

Informe de autoevaluación del Centro de Estudios de Doctorado y Postgrado (CEDIP).

**Plan Nacional de Evaluación de la
Calidad de las Universidades**

Índice

I	Introducción.....	7
I.1.	La Universidad de Alicante y el PCU.....	7
I.2.	La Unidad evaluada	9
II	Proceso de autoevaluación.....	11
II.1.	Objetivos	11
II.2.	Composición del Comité de Autoevaluación	11
II.3.	Toma de decisiones y apoyo institucional.....	12
II.4.	Realización del proceso. Recogida de información.....	13
II.5.	Participación en la reflexión	14
III	Memoria de autoevaluación.....	15
Criterio 0.	INTRODUCCIÓN. CONTEXTO DEL SERVICIO	15
0.a	FUNCIONES	15
0.b	ESTRUCTURA INTERNA	17
0.c	COMPOSICIÓN DEL COMITÉ DE ACTUACIÓN.....	17
0.d	CALENDARIO DE REUNIONES	18
0.e	FUENTES DE INFORMACIÓN UTILIZADAS.....	18
0.f	GRUPOS DE INTERÉS RELACIONADOS CON EL CEDIP.....	19
0.g	GRUPOS DE INTERÉS QUE VAN A PARTICIPAR EN LA EVALUACIÓN.....	19
0.h	ÁMBITO A EVALUAR.....	19
0.i	ÁMBITO NO EVALUABLE	19
0.j	SITUACIÓN	20
0.k	EVOLUCIÓN DEL CEDIP	20
0.l	ANÁLISIS COMPARATIVO DEL CEDIP CON OTROS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD.....	20
0.m	PERCEPCIÓN DEL PERSONAL SOBRE SU POSICIÓN EN LA UA.....	21
0.n	ENTORNO SOCIOECONÓMICO	21

0.o	NORMATIVA APLICABLE A LA ACTIVIDAD DEL CEDIP	21
Criterio 1.	POLÍTICA Y ESTRATEGIA.....	23
1.a	INTRODUCCIÓN.....	23
1.b	POLÍTICA Y ESTRATEGIA BASADAS EN NECESIDADES PRESENTES Y FUTURAS DE LOS COLECTIVOS Y PERSONAS INVOLUCRADAS	23
1.c	POLÍTICA Y ESTRATEGIA BASADAS EN INFORMACIÓN OBTENIDA POR EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO	24
1.d	PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES, PROPUESTAS DE MEJORA	24
Criterio 2.	PERSONAS	27
2.a	INTRODUCCIÓN.....	27
2.b	GESTIÓN DE PERSONAL.....	27
2.c	IMPLICACIÓN DEL PERSONAL DEL CEDIP.....	28
2.d	RECONOCIMIENTO DEL PERSONAL DEL CEDIP.....	28
2.e	PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES, PROPUESTAS DE MEJORA	29
Criterio 3.	ALIANZAS Y RECURSOS	31
3.a	INTRODUCCIÓN.....	31
3.b	GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS	31
3.c	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO	32
3.d	GESTIÓN DE LOS INMUEBLES, EQUIPOS, TECNOLOGÍA Y MATERIALES DEL SERVICIO	33
3.e	GESTIÓN DE LOS RECURSOS EXTERNOS	33
3.f	PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES, PROPUESTAS DE MEJORA	34
Criterio 4.	LIDERAZGO	35
4.a	INTRODUCCIÓN.....	35
4.b	ESTRUCTURA DEL CEDIP.....	35
4.c	COMPROMISO DE LOS RESPONSABLES DEL CEDIP	36
4.d	PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE INTERESES.....	38
4.e	GESTIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DEL CEDIP.....	39
4.f	PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES, PROPUESTAS DE MEJORA	40
Criterio 5.	PROCESOS.....	43
5.a	INTRODUCCIÓN.....	43
5.b	LOS PROCESOS SE DEFINEN Y GESTIONAN SISTEMÁTICAMENTE	43
5.c	EN LOS PROCESOS SE INTRODUCEN LAS MEJORAS NECESARIAS MEDIANTE LA INNOVACIÓN, CON OBJETO DE SATISFACER PLENAMENTE A USUARIOS E INTERESADOS, GENERANDO CADA VEZ MAYOR VALOR.....	44
5.d	LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES DE LA UNIDAD SE DISEÑAN Y DESARROLLAN A PARTIR DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES.....	44

5.e	LA PRESENTACIÓN DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL PÚBLICO SE GESTIONAN SISTEMÁTICAMENTE.....	45
5.f	LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES SON REVISADAS Y MEJORADAS.....	45
5.g	PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES, PROPUESTAS DE MEJORA.....	45
Criterio 6.	RESULTADOS EN LOS CLIENTES.....	47
6.a	MEDIDAS DE PERCEPCIÓN.....	48
6.b	INDICADORES DE RENDIMIENTO.....	48
6.c	PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES, PROPUESTAS DE MEJORA.....	48
Criterio 7.	RESULTADOS EN LAS PERSONAS.....	53
7.a	MEDIDAS DE PERCEPCIÓN.....	56
7.b	INDICADORES DE RENDIMIENTO.....	57
7.c	PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES, PROPUESTAS DE MEJORA.....	58
Criterio 8.	RESULTADOS EN LA SOCIEDAD.....	59
Criterio 9.	RESULTADOS CLAVE.....	61
9.a	RESULTADO CLAVE DEL CEDIP.....	61
9.a.1	Mediciones sobre resultados de carácter económico.....	61
9.a.2	Mediciones sobre resultados no económicos.....	62
9.b	RENDIMIENTO DE LA UNIDAD.....	62
9.c	PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES, PROPUESTAS DE MEJORA.....	63
	INDICADORES.....	63
IV	Resumen de puntos fuertes, puntos débiles y otras áreas de mejora.....	65
V	Plan de mejora.....	75
Anexo A.	Tablas.....	79
Tabla 1.	DATOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD.....	79
Tabla 2.	DATOS GENERALES DEL SERVICIO.....	80
Tabla 3.	PERSONAS DEL SERVICIO.....	82
Tabla 4.	ALIANZAS Y RECURSOS.....	85
Tabla 5.	PROCESOS CLAVES NEGOCIADO DE TERCER CICLO.....	87
9.d	INDICADORES.....	116
Tabla 5.	PROCESOS CLAVES NEGOCIADO DE TÍTULOS PROPIOS.....	117
Anexo B.	Encuestas.....	131
1	ENCUESTA GENERAL AL PERSONAL DE LA UNIDAD EVALUADA.....	132
2	ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.....	135
3	ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 1: POLÍTICA Y ESTRATEGIA.....	137

4	ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 2: PERSONAS	140
5	ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 3: ALIANZAS Y RECURSOS	143
6	ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 4.1: LIDERAZGO	146
7	ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 4.2: LIDERAZGO	148
8	ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 5: PROCESOS	150
9	ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 6: RESULTADOS EN LÓS CLIENTES.....	152
10	ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS	154
11	ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD Y SOBRE EL CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVES	155
12	PREGUNTAS PARA CONOCER LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL (CRITERIO 7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS, Subcriterio a).....	156
Anexo C.	Resultados de las encuestas	159

I INTRODUCCIÓN

I.1. La Universidad de Alicante y el PCU

Desde la década de los noventa las universidades se preocuparon por mejorar su nivel de calidad a través del I Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (PNECU), aprobado por el Consejo de Universidades en 1995 y que comprendió el período 1996-2000. Los objetivos de este I PNECU fueron los siguientes:

1. Promover la evaluación institucional de la calidad de las universidades españolas en el ámbito de la enseñanza, investigación y servicios universitarios.
2. Facilitar una metodología homogénea para evaluar la calidad.
3. Proporcionar a la sociedad información relevante y objetiva sobre la calidad de las universidades españolas.
4. Proporcionar a las administraciones educativas y al Consejo de Universidades información objetiva sobre el nivel de calidad de sus universidades para la toma de decisiones.

La Universidad de Alicante (UA) participó en este I PNECU evaluando las siguientes titulaciones:

- 1996: Química y Óptica.
- 1998: Filología Inglesa e Informática (Ingeniería Informática, Ingeniería Técnica de Sistemas e Ingeniería Técnica en Informática de Gestión).
- 1999: Geografía, Filología Catalana.
- 2000: Empresariales, Maestro y Psicopedagogía.

Finalizado este primer Plan se aprobó el II Plan de Calidad de las Universidades (PCU) que comprende el período 2001-2006 con la finalidad de seguir fomentando la implantación de sistemas de calidad para la mejora continua, promover la participación de las comunidades autónomas con el objeto de crear una Red de Agencias de Calidad, implantar sistemas de información y establecer sistemas de acreditación. La participación en el mismo implica la

elaboración de una planificación que incluya la evaluación de todas las titulaciones de la institución durante este período.

La UA decidió participar en este II PCU y planificó el proceso de evaluación de sus titulaciones y servicios. Hasta este momento, las titulaciones evaluadas han sido las siguientes:

Curso 2001-2002

- Diplomatura en Enfermería
- Diplomatura en Trabajo Social.

En proceso:

- Diplomatura en Óptica y Optometría.
- Licenciatura en Economía
- Licenciatura en A.D.E.
- Licenciatura en Sociología
- Licenciatura en Publicidad y Relaciones Públicas.

Dentro de este II PCU la UA ha decidido abordar la evaluación de sus servicios, habiendo realizado en el presente curso académico (2002-2003), y por primera vez, las evaluaciones de los siguientes servicios:

- Secretariado de Deportes
- Secretariado de Infraestructuras Científicas y Apoyo ala Investigación
- SIBYD (bibliotecas)
- CEDYP (centro de doctorado y Postgrado)
- Servicio de Informática.
- Servicio de Prevención.

Estos servicios han realizado el proceso de auto evaluación que ha finalizado con la elaboración del autoinforme con el objetivo de finalizar el proceso con las dos etapas siguientes: Evaluación Externa e Informe Final. Tras finalizar esta primera fase el resultado ha sido satisfactorio ya que los seis servicios han presentado su autoinforme como muestra de su esfuerzo e interés.

Los seis servicios evaluados han utilizado como herramienta la Guía de Evaluación de Servicios propuesta por el Consejo de Coordinación Universitaria, basada en el Modelo Europeo para la Gestión de la Calidad (modelo EFQM). En general, esta guía respeta los criterios y el contenido del modelo EFQM presentando una ligera variación en el orden de los criterios. A partir de esta guía, los servicios han reflexionado sobre su situación y han aportado ideas de mejora para hacer su trabajo más eficaz y eficiente.

Este proceso finalizará después de la evaluación externa con un conjunto de acciones de mejora priorizadas, estableciendo su plazo de cumplimiento y su responsable.

I.2. La Unidad evaluada

El Centro de Estudios de Doctorado y Postgrado (CEDIP) es una unidad administrativa cuya creación fue aprobada por la Junta de Gobierno de la Universidad de Alicante en su sesión de 29 de julio de 1999, respondiendo a la necesidad de reunir en un único centro todas las actuaciones académicas y administrativas de los estudios de Tercer Ciclo y títulos propios de Postgrado y especialización, que habían sido reestructurados recientemente.

Consideramos interesante destacar que posiblemente en breve se llevará a cabo otra modificación en la estructura de estos estudios, ya que el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte ha enviado al Consejo de Coordinación Universitaria un proyecto de ley que regula el nivel de Postgrado Universitario para que las Universidades puedan elaborar programas de Postgrado diseñados para cursar enseñanzas que den lugar a la obtención de títulos oficiales de Master y de Doctor.

El CEDIP comenzó a funcionar durante el curso académico 1999-2000. Funcionalmente dependiente del Vicerrectorado de Estudios e Innovación Educativa, actúa como Secretaría de la Comisión de Doctorado –órgano colegiado encargado de organizar, coordinar y supervisar los estudios mencionados anteriormente- realizando las funciones académicas y administrativas que den cobertura a estos estudios.

Este Centro engloba los negociados de Tercer Ciclo y de Postgrado de la Universidad de Alicante, y es competencia del mismo, con carácter general, la publicación de los acuerdos de la Comisión de Doctorado, la notificación de los mismos a los interesados cuando proceda, el archivo y custodia de los documentos relacionados con el funcionamiento de ésta, así como toda los procesos administrativos propios de ambos negociados- matrícula, traslados de expediente, certificaciones, actas, planes de estudio, tesis doctorales, titulaciones, archivo, etc.

II PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

II.1. Objetivos

Evaluación del CEDIP (Centro de Estudios de Doctorado y Postgrado) siguiendo el modelo EFQM (Modelo Europeo para la Evaluación de la Calidad Total) dentro del *II Plan de Calidad de las Universidades*.

II.2. Composición del Comité de Autoevaluación

Una vez informados por el Secretariado de Calidad de que nuestra unidad formaba parte del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades que en breve se ejecutaría y ante la necesidad de crear una comisión para realizar este estudio, hemos de hacer constar que nadie se ofreció voluntariamente a formar parte de esa comisión. Todo el personal aceptó esta labor como una tarea obligatoria y novedosa que no se podía eludir.

En principio, el Director consideró que sería suficiente que la comisión estuviera compuesta únicamente por tres personas. No obstante, después de la primera reunión formativa para los comités de autoevaluación, quedó patente que este estudio de calidad generaría un gran volumen de trabajo, ante todo por la diversidad de funciones que cada uno de los negociados lleva a cabo. Por lo tanto, se optó por ampliar la composición del comité de la siguiente forma:

- Antonio Ferrández Rodríguez como secretario del CEDIP. Representante del Equipo Directivo
- Francisco Pérez y M^a José Ruiz Bailén como responsables administrativos de cada uno de los negociados.

- Antonia María Navarro, Fini Brotons Galiana y Victoria Gómez Maestro como gestores de los negociados.

II.3. Toma de decisiones y apoyo institucional

En un primer momento el Director tomó la decisión sobre la composición del comité, que como anteriormente se ha expuesto sufrió variación. Una vez formado el comité definitivo, éste ha actuado libremente, tomando las decisiones que ha considerado oportunas.

Se nos ha ofrecido apoyo institucional a través del Secretariado de Calidad. Este Secretariado ha realizado una serie de sesiones de acción formativa para los comités de autoevaluación, en las que se nos ha facilitado la guía de evaluación de servicios del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades editada por el Consejo de Universidades y algunos ejemplos de encuestas, aunque la mayoría de ellas no se adaptaban a las características de nuestro negociado. El calendario de estas sesiones ha sido el siguiente:

Sesión 1 (8 de noviembre, 11 a 14 h): Generalidades

Sesión 2 (11 de noviembre, 16 a 19 h): Utilización de tablas y cuestionarios

Sesión 3 (10 de enero, 11 a 14 h): Repaso actuaciones y autoevaluación de Agentes 1 a 4

Sesión 4 (7 de febrero, 11 a 14 h): Repaso agentes 1 a 4 y autoevaluación de proceso

Sesión 5 (7 de marzo, 11 a 14 h): Repaso procesos y autoevaluación de resultado 6 a 8

Sesión 6 (4 de abril, 11 a 14 h): Repaso resultados 6 a 8 y autoevaluación de resultados clave

Sesión 7 (16 de mayo, 11 a 14 h): Revisión global

Sesión 8 (20 de junio, 9'30 a 11 h): Revisión global

Por lo que respecta al tratamiento de resultados de las encuestas, algunas de ellas, como por ejemplo las realizadas al personal del CEDIP, las ha tratado el Secretariado de Calidad facilitándonos las tablas de frecuencias, medias y gráficos, mientras que en las encuestas de clientes hemos utilizado la hoja de respuestas que el Servicio de Informática tiene para la corrección de exámenes. De esta forma, la lectura de la hoja de respuestas se ha realizado a través del Servicio de Informática y las tablas de frecuencias, medias y gráficos se han realizado por este comité.

Se debe tener en cuenta que es la primera vez que nos hemos involucrado en este tipo de tarea. Se dispone de mínima información para consultar en la web sobre la autoevaluación a los Servicios y según nos informaron en las sesiones no debían tomarse como ejemplo porque eran de poca calidad. Además, en las sesiones formativas las explicaciones se efectuaban de una forma muy general debido a que eran reuniones comunes para todos los Servicios, siendo la mayoría dispares en su funcionamiento. Por lo tanto, reconocemos que ha sido una tarea laboriosa y que ha supuesto una carga adicional, ya que sin aumento de personal se ha compaginado con la realización de las tareas diarias.

II.4. Realización del proceso. Recogida de información

En general, la organización del proceso se ha ido desarrollando según las pautas que el Secretariado de Calidad nos ha dado en cada una de las reuniones formativas que nos ha ido impartiendo a lo largo del proceso. Cada una de estas reuniones era tomada como una “parada” en el proceso, donde podíamos ver si lo que habíamos hecho hasta ese punto estaba bien y donde sacábamos nuevas metas de trabajo para la reunión siguiente.

Estas reuniones, de carácter mensual, se completaban con reuniones semanales en un principio y que después fueron espaciándose, acompasándose al ritmo que necesitábamos para la realización de nuestro trabajo como comité de autoevaluación. El calendario de sesiones del comité ha sido el siguiente:

19-11-2002 CEDIP
16-12-2002 CEDIP
17-12-2002 CEDIP
08-01-2003 CEDIP
17-01-2003 CEDIP
29-01-2003 CEDIP
03-02-2003 CEDIP
05-03-2003 CEDIP
14-03-2003 CEDIP
21-03-2003 CEDIP
09-05-2003 CEDIP
14-05-2003 CEDIP
13-06-2003 CEDIP
18-06-2003 CEDIP
18-09-2003 CEDIP
06-10-2003 CEDIP

Desde el principio, la toma de decisiones y la supervisión del trabajo se ha hecho de manera conjunta, colaborando todos los miembros del comité pero por otro lado, ante el volumen de trabajo que suponía para la redacción de los criterios, la búsqueda de información referente a cada uno de ellos y el análisis en profundidad de los resultados de las encuestas que competen a cada criterio, se ha optado por la división del trabajo entre los diferentes miembros del comité. Por supuesto, hemos de recordar que todo este trabajo se ha hecho dentro de nuestra jornada laboral sin que por ello ninguno de los miembros del comité delegara ninguno de los trabajos habituales de los que es responsable en otros compañeros, con lo que para cada uno de los miembros del comité la carga de trabajo ha resultado excesiva en algún momento concreto del proceso.

Las fuentes de información utilizadas han sido: la propia experiencia y capacidad de percepción de los miembros del comité; los resultados de las encuestas; y finalmente algunos informes de calidad de otras universidades españolas que ya hubieran participado en algún Plan de Calidad anterior, a sugerencia del Secretariado de Calidad. Evidentemente

por la particularidad de cada universidad y de cada servicio esta última información no fue de demasiada utilidad.

Generalmente el comité ha tomado conjuntamente las decisiones en lo referente a la estructura y redacción del informe final, al contenido de las encuestas y a la evaluación y valoración de las mismas, siguiendo los mismos criterios para todas ellas. Se ha hecho una división del trabajo en cuanto a la redacción de los criterios, búsqueda de información o de puntos de referencia de cada uno de los criterios. Se ha pedido colaboración al resto de los integrantes a la hora de elaborar los "Procesos". Ante la complejidad y el volumen en el desarrollo de este criterio, se optó porque cada integrante del servicio describiera los procesos de los que era responsable, unificando después el comité los criterios para la exposición en el informe final.

La mayor dificultad para el desarrollo de nuestro trabajo ha venido dada por las encuestas. En las que pasamos a nuestros compañeros, fue difícil tanto elegir las preguntas, como después poder reflejar su opinión; recibimos con retraso los resultados; detectamos en éstos errores que dieron pie a una nueva corrección, con lo cual hasta muy avanzado el trabajo no pudimos valorar la opinión del resto de los integrantes del servicio; incluso decidimos pasar una segunda encuesta más significativa que la primera para poder valorar el criterio 7, pues la primera resultó demasiado general y poco útil para valorar la opinión de los compañeros con respecto al servicio.

Respecto a las encuestas pasadas a los diferentes clientes externos, la mayor dificultad ha sido la escasa participación de los colectivos a los que hemos mandado las encuestas. Sin embargo, la similitud de los puntos fuertes y débiles reflejados en ellas hace que podamos considerar su valoración suficientemente significativa.

II.5. Participación en la reflexión

En esta reflexión ha participado todo el comité de autoevaluación. Una vez elaborado el primer documento se entregó copia del mismo a todos y cada uno de los integrantes del CEDIP el día 20 de junio de 2003, animándoles a que una vez revisado el texto nos hicieran cuantas sugerencias o rectificaciones creyeran oportunas. No se ha recibido ninguna sugerencia, salvo la revisión de estilo realizada por el director del CEDIP a finales de septiembre.

III MEMORIA DE AUTOEVALUACIÓN

Criterio 0. INTRODUCCIÓN. CONTEXTO DEL SERVICIO

0.a FUNCIONES

El Centro de Estudios de Doctorado y Postgrado (CEDIP) es un organismo cuya organización administrativa fue aprobada por la Junta de Gobierno de la Universidad de Alicante en sesión celebrada el 29 de julio de 1999. Su origen está estrechamente vinculado a la reestructuración localizada en los estudios de Tercer Ciclo y en los títulos propios de Postgrado y especialización y atiende a la necesidad de aglutinar en un único centro todas las tareas de gestión académica y administrativa.

El CEDIP comenzó a funcionar durante el curso 1999-2000 como el organismo encargado de centralizar, canalizar y proporcionar la cobertura necesaria a los estudios de Tercer Ciclo y a los títulos propios de Postgrado y especialización.

Además de llevar a cabo toda la labor administrativa propia de ambos negociados -matriculaciones, traslados, certificados, actas, planes de estudios, tesis doctorales,

titulaciones, archivo, becas, etc.-, el CEDIP cuenta con la Comisión de Doctorado como órgano colegiado encargado de organizar, coordinar y supervisar los estudios mencionados.

0.b ESTRUCTURA INTERNA

<p>PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE DOCTORADO <> VICERRECTOR DE ESTUDIOS E INNOVACIÓN EDUCATIVA: Guillermo Bernabeu Pastor</p>

<p>DIRECTOR DEL CEDIP : Vicente Hernandis Martínez</p>

<p>SECRETARIO DEL CEDIP: Antonio Ferrández Rodríguez</p>

<p>NEGOCIADO TERCER CICLO</p>

Gestor Jefe:	M ^a José Ruiz Balién
---------------------	---------------------------------

Gestores:	Charo Lillo Sedano
	Fini Brotons Galiana
	José Carlos Omist Merayo
	Ernesto Dura Brotons
	Mercedes García Martín
	Victoria Gómez Maestro

<p>NEGOCIADO TÍTULOS PROPIOS POSTGRADO Y ESPECIALIZACIÓN</p>

Gestor Jefe:	Francisco José Pérez Beneyto
---------------------	------------------------------

Gestores:	Antonia María Navarro
	Ana Ramírez Ibáñez
	Esther Andrés Pastor

0.c COMPOSICIÓN DEL COMITÉ DE ACTUACIÓN

Tras el conocimiento del informe de evaluación de calidad que debíamos hacer de nuestra unidad y la necesidad de crear una comisión para llevar a cabo este estudio, hemos de hacer constar que ninguno se ofreció voluntariamente a formar parte de la citada comisión. Todos lo tomamos como un punto nuevo y obligatorio de trabajo que no se podía eludir.

Ante la necesidad de realizarlo se creó dicho comité, que en principio estaba compuesto únicamente por tres personas, pero por la diversidad de las funciones de cada uno de los negociados se optó por hacer una comisión más amplia.

La composición definitiva del comité es la siguiente:

Antonio Ferrández Rodríguez como secretario del CEDIP. Representante del Equipo Directivo

- Francisco Pérez y M^a José Ruiz Bailén como responsables administrativos de cada uno de los negociados.

- Antonia María Navarro, Fini Brotons Galiana, y Victoria Gómez Maestro como gestores de los negociados.

0.d CALENDARIO DE REUNIONES

08-11-2002 Reunión conjunta con otros comités de autoevaluación. Sesión I.

11-11-2002 Secretariado de calidad. Sesión II

19-11-2002 CEDIP

16-12-2002 CEDIP

17-12-2002 CEDIP

08-01-2003 CEDIP

10-01-2003 Secretariado de calidad. Sesión III

17-01-2003 CEDIP

29-01-2003 CEDIP

03-02-2003 CEDIP

07-02-2003 Secretariado de calidad. Sesión IV

05-03-2003 CEDIP

07-03-2003 Secretariado de calidad. Sesión V

14-03-2003 CEDIP

21-03-2003 CEDIP

04-04-2003 Secretariado de calidad. Sesión VI

09-05-2003 CEDIP

14-05-2003 CEDIP

16-05-2003 Secretariado de calidad. Sesión VII

13-06-2003 CEDIP

18-06-2003 CEDIP

18-09-2003 CEDIP

06-10-2003 CEDIP

0.e FUENTES DE INFORMACIÓN UTILIZADAS

- Documentación aportada por el Secretariado de Calidad de la Universidad de Alicante
- Informe final de evaluación de la Universidad Autónoma de Madrid
- Página del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

0.f GRUPOS DE INTERÉS RELACIONADOS CON EL CEDIP

- Personal de Administración y Servicios (PAS) del CEDIP
- PAS de departamentos, institutos y centros organizadores de los programas de doctorado y estudios propios de Postgrado y especialización
- Alumnos
- Profesorado (coordinadores de programas de doctorado, personal de dirección de estudios de Postgrado y especialización, docentes)
- Equipo directivo del CEDIP
- Componentes de la Comisión de Doctorado
- Otros:
 - o Vicerrectorado de Estudios e Innovación Educativa
 - o Servicio de Gestión Académica
 - o Servicio de Informática
 - o Sociedad de Relaciones Internacionales
 - o Oficina de Información al Alumno

0.g GRUPOS DE INTERÉS QUE VAN A PARTICIPAR EN LA EVALUACIÓN

Se ha decidido que los grupos sobre los que vamos a efectuar nuestra evaluación van a ser:

- Equipo directivo del CEDIP
- PAS del CEDIP
- Alumnos
- Coordinadores de programas de doctorado y estudios propios de Postgrado y especialización
- PAS de los departamentos, institutos y centros organizadores de los programas de doctorado y estudios propios de Postgrado y especialización.

0.h ÁMBITO A EVALUAR

Se va a evaluar la gestión administrativa llevada a cabo por el CEDIP.

0.i ÁMBITO NO EVALUABLE

No se va a entrar a evaluar la organización académica de cada uno de los programas de doctorado y estudios propios de Postgrado y especialización.

0.j SITUACIÓN

Funcionalmente dependiente del Vicerrectorado de Estudios e Innovación Educativa, el CEDIP actúa como Secretaría de la Comisión de Doctorado -órgano colegiado- y se asimila a una Facultad o Escuela, pasando a depender orgánicamente del Servicio de Coordinación e Información, como los demás centros. Cuenta con un Director y un Secretario, con rangos equivalentes a los de Decano y Secretario de Facultad, respectivamente, y desarrolla la gestión administrativa a través de dos Negociados, Tercer Ciclo y Títulos propios de Postgrado y Especialización.

0.k EVOLUCIÓN DEL CEDIP

- Estudios de doctorado (1985-86):
 - Cursos monográficos en facultades.
 - Decreto 185/1985 que regula el Tercer Ciclo de estudios universitarios, la obtención y expedición del título de Doctor y otros estudios de Postgrado.
 - A raíz de este Decreto se crea la Comisión de Doctorado dependiente del Servicio de Alumnado.
- Normativa propia de la Universidad.
- Regulación del Tercer Ciclo de estudios universitarios, obtención y expedición del título de Doctor y otros estudios de Postgrado (Real Decreto 778/1998, de 30 de abril).
- Estudios de Postgrado:
 - Convenio Interuniversitario sobre Estudios de Postgrado conducentes a Títulos Propios de las Universidades (1991).
 - En el curso 1998/99 se crea el Negociado de Enseñanzas no Regladas dependiente del Servicio del Alumnado.
- Durante ese mismo curso se crea el CEDIP.

0.l ANÁLISIS COMPARATIVO DEL CEDIP CON OTROS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD

En Junta de Gobierno, en sesión ordinaria celebrada el 29 de junio de 1999, se aprobó la "REESTRUCTURACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS ESTUDIOS DE TERCER CICLO Y DE LOS ESTUDIOS PROPIOS DE POSTGRADO Y ESPECIALIZACIÓN" donde se especifica que estos estudios estaban siendo gestionados por el Negociado de Tercer Ciclo y el de Postgrado (dependientes del Servicio de Alumnado). Sin embargo, sus funciones no difieren de las secretarías de los centros de la Universidad (Facultades y Escuelas), es decir, matriculan alumnos, expiden actas y certificados, gestionan sus títulos (en número más variado que cualquier otro centro), tramitan los expedientes de aprobación de planes de estudios (programas de doctorado y títulos de máster, especialista y experto), etc.

Sin embargo, y a pesar de que en dicha Junta de Gobierno se aprobó la creación del Centro de Estudios de Doctorado y Postgrado, se sigue considerando a éste como una unidad de Servicios Generales. Con ello, el CEDIP no cuenta con una estructura jerárquica similar a

otros Servicios Generales. Por ejemplo, en los Centros existe la figura del administrador de Centro y en las unidades de Servicios Generales existe la de Subdirector. Sin embargo, en el caso del CEDIP no se cuenta con ninguna de ambas figuras, con lo que la estructura jerárquica administrativa finaliza con el gestor jefe.

En cuanto a las funciones asignadas al CEDIP, comparativamente con el resto de unidades de Servicios Generales, se observa una mayor complejidad y variedad. Por ejemplo, el Negociado de Caja se encarga de Caja, en la unidad de Recursos Humanos se ha dividido las funciones en varios Negociados, como el de Personal de PAS, Personal PDI, Nóminas y Seguridad Social. Comparativamente en cuanto a personal trabajando por Negociado se puede considerar que estamos a la par, mientras que las funciones asignadas a cada uno son mucho mayores.

0.m PERCEPCIÓN DEL PERSONAL SOBRE SU POSICIÓN EN LA UA

Según las encuestas realizadas, hay diferencia de percepción entre los dos negociados. En Postgrado la percepción se puede considerar alta, mientras que en Tercer Ciclo es más bien baja, quizás influenciada por el hecho de que a pesar de que en Junta de Gobierno se aprobó la creación del Centro de Estudios de Doctorado y Postgrado, se le sigue considerando como una unidad de Servicios Generales.

0.n ENTORNO SOCIOECONÓMICO

Dados los dos Negociados existentes en el servicio, se plantean dos entornos a tener en cuenta. El entorno del Negociado de Tercer Ciclo observa la relación con la Universidad Miguel Hernández en cuanto a competencia en la oferta de Programas de Doctorado, la cual está orientada a los titulados universitarios ya sean españoles o extranjeros que buscan una profundización en la investigación o el acceso a la docencia universitaria. Respecto al Negociado de Títulos Propios, la competencia se establece además de con la citada Universidad de la provincia, con otras entidades privadas. Los títulos vienen solicitados por alumnos que tienen como objetivo la especialización profesional que demanda la sociedad.

La relación existente entre el CEDIP y los alumnos se realiza de forma directa en las tareas administrativas, pero de forma indirecta en la organización docente realizada por los departamentos y Centros universitarios, que son los encargados de proponer y organizar los cursos. En este sentido, observamos una carencia en la comunicación entre la demanda de la sociedad y los encargados de proponer los cursos, dándose la situación de que en ocasiones se anulan cursos por no haber suficientes alumnos interesados, o también situaciones en las que los alumnos requieren cursos que no están ofertados.

0.o NORMATIVA APLICABLE A LA ACTIVIDAD DEL CEDIP

- Normas Regulatoras del Tercer Ciclo de la Universidad de Alicante (aprobadas por la Junta de Gobierno el 21 de enero de 1999).
- Normativa de la Universidad de Alicante sobre Títulos Propios de Postgrado y Especialización (aprobada por la Junta de Gobierno el 25 de Febrero de 1999).
- Normativa para la concesión de becas en estudios propios de Postgrado y especialización (aprobada por la Junta de Gobierno el 22 de diciembre de 1999).

- Real Decreto 778/98, de 30 de abril, por el que se regula el Tercer Ciclo de estudios universitarios, la expedición y la obtención del título de Doctor y otros estudios de Postgrado.
- Nuevo Reglamento de la Comisión de Doctorado (aprobado por la Junta de Gobierno el 29 de julio de 1999).
- Normativa para la concesión de Premios Extraordinarios de Doctorado (aprobada por el Consejo de Gobierno el 24 de octubre de 2002).
- Demás acuerdos adoptados por el Pleno de la Comisión de Doctorado.
- Guía para la gestión administrativa de estudios propios de Postgrado y especialización.
- Manual de gestión académica de la Universidad de Alicante.
- Manual de gestión económica de la Universidad de Alicante.

Criterio 1. POLÍTICA Y ESTRATEGIA

1.a INTRODUCCIÓN

Este apartado pretende analizar cómo el CEDIP desarrolla su misión, centrándose en la forma en que se determinan los objetivos de esta misión tanto a nivel particular como a nivel general dentro de los objetivos de la propia Universidad de Alicante. También se estudiará si la Universidad de Alicante utiliza puntos de comparación externos para determinar su política y estrategia, así como si tiene capacidad para reconocer cuándo y cómo cambiarlos.

Los resultados que se presentan a continuación están basados en las opiniones del comité de autoevaluación, las cuales se han contrastado con las opiniones recogidas en la encuesta realizada al personal del servicio sobre este criterio de “política y estrategia”.

1.b POLÍTICA Y ESTRATEGIA BASADAS EN NECESIDADES PRESENTES Y FUTURAS DE LOS COLECTIVOS Y PERSONAS INVOLUCRADAS

Teniendo claros los objetivos y misión del CEDIP, a través de la normativa descrita en el apartado 0.o, sobre el nivel de conocimiento y comprensión de la Política y Estrategia global de la Universidad, se echa en falta la existencia de un documento en el que se detallen las mismas, y sobre todo el nivel de implicación exigido a los miembros de la Universidad. El funcionamiento actual deriva del conocimiento parcial y oficioso de una política.

Los clientes y usuarios a quienes se dirige la Política del servicio están claramente identificados. Aunque no tenemos de forma oficial ninguna manera de medirlas, sí que se comprenden y previenen las necesidades y expectativas futuras de los usuarios a través de las demandas que realizan (forma personal, teléfono, correo electrónico, etc.). No obstante, a falta de una política y unos objetivos a cumplir, se desconoce cómo satisfacer esa demanda de forma óptima.

Referente al plan de formación del personal del servicio, se detectan diversos puntos débiles, centrándose principalmente en el proceso de selección:

- No hay un criterio claro del sistema de selección de personas para acceder a las acciones formativas. Se echa en falta una planificación, dándose la circunstancia de

que en determinadas épocas del año no hay ninguna persona del CEDIP realizando estas acciones formativas, mientras que en otras se seleccionan demasiadas personas al mismo tiempo, con lo que puede quedar desatendido el servicio.

- No se tienen en cuenta las necesidades particulares de cada persona, ni las necesidades generales del servicio. Como muestra de esta falta de planificación, no se tienen en cuenta las épocas de máximo trabajo a la hora de seleccionar el personal.

1.c POLÍTICA Y ESTRATEGIA BASADAS EN INFORMACIÓN OBTENIDA POR EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO

En este subcriterio, además de en los demás que componen este criterio dedicado a la “Política y Estrategia”, se sigue echando en falta la existencia formal de un documento en el que se detalle la política y estrategia de la Universidad de Alicante y en donde se puedan encuadrar los objetivos del CEDIP. De este modo, aunque sí se tiene identificada la legislación vigente, no se utiliza ningún indicador interno de resultados para concretar la política y la estrategia.

1.d PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES, PROPUESTAS DE MEJORA

PUNTOS FUERTES:

- Tras esta fase de análisis, el comité afirma que sí que se desarrolla la misión encargada por la Universidad al CEDIP, a través de la normativa existente al respecto.
- El conocimiento de los clientes y usuarios a quienes se dirige la Política del servicio, así como de la legislación vigente, hecho que es refrendado por los datos recogidos en la encuesta.
- También es importante destacar que en el CEDIP se comprende el impacto de las nuevas tecnologías y de las innovaciones aplicadas y se es capaz de adaptarse a su evolución. Es más, en la actualidad se utilizan dichas nuevas tecnologías gracias al potencial de creatividad y aprendizaje del personal encargado de poner en marcha los procesos de actuación.

PUNTOS DÉBILES:

- Se echa en falta la existencia formal de la “Política y Estrategia” de la Universidad de Alicante, en el que quedasen alineados la política y estrategia particular del servicio.
- También se echan en falta mecanismos para detectar los cambios en las necesidades de los clientes y usuarios, además de los ya utilizados durante la relación personal con dichos clientes.
- Por último, también se considera como punto débil la falta de planificación en el plan de formación del personal del servicio. Todos estos puntos débiles, aunque en un primer momento fueron extraídos de las opiniones del comité de autoevaluación, también aparecen reflejados en las encuestas realizadas.

PROPUESTAS DE MEJORA:

- El comité recomienda que se solicite al equipo rectoral la redacción de un documento oficial en el que se detalle la Política y Estrategia global de la Universidad.
- Diseño y puesta en marcha de mecanismos para detectar los cambios en las necesidades de los clientes y usuarios.
- Aportar las sugerencias sobre las necesidades que se observen, estudiarlas y exigir al Servicio de Formación que se atiendan.
- Mejorar la planificación de la formación del personal del servicio.

Criterio 2. PERSONAS

2.a INTRODUCCIÓN

Este apartado pretende analizar cómo el CEDIP gestiona los recursos humanos asignados para el desarrollo de sus funciones.

Los datos sobre el número de personas destinadas al CEDIP y la formación recibida vienen recogidos en las tablas número 2 y 3 del anexo en las que también queda reflejada la evolución del Centro tanto en personas como en clientes.

2.b GESTIÓN DE PERSONAL

La selección del personal destinado al CEDIP viene impuesta por los procedimientos legales de selección de personal. El CEDIP, en función de las necesidades de recursos humanos que se detectan, puede solicitar la asignación de personal (bien de plantilla, bien de contratación temporal), aunque la última palabra la tiene el Servicio de Gestión de Personal, por lo que no siempre se atienden estas solicitudes.

A la hora de asignar tareas, los gestores jefe son los encargados de realizarla atendiendo a las habilidades, capacidades personales y volumen de trabajo. Se intenta hacer partícipe a todo el personal para que pueda adquirir nuevos conocimientos y destrezas. En las encuestas queda reflejada la conformidad con el proceso de asignación de las tareas.

Al carecer de unos objetivos y de una política y estrategia claramente definidos, tanto por parte de la Universidad como, en consecuencia, por el propio CEDIP, y el hecho de estar sometidos en ocasiones a decisiones que escapan del ámbito puramente administrativo, o decisiones de ámbitos superiores (organizativas, de personal, de procedimientos establecidos, uso de aplicaciones informáticas, etc.), se hace difícil conseguir una motivación constante puesto que hacen surgir dudas sobre el reconocimiento y la utilidad del trabajo que se realiza. Éste es un aspecto que queda de manifiesto en el resultado de las encuestas en el que se observa un malestar generalizado por las implicaciones que esas

decisiones tienen en la motivación y el rendimiento. De esta forma la única motivación es la satisfacción por la percepción, tanto personal como del grupo, del trabajo bien hecho y los comentarios positivos de los clientes, no existiendo otros mecanismos de motivación.

Los permisos y vacaciones están regulados por la normativa interna de la Universidad. Dentro de las posibilidades que ofrece esta normativa, se es flexible y equitativo, satisfaciendo las necesidades del personal siempre que no vayan en detrimento del servicio. Esto queda de manifiesto en la opinión expresada a través de las encuestas.

Hay plena disponibilidad para recoger las opiniones del personal pero no se ha establecido un mecanismo que permita recogerlas de forma sistemática, aunque del resultado de las encuestas se desprende que sí se considera que se tiene en cuenta la opinión del personal de manera informal.

En el aspecto formativo, los planes de formación nos vienen dados por la Universidad. Desde el CEDIP se facilita la asistencia a quien lo desee, siempre y cuando quede suficientemente cubierto el servicio. La opinión expresada a través de las encuestas coincide con esta afirmación.

Por lo que respecta a las oportunidades de promoción administrativa o de mejora de la capacitación, en el primer caso estamos totalmente limitados a la estructura organizativa y decisiones que tome la Administración, y respecto de la segunda se intenta conseguirla en la medida de lo posible a través del trabajo realizado y facilitando la asistencia a los cursos de formación que se organizan.

2.c IMPLICACIÓN DEL PERSONAL DEL CEDIP

La delegación en la toma de decisiones viene incluida de forma implícita en la distribución de procesos y tareas y en función de las características personales y de la experiencia acumulada en su realización.

En casos puntuales, y a iniciativa del responsable administrativo, nos hemos puesto en contacto con otras universidades para el intercambio de conocimiento e información sobre procesos comunes o similares. El equipo directivo sí ha participado en reuniones de trabajo con otras universidades.

2.d RECONOCIMIENTO DEL PERSONAL DEL CEDIP

Según necesidades, y al término de cada proceso, el negociado de forma conjunta realiza una valoración de las tareas mediante reuniones para comprobar su desempeño y efectividad para, en su caso, introducir mejoras o correcciones. El reconocimiento no va más allá del meramente personal y la satisfacción propia por el trabajo bien realizado, puesto que no tenemos disponibilidad de utilizar otros mecanismos de reconocimiento como podrían ser gratificaciones económicas o permisos retribuidos.

Se ha procurado, en la medida de nuestras posibilidades directas, atender a la ergonomía de los puestos de trabajo mediante la adquisición con cargo a nuestro presupuesto de material que consideramos adecuado, pero hay otros aspectos que escapan a nuestras posibilidades de actuación, como pueden ser las mejoras o adaptaciones estructurales del edificio. En el resultado de las encuestas queda reflejado el descontento del personal de ambos Negociados respecto a la adecuación y condiciones del puesto de trabajo.

Se intenta que haya un buen ambiente de trabajo y compañerismo que permita el diálogo y evite conflictos y tensiones. Del resultado de las encuestas se observa el logro alcanzado en este aspecto.

2.e PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES, PROPUESTAS DE MEJORA

PUNTOS FUERTES:

- Distribución de los periodos vacacionales y permisos
- Asignación de tareas
- Ambiente de trabajo

Del resultado de las encuestas al personal del servicio se deducen los siguientes:

- Hay unanimidad a la hora de valorar el ambiente de trabajo, la valoración y la comunicación entre los compañeros.
- En el Negociado de Tercer Ciclo se alcanza un punto fuerte en la valoración del trabajo que realiza cada uno respecto a las funciones que desempeña el Negociado.
- En el Negociado de Títulos Propios aparecen como puntos fuertes la asignación de funciones y el intercambio de experiencias para mejorar la capacitación.

PUNTOS DÉBILES:

- Motivación y reconocimiento a las personas.
- Formación.
- Selección.
- Mejoras en las condiciones de trabajo.
- Intercambio de experiencias.

Del resultado de las encuestas al personal del servicio se deducen los siguientes:

- Destacan como puntos débiles en ambos negociados las preguntas número 23 y 24, que aunque con una media cercana a 1, no pueden considerarse como puntos fuertes puesto que las respuestas a la pregunta ponen de manifiesto un aspecto negativo que afecta al rendimiento y a la motivación: la incidencia de las decisiones externas en el trabajo. La respuesta del equipo directivo se mantiene en un nivel neutro (0,5) aunque hay que matizar que dos de los tres encuestados no han respondido a la pregunta.
- El intercambio de experiencias que mejoren las capacidades personales se señala como punto débil en el Negociado de Tercer Ciclo.
- La percepción del personal de ambos negociados respecto de las condiciones de los puestos de trabajo (0,46 y 0,31) que es opuesta a la opinión del equipo directivo, que lo considera como punto fuerte (0,83).

PROPUESTAS DE MEJORA:

- Mejorar la adecuación de las decisiones de ámbitos superiores con el proceso administrativo.
- Aportar las sugerencias sobre las necesidades que se observen, estudiarlas y exigir al Servicio de Formación que se atiendan.

- Que se tenga en cuenta la opinión y necesidades en el CEDIP a la hora de las contrataciones.
- Exigir que se haga un estudio de las condiciones ambientales y se acometan las acciones necesarias para corregir las deficiencias observadas.

Criterio 3. ALIANZAS Y RECURSOS

3.a INTRODUCCIÓN

Este criterio estudiará la conveniencia o no de relacionarse con otras unidades similares, ajenas a la Universidad y cómo se gestionan los recursos financieros para dotar de las infraestructuras necesarias para el desempeño de las funciones propias de este Centro.

Primeramente se pasó una batería de preguntas al equipo directivo y a cada uno de los trabajadores de los dos negociados (Tercer Ciclo y Postgrado). De esa forma se obtuvieron unos gráficos por cada uno de los grupos. En una primera visión se observa que existe una gran diferencia entre la percepción que de este tema tiene cada grupo, existiendo casi más semejanza entre la percepción del equipo directivo y el negociado de Tercer Ciclo.

También se han rellenado unas tablas donde se refleja la ausencia de alianzas y se detallan los recursos de los que se dispone.

3.b GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

En el presupuesto asignado al CEDIP existen cuatro claves presupuestarias:

- 1 por cada negociado (total 2)
- 1 por el CEDIP como centro
- 1 para el pago de dietas de tribunales de tesis y suficiencia investigadora.

De nuestro trabajo no depende que tengamos más ingresos, sino que éstos nos vienen dados desde Gerencia tras hacer la pertinente solicitud, atendiendo a lo que se ha gastado en años anteriores y teniendo la previsión de un posible aumento.

En el tema de inversiones en nuestras oficinas no disponemos de libertad puesto que antes de realizar una inversión por reformas hemos de consultar y obtener la aprobación del

Servicio de Infraestructuras y Servicios. Sin embargo, en el tema de adquisición de nuevos equipos informáticos, mobiliario, etc. sí que tenemos autonomía.

En cuanto al pago de dietas para miembros de tribunales, existen unas limitaciones que han sido impuestas por el propio Centro en cuanto al número de noches que se abonan, y con respecto a las dietas, las limitaciones las impone el Servicio de Gestión Económica en función de las horas de salida y regreso a su lugar de trabajo.

La gestión de los recursos financieros se lleva desde el propio centro o desde el propio negociado, y va en función de las necesidades (muchas veces comunicadas por el personal), siempre contando con el visto bueno del equipo directivo.

3.c GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO

Cada negociado dispone de un registro de entradas y salidas, y para facilitar la tramitación se da validez a cualquier documento que venga por fax o correo electrónico, siempre que se tengan las suficientes garantías de la identidad del emisor.

Tenemos una página web donde facilitamos toda la información necesaria (normativa, gestión de tareas, etc.), que se va actualizando conforme a las necesidades de los clientes y en la medida en que la información varía. La página Web es del CEDIP y por lo tanto común a los dos negociados. Sin embargo, en los apartados que se cree conveniente se realiza la división entre unos estudios y otros. Esta página se actualiza indistintamente por un negociado o por otro en la parte en castellano. Sin embargo, las opciones en valenciano e inglés se envían a traducir a los especialistas del Centro de Proceso de Datos (CPD). Se ha observado que en valenciano tardan mucho en realizarse. En esta página los alumnos también pueden acceder a los impresos que necesitan para la tramitación de sus solicitudes, aunque deben imprimirlas y presentarlas debidamente firmadas.

Al personal se le envían frecuentemente a través de correo electrónico comunicados informando de las novedades o convocatorias de reuniones. También se envían comunicados a los departamentos e institutos universitarios informando de las novedades que les conciernen, notificándoles actualizaciones en la página Web o cualquier otra noticia de interés.

Así mismo, la Universidad de Alicante facilita a los alumnos de Tercer Ciclo el acceso a información sobre su expediente a través del Campus Virtual, introduciendo el DNI y un código PIN que previamente se le ha facilitado en la Secretaría de Tercer Ciclo. Los alumnos de Postgrado, por cuestiones técnicas, no tienen acceso a esta plataforma.

El servicio protege la información relativa a datos personales y confidenciales según la Ley de Protección de datos para velar por la confidencialidad de la información de que se dispone. Por ello, en el tema de datos personales o académicos, el CEDIP es bastante cuidadoso, no facilitando ningún dato a no ser que se persone el propio interesado o bien autorice a alguien en su nombre (se sigue el mismo procedimiento que en correos para retirar una carta certificada). Además, si se tiene que enviar algún documento que contenga datos personales o académicos, se realiza con acuse de recibo. Cuando algún usuario necesita información de datos personales de los alumnos, se le dirige a la página de Cesión de Datos de Gerencia, donde deberá indicar los datos que necesita y justificar el uso que se les va a dar. Para poder dar esa información, Gerencia solicita un informe favorable del Servicio Jurídico.

3.d GESTIÓN DE LOS INMUEBLES, EQUIPOS, TECNOLOGÍA Y MATERIALES DEL SERVICIO

No disponemos de un plan de seguridad propio sino que estamos incluidos en el general de la Universidad. En el edificio en el que trabajamos se creó un Comité de Seguridad pero al menos uno de sus miembros ya no está en estas dependencias y no conocemos que se haya producido su sustitución. En una ocasión se ensayó un plan de evacuación del edificio. Se han instalado extintores y mangueras por los pasillos del edificio pero no se ha dado ninguna explicación básica sobre su utilización o la forma de romper los cristales protectores.

Se procura incorporar las nuevas tecnologías a nuestras tareas (mejorando equipos informáticos, comprando el software necesario, etc.), muchas veces sin la formación necesaria de las novedades y utilidades de las nuevas tecnologías, lo que hace que a veces la actualización sea más lenta de lo que se espera y menos efectiva de lo deseado.

Se ha intentado utilizar el papel reciclado y el toner reciclado, pero los resultados no han sido óptimos por lo que se han vuelto a utilizar originales. Por otra parte, parece que en el proceso de elaboración de papel reciclado también se contamina. Lo que sí procuramos es utilizar hojas ya impresas para sacar borradores o tomar notas.

Por las características de las dependencias hemos de tener siempre la luz encendida. Sólo cuatro despachos disponen de ventanas que permitan una iluminación más natural, pero el diseño de las ventanas hace que molesten en el trabajo si se abren las persianas para dejar entrar más luz. La temperatura de las dependencias es excesiva y no existe un óptimo sistema de renovación de aire.

En la tabla 4b se puede observar que de media cada trabajador dispone de un espacio de algo más de 10 m². Aunque en una primera interpretación este dato se puede considerar como bueno, el personal que trabaja en la secretaría (la zona más amplia) tiene verdadera sensación de agobio. Existen dos grupos de tres mesas juntas compartiendo una impresora, no todas las mesas tienen acceso al mostrador y la escasa iluminación y la falta de ventilación agudizan esta sensación de agobio.

3.e GESTIÓN DE LOS RECURSOS EXTERNOS

Lo primero que se puede observar en los resultados de estas encuestas es que tanto el equipo directivo como el negociado de Tercer Ciclo consideran necesaria la existencia de relaciones con unidades similares, ajenas a la Universidad. Sin embargo, el negociado de Títulos Propios no lo considera tan primordial y por consiguiente el resto de preguntas relacionadas con este tema obtienen una muy baja puntuación. El negociado de Tercer Ciclo, pese a considerar necesaria esta interacción, tiene la percepción de que las relaciones existentes en la actualidad no son suficientes. Para el equipo directivo, sin embargo, se consideran apropiadas.

La tabla 4.a no ha sido rellena porque no existen acuerdos de colaboración, en el tema administrativo, con ninguna otra unidad. Sin embargo a nivel Universidad, el CEDIP colabora con otras instituciones como la Xarxa Joan Lluís Vives en el ámbito de la docencia.

En realidad, con todos los que se tiene relación prácticamente es por obligación (CPD, gestión académica, MEC). Aunque el CEDIP participa en una serie de reuniones de Presidentes de Comisión de Doctorado a nivel nacional, donde se realizan estudios y puestas en común en relación a los estudios de Tercer Ciclo, en estas reuniones no se entra en el tema puramente administrativo. Desde el negociado de Tercer Ciclo cuando se trata de

modificar la normativa o instaurar algún procedimiento administrativo nuevo, se establecen contactos, principalmente con las universidades más próximas, para conseguir una máxima coordinación.

3.f PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES, PROPUESTAS DE MEJORA

PUNTOS FUERTES:

- El elevado grado de autonomía que tiene el Centro en cuanto a la gestión del presupuesto y de la información. Siempre puede existir una cierta limitación pero en términos generales no es excesiva.

Según se desprende de las encuestas se pueden considerar como puntos fuertes:

- Según el equipo directivo: las aplicaciones informáticas utilizadas, las acciones realizadas para mejora de gestión de recursos y la promoción del uso de las nuevas tecnologías.
- Según el negociado de Tercer Ciclo: la promoción del uso de las nuevas tecnologías.
- Según el negociado de Títulos Propios: la valoración de las aportaciones del personal para enriquecer el conocimiento necesario de la unidad.

PUNTOS DÉBILES:

- La ausencia de alianzas con los otros servicios de otras universidades, que permitiría una cierta uniformidad en los criterios a aplicar en los distintos procesos, aunque por otro lado, también podría chocar con el principio de autonomía universitaria. Esto coincide prácticamente con los resultados de la encuesta, salvo en el caso del equipo directivo que no observa puntos débiles.
- Mala distribución de la secretaría.
- Deficiente sistema de ventilación.
- Falta de cursos de formación sobre nuevas tecnologías.

PROPUESTAS DE MEJORA:

- Redistribución de la secretaría.
- Mejora del sistema de ventilación.
- Cursos de formación sobre nuevas tecnologías.

Criterio 4. LIDERAZGO

4.a INTRODUCCIÓN

Este punto analizará cómo se desarrollan y se ponen en práctica la cultura y los valores del Servicio necesarios para el éxito a largo plazo, mediante adecuados comportamientos y acciones de sus responsables, actuando como líderes.

También estudia cómo se desarrolla y se pone en práctica la estructura del Servicio, el marco de los procesos y el sistema de gestión, necesarios para la eficaz ejecución de la política y la estrategia.

4.b ESTRUCTURA DEL CEDIP

En la gestión del CEDIP debemos diferenciar:

- **Un equipo directivo** compuesto por docentes común a los dos negociados que componen el servicio.
 - Vicerrector
 - Director
 - Secretario

- **Responsables administrativos.**
 - Dos gestores jefe

El Vicerrector es designado por el Rector y el resto del equipo directivo por el Rector a propuesta del Vicerrector de Estudios e Innovación Educativa, que a su vez es presidente de la Comisión de Doctorado.

A pesar de que el CEDIP es considerado más bien como un Servicio y no como un Centro, el Director tiene categoría de Decano y el Secretario, que lo es tanto del CEDIP como de la Comisión de Doctorado, de Secretario de Centro.

Los gestores jefe, como responsables de la gestión administrativa, ocupan sus puestos por concurso interno. Por un lado, ejercen funciones propias de cualquier Jefatura de Centro: coordinación, organización, distribución del trabajo y asumen la responsabilidad de la gestión administrativa; por otro lado, asesoran al equipo directivo en la toma de decisiones apuntando la normativa a tener en cuenta.

Aunque en la Junta de Gobierno de 29 de junio de 1999 se aprobó la creación del Centro de Estudios de Doctorado y Postgrado, se nos sigue considerando como una unidad de Servicios Generales. Con ello, el CEDIP no cuenta con una estructura jerárquica similar a otros Servicios Generales. Por ejemplo, en los Centros existe la figura del administrador de Centro y en las unidades de Servicios Generales existe la de Subdirector. Sin embargo, en el caso del CEDIP no se cuenta con ninguna de ambas figuras, con lo que su estructura jerárquica administrativa finaliza con el gestor jefe. Consideramos, por tanto, que la estructura del CEDIP es defectuosa al ser un centro no reconocido como tal en el organigrama de la propia Universidad de Alicante y encontramos la carencia de personal administrativo. Esto provoca que pese a ser el mismo servicio-centro, cada negociado por la diversidad de funciones actúe de forma totalmente independiente. Se echa de menos un cargo administrativo, Administrador de Centro si somos considerados Centro, o Subdirector si somos Servicio, que coordine ambos negociados, que intervenga en las diferentes comisiones (de doctorado, de acceso de estudios extranjeros, de becas, en las modificaciones de normativas) y que distribuya de una forma más coherente aquellas tareas que pueden ser comunes a ambos negociados, evitando duplicidades.

Al ser una administración pública, en la selección de personal no interviene el centro, sino que se produce por la vía de concursos y oposiciones en las que no pueden decidir los responsables administrativos ni últimamente los directivos. La adjudicación del número de puestos de trabajo no se revisa periódicamente; se asignaron en el momento de la creación del servicio y el Servicio de Personal no ha llamado en ningún momento a los gestores jefe o directores para conocer si el número de funciones ha crecido y si se necesita más dotación de personal. Las iniciativas surgidas de los responsables administrativos o del equipo directivo son en ocasiones cuestionadas por el Servicio de Personal. Igualmente las peticiones de renovación de personal contratado (que ha pasado por un período de formación y ya es funcional y útil para el negociado) son también a menudo desatendidas.

4.c COMPROMISO DE LOS RESPONSABLES DEL CEDIP

Desconocemos si existe política y estrategia de la Universidad en relación con este servicio. Sólo existe el documento de creación del CEDIP, en el que de forma genérica se mencionan las funciones para las que se pone en marcha y que no se ha revisado con posterioridad. No se conoce ningún otro documento que recoja de forma detallada las nuevas funciones que cada uno de los negociados desarrolla y ejecuta a lo largo del curso académico. Es función de ambos gestores jefe la distribución equitativa y coherente de tareas entre su personal.

Existen una serie de puntos comunes que condicionan el trabajo diario de ambos negociados y que aunque se escapan un poco del ámbito de poder de los líderes

administrativos (gestores jefe) condiciona severamente la calidad del trabajo del servicio. Estos puntos a enumerar son:

- En primer lugar, la falta de tiempo debido a la cantidad de trabajo que genera el día a día.
- En segundo lugar, ÁGORA, un sistema informático inviable, implantado con carácter general en la Universidad de Alicante, y que no deja autonomía para crear nuevas utilidades o mejoras, función que depende exclusivamente de la empresa OCU. A nuestro parecer, esta empresa atiende con más celeridad las peticiones procedentes de titulaciones de primer y segundo ciclo, por ser más numerosa la cantidad de “clientes”, dejando para el final las peticiones hechas por el CEDIP. Cabe destacar que la máxima discriminación se produce en los estudios de Postgrado, ya que son titulaciones no oficiales y muy variadas y por tanto, sus peticiones son las últimas en ser atendidas.

Ni siquiera el CPD dispone de esa autonomía para modificar y adecuar aspectos del programa.

Esas propuestas de mejora rechazadas por el servicio de coordinación en ocasiones o por OCU repercutirían en beneficio de los gestores del negociado, puesto que reducirían y mejorarían algunas tareas repetitivas como la introducción varias veces de los mismos datos, y de los clientes, porque simplificarían algunos trámites. Sin embargo, al ser desatendidas, duplican el trabajo, ya que nos obligan a crear herramientas de gestión informática paralelas, con la consecuente pérdida de tiempo en el diseño de las mismas, la duplicidad de introducción de datos y el solapamiento de etapas por el tiempo “perdido” en crear programas útiles para nuestro trabajo, y a su vez el mantenimiento de los datos en el programa impuesto por la Universidad para la gestión de los expedientes de los alumnos.

En definitiva, queremos destacar que aunque el gestor jefe y su equipo de gestores intentan mejoras, sólo consiguen “algunas” como por ejemplo, actualizar impresos e ir parcheando los problemas que surgen. Esto es debido como ya hemos indicado a la falta de autonomía y a la dependencia, tanto de otros servicios como de decisiones superiores que afectan no sólo al CEDIP si no al resto de servicios universitarios.

Señalado este punto común, vamos a hacer unas observaciones puntuales de cada negociado. Hemos de indicar que por la diversidad de funciones de cada uno de los mismos, el trabajo se organiza de manera totalmente diferente.

En el Negociado de Títulos Propios, el gestor jefe distribuye de forma equitativa la oferta de cursos y cada gestor realiza las mismas tareas en los diferentes estudios. Esta organización del trabajo obliga a seguir las mismas pautas y una total coordinación. Ya que todos van a seguir los mismos procesos, es absolutamente necesario que se actúe del mismo modo. Por lo tanto, es natural que las reuniones para planificar y organizar el trabajo se estén celebrando periódicamente, en cada comienzo de etapa y como mínimo una vez por semana.

En el Negociado de Tercer Ciclo, el reparto de tareas se ha hecho de una manera diferente que no obliga a estar tan coordinados, pero los gestores consideramos escasa la cantidad de reuniones (situación provocada fundamentalmente por la falta de tiempo para realizarlas), ya que se producen sólo al comienzo de procesos generales y se sustituyen por envío de correos electrónicos. No obstante, los gestores de este negociado sí que consideran que debería hacerse una reunión, por lo menos cada vez que se cambia un proceso, ya que, aunque no afecte a las funciones que ese gestor desempeñe habitualmente, al existir atención al público y ser la mitad de la plantilla personal contratado, si se produjera la ausencia del responsable de ese área, todos los gestores podrían desempeñar su trabajo sin tener que hacer rectificaciones posteriores por desconocimiento de cómo se desarrolla el

proceso en la actualidad. A su vez, facilitaría la movilidad periódica en el desempeño de funciones dentro del mismo negociado. Muchas veces, los gestores no quieren cambiar de área dentro del mismo negociado por desconocer parcial o absolutamente el trabajo que desempeñan los demás. Esta opinión se ha visto también reforzada por los resultados de la encuesta, que recoge la sensación de que no se fomenta el trabajo en equipo. Es cierto que la media es poco significativa, puesto que las opiniones de los gestores van desde lo más positivo a lo más negativo, pero entendemos que debe reflejarse el hecho de que hay al menos un miembro que valora como nulo el fomento de trabajo en equipo.

4.d PROMOCIÓN Y DESARROLLO DE INTERESES

Los clientes son fundamentalmente alumnos que trabajan y en la mayoría de casos no residen cerca. La principal dificultad que encuentran es que el horario de atención al público suele coincidir con el horario laboral. Para salvar este obstáculo se utilizan nuevas tecnologías facilitando la realización de trámites, evitando desplazamientos “innecesarios”, aunque a veces el cotejo de documentos obligue al alumno a desplazarse. Los gestores atienden a todos los clientes en sus peticiones formuladas en base a la normativa que regula los estudios de Tercer Ciclo y Postgrado; cuando existen circunstancias excepcionales dentro de la normativa son atendidos por los gestores jefe y si existen circunstancias excepcionales que se salen de la normativa de la Universidad o de los plazos establecidos son atendidos por el equipo directivo tomando éste o la Comisión de Doctorado la decisión conforme a la petición del alumno y generando con ello, en ocasiones, un trabajo y papeleo extraordinario que engrosa las funciones habituales del servicio.

Los gestores jefe realizan la distribución del presupuesto de una forma racional, equitativa y adecuada. Escogen a los proveedores teniendo en cuenta la relación calidad-precio y optan por la adquisición de elementos que agilizan el trabajo y favorecen la comodidad y seguridad de los trabajadores (sillas ergonómicas, pantallas planas antirreflejos, etc.). Realizan la petición de material por iniciativa propia o por sugerencia de los gestores. En ocasiones, la dotación de cierto mobiliario material (mesa de trabajo, ordenador, punto de red) es más tardía que la asignación de personal y obliga a compartir recursos.

Observamos una cierta dejadez por parte de los líderes, tanto directivos como administrativos, con relación a las infraestructuras defectuosas como espacios mal distribuidos, excesivo calor y falta de luz natural, ya que aunque los responsables administrativos han enviado algún escrito y realizado llamadas telefónicas ha transcurrido un año y continúan sin resolverse estos temas tan importantes para la salud y estado anímico de los trabajadores.

Los gestores jefe autorizan al personal a asistir a cursos de formación, siempre que el servicio de formación los incluye en la oferta anual de cursos, o siempre que algún gestor lo solicita. Se intenta coordinar el trabajo de los demás para que la asistencia a estos cursos no vaya en detrimento del servicio, pese a que en ocasiones el Servicio de Formación llama a varias personas del mismo negociado a la vez y el trabajo sí se ve afectado. Aunque nunca han negado la asistencia a nadie, sí podemos mencionar que en ocasiones ha sido el gestor jefe el que ha renunciado a la asistencia de un curso para que el resto de gestores pudiera asistir. En ocasiones, los propios gestores jefe llaman al Servicio de Formación para que incluyan a alguno de sus gestores en un curso determinado (bien por petición del gestor, o bien porque lo consideran fundamental para la realización del trabajo que se le va a delegar). Sin embargo, este tipo de peticiones no siempre son escuchadas.

Por lo que respecta a sesiones y congresos, sólo convocan a los miembros del equipo directivo.

Al final de cada etapa, se hace una puesta en común de los gestores de cada negociado para exponer los problemas que se produjeron en la anterior, intentado subsanar los errores y carencias de cara a futuros procesos.

Los gestores jefe son accesibles al resto del personal y están dispuestos a escuchar sus propuestas. No existen incentivos económicos ni verbales. Se da por supuesto que si no hay ninguna mención al trabajo propio es porque éste es válido. Tampoco son habituales las broncas y en ocasiones han de asumir los errores cometidos por los gestores como propios. En general, los gestores como hemos visto en la encuesta, sí que sienten que su trabajo es valorado pese a la falta de incentivos.

Desde cada negociado se busca mejorar y agilizar el trabajo. Para ello se mantiene contacto con otros servicios de la Universidad de los que somos dependientes, a fin de evitar duplicidad de trabajos y hacer más sencillos los trámites tanto para el personal como para los clientes. En este caso se apuesta por el uso de las nuevas tecnologías, pese a que estas últimas en muchos casos favorezcan al alumno pero no al personal (porque se duplica el trabajo, por ejemplo en comunicaciones hechas vía correo electrónico, dado que, como no hay certeza de que usen con frecuencia este medio, se envía también por correo ordinario, haciendo dos veces el mismo trabajo).

4.e GESTIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS DEL CEDIP

Hemos de hablar de una cierta descoordinación entre el equipo directivo y el trabajo del negociado, quizás provocada por el hecho de ocupar puestos de libre designación, a los que llegan y nadie les da un listado de funciones que deben asumir y un detalle de las que se realizan en ese servicio-centro. Esta falta de información tampoco es compensada por el personal administrativo que da por supuesto que si asumen un cargo es porque saben las responsabilidades que conllevan y se limitan a ir introduciéndoles la parte administrativa que les afecta. Esta sensación del comité se ha visto muy reforzada en los resultados de las encuestas, sobre todo si nos fijamos en los resultados de la encuesta del Negociado de Títulos Propios donde ha quedado muy reflejada la buena relación y la coordinación que existe entre el equipo administrativo y el desconocimiento del papel de liderazgo que debe ejercer el equipo directivo.

La implicación del equipo directivo no es excesivamente profunda, digamos que la jefatura sobre el personal la ejercen totalmente los gestores jefe y el equipo directivo sólo toma decisiones extraordinarias y firman los documentos que se les presentan como responsables del servicio-centro. No conocen la distribución de las tareas a lo largo de las variadas etapas del año académico y no siempre apoyan las iniciativas del personal administrativo para el impulso de las nuevas tecnologías.

Apreciamos una perspectiva diferente a la hora de enfocar las peticiones de los clientes que en ocasiones se convierte en una barrera. Para el personal administrativo, la normativa del CEDIP redactada por la Comisión de Doctorado y aprobada por la Junta de Gobierno se convierte en la base para organizar el trabajo y establecer los plazos para desarrollar los diferentes procesos. Sin embargo, el equipo directivo, compuesto por docentes, considera que la normativa puede quedarse de lado para ciertos casos particulares. Nuestra sorpresa es mayúscula, cuando a petición de algún alumno con el consentimiento del departamento al que pertenece este alumno, la Comisión de Doctorado adopta decisiones en contra de la normativa que esta misma comisión aprobó. Ante este tipo de situaciones (que en los últimos tiempos está pasando de ser algún caso particular aislado a un procedimiento habitual más), generalmente el personal administrativo se pregunta para qué sirve esta normativa o por qué nosotros debemos ser los que cortemos las peticiones del alumno si

después el órgano colegiado va a aprobar su solicitud. Quizás éste sería el punto más delicado en la relación equipo directivo- equipo de gestión. Este punto reflejado por el comité también se ve reforzado por los resultados reflejados en las encuestas, en la que hemos visto que la sensación es que el equipo directivo está siempre dispuesto a satisfacer al cliente, pero no se preocupa o implica en la sucesión anual de procesos.

Por la movilidad del personal y la cantidad de personas nuevas que se incorporan sería interesante confeccionar manuales detallando los procesos que se realizan. Aunque se han comenzado varias veces, los cambios tan frecuentes en estos estudios y la falta de tiempo no permiten tenerlos actualizados y finalizados.

Se ha realizado la guía de gestión de estudios y de becas, pero las que afectan al uso de las herramientas informáticas no están en nuestra mano. Hace cuatro años se nos entregó un manual de procedimiento de Ágora que al cabo de unos meses quedó obsoleto y que ha tenido modificaciones a cada cambio de versión del programa. Incluso a veces hemos perdido aplicaciones y usos al instalarnos la nueva versión. Frecuentemente hemos tenido noticia de esos cambios cuando hemos intentado realizar un trámite por el procedimiento habitual y no ha funcionado. Al contactar con Gestión Académica nos lo han explicado a posteriori y de forma verbal o enviando un correo electrónico.

4.f PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES, PROPUESTAS DE MEJORA

PUNTOS FUERTES:

La crítica opinión del comité había obviado la existencia de puntos fuertes y nos hemos centrado en las partes más negativas. Tras revisar la opinión de nuestros compañeros, reflejada en las encuestas, señalaremos como **puntos fuertes** con respecto a los gestores jefe:

- La accesibilidad de los jefes a la hora de exponer dudas y problemas, creando un clima de confianza y eliminando barreras a la hora de exponer quejas o dificultades, aunque como hemos reflejado no siempre se apliquen nuestras peticiones.
- De manera general el personal siente que su trabajo es valorado positivamente por los jefes, con lo que pese a los problemas expuestos y a la falta de incentivos la sensación general es de satisfacción y de utilidad del trabajo efectuado.
- El personal se siente respaldado porque ante cualquier cliente insatisfecho, éste es atendido personalmente por ellos.
- Dentro de la valoración que hemos podido apreciar del equipo directivo, por parte de nuestros compañeros destacaríamos también como puntos fuertes su accesibilidad y su disponibilidad para atender a los clientes en persona.

PUNTOS DÉBILES:

- Desconocimiento de la política y estrategia de la Universidad.
- Definición de nuestra razón de ser en el organigrama de la Universidad, bien como centro bien como servicio, y exigir el personal adecuado según esta razón.
- La carencia de reuniones para la correcta coordinación del trabajo entre el personal.
- La falta de guía donde estén definidos los procesos y como desempeñarlos.
- La sensación de ser los últimos en la lista de prioridades del servicio de coordinación o de la empresa OCU, ante la particularidad de los estudios que gestionamos.

- Se tengan en cuenta seriamente las quejas o propuestas de los gestores.

PROPUESTAS DE MEJORA:

- El equipo directivo debe exigir al equipo rectoral que reflejen por escrito la política, planificación y estrategia que el CEDIP debe seguir, para así poder detallar las funciones que deben asumir. Junto a los gestores jefe enumerar las tareas a desarrollar durante las diferentes etapas del año académico. Después enviar esa información a todos los gestores del Servicio.
- El equipo directivo y los gestores jefe deben movilizar y presionar para que concedan un Administrador de Centro o Subdirector.
- Como mínimo incluir como tarea mensual una reunión de todos los gestores con sus gestores jefe para mejorar la organización del trabajo, compartir información, lanzar iniciativas, etc.
- Incluir como una tarea, la actualización y/o finalización de los manuales de procedimiento de cada negociado.
- Exigir un manual actualizado anualmente de Ágora adecuado a las funciones de cada negociado, no uno genérico del cual la mitad queda inservible.
- Apoyo por parte del equipo directivo para conseguir una respuesta más rápida en las prestaciones que están a medias y en nuevas utilidades que faltan por desarrollar en el programa ÁGORA.
- Muchas veces nos sentimos escuchados, pero al ser nuestras peticiones entendidas como algo secundario (protestas por el espacio, el ambiente, la falta de equipo, o de atención por parte de otros servicios) quedan relegadas a realizarse cuando pueda ser o haya tiempo.

Criterio 5. PROCESOS

5.a INTRODUCCIÓN

En este criterio analizaremos los procesos, es decir, el conjunto de acciones que desarrollamos en el CEDIP, partiendo de las necesidades y/o expectativas de los clientes y de los requerimientos del Servicio, distinguiendo cuando proceda entre ambos Negociados, puesto que los procesos de cada uno de ellos están claramente diferenciados.

5.b LOS PROCESOS SE DEFINEN Y GESTIONAN SISTEMÁTICAMENTE

Los procesos están definidos, pero continuamente son revisados, debido a que están sujetos a modificaciones. Podríamos decir que son procesos vivos que se ven afectados por cambios en la normativa, por las peticiones (solicitudes) del interesado, por cambios que realizan otros grupos (Coordinación, Departamentos,...), etc.

El CEDIP establece un sistema de gestión de procesos general y los gestores jefe designan los responsables de ellos, intentando a su vez que la elaboración de los procedimientos administrativos sea sencilla, adecuada y eficaz. Por otro lado, no se sigue ninguna norma, ni guía para la gestión de procesos, ni se aplican sistemas medioambientales y de seguridad e higiene.

Tampoco tenemos fijados (por escrito) claramente indicadores que nos ayuden a la medición de los procesos, pero sí tenemos en cuenta el indicador tiempo (por ejemplo, cuando termina un plazo el proceso debe estar listo, aunque a veces factores ajenos al servicio impiden su cumplimiento – sistema informático de gestión, incumplimiento de plazos de los clientes externos e internos, etc.) y el indicador queja (aunque no conocemos el grado de satisfacción del cliente más que por la ausencia de dichas quejas).

5.c EN LOS PROCESOS SE INTRODUCEN LAS MEJORAS NECESARIAS MEDIANTE LA INNOVACIÓN, CON OBJETO DE SATISFACER PLENAMENTE A USUARIOS E INTERESADOS, GENERANDO CADA VEZ MAYOR VALOR

Con el fin de mejorar los procesos, en el CEDIP, se realizan diferentes cambios en los procedimientos, por ejemplo se modifican impresos para facilitar el rendimiento de los mismos, ofreciéndose dichos impresos en las dos lenguas oficiales, aunque esto retrasara el comunicado. También aplicamos lo que aprendemos en los cursos de formación, por ejemplo gestionando la creación y publicación de la página web.

Además se motiva al personal para que aproveche su creatividad en los procedimientos y pueda contribuir en la mejora de los mismos. En algunos hay puesta en común sobre las posibles pautas a seguir, mientras que en otros nos vienen impuestas y no podemos aportar creatividad (por ejemplo: Matrícula por Campus Virtual).

Como hemos comentado en otros criterios, se implantan los nuevos métodos y tecnologías para facilitar y simplificar las tareas y procesos a realizar, pero quizás desde el CPD deberían aconsejarnos sobre el software necesario y adecuado a los procedimientos que llevamos a cabo.

Al principio de este criterio comentábamos que casi todos nuestros procesos son vivos y por ello es difícil tener un método para su gestión por escrito porque continuamente tendríamos que actualizarlo.

Cuando nos enfrentamos a nuevos procesos, publicamos la información necesaria en nuestra web, para que tenga acceso cualquier cliente y normalmente a los clientes internos les comunicamos los cambios vía correo electrónico. Cuando se produce cambio en algún proceso que afecte a un interesado, el mismo es informado por correo certificado en el caso de notificaciones importantes (por ejemplo “anulación matrícula”), y/o por teléfono, correo electrónico para notificaciones menores.

El personal se adapta a los cambios generalmente con buena voluntad y predisposición, incluso utilizando programas informáticos antes de recibir cursos de formación sobre los mismos.

La medición de los resultados no la tenemos fijada por escrito, sino que nos basamos en lo que percibimos en mostrador, o por los comentarios y sugerencias de los clientes y otros interesados. Aprovechamos esta información para conseguir innovar en la gestión de los procesos. También nos guiamos por los indicadores “tiempo” (cumplimiento de plazos) y “queja”.

5.d LOS SERVICIOS Y PRESTACIONES DE LA UNIDAD SE DISEÑAN Y DESARROLLAN A PARTIR DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES

Hasta ahora no hemos utilizado ningún sistema de encuestas para valorar las necesidades y expectativas de nuestros clientes. En principio nos guiamos por las sugerencias o quejas que se nos da en el mostrador, en el trato directo con el usuario (por ejemplo, el cliente solicita recibir información por correo electrónico).

En un futuro próximo tenemos la intención de implantarlo y además queremos crear un buzón de sugerencias en nuestra página web, y posiblemente otro en nuestra secretaría.

Las modificaciones o cambios en normativas se reflejan en nuestras solicitudes o impresos. Por otra parte, se recaba información del MEC u otros organismos para prever posibles modificaciones que puedan afectar a nuestros clientes, (por ejemplo, requisitos exigidos para la legalización de documentos extranjeros).

En función de la demanda de los usuarios, si se acumula determinado trabajo, por el volumen del mismo, se puede crear un subproceso y este servicio lo realizarían una o varias personas. En el CEDIP se ha creado un nuevo servicio, la Subcomisión de Acceso, que cuenta con la colaboración de una persona ajena al Servicio/Centro. En el Negociado de Títulos Propios también existe un servicio relativo al proceso de Becas en el que está prevista la colaboración externa.

5.e LA PRESENTACIÓN DEL SERVICIO Y LA ATENCIÓN AL PÚBLICO SE GESTIONAN SISTEMÁTICAMENTE

Desde el CEDIP se informa al cliente actual y potencial mediante la página web, carteles con los cursos ofertados (Universidad de Alicante, resto de Universidades españolas, Institutos de Secundaria), anuncios en prensa, anuncios en tablones en nuestra secretaría y edificio donde nos encontramos, guía informativa... Además también solemos utilizar el correo ordinario, certificado y electrónico para dirigirnos a los clientes en particular.

Facilitamos información incluso aunque no sea relativa a los servicios que prestamos, por ejemplo, con respecto a la homologación de títulos, becas, etc. Tenemos enlaces en nuestra página web para que puedan acceder a este tipo de información fácilmente o les imprimimos la misma, cuando nos lo solicitan o no tienen acceso a Internet.

5.f LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES SON REVISADAS Y MEJORADAS

Se satisfacen los requerimientos de los clientes, siempre que se ajusten a la Normativa y no supongan un impedimento al procedimiento de la Universidad. En el caso de que así sea, se pasa el asunto al órgano competente para su posterior resolución.

Como hemos expresado reiteradamente en criterios anteriores e incluso en este mismo, no tenemos un modo sistemático de recoger las quejas y reclamaciones de los clientes por escrito. Nos guiamos por el contacto habitual con ellos, y les instamos a que dejen sus quejas o reclamaciones por escrito para que resuelva el órgano competente, pero no utilizamos un sistema de encuestas para determinar los niveles de satisfacción o descontento entre los usuarios.

5.g PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES, PROPUESTAS DE MEJORA

PUNTOS FUERTES:

- Podemos destacar como puntos fuertes, el que el CEDIP tiene identificados y definidos sus procesos clave, y que las funciones y responsabilidades en dichos procesos están claramente asignadas en ambos Negociados.
- En el Negociado de Títulos Propios, podemos considerar un punto fuerte el diseño sistemático de los procesos para que se puedan adecuar continuamente a las necesidades de los clientes, identificando a su vez posibilidades de mejora y

analizando su posible aplicación. Todo esto se lleva a cabo de común acuerdo con las personas que intervienen en la realización de los diferentes procesos.

PUNTOS DÉBILES:

- En ambos Negociados se ha reflejado en las encuestas un punto débil, que es la ausencia de mecanismos para conocer el nivel de satisfacción de los clientes sobre los servicios que prestamos y con respecto al modo en que el personal del CEDIP presta dichos servicios.
- Otro de los puntos que se ha considerado débil, tanto por el equipo administrativo como por el directivo, es que no existe un sistema de medición del cumplimiento de los objetivos de los diferentes procesos.
- Exceptuando el equipo directivo, la mayoría del personal de este Servicio/Centro no ha contestado cuando se le ha preguntado por si consideraba que sería deseable que el CEDIP tuviese un sistema de gestión de la calidad certificado, tipo ISO 9000, por lo que suponemos que esta ausencia de respuesta se debe a un desconocimiento o falta de información sobre el mismo.

PROPUESTAS DE MEJORA:

- Implantación de mecanismos para determinar los niveles de satisfacción de los clientes en sus relaciones con el Servicio.
- Implantación de un sistema de medición del cumplimiento de los objetivos de los distintos procesos.

Criterio 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

Para conocer la percepción de nuestros clientes, tanto los internos como los externos, hemos distribuido una encuesta a los siguientes colectivos:

- Directores de programas de doctorado
- Directores de estudios propios de Postgrado y especialización
- Secretarías administrativas de programas de doctorado
- Secretarías administrativas de estudios propios de Postgrado y especialización
- Alumnos de programas de doctorado
- Alumnos de estudios propios de Postgrado y especialización
- Profesorado de programas de doctorado

Las encuestas fueron enviadas a los directores de programas de doctorado y a los directores de los estudios propios de Postgrado y especialización que se imparten durante el curso académico 2002-2003. Se les envió junto con una carta de presentación del Vicerrector de Estudios e Innovación Educativa en la que se solicitaba su colaboración para que distribuyeran las encuestas entre los colectivos del estudio que dirigen.

En cada encuesta se adjuntaba una carta de presentación del Vicerrector de Estudios e Innovación Educativa, una hoja de instrucciones, una hoja con las preguntas y una hoja de respuestas para corrección mecanizada.

Una vez rellenada la encuesta debían incluir la hoja de preguntas y la de respuestas en el mismo sobre y depositarlo en cualquier conserjería de la Universidad.

Hemos utilizado una hoja de respuestas distinta al modelo facilitado por el Secretariado de Calidad porque consideramos que era poco clara para el cliente ya que para determinar a qué colectivo pertenece el encuestado había que responder en columnas cuyo enunciado no tenía nada que ver con el contenido de la pregunta (por ejemplo: si eres alumno de doctorado debes rellenar la casilla "totalmente en desacuerdo"). En su lugar hemos empleado la hoja de respuestas que el Servicio de Informática tiene para la corrección de exámenes puesto que dispone de apartados que permiten recoger de forma menos equívoca el colectivo al que se pertenece. Al no utilizar la plantilla propuesta, la lectura de la hoja de respuestas se ha realizado a través del Servicio de Informática y las tablas de

frecuencias, medias y gráficos se han realizado por este comité, puesto que el programa informático que dispone el Secretariado de Calidad no estaba programado para la lectura de la plantilla finalmente utilizada.

Se adjunta como anexo un ejemplar de toda esta documentación.

6.a MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

Hemos recibido el siguiente número de encuestas:

Colectivos	Encuestas distribuidas	Encuestas recibidas	% recibidas
0. Directores de programas de doctorado	48	11	22,92%
1. Directores de estudios propios de Postgrado y especialización	36	4	11,11%
2. Secretarías administrativas de programas de doctorado	48	9	18,75%
3. Secretarías administrativas de estudios de Postgrado y especialización	36	2	5,56%
4. Alumnos de programas de doctorado	1.000	79	7,90%
5. Alumnos de propios de Postgrado y especialización	490	55	11,22%
6. Profesorado de programas de doctorado	975	57	5,85%
Totales	2.633	217	8,24%

6.b INDICADORES DE RENDIMIENTO

Hasta ahora no tenemos establecido ningún sistema de recogida de información que permita conocer la percepción del cliente. Habría que diferenciar las quejas y sugerencias que podamos recibir de los clientes externos sobre si se refieren al servicio que presta el CEDIP o a temas cuya competencia corresponde a los organizadores de los cursos. En las encuestas que hemos distribuido hemos hecho especial hincapié en este tema para que las respuestas fueran adecuadas a la finalidad de la evaluación.

También es importante diferenciar la opinión de cada uno de los colectivos de clientes, puesto que nos permitirá enfocar mejor las acciones de mejora.

6.c PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES, PROPUESTAS DE MEJORA

PUNTOS FUERTES:

Si consideramos como punto fuerte una media alrededor de 0'70 en adelante:

En Doctorado:

General:

- La cualificación del personal
- El trato recibido
- La tecnología utilizada

Directores de programas:

- El horario de atención al usuario
- El trato recibido

Secretarías administrativas:

- El horario de atención
- La rapidez de respuesta
- La cualificación del personal
- El trato recibido
- La imagen de confianza del personal
- La claridad y comprensibilidad de la información facilitada
- La documentación facilitada por escrito
- La tecnología utilizada
- La valoración global

Alumnos:

- El trato recibido
- La tecnología utilizada

Profesores:

- La cualificación del personal
- El trato recibido
- La imagen de confianza del personal
- La claridad y comprensibilidad de la información facilitada
- La tecnología utilizada
- El asesoramiento prestado

En Postgrado:

General:

- La cualificación del personal
- El trato recibido
- La imagen de confianza del personal
- La claridad y comprensibilidad de la información facilitada

Directores de estudios:

- La cualificación del personal
- El trato recibido
- La imagen de confianza del personal
- La claridad y comprensibilidad de la información facilitada
- La tecnología utilizada
- El asesoramiento prestado

Secretarías administrativas:

- La cualificación del personal
- El trato recibido
- La imagen de confianza del personal
- La claridad y comprensibilidad de la información facilitada
- El conocimiento de las necesidades del usuario
- El conocimiento por parte del usuario de las posibilidades que ofrece la unidad
- La recogida de quejas y sugerencias
- La documentación facilitada por escrito
- El tiempo de respuesta
- La tecnología utilizada
- La identificación del personal para realizarle consultas
- El asesoramiento prestado
- La valoración global
- La mejora respecto de la última vez que hizo uso del servicio

Alumnos:

- La cualificación del personal
- El trato recibido
- La imagen de confianza
- La claridad y comprensibilidad de la información facilitada

PUNTOS DÉBILES:

Si utilizamos los mismos límites que los tenidos en cuenta en criterios anteriores, podríamos hablar de que no existen puntos débiles. Sin embargo, si miramos los resultados con espíritu crítico, podríamos establecer que aquellas preguntas con una media inferior o alrededor al 0,50 como puntos débiles.

En Doctorado:

General:

- El conocimiento por el usuario de las posibilidades que ofrece la Unidad
- La señalización para acceder a las instalaciones

Directores de programas:

- El conocimiento por el usuario de las posibilidades que ofrece la Unidad
- La recogida de quejas y sugerencias

Secretarías administrativas:

- El conocimiento por el usuario de las posibilidades que ofrece la Unidad
- La señalización para acceder a las instalaciones

Alumnos:

- El conocimiento por el usuario de las posibilidades que ofrece la Unidad
- La señalización para acceder a las instalaciones
- El servicio prestado en comparación con el de otras unidades de la Universidad

Profesorado:

- El conocimiento de las necesidades de los usuarios
- La señalización para acceder a las instalaciones

En Postgrado:

General:

- El conocimiento por el usuario de las posibilidades que ofrece la Unidad
- La señalización para acceder a las instalaciones

Directores de estudios:

- La recogida de quejas y sugerencias
- La señalización para acceder a las instalaciones
- El acceso a las instalaciones

Secretarías administrativas:

- La señalización para acceder a las instalaciones
- El acceso a las instalaciones

Alumnos:

- El conocimiento por el usuario de las posibilidades que ofrece la Unidad
- La señalización para acceder a las instalaciones

Comparando los resultados entre los diferentes colectivos, se perciba una coincidencia casi exacta entre la percepción de cada uno de los colectivos.

PROPUESTAS DE MEJORA:

- Mejorar la señalización y acceso a las instalaciones:
 - o Abrir un apartado "Ubicación y horario" en la página principal de la web del CEDIP para que el acceso a esta información sea más claro y rápido que en la actualidad.
 - o Puesto que el primer contacto lo tienen los alumnos con las secretarías administrativas de los programas de doctorado y de los estudios de Postgrado, facilitarles información a éstas con los datos de ubicación y horario del CEDIP.
 - o Revisar la señalización existente para conseguir que los usuarios puedan localizar fácilmente la ubicación del CEDIP dentro del Edificio Germán Bernácer y de cada negociado una vez acceden a las dependencias del CEDIP.

- Establecer un sistema de recogida de quejas y sugerencias (especialmente demandado por los directores tanto de programas de doctorado como de estudios de Postgrado).
- Revisar la información que se da a los usuarios por escrito para que conozcan cuales son nuestras funciones.

Criterio 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Después de analizar los datos que recogimos en la primera encuesta que pasamos a nuestros compañeros, observamos que los resultados eran demasiado generales, poco significativos e insuficientes para poder hacer una valoración de su grado de satisfacción en el trabajo.

Optamos por pasar una nueva encuesta a los integrantes del servicio haciendo preguntas sobre aspectos más concretos del trabajo, el modelo de encuesta pasado lo adjuntamos en el anexo C.

El Resumen de los resultados de la misma son:

Para el negociado de Tercer Ciclo:

Nº Preg.	Frecuencias			Porcentaje	
	Sí	No	Blanco	Sí	No
1	6	0	0	100,00%	0,00%
2	6	0	0	100,00%	0,00%
3	6	0	0	100,00%	0,00%
4	6	0	0	100,00%	0,00%
5	6	0	0	100,00%	0,00%
6	2	3	1	40,00%	60,00%
7	6	0	0	100,00%	0,00%
8	4	2	0	66,67%	33,33%
9	5	1	0	83,33%	16,67%
10	2	3	1	40,00%	60,00%
11	6	0	0	100,00%	0,00%
12	5	0	1	100,00%	0,00%
13	5	1	0	83,33%	16,67%

14	6	0	0	100,00%	0,00%
15	1	4	1	20,00%	80,00%
16	3	2	1	60,00%	40,00%
17	1	4	1	20,00%	80,00%
18	1	5	0	16,67%	83,33%
19	6	0	0	100,00%	0,00%
20	6	0	0	100,00%	0,00%
21	5	0	1	100,00%	0,00%
22	4	2	0	66,67%	33,33%
23	1	5	0	16,67%	83,33%
24	0	6	0	0,00%	100,00%
25	1	4	1	20,00%	80,00%
26	6	0	0	100,00%	0,00%
27	0	6	0	0,00%	100,00%
28	6	0	0	100,00%	0,00%
29	6	0	0	100,00%	0,00%
30	6	0	0	100,00%	0,00%
31	5	0	1	100,00%	0,00%
32	6	0	0	100,00%	0,00%

Para el Negociado de Títulos Propios:

Nº Preg.	Frecuencias			Porcentaje	
	Sí	No	Blanco	Sí	No
1	3	0		100,00%	0,00%
2	3	0		100,00%	0,00%
3	3	0		100,00%	0,00%
4	3	0		100,00%	0,00%
5	2	1		66,67%	33,33%
6	1	1	1	50,00%	50,00%
7	2	0		100,00%	0,00%
8	3	0		100,00%	0,00%
9	2	0		100,00%	0,00%
10	3	0		100,00%	0,00%
11	3	0		100,00%	0,00%

12	1	1	1	50,00%	50,00%
13	3	0		100,00%	0,00%
14	3	0		100,00%	0,00%
15	1	2		33,33%	66,67%
16	2	0		100,00%	0,00%
17	1	2		33,33%	66,67%
18	0	3		0,00%	100,00%
19	4	0		100,00%	0,00%
20	4	0		100,00%	0,00%
21	3	0		100,00%	0,00%
22	1	1	1	50,00%	50,00%
23	0	4		0,00%	100,00%
24	0	4		0,00%	100,00%
25	0	2		0,00%	100,00%
26	3	0		100,00%	0,00%
27	0	4		0,00%	100,00%
28	4	0		100,00%	0,00%
29	4	0		100,00%	0,00%
30	4	0		100,00%	0,00%
31	1	0		100,00%	0,00%
32	3	0		100,00%	0,00%

En la siguiente tabla resumen incluiríamos los resultados generales del Servicio:

Nº Preg.	Frecuencias			Porcentaje	
	Si	No	Blanco	Si	No
1	9	0	0	100,00%	0,00%
2	9	0	0	100,00%	0,00%
3	9	0	0	100,00%	0,00%
4	9	0	0	100,00%	0,00%
5	8	1	0	88,89%	11,11%
6	3	4	2	42,86%	57,14%
7	8	0	0	100,00%	0,00%
8	7	2	0	77,78%	22,22%
9	7	1	0	87,50%	12,50%
10	5	3	1	62,50%	37,50%
11	9	0	0	100,00%	0,00%

12	6	1	2	85,71%	14,29%
13	8	1	0	88,89%	11,11%
14	9	0	0	100,00%	0,00%
15	2	6	1	25,00%	75,00%
16	5	2	1	71,43%	28,57%
17	2	6	1	25,00%	75,00%
18	1	8	0	11,11%	88,89%
19	10	0	0	100,00%	0,00%
20	10	0	0	100,00%	0,00%
21	8	0	1	100,00%	0,00%
22	5	3	1	62,50%	37,50%
23	1	9	0	10,00%	90,00%
24	0	10	0	0,00%	100,00%
25	1	6	1	14,29%	85,71%
26	9	0	0	100,00%	0,00%
27	0	10	0	0,00%	100,00%
28	10	0	0	100,00%	0,00%
29	10	0	0	100,00%	0,00%
30	10	0	0	100,00%	0,00%
31	6	0	1	100,00%	0,00%
32	9	0	0	100,00%	0,00%

7.a MEDIDAS DE PERCEPCIÓN

Del análisis de los resultados de la encuesta anterior podemos sacar las siguientes conclusiones:

- El alto grado de satisfacción del personal con el trabajo que desempeña (preguntas de la 1 a la 6 y la 32).
- Las relaciones personales entre los miembros de cada negociado son muy buenas, de lo que se deduce un alto índice de compañerismo y de colaboración (preguntas 27 a la 30).
- Las malas condiciones del lugar trabajo (preguntas 23, 24 y 25). Como ya ha aparecido reflejado en otros criterios, la falta de luz y de ventilación y la elevada temperatura ambiental del lugar de trabajo se convierten en el aspecto más incómodo para que cada uno desarrolle el trabajo.
- Riesgos físicos y psicológicos (pregunta 25). Existe distinta percepción del riesgo en el resultado de las encuestas. Entendemos que la percepción de que existen riesgos viene relacionada con la percepción negativa de las condiciones del lugar de trabajo.

- El trabajo permite una formación continua dentro del plan de formación de la Universidad (pregunta 14). Por parte de los responsables nunca ha habido una negativa a ningún gestor cuando éste ha solicitado realizar un curso de formación.
- Conformidad con horario, descansos y vacaciones (preguntas 19, 20 y 21).
- Grado de participación e implicación (preguntas del 7 al 12), considerado en general como bueno.
- Reconocimiento del trabajo realizado (preguntas de la 13 a la 18). En general hay satisfacción aunque se destaca la escasez de oportunidades de promoción.
- Las infraestructuras, entendidas como las herramientas para el desempeño del trabajo, se consideran completamente satisfactorias (pregunta 26).

7.b INDICADORES DE RENDIMIENTO

- Formación y desarrollo profesional
 - No hay indicadores.
- Mecanismos de sugerencias
 - Recogida de sugerencias de manera informal.
- Trabajo en equipo
 - Al inicio de los procesos se realizan reuniones informales para la puesta en común y el aporte de sugerencias.
- Reconocimiento de individuos y equipos
 - Una vez finalizados los procesos se realiza una reunión para valorar el desarrollo y el cumplimiento de las tareas.
- Grado de absentismo
 - Mensualmente se envía un control de ausencias y permisos al Servicio de Gestión de Personal.
 - Si no contabilizamos las bajas por enfermedad, las ausencias injustificadas son nulas.
- Quejas
 - Las quejas se realizan de forma verbal y se atienden inmediatamente tratando de llegar a un entendimiento.
- Fidelidad al servicio
 - Ante la falta de posibilidades de promoción dentro del servicio, los cambios a otros servicios se han realizado para promocionar.
 - El personal contratado no ha mostrado su disconformidad a que la renovación de su contrato se realice en este servicio.
- Seguridad e higiene
 - No se han registrado accidentes
 - Se ha solicitado un estudio de las condiciones del lugar de trabajo.

7.c PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES, PROPUESTAS DE MEJORA

PUNTOS FUERTES:

- Satisfacción con el trabajo
- Compañerismo y buen ambiente de trabajo
- Horarios, descansos y vacaciones
- Participación e implicación en el trabajo

PUNTOS DÉBILES:

- Condiciones del lugar de trabajo
- Poca creatividad a la hora de trabajar ya que los diseños de los programas y de la web de la Universidad están establecidos para todas las unidades por igual.
- Ausencia de posibilidades de promoción dentro del mismo servicio.

PROPUESTAS DE MEJORA:

- Para lograr mejorar las condiciones del lugar de trabajo, será necesario reiterar ante los servicios universitarios responsables el malestar con esta situación.
- Creatividad: potenciar la autonomía en el puesto de trabajo dentro de las tareas que cada uno realiza.
- Promoción: depende de la estructura de la plantilla a nivel de universidad.

Criterio 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

El comité de autoevaluación ha decidido no rellenar este criterio debido a que ha determinado que no hay medidas de percepción ni indicadores de rendimiento claramente perceptibles. Aunque los resultados del servicio son titulados universitarios, la relación y resultado de su interacción con la sociedad no puede ser medida.

Criterio 9. RESULTADOS CLAVE

En este criterio se pretende analizar lo que consigue el Servicio en relación con los objetivos previstos. Pero como hemos comentado en criterios anteriores, la ausencia de objetivos y de medidores nos impide hacer un estudio comparativo de los resultados clave. Tal y como se refleja en las encuestas, la falta de indicadores impide contrastar los resultados globales con otras unidades similares, ni si han mejorado las tareas habituales con respecto a años anteriores.

9.a RESULTADO CLAVE DEL CEDIP

9.a.1 Mediciones sobre resultados de carácter económico

Nuestros clientes externos, los alumnos, deben pagar unas tasas públicas establecidas en el Decreto de Tasas Universitarias de la Generalitat Valenciana o por el Consejo Social (en el caso de los estudios de Postgrado). Estas tasas están gestionadas por el CEDIP hasta que, una vez liquidadas, pasan a la contabilidad general de la Universidad. Estas tasas cubren la prestación de servicios académicos pero no la de los servicios administrativos realizados por el CEDIP. Existen otras tasas administrativas que igualmente establece el Decreto. Ninguna de las dos tasas revierte en el presupuesto del CEDIP.

El incremento o disminución en la cantidad recaudada a través de estas tasas consideramos que no es relevante para evaluar el logro de objetivos del CEDIP, puesto que no está definido como un objetivo nuestro el de captar clientes, tarea que en todo caso corresponde a los departamentos organizadores.

Sin embargo, el CEDIP sí destina una partida de su presupuesto, asignado por la Universidad con independencia del número de alumnos matriculados en nuestros cursos, a publicitar la oferta anual de cursos, pero más como un objetivo de imagen institucional que como un objetivo de captación de alumnos.

En cualquier caso, consideramos conveniente conocer, por ejemplo a través de encuestas a clientes externos (tanto a los que lleguen a ser alumnos como a los que simplemente se interesen en algún curso), por medio de qué canales han sabido de la existencia de nuestros cursos. Esto nos permitiría adaptar mejor la publicidad que costeamos nosotros y también

servirá de información para la toma de decisiones por parte de los departamentos organizadores.

El CEDIP cuenta con una partida presupuestaria para su funcionamiento administrativo que es asignado anualmente por Gerencia en función de la estimación de gastos que le facilitamos. El grado de adecuación entre el presupuesto planificado y liquidado en estos tres años en los que hemos dispuesto de presupuesto propio ha sido progresivo.

9.a.2 Mediciones sobre resultados no económicos

No existen mediciones de los resultados cualitativos de nuestra Unidad. En el caso de establecerse, creemos que debería hacerlo la propia Universidad, con carácter igualitario para todos los Negociados, formando parte de su política y estrategia.

9.b RENDIMIENTO DE LA UNIDAD

No tenemos indicadores de rendimiento para supervisar nuestros resultados claves en las siguientes áreas:

- Eficacia estratégica: No se llevan a cabo auditorías, inspecciones ni evaluaciones.
- Eficacia normativa: No tenemos medidores para conocer el grado de cumplimiento de los plazos normativos, pero generalmente se cumplen y cuando no es así, es debido a factores ajenos a nosotros.
En la atención directa al público se aplica la normativa vigente. No obstante a solicitud del cliente y en causas excepcionales, por acuerdo de la Comisión Permanente se adoptan resoluciones o acuerdos que se separan de dicha normativa. En cuanto al número de quejas y recursos administrativos, ha habido una sola queja y fue resuelta a nuestro favor. No se ha interpuesto ningún recurso administrativo con respecto a nuestro trabajo, sino contra alguna resolución de la Comisión de Doctorado. Tampoco se ha interpuesto recurso contencioso-administrativo, ni se han adoptado resoluciones por silencio positivo.
- Eficacia de la cooperación: No existen acuerdos o convenios con otras unidades, personas u organizaciones. Algunos departamentos coordinadores de los cursos de Postgrado o programas de doctorado, sí tienen acuerdos o convenios, pero éstos no afectan a nuestro servicio.
- Eficacia de la tecnología: No hay medidores del beneficio del uso de aplicaciones informáticas. Existen numerosas actualizaciones del programa que utilizamos, pero no somos los responsables de las mismas, por lo que puede que el Servicio de Coordinación disponga de estos indicadores de rendimiento.
- No tenemos medidores de la duración de los diversos ciclos como:
 - Demanda y suministro del servicio
 - Duración del proceso administrativo
(queda reflejada en las tablas de los Procesos_ criterio 5)
 - Tiempo de espera del público
 - Tiempo necesario para solucionar quejas
 - Respuestas a las demandas de información

- Tiempo necesario para ofrecer nuevos productos o servicios

9.c PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES, PROPUESTAS DE MEJORA

PUNTOS FUERTES:

- Ausencia de quejas y recursos sobre el trabajo desarrollado por el Servicio
- Ajuste del presupuesto y el gasto a las necesidades

PUNTOS DÉBILES:

- Ausencia de indicadores y medidores

PROPUESTAS DE MEJORA:

- Creemos que la Universidad debería establecer un sistema de medición del rendimiento que sea equitativo e igualitario para todos los servicios y que hubiera una unidad que se encargara de analizar los resultados y publicarlos.

TABLA 9

INDICADORES	1998	1999	2000	2001	2002
Grado de adecuación entre el presupuesto planificado y liquidado			68,51%	86,90%	91,40%

IV RESUMEN DE PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y OTRAS ÁREAS DE MEJORA

Criterio 1

PUNTOS FUERTES:

- Tras esta fase de análisis, el comité determina que se desarrolla la misión encargada por la Universidad al CEDIP, a través de la normativa existente al respecto.
- El conocimiento de los clientes y usuarios a quienes se dirige la Política del servicio, así como de la legislación vigente, hecho que es refrendado por los datos recogidos en la encuesta.
- También es importante destacar que en el CEDIP se comprende el impacto de las nuevas tecnologías y de las innovaciones aplicadas, y se es capaz de adaptarse a su evolución. Es más, en la actualidad se utilizan gracias al potencial de creatividad y aprendizaje del personal encargado de poner en marcha los procesos de actuación.

PUNTOS DÉBILES:

- Se echa en falta la existencia formal de la “Política y Estrategia” de la Universidad de Alicante, en el que quedasen alineados la política y estrategia particular del servicio.
- También se echan en falta mecanismos para detectar los cambios en las necesidades de los clientes y usuarios, además de los ya utilizados durante la relación personal con dichos clientes.
- Por último, también se considera como punto débil la falta de planificación en el plan de formación del personal del servicio. Todos estos puntos débiles, aunque en un primer momento fueron extraídos de las opiniones del comité de autoevaluación, también aparecen reflejados en las encuestas realizadas.

PROPUESTAS DE MEJORA:

- El comité recomienda que se solicite al equipo rectoral la redacción de un documento oficial en el que se detalle la Política y Estrategia global de la Universidad.
- Diseño y puesta en marcha de mecanismos para detectar los cambios en las necesidades de los clientes y usuarios.
- Aportar las sugerencias sobre las necesidades que se observen, estudiarlas y exigir al Servicio de Formación que se atiendan.
- Mejorar la planificación de la formación del personal del servicio.

Criterio 2

PUNTOS FUERTES:

- Distribución de los periodos vacacionales y permisos
- Asignación de tareas
- Ambiente de trabajo

Del resultado de las encuestas al personal del servicio se deducen los siguientes:

- Hay unanimidad a la hora de valorar el ambiente de trabajo, la valoración y la comunicación entre los compañeros.
- En el Negociado de Tercer Ciclo se alcanza un punto fuerte en la valoración del trabajo que realiza cada uno respecto a las funciones que desempeña el Negociado.
- En el Negociado de Títulos Propios aparecen como puntos fuertes la asignación de funciones y el intercambio de experiencias para mejorar la capacitación.

PUNTOS DÉBILES:

- Motivación y reconocimiento a las personas.
- Formación.
- Selección.
- Mejoras en las condiciones de trabajo.
- Intercambio de experiencias.

Del resultado de las encuestas al personal del servicio se deducen los siguientes:

- Destacan como puntos débiles en ambos negociados las preguntas número 23 y 24, que, aunque con una media cercana a 1, no pueden considerarse como puntos fuertes puesto que las respuestas a la pregunta ponen de manifiesto un aspecto negativo que afecta al rendimiento y a la motivación: la incidencia de las decisiones externas en el trabajo. La respuesta del equipo directivo se mantiene en un nivel neutro (0,5) aunque hay que matizar que dos de los tres encuestados no han respondido a la pregunta.
- El intercambio de experiencias que mejoren las capacidades personales se señala como punto débil en el Negociado de Tercer Ciclo.

- La percepción del personal de ambos negociados respecto de las condiciones de los puestos de trabajo (0,46 y 0,31) que es opuesta a la opinión del equipo directivo, que lo considera como punto fuerte (0,83).

PROPUESTAS DE MEJORA:

- Mejorar la adecuación de las decisiones de ámbitos superiores con el proceso administrativo.
- Aportar las sugerencias sobre las necesidades que se observen, estudiarlas y exigir al Servicio de Formación que se atiendan.
- Que se tenga en cuenta la opinión y necesidades del CEDIP a la hora de las contrataciones.
- Exigir que se haga un estudio de las condiciones ambientales y se acometan las acciones necesarias para corregir las deficiencias observadas.

Criterio 3

PUNTOS FUERTES:

- El grado relativamente alto de autonomía que tiene el Centro en cuanto a la gestión del presupuesto y de la información. Siempre puede existir una cierta limitación, pero en términos generales no es excesiva.

Según se desprende de las encuestas se pueden considerar como puntos fuertes:

- Según el equipo directivo: las aplicaciones informáticas utilizadas, las acciones para mejora de la gestión de recursos y la promoción del uso de las nuevas tecnologías.
- Según el negociado de Tercer Ciclo: la promoción del uso de las nuevas tecnologías.
- Según el negociado de Títulos Propios: la valoración de las aportaciones del personal para enriquecer el conocimiento necesario de la unidad.

PUNTOS DÉBILES:

- La ausencia de alianzas con los servicios equivalentes de otras universidades, lo que permitiría una cierta uniformidad en los criterios a aplicar en los distintos procesos, aunque, por otro lado, también podría chocar con el principio de autonomía universitaria. Esto coincide prácticamente con los resultados de la encuesta, salvo en el caso del equipo directivo que no observa puntos débiles.
- Mala distribución de la secretaría.
- Deficiente sistema de ventilación.
- Falta de cursos de formación sobre nuevas tecnologías.

PROPUESTAS DE MEJORA:

- Redistribución de la secretaría.
- Facilitación de sistemas de ventilación.
- Cursos de formación sobre nuevas tecnologías.

Criterio 4

PUNTOS FUERTES:

La crítica opinión del comité había obviado la existencia de puntos fuertes y nos hemos centrado en las partes más negativas. Tras revisar la opinión de nuestros compañeros, reflejada en las encuestas, señalaremos como **puntos fuertes** con respecto a los gestores jefe:

- La accesibilidad de los jefes a la hora de exponer dudas y problemas, creando un clima de confianza y eliminando barreras a la hora de exponer quejas o dificultades, aunque como hemos reflejado no siempre se atiendan nuestras peticiones.
- De manera general el personal siente que su trabajo es valorado positivamente por los jefes, con lo que pese a los problemas expuestos y a la falta de incentivos, la sensación general es de satisfacción y de utilidad del trabajo efectuado.
- El personal se siente respaldado porque ante cualquier cliente insatisfecho éste es atendido personalmente por ellos.
- Dentro de la valoración que hemos podido apreciar del equipo directivo, por parte de nuestros compañeros destacaríamos también como puntos fuertes su accesibilidad y su disponibilidad para atender a los clientes en persona.

PUNTOS DÉBILES:

- Desconocimiento de la política y estrategia de la Universidad
- Definición de nuestro razón de ser en el organigrama de la Universidad bien como centro bien como servicio y exigir el personal adecuado según esta razón
- La carencia de reuniones para la correcta coordinación del trabajo entre el personal
- La falta de guía donde estén definidos los procesos y como desempeñarlos
- La sensación de ser los últimos en la lista de prioridades del servicio de coordinación o de la empresa OCU, dada la particularidad de los estudios que gestionamos.
- Que se tengan en cuenta seriamente las quejas o propuestas de los gestores.

PROPUESTAS DE MEJORA:

- El equipo directivo debe exigir al equipo rectoral que reflejen por escrito la política, planificación y estrategia que el CEDIP debe seguir, para así poder detallar las funciones que deben asumir. Junto a los gestores jefe enumerar las tareas a desarrollar durante las diferentes etapas del año académico. Después enviar esa información a todos los gestores del Servicio.
- El equipo directivo y los gestores jefe deben movilizar y presionar para que concedan un Administrador de Centro o Subdirector.
- Como mínimo incluir como tarea mensual una reunión de todos los gestores con sus gestores jefe para mejorar la organización del trabajo, compartir información, lanzar iniciativas, etc.
- Incluir como una tarea, la actualización y/o finalización de los manuales de procedimiento de cada negociado.

- Exigir un manual actualizado anualmente de Ágora adecuado a las funciones de cada negociado, no uno genérico del cual la mitad queda inservible.
- Apoyo por parte del equipo directivo para conseguir una respuesta más rápida en las prestaciones que están a medias y en nuevas utilidades que faltan por desarrollar en el programa ÁGORA.
- Muchas veces nos sentimos escuchados, pero al ser nuestras peticiones entendidas como algo secundario (protestas por el espacio, el ambiente, la falta de equipo, o de atención por parte de otros servicios) quedan relegadas a ser realizadas cuando pueda ser o haya tiempo.

Criterio 5

PUNTOS FUERTES:

- Podemos destacar como puntos fuertes, el que el CEDIP tiene identificados y definidos sus procesos clave, y que las funciones y responsabilidades en dichos procesos están claramente asignadas en ambos Negociados.
- En el Negociado de Títulos Propios, podemos considerar un punto fuerte el diseño sistemático de los procesos para que se puedan adecuar continuamente a las necesidades de los clientes, identificando a su vez posibilidades de mejora y analizando su posible aplicación. Todo esto se lleva a cabo de común acuerdo con las personas que intervienen en la realización de los diferentes procesos.

PUNTOS DÉBILES:

- Ambos Negociados han reflejado en las encuestas un punto débil, que es la ausencia de mecanismos para conocer el nivel de satisfacción de los clientes sobre los servicios que prestamos y con respecto al modo en que el personal del CEDIP presta dichos servicios.
- Otro de los puntos que se ha considerado débil, tanto por el equipo administrativo como por el directivo, es que no existe un sistema de medición del cumplimiento de los objetivos de los diferentes procesos.
- Exceptuando el equipo directivo, la mayoría del personal de este Servicio/Centro no ha contestado cuando se le ha preguntado por si consideraba que sería deseable que el CEDIP tuviese un sistema de gestión de la calidad certificado, tipo ISO 9000, por lo que suponemos que esta ausencia de respuesta se debe a un desconocimiento o falta de información sobre el mismo.

PROPUESTAS DE MEJORA:

- Implantación de mecanismos para determinar los niveles de satisfacción de los clientes en sus relaciones con el Servicio.
- Implantación de un sistema de medición del cumplimiento de los objetivos de los distintos procesos.

Criterio 6

PUNTOS FUERTES:

Si consideramos como punto fuerte una media alrededor de 0'70 en adelante:

En Doctorado:

General:

- La cualificación del personal
- El trato recibido
- La tecnología utilizada

Directores de programas:

- El horario de atención al usuario
- El trato recibido

Secretarías administrativas:

- El horario de atención
- La rapidez de respuesta
- La cualificación del personal
- El trato recibido
- La imagen de confianza del personal
- La claridad y comprensibilidad de la información facilitada
- La documentación facilitada por escrito
- La tecnología utilizada
- La valoración global

Alumnos:

- El trato recibido
- La tecnología utilizada

Profesores:

- La cualificación del personal
- El trato recibido
- La imagen de confianza del personal
- La claridad y comprensibilidad de la información facilitada
- La tecnología utilizada
- El asesoramiento prestado

En Postgrado:

General:

- La cualificación del personal
- El trato recibido
- La imagen de confianza del personal
- La claridad y comprensibilidad de la información facilitada

Directores de estudios:

- La cualificación del personal
- El trato recibido
- La imagen de confianza del personal
- La claridad y comprensibilidad de la información facilitada
- La tecnología utilizada
- El asesoramiento prestado

Secretarías administrativas:

- La cualificación del personal
- El trato recibido
- La imagen de confianza del personal
- La claridad y comprensibilidad de la información facilitada
- El conocimiento de las necesidades del usuario
- El conocimiento por parte del usuario de las posibilidades que ofrece la unidad
- La recogida de quejas y sugerencias
- La documentación facilitada por escrito
- El tiempo de respuesta
- La tecnología utilizada
- La identificación del personal para realizarle consultas
- El asesoramiento prestado
- La valoración global
- La mejora respecto de la última vez que hizo uso del servicio

Alumnos:

- La cualificación del personal
- El trato recibido
- La imagen de confianza
- La claridad y comprensibilidad de la información facilitada

PUNTOS DÉBILES:

Si utilizamos los mismos límites que los tenidos en cuenta en criterios anteriores, podríamos hablar de que no existen puntos débiles. Sin embargo, si miramos los resultados con espíritu crítico, podríamos establecer que aquellas preguntas con una media inferior o alrededor al 0,50 deben ser considerados como puntos débiles.

En Doctorado:

General:

- El conocimiento por el usuario de las posibilidades que ofrece la Unidad
- La señalización para acceder a las instalaciones

Directores de programas:

- El conocimiento por el usuario de las posibilidades que ofrece la Unidad
- La recogida de quejas y sugerencias

Secretarías administrativas:

- El conocimiento por el usuario de las posibilidades que ofrece la Unidad
- La señalización para acceder a las instalaciones

Alumnos:

- El conocimiento por el usuario de las posibilidades que ofrece la Unidad
- La señalización para acceder a las instalaciones
- El servicio prestado en comparación con el de otras unidades de la Universidad

Profesorado:

- El conocimiento de las necesidades de los usuarios
- La señalización para acceder a las instalaciones

En Postgrado:

General:

- El conocimiento por el usuario de las posibilidades que ofrece la Unidad
- La señalización para acceder a las instalaciones

Directores de estudios:

- La recogida de quejas y sugerencias
- La señalización para acceder a las instalaciones
- El acceso a las instalaciones

Secretarías administrativas:

- La señalización para acceder a las instalaciones
- El acceso a las instalaciones

Alumnos:

- El conocimiento por el usuario de las posibilidades que ofrece la Unidad
- La señalización para acceder a las instalaciones

Comparando los resultados entre los diferentes colectivos, se percibe una coincidencia casi exacta entre la percepción de cada uno de los colectivos.

PROPUESTAS DE MEJORA:

- Mejorar la señalización y acceso a las instalaciones:
 - o Abrir un apartado "Ubicación y horario" en la página principal de la web del CEDIP para que el acceso a esta información sea más claro y rápido que en la actualidad.

- Puesto que el primer contacto lo tienen los alumnos con las secretarías administrativas de los programas de doctorado y de los estudios de Postgrado, facilitarles a éstas información con los datos de ubicación y horario del CEDIP.
- Revisar la señalización existente para conseguir que los usuarios puedan localizar fácilmente la ubicación del CEDIP dentro del Edificio Germán Bernácer y de cada negociado una vez acceden a las dependencias del CEDIP.
- Establecer un sistema de recogida de quejas y sugerencias (especialmente demandado por los directores tanto de programas de doctorado como de estudios de Postgrado).
- Revisar la información que se da a los usuarios por escrito para que conozcan cuales son nuestras funciones.

Criterio 7

PUNTOS FUERTES:

- Satisfacción con el trabajo
- Compañerismo y buen ambiente de trabajo
- Horarios, descansos y vacaciones
- Participación e implicación en el trabajo

PUNTOS DÉBILES:

- Condiciones del lugar de trabajo
- Poca creatividad a la hora de trabajar ya que los diseños de los programas y de la web de la Universidad están establecidos para todas las unidades por igual.
- Ausencia de posibilidades de promoción dentro del mismo servicio.

PROPUESTAS DE MEJORA:

- Para lograr mejorar las condiciones del lugar de trabajo, será necesario reiterar ante los servicios universitarios responsables el malestar con esta situación.
- Creatividad: potenciar la autonomía en el puesto de trabajo dentro de las tareas que cada uno realiza.
- Promoción: depende de la estructura de la plantilla a nivel de universidad.

Criterio 8

No se han definido.

Criterio 9

PUNTOS FUERTES:

- Ausencia de quejas y recursos sobre el trabajo desarrollado por el Servicio
- Ajuste del presupuesto y el gasto a las necesidades

PUNTOS DÉBILES:

- Ausencia de indicadores y medidores

PROPUESTAS DE MEJORA:

- Creemos que la Universidad debería establecer un sistema de medición del rendimiento que sea equitativo e igualitario para todos los servicios y que hubiera una unidad que se encargara de analizar los resultados y publicarlos.

V PLAN DE MEJORA

Área de mejora	Propuesta de actuación	Urgencia	Responsable	Plazo
Documentos oficiales en los que se detalle la Política y Estrategia global de la Universidad	Solicitar su redacción al equipo rectoral	1	Equipo directivo	1º trim. 2004
Documentos oficiales en los que se detalle la Política y Estrategia del servicio	Solicitar al equipo rectoral que reflejen por escrito la política, planificación y estrategia que el CEDIP debe seguir, para así poder detallar los objetivos que deben asumir.	1	Equipo directivo CEDIP	1º trim. 2004
Detección de cambios en las necesidades de los clientes y usuarios	Diseñar mecanismos para detectar los cambios en las necesidades de los clientes y usuarios, además de los ya utilizados durante la relación personal con dichos clientes. Puesta en marcha de estos mecanismos	1	CEDIP	1º trim. 2004 2º trim. 2004

Área de mejora	Propuesta de actuación	Urgencia	Responsable	Plazo
Detección del nivel de satisfacción de los clientes y usuarios	Diseñar mecanismos para conocer el nivel de satisfacción de los clientes sobre los servicios que prestamos y con respecto al modo en que el personal del CEDIP presta dichos servicios. Puesta en marcha	1	CEDIP	1º trim. 2004 2º trim. 2004
Motivación y reconocimiento a las personas	Mejorar la adecuación de las decisiones de ámbitos superiores con el proceso administrativo	1	Equipo directivo	4º trim. 2003
Plan de formación del personal del servicio	Aportar las sugerencias sobre las necesidades que se observen, estudiarlas y exigir al Servicio de Formación que se atiendan. Mejorar la planificación del mismo.	2	Gestores Jefe	4º trim. 2003
Selección de personal	Solicitar al servicio de personal que se tenga en cuenta la opinión y necesidades en el CEDIP a la hora de las contrataciones	1	Equipo directivo	1º trim. 2004
Condiciones de trabajo	Exigir al Vicerrectorado de Infraestructura que se haga un estudio de las condiciones ambientales y se acometan las acciones necesarias para corregir las deficiencias observadas. Facilitación de sistemas de ventilación	1	Equipo directivo	1º trim. 2004
Distribución de la secretaría	Redistribución de la secretaría	2	CEDIP	6 meses
Distribución anual de tareas del servicio	El equipo directivo junto a los gestores jefe debe enumerar las tareas a desarrollar durante las diferentes etapas del año académico. Después enviar esa información a todos los gestores del Servicio	2	Equipo directivo CEDIP	1º trim. 2004
Organigrama del servicio	El equipo directivo y los gestores jefe deben movilizar y presionar para que concedan un Administrador de Centro o Subdirector		Está en proceso	
Coordinación del trabajo entre el personal	Como mínimo incluir como tarea mensual una reunión de todos los gestores con sus gestores jefe para mejorar la organización del trabajo, compartir información, lanzar iniciativas, etc.	1	Gestores Jefe	men-sual

Área de mejora	Propuesta de actuación	Urgencia	Responsable	Plazo
Guía de procesos	Incluir como una tarea, la actualización y/o finalización de los manuales de procedimiento de cada negociado. Exigir al servicio de Gestión Académica un manual actualizado anualmente de Ágora adecuado a las funciones de cada negociado, no uno genérico del cual la mitad queda inservible	2	Gestores Jefe Equipo directivo	1º trim. 2004 1 mes
Coordinación con la empresa OCU	Apoyo por parte del equipo directivo para conseguir una respuesta más rápida en las prestaciones que están a medias y en nuevas utilidades que faltan por desarrollar en el programa ÁGORA.	1	Equipo directivo	1 mes
Atención a las quejas o propuestas de los gestores	Exigir la atención a estas peticiones como algo primario	1	Gestores Jefe Equipo directivo	Inmediato
Sistema de medición del cumplimiento de los objetivos de los diferentes procesos	Diseñar los objetivos y un sistema de medición del cumplimiento de los objetivos de los diferentes procesos	2	Gestores Jefe Equipo directivo	1º trim. 2004
Creatividad a la hora de trabajar	Potenciar la autonomía en el puesto de trabajo dentro de las tareas que cada uno realiza	2	Gestores Jefe	1º trim. 2004
Indicadores y medidores	La Universidad debería establecer un sistema de medición del rendimiento que sea equitativo e igualitario para todos los servicios y que hubiera una unidad que se encargara de analizar los resultados y publicarlos	1	Equipo directivo	1 mes
Señalización y acceso	Abrir un apartado "Ubicación y horario" en la página principal de la web del CEDIP para que el acceso a esta información sea más claro y rápido que en la actualidad.	1	Gestores jefes	1 mes

Área de mejora	Propuesta de actuación	Urgencia	Responsable	Plazo
	Facilitar a las secretarías administrativas de los programas de doctorado y de los estudios de Postgrado información con los datos de ubicación y horario del CEDIP para que lo entreguen a los alumnos	1	Gestores jefes	1 mes
	Revisar la señalización existente para conseguir que los usuarios puedan localizar fácilmente la ubicación del CEDIP dentro del Edificio Germán Bernácer y de cada negociado una vez se accede a las dependencias del CEDIP.	1	Administrador de Centro	1 mes
Información sobre las funciones del CEDIP	Revisar la información que se da a los usuarios por escrito para que conozcan cuales son nuestras funciones.	1	Gestores jefes	1 mes

Anexo A. TABLAS

Tabla 1. DATOS GENERALES DE LA UNIVERSIDAD

Nombre de la Universidad: UNIVERSIDAD DE ALICANTE					
Datos generales de la Universidad	Curso				
	1996/97	1997/98	1998/99	1999/00	2000/01 evaluado
Número de centros de enseñanza.		13	13	12	12
Número de Departamentos.			50	52	51
Número de Institutos de Investigación.	-	-	-	-	5
N.º otras Entidades Específicas.	-	-	-	-	-
Número de Servicios* Universitarios.	8	8	8	9	9
Total estudiantes en titulaciones de ciclo corto.	-	11.815	11.610	11.678	11.860
Total estudiantes en titulaciones de ciclo largo.	-	15.923	16.183	15.989	15.367
Total estudiantes en titulaciones de 2.º ciclo.	-	196	362	417	402

Total estudiantes de doctorado.	-	1070	874	921	910
Total Personal Académico.	1.378	1.288	1.442	1.511	1.662
Total Personas de Administración y Servicios.	474	437	482	499	546
Total de superficie construida de la universidad.	-	-	-	252.554	309.110
Ingresos de la universidad (presupuesto liquidado a 31 Diciembre).	14.530.939.350	15.720.918.210	19.702.252.032	22.127.107.190	24.070.914.127
Inversiones anuales de la Universidad.	4.448.749.624	5.463.179.044	8.387.980.992	8.952.081.463	9.421.341.526

*Servicio es la unidad administrativa de gestión, pueden ser generales de la Universidad, de Campus , de Centro o de Departamento.

Tabla 2. DATOS GENERALES DEL SERVICIO

Nombre del servicio: CEDIP					
Curso					evaluado
Unidades del Servicio	1998/99	1999/00	2000/01	2001/02	2002/03
N.º de unidades o subunidades.	1	2	2	2	2
N.º de puntos de servicio.	1	2	2	2	2

Personas del Servicio	1998/99	1999/00	2000/01	2001/02	2002/03
Funcionarios (docentes: equipo directivo)	2	2	3	3	3
Funcionarios administrativos	4	5	5	5	5
Laborales.	-	-	-	-	-
Contratos temporales.	1	2	5	5	5
Becarios y otros.	-	-	-	-	-

Coste del Personal del Servicio.	Incluido en el Gasto de Personal de la Universidad
----------------------------------	--

Usuarios	1998/99	1999/00	2000/01	2001/02	2002/03
N.º de usuarios potenciales.					
N.º de usuarios activos.					
Tipo de usuarios.					
a) Alumnos de 1.ª ciclo.	-	-	-	-	-
b) Alumnos de 2.º ciclo.	-	-	-	-	-
d) Alumnos de 3.º ciclo.	908	923	913	961	1077
e) Alumnos de Postgrado y especialización	395	577	381	422	507
d1) PAS (Negociado de Tercer Ciclo)	28	35	46	40	47
d2) PAS (Negociado de Estudios Propios de Postgrado)	31	32	20	27	30
e1) Personal docente e investigador (Negociado de Tercer Ciclo)	28	35	46	40	47
e1) Personal docente e investigador (Negociado de Estudios Propios de Postgrado)	31	32	20	27	30
f) Otros (especificar).					

d) Se ha contabilizado un miembro del PAS por cada departamento organizador de programas de doctorado y estudios propios de Postgrado y especialización.

e) Se ha contabilizado únicamente el coordinador de cada programa de doctorado y el director de cada estudio de Postgrado y especialización.

Presupuesto de ingresos del servicio	1998	1999	2000	2001	2002
Total ingresos propios generados por el Servicio.					
Total ingresos de aportación externa al Servicio.					
a) Donaciones.					
b) Subvenciones.					
c) Presupuesto de la Universidad. (*)			24.250,84	40.633,78	55.869,47
d) Otros conceptos.					
Total ingresos.			24.250,84	40.633,78	55.869,47

(*) Sólo se han incluido los ingresos recibidos para el funcionamiento administrativo del CEDIP. No se han reflejado las cantidades que aunque se ingresan en nuestro presupuesto o en una cuenta bancaria a nombre del CEDIP, su destino final no es el propio centro: tesis doctorales y preinscripciones de estudios propios de Postgrado.

Tesis doctorales			84.231,85	117.811,79	120.202,42
Cuenta de ingresos de Postgrado			76.935,43	163.234,83	208.534,72

TABLA 2. DATOS GENERALES DEL SERVICIO (Continuación)

Presupuesto de gastos del Servicio	1998	1999	2000	2001	2002
Gasto en personal.					
Gasto corriente (gasto a cargo del Presupuesto del CEDIP)			7.867,89	31.342,76	45.914,09
Gasto de inversiones.					
Gasto de mantenimiento.					
Otros gastos.					
Total gastos.			7.867,89	31.342,76	45.914,09

3. PERSONAS

Tabla 3. PERSONAS DEL SERVICIO

Nombre del servicio: CEDIP					
Año					Evaluado
Personal por categorías	1998	1999	2000	2001	2002
Funcionario					9
Laboral					4
Grupo	1998	1999	2000	2001	2002
A					2
B					1
C					4
D					5
E					0

Nº total de personal adscrito al Servicio (incluido el Vicerrector)					13
--	--	--	--	--	-----------

Personal por funciones	1998	1999	2000	2001	2002
Directivas					3
Gestor jefe					2
Gestor					8
Nº total de personal adscrito al Servicio					13

TABLA 3. PERSONAS DEL SERVICIO(Continuación)

Personal por tipo de contrato y dedicación	1998	1999	2000	2001	2002
Con contrato temporal					4
Nº de horas en contratos temporales					
Con contrato fijo					9
Con contrato a tiempo parcial					0
Con dedicación en jornada partida					0
Nº total de personal adscrito al Servicio					13

Personal por antigüedad en el Servicio	1998	1999	2000	2001	2002
Inferior o igual a 5 años					12
Entre 6-10 años					0
Entre 11 y 15 años					1
Igual o superior a 16 años					0
Nº total de personal adscrito al Servicio					13

Personal por edades	1998	1999	2000	2001	2002
Mayor de 50 años					1
Entre 30 y 50 años					11
Inferior a 30 años					1
Nº total de personal adscrito al Servicio					13

Nivel de titulación del personal	1998	1999	2000	2001	2002
Licenciados					6
Diplomados					2
Formación Profesional					1
Bachiller/COU					5
Graduado Escolar					0
Nº total de personal adscrito al Servicio					14

Formación interna del personal	1998	1999	2000	2001	2002
Nº total de cursos a los que se ha asistido	4	-	5	17	17

Nº total de asistentes a cursos	3	-	4	7	7
Nº total de horas de formación recibida	166	-	220	470	420

TABLA 3. PERSONAS DEL SERVICIO(Continuación)

Formación externa del personal	1998	1999	2000	2001	2002
Nº total de cursos a los que se ha asistido	4	6	5	1	2
Nº total de asistentes a cursos	3	3	4	1	2
Nº de tipos cursos diferentes a los que se ha asistido	-	-	-	-	-
Nº total de horas de formación recibida	145	377	200		30

Sistemas de reconocimiento del desempeño del trabajo (descripción y año de implantación)	1998	1999	2000	2001	2002
No ha habido					

4. ALIANZAS Y RECURSOS

Tabla 4. ALIANZAS Y RECURSOS

TABLA 4a. ALIANZAS

Alianzas (acuerdos de colaboración interna y externa, descripción y año de comienzo)	Año				
	x-4	x-3	x-2	x-1	x

TABLA 4b. RECURSOS

Espacios	x-4	x-3	x-2	x-1	x

Superficie útil total (m2)					223
Superficie destinada al personal (m2)					143
Superficie destinada al usuario (m2)					23
Superficie de almacenamiento de materiales (m2)					57

TABLA 4b. RECURSOS(Continuación)

Instalaciones (las que procedan)	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Despachos					4
Salas de reuniones - Archivo					1
Salas de seminarios					
Otros					

Equipamientos (mobiliario y otros)	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Fotocopiadora					1
Mesas					14
Sillas					28
Mesa reunión					1
Fax					1

Recursos informáticos y audiovisuales	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Scanner					1
Ordenadores					14

Indicadores	x-4	x-3	x-2	x-1	x
Superficie destinada al personal/Nº de personas					10.21
Superficie destinada al usuario/Nº usuarios					
Nº de personas/Nº ordenadores					1
Nº de usuarios/Nº equipos audiovisuales					
Tiempo medio de pago a proveedores					

Tabla 5. PROCESOS CLAVES NEGOCIADO DE TERCER CICLO

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
CERTIFICACIONES	Todo el año	Sí	Recepción solicitudes	Gestor	Entrega inmediata	No	No
			Emisión recibos	Gestor	Entrega inmediata	No	No
			Firmas	Director/Secretario/Gestora Jefe	Aprox. 2 días	No	No
			Comprobación expedientes	Gestor	Aprox. 2 días	No	No
			Realización certificaciones	Gestor	Aprox. 2 días	No	No
			Archivo control y	Gestor	Semanal	No	No

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
EXPEDIENTE ALUMNO	Todo el curso	Sí	Modificaciones de tipos de matrícula	Gestor	Todo el curso	No	No

Anexo A. Tablas

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
	Todo el curso	Sí	Control documentación alumnos matriculados con título español	Gestor	Todo el curso	No	No
	Todo el curso	Sí	Reclamación documentación	Gestor	Todo el curso	No	No
	noviembre-junio	Sí	Anulaciones de matrícula (impago / solicitud interesado)	Gestor	noviembre-junio	No	No
EXPEDIENTE ALUMNO	Todo el curso	Sí	Archivo documentación	Gestor	Todo el curso	No	No
			Adaptación de expedientes (programas extinguidos)	Gestor	Todo el curso	No	No
			Registro proyecto tesis	Gestor	Todo el curso	No	No
			Revisión y preparación de impresos	Gestor	Todo el curso	No	No
			Fichas de matrícula	Gestor	Todo el curso	No	No
			Fichas informativas	Gestor	Todo el curso	No	No
			Contestación asuntos de trámite de acuerdo de la Permanente o Pleno	Gestor	Todo el curso	No	No

Anexo A. Tablas

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
			Realización en los expedientes de los asuntos aprobados en la Permanente o Pleno (convalidaciones, modificaciones matrícula, cambios de programa, decreto, etc)	Gestor	Todo el curso	No	No
			Modificaciones de tipos de matrícula	Gestor	Todo el curso	No	No
			Control documentación alumnos matriculados con título español	Gestor	Todo el curso	No	No

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
MATRÍCULA (ordinaria)	Todo el curso	Sí	Información al alumno	Gestor	Inmediata	No	No
	Octubre		Recepción documentación	Gestor	Aprox. 1ª quincena de octubre	No	No
			Revisión documentación	Gestor	inmediata	No	No
			Preinscripción	Gestor	inmediata	No	No

Anexo A. Tablas

			Entrega código PIN	Gestor	Inmediata	No	No
			Soporte Matrícula Campus Virtual	Gestor	Inmediata	No	No
			Organización solicitudes Tarjeta Identificativa Universitaria (TIU)	Gestor	Terminadas etapas anteriores	No	No
			Remisión TIU	Gestor	Terminadas etapas anteriores	No	No
			Remisión Impresos D a Vicerrectorado	Gestor	Terminadas etapas anteriores	No	No

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
TRASLADOS DE EXPEDIENTE A OTRA UNIVERSIDAD	Todo el curso	Sí	Recepción aceptación Universidad de destino	Gestor	Entrega inmediata	No	No
			Emisión recibo	Gestor	Entrega inmediata	No	No

Anexo A. Tablas

			Emisión Certificación Académica Oficial	Gestor	Aprox. 2 días	No	No
			Firmas Certificación Académica Oficial	Director / Secretario / Gestor Jefe	Aprox. 2 días	No	No
			Envío Certificación Académica Oficial	Gestor	Día siguiente a la firma	No	No
			Archivo Expediente	Gestor	Día del envío	No	No

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
TRASLADOS DE EXPEDIENTE A OTRA UNIVERSIDAD	Todo el curso	Sí	Recepción aceptación Universidad de destino	Gestor	Entrega inmediata	No	No
			Emisión recibo	Gestor	Entrega inmediata	No	No

Anexo A. Tablas

			Emisión Certificación Académica Oficial	Gestor	Aprox. 2 días	No	No
			Firmas Certificación Académica Oficial	Director / Secretario / Gestor Jefe	Aprox. 2 días	No	No
			Envío Certificación Académica Oficial	Gestor	Día siguiente a la firma	No	No
			Archivo Expediente	Gestor	Día del envío	No	No

Procesos estratégicos	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
REUNIONES COMISIÓN DOCTORADO	TODO EL AÑO	NO	Comprobación documentación y solicitudes a tratar en las reuniones	M ^a JOSÉ Y VICTORIA	UNA VEZ AL MES	NO HAY	NO HAY
			Reclamación documentación que falta en las solicitudes	M ^a JOSÉ Y VICTORIA			
			Convocatoria reuniones	M ^a JOSÉ			
			Remisión actas reuniones	M ^a JOSÉ			
			Archivo y control actas reuniones	M ^a JOSÉ			
CAMBIOS NORMATIVAS	TODO EL AÑO	NO	Redacción cambio normativa	EQUIPO DIRECTIVO	Cuando surge la necesidad	NO HAY	NO HAY

Anexo A. Tablas

			Envío a Consejo de Gobierno	Mª JOSÉ			
			Publicidad en la web	Mª JOSÉ			
			Adaptación impresos con arreglo a nueva normativa	GESTOR EN QUIEN SE DELEGUE			

Procesos de soporte	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
GESTIÓN ECONÓMICA PRESUPUESTO	TODO EL AÑO	SÍ	Propuestas gastos directos	Mª JOSÉ	INMEDIATO	NO HAY	NO HAY
			Dietas personal (Director y Secretario)				
			Propuestas material inventariable				
			Archivo propuestas				
			Control disponible presupuesto				
			Adquisición material inventariable y no invent.				
MANTENIMIENTO PÁGINA WEB	TODO EL AÑO	NO	Actualización página Web de Tercer Ciclo	TODOS	INMEDIATO	NO HAY	NO HAY

			Publicación novedades en última hora					
			Correo institucional					
			Estructuración información disponible en página Web					
GESTIÓN HUMANOS	RECURSOS	TODO EL AÑO	SÍ	Acceptación y tramitación permisos	M ^a JOSÉ	48 horas	NO HAY	NO EXISTEN QUEJAS POR LOS DÍAS CONCEDIDOS NI POR LAS VACACIONES, SIEMPRE SE PROCURA ATENDER LAS SOLICITUDES
				Planificación vacaciones		Mediados de junio		
				Tramitación control mensual ausencias		Principios del mes siguiente		
				Remisión fichas a personal con partes de ausencias parciales		Principios del mes siguiente		
				Reparto de tareas según necesidades		Cuando surge la necesidad		
				Facilitar toda la información necesaria en apoyo a las labores directivas		Cuando surge la necesidad		
				Ayuda en la elaboración de procesos y redacción de normativa		Cuando surge la necesidad		
ACADEMIA	PRINCIPIO DEL CURSO	SÍ	Introducción datos Academia	M ^a JOSÉ	VARÍA EN FUNCIÓN DE LAS FECHAS PUESTAS POR SECRETARIAD O DE ORDENACIÓN ACADÉMICA	INTRODUCCIÓN DE DATOS EN EL PROGRAMA INFORMÁTICO	NO HAY	
ÁGORA	TODO EL AÑO	SÍ	Actualización de datos en ágora de profesores	TODOS	Ejecución Inmediata	NO HAY	NO HAY	

				Actualización de datos de acceso de alumnos				
PLANIFICACIÓN PROCESOS NOVEDADES	Y	TODO AÑO	EL NO	Programación plazos para los distintos procesos, calendarios	TODOS	Previo al comienzo del proceso	NO HAY	NO HAY
				Intentar innovar tecnológicamente y dar la máxima información posible por Internet	TODOS	Cuando surge la necesidad		
NOTIFICACIONES INTERÉS	DE	TODO AÑO	EL NO	Envío de comunicados a Departamentos, Coordinadores, etc. referente a nuevas convocatorias	M ^a JOSÉ	Cuando surge la necesidad	NO HAY	NO HAY
CONVOCATORIAS GENERALES DEL MECD O DE LA UNIVERSIDAD		TODO AÑO	EL NO	Comunicación a dptos, insts., coordinadores, etc. de las nuevas convocatorias	M ^a JOSÉ	Cuando surge la necesidad	NO HAY	NO HAY
				Recepción de solicitudes	TODOS	En el plazo establecido		
				Aportar información general a las solicitudes	TODOS	48 horas máximo		
				Correo institucional	M ^a JOSÉ Y VICTORIA	Diario		

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
----------------	-----------------------------	------------------------	---------------------	----------------------	---------------------------------------	------------------------------------	---

Traslados de Expediente a la Universidad de Alicante	Traslado para la finalización de un programa de doctorado: plazo del 1 de septiembre al 30 de octubre.		Solicitud al interesado de una ficha informativa o una certificación académica personal	Gestor	Depende de las gestiones que realice el interesado para aportar la documentación.		
			Recepción de la solicitud de traslado de expte. (Impreso OP) con resolución favorable del Dpto. y comprobación de los datos.	Gestor	Depende de la resolución del Dpto. coordinador que reciba la solicitud y el envío de ésta (impreso OP) a la secretaría del CEDIP		
	Traslado para lectura de Tesis: plazo abierto todo el año.		Envío al interesado de un Oficio de Admisión	Requiere firma del Secretario	Aprox. 2 días.		
	Recepción del Certificado Académico Oficial (C.A.O.)		Gestor	Cuando el interesado paga las tasas del C.A.O. en la universidad de origen, el tiempo de gestión y envío por la Universidad.			
	Matriculación del alumno		Gestor	Desde que el interesado acredita en la secretaría del CEDIP el pago de tasas del C.A.O.			

Anexo A. Tablas

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
Registro de Entradas/Salidas	Todo el año		Recepción, clasificación, distribución y archivo de la correspondencia de Entrada y envío de la correspondencia de Salida	Gestor	Diario		
			Registro en soporte informático de las Entradas y Salidas	Gestor	Diario		
			Envío, en su caso, de la correspondencia de Salida, certificado o con Acuse de Recibo	Gestor	Diario		

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
TRIBUNALES DE SUFICIENCIA INVESTIGADORA	Durante el curso académico	Sí					
Trámite			Recepción fechas actuación	Gestor	Un mes antes de la actuación del TSI		

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
			Reclamación fechas actuación	Gestor	Anterior al Control Propuestas		
			Control Propuesta TS1	Gestor/Secretario	Entrega inmediata		
			Emisión de recibos TS1	Gestor	Entrega inmediata		
			Publicación fechas de actuación	Gestor	Posterior a la recepción fechas		
			Control Actas	Gestor	Posterior al pago tasas derecho examen		
			Archivo y calificación de actas	Gestor	Posterior a su recepción		
			Emisión de recibos Diploma Estudios Avanzados	Gestor	Entrega inmediata		
			Dietas			Firma DEA	Director
			Expedición DEA (Diploma de Estudios Avanzados)	Gestor	2 días		

Anexo A. Tablas

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
			Tramitación Dietas	Gestor	Máx. 48 horas		
			Tramitación propuestas dietas (introducción en Gestión Económica)	Gestor	Recibida factura y firmado "recibí"		
			Control facturas	Gestor	mensual		
			Pago a Viajes Hispania	Gestor	Ingresado el A.D.O.P. en nuestra cuenta		
			Archivo propuestas	Gestor	Una vez enviada propuesta a Gestión Económica		

Anexo A. Tablas

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
ACTAS CALIFICACIONES	Junio Septiembre	No	Emisión actas	Gestor	Junio y Septiembre	No	No
			Recepción actas	Gestor	Preferiblemente debiera ser en Julio y Octubre, pero depende de la fecha en que el profesor mande el acta, que puede oscilar entre unos días o varios meses.	No	No
			Control actas pendientes	Gestor	Mientras haya actas pendientes	No	No
			Reclamación actas	Gestor	Mientras haya actas pendientes	No	No
			Rectificación y modificación de actas	Gestor	Todo el año	No	No
			Introducción de notas	Gestor	Mientras haya actas pendientes	No	
			Archivo	Gestor	Mientras haya actas pendientes	No	No
			Escanear copias	Gestor	De enero a abril	No	No
			100				

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario	
Propuestas doctorado	Programas	Enero, febrero o marzo(+60-90días)	Si	Recepción propuesta	Gestor	Última semana del plazo dado	No	No
			Si	Comprobación programas	Gestor	Desde la llegada propuesta hasta el pleno	No	No
			Si	Preparación informe pleno	Gestor	Desde la llegada propuestas hasta el pleno	No	No
			Si	Aprobación o no de las propuestas	Pleno Comisión de Doctorado	Día de la reunión	No	No
			Si	Resoluciones del Pleno.	Gestor	2 o 3 días después de la reunión	No	No
			Si	Firma secretario	Secretario	1 día	No	No
			Si	Remisión archivo y	Gestor		No	No

Anexo A. Tablas

		Si	Informe Consejo Gobierno	Gestor	1 día reunión de consejo Gobierno más cercano al Pleno en que se aprobaron	No	No
--	--	----	-----------------------------	--------	---	----	----

Anexo A. Tablas

Procesos Soporte	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
Preparación web programas	Marzo-Abril	Si	Base datos codificación asignaturas	Gestor	1 semana	No	No
		Si	Preparación html	Gestor	1mes	No	No
		Si	Remisión CPD	Gestor	1día	No	No
		Si	Publicación Web	Técnico CPD	Sin definir dependiendo del trabajo del CPD	No	No

Procesos Soporte	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
Introducción programas en el programa de gestión	Junio-julio-Septiembre	Si	Codificación Programas	Gestor	1 Semana* Coincidente	No	No
		Si	Asignación área de conocimiento	Gestor	1Semana	No	No
		Si	Preparación introducción nuevos programas y modificaciones estructurales programas antiguos	Preparación Gestor	1 Semana	No	No
			Introducción nuevos programas y modificaciones estructurales programas antiguos	Gestor Jefe(Tercer Ciclo y Servicio de Gestión Académica)			
		Si	Actualizar programas para curso académico(vigencias)	Gestor	1 semana	No	No
		Si	Asignación de profesores asignaturas	Gestor	2 semanas	No	No
			Comprobación	Gestor	2 semanas	No	No

Procesos clave	Quando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
LIQUIDACIÓN ECONÓMICA DOCTORADO TASAS	Junio	Si	Anulaciones matrículas válidas no	Gestor	1 día	No	No
		Si	Extracción listado del programa informático	Gestor	2 o 3 días	No	No
		Si	Comprobación datos	Gestor		No	No
		Si	Cálculo de los importes a repartir	Gestor	1 día	No	No
		Si	Firmas	Director	1 día	No	No
		Si	Remisión al servicio de Contabilidad y a Gerencia Copia para archivo	Gestor		No	No
		Si	Consultas departamentos	Gestor	Inmediatas	No	No

Procesos Soporte	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
BECARIOS	Junio	Si	Llegada Ministerios y Gva, listado becarios	Gestor	1día	No	No
		Si	Comprobación datos.	Gestor	1día	No	No
		Si	Rectificaciones pertinentes	Gestor		No	No
		Si	Notificaciones a los interesados	Gestor	2día	No	No
		Si	Firmas	Gestor Jefe		No	No
		Si	Remisión al servicio de Contabilidad y a Gerencia Copia para archivo	Gestor		No	No
		Si	Preparación remisión tasas correspondientes becarios de cada organismo	Gestor	2 Dias	No	No
		Si	Remisión datos Vicerrectorado Investigación Archivo	Gestor		No	No

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
LIQUIDACIÓN ECONÓMICA DOCTORADO BECARIOS TASAS ALUMNOS	Cuando el organismo que abona las tasas hace el ingreso no hay fecha fijada	Si	Comunicación del Ingreso de las tasas Vicerrectorado de investigación	Gestor Jefe	1 día	No	No
		Si	Comprobación datos.	Gestor		No	No
		Si	Distribución de las tasas a quien corresponda.	Gestor		No	No
		Si	Preparación documento para remisión	Gestor		No	No
		Si	Firmas	Director	1 día	No	No
	Si	Remisión al servicio de Contabilidad y a Gerencia y al Vicerrectorado de investigación Copia para archivo.	Gestor	No		No	

Anexo A. Tablas

Procesos Soporte	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
CONTROL MOROSOS	ENERO 1° recibo FEB- Marzo 2° recibo	Si	Listado morosos	Gestor	1 día	No	No
		Si	Emisión cartas con notificación	Técnicos del CPD	2 días	No	No
		Si	Comprobación Datos	Gestor	1 día	No	No
		Si	Remisión Notificaciones	Gestor		No	No
		Si	Control del pago	Gestor	1 mes	No	No
		Si	Anulación si procede	Gestor	1 día	No	No

Anexo A. Tablas

Procesos de soporte	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
Devoluciones tasas	Todo el año	No	Recepción de solicitud de devolución negociado acceso	Gestor	1 Día	No	No
			Comprobación Datos	Gestor		No	No
			Emisión Informe	Gestor		No	No
			Firma	Gestor Jefe	1 Día	No	No
			Remisión	Gestor		No	No
			Archivo	Gestor		No	No

Procesos estratégicos	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario			
Organización de Trámite de Asuntos de Reuniones Comisión Doctoral	Todo el año	Si	Comprobación de solicitudes	Gestor	1 mes período entre reuniones	No	No			
			Reclamación documentos.	Gestor		No	No			
			Preparación Informe para el orden del día	Gestor		No	No			
						Preparación contestaciones a las resoluciones. Realización de las mismas.	Gestor	1 día	No	No
						Firma	Secretario	1 día	No	No
						Remisión.	Gestor	1 día	No	No
						Archivo	Gestor		No	No

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
----------------	-----------------------------	------------------------	---------------------	----------------------	---------------------------------------	------------------------------------	---

		I?					del usuario.
1- Comprobación de expedientes antiguos	Todo el año	No	Organizar contenidos sobre expediente.	Auxiliar administrativo	Unos minutos	Evaluación interna	No
			Comprobar datos en ágora.	Auxiliar administrativo	Unos minutos	No	No
			Si hay más de un programa, proceso 2 ó 3.			No	No
			Introducir datos que falten en ágora	Auxiliar administrativo	Unos minutos	No	No
2- Introducir correctamente cambios programa	Todo el año	No	Crear nuevo expediente para el nuevo programa	Auxiliar administrativo	Unos minutos	No	No
			Convalidar créditos del programa antiguo en el nuevo	Auxiliar administrativo	Unos minutos	No	No
			Añadir en observaciones del expdte nuevo la fecha de aprobación y en el antiguo la fecha del cambio.	Auxiliar administrativo	Unos minutos	No	No
			Añadir datos que falten en el expediente nuevo. Bloquear expediente inicial.	Auxiliar administrativo	Unos minutos	No	No
3- Continuidad expedientes más de dos cursos generalmente	Todo el año	No	Introducción asignaturas programa antiguo en nuevo	Auxiliar administrativo	5-10 minutos	No	No

cursos, generalmente cambio de programa sólo del año, por extinción del anterior			antiguo en nuevo programa				
			Introducción calificaciones programa antiguo en nuevo programa	Auxiliar administrativo	5-10 minutos	No	No
			Bloquear expediente antiguo y actualizar (revisar) el programa nuevo.	Auxiliar administrativo	Unos minutos	No	No
4- Introducción traslados de expediente.	Todo el año	No	Creación expediente nuevo e introducción de datos de acceso.	Auxiliar administrativo	Unos minutos	No	No
			Convalidación créditos superados en otra universidad por traslado expdte.	Auxiliar administrativo	Unos minutos	No	No
			Introducción de datos en expediente: suficiencia, proyecto tesis, tutor, ...	Auxiliar administrativo	Unos minutos	No	No

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
TESIS							
Trámite	Todo el año	NO	Facilitar información al alumno	Gestor-CHARO	Entrega inmediata	No	No
	Todo el año	NO	Comprobación expediente alumno	Gestor-CHARO	Entrega inmediata	No	No

Anexo A. Tablas

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
	Todo el año	NO	Recepción depósito	Gestor-JOSÉ	Entrega inmediata	No	No
	Todo el año	NO	Publicación depósito (web/tablon)	Gestor-CHARO	Durante el día tesis depositada	No	No
	Todo el año	SI	Mandar notificación depósito	Gestor-CHARO	Una vez actualizada web valenciano	No	No
	Todo el año	NO	Publicación fecha lectura (web/tablon)	Gestor-CHARO	Durante el día recepción fecha lectura	No	No
	Todo el año	SI	Control trámites y plazos	Gestor-CHARO	Durante todo el proceso	No	No
	Todo el año	SI	Nombramiento tribunales	Gestor-CHARO Firmado por Dtor. Y Secretario	Finalizado el plazo depósito y aprobada Prop. Tribunal	No	No
	Todo el año	SI	Emisión recibo examen tesis	Gestor-CHARO	Recibidos los informes "M" y anterior a la fecha de defensa	No	No
	Todo el año	SI	Entrega documentación lectura tesis	Gestor-CHARO	Mismo día de la lectura	No	No
	Todo el año	SI	Recepción documentación lectura tesis	Gestor-CHARO		No	No
	Todo el año	NO	Control de Actas	Gestor-CHARO	Cuando hacen entrega de la documentación defensa	No	No
	Todo el año	SI	Introducir calificación y archivo	Gestor-CHARO	En un par de días	No	No
	Todo el año	NO	Recepción Ficha Teseo	Gestor-CHARO	Debe estar entregada al solicitar la expedición del título de Doctor	No	No
	Todo el año	NO	Introducción Ficha Teseo en Agora	Gestor-CHARO	En unos días desde su recepción	No	No
	Enero	NO	Remisión Ficha Teseo al Consejo Univ. y G. V.	Gestor-CHARO Firmado por Secretario	1 vez al año	No	No
	Todo el año	NO	Recepción solicitud Título Doctor	Gestor-CHARO	A partir del día lectura	No	No
	Todo el año	NO	Emisión recibo expedición Título Doctor	Gestor-CHARO	Entrega inmediata	No	No
	Todo el año	NO	Expedición Certificación Supletoria	Gestor-CHARO	En una semana	No	No
	Septiembre y Enero	NO	Remisión Expedientes a Títulos	Gestor-CHARO Firmado por Secretario y Gestor Jefe	2 veces al año	No	No

Anexo A. Tablas

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
	Cuando me falta espacio	NO	Remisión Tesis al archivo	Gestor-CHARO	1 ó 2 veces al año	No	No
	Todo el año	SI	Mantenimiento base de datos	Gestor-CHARO	Permanentemente	No	No
Información Tesis leídas	Todo el año	NO	Facilitar a Secretaria Gral, Rectorado o cualquier otro organismo que solicite información	Gestor-CHARO	Entrega inmediata	No	No
Dietas Tesis	Todo el año	NO	Recepción documentación	Gestor-CHARO	Entrega junto con devolución documentación lectura	No	No
	Todo el año	NO	Tramitación cheques	Gestor-CHARO, firmado por Gestora Jefe y (Secretario o Dtor)	Mismo día lectura o en un plazo máx de 48 horas	No	No
	Todo el año	SI	Introducir propuestas en gestión económica	Gestor-CHARO	Recibidas las fras. Viajes Hispania y con recibí firmado	No	No
	Todo el año	NO	Archivo Extractos movimiento cta. Banacaria	Gestor-CHARO	Semanal	No	No
	Todo el año	NO	Control disponible: Saldo Real y Saldo en Cuenta	Gestor-CHARO	Semanal	No	No
	Todo el año	NO	Control facturas (Viajes Hispania) pendientes	Gestor-CHARO	Mensual	No	No
	Todo el año	NO	Pago a Viajes Hispania	Gestor-CHARO firmado por Gestora Jefe y (Secretario o Dtor)	Después de tener ingresado en n/cta. ADOP	No	No
	Todo el año	NO	Archivo propuestas	Gestor-CHARO	Una vez enviada propuesta a Validación	No	No
	Junio y Diciembre	NO	Conciliación de la cuenta de maniobra	Gestor-CHARO, firmado por Dtor.	Semestral	No	No
	Diciembre	NO	Cumplimentar Anexo IV x Sindicatura de Cuentas	Gestor-CHARO, firmado por Dtor.	Anual	No	No
Premios Extraordinarios	Septiembre	NO	Elaboración solicitud	Gestor-CHARO, con visto bueno Gestora Jefa y Dtor.	Sólo si ha cambiado la normativa	No	No
	Todo el año	NO	Control posibles candidaturas	Gestor-CHARO		No	No

Anexo A. Tablas

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existencia de manual?	Etapas de ejecución	Responsable de etapa	Fecha o período de ejecución de etapa	Método de evaluación del desempeño	Método de evaluación de la satisfacción del usuario
	Septiembre	NO	Publicación posibles candidaturas	Gestor-CHARO		No	No
	Noviembre	NO	Publicación candidaturas presentadas	Gestor-CHARO		No	No
	Noviembre	NO	Publicación fechas de actuación	Gestor-CHARO	Después de recibir comunicación de la Comisiones	No	No
	Noviembre	NO	Preparar actas para las Comisiones	Gestor-CHARO	Anterior a la fecha de actuación	No	No
	Noviembre	NO	Emisión fichas informativas	Gestor-CHARO	Anterior a la fecha de actuación	No	No
	Noviembre	NO	Publicación resolución	Gestor-CHARO	Posterior a su aprobación por el Consejo de Gobierno de la UA	No	No
Certificaciones	Todo el año	NO	Certificaciones lecturas de tesis	Gestor-CHARO	48 horas	No	No
	Todo el año	NO	Certificaciones directores de tesis	Gestor-CHARO	48 horas	No	No
	Todo el año	NO	Certificaciones miembros de tribunal	Gestor-CHARO	48 horas	No	No
	Todo el año	NO	Certificar condición de doctores al Negociado PDI	Gestor-CHARO	48 horas	No	No
Memorias de investigación	Todo el año	NO	Facilitar información al alumno	Gestor-CHARO	Entrega inmediata	No	No
	Todo el año	NO	Recepción depósito	Gestor-JOSÉ	Entrega inmediata	No	No
	Todo el año	NO	Publicación depósito (web/tablonos)	Gestor-CHARO	Durante el día de deposito	No	No
	Todo el año	NO	Mandar notificación depósito	Gestor-CHARO	Una vez actualizada web valenciano	No	No
	Todo el año	NO	Nombramiento tribunales	Gestor-CHARO Firmado por Dtor. Y Secretario	Finalizado el plazo depósito y aprobada Prop. Tribunal	No	No
	Todo el año	NO	Entrega documentación Memoria y Acta	Gestor-CHARO	Mismo día de la defensa	No	No
	Todo el año	NO	Recepción documentación defensa	Gestor-CHARO		No	No
	Todo el año	NO	Control de Actas y archivo	Gestor-CHARO	Cuando hacen entrega de la documentación defensa y en 48 horas	No	No

Anexo A. Tablas

Porcentaje de procesos en los que se han introducido mejoras el último año	100%
Porcentaje de procesos en los que se han introducido innovaciones el último año	100%
Porcentaje de mejoras introducidas en los procesos, como consecuencia de del feed-back con los usuarios	10%
Número de quejas de los usuarios expresadas por canales formales	0%
Número de quejas de los usuarios expresadas por canales informales	0%
Número de grupos de mejora 1	
Media de propuestas de mejora/persona o grupo de mejora 1	
Porcentaje de procesos manualizados	100%
Porcentaje de procesos digitalizados	Todos los impresos e información está digitalizada, pero no los manuales de los procesos.

TABLA 5. PROCESOS CLAVES NEGOCIADO DE TÍTULOS PROPIOS

PROCESOS CLAVES

A. GESTIÓN DE PLANES DE ESTUDIO

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existe manual?	Etapas	Responsable etapa	Fecha o período de ejecución de la etapa	Método de evaluación del desempeño	Métodos de evaluación de la satisfacción del usuario
Propuestas	Febrero – Junio	Sí	Revisión del proceso	Gestor jefe/Gestores	Febrero	Evaluación interna (última etapa del proceso)	No están establecidos. Se podría hacer una encuesta de
			Diseño de documentos	Gestor jefe/Gestores	Febrero		
			Presentación	Gestores	Marzo		

Anexo A. Tablas

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existe manual?	Etapas	Responsable etapa	Fecha o período de ejecución de la etapa	Método de evaluación del desempeño	Métodos de evaluación de la satisfacción del usuario
			Verificación	Gestor jefe/Gestores	Marzo, abril, mayo	proceso)	encuesta de satisfacción a los directores de estudios y gestores administrativos
			Aprobación	Comisión de Doctorado Consejo de Gobierno Consejo Social	Mayo, junio		
			Introducción en aplicación informática	Gestores	Junio		
			Archivo de la documentación	Gestores	Junio		
			Evaluación del proceso	Gestor jefe/Gestores	Junio		
Publicidad	Abril - Julio	Sí	Revisión del proceso	Gestor jefe/Gestores	Abril	Evaluación interna (última etapa del proceso)	No están establecidos. Se podría hacer una encuesta de satisfacción a los directores de estudios
			Diseño de documentos	Gestor jefe/Gestores	Abril		
			Publicación en web	Gestores	Abril, mayo Cuando haya modificaciones		
			Difusión externa	Gestor jefe/Gestores	Junio		
			Difusión interna	Gestor jefe/Gestores	Junio		
			Gestión de pagos	Gestor jefe	Último trimestre		
			Archivo de la documentación	Gestor jefe	Último trimestre		
			Evaluación del proceso	Gestor jefe/Gestores	Julio		
Control económico y de calidad	Febrero – Septiembre	Sí	Revisión del proceso	Gestor jefe/Gestores	Febrero	Evaluación interna (última etapa del proceso)	No están establecidos. Se podría hacer una encuesta de satisfacción a los directores de estudios y gestores administrativos
			Diseño de documentos	Gestor jefe/Gestores	Febrero		
			Comunicación del plazo	Gestores	Febrero		
			Recepción memorias económicas y controles de calidad	Gestores	Marzo		
			Revisión y preparación de la documentación	Gestor jefe/Gestores	Abril		

Anexo A. Tablas

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existe manual?	Etapas	Responsable etapa	Fecha o período de ejecución de la etapa	Método de evaluación del desempeño	Métodos de evaluación de la satisfacción del usuario
			Aprobación por la Comisión de Doctorado	Comisión de Doctorado	Mayo		
			Aprobación por el Consejo de Gobierno	Consejo de Gobierno	Junio		
			Aprobación por el Consejo Social	Consejo Social	Julio		
			Gestión del superávit	Gestor jefe	Septiembre		
			Archivo de la documentación	Gestores	Septiembre		
			Evaluación del proceso	Gestor jefe/Gestores	Septiembre		
Certificaciones	A lo largo del año	No	Revisión del proceso	Gestor jefe/Gestores	Julio	Evaluación interna (última etapa del proceso)	No están establecidos. Se podría hacer una encuesta de satisfacción a los alumnos
			Diseño de documentos	Gestor jefe/Gestores	Julio		
			Solicitud	Gestores	Inmediata		
			Comprobación y emisión	Gestores	2 días		
			Firmas	Director, secretario y gestor jefe	2 días desde emisión		
			Entrega	Gestores	5 días desde solicitud		
			Archivo de la documentación	Gestores	Inmediata a la entrega		
			Evaluación del proceso	Gestor jefe/Gestores	Julio		
Guía para la gestión administrativa	Marzo - Mayo	Sí	Revisión del proceso	Gestor jefe/Gestores	Marzo	Evaluación interna (última etapa del proceso)	Se envía un borrador de la guía para que los directores y gestores administrativos de los cursos Gestión Académica, Gestión Económica, Contabilidad
			Diseño de documentos	Gestor jefe/Gestores	Marzo		
			Envío del borrador a los organizadores de los cursos	Gestores	Abril		
			Recepción y estudio de las sugerencias	Gestor jefe/Gestores	Abril, mayo		
			Redacción definitiva	Gestor jefe/Gestores	Mayo		
			Envío de la guía	Gestores	Mayo		
			Archivo de la documentación	Gestor jefe/Gestores	Mayo		

Anexo A. Tablas

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existe manual?	Etapas	Responsable etapa	Fecha o período de ejecución de la etapa	Método de evaluación del desempeño	Métodos de evaluación de la satisfacción del usuario
			Evaluación del proceso	Gestor jefe/Gestores	Mayo		Contabilidad, Mapfre, etc. aporten sugerencias

PROCESOS CLAVES

B. GESTIÓN DE ALUMNOS

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existe manual?	Etapas	Responsable etapa	Fecha o período de ejecución de la etapa	Método de evaluación del desempeño	Métodos de evaluación de la satisfacción del usuario
Preinscripción y admisión	A lo largo del año en función del inicio del curso	Sí	Revisión del proceso	Gestor jefe / Gestores	Abril	Evaluación interna (última etapa del proceso)	No están establecidos. Se podría hacer una encuesta de satisfacción a los directores de estudios, gestores administrativos y alumnos
			Diseño de documentos	Gestor jefe / Gestores	Abril		
			Revisión titulaciones extranjeras	Gestor jefe	Cada 15 días		
			Control de los pagos de los derechos de preinscripción	Gestor jefe / Gestores	Semanalmente		
			Recursos por denegación de la admisión	Gestores	Cuando se produzcan		
			Archivo de la documentación	Gestores	Cuando se resuelvan		
			Evaluación del proceso	Gestor jefe / Gestores	Julio		
Matrícula	A lo largo del año en función del inicio del curso	Sí	Revisión del proceso	Gestor jefe / Gestores	Abril	Evaluación interna (última etapa del proceso)	No están establecidos. Se podría hacer una encuesta de satisfacción a los directores de estudios, gestores administrativos y alumnos
			Diseño de documentos	Gestor jefe / Gestores	Abril		
			Elaboración de la guía informativa para el alumno		Abril		
			Información pública de plazos e impresos		Mayo		
			Presentación de impresos y documentación	Gestores	A partir de septiembre, según el plazo establecido para cada curso		
			Introducción de datos en el programa informático	Gestores	A partir de septiembre, según el plazo establecido para cada curso		

Anexo A. Tablas

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existe manual?	Etapas	Responsable etapa	Fecha o período de ejecución de la etapa	Método de evaluación del desempeño	Métodos de evaluación de la satisfacción del usuario
			Revisión de la documentación y seguimiento de las incidencias	Gestores	Durante la matrícula y hasta que se resuelvan las incidencias		
			Envío de la relación de matriculados a los organizadores	Gestores	Al finalizar la matriculación		
			Tramitación de la Tarjeta de Identificación Universitaria	Gestores	Al finalizar la matriculación		
			Tramitación del seguro de accidentes	Gestores	Al finalizar la matriculación		
			Autorización para los alumnos con estudios extranjeros no homologados	Gestores	Marzo		
			Convalidaciones	Gestores / Director de estudios	Al finalizar la matriculación		
			Anulaciones de matrícula	Gestores	A lo largo del curso		
			Recursos por denegación de la matrícula	Gestores	Cuando se produzcan		
			Archivo de la documentación	Gestores	Al finalizar la matriculación y al finalizar el curso		
			Evaluación del proceso	Gestor jefe / Gestores	Febrero		
Gestión de pagos	A lo largo del año	Sí	Revisión del proceso	Gestor jefe / Gestores	Marzo	Evaluación interna (última etapa del proceso)	No están establecidos. Se podría hacer una encuesta de satisfacción a los directores de estudios, gestores
			Diseño de documentos	Gestor jefe / Gestores	Marzo		
			Solicitud de clave presupuestaria para cada curso	Gestores	Al finalizar la matriculación		
			Liquidación de la preinscripción	Gestores	Al finalizar la matriculación		

Anexo A. Tablas

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existe manual?	Etapas	Responsable etapa	Fecha o período de ejecución de la etapa	Método de evaluación del desempeño	Métodos de evaluación de la satisfacción del usuario
			Expedición de recibos y domiciliaciones	Gestores	Al finalizar la matriculación y en la fecha de vencimiento de cada uno de los plazos de cada curso		administrativos y alumnos
			Gestión de impagos	Gestores	Al finalizar el periodo de pago de cada plazo		
			Liquidación de tasas	Gestores	Al finalizar el periodo de pago de cada plazo		
			Certificaciones de pago	Gestores	2 días		
			Devolución de tasas de preinscripción	Gestor jefe	Al finalizar la matriculación o cuando las soliciten		
			Devolución de tasas de matrícula	Gestores / Comisión de Doctorado / Servicios Generales	Mensualmente		
			Conciliación de la cuenta de ingresos	Gestor jefe / Gestores	Mensualmente		
			Archivo de la documentación	Gestores	Mensualmente		
			Evaluación del proceso	Gestor jefe / Gestores	Febrero		
Becas	Noviembre Septiembre	Sí	Revisión del proceso	Gestor jefe / Gestores	Noviembre	Evaluación interna (última etapa del proceso)	No están establecidos. Se podría hacer una encuesta de satisfacción a los directores de estudios, gestores administrativos y alumnos
			Diseño de documentos	Gestor jefe / Gestores	Noviembre		
			Elección y constitución de la Comisión de Becas	Comisión de Doctorado	Noviembre		
			Solicitud de criterios de baremación	Gestores / Directores de estudios	Diciembre		
			Elaboración de la convocatoria	Gestor jefe / Gestores	Enero		

Anexo A. Tablas

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existe manual?	Etapas	Responsable etapa	Fecha o período de ejecución de la etapa	Método de evaluación del desempeño	Métodos de evaluación de la satisfacción del usuario
			Aprobación de la convocatoria	Comisión de Becas	Enero		alumnos
			Publicación de la convocatoria	Gestores	Enero		
			Presentación de solicitudes	Gestores	Febrero		
			Revisión de la documentación y seguimiento de las incidencias	Gestor jefe / Gestores	Febrero, marzo		
			Introducción de datos en la aplicación informática	Gestores	Marzo		
			Baremación de las solicitudes	Gestor jefe / Gestores	Abril		
			Resolución y notificación de la resolución provisional	Comisión de Becas / Gestores	Mayo		
			Recepción de reclamaciones	Gestores	Junio		
			Resolución y notificación de la resolución definitiva	Comisión de Becas / Gestores	Julio		
			Recursos	Gestor Jefe / Comisión de Becas	Julio, septiembre		
			Devolución de tasas a los becarios	Gestores / Servicios Generales	Al finalizar cada uno de los cursos		
			Archivo de la documentación	Gestores	Al ejecutar la devolución		
			Evaluación del proceso	Gestor jefe / Gestores	Julio		
Expedición de títulos	Julio - enero	Sí	Revisión del proceso	Gestor jefe / Gestores	Julio	Evaluación interna (última etapa del proceso)	No están establecidos. Se podría hacer una encuesta de satisfacción a los
			Diseño de documentos	Gestor jefe / Gestores	Julio		
			Acta provisional	Gestores	Al finalizar cada uno de los cursos		

Anexo A. Tablas

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existe manual?	Etapas	Responsable etapa	Fecha o período de ejecución de la etapa	Método de evaluación del desempeño	Métodos de evaluación de la satisfacción del usuario
			Introducción calificaciones en la aplicación informática	Gestores	2 días desde la recepción del acta provisional		satisfacción a los directores de estudios, gestores administrativos y alumnos
			Acta definitiva	Gestores	2 días desde la recepción del acta provisional		
			Expedición del certificado provisional del título	Gestores	2 días desde la recepción del acta definitiva		
			Revisión y preparación de la documentación	Gestores	Julio y enero		
			Envío de la documentación al Negociado de Títulos	Gestores	Julio y enero		
			Archivo de la documentación	Gestores	Julio y enero		
			Evaluación del proceso	Gestor jefe / Gestores	Enero		
Certificaciones académicas y compulsas	A lo largo del año	No	Revisión del proceso	Gestor jefe / Gestores	Julio	Evaluación interna (última etapa del proceso)	No están establecidos. Se podría hacer una encuesta de satisfacción a los alumnos
			Diseño de documentos	Gestor jefe / Gestores	Julio		
			Solicitud	Gestores	Inmediata		
			Comprobación y emisión del recibo	Gestores	Inmediata		
			Emisión	Gestores	2 días		
			Firmas	Director, secretario y gestor jefe	2 días desde emisión		
			Entrega	Gestores	5 días desde solicitud		
			Archivo de la documentación	Gestores	Inmediata a la entrega		
			Evaluación del proceso	Gestor jefe / Gestores	Julio		

PROCESOS CLAVES

C. GENERALES

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existe manual?	Etapas	Responsable etapa	Fecha o período de ejecución de la etapa	Método de evaluación del desempeño	Métodos de evaluación de la satisfacción del usuario
Comisión de Doctorado	Mensualmente	No	Preparación asuntos a tratar	Gestor jefe	Mensualmente	Evaluación interna (última etapa del proceso)	No están establecidos. Se podría hacer una encuesta de satisfacción al equipo directivo y componentes de la Comisión
			Ejecución acuerdos	Gestor jefe / Gestores	Mensualmente		
			Evaluación del proceso	Gestor jefe / Gestores	Anualmente		
Mantenimiento de tablón de anuncios	Mensualmente	No	Insertar información	Gestores	Cuando se produzca la información	Evaluación interna (última etapa del proceso)	No están establecidos. Se podría hacer una encuesta de satisfacción a los alumnos
			Retirar información	Gestores	Al finalizar el periodo de vigencia de la información		
			Evaluación del proceso (Revisión de la estructura y contenidos)	Gestor jefe / Gestores	Anualmente		
Mantenimiento página web	Mensualmente	No	Insertar información	Gestores	Cuando se produzca la información	Evaluación interna (última etapa del proceso)	No están establecidos. Se podría hacer una encuesta de satisfacción a los directores de estudios, gestores administrativos y alumnos
			Retirar información	Gestores	Cuando se produzca la información		
			Revisión de la estructura de las páginas del Negociado	Gestor jefe / Gestores	Anualmente		
			Evaluación del proceso (Revisión de la estructura y contenidos)	Gestor jefe / Gestores (conjuntamente con el Negociado de Tercer Ciclo)	Anualmente		

PROCESOS CLAVES

D. OTROS

Con la creación del Instituto Universitario de Posgrado (IUP), en el cual participa la Universidad de Alicante, se han asignado una serie de tareas a este Negociado, al margen de la gestión administrativa de los estudios que le son propios.

Procesos clave	Cuando se ejecuta la acción	¿Existe manual?	Etapas	Responsable etapa	Fecha o período de ejecución de la etapa	Método de evaluación del desempeño	Métodos de evaluación de la satisfacción del usuario
Instituto Universitario de Posgrado	A lo largo del año	No	Rellenar los modelos de contrato	Gestor jefe	Cada vez que se presenten propuestas	Evaluación interna (última etapa del proceso)	No están establecidos. Se podría hacer una encuesta de satisfacción a los profesores
			Firma de los contratos por los profesores de la UA	Gestor jefe			
			Envío de los contratos a Gerencia para su tramitación	Gestor jefe			
			Pago a los profesores, con cargo a la aplicación presupuestaria asignada al centro	Gestor jefe	Anualmente		
			Tramitación de la tarjeta de identificación universitaria (TIU) a los alumnos que lo soliciten.	Gestor jefe / Gestores	Anualmente		
			Evaluación del proceso	Gestor jefe / Gestores	Anualmente		

PROCESOS DE SOPORTE

Procesos de soporte	Cuando se ejecuta la acción	¿Existe manual?	Etapas	Responsable etapa	Fecha o período de ejecución de la etapa	Método de evaluación del desempeño	Métodos de evaluación de la satisfacción del usuario
Gestión económica	A lo largo del ejercicio económico	Sí (externo al servicio)	Elaboración del presupuesto	Gestor jefe / Director	Noviembre	Evaluación interna (última etapa del proceso)	
			Adquisición de material	Gestor jefe	A lo largo del año		
			Tramitación de facturas	Gestor jefe	A lo largo del año		
			Evaluación del proceso	Gestor jefe / Gestores	Anualmente		
Control de horario y de ausencias	Mensualmente	No	Preparar fichas control horario	Gestor jefe	3 días antes de que finalice el mes	Evaluación interna (última etapa del proceso)	
			Solicitud de licencias y permisos	Gestor jefe / Gestores	Antes de la fecha deseada		
			Autorización de licencias y permisos	Gestor jefe / Director	Inmediata a la solicitud		
			Envío documentación al Servicio de Gestión de Personal	Gestor jefe	Dentro de los primeros 7 días del mes		
			Establecer calendario de vacaciones	Gestor jefe / Gestores	Junio		
			Comunicación del calendario de vacaciones al Servicio de Gestión de Personal	Gestor jefe	Antes del 15 de junio		
			Evaluación del proceso	Gestor jefe / Gestores	Anualmente		
Registro de entradas y salidas	Diariamente	No	Recepción del documento	Gestores	Inmediata	Evaluación interna (última etapa del proceso)	
			Registro en la base de datos	Gestores	Inmediata / al final del día		
			Archivo del original	Gestores	Inmediata / al final del día		

Anexo A. Tablas

Procesos de soporte	Cuando se ejecuta la acción	¿Existe manual?	Etapas	Responsable etapa	Fecha o período de ejecución de la etapa	Método de evaluación del desempeño	Métodos de evaluación de la satisfacción del usuario
			Tramitación de la copia	Gestores	Inmediata / al final del día		
			Ejecución acuerdos	Gestor jefe	Mensualmente		
			Evaluación del proceso	Gestor jefe / Gestores	Anualmente		
Mantenimiento archivos informáticos	A lo largo del año	No	Programación de actividades en la agenda (Outlook)	Gestor jefe / Gestores	Diariamente	Evaluación interna (última etapa del proceso)	
			Copia de seguridad carpeta compartida ENR	Gestor jefe	Diariamente		
			Copia de seguridad individual	Gestor jefe / Gestores	Semanalmente		
			Reorganización y depuración de archivos en carpeta compartida ENR	Gestor jefe / Gestores	Al evaluar cada proceso		
			Evaluación del proceso	Gestor jefe / Gestores	Anualmente		

INDICADORES

No tenemos establecidos de forma clara indicadores que nos permitan evaluar cuantitativamente cada uno de los procesos.

Indicadores	
Porcentaje de procesos en los que se han introducido mejoras e innovaciones el último año	Aproximadamente en el 50%
Porcentaje de mejoras introducidas en los procesos, como consecuencia del feed-back con los usuarios	Aproximadamente en el 50%
Número de quejas de los usuarios expresadas por los canales formales	No se ha presentado ninguna queja formal sobre el funcionamiento del servicio
Número de quejas de los usuarios expresadas por los canales informales	No tenemos establecido un mecanismo para cuantificar las quejas o sugerencias recibidas de manera informal.
Número de grupos de mejora	No tenemos establecidos grupos de mejora. Dado el reducido número de personas del servicio (cuatro), las propuestas de mejoras e innovaciones se realizan de forma conjunta.
Media de propuestas de mejora / persona o grupo de mejora	
Porcentaje de procesos manualizados	Todos los procesos están digitalizados en mayor o menor porcentaje, aunque tenemos pendiente de digitalizar o de mejorar el tratamiento informático de alguna de las actividades.
Porcentaje de procesos digitalizados	

Anexo B. ENCUESTAS

Siguiendo el modelo de encuesta que nos ha sido facilitado por el Secretariado de Calidad de la Universidad, y con algunos retoques, hemos confeccionado las encuestas que te presentamos destinadas a evaluar la unidad por todos los que formamos el CEDIP, tanto el equipo de dirección (Vicerrector de Estudios, Director y Secretario) como todo el personal administrativo de ambos negociados.

Hay que diferenciar dos partes en la encuesta:

1. Encuesta general al personal de la unidad evaluada.

En esta primera parte se solicitan una serie de datos personales, por lo que hemos considerado conveniente separarla del resto de la encuesta para garantizar así el anonimato de la segunda parte que es la que refleja nuestras opiniones.

2. Encuestas sobre diferentes criterios.

En esta parte de la encuesta hemos considerado oportuno diferenciar cada uno de los negociados, por lo que al principio de cada encuesta encontrarás unas casillas en las que debes indicar qué Negociado estás evaluando.

Estas encuestas te las hemos enviado también a tu dirección personal de correo electrónico.

Te pedimos que deposites tu encuesta en las cajas que hemos habilitado al efecto antes de las 11 horas del miércoles 8 de enero, ya que la Comisión se reunirá para tabular los datos.

Gracias por tu colaboración.

El Comité de Autoevaluación

1 ENCUESTA GENERAL AL PERSONAL DE LA UNIDAD EVALUADA

Para poder confeccionar las tablas referidas al personal de la Unidad necesitamos de tu participación ya que se trata de datos que, aunque puede que estén comprendidos en la base de datos del Área de Recursos Humanos, la forma de obtenerlos no se ajusta al formato de las tablas de la Guía de Evaluación, editada por el Consejo de Universidades.

Se trata de la única encuesta que realizarás de forma no anónima, aunque los resultados de la misma aparecerán agrupados no figurando por tanto ninguna identificación, por lo que te rogamos que no dejes ningún apartado sin contestar.

Apellidos y nombre: _____

1. Personal:
- a). Funcionario: Labor
- b). Fijo: Interino:
- c). Grupo (A,B....; I, II, III....)

2. Sus funciones son:

- a). Directivas: c) Gestor:
- b). Gestor jefe:

3. Su antigüedad en el CEDIP es:

- a). Inferior o igual a 5 años:
- b). Entre 6 y 10 años:
- c). Entre 11 y 15 años:
- d). Igual o superior a 16 años:

4. Su edad es:

- a). Superior a 50 años
- c). Entre 30 y 50 años:
- d). Inferior a 30 años:

5. Su nivel de titulación es:

- a). Licenciado/Doctor
- b). Diplomado:
- c). Bachiller/C.O.U. o equivalente.....
- d). Formación Profesional:
- e). Graduado Escolar.....

6. ¿Cuántos cursos de formación interna y horas totales has realizado?

Año realización	Nº. Cursos	Horas totales
2002		
2001		
2000		
1999		
1998		

7. ¿Cuántos cursos de formación externa y horas totales has realizado?

Año realización	Nº. Cursos	Horas totales
2002		
2001		
2000		

1999		
1998		

8. Desde que estás destinado/a en la Unidad en la que actualmente prestas tus servicios, ¿has tenido algún tipo de promoción (nivel y/o grupo de clasificación)?

Año promoción	Promoción al Grupo...	Promoción al nivel...

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

2 ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

Trata de recoger la opinión del personal del CEDIP sobre el proceso de autoevaluación que se va a realizar y su conocimiento del mismo, dentro y fuera de su Universidad.

Respuestas:

Nº	Pregunta	Sí	No
1	¿Sabes que el CEDIP se está autoevaluando? ¿Cómo se te ha informado? _____		
2	¿Sabes cómo se ha constituido el grupo de evaluación?		
3	¿Te parece adecuado?		
4	¿Se te ha consultado sobre el proceso?		
5	¿Lo consideras útil? ¿Por qué? _____		
6	¿Conoces el proceso que se está siguiendo?		
7	¿Conoces la metodología que se va a aplicar en este proceso?		
8	¿Consideras que debería haber una formación previa para todos los miembros del CEDIP?		
9	¿Has realizado alguna acción de formación sobre calidad y mejora continua?		
10	¿Crees que este tema debería figurar en el Plan de Formación del PAS?		
11	¿Sabes que existe un Plan de Calidad de las Universidades a nivel nacional?		
12	¿Sabes que tu Universidad participa desde hace varios años en este Plan?		

Si lo desea, señale las observaciones que crea oportunas y/o sugerencias para mejorar el cuestionario:

.....

.....

.....

.....

.....(Puede continuar al dorso)

3 ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 1: POLÍTICA Y ESTRATEGIA

En este criterio se trata de analizar cómo el CEDIP desarrolla su Misión y su Visión y las pone en práctica a través de una clara Estrategia orientada hacia los agentes y personas con quienes interactúa, utilizando los mecanismos adecuados.

Glosario de términos

Misión: Declaración que describe la razón de ser del CEDIP, que refleja la justificación de sus actividades.

Visión: Declaración en la que se describe cómo desea ser el CEDIP en el futuro.

Estrategia: Conjunto de decisiones y acciones de diferente naturaleza que permite al CEDIP cumplir con su Misión y alcanzar los objetivos que haya establecido a corto, medio y largo plazo.

Indicadores: Variable o relación entre variables que proporciona información cuantitativa o cualitativa sobre un determinado aspecto.

Cliente/usuario: Toda persona que recibe los beneficios de la actuación de la Unidad o que la utiliza directamente.

Respuestas: Pon una cruz en la casilla correspondiente a:

1 (nada o muy poco), 2(poco), 3(suficiente), 4(mucho), 5(del todo)

	Tercer Ciclo	Postgrado	Ambos
Indica a qué Negociado te estás refiriendo con tu opinión			

Nº	Pregunta	Sí	No
0	¿Crees que el CEDIP tiene unos objetivos claramente definidos?		

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿Conoces los objetivos generales del CEDIP? ¿Cómo se te ha informado?.....					
2	¿Consideras que esos objetivos se cumplen?					

3	¿Crees que para definir esos objetivos se ha tenido en cuenta la mejora de la calidad del servicio?					
4	¿Has participado en la definición de los objetivos de tu lugar de trabajo?					
5	¿Crees que el CEDIP tiene identificados a sus clientes/usuarios?					
6	¿Considera el CEDIP a sus clientes/usuarios a la hora de fijar sus objetivos?					
7	¿Se demanda información a los clientes/usuarios, para definir la Política del CEDIP?					
8	¿Y al propio personal del CEDIP?					
9	¿Se preocupa el CEDIP por conocer tus expectativas y necesidades?					
10	¿Usa el CEDIP indicadores de resultados?					
11	¿Consideras que estás al día en la legislación que puede afectar a tu trabajo diario?					
12	¿Usa el CEDIP la creatividad de su personal para sus procesos de gestión?					
13	¿Se revisan los objetivos del CEDIP?					
14	¿Se hace de forma sistemática?					
15	¿Crees que el CEDIP está preparada para adaptarse a todo tipo de cambios?					
16	¿Conoces cuáles son tus responsabilidades?					
17	¿Alguien se ha interesado alguna vez por comprobar si conoces los objetivos del CEDIP? ¿Quién?.....					
18	¿Se te pregunta sobre tus necesidades de formación?					

Si lo desea, comente cualquier otro aspecto que no aparezca reflejado en el cuestionario o que quiera remarcar como punto fuerte o punto débil con respecto al criterio 1: **POLÍTICA Y ESTRATEGIA:**

.....

.....

.....

.....

.....

4 ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 2: PERSONAS

En este criterio se trata de analizar cómo el CEDIP desarrolla, conduce e impulsa el pleno potencial de las personas, de forma individual o en equipo, con el fin de contribuir a su eficaz y eficiente gestión.

Respuestas: Pon una cruz en la casilla correspondiente a:

1 (nada o muy poco), 2(poco), 3(suficiente), 4(mucho), 5(del todo)

	Tercer Ciclo	Postgrado	Ambos
Indica a qué Negociado te estás refiriendo con tu opinión			

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
1	De forma general, ¿consideras adecuada la gestión de los recursos humanos que se realiza desde el CEDIP? (relación espacio físico con funciones a desempeñar, horarios, permisos, vacaciones, plantilla, etc.) ¿Por qué? _____					
2	¿Consideras adecuado el proceso de asignación de funciones de trabajo?					
3	¿Sientes que el CEDIP garantiza tu desarrollo profesional? ¿Por qué? _____					
4	¿Crees que hay buen ambiente interno en el CEDIP?					
5	¿En función de tu respuesta anterior, crees que ese ambiente es, en buena parte, consecuencia de la actuación del responsable administrativo?					
6	¿En función de tu respuesta anterior, crees que ese ambiente es, en buena parte, consecuencia de la actuación del responsable académico?					
7	¿Piensas que se recoge tu opinión de forma sistemática?					
8	¿Se ha preocupado el CEDIP por conocer cuáles son tus principales competencias y deficiencias?					
9	¿Consideras que desde el CEDIP se fomenta y facilita tu participación en el Plan de Formación?					
10	¿Crees que, de algún modo, el CEDIP realiza una autoevaluación sistemática del desarrollo de sus funciones?					
11	¿Consideras que existe una adecuada delegación de funciones en la toma de decisiones?					

12	¿Piensas que hay un mecanismo de comunicación adecuado con tus compañeros?					
13	¿Piensas que hay un mecanismo de comunicación adecuado con tus superiores?					
14	¿Se realiza, de forma sistemática, un intercambio de experiencias entre compañeros del CEDIP para mejorar tus capacidades personales?					
15	¿Crees que se valora adecuadamente tu trabajo?					
16	¿Piensas que debería haber algún tipo de reconocimiento especial que sirviese como motivación al trabajo diario? ¿Cómo? _____					
17	¿Consideras que tu puesto de trabajo reúne las mínimas condiciones de seguridad, higiene, etc., que le corresponderían?					
18	¿Se preocupa el CEDIP de que no existan conflictos o tensiones entre su personal?					
19	¿Has planteado alguna iniciativa para mejorar algún proceso, o parte del mismo, de los llevados a cabo en el CEDIP?					
20	¿Estas iniciativas, en su caso, se han tenido en cuenta?					
21	¿Cómo valoras el trabajo desempeñado por tus compañeros?					
22	¿Cómo valoras la importancia del trabajo por tí realizado respecto a las funciones que desempeña el Negociado?					
23	¿Crees que tu trabajo se ve interrumpido en demasiadas ocasiones por decisiones externas (matrículas fuera de plazo, modificaciones de matrícula, etc.?)					
24	En caso afirmativo ¿crees que ésto afecta a tu rendimiento general (produce apatía, estrés, desmotivación...)					

Si lo deseas, comenta cualquier otro aspecto que no aparezca reflejado en el cuestionario o que quieras remarcar como punto fuerte o punto débil con respecto al criterio: **PERSONAS**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5 ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 3: ALIANZAS Y RECURSOS

Este criterio evalúa cómo el servicio gestiona sus recursos internos (espacios, equipos, materiales, de información, de los conocimientos de su personal, tecnológicos, etc.), y también los externos (vinculación con proveedores, con otros servicios universitarios, con otras entidades, etc.); todo ello con el fin de apoyar su eficiente y eficaz gestión.

Para ello se trata de analizar si el CEDIP se preocupa por mejorar sus relaciones **con otros servicios de la propia Universidad o con organizaciones o instituciones externas a la misma**; si gestiona y asigna sus recursos de forma sistemática y profesional; si dispone de un sistema de información fiable y actualizado sobre esa gestión; y si ello le permite controlar y mejorar su uso eficiente para el logro de sus objetivos.

Glosario de términos

Alianzas: Relaciones de trabajo entre dos partes que crean un valor añadido para el cliente o usuario.

Respuestas: Pon una cruz en la casilla correspondiente a:

1 (nada o muy poco), 2(poco), 3(suficiente), 4(mucho), 5(del todo)

	Tercer Ciclo	Postgrado	Ambos
Indica a qué Negociado te estás refiriendo con tu opinión			

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿Consideras que el CEDIP tiene que relacionarse con otras unidades similares, ajenas a la Universidad?					
2	¿Sabes si existen esas relaciones?					
3	¿Se mejoran la prestación de los servicios del CEDIP por medio de esa relación?					
4	¿El CEDIP promueve acciones de mejora de la calidad basadas en experiencias obtenidas en su relación con otras personas u organizaciones externas?					
5	¿La gestión de los recursos (informáticos, de equipamiento, mobiliario, fungible, etc.) se efectúa teniendo en cuenta la planificación y la estrategia del CEDIP?					
6	¿Las aplicaciones informáticas que utilizo están bien adaptadas a mis necesidades y facilitan el trabajo?					
7	¿Se identifican y establecen objetivos de mejora continua en la gestión de los recursos anteriores?					
8	¿Se valoran las acciones realizadas para mejorar la eficacia y la eficiencia en la gestión de dichos recursos?					

	eficiencia en la gestión de dichos recursos?					
9	¿Se ordena el uso de los espacios físicos de acuerdo con las necesidades de los clientes y para facilitar su accesibilidad?					
10	¿La gestión y disposición de las instalaciones permite trabajar bien al personal?					
11	¿Se promueve el uso de materiales reciclados y reciclables?					
12	¿La unidad promueve el uso de las nuevas tecnologías que favorezcan la mejora de la prestación del servicio?					
13	¿El CEDIP facilita información a su personal y a sus clientes de acuerdo con sus necesidades?					
14	¿El CEDIP identifica qué información y conocimientos necesita cada puesto de trabajo en beneficio de las personas y los clientes?					
15	¿Se valoran las aportaciones del personal para enriquecer el conocimiento necesario de la unidad?					

Si lo deseas, comenta cualquier otro aspecto que no aparezca reflejado en el cuestionario o que quieras remarcar como punto fuerte o punto débil con respecto al criterio: **ALIANZAS Y RECURSOS**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6 ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 4.1: LIDERAZGO

En este criterio se debe analizar cómo se desarrollan y se ponen en práctica la cultura y los valores del CEDIP necesarios para el éxito a largo plazo, mediante adecuados comportamientos y acciones de sus responsables, actuando como líderes.

Respuestas: Pon una cruz en la casilla correspondiente a:

1 (nada o muy poco), 2(poco), 3(suficiente), 4(mucho), 5(del todo)

	Tercer Ciclo	Postgrado	Ambos
Indica a qué Negociado te estás refiriendo con tu opinión			

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
1	El Responsable administrativo, ¿actúa como modelo de referencia para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la unidad?					
2	El Responsable administrativo ¿se implica y muestra su compromiso con la gestión de la calidad comunicando a la unidad sus objetivos generales?					
3	El Responsable administrativo, ¿es accesible y escucha al personal de la unidad?					
4	El Responsable administrativo, ¿recibe e imparte formación y comparte sus conocimientos con los demás miembros de la unidad?					
5	El Responsable administrativo, ¿apoya las mejoras y tiene en cuenta las iniciativas del personal de la unidad?					
6	El Responsable administrativo, ¿fomenta el trabajo en equipo?					
7	El Responsable administrativo, ¿tiene entre sus prioridades la atención a los clientes o usuarios de las actividades de la unidad?					
8	El Responsable administrativo, ante determinadas situaciones, ¿atiende personalmente a clientes y usuarios de la Unidad?					
9	El Responsable administrativo, ¿establece relaciones con otras entidades, beneficiosas para la unidad?					
10	El Responsable administrativo, ¿promueve el desarrollo e implantación de un sistema de gestión de procesos con definición de planes y objetivos específicos?					
11	El Responsable administrativo, ¿reconoce y valora los esfuerzos, logros y resultados del personal de la unidad?					
12	El Responsable administrativo, ¿fomenta la participación en asociaciones profesionales, conferencias, etc.?					
13	El Responsable administrativo, ¿apoya aquellas actividades dirigidas a la mejora del medio ambiente (contenedores de papel reciclado, toner, pilas...) y su contribución a la sociedad?					

Si lo deseas, comenta cualquier otro aspecto que no aparezca reflejado en el cuestionario o que quieras remarcar como punto fuerte o punto débil con respecto al criterio: **LIDERAZGO**

.....
.....

7 ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 4.2: LIDERAZGO

En este criterio se debe analizar cómo se desarrollan y se ponen en práctica la cultura y los valores del CEDIP necesarios para el éxito a largo plazo, mediante adecuados comportamientos y acciones de sus responsables, actuando como líderes.

Respuestas: Pon una cruz en la casilla correspondiente a:

1 (nada o muy poco), 2(poco), 3(suficiente), 4(mucho), 5(del todo)

	Tercer Ciclo	Postgrado	Ambos
Indica a qué Negociado te estás refiriendo con tu opinión			

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
1	El equipo directivo, ¿actúa como modelo de referencia para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la unidad?					
2	El equipo directivo ¿se implica y muestra su compromiso con la gestión de la calidad comunicando a la unidad sus objetivos generales?					
3	El equipo directivo ¿es accesible y escucha al personal de la unidad?					
4	El equipo directivo ¿recibe e imparte formación y comparte sus conocimientos con los demás miembros de la unidad?					
5	El equipo directivo, ¿apoya las mejoras y tiene en cuenta las iniciativas del personal de la unidad?					
6	El equipo directivo, ¿fomenta el trabajo en equipo?					
7	El equipo directivo, ¿tiene entre sus prioridades la atención a los clientes o usuarios de las actividades de la unidad?					
8	El equipo directivo, ante determinadas situaciones, ¿atiende personalmente a clientes y usuarios de la Unidad?					
9	El equipo directivo ¿establece relaciones con otras entidades, beneficiosas para la unidad?					
10	El equipo directivo ¿promueve el desarrollo e implantación de un sistema de gestión de procesos con definición de planes y objetivos específicos?					
11	El equipo directivo ¿reconoce y valora los esfuerzos, logros y resultados del personal de la unidad?					
12	El equipo directivo ¿fomenta la participación en asociaciones profesionales, conferencias, etc.?					
13	El equipo directivo ¿apoya aquellas actividades dirigidas a la mejora del medio ambiente (contenedores de papel reciclado, toner, pilas...) y su contribución a la sociedad?					

Si lo deseas, comenta cualquier otro aspecto que no aparezca reflejado en el cuestionario o que quieras remarcar como punto fuerte o punto débil con respecto al criterio: **LIDERAZGO**

.....
.....

8 ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 5: PROCESOS

En este criterio se debe evaluar cómo el CEDIP identifica, diseña, desarrolla y mejora sus procesos con el fin de satisfacer plenamente las necesidades y expectativas de sus clientes/usuarios actuales y futuros a través de las prestaciones que ofrece.

Respuestas: Pon una cruz en la casilla correspondiente a:

1 (nada o muy poco), 2(poco), 3(suficiente), 4(mucho), 5(del todo)

	Tercer Ciclo	Postgrado	Ambos
Indica a qué Negociado te estás refiriendo con tu opinión			

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿Tiene el CEDIP identificados y definidos sus procesos clave?					
2	¿Tiene el CEDIP documentados sus procesos clave?					
3	¿Te parece importante que los tenga documentados?					
4	¿Están asignadas las funciones y las responsabilidades en los procesos clave?					
5	¿Tiene el CEDIP un conocimiento fiable de las expectativas y necesidades actuales y futuras de sus clientes?					
6	¿Se diseñan sistemáticamente los procesos de tal manera que se puedan adecuar continuamente a las necesidades de los clientes?					
7	¿Existe un sistema de medición del cumplimiento de los objetivos de los diferentes procesos?					
8	¿Se identifican posibilidades de mejora de los procesos y se analiza su posible aplicación?					
9	¿Se investigan nuevos diseños de procesos, formas de actuación, aplicación de nuevas tecnologías, etc., para facilitar las operaciones y mejorar los procesos?					
10	Los nuevos procesos o las modificaciones de los ya existentes, ¿se implantan de modo planificado?					
11	¿Se revisan los cambios introducidos en los procesos para comprobar si se han obtenido los resultados previstos?					
12	¿Se comunica y se forma al personal en los nuevos procesos y en las modificaciones de los ya existentes?					
13	¿Se aplican la innovación, la creatividad y las iniciativas del personal en la mejora de los procesos?					
14	¿Las propuestas de mejora en los procesos se establecen de común acuerdo con las personas que intervienen en su realización?					

15	¿Se produce una buena coordinación con otros servicios y unidades que intervienen en los mismos procesos?					
16	¿Se estimula la creatividad y la innovación en el CEDIP?					
17	¿Cuenta el CEDIP con sistemas eficaces de atención al cliente sobre los servicios que se prestan?					
18	¿Tiene el CEDIP implantados mecanismos para conocer el nivel de satisfacción de los clientes, sobre los servicios que se prestan desde la misma?					
19	¿Tiene el CEDIP implantados mecanismos para conocer el grado de satisfacción de los clientes con respecto al modo en que el personal del CEDIP presta dichos servicios?					
20	¿Consideras que sería deseable que el CEDIP tuviese un sistema de gestión de la calidad certificado, tipo ISO 9000?					

Si lo deseas, comenta cualquier otro aspecto que no aparezca reflejado en el cuestionario o que quieras remarcar como punto fuerte o punto débil con respecto al criterio: **PROCESOS**

.....

9 ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 6: RESULTADOS EN LÓS CLIENTES

El objetivo de este criterio es evaluar lo que el CEDIP está consiguiendo en relación a sus clientes/usuarios.

Respuestas: Pon una cruz en la casilla correspondiente a:

1 (nada o muy poco), 2(poco), 3(suficiente), 4(mucho), 5(del todo)

	Tercer Ciclo	Postgrado	Ambos
Indica a qué Negociado te estás refiriendo con tu opinión			

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿Tiene el CEDIP perfectamente identificados a sus clientes?					
2	¿Los clientes tienen confianza y seguridad en las prestaciones que ofrece el CEDIP?					
3	¿Revisa el CEDIP los requisitos de las necesidades de los clientes que afectan a los procesos que realiza?					
4	¿Se evalúa periódicamente la satisfacción de los clientes?					
5	¿Los resultados de esas mediciones, en su caso, son satisfactorios para el CEDIP?					
6	¿La satisfacción de los clientes muestra una tendencia a mejorar?					
7	Si te comparas con otras Unidades de la Universidad, ¿crees que la satisfacción de los clientes de tu Unidad supera a la de los de otras Unidades similares?					
8	¿Los resultados de satisfacción de los clientes son consecuencia de la planificación y mejoras que se van realizando en el CEDIP?					
9	¿Dispone el CEDIP de indicadores de rendimiento de los aspectos relevantes para la satisfacción de los clientes (tiempos de tramitación, tiempos de espera, cumplimiento de plazos, etc.)?					
10	Si no los tuviera, ¿crees que debería tenerlos?					
11	¿Se tiene en el CEDIP un conocimiento real de las quejas y reclamaciones que se reciben de los clientes?					
12	¿El personal que atiende las consultas de los clientes está especialmente preparado?					
13	¿Está suficientemente identificado el personal clave para direccionar consultas?					

Si lo deseas, comenta cualquier otro aspecto que no aparezca reflejado en el cuestionario o que quieras remarcar como punto fuerte o punto débil con respecto al criterio:
RESULTADOS EN LOS CLIENTES

10 ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Se trata de analizar qué está consiguiendo el CEDIP en relación con el desarrollo de las personas que forman parte del mismo.

Respuestas: Pon una cruz en la casilla correspondiente a:

1 (nada o muy poco), 2(poco), 3(suficiente), 4(mucho), 5(del todo)

	Tercer Ciclo	Postgrado	Ambos
Indica a qué Negociado te estás refiriendo con tu opinión			

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
1	¿Evalúa el CEDIP la satisfacción de su personal?					
2	Si es así, ¿consideras adecuado el proceso de evaluación –el campo abarcado por la misma-?					
3	Y ¿se trasladan a los órganos superiores los resultados de esa evaluación con propuestas e iniciativas de actuación de mejora?					
4	¿Se introducen acciones para mejorar la satisfacción del personal?					
5	¿La tendencia de la satisfacción del personal muestra una evolución positiva? (como resultado de encuestas o de observación general)					
6	Si te comparas con otras Unidades de la Universidad, ¿crees que la satisfacción del personal de tu Unidad supera a la de los de otras Unidades similares?					
7	¿Los resultados de satisfacción del personal son consecuencia de la planificación y mejoras que se van realizando en el CEDIP?					

Si lo deseas, comenta cualquier otro aspecto que no aparezca reflejado en el cuestionario o que quieras remarcar como punto fuerte o punto débil con respecto al criterio:

RESULTADOS EN LAS PERSONAS

11 ENCUESTA AL PERSONAL DEL SERVICIO SOBRE EL CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD Y SOBRE EL CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVES

En el criterio 8 se trata de analizar lo que está consiguiendo el CEDIP en cuanto a satisfacer las necesidades y expectativas de su entorno local, nacional e internacional (según proceda).

Y en el 9, se debe evaluar lo que se está logrando en relación con los objetivos del CEDIP, los procesos clave y en la satisfacción de las necesidades y expectativas formuladas por sus clientes/usuarios.

Respuestas: Pon una cruz en la casilla correspondiente a:

1 (nada o muy poco), 2(poco), 3(suficiente), 4(mucho), 5(del todo)

	Tercer Ciclo	Postgrado	Ambos
Indica a qué Negociado te estás refiriendo con tu opinión			

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
1-8	¿Se preocupa el CEDIP por su imagen en el entorno?					
2-8	¿Piensas que debe preocuparse por ello?, es decir, ¿crees que el CEDIP tiene algún impacto en la sociedad?					
3-8	¿Se preocupa el CEDIP por conservar y proteger los recursos medio-ambientales?					
1-9	¿Se utiliza algún indicador (como tiempos de tramitación, tiempos de espera, cumplimiento de plazos,...) de las prestaciones del CEDIP?					
2-9	¿Consideras que, ya no la atención, sino el cumplimiento de la tarea habitual ha mejorado en los últimos años?					
3-9	¿Consideras que el CEDIP gestiona adecuadamente su presupuesto?					
4-9	¿Se alcanzan los objetivos generales previstos?					
5-9	¿Los buenos resultados son consecuencia de buenos modos de actuación?					
6-9	¿Son mejores los resultados globales del CEDIP que en años anteriores?					
7-9	¿Son mejores los resultados globales que en otras Unidades similares?					

Si lo deseas, comenta cualquier otro aspecto que no aparezca reflejado en el cuestionario o que quieras remarcar como punto fuerte o punto débil con respecto a los criterios: **RESULTADOS EN LA SOCIEDAD Y RESULTADOS CLAVE**

12 PREGUNTAS PARA CONOCER LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL (CRITERIO 7 RESULTADOS EN LAS PERSONAS, Subcriterio a)

	Tercer Ciclo	Postgrado	Ambos
Indica a qué Negociado te estás refiriendo con tu opinión			

	Sí	No
1. Mi trabajo, en general, es lo suficientemente interesante como para que no me aburra.		
2. Mi trabajo implica realizar tareas variadas.		
3. Este puesto me ofrece oportunidades de aprender nuevas habilidades.		
4. La dificultad del trabajo que llevo a cabo se corresponde a mis posibilidades.		
5. La cantidad de trabajo que debo realizar se ajusta a mis posibilidades.		
6. Mi trabajo me exige ser creativo/a		
7. En general, consigo los objetivos que me propongo en mi puesto de trabajo.		
8. En mi puesto tengo autonomía suficiente para trabajar a mi gusto.		
9. Tengo un alto grado de responsabilidad personal sobre las tareas que realizo.		
10. Participo en las decisiones que se toman sobre el funcionamiento del Servicio.		
11. Desde mi puesto puedo hacer propuestas de mejora para el funcionamiento del Servicio.		
12. Conozco perfectamente las tareas que debo realizar en mi puesto de trabajo.		
13. Estoy satisfecho con mi sueldo.		
14. Este trabajo permite una formación continua.		
15. En este Servicio existen oportunidades de promoción.		
16. Cuando realizo bien mi trabajo obtengo reconocimiento por parte de los demás.		
17. Se obtienen recompensas cuando se trabaja bien.		
18. En este Servicio cuando el trabajo no está bien hecho se reciben duras críticas.		
19. En este puesto tengo suficientes periodos de descanso y vacaciones.		
20. Estoy satisfecho con mi horario laboral.		

21. En mi jornada laboral tengo suficientes momentos de descanso.		
22. Mi lugar de trabajo se encuentra preparado para que pueda trabajar cómodamente.		
23. Mi lugar de trabajo se encuentra bien ventilado.		
24. Mi lugar de trabajo dispone siempre de una temperatura adecuada.		
25. No existen riesgos físicos ni psicológicos en mi puesto de trabajo		
26. Cuento con los recursos suficientes y adecuados (materiales, equipos, etc.) para desarrollar mi trabajo.		
27. Entre los compañeros de trabajo existe una fuerte competencia.		
28. Entre los compañeros de trabajo hay apoyo y ayuda.		
29. Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.		
30. Entre el personal existe una comunicación fluida.		
31. En general, los salarios que se cobran en la Universidad están adecuados a los distintos puestos.		
32. En general me encuentro satisfecho con mi trabajo.		

Anexo C. RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

TABLA DE FRECUENCIAS Y MEDIAS
0. DIRECTORES DE PROGRAMAS DE DOCTORADO

Nº	Pregunta	A	B	C	D	E	NC	Total	Media
1	¿Conoce la finalidad de la actividad que se lleva a cabo en esta Unidad? (A. Sí B. No)	9	1	0	0	0	1	11	
2	Cuando ha necesitado de alguno de los servicios que presta esta Unidad, ¿sabía a quién tenía que dirigirse y qué tenía que hacer? (A. Sí B. No)	8	3	0	0	0	0	11	
3	El horario de atención al usuario	0	1	2	5	2	1	11	0,70
4	La Unidad da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios	1	2	2	5	1	0	11	0,57
5	El personal de la Unidad está cualificado para las tareas que realiza	0	1	4	5	0	1	11	0,60
6	El trato recibido es considerado y amable	0	1	3	3	4	0	11	0,73
7	El personal da imagen de confianza	1	0	6	3	1	0	11	0,57
8	El personal informa de forma clara y comprensible a los usuarios	1	1	5	3	1	0	11	0,55
9	La Unidad conoce las necesidades de los usuarios	1	1	4	4	0	1	11	0,53
10	El usuario conoce las posibilidades que ofrece la Unidad	1	2	5	3	0	0	11	0,48
11	La Unidad recoge las quejas y sugerencias de los usuarios	1	2	5	2	0	1	11	0,45
12	La Unidad dispone de documentación escrita que facilita para relacionarse con los usuarios	1	2	4	4	0	0	11	0,50
13	El tiempo transcurrido desde su solicitud de información y la respuesta por parte del personal de la Unidad.	1	1	4	4	1	0	11	0,57
14	La tecnología utilizada para prestar el servicio es adecuada	0	0	6	3	1	1	11	0,63
15	El personal de la Unidad está fácilmente identificado para formular consultas y su accesibilidad es adecuada.	1	2	1	5	1	1	11	0,58
16	La señalización para acceder hasta las instalaciones de la Unidad es clara	0	3	1	4	2	1	11	0,63
17	El acceso a las instalaciones de la Unidad	0	1	2	5	1	2	11	0,67
18	El asesoramiento prestado por el personal de la Unidad para realizar gestiones relacionadas con el servicio prestado	0	2	2	5	1	1	11	0,63
19	Valore de forma global a la Unidad en el desempeño de sus funciones.	1	1	2	7	0	0	11	0,59
20	Valore en términos generales, la mejora de la Unidad con respecto a la última vez que se relacionó con la misma.	0	1	3	4	0	3	11	0,59
21	El servicio que presta la Unidad es mejor que el de otras Unidades de esta Universidad	0	1	3	3	0	4	11	0,57

A (muy malo), B (malo), C (aceptable), D (bueno) y E (muy bueno):

0. DIRECTORES PROGRAMAS DE DOCTORADO

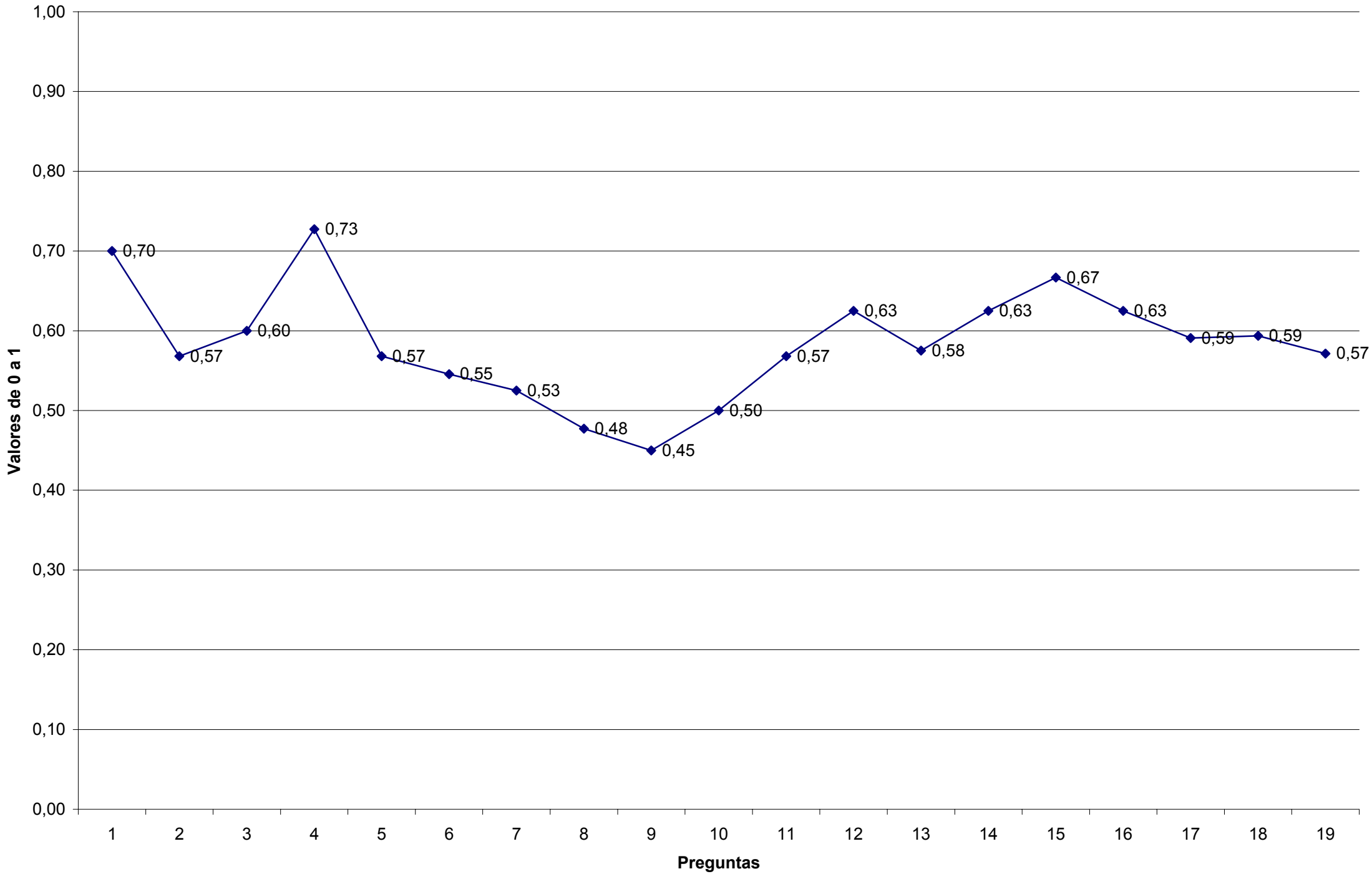


TABLA DE FRECUENCIAS Y MEDIAS

1. DIRECTORES DE ESTUDIOS DE POSTGRADO Y ESPECIALIZACIÓN

Nº	Pregunta	A	B	C	D	E	NC	Total	Media
1	¿Conoce la finalidad de la actividad que se lleva a cabo en esta Unidad? (A. Sí B. No)	3	0	0	0	0	1	4	
2	Cuando ha necesitado de alguno de los servicios que presta esta Unidad, ¿sabía a quién tenía que dirigirse y qué tenía que hacer? (A. Sí B. No)	3	0	0	0	0	1	4	
3	El horario de atención al usuario	0	0	2	2	0	0	4	0,63
4	La Unidad da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios	1	0	0	3	0	0	4	0,56
5	El personal de la Unidad está cualificado para las tareas que realiza	0	0	0	2	2	0	4	0,88
6	El trato recibido es considerado y amable	0	0	1	1	2	0	4	0,81
7	El personal da imagen de confianza	0	0	1	2	1	0	4	0,75
8	El personal informa de forma clara y comprensible a los usuarios	0	1	0	2	1	0	4	0,69
9	La Unidad conoce las necesidades de los usuarios	0	0	2	2	0	0	4	0,63
10	El usuario conoce las posibilidades que ofrece la Unidad	0	0	3	1	0	0	4	0,56
11	La Unidad recoge las quejas y sugerencias de los usuarios	0	1	2	1	0	0	4	0,50
12	La Unidad dispone de documentación escrita que facilita para relacionarse con los usuarios	0	0	2	2	0	0	4	0,63
13	El tiempo transcurrido desde su solicitud de información y la respuesta por parte del personal de la Unidad.	1	0	0	2	1	0	4	0,63
14	La tecnología utilizada para prestar el servicio es adecuada	0	0	0	4	0	0	4	0,75
15	El personal de la Unidad está fácilmente identificado para formular consultas y su accesibilidad es adecuada.	0	0	2	1	1	0	4	0,69
16	La señalización para acceder hasta las instalaciones de la Unidad es clara	0	2	1	1	0	0	4	0,44
17	El acceso a las instalaciones de la Unidad	1	1	0	2	0	0	4	0,44
18	El asesoramiento prestado por el personal de la Unidad para realizar gestiones relacionadas con el servicio prestado	0	0	1	2	1	0	4	0,75
19	Valore de forma global a la Unidad en el desempeño de sus funciones.	0	1	1	2	0	0	4	0,56
20	Valore en términos generales, la mejora de la Unidad con respecto a la última vez que se relacionó con la misma.	0	0	2	2	0	0	4	0,63
21	El servicio que presta la Unidad es mejor que el de otras Unidades de esta Universidad	0	1	0	2	0	1	4	0,58

A (muy malo), B (malo), C (aceptable), D (bueno) y E (muy bueno):

1. DIRECTORES ESTUDIOS DE POSTGRADO

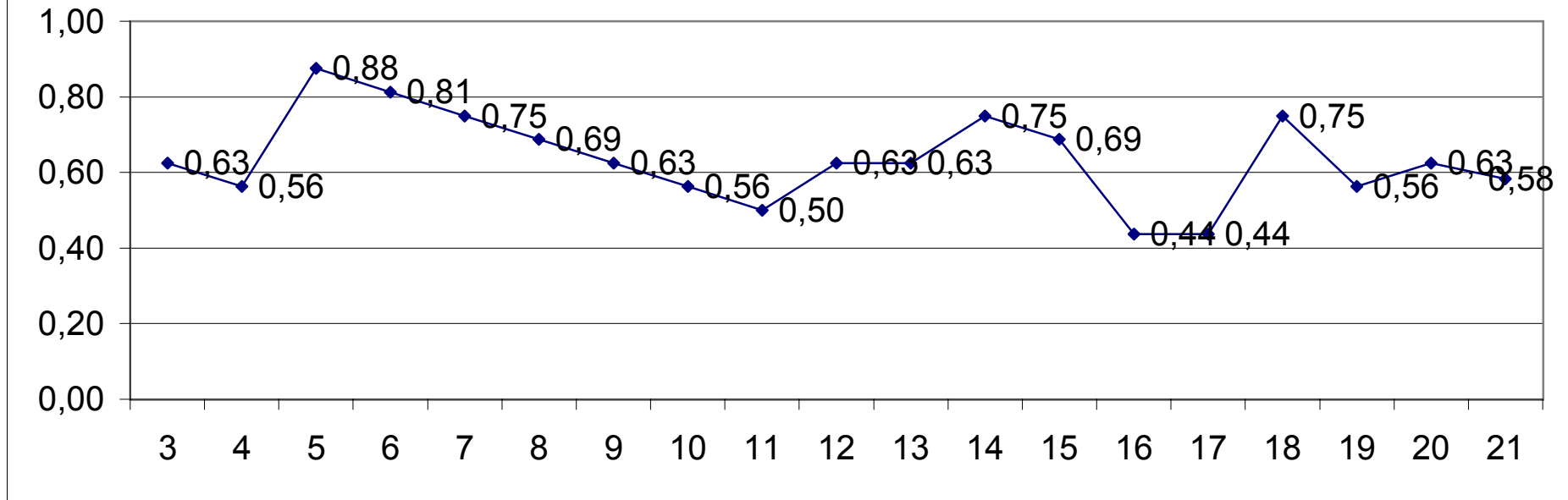


TABLA DE FRECUENCIAS Y MEDIAS
TOTALES PROGRAMAS DE DOCTORADO

Nº	Pregunta	A	B	C	D	E	NC	Total	Media
1	¿Conoce la finalidad de la actividad que se lleva a cabo en esta Unidad? (A. Sí B. No)	107	37	0	0	0	12	156	
2	Cuando ha necesitado de alguno de los servicios que presta esta Unidad, ¿sabía a quién tenía que dirigirse y qué tenía que hacer? (A. Sí B. No)	68	77	0	0	0	11	156	
3	El horario de atención al usuario	0	9	62	67	8	10	156	0,63
4	La Unidad da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios	4	12	60	52	21	7	156	0,62
5	El personal de la Unidad está cualificado para las tareas que realiza	0	6	50	61	27	12	156	0,69
6	El trato recibido es considerado y amable	0	6	30	68	45	6	155	0,76
7	El personal da imagen de confianza	1	7	61	58	23	6	156	0,66
8	El personal informa de forma clara y comprensible a los usuarios	4	7	50	65	24	6	156	0,66
9	La Unidad conoce las necesidades de los usuarios	7	22	47	58	11	11	156	0,58
10	El usuario conoce las posibilidades que ofrece la Unidad	16	48	59	23	2	8	156	0,41
11	La Unidad recoge las quejas y sugerencias de los usuarios	2	20	58	43	8	25	156	0,57
12	La Unidad dispone de documentación escrita que facilita para relacionarse con los usuarios	3	24	56	49	12	12	156	0,57
13	El tiempo transcurrido desde su solicitud de información y la respuesta por parte del personal de la Unidad.	2	15	60	51	19	9	156	0,62
14	La tecnología utilizada para prestar el servicio es adecuada	0	1	51	71	23	10	156	0,70
15	El personal de la Unidad está fácilmente identificado para formular consultas y su accesibilidad es adecuada.	3	27	57	45	16	8	156	0,57
16	La señalización para acceder hasta las instalaciones de la Unidad es clara	6	37	61	36	8	8	156	0,51
17	El acceso a las instalaciones de la Unidad	2	12	56	56	17	12	155	0,63
18	El asesoramiento prestado por el personal de la Unidad para realizar gestiones relacionadas con el servicio prestado	0	11	58	55	21	11	156	0,65
19	Valore de forma global a la Unidad en el desempeño de sus funciones.	1	6	58	70	13	8	156	0,65
20	Valore en términos generales, la mejora de la Unidad con respecto a la última vez que se relacionó con la misma.	2	10	60	50	8	26	156	0,60
21	El servicio que presta la Unidad es mejor que el de otras Unidades de esta Universidad	5	19	68	33	2	29	156	0,52

A (muy malo), B (malo), C (aceptable), D (bueno) y E (muy bueno):

TOTALES PROGRAMAS DE DOCTORADO

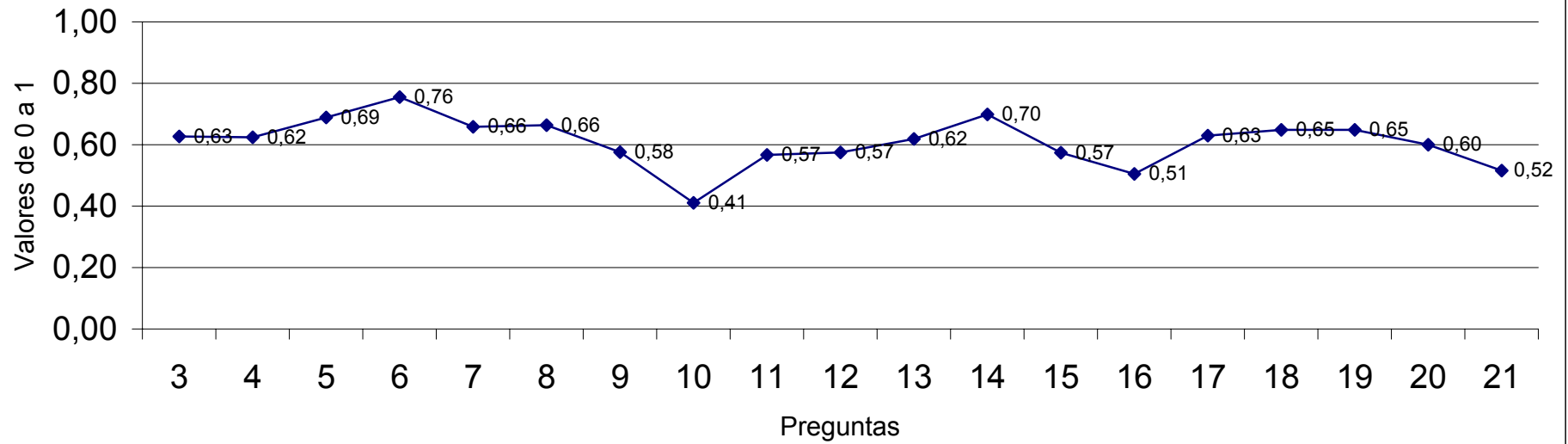


TABLA DE FRECUENCIAS Y MEDIAS

6. PROFESORADO DE PROGRAMAS DE DOCTORADO

Nº	Pregunta	A	B	C	D	E	NC	Total	Media
1	¿Conoce la finalidad de la actividad que se lleva a cabo en esta Unidad? (A. Sí B. No)	48	7	0	0	0	2	57	
2	Cuando ha necesitado de alguno de los servicios que presta esta Unidad, ¿sabía a quién tenía que dirigirse y qué tenía que hacer? (A. Sí B. No)	25	29	0	0	0	3	57	
3	El horario de atención al usuario	0	0	20	28	2	7	57	0,66
4	La Unidad da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios	0	4	14	27	7	5	57	0,68
5	El personal de la Unidad está cualificado para las tareas que realiza	0	2	10	26	12	7	57	0,74
6	El trato recibido es considerado y amable	0	2	8	24	18	5	57	0,78
7	El personal da imagen de confianza	0	1	18	22	11	5	57	0,71
8	El personal informa de forma clara y comprensible a los usuarios	1	1	15	23	12	5	57	0,71
9	La Unidad conoce las necesidades de los usuarios	1	4	13	28	4	7	57	0,65
10	El usuario conoce las posibilidades que ofrece la Unidad	1	16	19	13	1	7	57	0,49
11	La Unidad recoge las quejas y sugerencias de los usuarios	0	3	15	15	5	19	57	0,64
12	La Unidad dispone de documentación escrita que facilita para relacionarse con los usuarios	0	7	16	20	5	9	57	0,62
13	El tiempo transcurrido desde su solicitud de información y la respuesta por parte del personal de la Unidad.	0	5	15	21	9	7	57	0,67
14	La tecnología utilizada para prestar el servicio es adecuada	0	0	13	30	6	8	57	0,71
15	El personal de la Unidad está fácilmente identificado para formular consultas y su accesibilidad es adecuada.	0	10	22	13	7	5	57	0,58
16	La señalización para acceder hasta las instalaciones de la Unidad es clara	3	11	20	15	2	6	57	0,51
17	El acceso a las instalaciones de la Unidad	0	5	20	20	3	9	57	0,61
18	El asesoramiento prestado por el personal de la Unidad para realizar gestiones relacionadas con el servicio prestado	0	1	16	24	9	7	57	0,71
19	Valore de forma global a la Unidad en el desempeño de sus funciones.	0	1	15	31	5	5	57	0,69
20	Valore en términos generales, la mejora de la Unidad con respecto a la última vez que se relacionó con la misma.	0	1	20	20	4	12	57	0,65
21	El servicio que presta la Unidad es mejor que el de otras Unidades de esta Universidad	1	5	21	15	0	15	57	0,55

A (muy malo), B (malo), C (aceptable), D (bueno) y E (muy bueno):

6. PROFESORADO PROGRAMAS DE DOCTORADO

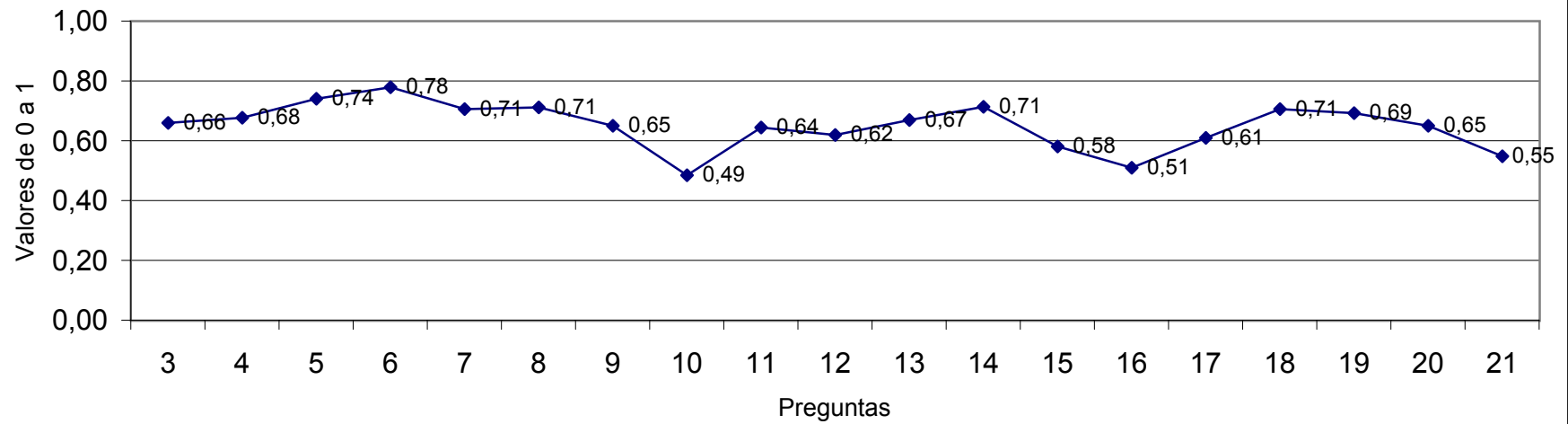


TABLA DE FRECUENCIAS Y MEDIAS

5. ALUMNOS DE ESTUDIOS PROPIOS DE POSTGRADO Y ESPECIALIZACIÓN

Nº	Pregunta	A	B	C	D	E	NC	Total	Media
1	¿Conoce la finalidad de la actividad que se lleva a cabo en esta Unidad? (A. Sí B. No)	39	12	0	0	0	4	55	
2	Cuando ha necesitado de alguno de los servicios que presta esta Unidad, ¿sabía a quién tenía que dirigirse y qué tenía que hacer? (A. Sí B. No)	38	13	0	0	0	4	55	
3	El horario de atención al usuario	0	7	25	17	3	3	55	0,58
4	La Unidad da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios	1	3	18	22	9	2	55	0,67
5	El personal de la Unidad está cualificado para las tareas que realiza	0	2	15	24	11	3	55	0,71
6	El trato recibido es considerado y amable	1	1	9	20	22	2	55	0,79
7	El personal da imagen de confianza	0	1	16	18	17	3	55	0,75
8	El personal informa de forma clara y comprensible a los usuarios	0	3	16	21	12	3	55	0,70
9	La Unidad conoce las necesidades de los usuarios	1	6	22	17	4	5	55	0,59
10	El usuario conoce las posibilidades que ofrece la Unidad	5	14	22	10	1	3	55	0,44
11	La Unidad recoge las quejas y sugerencias de los usuarios	2	7	20	16	2	8	55	0,55
12	La Unidad dispone de documentación escrita que facilita para relacionarse con los usuarios	2	4	16	22	4	7	55	0,61
13	El tiempo transcurrido desde su solicitud de información y la respuesta por parte del personal de la Unidad.	2	4	16	24	5	4	55	0,63
14	La tecnología utilizada para prestar el servicio es adecuada	0	2	21	20	6	6	55	0,65
15	El personal de la Unidad está fácilmente identificado para formular consultas y su accesibilidad es adecuada.	1	6	19	21	3	5	55	0,60
16	La señalización para acceder hasta las instalaciones de la Unidad es clara	5	12	20	11	3	4	55	0,48
17	El acceso a las instalaciones de la Unidad	4	4	19	19	5	4	55	0,58
18	El asesoramiento prestado por el personal de la Unidad para realizar gestiones relacionadas con el servicio prestado	1	2	21	19	8	4	55	0,65
19	Valore de forma global a la Unidad en el desempeño de sus funciones.	0	2	21	27	1	4	55	0,63
20	Valore en términos generales, la mejora de la Unidad con respecto a la última vez que se relacionó con la misma.	0	2	24	14	3	12	55	0,60
21	El servicio que presta la Unidad es mejor que el de otras Unidades de esta Universidad	1	4	21	11	1	17	55	0,55

A (muy malo), B (malo), C (aceptable), D (bueno) y E (muy bueno):

5. ALUMNOS DE POSTGRADO

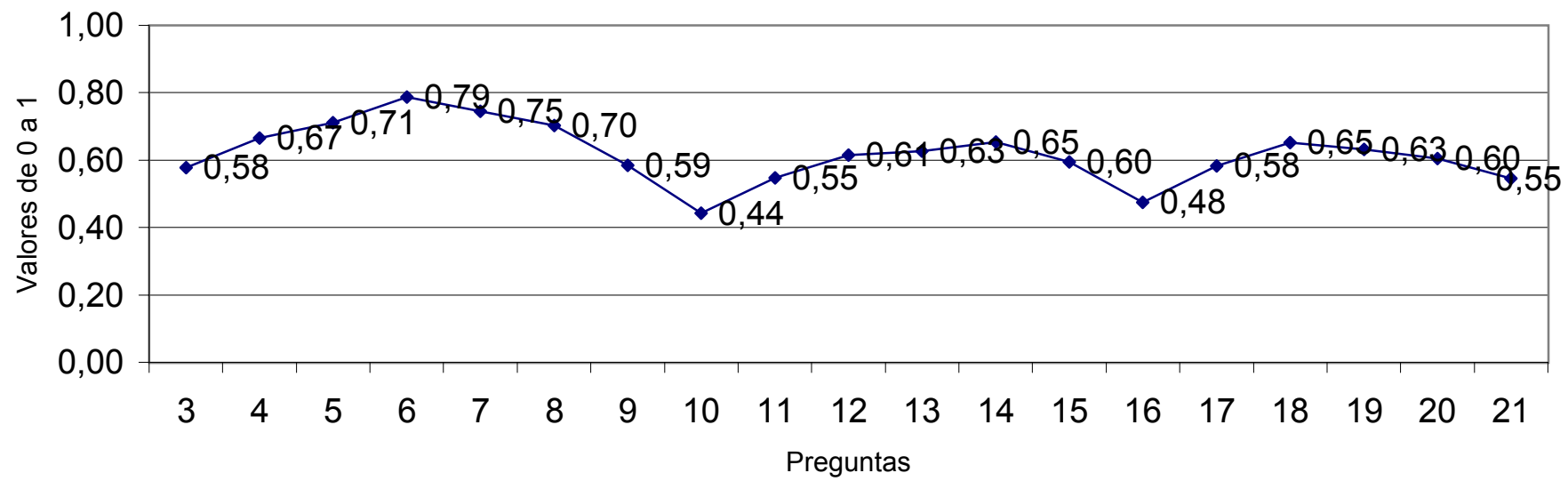


TABLA DE FRECUENCIAS Y MEDIAS

4. ALUMNOS DE PROGRAMAS DE DOCTORADO

Nº	Pregunta	A	B	C	D	E	NC	Total	Media
1	¿Conoce la finalidad de la actividad que se lleva a cabo en esta Unidad? (A. Sí B. No)	42	29	0	0	0	8	79	
2	Cuando ha necesitado de alguno de los servicios que presta esta Unidad, ¿sabía a quién tenía que dirigirse y qué tenía que hacer? (A. Sí B. No)	30	42	0	0	0	7	79	
3	El horario de atención al usuario	0	8	38	27	4	2	79	0,59
4	La Unidad da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios	3	6	40	19	9	2	79	0,58
5	El personal de la Unidad está cualificado para las tareas que realiza	0	3	34	25	13	4	79	0,66
6	El trato recibido es considerado y amable	0	3	19	38	17	1	78	0,72
7	El personal da imagen de confianza	0	6	34	28	10	1	79	0,63
8	El personal informa de forma clara y comprensible a los usuarios	2	5	28	33	10	1	79	0,64
9	La Unidad conoce las necesidades de los usuarios	5	17	25	23	6	3	79	0,53
10	El usuario conoce las posibilidades que ofrece la Unidad	14	29	28	6	1	1	79	0,34
11	La Unidad recoge las quejas y sugerencias de los usuarios	1	14	36	20	3	5	79	0,53
12	La Unidad dispone de documentación escrita que facilita para relacionarse con los usuarios	2	15	34	20	5	3	79	0,54
13	El tiempo transcurrido desde su solicitud de información y la respuesta por parte del personal de la Unidad.	1	9	36	24	7	2	79	0,59
14	La tecnología utilizada para prestar el servicio es adecuada	0	1	30	33	14	1	79	0,69
15	El personal de la Unidad está fácilmente identificado para formular consultas y su accesibilidad es adecuada.	2	15	30	22	8	2	79	0,56
16	La señalización para acceder hasta las instalaciones de la Unidad es clara	3	21	33	17	4	1	79	0,49
17	El acceso a las instalaciones de la Unidad	2	6	29	29	11	1	78	0,63
18	El asesoramiento prestado por el personal de la Unidad para realizar gestiones relacionadas con el servicio prestado	0	8	37	23	8	3	79	0,60
19	Valore de forma global a la Unidad en el desempeño de sus funciones.	0	4	39	26	7	3	79	0,62
20	Valore en términos generales, la mejora de la Unidad con respecto a la última vez que se relacionó con la misma.	2	7	34	21	4	11	79	0,57
21	El servicio que presta la Unidad es mejor que el de otras Unidades de esta Universidad	4	12	39	12	2	10	79	0,49

A (muy malo), B (malo), C (aceptable), D (bueno) y E (muy bueno):

4. ALUMNOS DE DOCTORADO

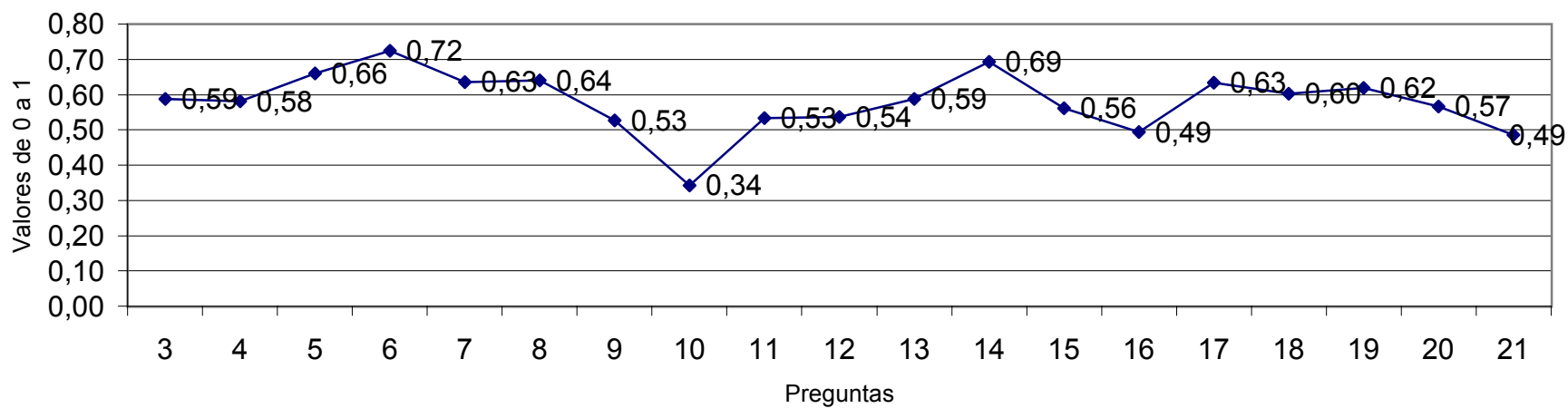


TABLA DE FRECUENCIAS Y MEDIAS

3. SECRETARÍAS ADMINISTRATIVAS DE ESTUDIOS PROPIOS DE POSTGRADO Y ESPECIALIZACIÓN

Nº	Pregunta	A	B	C	D	E	NC	Total	Media
1	¿Conoce la finalidad de la actividad que se lleva a cabo en esta Unidad? (A. Sí B. No)	2	0	0	0	0	0	2	
2	Cuando ha necesitado de alguno de los servicios que presta esta Unidad, ¿sabía a quién tenía que dirigirse y qué tenía que hacer? (A. Sí B. No)	2	0	0	0	0	0	2	
3	El horario de atención al usuario	0	0	1	1	0	0	2	0,63
4	La Unidad da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios	0	0	1	1	0	0	2	0,63
5	El personal de la Unidad está cualificado para las tareas que realiza	0	0	0	2	0	0	2	0,75
6	El trato recibido es considerado y amable	0	0	0	0	2	0	2	1,00
7	El personal da imagen de confianza	0	0	0	1	1	0	2	0,88
8	El personal informa de forma clara y comprensible a los usuarios	0	0	0	1	1	0	2	0,88
9	La Unidad conoce las necesidades de los usuarios	0	0	0	1	1	0	2	0,88
10	El usuario conoce las posibilidades que ofrece la Unidad	0	0	0	1	1	0	2	0,88
11	La Unidad recoge las quejas y sugerencias de los usuarios	0	0	1	0	1	0	2	0,75
12	La Unidad dispone de documentación escrita que facilita para relacionarse con los usuarios	0	0	0	1	1	0	2	0,88
13	El tiempo transcurrido desde su solicitud de información y la respuesta por parte del personal de la Unidad.	0	0	0	1	1	0	2	0,88
14	La tecnología utilizada para prestar el servicio es adecuada	0	0	0	0	2	0	2	1,00
15	El personal de la Unidad está fácilmente identificado para formular consultas y su accesibilidad es adecuada.	0	0	0	1	1	0	2	0,88
16	La señalización para acceder hasta las instalaciones de la Unidad es clara	0	0	2	0	0	0	2	0,50
17	El acceso a las instalaciones de la Unidad	0	1	1	0	0	0	2	0,38
18	El asesoramiento prestado por el personal de la Unidad para realizar gestiones relacionadas con el servicio prestado	0	0	0	2	0	0	2	0,75
19	Valore de forma global a la Unidad en el desempeño de sus funciones.	0	0	0	1	1	0	2	0,88
20	Valore en términos generales, la mejora de la Unidad con respecto a la última vez que se relacionó con la misma.	0	0	0	1	1	0	2	0,88
21	El servicio que presta la Unidad es mejor que el de otras Unidades de esta Universidad	0	0	1	1	0	0	2	0,63

A (muy malo), B (malo), C (aceptable), D (bueno) y E (muy bueno):

3. SECRETARÍAS DE POSTGRADO

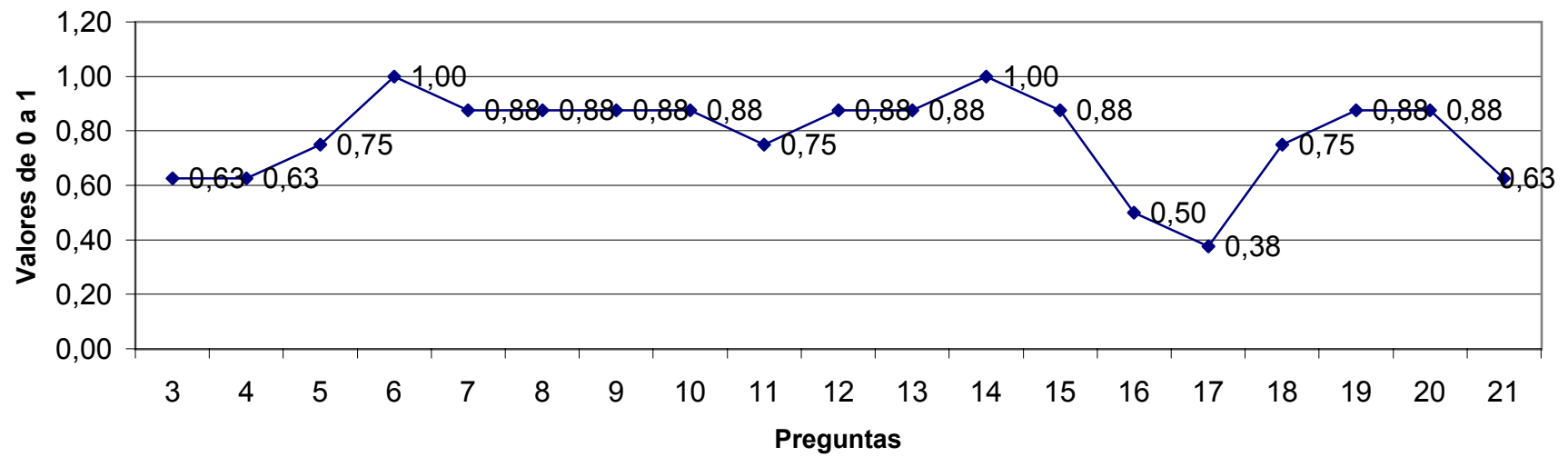


TABLA DE FRECUENCIAS Y MEDIAS

2. SECRETARIAS ADMINISTRATIVAS DE PROGRAMAS DE DOCTORADO

Nº	Pregunta	A	B	C	D	E	NC	Total	Media
1	¿Conoce la finalidad de la actividad que se lleva a cabo en esta Unidad? (A. Sí B. No)	8	0	0	0	0	1	9	
2	Cuando ha necesitado de alguno de los servicios que presta esta Unidad, ¿sabía a quién tenía que dirigirse y qué tenía que hacer? (A. Sí B. No)	5	3	0	0	0	1	9	
3	El horario de atención al usuario	0	0	2	7	0	0	9	0,69
4	La Unidad da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios	0	0	4	1	4	0	9	0,75
5	El personal de la Unidad está cualificado para las tareas que realiza	0	0	2	5	2	0	9	0,75
6	El trato recibido es considerado y amable	0	0	0	3	6	0	9	0,92
7	El personal da imagen de confianza	0	0	3	5	1	0	9	0,69
8	El personal informa de forma clara y comprensible a los usuarios	0	0	2	6	1	0	9	0,72
9	La Unidad conoce las necesidades de los usuarios	0	0	5	3	1	0	9	0,64
10	El usuario conoce las posibilidades que ofrece la Unidad	0	1	7	1	0	0	9	0,50
11	La Unidad recoge las quejas y sugerencias de los usuarios	0	1	2	6	0	0	9	0,64
12	La Unidad dispone de documentación escrita que facilita para relacionarse con los usuarios	0	0	2	5	2	0	9	0,75
13	El tiempo transcurrido desde su solicitud de información y la respuesta por parte del personal de la Unidad.	0	0	5	2	2	0	9	0,67
14	La tecnología utilizada para prestar el servicio es adecuada	0	0	2	5	2	0	9	0,75
15	El personal de la Unidad está fácilmente identificado para formular consultas y su accesibilidad es adecuada.	0	0	4	5	0	0	9	0,64
16	La señalización para acceder hasta las instalaciones de la Unidad es clara	0	2	7	0	0	0	9	0,44
17	El acceso a las instalaciones de la Unidad	0	0	5	2	2	0	9	0,67
18	El asesoramiento prestado por el personal de la Unidad para realizar gestiones relacionadas con el servicio prestado	0	0	3	3	3	0	9	0,75
19	Valore de forma global a la Unidad en el desempeño de sus funciones.	0	0	2	6	1	0	9	0,72
20	Valore en términos generales, la mejora de la Unidad con respecto a la última vez que se relacionó con la misma.	0	1	3	5	0	0	9	0,61
21	El servicio que presta la Unidad es mejor que el de otras Unidades de esta Universidad	0	1	5	3	0	0	9	0,56

A (muy malo), B (malo), C (aceptable), D (bueno) y E (muy bueno):

2. SECRETARÍAS PROGRAMAS DE DOCTORADO

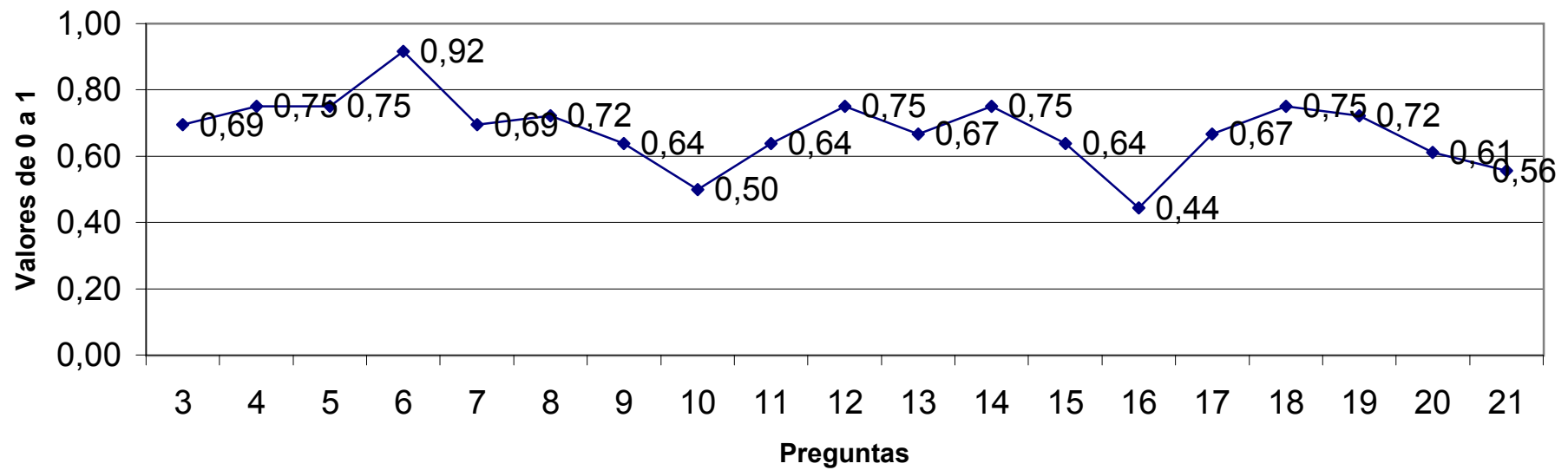


TABLA DE FRECUENCIAS Y MEDIAS

TOTALES ESTUDIOS DE POSTGRADO Y ESPECIALIZACIÓN

Nº	Pregunta	A	B	C	D	E	NC	Total	Media
1	¿Conoce la finalidad de la actividad que se lleva a cabo en esta Unidad? (A. Sí B. No)	44	12	0	0	0	5	61	
2	Cuando ha necesitado de alguno de los servicios que presta esta Unidad, ¿sabía a quién tenía que dirigirse y qué tenía que hacer? (A. Sí B. No)	43	13	0	0	0	5	61	
3	El horario de atención al usuario	0	7	28	20	3	3	61	0,58
4	La Unidad da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios	2	3	19	26	9	2	61	0,66
5	El personal de la Unidad está cualificado para las tareas que realiza	0	2	15	28	13	3	61	0,72
6	El trato recibido es considerado y amable	1	1	10	21	26	2	61	0,80
7	El personal da imagen de confianza	0	1	17	21	19	3	61	0,75
8	El personal informa de forma clara y comprensible a los usuarios	0	4	16	24	14	3	61	0,71
9	La Unidad conoce las necesidades de los usuarios	1	6	24	20	5	5	61	0,60
10	El usuario conoce las posibilidades que ofrece la Unidad	5	14	25	12	2	3	61	0,47
11	La Unidad recoge las quejas y sugerencias de los usuarios	2	8	23	17	3	8	61	0,55
12	La Unidad dispone de documentación escrita que facilita para relacionarse con los usuarios	2	4	18	25	5	7	61	0,63
13	El tiempo transcurrido desde su solicitud de información y la respuesta por parte del personal de la Unidad.	3	4	16	27	7	4	61	0,64
14	La tecnología utilizada para prestar el servicio es adecuada	0	2	21	24	8	6	61	0,67
15	El personal de la Unidad está fácilmente identificado para formular consultas y su accesibilidad es adecuada.	1	6	21	23	5	5	61	0,61
16	La señalización para acceder hasta las instalaciones de la Unidad es clara	5	14	23	12	3	4	61	0,47
17	El acceso a las instalaciones de la Unidad	5	6	20	21	5	4	61	0,57
18	El asesoramiento prestado por el personal de la Unidad para realizar gestiones relacionadas con el servicio prestado	1	2	22	23	9	4	61	0,66
19	Valore de forma global a la Unidad en el desempeño de sus funciones.	0	3	22	30	2	4	61	0,64
20	Valore en términos generales, la mejora de la Unidad con respecto a la última vez que se relacionó con la misma.	0	2	26	17	4	12	61	0,62
21	El servicio que presta la Unidad es mejor que el de otras Unidades de esta Universidad	1	5	22	14	1	18	61	0,55

A (muy malo), B (malo), C (aceptable), D (bueno) y E (muy bueno):

TOTALES POSTGRADO

