

CATÁLOGO DE PROCEDIMIENTOS DE LA UCM



Unidad Técnica
Mejora de Servicios



ÍNDICE DE CONTENIDOS

Introducción

Resumen de objetivos y criterios de análisis

Resumen de las fases del proyecto

Introducción

La organización de la estructura administrativa actual de la UCM no ha cambiado en su concepción en los últimos 30 años, lo cual hace que cada vez sea más difícil dar respuesta a los nuevos objetivos y necesidades que se demandan, debido a los cambios que tanto la Universidad como la sociedad han ido experimentando.

Para poder resolver esta situación nos proponemos el OBJETIVO de ***Establecer una estructura flexible y ágil que favorezca el desarrollo de una gestión eficaz y la mejora de los servicios que prestamos.***

Es importante que la reestructuración responda realmente a las necesidades de la prestación de servicios de la Universidad y para ello se deben conocer y mejorar los procedimientos que desarrollamos.

Describir los procedimientos que llevamos a cabo nos permite saber:

- Qué hacemos
- Para qué lo hacemos
- Cómo lo hacemos

Resumen de objetivos y criterios de análisis

En el marco de este proyecto se está llevando a cabo la descripción de los procedimientos que desarrollamos, para lo cual es necesario:

1. Describir los objetivos de cada área de gestión.
2. Establecer los Servicios que debemos ofrecer para cumplir los objetivos.
3. Definir los procedimientos que debemos desarrollar para la prestación de los Servicios, atendiendo a criterios de eficacia, simplificación y transparencia, priorizando la satisfacción de los destinatarios de los Servicios (estudiantes y PDI) y ofreciendo información actualizada y completa sobre los Servicios disponibles y los trámites que hay que realizar.

Esto ayudará a desarrollar una gestión horizontal de los procedimientos favoreciendo:

- El conocimiento de lo que hacemos y como lo hacemos
- La coordinación de los procedimientos, desde la toma de decisiones hasta su ejecución, favoreciendo la descentralización eficaz y segura de la gestión, acercándola al destinatario final.
- Mejorar la toma de decisiones disponiendo de información de conjunto del proceso.
- Mejorar el acceso a la información sobre la eficacia y el cumplimiento de las decisiones adoptadas.

Todo ello permite la planificación de los recursos humanos para contribuir a la consecución de la eficacia en la prestación de servicios y la eficiencia en la utilización de recursos económicos disponibles, mediante el dimensionamiento y la distribución adecuada de los efectivos. Esta planificación requiere también de un enfoque competencial de la provisión de puestos donde se priorice la formación continua y la flexibilidad organizativa, teniendo en cuenta también que el trabajo en equipo, agrupando efectivos, favorece que pueda llevarse a cabo una carga de trabajo mucho mayor.

Con este planteamiento se pretende también:

- Rediseñar, con perspectiva global, la estructura administrativa y de servicios que da apoyo a los centros, buscando soluciones que garanticen la cobertura de efectivos para prestar un servicio ágil y profesionalizado a las estructuras docentes y de investigación.
- Adaptar la plantilla al contexto actual.
- Considerar el impacto de los sistemas de gestión informática en los procesos de las actuales unidades administrativas, por su grado de automatización y por su proyección en el nivel de centralización/descentralización de la gestión, así como en el reparto de funciones, responsabilidades y tareas.

Fases del proyecto y de la metodología empleada

Para conseguir el objetivo señalado se ha elaborado un método de trabajo y un instrumento de recogida de datos, que se ha perfeccionado conforme el proceso ha ido avanzando.

Las fases en las que consiste el proceso y que están siguiendo cada una de las áreas de gestión son las siguientes:

Descripción e Informe (1ª Fase)
Definición mapa de procedimientos
Nº procedimientos inicial
Elaboración fichas recogida de datos
Revisión y normalización de respuestas
Validación de las fichas
Incorporación de tiempos e indicadores
Inventario de tareas generales
Emisión del informe del área
Nº procedimientos resultante

Gestión documental (2ª fase)
Incorporación documentos de los procedimientos
Codificación de los procedimientos
Mejora técnica procedimientos
Tratamiento documental
Elaboración de instrucciones/manuales
Diseño del diagrama de flujo
Introducción de los procedimientos en el Catálogo

Mejora continua (3ª fase)
Propuestas de mejora de los procedimientos
Propuestas de mejora de coordinación horizontal
Apoyo a la implementación de la mejora a aplicar
Valoración incorporación a la sede electrónica

En el ámbito de los centros se han constituido, para la primera fase, Comisiones de Área de Centros con la siguiente estructura:

- Dos Gerentes de Centro, que pertenezcan a Campos Científicos distintos.
- Un Jefe de Servicio del Área.
- Un Jefe de Sección de Centro, del Área objeto de estudio.
- Un representante de la Junta de Personal.

Finalizada la primera fase del proyecto, se están organizando grupos de trabajo con miembros de las áreas funcionales implicadas, para abordar la segunda y la tercera fase, ya que en este proceso es clave la participación coordinada y multidisciplinar.

La información y la documentación que se está recogiendo y elaborando se van a utilizar, al menos, para lo siguiente:

- Elaborar el catálogo de procedimientos que debe publicarse en la sede electrónica de la Universidad.
- Elaborar el catálogo de servicios que presta la Universidad.
- Mejorar la prestación de los servicios universitarios revisando sus procedimientos y métodos de trabajo.
- Mejorar la interoperabilidad de los servicios estandarizando (normalizando) los instrumentos de recogida de datos, y las observaciones reflejadas en ellos.
- Disponer de información sobre las necesidades de formación y perfiles de los puestos de trabajo.
- Facilitar al personal su adaptación al puesto de trabajo, posibilitando el acceso a la información actualizada sobre descripción de los procedimientos con los que ha de desempeñar sus funciones, normativa que los regula, modelos de documentos que se generan, formularios de recogida de datos, etc.
- Disponer de información actualizada de los procedimientos, que sirva para valorar y ejecutar, en su caso, su incorporación a la plataforma de tramitación electrónica y su adaptación a la Ley 11/07, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Extraer consultas e informes sobre grupos de procedimientos, que permitan disponer de información para la toma de decisiones por parte de los órganos directivos de la Universidad, como por ejemplo: número de procedimientos por área, órganos competentes para su ejecución, número de efectivos que se ocupan de esa actividad, etc.
- Disponer de indicadores de cargas de trabajo que faciliten la adaptación de la plantilla a las necesidades de la Universidad y la elaboración, en su caso, de las propuestas de modificación de RPT.
- Disponer de indicadores de eficacia y eficiencia que permitan valorar el cumplimiento y/o viabilidad de los objetivos definidos en los procedimientos.