

7

**COMPROMISO CON  
LA MEJORA DE LOS  
SERVICIOS**



## 7. COMPROMISO CON LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

Un objetivo a corto y medio plazo del equipo de gobierno es impulsar de manera sostenida la excelencia en sus servicios de apoyo a la docencia y a la investigación y la implicación del personal de administración y servicios (PAS), fuertemente responsabilizado con la promoción de dicha calidad a través de distintas acciones. Para cumplir con este compromiso, el Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad, a través de su Secretariado de evaluación de servicios, ha puesto en marcha los siguientes subprogramas:

### ■ PLANES DE MEJORA DE LA GESTIÓN Y GARANTÍA DE LA CALIDAD

Durante este año, desde el secretariado de evaluación de servicios, se ha seguido fomentando y apoyando técnicamente la elaboración del contrato-programa 2013 y el seguimiento del contrato-programa 2012.

La fase de elaboración de contratos-programas tuvo lugar entre los meses de noviembre y diciembre de 2012, por lo que tras el estudio de la comisión de valoración de contrato-programa, nombrada por el rector y con representación de todos los sectores de la comunidad universitaria, todos los contratos-programa fueron firmados el día 27 de Febrero de 2013, adelantando en dos meses el plazo de aprobación respecto al año anterior.

Los contratos-programa, fruto de la elaboración de los planes de mejora realizados por las unidades funcionales y de la evaluación por la comisión creada al efecto, pueden consultarse en la siguiente dirección:

[http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev\\_servicios/servicios](http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_servicios/servicios)

Durante el año 2013, también se ha realizado la fase de seguimiento de los contratos-programa 2012. Todas las unidades presentaron la memoria de seguimiento durante el primer trimestre de 2013, habiendo estimado la comisión de valoración la evaluación del cumplimiento de cada una de las acciones durante el último trimestre del año 2013.

La calidad de los servicios ofrecidos por la UGR se evidencia, entre otras formas, por el grado de cumplimiento de las acciones específicas y estratégicas de las 38 unidades funcionales recogidas en el contrato-programa 2012. En la última evaluación correspondiente al año 2012, se han cumplido la totalidad de las acciones estratégicas, y esta pendiente evaluación el cumplimiento de las acciones específicas.

### ■ CERTIFICACIÓN SEGÚN LA NORMA ISO 9001 DE LOS SERVICIOS DE LA UGR

En la misma línea de potenciar unos servicios eficientes, las unidades funcionales y los servicios de la UGR certificados según la norma ISO 9001, han llevado a cabo procesos de mejora continua que les han permitido al 29% renovar su certificado, al 57% superar su primera auditoría de seguimiento y al 14% superar su segunda auditoría de seguimiento, tras el proceso de renovación.

Los datos pormenorizados de la evaluación seguida por los distintos servicios en este proceso de mejora continua, basado en la norma ISO 9001, se muestran en el anexo.

Debido a la madurez alcanzada en los modelos de gestión, se ha unificado y reorganizado los procedimientos con el objetivo de simplificar su mantenimiento y sentar las bases para desarrollar sistemas de información homogéneos que den soporte a los registros establecidos y faciliten la obtención centralizada de indicadores homogéneos. Esta tarea se ha realizado de forma coordinada por los grupos de trabajo de las distintas unidades funcionales, el vicerrectorado para la garantía de la calidad, y la gerencia. La gerencia a través de distintas resoluciones ha aprobado la unificación de los siguientes documentos para todos los centros, servicios y unidades administrativas de la UGR:

- Política de calidad, documento que proporciona el marco de referencia de todos los sistemas de gestión de la calidad implantados en la Universidad de Granada. Aprobada por el rector el 26 de Febrero de 2013.
- Manual de calidad, documento que especifica las bases de aplicación general de los sistemas de gestión de la calidad implantados en las diferentes unidades de la Universidad de Granada. Aprobado por la gerencia 21 de Febrero de 2013.
- Procedimiento de revisión por la dirección (PG-04-REVI), cuyo objeto es establecer la sistemática a seguir por la dirección de las respectivas unidades funcionales de la Universidad de Granada al realizar la revisión del sistema

de gestión de la calidad y así asegurar su eficacia y su adecuación a la política y los objetivos de calidad planteados. Aprobado por la gerencia el 21 de Febrero de 2013.

- Procedimiento de formación (PG-05-FORM), cuyo objeto es describir el proceso por el que se planifica y evalúan las actividades formativas para la plantilla de personal de administración y servicios de la Universidad de Granada. Aprobado por la gerencia el 21 de Febrero de 2013.

➡ (Ver anexo 7.1)

## ■ SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Durante el primer trimestre del año 2013, los servicios y unidades funcionales de la UGR han presentado el cuadro de indicadores del año 2012, que permite valorar el cumplimiento de los compromisos para el año 2012.

La comisión interna de carta de servicios ha valorado el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por las unidades funcionales. En la última evaluación correspondiente al año 2012, las unidades funcionales se comprometieron con un total de 282 compromisos, de los cuales, el 99 % se han cumplido y, para el 1 %, 3 no cumplidos, se han planteado procesos de mejora continua. Teniendo en cuenta que en el año anterior el grado de cumplimiento fue del 98% podemos decir que las unidades están alcanzando un grado de madurez elevado en sus sistemas de gestión de la calidad, lo que se traduce en un excelente control de sus procesos de gestión.

Durante este año 2013 las unidades han realizado la actualización de sus cartas de servicios. La comisión de cartas de servicios ha evaluado positivamente todos los cambios realizados por las unidades en sus cartas de servicios y se encuentran pendientes de aprobación por el Consejo de Gobierno de la UGR para su posterior publicación en el BOJA

Las versiones electrónicas de las Cartas de Servicios actualmente vigentes y publicadas en el BOJA pueden ser consultadas en el siguiente enlace: [http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev\\_servicios/servicios](http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_servicios/servicios).

Para agilizar el seguimiento y actualización de las cartas de servicios, el secretariado de evaluación de servicios en colaboración con el CSIRC, ha puesto en marcha una herramienta para realizar el seguimiento de las cartas de servicios y para realizar cambios en su contenido, a través de un nuevo módulo de cartas de servicios en la plataforma web de servicios. Este nuevo módulo permite a las unidades y a la comisión de cartas de servicios realizar todos los trámites online a través de dicha plataforma, y al vicerrectorado para garantía de la calidad generar las nuevas versiones de las cartas de servicios de forma automática.

## ■ FORMACIÓN PARA EL PAS EN MATERIA DE CALIDAD

El Secretariado de Evaluación de los Servicios y el Área de Formación del PAS de Gerencia han diseñado un Plan de Formación específico en materia de Calidad. El objetivo del mismo es proporcionar los instrumentos y conocimientos necesarios para que el personal pueda realizar las actividades derivadas de las acciones desarrolladas en los puntos anteriores.

Además, se ha diseñado un itinerario específico de formación en Sistemas de Gestión de Calidad, que permitirá formar a los miembros de las unidades con mayor especialización en esta materia. Este itinerario está formado por 3 módulos independientes:

- La Gestión de la Calidad en los servicios públicos. En este año, se han realizado 2 ediciones, con un total de 58 participantes.
- Mantenimiento de los Sistemas de Gestión de la Calidad. Este año se ha realizado de forma semipresencial, con un total de 20 participantes.
- Talleres de Formación en materia de Calidad, con la participación total de 328 participantes:
  - Taller de Documentación.
  - Taller de Objetivos.
  - Taller de Indicadores.
  - Taller de No Conformidades.
  - Taller de Satisfacción.
  - Taller de Revisión por la dirección.
- Curso sobre responsabilidad social en las Universidades. Este año en su segunda edición hemos contado con un total de 21 participantes,

➡ (Ver anexos del capítulo 7)