



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
Vicerrectorado de Planificación y Calidad

“IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS”

GONZALO MARRERO RODRÍGUEZ
VICERRECTOR DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD

NOVIEMBRE 2004



SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

MODELOS DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COEXISTENTES

	GARANTISTA / BUROCRÁTICA	POST-GARANTISTA / GERENCIAL
MISIÓN	APLICACIÓN LEGISLACIÓN (SEGURIDAD JURÍDICA)	PRESTACIÓN SERVICIOS (SATISFACER DEMANDAS)
SUJETO / INTERLOCUTOR	ADMINISTRADO	CIUDADANO / USUARIO / CLIENTE
FORMA ORGANIZATIVA	ESTRUCTURA JERÁRQUICA	DESDOBLAMIENTO EN UDS. DE CONTROL Y SERVICIOS
MÉTODOS INTERNOS DE TRABAJO	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO / FUNCIONES	GESTIÓN DE PROCESOS FINALISTAS
CULTURA ORGANIZATIVA	CONTROL Y AUTORIDAD DIVISIÓN DE TAREAS	AUTONOMÍA, RESPONSABILIDAD, EVALUACIÓN, RENDICIÓN DE CUENTAS...

Fuente: MAP (1998). Informe de modernización de las Administraciones Públicas



➤ LOS NUEVOS RETOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

LA ADMINISTRACIÓN INNOVADORA

Comprensible

Responde
necesidades
del ciudadano

Accesible

Participación
activa de
todos los agentes



CONCEPTO DE CALIDAD

CALIDAD DESCONOCIDA



CALIDAD PERCIBIDA



CALIDAD ESPERADA



CONCEPTO DINÁMICO DE LA CALIDAD



➤ **LOS NUEVOS RETOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Ideas Básicas:

- **Orientación a resultados**
- **Orientación al cliente**
- **Importancia del impulso de la Dirección (Liderazgo)**
- **Gestión por procesos**
- **Implicación de las personas**
- **Aprendizaje, innovación y mejora**
- **Desarrollo de alianzas**
- **Responsabilidad social**



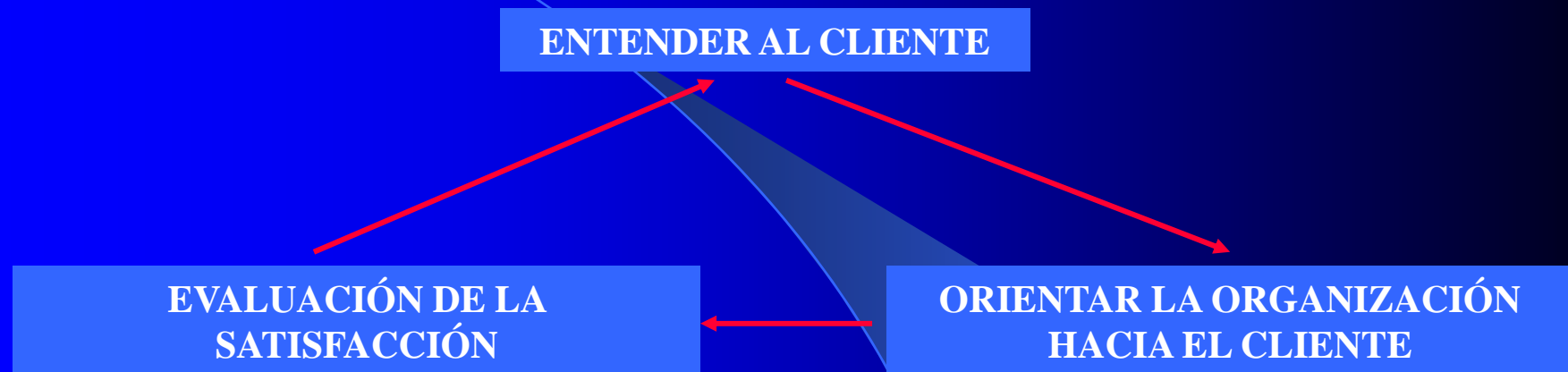
EL CLIENTE

- ***SATISFACCIÓN DEL CLIENTE***: PERCEPCIÓN DEL CLIENTE SOBRE EL GRADO EN QUE SE HAN CUMPLIDO SUS REQUISITOS
- ***CLIENTE***: ORGANIZACIÓN O PERSONA QUE RECIBE UN PRODUCTO O SERVICIO



EL CLIENTE

CICLO DE SATISFACCIÓN





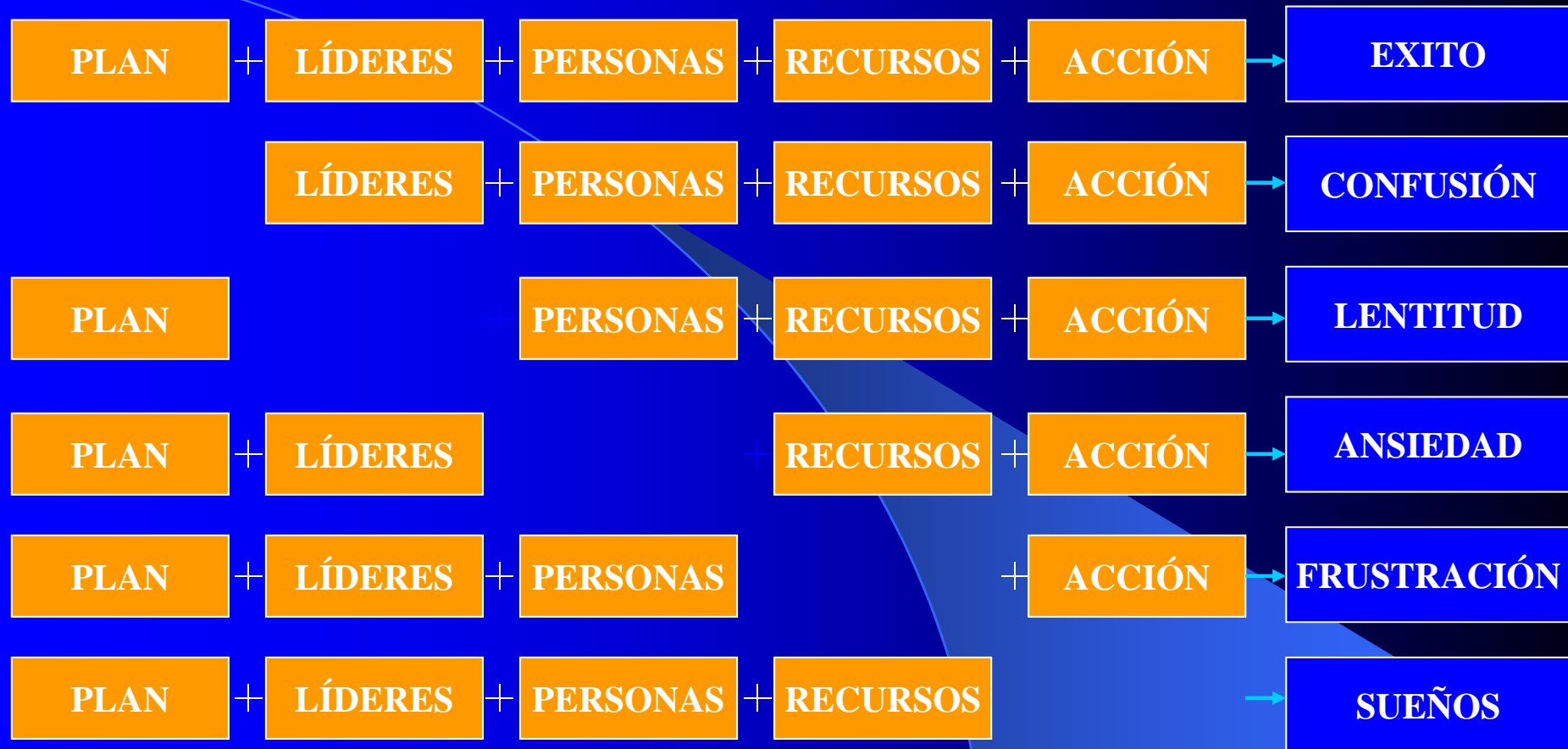
EL CLIENTE

DETERMINACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS

- **QUEJAS Y RECLAMACIONES**
- **ENCUESTAS**
- **VISITAS COMERCIALES**
- **ATENCIÓN DE CONSULTAS**
- **INFORMES**
- **GRUPOS DE DISCUSIÓN**



CLAVES PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN PLAN DE MODERNIZACIÓN





➤ EL PAPEL DE LOS RECURSOS HUMANOS

INCREMENTO DE LA RENTABILIDAD ECONÓMICA
(MAYOR EFICIENCIA DE LA ORGANIZACIÓN)



MAYOR SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES / USUARIOS



SIMPLIFICACIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS



GESTIÓN DE LOS RECURSOS
HUMANOS



➤ EL PAPEL DE LOS RECURSOS HUMANOS

LA NECESIDAD DE CONTAR CON UN PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA Y DE FORMACIÓN:

- **Comunicar los objetivos, actuaciones y avances de la planificación diseñada**
- **Involucrar y motivar a las unidades y personal de la Administración**
- **Dar a conocer internamente la simplificación de la gestión administrativa como un instrumento de mejora de la calidad de los servicios**
- **Adaptar las competencias y habilidades de todos los agentes involucrados**
- **Crear una cultura compartida y un lenguaje común en toda la organización**



➤ EXPERIENCIAS EN LA ULPGC:

- **CERTIFICACIÓN UNE ISO 9000:2000 DEL SERVICIO UNIVERSIDAD EMPRESA; RESIDENCIA UNIVERSITARIA; UNIDAD DE PROMOCIÓN DE LA INNOVACIÓN; UNIDAD DE COOPERACIÓN EDUCATIVA Y FOMENTO DEL EMPLEO**
- **PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA GESTIÓN DE LA ULPGC (I):**
 - **MATRICULACIÓN EN LÍNEA**
 - **CARTAS DE SERVICIOS ELECTRÓNICAS**
 - **EVALUACIONES DE LOS SERVICIOS (MODELO EFQM)**
 - **RED DE GRUPOS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD**



➤ EXPERIENCIAS EN LA ULPGC: CARTAS DE SERVICIOS EN ADMINISTRACIONES DE EDIFICIOS



Administración del Edificio de Ingenierías
ULPGC
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

¿Cómo?

A través de la mejora continua de la calidad, para lo cual nos comprometemos a:

- Tener disponibles los ingresos en nuestra página web de internet, que pueden imprimirse desde tu ordenador y presentarse y cumplimentarse en nuestra administración.
- Responder a las peticiones y consultas que realices a través del correo electrónico.
- Simplificar los trámites administrativos reduciendo un plazo máximo de respuesta.
- Procurar una atención personalizada, reducir los tiempos de espera, e flexibilizar nuestro horario de atención al público en los periodos de máxima afluencia.
- Actualizar permanentemente nuestra carta de servicios.
- Difundir puntualmente la información.
- Garantizar la disponibilidad y velar por la calidad de los servicios prestados mediante concurrencia administrativa (cafetería, limpieza, reprografía, máquinas expendedoras, jardinería, seguridad...).

¿En que servicios?

Registro de documentación

En la gestión académica:

- Infracción académica.
- Certificaciones.
- Trámites de expedientes.
- Simulacros de exámenes.
- Matrícula.
- Convulsaciones y equivalencias.
- Becas y ayudas.
- Tasas.
- Evaluación compensatoria.
- Actas de calificaciones.
- Prorrogas de las fechas.
- Expedición de títulos oficiales.
- Delegación de títulos extranjeros.

En la gestión del propio edificio:

- Servicio de Conserjería.
- Gestión de reparaciones.
- Supervisión de servicios externos: calefacción, reprografía, edificios, expendedoras, limpieza, jardinería, seguridad, etc.
- Mantenimiento de instalaciones.
- Control de accesos y gestión del garaje.
- Certificación de residencia del PAS.

En la gestión económica de los centros y del edificio:

- Adquisición de bienes y servicios.
- Control y gestión de inventario.
- Gestión de bases de datos de proveedores.
- Tramitación de subvenciones y ayudas.
- Tramitación de desplazamientos de personal.

Gestión del Canal Inteligente (ULPGC):
Gestión de tablones de anuncios.



Te vamos a dar un mejor servicio...

Siguiendo tus sugerencias

Tus sugerencias, reclamaciones y encuestas acerca de los servicios que gestiona o supervisa esta administración del edificio nos ayudan a mejorar la calidad de los mismos.

Sugerencias

Para hacernos llegar tus sugerencias e iniciativas puedes llamarnos por teléfono o enviar un correo electrónico a adm-ing@celei.ulpgc.es. También puedes utilizar los medios que se señalan para las reclamaciones.

Reclamaciones

Deberás hacer un escrito en el que ha de figurar tu nombre y apellidos, tu DNI, la dirección (para responder) y tu firma, y enviárselo a través de:

- el buzón de Sugerencias y Reclamaciones, ubicado en la entrada principal del edificio;
- por correo postal o por fax dirigido a la Administración del Edificio de Ingenierías.

Igualmente disponemos del Libro de Sugerencias y Reclamaciones, que puedes solicitar.

Participación en las encuestas periódicas

El nivel de calidad de los servicios prestados por nuestra administración se mide por:

Indicadores de información

- Nº de visitas a la página web.
- Nº de consultas respondidas por correo electrónico antes de dos días.

Indicadores de mejora de procesos

- % de impresos disponibles en la web.
- % de certificaciones académicas ordinarias disponibles en dos días hábiles.
- % de certificaciones de residencia disponibles en el día hábil siguiente.
- % de estaciones de acceso y uso de laboratorios disponibles en dos días hábiles.
- % de actas de calificaciones publicadas en el mismo día en que las firme el profesor.

Indicadores de recursos humanos

- % y relación de propuestas de mejora planteadas por el personal que hayan sido implementadas.

Indicadores de resultados

- % de sugerencias planteadas por los usuarios que han sido implantadas.
- Valoración de sugerencias y quejas recibidas.
- Estudios sobre el grado de satisfacción de los usuarios.

Te atenderemos

Personalmente
De 10.00 a 13.00 h de lunes a viernes
De 16.00 a 18.00 h los martes y viernes
Comercial: de 9.00 a 21.00 de lunes a viernes

Por teléfono:
00 34 928 41 1845/65/56
00 34 928 41 4381/82

Por fax: 00 34 928 41 1999
Por correo electrónico: adm-ing@celei.ulpgc.es
Por correo postal:
Administración del Edificio de Ingenierías,
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria,
Campus Universitario de Tafira,
35 017 Las Palmas de Gran Canaria

Carta de Servicios
Administración del Edificio de Ingenierías
www.ulpgc.es/servicios/admining

Plan de Calidad de los Servicios y la Gestión de la ULPGC
www.ulpgc.es/gerencia/plancalidad



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
Vicerrectorado de Planificación y Calidad

SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

➤ EXPERIENCIAS EN LA ULPGC: CARTAS DE SERVICIOS DEL VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y CALIDAD

principales servicios

- Seguimiento y evaluación del grado de cumplimiento del PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
- Aspo técnico para la implementación del PLAN DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL desarrollado por ULPGC
- Elaboración de PLANES ESTRATÉGICOS y CONTRATOS PROGRAMAS de las Unidades Estructurales de la Universidad
- Apoyo técnico al proceso de ACREDITACIÓN DE TITULACIONES y CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS
- Apoyo técnico a la EVALUACIÓN EUROPEA de la European University Association
- Desarrollo de la EVALUACIÓN DOCENTE DEL PROFESORADO y información en línea de los resultados
- Convocatoria, evaluación y edición de la COLECCIÓN DE MANUALES DOCENTES ULPGC
- Organización y dinamización de los CURSOS DE ANIMACIÓN DE CONOCIMIENTOS para estudiantes de nuevo ingreso, en colaboración con el Vicerrectorado de Estudiantes
- Organización, evaluación y seguimiento del PLAN DE FORMACIÓN DOCENTE del profesorado, en coordinación con el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado
- Asesoramiento para la elaboración y edición de CARTAS DE SERVICIOS en la ULPGC
- Preparación, elaboración y edición del anuario estadístico y de estadísticas de gestión ULPGC EN CIFRAS, orientadas a proporcionar información estadística sobre las actividades y resultados de la Universidad, en colaboración con la Gerencia
- Coordinación del proyecto de GESTIÓN DE ESPACIOS de la ULPGC, investigación y análisis e inventario de las superficies y datos estadísticos de las infraestructuras universitarias
- Coordinación y apoyo técnico a los GRUPOS DE MEJORA
- Elaboración y tratamiento estadístico de ENCUESTAS DE

nuestros compromisos

- Desarrollar acciones para informar a la comunidad universitaria en materia de planificación, evaluación y calidad
- Mantener actualizada la página web del Vicerrectorado de Planificación y Calidad
- Apoyar técnicamente los procesos de evaluación, certificación y acreditación
- Colaborar en la implementación de proyectos de mejora continua a partir de los resultados alcanzados en los procesos de evaluación
- En colaboración con la Gerencia, apoyar técnicamente la simplificación de procesos y procedimientos
- Impulsar los procesos de evaluación docente del profesorado de la ULPGC en los plazos establecidos y adecuado a las características de los distintos estudios, ya sean de formación reglada o de postgrado o extensión universitaria
- Elaborar anualmente el Programa de formación docente del profesorado universitario
- Diseñar la oferta anual de Cursos de Animación de Conocimientos para estudiantes de nuevo ingreso
- Convocar anualmente la publicación de manuales docentes
- Diseñar en el marco del Plan de Formación del PDC actividades formativas sobre técnicas y herramientas de gestión de la calidad. En general, responder a las funciones encomendadas al Vicerrectorado con criterios de calidad y eficiencia

calidad evaluada

- El nivel de calidad de los servicios prestados por el Vicerrectorado de Planificación y Calidad se mejora por:
- Nº de visitas a la página web del VPC
 - Nivel de cumplimiento de las acciones encomendadas al VPC en el marco del Plan Estratégico Institucional
 - Número de grupos de mejora en los que ha participado el VPC
 - Número de unidades de la ULPGC que han recibido asesoramiento del VPC para la implantación de proyectos de mejora (cartas de servicios, simplificación de procesos, etc.)
 - Número de evaluaciones y estudios internos realizados
 - % de Relaciones, centros departamentales y servicios que participan en procesos de acreditación, evaluación y certificación
 - % de Manuales Docentes editados respecto al anterior
 - % de estudiantes de nuevo ingreso que han participado en los Cursos de Animación de Conocimientos
 - % de profesorado que participa en el Plan de formación docente
 - Número de PDC que ha participado en actividades formativas organizadas por el VPC
 - % de propuestas de mejora planteadas por la comunidad universitaria al VPC que han sido implementadas

sugerencias y reclamaciones

- Tus sugerencias y reclamaciones nos ayudan a mejorar la calidad de los servicios que prestamos.
- Sugerencias e iniciativas: puedes llamar por teléfono, enviar un correo electrónico a vpq@ulpgc.es, o bien utilizar los medios que se detallan para las reclamaciones.
 - Reclamaciones: disponemos de un proceso normalizado para la presentación de sugerencias y reclamaciones, si bien puedes utilizar cualquier otro formato o carta, siempre que figure el nombre y apellidos, DNI, firma y dirección y teléfono o e-mail de contacto. Las reclamaciones pueden enviarse por correo o entregarse directamente en las oficinas del Vicerrectorado de Planificación y Calidad.



Vicerrectorado de Planificación y Calidad
ULPGC
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

Te atenderemos

Presencialmente:
En las oficinas del Vicerrectorado
de 08:00 a 15:00 h. de lunes a viernes

Por teléfono:
00 34 928 458010
(Secretaría del Vicerrectorado -
Servicio de Calidad e Innovación Educativa)
00 34 928 458014 (Evaluación y Mejora)
00 34 928 458258 (Planificación y Calidad)

Por fax:
00 34 928 451022

Por correo electrónico:
vpq@ulpgc.es
(Secretaría del Vicerrectorado -
Servicio de Calidad e Innovación Educativa)
dem@ulpgc.es (Evaluación y Mejora)
emanrique@acciones.ulpgc.es
(Planificación y Calidad)

Por correo postal:
Vicerrectorado de Planificación y Calidad,
Universidad de Las Palmas de Gran Canaria,
Sede Institucional,
C/ Juan de Quevedo nº 30,
36001 Las Palmas de Gran Canaria



Te ofrecemos
un mejor servicio...



Carta de Servicios
Vicerrectorado de Planificación y Calidad

NOVIEMBRE 2004



➤ EXPERIENCIAS EN LA SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

• PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LA GESTIÓN DE LA ULPGC (II):

- REALIZACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS UNIVERSITARIOS: DOCENCIA Y SERVICIOS
- “ULPGC EN CIFRAS”
- MANUAL DE NORMALIZACIÓN DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS
- PREMIO ANUAL A LA MEJOR PRÁCTICA Y CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO



➤ EXPERIENCIAS EN LA SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

• PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:

- **IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2002-2006**
- **DESPLIEGUE DEL PLAN ESTRATÉGICO A LAS UNIDADES ESTRUCTURALES: DIRECTRICES DEL PRESUPUESTO POR OBJETIVOS**
- **PLAN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE LA ULPGC**





UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
Vicerrectorado de Planificación y Calidad

SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

➤ EXPERIENCIAS EN LA SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

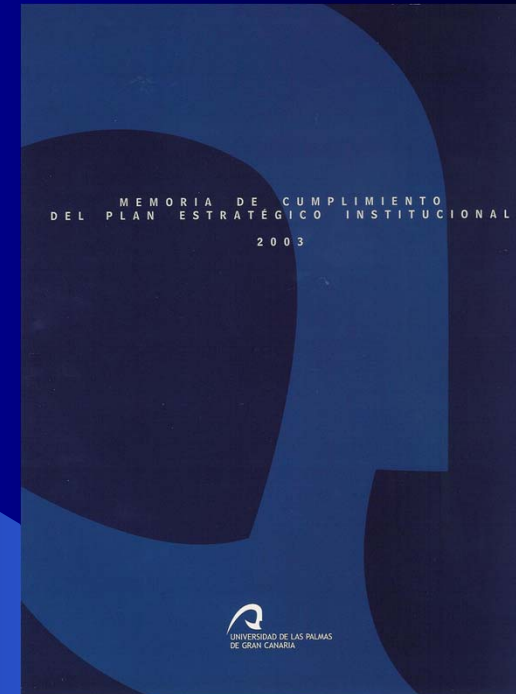
• PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:

▪ IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

2002-2006

NIVEL DE EJECUCIÓN DEL PERIODO

2002-2003: 92,46%



NOVIEMBRE 2004



UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA
Vicerrectorado de Planificación y Calidad

SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

➤ EXPERIENCIAS EN LA SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

• PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:

▪ PLAN DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN DE LA ULPGC



NOVIEMBRE 2004



➤ EXPERIENCIAS EN LA SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES

• PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA:

▪ PLAN ESTRATÉGICO DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA