

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, 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 2012 y el seguimiento del Contrato-Programa 2011.

Para agilizar la elaboración y tramitación de los Planes de Mejora, este año se han separado las Fases de Elaboración y Seguimiento, y se ha seguido utilizando una aplicación informática para la gestión unificada de los sistemas de gestión de la calidad de los servicios de la UGR (planes de mejora, ISO, cartas de servicios), que ha sido utilizada por las unidades y la comisión.

La Fase de Elaboración de Contratos-Programas tuvo lugar entre los meses de noviembre y diciembre de 2011, 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 6 de marzo de 2012, adelantando unos tres meses el plazo de aprobación respecto al año anterior.

Durante el año 2012, también se ha realizado la Fase de Seguimiento de los Contratos-Programa 2011. Todas las Unidades presentaron la Memoria de Seguimiento durante el primer trimestre de 2012, habiendo estimado la Comisión de Valoración la consecución de cada una de las acciones durante el segundo semestre del año 2012.

Los contratos, 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

La calidad de los servicios ofrecidos por la Universidad de Granada 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 2011, se han cumplido la totalidad de las acciones estratégicas, y de las 152 acciones específicas presentadas por los servicios y unidades funcionales de la UGR, se ha conseguido un grado de cumplimiento del 98,68 %.

■ 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 58% renovar su certificado, al 13% superar su primera auditoría de seguimiento y al 21% 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 900,1, se muestran en el anexo.

(Ver anexo 7.1)

■ SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

El día 17 de enero de 2012, fueron publicadas en el BOJA las nuevas versiones de las 34 Cartas de Servicios, aprobadas por acuerdo de 12 de diciembre de 2011 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada. Las nuevas Cartas de Servicios tienen una vigencia de dos años (2012 y 2013). El texto íntegro publicado en BOJA y las versiones electrónicas pueden ser consultadas en el siguiente enlace: http://calidad.ugr.es/pages/secretariados/ev_servicios/servicios

Durante el primer trimestre del año 2012, los servicios y unidades funcionales de la UGR han presentado el Cuadro de Indicadores del año 2011, que permite valorar el cumplimiento de los compromisos para el año 2011.

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 2011, las unidades funcionales se comprometieron con un total de 377 compromisos, de los cuales, el 98 % se han cumplido, y para el 2 % no cumplidos se han planteado procesos de mejora continua. Teniendo en cuenta que en el año anterior el grado de cumplimiento fue del 90% podemos decir que se ha producido una mejora sustancial.

A finales del año 2012, la Comisión Interna de Cartas de Servicios ha informado positivamente la elaboración de una nueva carta de servicios para la Oficina de Control Interno, que antes se encontraba ubicada en la Unidad Económica. También ha informado positivamente la modificación de la carta de servicios de la Escuela Internacional de Posgrado para adaptarla a la nueva organización y funcionamiento. Ambas cartas de servicios se encuentran pendientes de su aprobación por el Consejo de Gobierno y de su publicación en BOJA.

■ 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 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 39 participantes.
- Talleres de Formación en materia de Calidad, con la participación total de 250 participantes:
 - Taller de Documentación (4 ediciones)
 - Taller de Objetivos (4 ediciones)
 - Taller de Indicadores (4 ediciones)
 - Taller de No Conformidades (4 ediciones)
 - Taller para la Mesa Técnica de la UF Departamentos
 - Taller para la UF Institucional (2 ediciones)
 - Taller para los Coordinadores de Calidad del Centro de Instrumentación Científica.
 - Taller sobre requisitos básicos de la ISO 9001.
- Curso sobre responsabilidad social en las Universidades: con un total de 17 participantes, propuesto por primera vez para atender a la necesidad de implicar al personal de administración y servicios en la realización del plan y de la memoria de responsabilidad social de la UGR.

(Ver anexos del capítulo 7)