



---

**PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS  
UNIVERSIDAD DE MURCIA 2006-2010**  
**Presentado por Gerente y Delegado del Rector para la Calidad los  
días 20 y 21 de Noviembre de 2006**

**JUSTIFICACIÓN**

La oferta de garantía de calidad por parte de los Servicios de la UMU, 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 este Equipo Rectoral desde el momento en que se decide a presentarse a las elecciones de marzo de 2006 y cuyo compromiso asume una vez que se hizo cargo de la dirección de la universidad.

Por ello, dentro de un amplio Plan de Calidad para el periodo 2006-2010, en el que se incluye la evaluación y mejora de todos los estamentos y actividades de la Universidad de Murcia, atendiendo no sólo a los compromisos electorales, sino también a los mandatos de los Estatutos de la Universidad de Murcia y a las actuaciones en que las universidades españolas están inmersas fruto de los diferentes programas estatales y propios de cada una, 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 conjunta de Gerente y Delegado del Rector para la Calidad y que se presentará a Consejo de Gobierno y Consejo Social para su aprobación inicial, ha de servir como base parcial del Plan de Calidad que, en cumplimiento del Artículo 123 (*Título 2: De la actividad académica. Capítulo III. De la calidad universitaria. Sección 3ª. De los órganos universitarios de la calidad*) ha de elaborar la Comisión de Calidad del Claustro en el que se establezcan las actividades de evaluación, certificación y acreditación de acuerdo con las directrices establecidas por el Claustro y proponer al Consejo de Gobierno para su aprobación.

Se pretende con ello iniciar las actividades con el comienzo del curso 2006/07, mientras que la citada Comisión de Calidad del Claustro se constituye y organiza y recibe directrices del propio Claustro para la elaboración del referido Plan de Calidad de la UMU.



## **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 a los Servicios**

Se realizarán dos sesiones de presentación de la propuesta de Plan de Calidad de los Servicios Universitarios por parte de Gerente y delegado del Rector para la Calidad, los días 20 y 21 de noviembre a las 12 horas.

El Gerente convocará a la primera sesión a los siguientes servicios:

Recursos Humanos, Publicaciones, Control Interno, ÁTICA, Promoción Educativa, SAD, SAOP, Voluntariado, Actividades Culturales, Gestión Académica, SACE y Unidad para la Calidad.

Y a la segunda a:

Investigación y Transferencia Tecnológica, Prevención, SIU, Gestión Económica, Defensor del Universitario e Inspección de Servicios, COIE, Relaciones Institucionales, Calidad y Seguridad Alimentaria, Asesoría jurídica, Contratación y Patrimonio, Relaciones Internacionales y Biblioteca.

A las sesiones se convocará al responsable de cada servicio acompañado por otro componente del mismo, 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 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 aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación.

En Procedimiento aparte 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 tríptico con cargo a Gerencia.

## **SITUACIÓN ACTUAL**

Consecuencia en parte de una convocatoria realizada años atrás por el Consejo Social, hay diez servicios que prepararon sus cartas de servicios (Anexo I). Otros servicios, como la Biblioteca o la Unidad para la Calidad, la han elaborado posteriormente.

Del resto de servicios no se tiene constancia de que tengan elaborada su carta de servicios.

### **1.1 Actualizaciones**

El plan para estas actualizaciones será:

Actualización de la CS: Hasta 31 de enero de 2007

Revisión por la Unidad para la Calidad (UC): Hasta 28 de febrero



Elaboración definitiva y envío a Gerencia: Hasta 30 de marzo

Aprobación y difusión: Hasta 30 de abril

Si los Servicios lo consideran de interés se realizará una sesión formativa con todos ellos por parte de la UC.

### 1.2 Elaboración completa.

Los plazos para el resto de Servicios serán:

Elaboración del primer borrador y remisión a la UC para su revisión: Hasta 30 de marzo de 2007

Revisión por UC : Hasta 30 de abril

Elaboración de la propuesta definitiva y envío a Gerencia: Hasta 31 de mayo

Aprobación y difusión: Hasta 28 de septiembre de 2007

Se pretende que a fecha 1 de octubre de 2007, todos los servicios de la Universidad de Murcia estén en condiciones de aplicar sus cartas de servicios.

Para estos Servicios se realizará una sesión formativa por parte de la UC, con tres ediciones diferenciadas (antes de que finalice el mes de Noviembre) agrupando Servicios y las que asistirían el Responsable y dos miembros más del Servicio.

## **2. Elaboración del Plan de Mejoras del Servicio**

Continuando la tarea ya iniciada de realización de procesos de evaluación y desarrollo de planes de mejora en los servicios universitarios de la UMU, en la que ya han participado seis servicios (Anexo II), se plantea la realización de un diagnóstico para conocer la situación de cada servicio teniendo como referente al Modelo de Excelencia de la EFQM ("Modelo Europeo de Gestión de la Calidad") utilizando el enfoque de cuestionario y complementado con encuestas de satisfacción a usuarios y personas del servicio.

A partir de ese diagnóstico se realizará un Plan de Mejoras global del servicio, que será sometido a evaluación externa por evaluadores de la Universidad de Murcia, que no pertenezcan al servicio evaluado.

Tras esta evaluación externa, se revisará el Plan de Mejoras para dejarlo en su versión definitiva.

No se incluirán en esta acción aquellos servicios que opten por llevar adelante el desarrollo de sistemas de gestión de la calidad siguiendo otro modelo, como la Unidad Técnica que ha iniciado la implantación siguiendo la norma ISO 9001, con el conocimiento y apoyo de la UC.

### **PLAN DE ACCIÓN.**

El plan se llevará adelante en cuatro años, de acuerdo con la tabla siguiente, en la que se deja para el último año a aquellos servicios que ya han sido evaluados.



Curso 2006/7	Curso 2007/8	Curso 2008/9	Curso 2009/10
Recursos humanos	Gestión económica	Promoción educativa	Asesoría jurídica
Investigación y Transf. tecnológica	Control interno	SAD	Contratación y patrimonio
Publicaciones	Defensor del Universitario e Inspección de Servicios	SAOP	Gestión académica
Prevención	COIE	Calidad y seguridad alimentaria	Relaciones Internacionales
SIU	ATICA	Voluntariado	SACE
Unidad para la Calidad	Rel. Institucionales	Actividades culturales	Biblioteca (*)

(\*) La Biblioteca deberá pasar su proceso de recertificación correspondiente a la certificación recibida y, probablemente, deba ser excluida de esta tabla temporal.

La actividad contemplará una formación necesaria para el desarrollo del plan que contará, aproximadamente con:

- 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

La previsión de esta formación aplicada es de 20 horas, dejando otras 20 para las tareas de encuestas y cuestionario y elaboración de memorias.

Un calendario modelo sería (dependerá de la periodicidad de las sesiones, lo ideal sería una sesión de dos horas cada dos semanas, con todos los servicios juntos):

Inicio del proceso: Enero

Desarrollo de la autoevaluación (con la formación adecuada): Hasta fin de marzo

Elaboración del plan de mejoras: Abril

Evaluación externa: Mayo

Revisión del plan de mejoras: Junio

### **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 evaluaciones y auditorías.

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 y lo haya enviado a Gerencia para su conocimiento, llevará adelante (el proceso puede realizarse en paralelo, no hace falta terminar uno para iniciar otro) la elaboración de Manuales de Procedimiento para los procesos que hayan sido identificados como clave.



## PLAN DE ACCIÓN

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: 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).

En consecuencia, al acabar el curso 2009/10 estarían documentados todos los procesos clave de la UMU, incluso algunos habrían sido implantados y en proceso de revisión y mejora continua.



ANEXO I. Situación de los Servicios Universitarios en cuanto a su evaluación y elaboración de cartas de servicios.

ÁREA/SERVICIO	EVALUADO SI/NO (AÑO)	CARTA SERVICIOS SI/NO	OBSERVACIONES
Actividades culturales	NO	SI	
Actividades deportivas	NO	NO	
Asesoría Jurídica	SI (2001)	SI	No elaboró PM
ATICA	NO	SI	
Biblioteca	SI(2002)	SI	Certificado por ANECA
Calidad y seguridad alimentaria	NO	NO	
COIE	NO	NO	
Comunicación y Proyección	NO	NO	
Contratación, patrimonio y servicios	SI (2000)	SI	
Control Interno	NO	NO	
Gabinete de prensa	NO	NO	
Gestión académica	SI (2001)	NO	
Gestión Económica	NO	SI	
Información al universitario	NO	SI	
Inspección de Servicios	NO	NO	
Investigación y Transferencia Tecnológica	NO	NO	
Prevención	NO	NO	
Promoción educativa	NO	SI	
Publicaciones	NO	SI	
Recursos Humanos	NO	NO	
Relaciones institucionales	NO	SI	
Relaciones internacionales	NO	SI	Plan piloto ANECA
SACE	SI (2002)	NO	
SAOP	NO	NO	
Unidad para la Calidad	NO	SI	
Unidad Técnica	NO	NO	A certificación ISO
Voluntariado	NO	NO	