

PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA 2009-2014



Presentado por la Comisión de Garantía de Calidad

FECHAS DE APROBACIÓN :

Consejo de Gobierno 6-10-2009

JUSTIFICACIÓN

La oferta de garantía de calidad por parte de los Servicios de la UCAV, que se mantenga y mejore con el tiempo y que satisfaga las expectativas de todos los miembros de la Comunidad Universitaria, es una de las metas que se ha planteado la Universidad con la implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la UCAV.

Por ello, dentro de este sistema integral de la UCAV, en el que se incluye la evaluación y mejora de todos los procesos de la Universidad Católica de Ávila, atendiendo a los mandatos de los Estatutos de la Universidad Católica de Ávila y a las actuaciones en que las universidades españolas están inmersas fruto de nuestra incorporación al Espacio Europeo de Educación Superior, se ha elaborado esta propuesta de Plan de Calidad de los Servicios Universitarios en el que se incluyen diferentes acciones a realizar en los próximos años, alguna de las cuales procede de actuaciones anteriores y otras ya están en periodo de rodaje.

Esta propuesta de la Comisión de Garantía de Calidad y que se presentará a Consejo de Gobierno para su aprobación inicial, ha de servir como base principal al Plan de Calidad que debe implantarse dentro del proceso **PA06. Proceso para la gestión de los Servicios** del Manual de Procesos (AUDIT) y establecerá las distintas actividades necesarias para garantizar la Calidad en los citados servicios. Tras su aprobación se pretende iniciar las actividades con el comienzo del curso 2009/10.

OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

En relación con los objetivos se establecen las siguientes estrategias:

Objetivo 1: Incrementar la satisfacción de los clientes, elevando el nivel de resultados en los servicios.

- ↻ E1 Establecer mecanismos periódicos de evaluación de la prestación de los servicios en relación con las expectativas y necesidades de los clientes. Valorar coste de los servicios estableciendo planes que mejoren la eficiencia de los mismos.
- ↻ E2 Establecer compromisos de calidad con los clientes a través de las cartas de servicio.

Objetivo 2: Impulsar un cambio cultural hacia un nuevo estilo de gestión: la gestión por procesos.

- ↻ E3 Establecer la gestión por procesos

Objetivo 3: Implantar un sistema de Recursos Humanos que incremente la satisfacción laboral y facilite la consecución de los objetivos del Plan.

- ↻ E4 Implementar sistemas que proporcionen coherencia interna entre los principales procesos de gestión del personal de los servicios en relación con los objetivos de la organización.

- ↳ E5 Establecer sistemas para el reconocimiento y la percepción de incentivos profesionales
- ↳ E6 Aumentar el grado de formación del personal de los servicios

Objetivo 4: Mejorar la comunicación interna/externa, con apoyo de la administración electrónica.

- ↳ E7 Implementar acciones dirigidas a la gestión y acceso a la información competencia de los Servicios con ayuda de las nuevas tecnologías.

ACTUACIONES

Las actuaciones previstas en la presente propuesta se enmarcan en tres grandes líneas: Elaboración de cartas de servicio, diagnóstico y desarrollo de un plan de mejoras de los diferentes servicios universitarios y documentación de los procesos clave que cada servicio universitario lleva a cabo.

0. Presentación del Plan de Calidad de los Servicios

Se realizará una sesión de presentación de la propuesta de Plan de Calidad de los Servicios Universitarios por parte del Servicio de Promoción de la Calidad (PROCAL) una vez aprobado por la Comisión de Garantía de Calidad y el Consejo de Gobierno.

PROCAL convocará al responsable de cada uno de los servicios de la UCAV, que podrá ir acompañado por otro componente del mismo, si lo cree conveniente, para facilitar la comunicación al resto de personas del servicio.

1. Elaboración de cartas de servicios (CS).

Las cartas de servicios son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los diferentes servicios de la UCAV informan a sus grupos de interés, en general y a sus usuarios, en particular, sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos que les asisten en relación con aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

En la "Guía para la elaboración de las cartas de servicios" se establece el marco reglamentario para el contenido, la elaboración y gestión, la aprobación y difusión y el seguimiento de las cartas de servicios. Las cartas de servicios, una vez aprobadas serán publicadas en formato electrónico.

Elaboración completa:

Actualmente, ningún servicio de la UCAV tiene elaborada su carta de servicios, por lo que deberán elaborarse de manera gradual hasta que todos tengan en funcionamiento su carta de servicios. En el mes de diciembre, el Servicio de Calidad publicará una convocatoria para aquellos Servicios interesados en elaborar su carta. PROCAL será la unidad encargada del apoyo técnico y el asesoramiento a los servicios que se presenten a la convocatoria. La primera convocatoria se publicará en el curso 2009/2010, de manera que al finalizar el curso 2014/2015 todos los servicios, deberán haber elaborado su carta de servicios.

En la UCAV existen actualmente los siguientes Servicios, que deberán elaborar su carta, sin perjuicio de que puedan ponerse en marcha otros nuevos servicios durante los cursos que abarca el presente plan de calidad:

- Servicio de Promoción y Coordinación de la investigación (PROCOI)
- Servicio de Promoción de la Calidad (PROCAL)
- Biblioteca
- Servicio de Promoción Institucional
- Servicio de Publicaciones
- Gabinete de comunicación y Protocolo

- Negociado de becas
- Servicio de Prácticas e Información para el Empleo (SEPIE)
- Servicio de Atención al Estudiante (SAE)
- Servicio de extensión universitaria
- Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación
- Oficina de Convergencia Europea y Calidad (OCECAL)
- Centro de Proceso de datos (CPD)
- Servicio de Relaciones Internacionales
- Centro Avanzado de Idiomas
- Aula de Estudios Hispánicos
- Servicio de Deportes
- Defensor universitario
- Pastoral universitaria y capellanía

Actualizaciones:

Las Cartas de Servicios deberán ser actualizadas por la Unidad responsable de su seguimiento siempre que haya modificaciones en los servicios prestados o por otras modificaciones sustanciales en los datos que contemplaran.

Se entiende por modificaciones sustanciales, entre otras, aquellas que afecten al contenido esencial de las Cartas. Fundamentalmente en lo que se refiere a modificaciones normativas, así como reestructuraciones orgánicas sustantivas; introducción de nuevos servicios o modalidades de prestación de los mismos; mejora en la prestación de los servicios o por cualquier otra circunstancia que afecte de manera apreciable al funcionamiento del servicio.

Las nuevas Cartas de Servicios actualizadas deberán remitirse a la Comisión de Garantía de Calidad para su aprobación y publicación.

2. Elaboración del Plan de Mejoras del servicio

Las Unidades que cuenten con Carta de Servicios aprobada y publicada realizarán un control continuo del grado de cumplimiento de los compromisos declarados en la misma, a través de los indicadores establecidos al efecto, del análisis de las reclamaciones por incumplimiento de aquellos y de las evaluaciones de la satisfacción de los usuarios.

En los meses de septiembre, las Unidades elaborarán un informe detallado sobre la evaluación de su Carta de Servicio durante el curso anterior, analizando resultados e indicadores y explicando las medidas correctoras o planes de mejora aplicables, que serán tenidos en cuenta para la actualización de los compromisos previstos en las Cartas de Servicios. Además de esta información, cada servicio deberá cumplimentar los indicadores de seguimiento definidos en el Sistema de Garantía Interna de Calidad.

PROCAL debe recibir toda esta información del responsable de cada Servicio, para que la presente a la Comisión de Garantía de Calidad y proceda a su consideración y análisis.

La Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad Católica de Ávila, con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, y a la vista de las informaciones remitidas por los servicios, ha de realizar un Plan de mejoras con las propuestas para subsanar las debilidades detectadas. Estas propuestas se remiten al Vicerrectorado para su estudio y remisión al Consejo de Gobierno. Aprobadas las acciones correctoras se iniciaran los trámites para su puesta en marcha.

El sistema de implantación de las cartas de servicios debe incluir una fase de puesta en marcha del plan de mejora, de los indicadores que no cumplan sus estándares. El equipo de trabajo que ha elaborado la carta de servicios,

relacionará los estándares que no se están cumpliendo e indicará sus causas y las posibles soluciones para resolverlos.

3. Documentación de los procesos clave del servicio

Una situación que se repite en la mayoría de los servicios de nuestra universidad es la falta de manuales de procedimiento, situación que ha sido puesta de manifiesto en distintas evaluaciones.

Puesto que la existencia de documentación de los principales procesos que cada servicios lleve a cabo, y que además de ser conocidos por los interesados han sido identificados para el desarrollo de las cartas de servicios, facilita la ejecución de los mismos a la vez que permite medir su eficacia y propicia su revisión y mejora, se plantea esta acción, como continuación de la elaboración del Plan de Mejoras indicado en el apartado anterior.

Así, una vez que cada servicio haya elaborado su Plan de Mejoras, llevará adelante la elaboración de Manuales de Procedimiento para los procesos que hayan sido identificados como clave.

PLAN DE ACCIÓN

Se pueden distinguir las siguientes etapas:

- *Identificación y clasificación de los procesos:* Elaboración del mapa de procesos del servicio
- *Documentación de procesos:* Elaboración por quienes los desarrollan habitualmente y aprobación por responsable del servicio
- *Implantación:* Llevar a cabo lo que ha sido escrito (que debe coincidir con lo que se hace), comprobando la generación de registros (indicadores)
- *Revisión y mejora continua:* Una vez implantados se revisarán conforme indique el propio proceso procediendo a llevar a cabo las mejoras oportunas

PROCAL, previa a la etapa de documentación, aportará un ejemplo de procedimiento y toda la formación necesaria para su elaboración.

En consecuencia, al acabar el curso 20014/15 estarían documentados todos los procesos clave de los Servicios de la UCAV, incluso algunos habrían sido implantados y en proceso de revisión y mejora continua.