

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

1. Organización del trabajo.

- Mejora de la comunicación y la participación del siguiente modo:
 - Por parte del Jefe de Sección o del Jefe de Negociado, mantener al personal auxiliar informado de todas las actuaciones que se van a realizar, así como de los cambios con respecto a directrices anteriores o a cualquier cosa que afecte al negociado.
 - Al final de la semana el jefe de negociado se reunirá con los auxiliares, de forma distendida, para analizar las actuaciones que ha habido y la forma en que se han ejecutado, creando un ambiente de confianza, en el que cada uno pueda expresar su opinión, que será tomada en cuenta para mejorar la organización y fomentar el compañerismo. En esta reunión se explicará, se propondrá o comunicará la modificación de los procedimientos, mencionada en el apartado anterior.

2. Información y comunicación a usuarios.

- Para valorar la atención recibida, enviarles por correo electrónico, una encuesta con “caritas”, lo que nos dará información sobre si estamos haciendo lo correcto.
- Cuando nos comuniquemos con los usuarios, tanto en ventanilla como telefónicamente para informar o atender alguna duda que nos consultan, asegurarnos que nos han entendido mediante la pregunta ¿Tienes alguna duda?, por ejemplo.

3. Cooperación con otras unidades de la UZ.

La cooperación resulta complicada porque, muchas veces, sus necesidades y las nuestras no son las mismas o se contraponen, y no existe la colaboración necesaria, aunque, en realidad, perseguimos objetivos comunes.

Propuestas:

- Que una vez cada tres meses, o cuando se considere por ambas partes, se realice una reunión. En esa reunión, cada uno debería exponer de forma distendida y empática las dificultades que tienen para cumplir con plazos y normativa, buscando soluciones que puedan servir a todos o por lo menos, para que haya una mayor comprensión y acercamiento de los problemas. Lo que se hable en la reunión se comunicará a los jefes de sección y éste a los de negociado y auxiliares para que sean conocedores de la situación.
- Recordatorios de trámites con el resto de unidades de la Universidad.
- Recordatorios de información entre unidades.