



## PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS UNIVERSIDAD DE MURCIA 2011-2014

*(Presentado por Gerente y Delegado del Rector para la Calidad los días 14 y 16 de diciembre de 2010)*

### JUSTIFICACIÓN

Una de las metas planteadas por el actual Equipo de Dirección de la Universidad de Murcia, plasmada en el primer Plan de Calidad en los Servicios (PCS) 2006-2010 es que la oferta de garantía de calidad por parte de los Servicios de la UMU, se mantenga y mejore con el tiempo y satisfaga las expectativas de todos los miembros de la Comunidad Universitaria.

Además, este plan propio de la Universidad de Murcia se debe situar dentro del marco de su Plan Estratégico, ya que además de la mejora de la gestión se contempla la responsabilidad que la Universidad tiene con la sociedad, y el aporte de información (indicadores) que ha de abastecer el panel de indicadores utilizable para la mejor gestión posible de la misma.

Por ello, se presenta este nuevo Plan de Calidad de los Servicios Universitarios para el periodo 2011-2014, en el que se mantienen las tres actividades clave del plan anterior (Autoevaluación y mejora, cartas de servicio y documentación de los procesos clave), en clara consonancia con las administraciones públicas más dinámicas y las universidades españolas más activas.

Esta propuesta conjunta de Gerente y Delegado del Rector para la Calidad y que se presenta a Consejo de Gobierno y Consejo Social para su aprobación, formará parte del Plan de Calidad de la Universidad que, en cumplimiento del Artículo 123 de los Estatutos, ha de elaborar la Comisión de Calidad del Claustro, en el que se establecerán las actividades de evaluación, certificación y acreditación, de acuerdo con las directrices establecidas por el Claustro.

El PCS 2011-2014 iniciará sus actuaciones a partir de enero de 2011, siguiendo la planificación que se presenta para cada uno de los apartados que figuran a continuación y que desarrollan el Plan.



## ACTIVIDADES

Las actividades previstas en el PCS que se propone se enmarcan en tres grandes líneas: Actualización de las cartas de servicio, elaboración de planes anuales de mejora de los diferentes Servicios universitarios y documentación de los procesos clave que cada Servicio lleva a cabo.

La difusión del Plan queda garantizada por su presentación a todos los Servicios de modo presencial, el envío vía e-mail a todos los Jefes de Área/Servicio, así como por su exposición en la web de la Unidad para la Calidad.

### 1. ACTUALIZACIÓN DE LAS CARTAS DE SERVICIO (CS).

Las Cartas de Servicio son documentos que constituyen el instrumento a través del cual los diferentes Servicios de la Universidad de Murcia 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 aquéllos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

La Unidad para la Calidad (UC) (<http://www.um.es/unica/plan-servicios-umu/carta-servicio.php>) ha desarrollado una “Guía de elaboración de Cartas de Servicio” que contempla los criterios para su elaboración y aprobación, seguimiento y actualización dedicando especial importancia a la difusión de las mismas.

En la actualidad la práctica totalidad de los Servicios tienen elaborada y aprobada su Carta de Servicios, lo que convierte a la Universidad de Murcia en un referente nacional.

Procedería ahora llevar a cabo los informes de seguimiento para la revisión y actualización de las mismas, con especial atención a indicadores y compromisos y, como se indicó anteriormente, realizar una eficaz difusión de las mismas, por los diferentes mecanismos (web, papel, e-mail, etc.) que se consideren adecuados.

## PLAN DE ACCIÓN

1. Presentar, por parte de los Servicios implicados, el informe de seguimiento con las propuestas de revisión y actualización, si procede.
2. Elaborar, por parte de los Servicios que se incorporen al listado (ver Anexo 1), el documento base y tríptico de las Cartas de Servicio, y su presentación a Gerencia para su aprobación.
3. Verificar que, en la página web de cada uno de los Servicios, se encuentra ubicada su Carta en lugar visible y que se lleva a cabo un adecuado proceso de difusión por otros mecanismos que cada Servicio considere oportunos, de forma que se logre el objetivo de informar a los usuarios.



Se pretende que a fecha 1 de julio de 2011, todos los servicios de la Universidad de Murcia incluidos en el listado referido tengan establecidas y actualizadas sus Cartas de Servicios. Para ello se propone el siguiente calendario para cada una de las actuaciones indicadas anteriormente:

**Actuación 1:** *En el primer trimestre del año 2011 los Servicios que tengan implantada su Carta durante, al menos, un año deben realizar el informe de seguimiento y enviarlo al Gerente antes del 31 de marzo.*

**Actuación 2:** *En enero 2011 se impartirá, por parte de la Unidad para la Calidad, una sesión formativa a los diferentes grupos de trabajo de cada Servicio que tenga que redactar su Carta, sobre la elaboración de ésta.*

*Tras esta sesión, los grupos de trabajo elaborarán el documento base y el tríptico correspondiente a su Servicio que deberán enviar antes del 1 de junio al Gerente para su aprobación y posterior publicación.*

**Actuación 3:** *Durante el mes de enero, desde la Unidad para la Calidad se realizará una auditoría de verificación para comprobar la difusión de las Cartas de Servicios actualmente aprobadas, informando a cada Servicio de los resultados de la misma.*

Desde la UC se asesorará a todos los Servicios en la elaboración y/o modificación de su Carta o de los correspondientes informes de seguimiento, de modo que se asegure el logro del objetivo anteriormente indicado.

Una vez todos los Servicios tengan su Carta establecida y actualizada, se debe mantener el seguimiento anual, según se indica en la Guía de referencia, presentando el correspondiente informe que ha de ser revisado por la UC y aprobado por Gerencia.

## **2. ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS DEL SERVICIO**

Como corresponde a la aplicación del ciclo de mejora continua, y tras haber participado en una primera vuelta la práctica totalidad de los Servicios, incluso alguno iniciado un segundo ciclo, se propone la elaboración de Planes Anuales de Mejora de todos y cada uno de los Servicios de la UMU, a partir de un diagnóstico (Autoevaluación) sistemático previo.

Para la Autoevaluación se tomará como referente al Modelo de Excelencia de la EFQM edición 2010, utilizado en la Administración Pública vía MAP y su Agencia de Evaluación (AEVAL), utilizando el enfoque de cuestionario (bien propio de la UC o el PERFIL adaptado a los Servicios Universitarios) y complementado con encuestas de satisfacción a usuarios y personas del Servicio.

A partir de ese diagnóstico se identificarán, para ese momento, las fortalezas y debilidades del Servicio, a partir de las cuales se establecerá un Plan Global de



Mejoras (PGM) del Servicio, del que emanarán y se priorizarán las acciones que irán constituyendo los sucesivos Planes Anuales de Mejora (PAM).

Cada PAM será presentado por el responsable del Servicio a la Gerencia, para asegurar su viabilidad, debiendo presentar al final de la correspondiente anualidad una memoria de realización del mismo y el correspondiente PAM para la anualidad siguiente, hasta acabar ciclo y someterse a una nueva Autoevaluación.

No se incluirán en esta acción aquellos Servicios que opten por llevar adelante el desarrollo de sistemas de gestión de la calidad que alcancen a la totalidad de las actividades que llevan a cabo, siguiendo otro modelo como el correspondiente a la norma ISO 9001 o a un reconocimiento EFQM. En este caso, se debe informar a la UC para su conocimiento y asesoramiento, si procede, así como para llevar adelante el correspondiente programa de auditorías internas.

## PLAN DE ACCIÓN.

El plan se llevará adelante en los cuatro años correspondientes, de acuerdo con la tabla siguiente:

Año 2011	Año 2012	Año 2013	Año 2014
A. de Contratación, Patrimonio y Servicios	A. de Recursos Humanos y S. Grales.	Estudios Propios	S. de Apoyo a la Investigación (SAI)
S. de Actividades Deportivas (SAD)	A. de Control Interno	S. de Proyección Social y Voluntariado	S. de Relaciones Institucionales
A. de Gestión Académica	Gabinete de Prensa + Comunicación y Proyección Universitaria	S. de Cultura	A. de Biblioteca
Colegio Mayor Azarbe	ATICA	Aula Senior +Unimar	A. de Relaciones Internacionales
Unidad para la Calidad	A. de Investigación y Transf. Tecnológica	S. de Asesoramiento y Orientación Personal (SAOP)	S. de Calidad y Seguridad Alimentaria
S. de Prevención de Riesgos Laborales	S. de Información Universitario (SIU)	Centro formación y desarrollo del personal	SIDI
S. de Publicaciones		Centro de Orientación e información de Empleo (COIE)	

Quedarían excluidos del Plan:

- A. de Gestión Económica si la certificación ISO alcanza a todas las actividades del Área.
- Unidad Técnica
- Área de Relaciones Internacionales, si obtiene el reconocimiento +300
- S. de Calidad y seguridad alimentaria si inicia su certificación ISO

La actividad se iniciará con una sesión de formación (Enero 2011) con el siguiente contenido:

- Generalidades sobre gestión de calidad



- Sistemas de gestión de calidad. Aplicación
- Elaboración de encuestas de satisfacción
- Autoevaluación por cuestionario
- Análisis de resultados
- Elaboración de planes de mejoras

El conjunto de la actividad se puede valorar en unas 40 horas en conjunto, unas 20 correspondientes a formación presencial y otras 20 para las tareas de encuestas y cuestionario y elaboración de memorias.

Como calendario modelo se propone llevar a cabo la Autoevaluación (incluyendo la formación correspondiente) antes del 1 de julio. A partir de esa fecha se elaborarán los PGM y PAM de modo que antes del 15 de noviembre se hayan enviado a Gerencia para que, a partir de esta fecha y antes de finalizar el año (cuando proceda irían acompañados de la correspondiente Memoria de ejecución del PAM anterior) se produzca la reunión entre el Gerente y el Jefe de Área/Servicio para la aprobación definitiva del PAM.

Para el apoyo y/o reconocimiento a la labor realizada en cada PAM la Gerencia dispondrá de un presupuesto específico.

### **3. DOCUMENTACIÓN DE LOS PROCESOS CLAVE.**

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 diferentes evaluaciones y auditorías. Algunos Servicios, conscientes de esta necesidad, han iniciado con mayor o menor velocidad y éxito la elaboración de estos manuales.

Esta acción, que conlleva la identificación y documentación de los procesos de cada uno de los Servicios de la Universidad, se plantea como objetivo y consecuencia necesaria de la elaboración de Cartas de servicios y de la Autoevaluación.

La identificación y documentación de los procesos clave, evidentemente conocidos por todas las personas del Servicio que los desarrollen, proporcionará indicadores que permitan medir la eficacia y resultados de su gestión, así como facilitará su revisión y mejora continua.

Por otro lado, la Gerencia elaborará una relación abierta de procesos clave para la gestión general de la Universidad, lo que unido a los procesos clave de cada Servicio constituirá la Guía de Procesos de la Universidad de Murcia.

Se propone que los Servicios que hayan llevado a cabo su Autoevaluación durante el año anterior, participen en esta actuación (aunque se permitirá la incorporación voluntaria de los que lo deseen) a los que, desde la Unidad para la



Calidad, se impartirá una formación específica en diseño de procesos y se asesorará en la documentación de los mismos.

## PLAN DE ACCIÓN

Para identificar los procesos clave de la gestión de la Universidad de Murcia, el Gerente, una vez presentado este PCS 2011-2014, solicitará de los Jefes de Área/Servicio un listado de los procesos claves de cada Unidad, con plazo de entrega anterior al 31 de enero de 2011. A partir de este listado Gerencia, antes del 28 de febrero, establecerá la relación de procesos a diseñar a lo largo del año 2011, considerando tanto los procesos clave para la gestión general de la UMU, como los Servicios que deban incorporarse a esta actividad (los que llevaron a cabo su Autoevaluación en 2010). De modo similar, esta acción se repetirá en los años sucesivos hasta la documentación de todos los procesos clave.

Se necesitará de una formación aplicada que se desarrollará conforme se vaya realizando la documentación de los procesos. 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, revisión por grupo 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

Se puede estimar la duración de la acción en unas 60 horas, aunque dependerá del Servicio, dado que no todos tienen el mismo tipo y complejidad de procesos.

Previa a la etapa de documentación, durante la formación, se aportará un ejemplo de procedimiento (procedimiento de elaboración de procedimientos).





Anexo 1. Situación de los Servicios de la UMU al finalizar el PCS 2006/2010 e inicio PCS 2011/14.

ÁREA/SERVICIO	CARTA SERVICIOS	PLAN DE MEJORA	OBSERVACIONES
A. ASESORÍA JURÍDICA	Pendiente actualización.	No realizado	Evaluado en 2002 (II PCU)
A. BIBLIOTECA UNIVERSITARIA - ARCHIVO UNIVERSITARIO	2007 Sin elaborar	2010	Evaluada en 2003 (II PCU) y 2006 (ANECA-MEC)
A. CONTR. PATRIMON. Y SERVIC. - S. CONTROL DE ACCESOS - S. CORREO INTERNO - S. TELEFONÍA	2007 Sin elaborar 2009 Sin elaborar	2011 ----- ----- -----	Evaluado en 2001 (PNECU) Para Murcia y Espinardo
A. DE CONTROL INTERNO	2009	2008	
A. DE GESTIÓN ACADÉMICA	2007	2011	Evaluado en 2002 (II PCU)
A. DE GESTIÓN ECONÓMICA	2007	No realizado	Inicia PM en 2008 Inicia ISO en 2009
A. DE INSPECCIÓN DE SERVICIOS	2009	-----	
A. DE INVEST. Y TRANSF. TECNOL	2007	2007	
A. DE RELACIONES INTERNACIONALES	2007	2006	Reconocimiento 200+ en 2008, pendiente 300+
A. DE RR. HUMANOS Y SERV. GRALES.	2009	2007/08	
A. UNIDAD PARA LA CALIDAD	2007	2007	Certificación ISO 9001
A. UNIDAD TÉCNICA	2008	-----	Certificación ISO 9001/14001
ATICA	2010	No realizado	Certificación ISO 9001 (Ver alcance)
CENTRO FORMACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL	Sin elaborar	-----	
CENTRO SOCIAL Y SEC. DE APOYO VIC. DE ESTUDIANTES Y EMPLEO	Sin elaborar	-----	
COLEGIO MAYOR AZARBE	Sin elaborar	-----	
COMUNIC. Y PROYECCIÓN UNIV (Comunicación interna) y GABINETE DE PRENSA	2009 2009	2008 2008	Se asocian para PCS 2011/14
S. ACTIVIDADES DEPORT. (SAD)	2009	2011	
S. APOYO AL CONSEJO DE DIREC. y S. RELACIONES INSTITUC.	Sin elaborar 2009	..... 2009	
S. APOYO INVEST. (SAI/ SACE)	2007	2010	Evaluado en 2003 (II PCU)
S. ASESORA. Y ORIENT. PER (SAOP)	2007	2009	
S. CALIDAD Y SEG. ALIMENT.	2007	2009	
S. CENTRO DE ORIENT. E INFOR. EMPLEO.(C.O.I.E.)	2007	2008	
S. CULTURA, VOLUNT.Y E. PROPIOS - EST. PROPIOS - AULA SENIOR +- U. INT.. MAR - S. CULTURA - S. PROYEC. SOC. Y VOLUN	Revisar Revisar 2009 2007	----- ----- 2009 2009	Presenta remodelación respecto años anteriores
S. IDIOMAS (SIDI)	2009	-----	
S. INFORMACIÓN UNIVERSIT. (SIU)	2007	2007	
S. PREVENCIÓN DE RIESGOS LAB.	2009	No realizado	
S. PUBLICACIONES	2007	2007	