

7

COMPROMISO CON LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

7. COMPROMISO CON LA MEJORA DE LOS SERVICIOS

■ 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 2014 y el seguimiento del contrato-programa 2013.

La fase de elaboración de contratos-programas tuvo lugar entre los meses de noviembre y diciembre de 2013, 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 14 de Febrero de 2014.

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

Durante el año 2014, también se ha realizado la fase de seguimiento de los contratos-programa 2013. Todas las unidades presentaron la memoria de seguimiento durante el primer trimestre de 2014, habiendo estimado la comisión de valoración la evaluación del cumplimiento de cada una de las acciones durante el último trimestre del año 2014.

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 2013. En la última evaluación correspondiente al año 2013, se han cumplido la totalidad de las acciones estratégicas, y se han completado las 152 acciones específicas aprobadas a principios del año 2014

■ 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 11% renovar su certificado, al 30% superar su primera auditoría de seguimiento y al 29% superar su segunda auditoría de seguimiento, tras el último 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 del siguiente documento 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. Este documento fue aprobado por el Rector el 26 de Febrero de 2013 y durante el año 2014 ha sido ratificada por el Equipo de Gobierno. El Consejo de Gobierno fue informado en la sesión del pasado 8 de abril de 2014.

➡ (Ver anexo 7.1)

■ SEGUIMIENTO DE LAS CARTAS DE SERVICIOS

Durante el primer trimestre del año 2014, los servicios y unidades funcionales de la UGR han presentado el cuadro de indicadores del año 2013, que permite valorar el cumplimiento de los compromisos para el año 2013.

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 2013, las unidades funcionales se comprometieron con un total de 289 compromisos, de los cuales, el 99 % se han cumplido y, para el 1 % restante, 3 no cumplidos, se han planteado procesos de mejora continua. Teniendo en cuenta que en el año anterior el grado de cumplimiento fue también del 99% 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.

La actualización de las Cartas de Servicios fue aprobado en Consejo de Gobierno de 27 de noviembre 2013 y publicadas en el BOJA nº 247 de 19 de diciembre de 2013. 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

■ 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 49 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 46 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 20 participantes.

➡ (Ver anexos del capítulo 7)