

## Facultad de CC. Económicas y Empresariales

# Contrato-Programa con la Universidad de Granada

---

### Objetivo: Matrícula de alumnado

---

El proceso de matriculación del alumnado se ha visto muy agilizado desde que, desde el Rectorado de nuestra Universidad, se puso en marcha el sistema de automatrícula que se gestiona directamente por el alumno via internet. No obstante los alumnos que se matriculan por primera vez y aquellos en los que recaen circunstancias particulares que les imposibilitan la automatrícula tienen que pasar por las oficinas del centro para inscribirse en nuestra Facultad.

Para facilitar su proceso de matrícula se aplican, entre otros, los siguientes recursos y herramientas organizativas:

- Implementación de sistemas de gestión de colas: como pueden ser entregar números de orden e informar constantemente de la hora aproximada de la cita; colocación de balizas de separación de colas, colocación de señalización específica sobre la funcionalidad de cada cola; asignación de personal de centro a la información de los individuos en cola.
- Atención preferente: Durante el plazo de matrícula del alumnado se habilitan espacios exclusivos para la gestión y atención de los alumnos. Se otorga una atención preferente tanto de recursos físicos como humanos para minimizar el tiempo de espera de los alumnos.
- Sistema de reclamaciones preferentes: Las reclamaciones o sugerencias que se presentan durante el período de matrícula se intentan resolver, si es posible, en el mismo momento en que se manifiestan. En caso de no ser posible su solución inmediata, se tramitan lo más rápidamente posible para intentar evitar el perjuicio que la dilación en el tiempo pudiera ocasionar al alumno.
- Sistema de servicio de guardia de responsables de gestión: Durante el proceso de matrícula siempre hay, como mínimo, un responsable de gestión disponible con competencias suficientes para atender las reclamaciones y resolver los imprevistos que pudieran acontecer.

- Ampliación del horario de atención al público: Aunque el sistema de gestión de colas se encarga de citar sólo a los alumnos que pueden ser atendidos cada día para ofrecerle la atención suficiente que este proceso necesita, es posible que, por circunstancias ajenas a nuestra voluntad, normalmente la caída del sistema informático de soporte, se produzcan ciertos retrasos en la atención al público. En estos casos el servicio de secretaría ampliará el servicio, normalmente hasta las 14:00 horas, hasta el máximo posible de forma que, salvo fuerza mayor, ningún usuario citado un día concreto, con toda su documentación preparada, tenga que regresar otro día para formalizar su matrícula.
- Atención Telefónica completa: Tanto respecto a la documentación a aportar e información sobre el sistema de matriculación presencial como respecto a la cumplimentación de las distintas pantallas en el proceso de automatrícula. El Personal de Administración y Servicios encargado de la matrícula del alumnado está tan involucrado en el proceso y es tan consciente de la responsabilidad que asume que los fallos del sistema de matriculación son prácticamente anecdóticos, dato que adquiere una relativa significación cuando se tiene en cuenta que, durante el curso 2008-2009 se gestionó la matrícula de 6667 alumnos.
- Sistema de Tutoría entre compañeros: Durante el plazo de matrícula se acomoda a alumnos de las asociaciones de alumnos con sede en la Facultad para que asesoren a sus compañeros en relación a algunos pormenores no estrictamente oficiales sobre el proceso de matrícula.