



¿Qué están haciendo los servicios universitarios?

Gerencia – 16 de febrero de 2011

Jornada UC – ANECA: SGIC - AUDIT

¿Qué están haciendo los servicios universitarios?

1. ¿Qué son los servicios universitarios?
2. La planificación estratégica el ámbito de la gestión de la UC.
3. El IV Estudio de organización de los servicios universitarios.
4. Seguimiento y renovación de la acreditación de títulos: El SIIU



1. ¿QUÉ SON LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS?

- **¿Qué son los servicios universitarios?:**
 - Estatutos de la UC (2003)
 - ❖ Art. 37: *“El Gerente, bajo la dirección funcional del Rector, es el responsable orgánico e inmediato de los servicios administrativos y económicos de la Universidad”.*
 - ❖ Art. 110: *“1. La Universidad de Cantabria cuenta con los siguientes Servicios Universitarios Comunes:*
 - a) *Biblioteca Universitaria.*
 - b) *Archivo General.*
 - c) *Servicio de Informática.*
 - d) *Servicio de Publicaciones.*
 - e) *Servicio de Actividades Físicas y Deportes.*
 - f) *Servicio de Colegios Mayores y Residencias.*
 - ❖ (...) 5. *La dependencia funcional de los Servicios es independiente de la dependencia orgánica del personal adscrito a ellos, que corresponderá siempre a la Gerencia”.*

1. ¿QUÉ SON LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS?

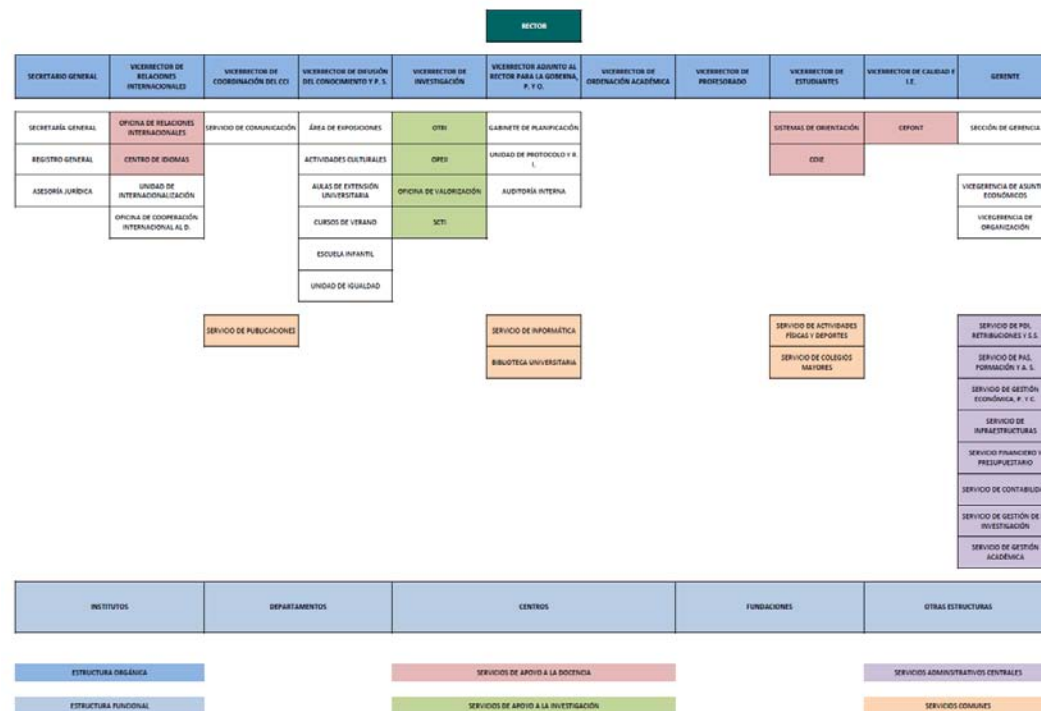
➤ El personal de administración y servicios:

✓ LOMLOU (2007) art. 73:

- ❖ *“2. Corresponde al personal de administración y servicios la gestión técnica, económica y administrativa, así como el apoyo, asesoramiento y asistencia en el desarrollo de las funciones de la universidad.*
- ❖ *Corresponde al personal de administración y servicios de las universidades públicas el apoyo, asistencia y asesoramiento a las autoridades académicas, el ejercicio de la gestión y administración, particularmente en las áreas de recursos humanos, organización administrativa, asuntos económicos, informática, archivos, bibliotecas, información, servicios generales, servicios científico-técnicos, así como el soporte a la investigación y la transferencia de tecnología y cualquiera otros procesos de gestión administrativa y de soporte que se determine necesario para la universidad en el cumplimiento de sus objetivos”.*

1. ¿QUÉ SON LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS?

- I Plan Estratégico Marco de los Servicios Universitarios (2007):
 - ✓ “Entendemos por servicios universitarios toda la dimensión administrativa (gestión) de la universidad, tanto los servicios centrales, como los servicios descentralizados en centros y departamentos y los servicios generales sea cual sea su dependencia funcional” .



1. ¿QUÉ SON LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS?

➤ ... y más concretamente ¿de qué hablamos?:

| Área de actividad | Servicios Unidades | PAS F | PAS L | TOTAL | % | |
|---|-----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| • Apoyo a la Dirección universitaria | 16 | 44 | 21 | 65 | 10,96 | 25,96 |
| • Administración general | 6 | 80 | 9 | 89 | 15,00 | |
| • Servicios comunes universitarios | 5 | 114 | 20 | 134 | 22,60 | 74,04 |
| • Apoyo a la docencia y la investigación | 11 | 36 | 24 | 60 | 10,12 | |
| • Soporte a la estructura funcional (Centros, departamentos, institutos, etc.) | 49 | 108 | 137 | 245 | 41,32 | |
| TOTALES | 87 | 382 | 211 | 593 | 100 | 100 |

2. LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN DE LA UC

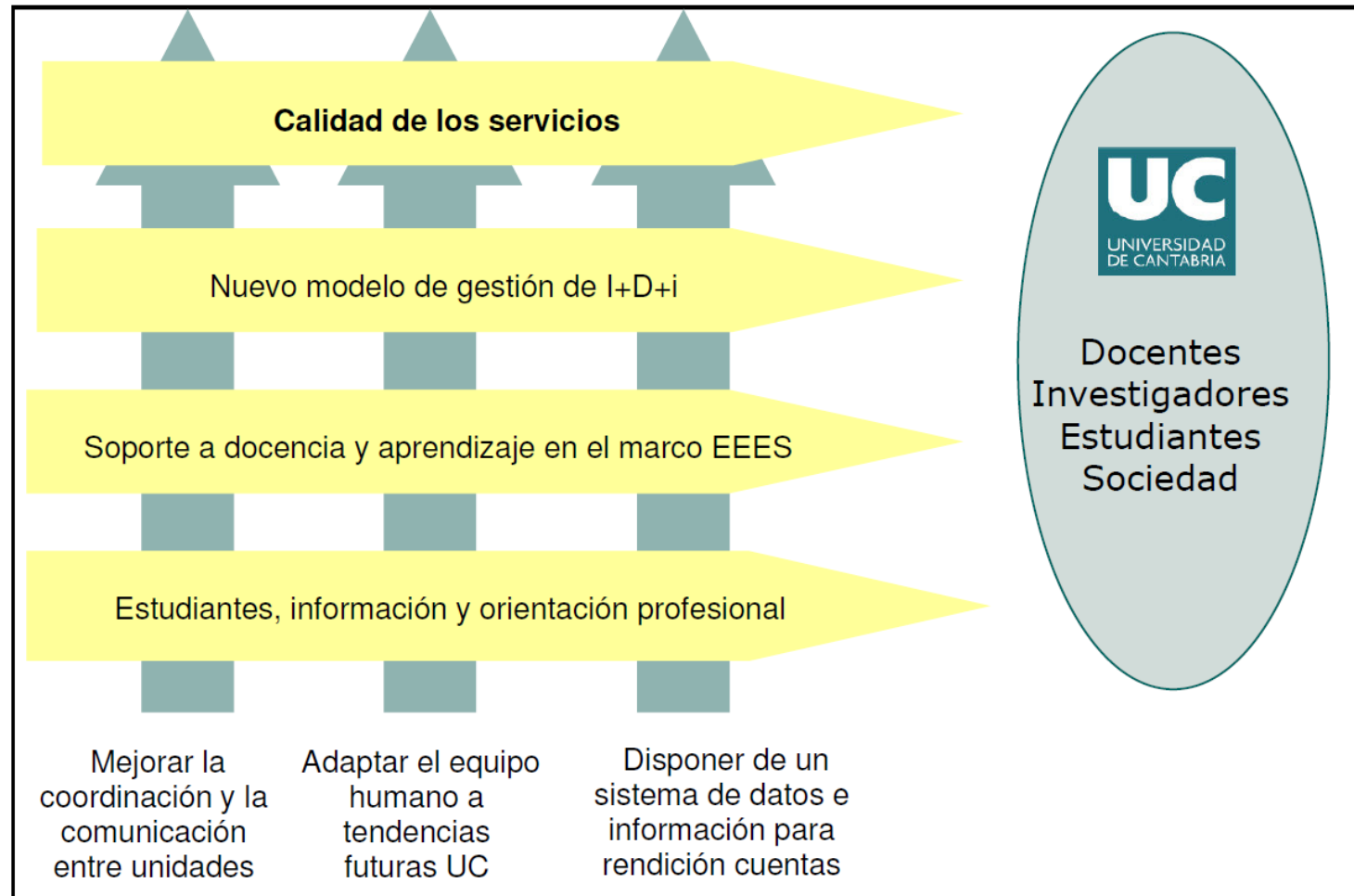
➤ Un poco de historia:

- ✓ 1993 Plan de modernización de los servicios universitarios (I Estudio de Organización).
- ✓ 1996 Primeros planes de mejora de los servicios universitarios.
- ✓ 1999 Plan Estratégico de la Gestión (II Estudio de Organización)
 - Análisis de los servicios prestados → Propuestas de mejora.
 - Se implantan técnicas de dirección por objetivos.
 - Se elaboran las primeras programaciones de objetivos de las unidades.
 - 2001 se empieza a integrar estas iniciativas en el sistema de evaluación de la calidad promovido por el MEC: las programaciones de objetivos se realizan a partir de una autoevaluación de los servicios (modelo EFQM adaptado).
 - Planes anuales de mejora de los servicios universitarios sometidos a procesos de seguimiento y evaluación.

2. LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN DE LA UC

- **I Plan Estratégico Marco de los Servicios Universitarios (2007-2010):**
 - *“Los nuevos retos que tiene planteados nuestra universidad, al igual que el resto del sistema universitario español y europeo, hacen que sea necesario realizar una **reflexión conjunta sobre el papel que los servicios universitarios pueden desempeñar en el nuevo escenario y la forma en que pueden contribuir al cumplimiento de la misión de la UC**”.*
 - **Objetivos del I PEMSU:**
 - Consolidar una cultura de planificación entre el PAS.
 - Encauzar las iniciativas dispersas que hasta ahora se desarrollaban, estableciendo un marco que permita orientar los objetivos de las distintas unidades hacia los objetivos estratégicos.
 - Establecer las líneas básicas de actuación para abordar los nuevos retos que nos plantean el EEES y el Área Europea de Investigación.

2. LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN DE LA UC



2. LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN DE LA UC

➤ **Despliegue del I PEMSU:**

- ✓ Planes de mejora anuales donde se desarrollan las acciones necesarias para alcanzar los objetivos planteados en el plan estratégico.
- ✓ Grupos de mejora de procesos: 3 convocatorias (29 proyectos de mejora y 135 participantes).
- ✓ Proyectos y grupos de trabajo (14)
- ✓ Plan de formación (2010: 33 cursos, 561 horas, 58 grupos, 1.081 horas impartidas y 1.020 alumnos).

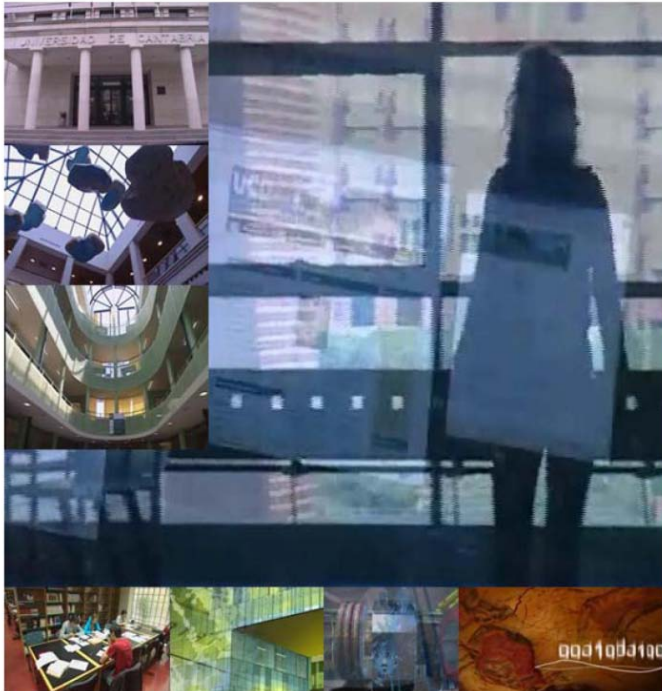
➤ **Resultados del I PEMSU:**

- ✓ Principales logros (cualitativos):
 - Se han cohesionado los equipos.
 - Se ha conseguido una visión global de los procesos.
- ✓ Proceso anual de seguimiento de la ejecución del plan.
- ✓ 2010 Evaluación del I Plan Estratégico: 85% de las acciones están ejecutadas o en proceso de ejecución.

3. LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN DE LA UC

➤ II Plan Estratégico Marco de los Servicios Universitarios (2011-2014)

II PLAN ESTRATÉGICO MARCO DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS (2011-2014)



- ✓ Cambios sustanciales en el entorno (crisis del estado de bienestar, cambio de modelo productivo, Cantabria Campus Internacional, restricciones presupuestarias, “Bolonia no ha hecho más que empezar”, entorno legislativo cambiante, nuevas estructuras, etc.).



- ✓ Revisión y adecuación de objetivos.

2. LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN DE LA UC

➤ **Objetivos de soporte transversal:**

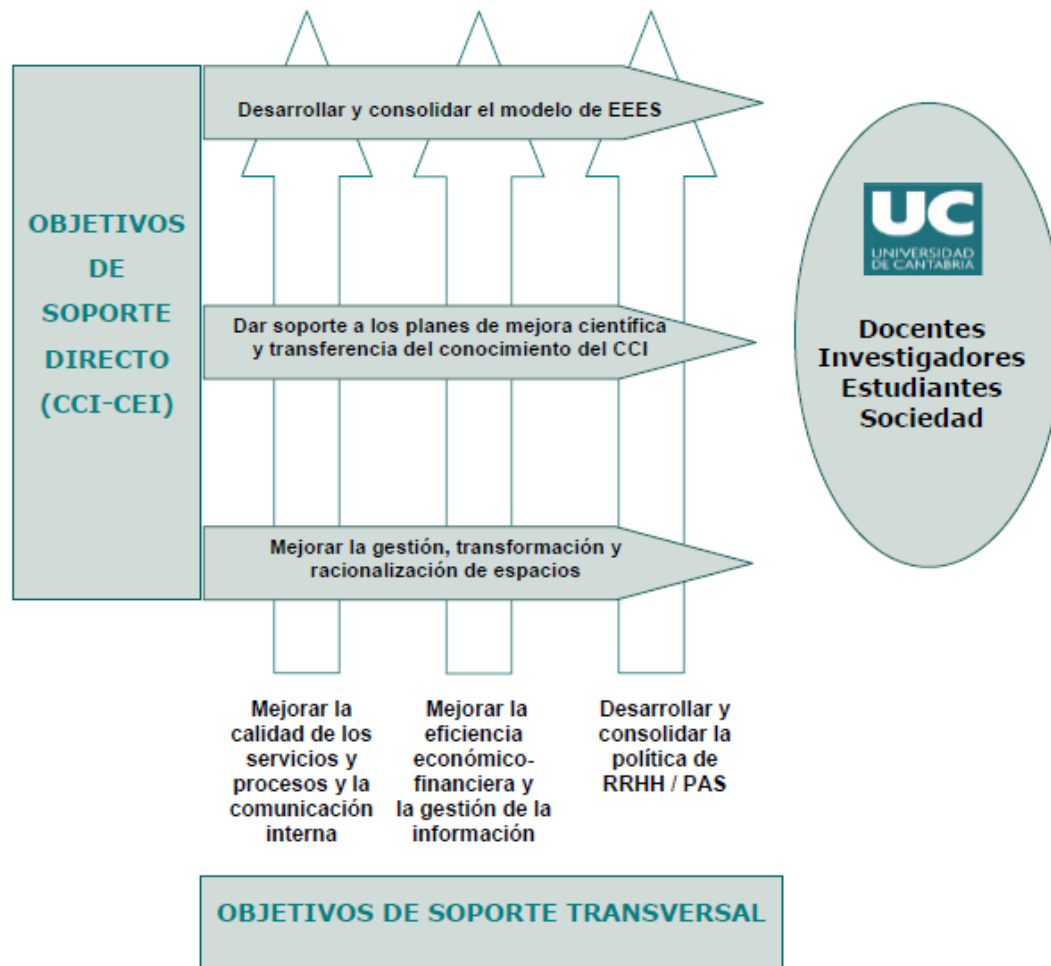
1. Continuar con la mejora de la calidad de los servicios y procesos en un marco de refuerzo de la comunicación interna y el trabajo en equipo.
2. Mejorar la eficiencia económico-financiera y la gestión de la información.
3. Desarrollo y consolidación de la política de recursos humanos del PAS.

➤ **Objetivos de soporte directo a las actividades:**

4. Desarrollo y consolidación de nuevo modelo de gestión de estudios y servicios a estudiantes y PDI adaptados al EEES.
5. Dar soporte y apoyo a los planes de acción de mejora científica y de transferencia del conocimiento del CCI, teniendo en cuenta los nuevos modelos de gestión y las múltiples unidades y estructuras de investigación y transferencia.
6. Mejorar la gestión, transformación y creación de nuevos espacios.



2. LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN DE LA UC



2. LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN DE LA UC

Objetivo 1

CONTINUAR CON LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y PROCESOS EN UN MARCO DE REFUERZO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL TRABAJO EN EQUIPO.

- Consolidar el modelo de gestión actual de calidad de los servicios, avanzando en su evaluación y acreditación, así como en la e-administración, contando con la participación de los usuarios, reforzando el trabajo en equipo entre unidades y sistematizando la relación y comunicación con los cargos académicos.

1. **Evaluación y acreditación de los modelos de gestión.**
2. Definir una estrategia para la implantación de la e-Administración que aglutine todos los servicios existentes.
3. Consolidación de acciones para la cohesión de equipos y mejora de la coordinación y comunicación entre servicios universitarios.
4. Sistematizar la comunicación con los cargos académicos.

- **Aplicación de herramientas de medición de la calidad percibida de los servicios.**
- **Evaluación de los servicios de acuerdo con el modelo EFQM.**

2. LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN DE LA UC

Objetivo 4

DESARROLLO Y CONSOLIDACIÓN DEL NUEVO MODELO DE GESTIÓN DE ESTUDIOS Y SERVICIOS A ESTUDIANTES Y PDI ADAPTADOS AL EEES

- Soporte continuo a la implantación/adaptación de planes de estudio y procesos relacionados con el EEES, mejora de los servicios a estudiantes y PDI a través de Campus Virtual, refuerzo de la internacionalización de la oferta y la captación de estudiantes, mayor coordinación en relación con el acceso con la enseñanza secundaria, definición del modelo de empleabilidad de los estudiantes y coordinación entre unidades implicadas (GA, RRII, COIE, SOUCAN,...)

Este objetivo contribuye a desarrollar los Planes de Acción del proyecto CCI:

A: Plan de Mejora Docente.

D: Plan de Adaptación al EEES.

F: Plan de Interacción con el Entorno.

2. LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN EL ÁMBITO DE LA GESTIÓN DE LA UC

Objetivo 4

DESARROLLO Y CONSOLIDACIÓN DEL NUEVO MODELO DE GESTIÓN DE ESTUDIOS Y SERVICIOS A ESTUDIANTES Y PDI ADAPTADOS AL EEES

1. Implantación y seguimiento de nuevos planes de estudio.
2. Adaptación de los estudios impartidos en la UC al EEES.
3. Nuevos procesos de la gestión académica.
4. Internacionalización de la oferta y captación de estudiantes.
5. Empleabilidad de los estudiantes.
6. Adaptación y mejora de los servicios al PDI y estudiantes.
7. La Biblioteca y la competencia informacional.
8. Formación y movilidad del PAS.
9. Acceso a la Universidad.
10. Mejora y coordinación de los servicios de información a estudiantes.

3. EL IV ESTUDIO DE ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

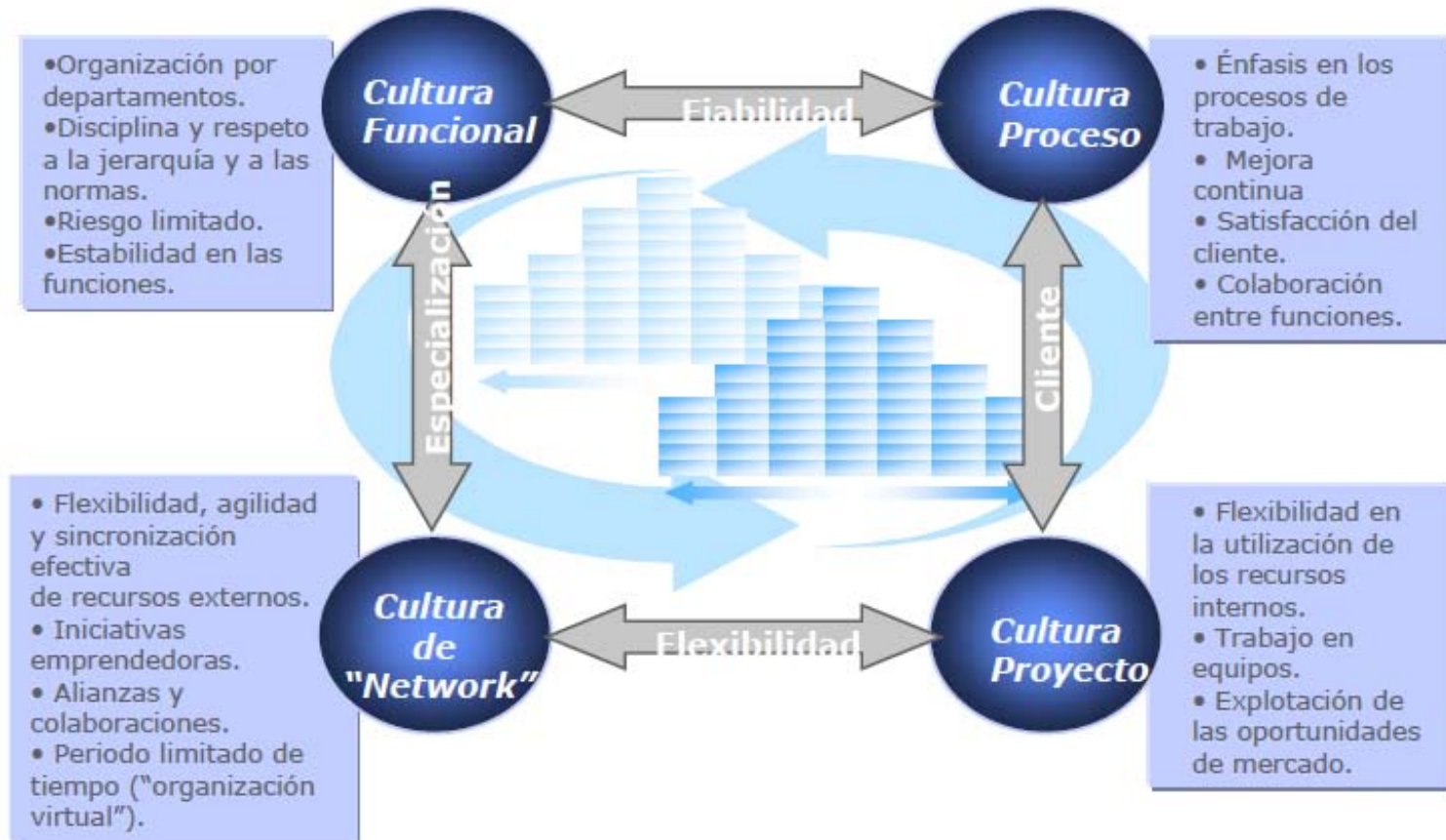
- El IV Estudio de Organización de los Servicios Universitarios de la UC (2009-2012) continúa una línea de modernización de la gestión de nuestra Universidad que se inició en el año 1993 con el I Estudio de Organización Administrativa de la UC y constituye un **instrumento de planificación de sus recursos humanos de Personal de Administración y Servicios** de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 7/2007 del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Se realiza una **revisión completa de la estructura organizativa de gestión** de la UC con el fin de adecuarla al escenario definido en el estudio.
 - ✓ Organigramas.
 - ✓ Mapas de procesos de las distintas áreas.
 - ✓ Análisis de las funciones de los puestos de trabajo.
 - ✓ Definición de nuevos perfiles de puestos.
 - ✓ Competencias / conocimientos necesarios para su desempeño.

3. EL IV ESTUDIO DE ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

- **Criterios de diseño organizativo:**
 - ✓ Criterios de diseño que se han utilizado para la revisión del modelo actual de organización de los servicios universitarios:
 - ❖ Control de la **eficiencia** en el uso de los recursos.
 - ❖ Gestión de los recursos humanos **flexible**, que permita una redistribución más ágil de las cargas de trabajo dentro de una misma unidad o área organizativa.
 - ❖ **Orientación al cliente** (estudiantes, profesorado, investigación).
 - ❖ Clarificación de **responsabilidad** en las áreas en función de su orientación funcional, de proceso o proyecto.
 - ❖ Desarrollo de unidades y áreas organizativas con una vocación clara de **anticipación** a las necesidades futuras de la Universidad.

3. EL IV ESTUDIO DE ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

ORIENTACIÓN DE LAS ÁREAS DE GESTIÓN



3. EL IV ESTUDIO DE ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

- El Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa asume a través del Área de Calidad:
 - ✓ La supervisión de las revisiones y modificaciones del SIGC de la UC que se propongan como consecuencia de las diferentes necesidades de mejora que se pongan de manifiesto en la implementación del Sistema y de los procedimientos asociados y que serán analizadas por la Comisión de Calidad e Innovación Educativa.
 - ✓ Informar, con carácter previo a la aprobación por la correspondiente Junta de Centro, sobre la introducción en el SGIC de un Título de un procedimiento que no esté contemplado en el manual general de la UC.
 - ✓ La realización de las encuestas para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados en el desarrollo de las titulaciones (estudiantes, PDI y PAS) y la elaboración de los informes correspondientes que hará llegar a las Comisiones de Calidad de los Títulos.
 - ✓ El análisis y revisión de los informes finales de las Comisiones de Calidad de los Títulos, una vez aprobados por la Comisión de Calidad y la Junta del centro correspondiente.

3. EL IV ESTUDIO DE ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

- La puesta en marcha y el mantenimiento del SIGC va a suponer un importante esfuerzo para los equipos directivos de los centros y un aumento importante del volumen de gestión que no puede ser asumido por las administraciones actuales.
- Para **apoyar la implantación y seguimiento de los SGIC en los centros universitarios**, así como para atender las nuevas exigencias que requiere la gestión de los planes de estudios adaptados al EEES, se propone:
 - ✓ La incorporación progresiva a los mismos de personal con formación específica en procesos de organización, planificación y calidad (subgrupos A1/ A2 y con un nivel B2 de inglés), que aporte un **apoyo cualificado a los equipos directivos de los centros**.
 - ✓ Reconocer el incremento del nivel de responsabilidad de los Administradores de centros.
- La incorporación de los Técnicos de Organización y Calidad se realizará de forma progresiva en función de las necesidades de los centros y quedará supeditada al compromiso de los centros con las obligaciones derivadas del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UC, pudiendo en revocarse la adscripción de este personal en caso contrario.

3. EL IV ESTUDIO DE ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

➤ **Funciones de los Técnicos de Organización y Calidad:**

- Colaborar y ofrecer soporte técnico a la Dirección del centro en todas las actividades que se desarrollen relacionadas con la implantación, coordinación y seguimiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) y los programas que puedan derivarse del mismo.
- Participar en el despliegue y seguimiento del SIGC y de los programas derivados del mismo en el centro.
- Responsabilizarse del seguimiento, mantenimiento y actualización de los procedimientos del SGIC.
- Actuar de interlocutor tanto con el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa como con los servicios involucrados en la ejecución del SGIC y de los programas integrados.
- Colaborar en el seguimiento anual del calendario de ejecución de los procedimientos que forman del SIGC y de la recepción de los informes correspondientes.
- Participar y apoyar los trabajos de las Comisiones de Titulación y de la Comisión de Calidad del Centro.
- Colaborar en la elaboración del programa de prácticas del centro y prestar soporte técnico a la Comisiones encargadas de su valoración
- Colaborar en la elaboración del programa de movilidad del centro y prestar soporte técnico al Coordinador de Relaciones Internacionales del centro.
- Prestar soporte técnico en los procedimientos que se establezcan para la inserción laboral de los titulados.
- Participar en el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a las sugerencias o reclamaciones.
- Realizar las memorias e informes que le sean solicitados por la Dirección del centro y el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa para el seguimiento del sistema y de los programas.

3. EL IV ESTUDIO DE ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS

➤ **Dotación e incorporación de los TOC:**

| Año | Plazas | Centros | Incorporación |
|------|--------|--|---------------|
| 2010 | 4 | VCIE Ciencias Filosofía Medicina | Mayo 2011 |
| 2011 | 5 | Camino Derecho Económicas Educación Industriales | |
| 2012 | 3 | Enfermería Minas Náutica | |

4. SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN DE TÍTULOS: EL SIU

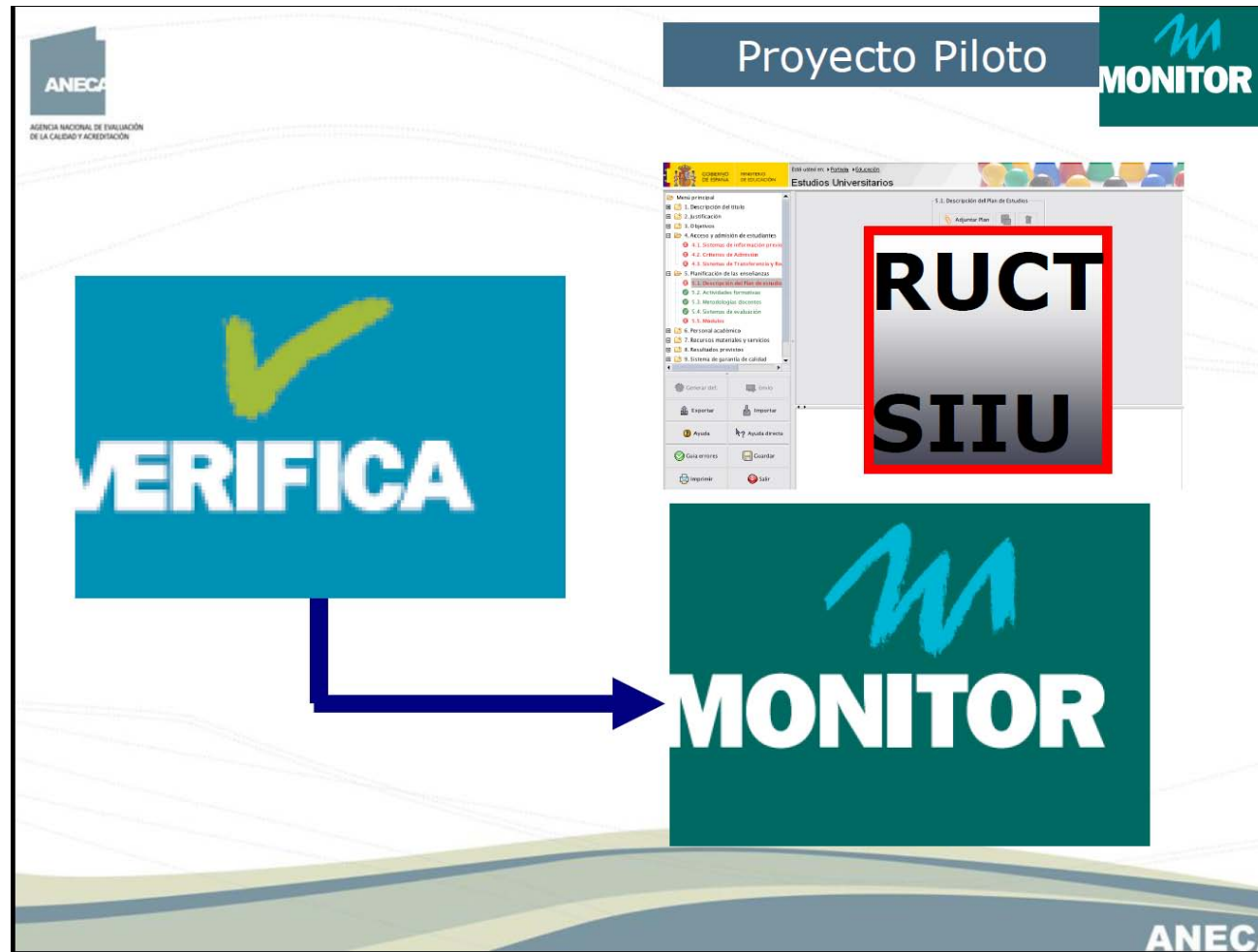
➤ Sistema Integrado de Información Universitaria:

- ✓ Real Decreto 861/2010 por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007 por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.

Disposición adicional decimocuarta. Información sobre el sistema universitario español.

La Secretaría General de Universidades, previo acuerdo de la Conferencia General de Política Universitaria, impulsará y coordinará la creación de un sistema integrado y general de información en el que participarán las Universidades y comunidades autónomas. Dicho sistema permitirá dar cobertura a las necesidades de información del conjunto del sistema universitario español y facilitará a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y a los órganos de evaluación que la Ley de las comunidades autónomas determinen, la información necesaria para llevar a cabo los procedimientos relativos al seguimiento y acreditación de los títulos universitarios oficiales, previstos en este real decreto.

4. SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN DE TÍTULOS: : EL SIIU



Laureano González Vega - Proyecto Piloto: Seguimiento de Títulos Universitarios Oficiales

4. SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN DE TÍTULOS: : EL SIU

➤ Sistema Integrado de Información Universitaria:

- ✓ Área Académica:
 - Ficheros Auxiliares (información sobre la estructura docente de cada universidad: centros, departamentos, otras unidades, estudio de Grado, estudios de Máster, estudios de Doctorado).
 - Ficheros avance (censo completo de estudiantes matriculados)
 - Ficheros acceso (censo de estudiantes de nuevo ingreso)
 - Ficheros rendimiento → Elaboración de indicadores
- ✓ Área de Recursos Humanos.
- ✓ Área Económica (Modelo de Contabilidad Analítica).
- ✓ Área de Inserción Laboral.
- ✓ Área de I+D.



Muchas gracias

Gerencia – 16 de febrero de 2011

Jornada UC – ANECA: SGIC - AUDIT