Escuela del **PAS** involucrado. Hay que destacar que el profesorado de las dos antiguas escuelas lleva ya casi dos años conviviendo, mientras que el PAS no se había juntado nunca.
- Hay una **sana competencia** entre las dos dependencias administrativas por desarrollar bien el mismo trabajo.



Tareas pendientes

- Poner en marcha una **herramienta telemática de atención al usuario** que facilite algunos trámites.
- Entrega de documentos clave (actas, instancias, etc...) con **firma electrónica**.
- **Modificación de la Relación de Puestos de Trabajo** para adaptarla a la nueva realidad de la Escuela única.



+



MUCHAS GRACIAS