

## **ACCIÓN B. PROPUESTAS DE INNOVACIÓN EN LOS SIGUIENTES ÁMBITOS: ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO, INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN A USUARIOS, PREVENCIÓN DE RIESGOS, COOPERACIÓN CON OTRAS UNIDADES DE LA UZ**

### **CASO 1**

Entender a los negociados como ámbitos cerrados para entrar o salir de ellos no ayuda en momentos en que una parte de la Sección está sobrecargada de trabajo y otra no. El intercambio de tareas y cometidos entre el personal de ambos negociados debiera ser algo asumido como muy conveniente y debiera estar PROGRAMADO.

Por otro lado, estas consideraciones han de ser extendidas al ámbito del Servicio, donde hay que poder contar con un NÚMERO SUFICIENTE E IDENTIFICADO de efectivos que cuenten con alguna experiencia y puedan ser requeridas en un momento dado para tareas puntuales pero que se sabe son de repetición anual sistemática. Un ejemplo claro se da todos los años cuando llega el momento de elaborar cientos de paquetes cerrados comprensivos de los ejercicios que habrán de ser trasladados a las múltiples sedes repartidas por toda la región. En esas fechas hacen falta colaboradores, a poder ser ya expertos, y con compromiso de guardar el secreto de los ejercicios que manejarán a miles de ejemplares.

#### **REUNIONES AJUSTADAS A LAS NECESIDADES**

Las reuniones son un instrumento de trabajo muy útil y muchas veces imprescindibles. Sin embargo, conviene limitarlas para que no produzcan el efecto contrario. Las situaciones habituales serán con:

#### **CON SUPERIORES DIRECTOS**

La cercanía física con la Jefatura del Servicio y la Vicegerencia de Asuntos Académicos y la excelente comunicación existente hizo siempre que el informar del día a día, consultar decisiones o intercambiar opiniones sobre el funcionamiento de nuestra unidad y de los procesos a su cargo resultase perfecto y entiendo que plenamente operativo en ambos sentidos. Las reuniones propiamente dichas serán aquellas en las que intervengan también otras instancias y normalmente el Jefe de la Sección será el codnvocado.

#### **CON EL PERSONAL DE LA SECCIÓN.**

En un escenario de ocho personas que trabajan en un espacio abierto y lado a lado se puede decir que la reunión es continua y celebrar reuniones en sentido técnico carece de sentido salvo en ocasiones especiales. Dar instrucciones de trabajo o recibir información sobre la marcha de un proceso simplemente formará parte del trabajo cotidiano. Ahora bien, tengan o no estas reuniones un carácter más o menos formal, en cualquier caso, las aportaciones y sugerencias de quienes están ejecutando directamente los procedimientos, han de ser consideradas y discutidas siempre pues de su creatividad salen normalmente las soluciones que finalmente son aplicadas.

#### **CON EL PERSONAL DEL SICUZ ASIGNADO AL MANTENIMIENTO DE NUESTRAS APLICACIONES DE GESTION**

Estas reuniones se celebran a lo largo del curso y a medida que las necesidades van surgiendo o para organizar a largo o medio plazo como afrontar a las novedades que nos imponen cambios legislativos. No hay a priori un calendario de reuniones preestablecido, aunque es conveniente propiciar una cierta regularidad para comprobar la marcha de los proyectos iniciados.

En este entorno propondría como conveniente celebrar una reunión anual, en septiembre, con el SICUZ, para analizar cómo ha discurrido las, entonces, recién terminadas campañas de la EvAU y admisión. Las pruebas y la adjudicación de plazas reales serán el mejor banco de pruebas de que dispondremos. Ese será el momento idóneo para valorar la eficacia de nuestras previsiones de alumnos inscritos, identificar los posibles fallos, los problemas que hubieran surgido etc. Al mismo tiempo es el mejor momento para empezar a plantear las implementaciones del próximo año académico en ambas aplicaciones.

CON EL PERSONAL DE LAS SECRETARÍAS QUE HA DE UTILIZAR LA APLICACIÓN DE ADMISIÓN.

Hace años se celebraba sistemáticamente una reunión con miembros de las secretarías de centros para ponerles al corriente de las novedades introducidas en el procedimiento de ADMISION o en su aplicación informática.

Se dejaron de celebrar estas reuniones cuando se consideró que los cambios no eran importantes y podían ser descritos mediante información remitida telemáticamente. Se volvió a celebrar una de estas reuniones en 2023 con motivo del elevado número de miembros de secretarías que eran de reciente ingreso y carecían de experiencia de años anteriores.

En la actualidad, cuando los usuarios de ADMISION en cada secretaría están identificados personalmente, y en atención a que que ellos se hacen responsables de esta gestión concreta, debería celebrarse una reunión anual previa a la iniciación de los periodos de admisión, y antes de que comience la EvAU, para actualizar conocimientos y, sobre todo, formar a los posibles nuevos usuarios. En esta línea de trabajo hay que poner especial atención a algunos centros que adolecen de cierta lejanía geográfica e institucional, como sucede con los centros adscritos.

CITA PREVIA OPCIONAL.

En el capítulo de información y atención a los usuarios, merece la pena considerar la posibilidad de establecer un servicio de cita concertada pero con matizaciones: no puede tener carácter obligatorio.

Ha de ser un recurso para determinados usuarios, no para la Sección. La atención telefónica directa no puede desaparecer, ni la de ventanilla por la sencilla razón de que muchos de nuestros clientes son vecinos de Aragón no residentes en Zaragoza (EvAU), o de toda España (admisión). La cita previa es interesante para alguien que desea ser atendido personalmente, dispone de un tiempo limitado para realizar su consulta o trámite y de este modo se garantizaría poder realizarla sin esperas.

En ningún caso la falta de cita previa tendría que servir de excusa para rechazar una atención que puede ser prestada dentro del horario de atención al público.

Obviamente adoptar esta medida implicaría readaptar la asignación de las tareas de información para asegurar la realización de estas atenciones de información concertadas mediante la previsión del necesario personal y espacio físico.