

Resumen Buena Práctica

CREACIÓN E IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL AL ESTUDIANTE "SERVICIO ALUMNO 360°"



Una forma de **compartir** conocimiento, crear **networking**, **visualizar** lo que hacemos bien y **reconocer** a los que alcanzan un alto nivel de excelencia.

1 de noviembre de 2019

CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

SOMOS una asociación empresarial, fundada en España en 1991, cuya **MISIÓN** es facilitar a las organizaciones la mejora de su gestión, contribuyendo a su éxito a lo largo del tiempo. Ofrecemos, a nuestros socios, y a la sociedad en general, la oportunidad de mejorar la gestión y resultados de su organización, conectar con otros profesionales y ampliar su red de contactos, dar visibilidad a su organización y ser reconocido por sus logros y excelentes resultados. El Club Excelencia en Gestión es el único representante oficial en España de la EFQM desde 1994 y se encuentra integrado por más de 230 socios de los más diversos sectores y tamaños, que en la actualidad representan el 20% del PIB y el 25% del IBEX35.

NUESTRA VISIÓN es conseguir que nuestros socios se conviertan en referentes por su gestión excelente

NUESTROS VALORES:

- Nos apasiona la Excelencia en gestión
- Damos valor a lo que se hace bien
- Somos referentes y marcamos tendencia
- Formamos una familia diversa
- Acompañamos a los que quieren gestionarse mejor
- Compartimos conocimientos, experiencias y emociones

Esta obra está sujeta a la licencia
ReconocimientoNoComercial-SinObra-Derivada 4.0
Internacional de Creative Commons



El presente documento es una transcripción de las informaciones facilitadas por la organización en la convocatoria de la III Edición del Premio a las Buenas Prácticas en el ámbito de la Excelencia en la Gestión en Universidades del año 2019.

Índice

1	Introducción	4
1.1	Información General	4
1.2	Resumen Ejecutivo	4
1.3	Valores de la Excelencia relacionados.....	5
1.4	Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados	6

1 Introducción

1.1 Información General

Denominación Buena Práctica: **CREACIÓN E IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL AL ESTUDIANTE "SERVICIO ALUMNO 360°"**

Sector de Actividad: **UNIVERSITARIO**

Área de Gestión: **ÁREA DE ATENCIÓN Y EXPERIENCIA AL ALUMNO**

Organización: **UNIVERSIDAD CAMILO JOSÉ CELA UCJC**

1.2 Resumen Ejecutivo

La implantación de "Alumno 360°" consiste en la puesta en marcha de un nuevo servicio que centraliza todos los trámites ofrecidos por las diferentes áreas transversales de la Universidad Camilo José Cela, facilitando la atención a los estudiantes por parte de todos los agentes implicados en su desarrollo curricular y extracurricular, proporcionando un acceso a toda la información y servicios de forma ordenada; contribuyendo así a una gestión más eficaz y eficiente de la organización, así como al aumento en la satisfacción de la experiencia a nuestros estudiantes.

Este servicio está contribuyendo a la gestión integral y transformación digital de áreas de la universidad como el Departamento de IT, Secretaría de Alumnos, Servicios Generales, Carreras Profesionales, Departamento de Orientación, Deportes, Calidad y Reputación, Clubes UCJC, Gerencia, Biblioteca o Residencias entre otros.

Con esta nueva creación se han unificado o construido nuevos procesos de atención al alumno, buscando una gestión más ágil, eficaz, eficiente y sostenible, de modo que disminuya la complejidad en los trámites realizados por el alumnado y mejore la eficacia del centro en su capacidad respuesta, así como la integración de toda la oferta extracurricular, lo que hace que esta sea más visible y accesible a nuestros estudiantes.

Alumno360° responde a una necesidad de centralización de toda la oferta de la universidad en un área única que facilite un acceso directo y permanente desde cualquier lugar y momento, por ello el servicio cuenta con la posibilidad de atención presencial en nuestros campus; ofrecida directamente por alumnos formados en toda la oferta que ofrece la UCJC; así como una herramienta digital, que recoge y procesa de forma ordenada todas las necesidades o trámites requeridos por los alumnos, lo que permite su acceso autónomo las 24 horas del día desde cualquier lugar.

La acogida dentro de todos los grupos de interés ha sido mayoritaria, viéndose potenciado por el amplio deseo de participación y mejora continua mostrado por todos los servicios participantes; además de la facilidad en el acceso y uso del servicio que han referido los estudiantes; esto se refuerza con la gran acogida y amplia utilización que ha quedado demostrado, gestionándose más de 12600 interacciones anuales a través de este nuevo servicio.

La principal lección aprendida consiste que, creando un servicio de atención único, referente para todo aquello que pueda precisar el alumno, se facilita la interacción de este con todos los servicios, ofreciendo una atención directa, de calidad, con una mayor eficiencia en el uso de los recursos de la Universidad y una mayor satisfacción del alumno relacionada con la agilidad y eficacia de la respuesta a sus necesidades.

Esta práctica tiene una gran aplicabilidad en cualquier otra organización que desee mejorar su atención al cliente mediante la escucha a los agentes implicados, para la detección de necesidades, y la disposición para la mejora y renovación de los procesos internos de funcionamiento; siendo potencialmente aplicable en el mismo sector de actividad, pero extrapolable a muchos otros sectores.

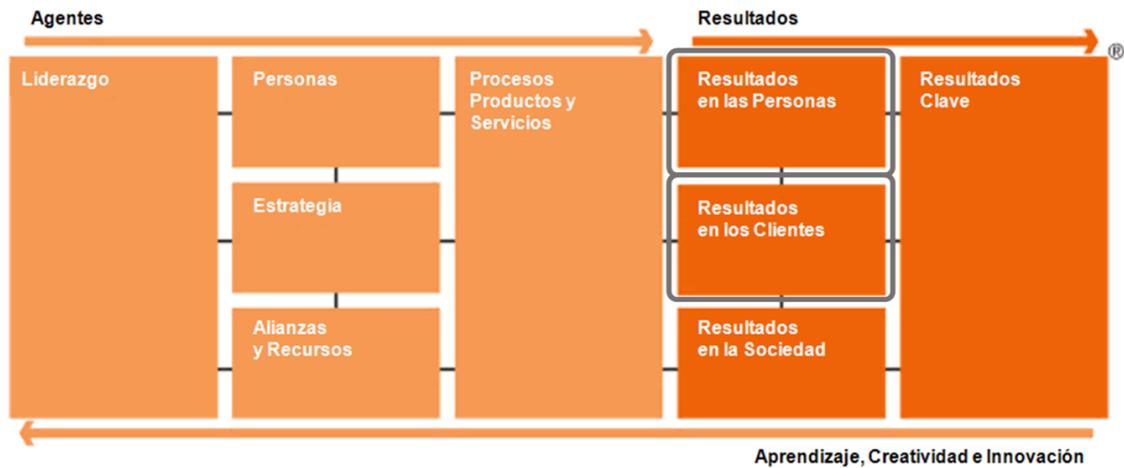
1.3 Valores de la Excelencia relacionados

De los ocho Valores de la Excelencia del Modelo EFQM, la organización considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto en los siguientes:



1.4 Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados

De los cuatro Criterios de Resultados que incorpora el Modelo EFQM de Excelencia, se considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto principal en los siguientes:





Compartiendo y mejorando juntos

www.clubexcelencia.org

