

Estimado compañero:

Como sabrás, el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía, establece que en los dos primeros meses del año 2010, las unidades deberán presentar la documentación justificativa de la superación de los contenidos del tercer nivel.

A tal fin, se han elaborado unas directrices a seguir en relación a cada uno de los objetivos establecidos en el tercer nivel del mencionado complemento, y que te describo a continuación:

Tercer nivel del Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS.

Objetivo 1: “Completen la evaluación de la unidad según el modelo EFQM con el informe externo, así como el informe final, o certifiquen el 50% de sus procesos clave según el modelo de gestión de calidad ISO 9001:2000”

- Áreas/Servicios/Unidades que se han evaluado siguiendo el modelo EFQM: La Unidad de Evaluación y Calidad realizará un informe detallando aquellas que han culminado un proceso de evaluación con metodología EFQM, contando con Informe Final aprobado por el Consejo de Dirección. A estos efectos, a aquellas que en su momento se evaluaron siguiendo el modelo de evaluación elaborado por la UCUA y que se hayan vuelto a evaluar siguiendo el modelo EFQM, se les convalidará el informe final realizado en su día.
- Áreas/Servicios/Unidades que están en proceso de certificación según el modelo ISO (9001 y 14001): deberán presentar los correspondientes Certificados acreditativos.

Objetivo 2: “Elaboren el manual de procesos de la Unidad”.

Se presentará un Manual de Procesos que contendrá, como mínimo, el siguiente índice:

- Misión
- Visión
- Valores
- Organigrama del Área/Servicio/Unidad
- Mapa de procesos, incluyendo un proceso estratégico de revisión del sistema
- Fichas de procesos (clave, estratégicos y de apoyo)
- Flujogramas de los procesos (clave, estratégicos y de apoyo)
- Ficha de indicadores
- Registros, evidencias o documentos de cada proceso
- Normativa de referencia de los procesos

La documentación de los procesos estratégicos y de apoyo, se hará siguiendo las orientaciones de la Guía para la elaboración de Mapas de Procesos, tal como se hizo con los procesos clave.

Las Unidades Secretaría General y Gabinete de Comunicación y Marketing, en la medida en que están participando en la certificación ISO “Apoyo a los Órganos de Gobierno”, que afecta únicamente a uno de sus procesos, tendrán que documentar el resto de los mismos mediante el manual de procesos.

Las siguientes Unidades: Gabinete del Rector, Gerencia, Oficina del Defensor Universitario, Consejo Social, Secretarios de Equipo Rectoral, Gestores de Departamentos, Personal Técnico de Laboratorio, Secretarios de Decanos y Directores, Oficina Verde y Dirección General de Acción Social y Solidaria, deberán presentar, para dar por cumplido el presente objetivo, un Documento Descriptivo de Funciones, de acuerdo con el modelo y las instrucciones que elaborará la Unidad de Evaluación y Calidad para realizarlo.

Objetivo 3: “Elaboren las cartas de servicios normalizadas de la unidad”.

La Unidad de Evaluación y Calidad realizará un informe detallando las Áreas/Servicios/Unidades de la UCA que cuentan con carta de servicios normalizadas.

Las siguientes Unidades: Gerencia, Oficina del Defensor Universitario, Consejo Social, Secretarios de Equipo Rectoral, Gestores de Departamentos, Personal Técnico de Laboratorio, Secretarios de Decanos y Directores, Oficina Verde y Dirección General de Acción Social y Solidaria, deberán elaborar una “cartera de servicios”, en la que se determinen los usuarios de la Unidad, los servicios que se prestan así como los compromisos de la Unidad respecto a los mismo, de acuerdo con el modelo y las instrucciones que elaborará la Unidad de Evaluación y Calidad para realizarla.

El Laboratorio de Cultivos Marinos deberá adaptar su actual carta de servicios al modelo normalizado.

Objetivo 4: “Implementen las propuestas de mejora surgidas de la evaluación de la unidad”.

Aquellas Áreas/Servicios/Unidades certificadas o en proceso de certificación según el modelo ISO (9001 y 14001), deberán presentar las acciones correctivas y preventivas realizadas tras la correspondiente auditoría.

Aquellas Áreas/Servicios/Unidades evaluadas según el modelo EFQM, deberán remitir la memoria de cumplimiento del plan de mejora asociado a dicha evaluación, de acuerdo con el modelo y las instrucciones que elaborará la Unidad de Evaluación y Calidad para realizarlo.

Las Áreas/Servicios/Unidades que se evaluaron siguiendo el modelo establecido por la UCUA, deberán presentar memoria de cumplimiento del plan de mejora realizado al efecto.

Objetivo 5: “Mejoren los resultados de los procesos clave y los de las encuestas de satisfacción”.

Cada Área/Servicio/Unidad deberá presentar las mediciones del indicador que seleccionó por cada proceso clave, así como del indicador de satisfacción elegido. En el caso de existir algún indicador que no mejore los resultados, la Unidad podrá enviar informe justificativo de los motivos por los que no se evidencia la mejora, que será tenido en cuenta en la valoración. Al efecto, se remitirá modelo del formato a cumplimentar.

La primera medición deberá realizarse antes del 1 de octubre de 2009, mientras la segunda se llevará a cabo como máximo el 31 de enero de 2010.

Las mediciones realizadas deberán tener soporte documental a disposición de los auditores.

Objetivo 6: “Elaboren un plan estratégico o desplieguen el general de la Universidad”.

Las Áreas/Servicios/Unidades cumplimentarán las fichas del Plan Estratégico de la Universidad de Cádiz, que serán remitidas por el Vicerrectorado de Planificación y Calidad, de aquellas líneas de acción del mismo relacionadas con el mencionado Área/Servicio/Unidad.

Las siguientes Unidades: Gabinete del Rector, Gerencia, Oficina del Defensor Universitario, Consejo Social y Secretarios de Equipo Rectoral, elaborarán un plan de Coordinación, bajo la dirección del Director del Gabinete del Rector.

Las siguientes Unidades: Gestores de Departamento, Personal Técnico de Laboratorio y Secretarios de Decanos y Directores, elaborarán un plan de Coordinación con la Administración del Campus al que estén adscritos, donde se aborden criterios de homogeneización de trabajos relacionados con contenidos económicos, formalización de documentos comunes, repositorios, establecimiento de reuniones periódicas,...

Objetivo 7: “Establezcan un gestión por procesos”.

Para alcanzar el presente objetivo, todas las Áreas/Unidades deberán:

- Detallar los valores de referencia y valores objetivos de todos los indicadores identificados en los procesos clave. Aunque en los documentos emitidos hasta el momento referentes al tercer tramo del Complemento de Productividad, se hace referencia también a los indicadores de los procesos estratégicos y de apoyo, en el momento actual sólo se requerirá aquellos de los procesos clave, postergándose, por ahora, la petición de los de los procesos estratégicos y de apoyo.
- Realizar una auditoría, que será llevada a cabo por la Inspección General de Servicios, en la que se identifique el grado de implantación de los procesos y se analicen los indicadores. Para ello, deberán remitir el informe de la misma.
- A raíz de la auditoría anterior, realizar una revisión de los procesos y establecer un plan de mejora de los mismos. Se presentará, como registro, acta de la revisión de los análisis realizados, acuerdos adoptados y propuestas de mejora del sistema de gestión.

El cronograma previsto para el cumplimiento del presente objetivo será el siguiente:

- Antes del 1 de diciembre de 2009, las Áreas/Servicios/Unidades remitirán, en formato electrónico, y en un único fichero, la siguiente información a la Unidad de Evaluación y Calidad:
 - Manual de procesos
 - Listado de registros/evidencias/documentos
 - Objetivos marcados
 - Medición de indicadores
- Revisión técnica de los manuales de procesos: diciembre de 2009 y enero de 2010.
- Auditorías: Enero y Febrero de 2010.
- Revisión por parte de la Dirección de la Unidad: Febrero de 2010.

En el cuadro adjunto aparece resumida la información descrita anteriormente, y las actuaciones a seguir por cada una de las Áreas/Servicios/Unidades.

Cádiz, 3 de septiembre de 2009

Antonio Vadillo Iglesias
Gerente

TERCER NIVEL COMPLEMENTO PRODUCTIVIDAD MEJORA CALIDAD SERVICIOS PAS							
UNIDAD FUNCIONAL	Objetivo 1	Objetivo 2	Objetivo 3	Objetivo 4	Objetivo 5	Objetivo 6	Objetivo 7
Área de Atención al Alumnado	EFQM	manual de procesos	carta servicios	EFQM	Mejora resultados	cumplimentar fichas que enviará Vic. Planificación	Auditoría + revisión
Administración de Campus	EFQM	manual de procesos	carta servicios	EFQM	Mejora resultados	cumplimentar fichas que enviará Vic. Planificación	Auditoría + revisión
Área de Deportes	EFQM	manual de procesos	carta servicios	EFQM	Mejora resultados	cumplimentar fichas que enviará Vic. Planificación	Auditoría + revisión
Área de Auditoría	EFQM	manual de procesos	carta servicios	EFQM	Mejora resultados	cumplimentar fichas que enviará Vic. Planificación	Auditoría + revisión
Área de Economía	EFQM	manual de procesos	carta servicios	EFQM	Mejora resultados	cumplimentar fichas que enviará Vic. Planificación	Auditoría + revisión
Área de Infraestructuras	EFQM	manual de procesos	carta servicios	EFQM	Mejora resultados	cumplimentar fichas que enviará Vic. Planificación	Auditoría + revisión
Área de Personal	EFQM	manual de procesos	carta servicios	EFQM	Mejora resultados	cumplimentar fichas que enviará Vic. Planificación	Auditoría + revisión
Área de Bibliotecas	EFQM	manual de procesos	carta servicios	EFQM	Mejora resultados	cumplimentar fichas que enviará Vic. Planificación	Auditoría + revisión
Área de Informática	EFQM	manual de procesos	carta servicios	EFQM	Mejora resultados	cumplimentar fichas que enviará Vic. Planificación	Auditoría + revisión
Vicerrectorado de Investigación (*)	EFQM	manual de procesos	carta servicios	EFQM	Mejora resultados	cumplimentar fichas que enviará Vic. Planificación	Auditoría + revisión
Gabinete del Rector	ISO apoyo Órganos de Gobierno	Manual procesos/Documento descriptivo de funciones(1)	carta servicios	ISO apoyo Órganos Gobierno	Indicadores individuales ISO apoyo Órganos Gobierno	Plan Coordinación dirigido por Director Gabinete Rector	Auditoría + revisión
Gerencia, Defensor Universitario, Consejo Social, Secretarios Equipo Rectoral	ISO apoyo Organos Gobierno	manual procesos/Documento descriptivo de funciones (1)	cartera servicios (1)	ISO apoyo Organos Gobierno	indicadores individuales ISO apoyo Organos Gobierno	Plan Coordinación dirigido por Director Gabinete Rector	Auditoría + revisión
Gabinete Ordenación Académica	ISO Planificación Docente	manual procesos	carta servicios	ISO Planificación Docente	Mejora resultados	cumplimentar fichas que enviará Vic. Planificación	Auditoría + revisión
Unidad Técnica de Evaluación	EFQM	manual procesos	carta servicios	EFQM	Mejora resultados	cumplimentar fichas que enviará Vic. Planificación	Auditoría + revisión
Vicerrectorado R.Internacionales	EFQM	manual procesos	carta servicios	EFQM	Mejora resultados	cumplimentar fichas que enviará Vic. Planificación	Auditoría + revisión
Vicerrectorado Posgrado	EFQM	manual procesos	carta servicios	EFQM	Mejora resultados	cumplimentar fichas que enviará Vic. Planificación	Auditoría + revisión

Vicerrectorado Ext.Universitaria	EFQM	manual procesos	carta servicios	EFQM	Mejora resultados	cumplimentar fichas que enviará Vic. Planificación	Auditoría + revisión
Servicio de Publicaciones	EFQM	manual procesos	carta servicios	EFQM	Mejora resultados	cumplimentar fichas que enviará Vic. Planificación	Auditoría + revisión
Servicio de Prevención	EFQM	manual procesos	carta servicios	EFQM	Mejora resultados	cumplimentar fichas que enviará Vic. Planificación	Auditoría + revisión
Secretaría General	ISO apoyo Organos Gobierno	manual procesos	carta servicios	ISO apoyo Organos Gobierno	Mejora resultados	cumplimentar fichas que enviará Vic. Planificación	Auditoría + revisión
Gabinete de Comunicación	ISO apoyo Organos Gobierno	manual procesos	carta servicios	ISO apoyo Organos Gobierno	Mejora resultados	cumplimentar fichas que enviará Vic. Planificación	Auditoría + revisión
Laboratorio de Cultivos Marinos	ISO	ISO	adaptar su carta de servicios	ISO	Mejora resultados	cumplimentar fichas que enviará Vic. Planificación	Auditoría + revisión
Gestores de Departamentos	ISO Planificación Docente	Documento descriptivo de funciones (1)	cartera servicios (1)	ISO Planificación Docente	indicadores individuales ISO Planificación Docente	plan Coordinación Admón Campus y otros Dptos	Auditoría + revisión
Personal Técnico de Laboratorio	ISO 14001	Documento descriptivo de funciones (1)	cartera servicios (1)	ISO 14001	si obtienen la certificación a 31/12/09, se les abonaría con efectos retroactivos	plan Coordinación Admón Campus y otros Dptos	Auditoría + revisión
Secretarios de Decanos y Directores	ISO Planificación Docente	Documento descriptivo de funciones (1)	cartera servicios (1)	ISO Planificación Docente	indicadores individuales ISO Planificación Docente	plan Coordinación Admón Campus y otros Decanatos	Auditoría + revisión
Servicio de Embarcaciones	ISO 14001	manual procesos	carta servicios	ISO 14001	Mejora resultados	cumplimentar fichas que enviará Vic. Planificación	Auditoría + revisión
Oficina verde	ISO 14001	Documento descriptivo de funciones (1)	cartera servicios (1)	ISO 14001	Mejora resultados	cumplimentar fichas que enviará Vic. Planificación	Auditoría + revisión
Dirección General Acción Solidaria	ISO apoyo Organos Gobierno	Documento descriptivo de funciones (1)	cartera servicios (1)	ISO apoyo Organos Gobierno	Mejora resultados	cumplimentar fichas que enviará Vic. Planificación	Auditoría + revisión

(*) Incluye la Sección de Administración, OTRI, Servicio Central de Ciencia y Tecnología y SEPA.

(1) La Unidad de Evaluación y Calidad elaborará documento con modelo e instrucciones para cumplimentarlo