

INFORME FINAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA DEL

CENTRO DE CIENCIAS

HUMANAS, JURÍDICAS Y

SOCIALES



UNIVERSIDAD DE LA RIOJA Logroño 2001

ÍNDICE

1.- Introducción

2.- Proceso de Evaluación Interna

3.- Proceso de Evaluación Externa

1.- Política y Estrategia

2.- Personas

3.- Alianzas y Recursos

4.- Liderazgo

5.- Procesos

6.- Resultados en los clientes

7.- Resultados en el personal

8.- Resultados en la Sociedad

9.- Resultados clave



ABREVIATURAS UTILIZADAS

Abreviaturas que podrán encontrar a lo largo del presente informe:

CCHJS	Centro de Ciencias Humanas Jurídicas y Sociales
UA	Unidad Administrativa del C.C.H.J.S.
CA	Comité de Autoevaluación
CEE	Comité de Evaluación Externa
AI	Autoinforme de evaluación
EFQM	European Foundation for Quality Management
GPE	Gabinete de Planificación y Estudios
PNECU	Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades
PAS	Personal de Administración y Servicios
PF	Punto Fuerte
ORI	Oficina de Relaciones Internacionales
PD	Punto Débil
PM	Propuesta de Mejora

INFORME FINAL

1. Introducción:

Mediante la evaluación de la Unidad Administrativa (UA) del Centro de Ciencias Humanas, Jurídicas y Sociales (CCHJS) de la Universidad de La Rioja (UR), nuestra Universidad ha participado en el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad promovido por el Consejo de Universidades.

Nuestro objetivo ha sido evaluar la calidad del servicio que dispensa la UA, para buscar y garantizar una buena atención a los usuarios de la UR, y a través de ellos a la sociedad en general y la riojana en particular.

El modelo aplicado por este comité ha sido el propuesto por el Consejo de Universidades, cuya elaboración parte del Modelo para la Gestión de la Calidad Total, propuesto por la European for Quality Management (EFQM).

2. Proceso de Autoevaluación Interna:

En Junta de Centro, celebrada el 25 de octubre de 2000, se designa por sorteo un profesor y un alumno por cada una de la Secciones del Centro que han de formar parte, según la normativa de la U.R., del Comité de Autoevaluación de la Unidad Administrativa del Centro de Ciencias Humanas, Jurídica y Sociales, asimismo, deben formar parte de dicho comité seis miembros del P.A.S. pertenecientes a la U.A. El CA quedó constituido por las siguientes personas:

- M.^a Pilar San Gil Lapuerta: Jefa de la Unidad Administrativa del CCHJS.
- Nicolás Fernández Losa: Secretario del CCHJS.
- Antonio Fanlo Loras: PDI, Departamento de Derecho.
- M.^a Remedios Malmierca Barros: PDI, Dpto. de Filologías Modernas.
- Santiago Castellanos García: PDI, Departamento de CCHH y SS.
- Yolanda Soares Santos: PDI, Departamento de CCHH y SS.
- Francisco Javier Andollo Hernández: Alumno.
- Florencio Arzá Alday: Alumno.
- M.^a Pilar Bretón Fernández: Alumna.
- Elena Ajamil Viana: Alumna.
- M.^a Luisa Iriarte Vañó: Gerenta.
- Gerarda Díaz Sánchez: Jefa de Negociado de Gestión Académica.
- M.^a Clara Pastor Clavijo: Jefa de Negociado de Administración.
- M.^a Teresa Ochagavía Fernández: Auxiliar Administrativo.
- Ángel Cerdón Ruiz: Coordinador de Servicios Generales.

Posteriormente decidieron no participar en la Autoevaluación de la U.A.

- Antonio Fanlo.
- Pilar Bretón.

La alumna Elena Ajamil, no forma parte del Comité por estar en el extranjero con el programa Erasmus

Una vez constituido el CA, sus miembros participaron el día 9 de noviembre de 2000 en una jornadas de formación de comités de autoevaluación de servicios (modelo EFQM) impartida por Doña Carmen García de Elías y Joan Cortadellas de la Universitat politècnica de Catalunya, en la Sala de Grados del edificio Quintiliano.

El 21 de noviembre de 2000, el CA celebró su primera reunión. En ella, diseñó una metodología de trabajo y estableció un calendario de reuniones. En cumplimiento de lo acordado, las reuniones tuvieron una cadencia semanal, con una duración que rondaba la hora y media. En estas reuniones se distribuían las tareas que debían ser realizadas de una reunión para otra, bien individualmente, bien en pequeños grupos de trabajo, se debatían las aportaciones fruto de ese trabajo, y se acordaba la redacción final de todo cuanto iba a figurar en el Informe.

Este CA lanzó una campaña informativa dirigida a toda la comunidad universitaria con dos objetivos: a) que tuviera constancia de que estaba en marcha este proceso de autoevaluación de la UA; y, b) recabar su participación. La campaña se desarrolló con una profusa distribución de dípticos y carteles por toda la Universidad, con especial atención a los lugares más concurridos o de mayor tránsito. El lema que presidió esta campaña fue: “¿Te conformas con mirar... o te animas a P.A.S.ar?”, a cuyo entendimiento contribuía las ilustraciones que le acompañaban.

Para contar con las opiniones de los distintos colectivos de la comunidad universitaria, se ofrecieron después de las vacaciones de Navidad del curso 2000-2001, una serie de encuestas adaptadas a cada tipo de destinatario: profesores, alumnos, PAS.

En la encuesta dirigida a los alumnos se procuró obtener una muestra representativa en cada titulación, y para su cumplimentación contamos con la colaboración de diversos profesores que cedieron un rato en sus clases para este fin. La encuesta destinada a los profesores les fue remitida individualmente, al igual que al PAS de ámbito interno y externo de la UA.

Queremos dejar constancia de que para el buen desarrollo de todo este proceso, esta Comisión contó en todo momento con el apoyo y colaboración de doña Olga Areitio y don Javier Monforte del Gabinete de Planificación y Estudios (GPE), por lo que les estamos muy agradecidos.

La primera parte de este proceso finalizó el 11 de abril de 2001. En la reunión celebrada este día los miembros del Comité dieron su conformidad al texto resultante, y así se dio paso al periodo de exposición pública. Para que el informe fuera de general conocimiento se remitió el texto a las secretarías de los distintos centros de la UR, y se colgó en la página web, con advertencia explícita de que se podían presentar alegaciones por parte de quien lo creyera oportuno.

Fue motivo de honda satisfacción para los integrantes del CA el haber concluido esta primera parte, y también ocasión para repasar las dificultades encontradas, especialmente dos:

- Lo compleja que resultó la Guía de Evaluación de Servicios para resolver las dificultades concretas que surgían sobre la marcha.

- La falta de experiencia previa de los miembros del CA, lo que dificultó el seguimiento estricto de las directrices marcadas por el modelo EFQM.

También el CA quiere plantear las siguientes sugerencias para futuros procesos de autoevaluación:

- Planificar con suficiente antelación el proceso de familiarización de sus integrantes en el modelo EFQM.
- Ofrecer algún tipo de incentivo a los participantes en este tipo de comités ya que exige mucho tiempo y esfuerzo, no siempre reconocidos.

3. Proceso de evaluación externa:

El Comité de Evaluación Externa (CEE) realizó su tarea los días 22 y 23 de mayo de 2001. De acuerdo con la agenda previamente concertada con la UA y el GEP de la Universidad. La composición del CEE fue la siguiente:

- D. José Gonzalo Moral. Presidente del CEE. Administrador de la Facultad de Derecho. Universidad de Burgos.
- D. Jorge Medina López. Vocal Profesional. Director de la Secretaría Técnica. Universidad de Cantabria.
- D. Antonio López Cabanes. Vocal de Apoyo Técnico. Profesor Titular de Ingeniería Química. Universidad de Murcia.

La agenda trabajo del CEE fue el siguiente:

DESARROLLO DE LA VISITA		
DÍA	HORA	ACTIVIDAD
21 de mayo de 2001	18.00	1.ª Reunión interna del CEE (hotel)
22 de mayo de 2001	9.00-9.45 10.00-11.00 11.15-12.30 12.45-14.00 Almuerzo 16.00-17.15 17.30-18.30 19.00-20.00 Cena institucional	Reunión con las autoridades académicas. Reunión con el Comité de Autoevaluación. Reunión con el Equipo Directivo del Centro. Reunión con el PAS de la UA. Reunión con el profesorado del Centro. Reunión con el PAS de la Universidad. Visita a las instalaciones.
23 de mayo de 2001	9.00-10.00 10.15-11.15 11.30-14.00 14.00-14.30 16.00-18.00	Reunión con los alumnos Audiencia pública. Preparación del informe preliminar oral. Presentación del informe preliminar oral. Despedida del CEE

El CEE hizo gala desde el primer momento de un profundo conocimiento de cuanto se contenía en el Informe de Autoevaluación, prueba de ello fue el gran número de aclaraciones que solicitó del CA. Nosotros nos sentimos agradecidos por este interés, ya que implícitamente suponía un reconocimiento a nuestro trabajo.

También debemos destacar el interés y atención con que el CEE desempeñó su cometido como puede concluirse del contenido de su informe, así se colmaron algunas lagunas y solventaron algunas imprecisiones, lo que redundó en el buen fin de todo el proceso. También debemos señalar el que procuraran ajustarse en todo momento a la Guía de Evaluación Externa del Plan Nacional de Evaluación.

Por último reseñar el corto espacio de tiempo del que dispuso el CEE para cumplir su cometido. Creemos que dos días es un plazo excesivamente corto para situarse, repasar todos los aspectos que conciernen a la unidad evaluada, y extraer consecuencias. Por tanto proponemos la ampliación del tiempo asignado al CEE.

INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

Este Comité considera innecesario reiterar los puntos fuertes y débiles ya detectados y expresados en los Informes de Autoevaluación y Evaluación Externa. Por tanto, se pasan a exponer en las páginas siguientes unas tablas resumen, desarrolladas más tarde, con las que pretende exponer un plan de actuación que permita la adopción de las medidas de mejora necesarias. En el citado plan se contemplan las futuras líneas de actuación.

POLÍTICA Y ESTRATEGIA	
PUNTOS FUERTES	
1.1 La UR es una entidad de reducidas dimensiones.	
1.2 Alto grado de identificación de clientes y usuarios.	
1.3 Responsables perfectamente identificados.	
PUNTOS DÉBILES	
1.1 No existe un Plan Estratégico en la UA.	PROPUESTAS DE MEJORA 1.1 Desarrollar a corto plazo el Plan Estratégico de la UA y el Plan de Gestión Global de la UR.
1.2 Falta de coordinación entre las Servicios Centrales de la UR y la Unidad Administrativa.	1.2 Reuniones periódicas y participativas de todo el personal afectado.
1.3 Cambios en las aplicaciones informáticas.	1.3 Consolidar y probar su eficacia antes de ser utilizado en la UA.
1.4 Falta de Manual de Procesos.	1.4 Elaborar el Manual de Procesos antes del Curso Académico 2002-03.
PERSONAS	
PUNTOS FUERTES	
2.1 Buena relación entre todo el personal de la Unidad Administrativa.	
2.2 Eficiencia, amabilidad y accesibilidad.	
2.3 Experiencia en su puesto de trabajo.	
2.4 Dedicación, esfuerzo y capacidad de adaptación.	
2.5 Autonomía y sentido de la responsabilidad.	
PUNTOS DÉBILES	
2.1 Diferencia entre el personal funcionario y laboral.	PROPUESTAS DE MEJORA 2.1 Equiparar salarios y mejoras sociales.

2.2 Insuficiente dotación de recursos humanos.	2.2 Reestructurar la RPT de la Unidad atendiendo a las necesidades de la misma.
2.3 Incorporación de vigilantes externos a la UR.	2.3 Aumentar la plantilla de los auxiliares de servicios generales.
2.4 Carencias en los cursos de formación.	2.4 Ofertar cursos específicos para cada puesto de trabajo.
2.5 Inexistencia de un procedimiento de evaluación del funcionamiento de la UA.	2.5 Crear indicadores para medir el rendimiento del personal de la UA y evaluar el funcionamiento de dicha Unidad.
ALIANZAS Y RECURSOS	
PUNTOS FUERTES	
3.1 La asignación de proveedores redundante en una reducción de precios en las compras que se hacen en la U.A.	
3.2 La U.A. ha logrado mantener una política económica que encaja los gastos en el marco presupuestario anual.	
3.3 La información que la U.A. proporciona al estudiante es adecuada y pertinente.	
3.4 La participación de la U.A. resulta clave en la dinámica de la impartición de titulaciones en internet.	
3.5 La U.A. está bien dotada en relación con los espacios.	
PUNTOS DÉBILES	
PROPUESTAS DE MEJORA	
3.1 Existen alianzas con otros servicios de la U.R., pero no todo lo fluida que deberían ser.	3.1 Reuniones periódicas con los servicios y unidades, deberían ser fomentadas por la Gerencia, para obtener una mejor gestión.
3.2 Falta de información de manera reiterada.	3.2 Establecer unos canales orientados a mejorar información entre los Servicios Centrales y la U.A. para que esta sea fluida, completa y veraz .
3.3 Hasta el momento actual existen muchas deficiencias en el plan de seguridad de los edificios.	3.3 Planificación y ejecución de un proyecto de seguridad de edificios.
3.4 Deficiencia en los edificios, sobre todo en lo que respecta a las Conserjerías de los edificios Quintiliano y Vives.	3.4 Mejorar la infraestructura en los espacios que ocupan los auxiliares de Servicios Generales.
LIDERAZGO	
PUNTOS FUERTES	
4.1 Alto grado de accesibilidad e impulso de participación del personal de U.A., así como implicación activa en los procesos.	
4.2 Existe delegación de funciones.	
4.3 La Jefa de la U.A. promueve el intercambio de información entre el Personal de	

Secretaría con reuniones semanales.	
4.4 La Jefa de U.A. establece un orden de prioridad, por urgencia de los procesos.	
4.5 Accesibilidad por parte de la Jefa de la Unidad con los clientes.	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTA DE MEJORA LIDERAZGO
4.1 Falta de reuniones con los Auxiliares de Servicios Generales.	4.1 La U.A. se plantea reuniones más asiduas con los Auxiliares de Servicios Generales.
4.2 Falta de planificación, por causas ajenas a la U.A., por lo que no se puede garantizar la gestión y mejora de los procesos.	4.2 Coordinando los servicios implicados con la U.A. de tal manera que la Unidad pueda planificar los procesos.
4.3 Deficiencia a la hora de reconocer el esfuerzo personal en el trabajo.	4.3 Potenciar el reconocimiento del esfuerzo espontáneo, elaborando un sistema general de reconocimiento de la actuación.
4.4 No existe un plan estratégico a medio y largo plazo.	4.4 Elaboración de un plan estratégico y pautas de actuación a medio y largo plazo.
PROCESO DE MATRÍCULA	
PUNTOS FUERTES	
5.1 a) La cita previa evita las aglomeraciones. 5.1 b) Matrícula On-Line. 5.1 c) No hay errores en la liquidación. 5.1 d) Liquidación de tasas académicas a través de domiciliación bancaria. 5.1 e) La amplia documentación que recibe el alumno: impreso de matrícula, guía del alumno, guía de la libre elección, información sobre los servicios de la U.R., etc.	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
5.1 a) Cambio de aplicaciones informáticas. 5.1 b) Coincidencia de las fechas de matrícula con el periodo lectivo, no respetando las citas previas 5.1 c) Debido a los cambios de horarios de clase, debe abrirse un plazo de modificación de matrícula. 5.1 d) La ampliación de matrícula. Sin embargo para el alumno es un punto fuerte ya que organiza mejor su carga lectiva a lo largo del curso académico. 5.1 e) La solicitud de matrícula con la entrega de la solicitud de beca retrasa el tiempo efectivo de matrícula. 5.1 f) La complejidad de la oferta de asignaturas de Libre Configuración dificulta el proceso de matrícula. 5.1 g) El periodo de tiempo estipulado para la realización de matrícula es	5.1 a) Prever con antelación los cambios de aplicaciones informáticas. 5.1 b) Ajustar las citas previas a los horarios de clase. 5.1.c) Los horarios y fechas de exámenes deben estar publicados el 1 de junio. 5.1 d) Supresión del periodo de ampliación de matrícula porque se realizan dos plazos de matrícula en un mismo curso académico. 5.1 e) Que la entrega de la Beca sea anterior a su matrícula en el Servicio de Becas. 5.1 f) El alumno debería conocer la oferta de Libre Configuración, así como los horarios el 1 de junio. 5.1 g) Ampliación del periodo establecido para realizar la matrícula, y más recursos

insuficiente lo que supone tener que ampliar el horario por la tarde.	humanos de apoyo.
PROCESO DE CONVALIDACIONES.	
PUNTOS FUERTES	
5.2 Hay un solo plazo para solicitar las convalidaciones.	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
5.2 a) El proceso es lento puesto que se presentan muchas solicitudes. 5.2 b) En el proceso está implicado el Departamento correspondiente, lo que produce una mayor burocracia, inseguridad y lentitud, teniendo en cuenta que al final sigue siendo el profesor de la asignatura quien informa. 5.2 c) No se cumple el plazo para emitir los informes. 5.2 d) La solicitud de convalidación coincide con la época de matrícula. 5.2 e).Aunque existen tablas automáticas de convalidación deberían existir más.	5.2 a) Contar con un buen programa informático de convalidaciones. 5.2 b) Simplificar el proceso de Convalidaciones. 5.2 c) Exigir el plazo establecido. 5.2 d) Proponer otra fecha de solicitud de convalidaciones. 5.2 e) Implicar a los Departamentos en la elaboración de tablas automáticas para todas las asignaturas cursadas en la U.R.
PROCESO DE RECONOCIMIENTO DE CREDITOS DE LIBRE ELECCIÓN	
PUNTOS FUERTES	
5.3 a) Los alumnos pueden completar su expediente solicitando el reconocimiento de créditos de libre elección por una gran variedad de actividades realizadas. 5.3 b) Los alumnos disponen de un plazo extraordinario además del de convalidaciones para solicitar estos créditos.	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
5.3 a) Coincidencia en la U.A. con otros procesos claves como entrega de actas, solicitud de título, etc. 5.3 b) Algunos puntos de la normativa sobre libre elección deberían modificarse.	5.3 a) Adelantar el plazo de solicitud al mes de mayo para que no coincida con el final del periodo lectivo. 5.3 b) Elaborar una nueva normativa de reconocimiento de créditos de libre elección.
PROCESO DE PRÁCTICAS DE EMPRESA.	
PUNTOS FUERTES	
5.4 Existe una normativa de prácticas en empresas, y un reglamento interno de la Comisión de prácticas externas para el C. C. Humanas, Jurídicas y Sociales.	

PUNTOS DÉBILES	PROPUESTA DE MEJORA
5.4 Resulta un proceso añadido al de convalidaciones, excesivos plazos abiertos en un mismo curso académico.	5.4 Concentrar en dos plazos (febrero-junio) todo el proceso para evitar la coincidencia con otros procesos clave.
PROCESO DE SOLICITUD DE TÍTULO OFICIAL	
PUNTOS FUERTES	
5.5 a) Solicitud por parte de los alumnos en cualquier momento. 5.5 b) Rigurosa comprobación del expediente teniendo en cuenta todos los planes de estudios que gestiona la U.A. 5.5 c) Rigurosa identificación del interesado a la hora de la entrega del título. 5.5 d) La U.A. facilita la solicitud y entrega de títulos a los interesados fuera del horario habitual de atención al público.	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
5.5 a) Tardanza en la tramitación del título porque existen cambios en las aplicaciones informáticas. (Inexistencia de programa específico). 5.5 b) No se cumplen los plazos de entrega de actas por lo que dificulta que el alumno pueda solicitar el título.	5.5 a) Crear un programa específico gestión de títulos. 5.5 b) Cumplir plazos en la entrega de actas.
PROCESO DE HORARIO Y FECHAS DE EXAMEN	
PUNTOS FUERTES	
5.6 a) En su elaboración se cuenta, siempre, con las preferencias del profesorado. 5.6 b) La elaboración por parte de los Subdirectores de los horarios y fechas de examen.	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
5.6 a) Los horarios de clase y fechas de examen se elaboran muy tarde. 5.6 b) Los horarios y fechas de examen sufren numerosas modificaciones. 5.6 c) No existe aplicación informática soporte para la elaboración de horarios.	5.6 a) Los horarios y fechas de exámenes deben estar establecidos y publicados como muy tarde el 1 de junio. 5.6 b) Limitar las modificaciones de horarios y fechas de examen, una vez estén publicados, para evitar que el alumno pueda hacer rectificaciones de matrícula. 5.6 c) Disponer de una buena aplicación informática para la elaboración de horarios y fechas de examen.

PROCESO DE VIGILANCIA DE LOS EDIFICIOS	
PUNTOS FUERTES	
5.7 a) Los edificios permanecen atendidos durante todo el horario de apertura. 5.7 b) Buena disposición del personal auxiliar de servicios generales para cambiar en su puesto de trabajo a la hora de sustituir a un compañero cuando las necesidades lo requieren.	
PUNTOS DÉBILES	
PROPUESTA DE MEJORA	
5.7 a) La seguridad privada que sustituye al personal auxiliar de servicios generales no resulta satisfactoria ya que no conoce los edificios ni a las personas que trabajan en él. 5.7 b) Excesiva antelación (48 horas), para solicitar vigilancia al Servicio de Obras de la U. R., cuando en muchas ocasiones las necesidades resultan imprevisibles.	5.7 a) Dotar a la U.A. con personal auxiliar de servicios generales de rotación para cubrir las necesidades de los edificios. 5.7 b) Poder solicitar vigilancia en el momento que se conoce la ausencia del Auxiliar de Servicios Generales.
PROCESO DE INFORMACIÓN AL ESTUDIANTE.	
PUNTOS FUERTES	
5.8 a) A los alumnos de nuevo ingreso se les facilita la información necesaria, aunque su matrícula no depende de la U.A. 5.8 b) Profunda información a los estudiantes, mediante guías, normas de matrícula, folletos informativos, etc.	
PUNTOS DÉBILES	
PROPUESTAS DE MEJORA	
5.8 a) Al no existir coordinación entre los distintos Servicios de la U.R., la U.A. no puede informar correctamente ni a tiempo. 5.8 b) Se producen desconexiones en las aplicaciones informáticas cuando más se necesitan, lo que conlleva un deterioro en la información solicitada por el alumno.	5.8 a) Cuando se inicie un proceso debería existir una mejor coordinación entre los Servicios de la U.R. implicados, mediante reuniones, correo electrónico, etc. para facilitar una mejor información. 5.8 b) Mejorar y agilizar las aplicaciones del Sistema Informático.
PROCESO DE MOVILIDAD ESTUDIANTIL.	
PUNTOS FUERTES	
5.9 a) Se ha creado una Oficina de Relaciones Internacionales para coordinar e informar a los alumnos. 5.9 b) La gestión de los programas de movilidad estudiantil está suficientemente	

informatizada. 5.9 c) Hay una gran demanda de solicitud del Programa ERASMUS.	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTA DE MEJORA
5.9 a) Insuficiente coordinación entre la ORI y la Secretaría del Centro. 5.9 b) Las calificaciones obtenidas en las universidades extranjeras llegan tarde a la U.R. lo que ocasiona que los alumnos tengan su expediente incompleto. 5.9 c) El alumno no tiene conocimiento del contenido de las materias que va a cursar en La Universidad extranjera lo que implica una modificación de matrícula.	5.9 a) Es necesaria una mayor coordinación entre la ORI y la Secretaría del Centro, con reuniones periódicas 5.9 b) Debería agilizarse el proceso de entrega de notas de las universidades extranjeras para cumplir plazos de cierre de expediente. 5.9 c) El alumno debería conocer con exactitud las asignaturas que tiene que cursar, al formalizar su matrícula, en la Universidad extranjera.
PROCESO DE CERTIFICACIONES.	
PUNTOS FUERTES	
5.10 a) Rapidez en la entrega de certificados en circunstancias normales. 5.10 b) Varias opciones de modelos de certificados.	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
5.10 a) Actualmente, con el programa AGORA son numerosas las deficiencias a la hora de expedir certificados. La presentación no da autenticidad a la certificación (parecen fotocopias) 5.10 b) Para la expedición de un certificado el programa es infinitamente lento, hay que abrir numerosas pantallas hasta llegar a la impresión del certificado.	5.10 a) Mejorar el programa de certificados así como el diseño. 5.10 b) Mejorar el programa informático.
PROCESO DE LISTAS DE CLASE.	
PUNTOS FUERTES	
5.11 a) Se pueden sacar por grupos. 5.11 b) Se identifica los tipos de alumnos (oficial, Erasmus, visitante). 5.11 c) Se pueden remitir al profesor por correo electrónico.	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTA DE MEJORA
5.11 a) Debido al plazo de modificación de matrícula y a la ampliación, las listas definitivas se atrasan considerablemente. 5.11 b) Se duplican las listas por falta de coordinación entre los departamentos y sus profesores.	5.11 a) Suprimir la posibilidad de modificación de matrícula. 5.11 b) Coordinación entre los departamentos y el profesorado.

5.11 c) La aplicación informática no contempla poder sacar actas agrupadas por asignaturas cuatrimestrales.	5.11 c) Mejorar el programa informático.
PROCESO DE ACTAS	
PUNTOS FUERTES	
5.12 a) Existe una copia de seguridad en el archivo central de la U.R. 5.12 b) Su flexibilidad: se pueden sacar juntas o por grupos. 5.12 c) La información que contienen las actas es bastante completa. Control de las convocatorias, especialmente 5. ^a , 6. ^a y 7. ^a .	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTA DE MEJORA
5.12 a) Falta de cumplimiento en el plazo de entrega. 5.12 b) La mayoría del profesorado cumple las actas correctamente, sin embargo existe un número, mínimo, que no lo hace así. 5.12 c) El espacio reservado para la calificación es pequeño.	5.12 a) Cumplir los plazos establecidos en la entrega. 5.12 b) Exigir al profesorado que antes de su entrega en la Secretaría del Centro debe comprobar que está correctamente cumplimentadas para evitar errores. 5.12 c) Mejorar el modelo de actas para ampliar los campos reservados a la calificación para que sean más claros.
PROCESO DE COMPRAS.	
PUNTOS FUERTES	
5.13 a) Cierta autonomía a la hora de buscar proveedores para la U.A. 5.13 b) Implantación de la Cuenta Anticipo Caja Fija, lo que hace disponer de un dinero metálico para sufragar los gastos pequeños de la U.A.	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
5.13 a) Falta de información sobre el presupuesto correspondiente a la U.A., y pocas reuniones con el responsable del Servicio. 5.13 b) Falta de información sobre el gasto periódico de la U.A.	5.13 a) Reuniones con el responsable del Servicio de Gestión Financiera y Compras de la U.R. 5.13 b) Información periódica sobre el presupuesto y el gasto de la U.A.
Además de los procesos anteriormente citados la U A gestiona otros procesos como: Evaluación Docente, Reserva de espacios, Cambio de Grupo, Control de vigilancia, Permisos y licencias, elección de Delegados.	
SERVICIOS GENERALES (CONSERJERÍA)	
Este proceso se debería haber tratado en el punto 2 PERSONAS.	

SERVICIOS GENERALES.	
PUNTOS FUERTES	
<p>5.15 a) Atención al cliente, interno y externo, rápida y eficaz.</p> <p>5.15 b) Espíritu de mejora y buena disposición, en general, hacia el trabajo.</p> <p>5.15 c) Solidaridad y compañerismo con los distintos miembros del PAS.</p> <p>5.15 d) Interés por la información de nuevas tecnologías, así como participar en actividades que tienen como objetivo contribuir a la mejora de la calidad del Servicio.</p> <p>5.15 e) Buen ambiente laboral en cuanto a relaciones humanas.</p>	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
<p>5.15 a) Falta de personal. Sustitución por vigilantes.</p> <p>5.15 b) Escasa comunicación y coordinación entre edificios.</p> <p>5.15 c) El menoscabo de la imagen y la calidad del servicio debido al desinterés y la ineficacia por parte de algunos miembros de la Unidad. Esto genera sobrecarga de trabajo y malestar con el resto del personal.</p> <p>5.15 d) Escaso control de los accesos de entrada y salida de los edificios.</p> <p>5.15 e) Falta de información.</p> <p>5.15 f) Ampliación de horario de trabajo tanto en entrada como en salida (regularmente).</p> <p>5.15 g) Desmotivación, producida por falta de objetivos, por las condiciones de trabajo a nivel de espacio físico, falta de consideración y valoración de las tareas realizadas.</p>	<p>5.15 a) Ampliación de la plantilla con auxiliares de servicios generales en aquellos edificios donde sea necesario sin que suponga minoración de otros.</p> <p>5.15 b) Contribuir al establecimiento de reuniones a las que podamos asistir todos para coordinar actuaciones, criterios y objetivos donde se pongan en común la situación de cada uno, las demandas y quejas que pudiera haber y la participación de todos en la búsqueda de soluciones.</p> <p>5.15 c) Controlar y evaluar regularmente el trabajo realizado y evitar las desigualdades, los abusos y el incumplimiento del mismo.</p> <p>5.15 d) Instalación de monitores en los puntos conflictivos de entrada y salida con control en las conserjerías.</p> <p>5.15 e) Mejorar la comunicación entre profesorado y conserjerías, personalmente o a través de los Departamentos, de forma que se tenga conocimiento de los cambios que afecten al trabajo de las conserjerías, para facilitar la información.</p> <p>5.15 f) Adaptación del horario de actividades de la U.R. al horario de cierre de los edificios.</p> <p>5.15 g) Favorecer una buena motivación del personal, atendiendo las solicitudes que se demandan respecto a las condiciones en que se trabaja ofreciendo la posibilidad de obtener formación adecuada a nuestro nivel, estableciendo sistemas de organización y de valoración iguales para todos, de forma que no se perjudique a unos respecto de otros por su situación particular.</p>

PROCESO DE RESULTADOS EN LOS CLIENTES.	
PUNTOS FUERTES	
6.1 El trato y la comunicación de la U.A. con el profesorado, con el alumnado y con el PAS de la Universidad de La Rioja son satisfactorios.	
6.2 Tanto el alumnado como el profesorado y el PAS de la Universidad de La Rioja están básicamente satisfechos con la mayoría de los procesos que desarrolla la U.A.	
PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
6.1. El proceso de convalidaciones de las asignaturas es poco ágil.	6.1. Configurar un procedimiento de convalidaciones que automatice el proceso simplificándolo.
6.2. Escasez de recursos humanos en la secretaría.	6.2. Revisar y adecuar la RPT (Relación de Puestos de Trabajo) de modo que satisfaga las necesidades de personal de la secretaría.
6.3. Falta de Auxiliares de Servicios Generales.	6.3. Revisar y adecuar la RPT (Relación de Puestos de Trabajo) de modo que satisfaga las necesidades de personal de Servicios Generales del Centro.
6.4. Grandes deficiencias en la aplicación informática ÁGORA.	6.4. Consolidar la implantación de la aplicación ÁGORA para poder informatizar los procesos que no lo están y mejorar los existentes.
6.5. El horario de atención al público es escaso (sólo de mañana).	6.5. Estudiar la posibilidad de atender a profesores y alumnos en horario de tarde.
6.6. Falta de limpieza de los edificios.	6.6. Revisar las contrataciones de limpieza.
6.7. En general, el mobiliario no es aceptable.	6.7. Adecuar el mobiliario actual a las necesidades existentes.
6.8. La coordinación con los Auxiliares de Servicios Generales es deficiente.	6.8. Fijar reuniones periódicas con los Auxiliares de Servicios Generales.
6.9. Los trámites administrativos no son sencillos ni claros para los alumnos.	6.9. Facilitar a los alumnos una documentación acorde con los trámites administrativos que se les exigen.
6.10. No existe un buzón de sugerencias para los usuarios del servicio.	6.10. Activar el buzón de sugerencias.
RESULTADOS EN LAS PERSONAS	
PUNTOS FUERTES	
7.1. El clima laboral existente es satisfactorio.	
7.2. Los trabajadores de la Unidad consideran que el trabajo que realizan resulta eficaz.	
7.3. El personal de la U.A. está satisfecho con el seguimiento que hace la Jefa de la Unidad sobre su trabajo.	

PUNTOS DÉBILES	PROPUESTAS DE MEJORA
7.1. No existe en la Unidad un Manual de procedimiento.	7.1. Elaborar un manual de procedimiento con el correspondiente mapa de procesos y persona responsable.
7.2. No hay indicadores de rendimiento en cada uno de los procesos.	7.2. Crear indicadores de rendimiento para el seguimiento adecuado de los procesos.
7.3. Se detectan ciertas deficiencias en la comunicación interna.	7.3. Fijar una periodicidad en las reuniones que favorezca la comunicación.
7.4. La información con otros servicios es deficiente, no llega en el momento necesario y es inexacta. Tampoco lo es con los Auxiliares de Servicios Generales.	7.4. Establecer un plan de comunicación que garantice la información a todo el personal, tanto horizontal como verticalmente.
7.5. Deficientes instalaciones en los puestos de trabajo de los Auxiliares de Servicios Generales: poca iluminación, poco espacio, frío ambiental, etc.	7.5. Solucionar las deficiencias existentes en el puesto de trabajo de los Auxiliares de Servicios Generales, dotándoles de mayor seguridad y confort en el desempeño de su trabajo.
7.6. Insatisfacción respecto a la política de promoción.	7.6. Adecuar la normativa de promoción interna a las expectativas existentes.
7.7. Escasos cursos de formación específicos para el puesto de trabajo.	7.7. Revisar el plan bianual de formación para que los cursos ofertados se adecúen a las necesidades de los puestos de trabajo.
RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	
En el informe de autoevaluación, explicamos, que en estos momentos, con los medios con los que cuenta la U.A. no nos es posible valorar la incidencia que la U.A. pueda tener en cuanto a satisfacción de necesidades y expectativas del entorno local, nacional e internacional.	
RESULTADOS CLAVE.	
PUNTOS FUERTES	
9. a) El volumen de actividad se ha duplicado y el personal destinado en la Unidad se ha mantenido el mismo. 9. b) La Unidad Administrativa ha comenzado a definir objetivos para el curso 2000/2001. 9. c) El término medio de duración de la mayoría de los procesos que realiza la Unidad es el adecuado.	
PUNTOS DÉBILES	
PROPUESTAS DE MEJORA	
9. a) Falta de apoyo a la Unidad Administrativa de algunos Servicios de la U.R. para determinados procesos. 9. b) Se ha duplicado el volumen de actividad y la Unidad cuenta con los mismos	9. a) Todos los Servicios de la U.R. deberían implicarse a la hora de solicitar su colaboración teniendo en cuenta las necesidades del momento, mediante la coordinación de los Jefes del Servicio. 9. b) Dotar a la Unidad Administrativa con más personal debido al volumen de

recursos humanos. 9. c) El proceso de convalidación debería ser más ágil.	actividad que desarrolla. 9. c) Simplificar el proceso de convalidaciones, elaborando una tabla de convalidaciones automáticas entre titulaciones de la U.R.
--	---

POLÍTICA Y ESTRATEGIA				
PROPUESTAS DE MEJORA	PRESUPUESTO	RESPONSABLE	PLAZO	PRIORIDAD
1.1 Desarrollar a corto plazo el Plan Estratégico de la UA y el Plan de Gestión Global de la UR.	P	ER	CP	1
1.2 Reuniones periódicas y participativas de todo el personal afectado.	NP	UA	EP	1
1.3 Consolidar y probar las aplicaciones informáticas antes de ser utilizado en la UA.	P	G	I	1
1.4 Elaborar el manual de procesos antes del Curso Académico 2002-03.	NP	UA	EP	1
PERSONAS				
PROPUESTAS DE MEJORA				
2.1 Equiparar salarios y mejoras sociales.	P	G	CP	2
2.2 Reestructurar la RPT de la Unidad atendiendo a las necesidades de la misma.	P	G	I	1
2.3 Aumentar la plantilla de los Auxiliares de Servicios Generales.	P	G	I	1
2.4 Ofertar cursos específicos para cada puesto de trabajo.	P	G	MP	2
2.5 Crear indicadores para medir el rendimiento del personal de la UA y evaluar el funcionamiento de dicha Unidad.	NP	G	MP	2
ALIANZAS DE RECURSOS				
PROPUESTAS DE MEJORA				
3.1 Reuniones periódicas con los servicios y unidades, deberían ser fomentadas por la Gerencia, para obtener una mejor gestión.	NP	G	CP	2
3.2 Establecer unos canales orientados a mejorar información entre los Servicios Centrales y la U.A. para que ésta sea fluida, completa y veraz .	NP	G	CP	1
3.3 Planificación y puesta en práctica de un plan de seguridad de los edificios.	NP	G	CP	1
3.4 Dotar de una mejor infraestructura en los espacios que ocupan los auxiliares. Al estar ubicados en el hall, están expuestos a todo tipo de corriente de aire.	p	G	I	1

LIDERAZGO				
PROPUESTAS DE MEJORA				
4.1 La U.A. se plantea reuniones más asiduas con los Auxiliares de Servicios Generales.	NP	UA	EP	1
4.2. Coordinar los servicios implicados con la U.A. de tal manera que la Unidad pueda planificar mejor las tareas.	NP	G	I	1
4.3.-Potenciar el reconocimiento.	P	G	I	1
4.4.- Elaboración de un plan estratégico y pautas de actuación a medio y largo plazo.	P	G	CP	1
MATRÍCULA				
PROPUESTAS DE MEJORA				
5.1.a) Prever con antelación los cambios de aplicaciones informáticas.	P	G	CP	1
5.1.b) Los horarios y fechas de exámen deben estar publicados el 1 de junio.	NP	ED	CP	1
5.1.c) Supresión del periodo de ampliación de matrícula porque se realizan dos plazos de matrícula en un mismo curso académico.	NP	VPOA	CP	2
5.1.d) El alumno debería conocer la oferta de Libre Configuración, así como los horarios el 1 de junio.	NP	ED/JG	CP	1
5.1.e) La entrega de la beca sea anterior a su matrícula en el Servicio de Becas.	NP	SBI	EP	1
5.1.f) Ampliación del periodo establecido para realizar la matrícula, y más recursos humanos de apoyo.	P	VPOA	CP	2
5.1.g) Establecer mecanismos que aseguren la entrega de actas dentro del plazo establecido.	NP	ED	MP	2
CONVALIDACIONES				
PROPUESTAS DE MEJORA				
5.2.a) Unificar criterios a la hora de emitir informes.	NP	D	I	1
5.2-b) Simplificar el proceso de Convalidaciones.	NP	JG	I	1
5.2.-c) Exigir el plazo establecido.	NP	D/ED	I	1
5.2.-d) Implicar a los Departamentos en la elaboración de tablas automáticas de convalidación.	NP	D	EP	1
5.2.-e) Proponer otra fecha de solicitud de Convalidaciones.	NP	VPOA	NP	2
RECONOCIMIENTO DE CREDITOS LIBRE ELECCIÓN				

PROPUESTAS DE MEJORA				
5.3.-a) Adelantar el plazo de solicitud al mes de mayo para que no coincida con el final del periodo lectivo.	NP	VPOA	CP	1
5.3.-b) Elaborar una nueva normativa de reconocimiento de créditos de libre elección.	NP	VPOA	I	1
PRÁCTICAS DE EMPRESA				
PROPUESTA DE MEJORA				
5.4 Concentrar en dos plazos (febrero-junio) todo el proceso para evitar la coincidencia con otros procesos clave.	NP	CPE	CP	1
TÍTULO OFICIAL				
PROPUESTAS DE MEJORA				
5.5 a) Crear un programa específico de gestión de títulos.	P	G	I	1
5.5 b) Cumplir plazos en la entrega de actas.	NP	D	I	1
HORARIOS Y FECHAS DE EXAMEN				
PROPUESTAS DE MEJORA				
5.6 a) Los horarios y fechas de exámenes deben estar establecidos y publicados el 1 de junio.	NP	ED	CP	1
5.6 b) Limitar las modificaciones de horarios y fechas de examen, una vez estén publicados, para evitar que el alumno pueda hacer rectificaciones de matrícula	NP	ED	MP	2
5.6 c) Disponer de una buena aplicación informática para la elaboración de horarios y fechas de examen.	P	G	I	1
VIGILANCIA DE LOS EDIFICIOS				
PROPUESTAS DE MEJORA				
5.7 a) Dotar a la U.A. con personal auxiliar de servicios generales de rotación para cubrir las necesidades de los edificios.	P	G	I	1
5.7 b) Poder solicitar vigilancia en el momento que se conoce la ausencia del Auxiliar de Servicios Generales.	P	G	I	1

INFORMACIÓN AL ESTUDIANTE				
PROPUESTAS DE MEJORA				
5.8 a) Cuando se inicie un proceso debería existir una mejor coordinación entre los Servicios de la U.R. implicados, mediante reuniones, correo electrónico, etc. para facilitar una mejor información.	NP	G	i	1
5.8 b) Mejorar y agilizar las aplicaciones del Servicio Informático.	P	G	I	1
MOVILIDAD ESTUDIANTIL				
PROPUESTAS DE MEJORA				
5.9 a) Es necesaria una mayor coordinación entre la ORI y la Secretaría del Centro, con reuniones periódicas	NP	VE/UA	I	1
5.9 b) Debería agilizarse el proceso de entrega de notas de las universidades extranjeras para cumplir plazos de cierre de expediente	NP	VE	I	1
5.9 c) El alumno debería conocer con exactitud las asignaturas que tiene que cursar, al formalizar su matrícula, en la Universidad extranjera.	NP	VE	I	1
CERTIFICACIONES				
PROPUESTAS DE MEJORA				
5.10 a) Mejorar el diseño de la certificación.	NP	SI	I	1
5.10 b) Unificar criterios con el otro Centro.	NP	UA	I	1
LISTAS DE CLASE				
PROPUESTAS DE MEJORA				
5.11 a) Suprimir la posibilidad de modificación de matrícula.	NP	ED	Cp	2
5.11 b) Suprimir la ampliación de matrícula del segundo cuatrimestre para que las listas sean únicas en septiembre para todo el curso académico.	NP	JG	Cp	2
5.11 c) Adelantar el plazo de solicitud de cambio de grupo. Al finalizar la matrícula deberían estar resueltas, ya que la mayoría de las solicitudes pertenecen a alumnos de primer curso y su matrícula la realizan en el mes de agosto.	NP	ED	CP	2

ACTAS				
PROPUESTAS DE MEJORA				
5.12 a) Cumplir los plazos establecidos en la entrega	NP	D	I	1
5.12 b) Exigir al profesorado que antes de su entrega en la Secretaría del Centro debe comprobar que estan correctamente cumplimentadas para evitar errores.	NP	P	I	1
5.12 c) Mejorar el modelo de actas para ampliar los campos reservados a la calificación para que sean más claros.	NP	SI	I	1
COMPRAS				
PROPUESTAS DE MEJORA				
5.13 a) Reuniones con el responsable del Servicio de Gestión Financiera y Compras de la U.R.	NP	UA	I	1
5.13 b) Información periódica sobre el presupuesto y el gasto de la U.A.	NP	SF	I	1
SERVICIOS GENERALES (CONSERJERÍA)				
PROPUESTAS DE MEJORA				
5.15 a) Ampliación de la plantilla con Auxiliares de Servicios Generales en aquellos edificios donde sea necesario, sin que suponga minoración de otros.	P	G	I	1
5.15 b) Contribuir al establecimiento de reuniones a las que puedan asistir todos para coordinar actuaciones, criterios y objetivos donde se pongan en común la situación de cada uno, las demandas y quejas que pudiera haber y la participación de todos en la búsqueda de soluciones.	NP	UA	EP	1
5.15 c) Controlar y evaluar regularmente el trabajo realizado y evitar las desigualdades, los abusos y el incumplimiento del mismo.	NP	G/UA	CP	2
5.15 d) Instalación de monitores en los puntos conflictivos de entrada y salida con control en las conserjerías.	P	G	CP	2
5.15 e) Adaptación del horario de actividades de la U.R. al horario de cierre de los edificios.	NP	ED	CP	2
5.15 f) Mejorar la comunicación entre profesorado y conserjerías, personalmente o a través de los Departamentos, de forma que se tenga conocimiento de las cambios que afecten al trabajo de las conserjerías, para facilitar la información.	NP	P	CP	2
5.15 g) Favorecer una buena motivación del personal, atendiendo las solicitudes que se	NP	G	I	1

demandan respecto a las condiciones en que se trabaja ofreciendo la posibilidad de obtener formación adecuada a nuestro nivel, estableciendo sistemas de organización y de valoración iguales para todos, de forma que no se perjudique a unos respecto de otros por su situación particular				
RESULTADOS EN LOS CLIENTES				
PROPUESTAS DE MEJORA				
6.1. Configurar un procedimiento de convalidaciones que automatice el proceso simplificándolo	NP	UA	I	1
6.2. Revisar y adecuar la RPT (Relación de Puestos de Trabajo) de modo que satisfaga las necesidades de personal de la Secretaría	P	G	EP	1
6.3. Revisar y adecuar la RPT (Relación de Puestos de Trabajo) de modo que satisfaga las necesidades de personal de Servicios Generales del Centro	P	G	EP	1
6.4. Consolidar la implantación de la aplicación ÁGORA para poder informatizar los procesos que no lo están y mejorar los existentes	NP	G	I	1
6.5. Estudiar la posibilidad de atender a profesores y alumnos en horario de tarde	P	G	MP	2
6.6. Revisar las contrataciones de limpieza	P	G	CP	2
6.7. Adecuar el mobiliario actual a las necesidades existentes	P	G	CP	2
6.8. Fijar reuniones periódicas con los Auxiliares de Servicios Generales	NP	UA	EP	1
6.9. Facilitar a los alumnos una documentación acorde con los trámites administrativos que se les exigen	P	G	I	1
6.10. Activar el buzón de sugerencias	NP	UA	I	1
RESULTADOS EN LAS PERSONAS				
PROPUESTAS DE MEJORA				
7.1. Elaborar un manual de procedimiento con el correspondiente mapa de procesos y persona responsable	NP	UA	EP	1
7.2. Crear indicadores de rendimiento para el seguimiento adecuado de los procesos	NP	UA	CP	1
7.3. Fijar una periodicidad en las reuniones que favorezca la comunicación	NP	UA	EP	1
7.4. Establecer un plan de comunicación que garantice la información a todo el personal, tanto horizontal como verticalmente	NP	UA	CP	1
7.5. Solucionar las deficiencias existentes en el puesto de trabajo de los Auxiliares de Servicios Generales, dotándoles de mayor seguridad y confort en el desempeño de su	P	G	I	1

trabajo				
7.6. Adecuar la normativa de promoción interna a las expectativas existentes	P	G	I	1
7.7. Revisar el plan bianual de formación para que los cursos ofertados se adecuen a las necesidades de los puestos de trabajo	NP	G	I	1
RESULTADOS CLAVE				
PROPUESTAS DE MEJORA				
9. a) Todos los Servicios de la U.R. deberían implicarse a la hora de solicitar su colaboración teniendo en cuenta las necesidades del momento, mediante la coordinación de los Jefes del Servicio.	NP	G	I	1
9. b) Dotar a la Unidad Administrativa con más personal debido al volumen de actividad que desarrolla.	P	G	CP	1
9. c) Simplificar el proceso de convalidaciones, elaborando una tabla de convalidaciones automáticas entre titulaciones de la U.R.	NP	D	EP	1

Prioridad: 1 máxima; 2 media; 3 mínima

Plazo: en proceso (EP), inmediato (I), corto plazo (CP), medio plazo (MP), largo plazo (LP)

Presupuesto: Compromete el presupuesto (P); No compromete el presupuesto (NP)

Responsables		
ER: Equipo Rectoral	VE: Vicerrectorado de Estudiantes y Proyección Universitaria	UA: Unidad Administrativa
JG: Junta de Gobierno	VPOA: Vicerrectorado de Planificación y Ordenación Académica	SGA: Servicio de Gestión Académica
ED: Equipo Directivo	G: Gerencia	SBI: Servicio de Investigación y Becas
CU: Consejo de Universidades	D: Departamentos	CPE: Comisión de Prácticas Empresa
	P: Profesorado	SI: Servicio Informático
	A: Alumnos	SF: Servicio de Gestión Financiera y Compras