

**PLAN NACIONAL DE EVALUACIÓN DE
LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES**

**UNIVERSIDAD DE ALCALÁ
CENTRO DE INFORMACIÓN UNIVERSITARIA**

INFORME FINAL

Enero de 2002

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
 - 1.1. Objetivos
 - 1.2. Cronología de la evaluación
 - 1.3. Estructura del informe final
2. VALORACIÓN DEL PROCESO
 - 2.1. Proceso de evaluación interna
 - 2.2. Proceso de evaluación externa
3. PUNTOS FUERTES Y PUNTOS DÉBILES
4. ACCIONES ESTRATÉGICAS DE MEJORA
5. PLAN DE SEGUIMIENTO

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad de Alcalá está impulsando un proceso de Evaluación de la Calidad dentro del Plan Nacional de la Evaluación de la Calidad de las Universidades, propuesto por el Consejo de Universidades. Este proceso abarca a la docencia, a la investigación y a la gestión de los servicios administrativos universitarios. El Centro de Información Universitaria (CIU), cuya misión es la de proporcionar una información específica y de calidad a los miembros de la comunidad universitaria y a la sociedad en su conjunto, es uno de los servicios universitarios que se ha incorporado a este proceso en la convocatoria 2000/2001 del PNECU.

1.1. Objetivos

El objetivo de la evaluación del CIU es analizar su propia actuación, con el fin de valorar e identificar los puntos fuertes y débiles más sobresalientes, de modo que puedan potenciarse aquellos y corregir estos, conforme a un plan estratégico de acciones de mejora que, a su vez, responda a un orden de prioridad.

1.2. Cronología de la evaluación

La participación del CIU en el proceso comenzó a principios de noviembre del año 2000, tras la constitución del Comité de Evaluación Interna (CEI), que lo conformaron las siguientes personas:

- Luis Miguel Gutiérrez Torrecilla, Jefe de Servicio y Presidente del Comité
- Rafael Mondéjar Castillejo, Jefe de Sección CIU
- Pilar Domingo Benítez, Jefa de Negociado CIU
- Ana Isabel Rodríguez Valcázar, becaria CIU
- José Manuel García Prieto, representante estudiantes

El día 7 de noviembre de 2000, el Consejo de Universidades organizó una Jornada de Formación de Comités de Autoevaluación de Servicios, destinadas a los

integrantes de los Comités Internos, a las que acudieron la mayoría de los componentes del Comité Interno del CIU.

La fase previa o de planificación del proceso de Evaluación de la Calidad del CIU, se extendió hasta mediados de diciembre de 2000, y en ella, además de constituirse el CEI y establecerse la metodología de trabajo, se preparó toda la documentación que serviría de base a la elaboración del Informe de Autoevaluación.

La fase de autoevaluación interna, que dio comienzo a mediados de enero y se desarrolló a lo largo de 10 sesiones, culminó a finales de mayo de 2001, con la elaboración del borrador del Informe de Autoevaluación. Durante el desarrollo de esta fase, y a través de dípticos divulgativos, se dio a conocer a la Comunidad Universitaria la participación del CIU en el proceso Evaluación de la Calidad, así como de las sesiones que el CEI venía realizando para la elaboración del Informe de Autoevaluación. Asimismo, se celebraron varias reuniones de trabajo en coordinación con otros Servicios de la Gerencia con el fin de establecer unas pautas comunes y una misma metodología.

Una vez terminado el borrador del Informe, a primeros de junio, se dio traslado del mismo a todos los miembros del CIU con el fin de que pudieran realizar los aportes que estimasen convenientes..

El 27 de junio, tras algunas modificaciones, se dio por definitivo el Informe de Autoevaluación, que sirvió de instrumento de trabajo al CEE.

La fase de evaluación externa, se llevó a cabo por el Comité de Evaluación Externa, designado al efecto por el Consejo de Universidades, que estuvo constituido por las siguientes personas:

- D. Casimiro Vicente García Ferrando, Director Técnico del Servicio de Información de la Universidad de Murcia, que actuó como Presidente.
- D^a. Águeda Benito Capa, Directora del Departamento de Calidad de la Universidad Europea CEES.
- D^a. M^a. Luisa Arribas Gorrindo, Responsable de la Oficina de Información de la Universidad de La Rioja.

Durante la visita, que tuvo lugar los días 30 y 31 de octubre de 2001, este Comité celebró las entrevistas y audiencias, de acuerdo al plan de trabajo, previamente elaborado por la Universidad y posteriormente aceptado por el CEI, siguiendo las indicaciones de la guía de evaluación externa para los servicios. Como resultado de esta fase de evaluación el CEI elaboró un informe, que estimó conveniente y finalmente elaboró un informe, previo al definitivo, que entregó al Comité de Evaluación Interna.

En los primeros días de noviembre el CEI se reunió para analizar el informe previo emitido por el CEE.

A primeros de diciembre de 2001, el referido CEE remitió a la Gerencia de la Universidad y al Jefe del Servicio del Centro de Información Universitaria evaluado, su informe definitivo, que fue analizado por los miembros del CEI y difundido a todos los miembros del CIU, con el fin de que pudieran hacer de nuevo sus aportaciones para incluirlas en el Informe Final.

La fase final comenzó a mediados de diciembre de 2001 y concluyó el 15 de enero de 2002. En ella, el CEI, tras recibir el informe externo definitivo y darle la publicidad necesaria, elaboró el presente informe, que trata de sintetizar la valoración de las distintas dimensiones del servicio, relacionar las principales fortalezas y debilidades del mismo, así como señalar las acciones a emprender de modo prioritario, con el fin de mejorar la calidad que ofrece.

1.3. Estructura del Informe Final

Este Informe Final se ha elaborado siguiendo la metodología recomendada por la Guía de Evaluación de Servicios elaborada por el PNECU, como ya se hiciera al elaborar el Informe de Autoevaluación.

El Informe Final se ha estructurado en cinco partes. La primera es una introducción, en la que se concretan los objetivos y la cronología de la evaluación. La segunda consiste en una valoración de los procesos de evaluación interna y externa. La tercera recoge la relación de los principales puntos fuertes y débiles. En la cuarta parte de este Informe se concretan las acciones estratégicas de mejora que conviene poner en marcha con el fin de afianzar los puntos fuertes y corregir los débiles. Y en la quinta

parte se propone un Plan de Seguimiento que garantice la realización de las acciones de mejora.

2. VALORACIÓN DEL PROCESO

2.1. Proceso de Evaluación Interna

El proceso de evaluación de la calidad del Centro de Información comenzó a propuesta de la Gerencia, que lo presentó al Jefe del Servicio y éste al personal del Centro, explicando las razones que hacían conveniente la participación del CIU en el referido proceso.

El personal del CIU aceptó la participación en el proceso y se designaron los componentes del Comité de Evaluación Interna tratando de que estuvieran representados los colectivos principalmente implicados (personal funcionario, personal becario y representante de alumnos).

Toda la fase de autoevaluación se desarrolló conforme a la metodología acordada en el seno del CEI, basada en el debate y la discusión de las aportaciones individuales a cada uno de los nueve apartados propuestos por la Guía de Evaluación de Servicios, elaborada por el PNECU que, a su vez, la había adoptado del Modelo Europeo de Excelencia EFQM, con ligeras variaciones.

Hay que decir que el seguimiento estricto de la mencionada Guía de Evaluación de Servicios –en la que descendimos a cada uno de los subcriterios- resultó en algunos casos pesado o reiterativo, especialmente a medida que avanzábamos en los nueve apartados propuestos por la Guía. También procede comentar que en los apartados correspondientes a los Resultados encontramos mayor dificultad, ya que nuestra información al respecto era escasa, especialmente en lo referente a los resultados en los clientes y a los resultados en la sociedad.

En todo momento la actuación del CEI estuvo presidida por el deseo y la esperanza de que el proceso de evaluación tuviese repercusiones positivas en cuanto a la

mejora de la calidad del servicio que presta el CIU. También cabe destacar que, de hecho, este proceso ha servido para hacer valoraciones útiles de nuestro propio trabajo y mejorar la comunicación interna entre el personal del Centro, así como para mejorar de inmediato algunos aspectos de la atención al público.

2.2. Proceso de Evaluación Externa

Este proceso, realizado por el CEE, comenzó tras recibir el Informe de Autoevaluación elaborado por el CEI. El CEE, tomando como punto de partida el referido informe y la documentación anexa al mismo, procedió a su análisis.

Posteriormente, el CEE visitó durante dos días al servicio evaluado, desarrollando un programa, en el que tuvieron cabida reuniones de trabajo, recogida de documentación, entrevistas al personal funcionario y becario del CIU, audiencias, visitas a las instalaciones, comidas institucionales, etc. Al término de la vista, el CEE presentó su informe preliminar al CEI. Toda la visita estuvo presidida por un ambiente de cordialidad y entendimiento, por lo que estimamos que fue muy positiva y fructífera, sirviéndonos en mucho el referido informe provisional y los comentarios que sobre el mismo se hicieron en la reunión última llevada a cabo durante la mencionada visita.

Con posterioridad el CEE remitió su informe definitivo a la Gerencia de la Universidad y al Centro de Información Universitaria. Este informe ha sido valorado positivamente por el CIE porque se estima que con él pueden apreciarse mejor los puntos fuertes y débiles de la gestión del Centro de Información y porque también de él se extraen consecuencias y estrategias que, sin duda, pueden ayudar a mejorar la calidad del servicio que prestamos.

Finalmente, procede señalar y agradecer que el CEE ha realizado un gran trabajo de análisis y evaluación de la actividad del Centro de Información, que ha quedado patente en un informe equilibrado o en consonancia con el informe del CEI.

3. PUNTOS FUERTES Y PUNTOS DÉBILES

Entendemos que en este apartado debemos señalar, por un lado, las **coincidencias** que haya habido en los informes previos de las evaluaciones interna y externa, porque, con seguridad, esas coincidencias serán bastante reales y, por tanto, deberán tenerse muy en cuenta a la hora de elaborar las propuestas de mejora y tomar las decisiones más oportunas. Como podrá verse a continuación, el CEI coincide con la mayoría de las apreciaciones que el CEE ha incluido en su informe y que, de hecho, casi se transcriben como prueba evidente de que se aceptan. Por otro lado, aún siendo pocas, también debemos señalar y analizar las **discrepancias** que hayamos encontrado entre ambos informes, ya que entendemos que los puntos de vista discrepantes a los nuestros pueden ayudarnos a mejorar.

En algún caso, también se señalarán en este apartado de puntos fuertes y débiles otras aportaciones, que podrían llamarse **matizaciones** y que sin ser necesariamente coincidentes ni discrepantes, nos parece que aportan alguna idea útil.

COINDIDENCIAS

Comenzando por las COINCIDENCIAS, hay que destacar los siguientes PUNTOS FUERTES:

Política y Estrategia

- El compromiso que el Centro de Información manifiesta con la calidad, a través de su participación en el proceso de evaluación.
- La misión que el Centro se ha establecido a sí mismo de ser el primer contacto de los futuros universitarios con la UAH y ser al mismo tiempo el centro de información de la comunidad universitaria.
- También nos parece indicado señalar en el apartado de Política y Estrategia que existe una programación anual de actividades, lo que permite planificar con tiempo.

Personas

- El perfil de las plazas se define internamente.
- El personal parece estar satisfecho con el trabajo que realiza.
- El buen clima de trabajo que existe entre el personal.

- También es interesante destacar en este apartado que en el Servicio se presta atención a las personas, se invita a la participación y al trato respetuoso y se tiene disposición para resolver cualquier conflicto. Todo ello creemos que contribuye a ese buen clima de trabajo que se menciona anteriormente.

Alianzas y Recursos

- El Centro cuenta con autonomía presupuestaria.
- El Centro tiene abiertas oficinas que facilitan el acceso a la información en los distintos campus.
- El Centro colabora activamente con el Consejo de Estudiantes y con las Delegaciones de Alumnos de las Facultades y Escuelas de la UAH.

Liderazgo

- El Jefe del Servicio es accesible y escucha al personal.
- El Jefe del Servicio fomenta el desarrollo de un plan periódico de reuniones en las que se hace partícipe al personal del Centro en las actividades a realizar y se aportan ideas. A estas reuniones, que se están desarrollando desde hace tiempo, el Jefe del Servicio no asiste para favorecer el libre diálogo.
- El Jefe del Servicio participa activamente en el equipo de la Gerencia.
- El Jefe del Servicio fomenta comportamientos éticos y la correcta atención y cortesía al público.

Procesos

- La experiencia del Centro contribuye sólidamente a que éste adapte su actuación a la satisfacción de las necesidades de sus clientes.
- Existe un manual de procedimientos prácticamente acabado y, de hecho, se han mejorado con antelación a su puesta en marcha, algunos procesos y se han diseñado formularios.
- La coordinación y estructura organizativa dentro del servicio (áreas de actividad y funciones, procedimientos operativos y procesos) es correcta.

Resultados

- Los alumnos parecen estar satisfechos con el nivel de información que tienen
- Se recogen resultados sobre aspectos relevantes de algunas tareas del servicio
- No existen quejas formales de los usuarios
- Existe un organigrama claro y conocido, así como una distribución de funciones, lo que permite que todo el servicio conozca las tareas a desempeñar por cada uno de sus miembros.
- El Centro da una buena imagen que, además, en muchos casos es la primera imagen de la UAH.
- El Jefe del Servicio está muy implicado en la gestión de la Web, lo que posibilita una mejor difusión de la información.
- Se está avanzando en el uso de las tecnologías, aunque lentamente.

Las COINCIDENCIAS en los PUNTOS DÉBILES son las siguientes:

Personas

- La proporción de becarios en relación con el personal fijo es excesiva. Ésta debe disminuirse, pero incrementándose el personal fijo de plantilla, ya que el número total de efectivos es el adecuado.
- Existe cierta carencia de formación específica en el área de información.
- Parte del personal tiene la sensación de que las iniciativas no se transforman fácilmente en resultados.
- También existe algún miembro del personal que no se siente suficientemente valorado desde la institución.
- La comunicación es buena en el Servicio, pero no existen mecanismos sistemáticos de detección de necesidades.

Alianzas y Recursos

- Los canales de comunicación con los puntos de información existentes en los campus son mejorables.
- No hay un plan explícito de coordinación con otras unidades de la UAH
- Los canales de comunicación con proveedores de información no son suficientemente operativos, ya que la información no llega toda ni a tiempo.
- Parece conveniente una renovación de espacios y mobiliarios en las zonas de atención al público.
- El Centro dispone de equipos informáticos, pero carece de herramientas de gestión mecanizada de la información y de apoyos por parte del Servicio de Informática para incorporar las nuevas tecnologías.

Liderazgo

- El Jefe del Servicio no ha podido crear los canales de recepción de información adecuados con otros servicios de la UAH.
- Existe algún personal en el Servicio que demanda mayor comunicación descendente.

Procesos

- No existe un sistema de indicadores que oriente sobre los resultados globales del servicio.
- No está sistematizada la recogida y medida de resultados de todos los grupos de clientes.
- No existe un proceso sistemático de medición, análisis y mejora del servicio.

Resultados

- El Centro no es suficientemente conocido por los alumnos.
- Las instalaciones y ubicación de la oficina más importante del Servicio no está en el lugar más adecuado, que es un lugar próximo al mayor núcleo de alumnos.
- Los clientes hacen poco uso de los formularios de quejas y sugerencias.

DISCREPANCIAS O MATIZACIONES

En cuanto a las DISCREPANCIAS O MATIZACIONES, aunque no sean muchas ni grandes, cabe destacar las siguientes:

Aclarar a la afirmación “El centro no tiene prácticamente en cuenta al PDI, PAS y otros servicios universitarios como usuarios”, que se recoge en la pág. 27 del Informe de Evaluación Externa, que el análisis o evaluación de la actuación del Centro de Información se ceñía o concretaba sólo a un tipo de clientes del Centro: los estudiantes de 1º y 2º ciclos.

También hay que decir, a lo referido en la pág. 25, que las iniciativas del personal no sólo se fomentan, sino que también se tienen en cuenta aunque, obviamente y por diversas causas que generalmente suelen explicarse, no siempre se transformen en resultados.

No nos parece que exista evidencia de que los usuarios sean en su mayoría, como se dice en la pág. 27, derivados desde otras instancias de la Universidad, aunque sí que es cierto que en determinadas épocas, cuando las Secretarías de los Centros se sienten desbordadas por la afluencia de alumnos, los deriven hacia el Centro de Información. Por otra parte, el hecho de que estas Secretaría o incluso las propias Delegaciones de Estudiantes nos deriven alumnos más bien nos parece una fortaleza que una debilidad.

En la pág. 28 se indica que no se realizan comparativas ni experiencias de intercambio con otras universidades ni con otros Servicios de la UAH, y esto es completamente cierto; sin embargo, en este punto hay que destacar la dificultad que todavía entraña esta tarea; primero porque no es fácil establecer comparativas verdaderamente homogéneas con otros servicios y, segundo, porque tampoco es fácil que los servicios con los que eventualmente pudiéramos compararnos, tengan resultados concretos de su propia actividad.

También se dice en la pág. 28 que el Centro no parece tener un impacto significativo en la sociedad alcalaína o, al menos, no hay datos objetivos que lo muestren. También en este punto existe acuerdo en considerarlo cierto, si bien el Centro, por su propia misión, no ha tenido hasta ahora entre sus objetivos causar un

impacto significativo en la sociedad. Sin embargo, si que entendemos que puede ser muy conveniente que la sociedad tenga constancia de la existencia de un Centro de Información en la Universidad.

En la pág. 29 se dice que el CIU debería empezar a liderar el proceso de captación de alumnos. Sobre este punto, debemos señalar que la referida actividad no entra dentro de los cometidos del Centro, al menos mientras no se nos asigne por las autoridades que tengan competencia en la materia. No obstante, debemos destacar al respecto que años atrás, por encargo del entonces Vicerrectorado de Docencia y Alumnos, el Centro realizaba esta captación de alumnos a través de charlas y visitas a los centros de secundaria y que todavía en la actualidad se nos viene demandando esta actividad desde algunos Colegios e Institutos de secundaria, si bien no se realiza por falta de asignación presupuestaria o por la no disposición del personal del Centro a realizar este trabajo de forma gratuita.

Finalmente, añadir que en la pág. 25 del Informe de Evaluación Externa se han incluido dos frases que no sabemos interpretar adecuadamente. En la primera de ellas, se dice “El despliegue de las acciones presenta ciertas incoherencias con la misión del centro (sociedad)”, pero al no explicitarse más, no sabemos a qué acciones ni a qué incoherencias pueda referirse. La segunda de las frases no entendida dice “El nivel de satisfacción con las tareas realizadas no se corresponde con los ambiciosos objetivos marcados en su política”; tampoco entendemos esta afirmación.

4. ACCIONES ESTRATÉGICAS DE MEJORA

Una vez identificados los puntos fuertes y débiles, se ha procedido a establecer las siguientes acciones estratégicas de mejora, que se consideran necesarias para potenciar los primeros y corregir, en la medida de lo posible, los segundos:

Política y estrategia

1. Mantener como objetivo permanente del Centro su compromiso con la calidad en el servicio que proporciona y en el imagen que da de la UAH.

Personas

2. Proponer a la Gerencia el incremento del personal fijo de plantilla, al tiempo que la disminución del número de becarios.

3. Poner en marcha un plan de acogida y de formación continua del personal becario, mediante la elaboración de un manual de acogida del Centro de Información y la celebración de breves reuniones semanales, en las que se profundice en las necesidades formativas concretas de este personal para poder cumplir adecuadamente con sus cometidos.
4. Proponer a la Gerencia la posibilidad de establecer acuerdos con otras entidades que tengan servicios de información similares, con el fin de programar conjuntamente la realización de acciones formativas específicas destinadas al personal de estos servicios.
5. Proponer a la Gerencia que se atienda a la necesidad que tiene el CIU de contar con alguna persona cualificada que pueda contribuir directamente a mejorar la incorporación de las nuevas Tecnologías de la Información a los procesos del Centro.

Alianzas y recursos

6. Mejorar la coordinación de tareas y los canales de comunicación con las oficinas de información existentes en los campus, a través de encuentros semanales con el personal de dichas oficinas.
7. Establecer un sistema de información sobre acceso a la UAH, en coordinación con el Servicio de Gestión Académica.
8. Proponer a la Gerencia la apertura de unas instalaciones para la oficina principal del CIU, ubicadas en el Campus externo, en un lugar próximo al mayor núcleo de alumnos.
9. Intentar mejorar los canales de recepción de la información con otros servicios de la UAH, proponiendo al mismo tiempo a la Gerencia que se realicen los esfuerzos necesarios para conseguir que se establezcan y mantengan esos canales.
10. Manifiestar a la Gerencia la permanente disposición del CIU a participar en el proceso de captación de alumnos, colaborando u organizando actividades en la propia Universidad o en los centros de enseñanza secundaria –tal como, de hecho, se solicita desde algunos centros- .

Liderazgo

11. Potenciar el plan de reuniones semanales de trabajo de la Sección, fomentando a través de las mismas:
 - a. la comunicación ascendente y descendente.

- b. la participación de todo el personal en la programación y desarrollo de los objetivos, actividades y procedimientos del Centro, conforme a una adecuada distribución de funciones.
- c. el establecimiento de mecanismos sistemáticos de detección de necesidades del personal.

Procesos

- 12. Concluir por completo el manual de procedimientos del Centro y disponer de él como un elemento básico de trabajo en la Unidad.

Resultados

- 13. Establecer un sistema de indicadores que oriente sobre los resultados globales conseguidos por el Servicio.
- 14. Fijar estándares de calidad referidos a los aspectos del servicio directo que el CIU presta al público.
- 15. Elaborar cuestionarios de percepción y de expectativas del cliente y medir el índice de percepción de la calidad.
- 16. Incrementar el porcentaje de alumnos de la UAH que conocen y utilizan el CIU y sus medios de difusión.

5. PLAN DE SEGUIMIENTO

La primera de las acciones estratégicas de mejora, por tratarse de un compromiso de carácter filosófico o estratégico, debe ser una constante en cada una de las actuaciones del Centro y, como tal, se le supone, sin que sea necesario ningún seguimiento o control. Su realidad quedará simplemente avalada o desacreditada por el resultado de las restantes acciones estratégicas.

De las siguientes acciones de mejora propuestas, las señaladas con los números 6 y 11 están en marcha ya desde el comienzo de 2002 y de ellas se hará un seguimiento y balance trimestral a lo largo de todo el año.

La acción 3 se ha integrado como uno de los cuatro objetivos a alcanzar durante el año 2002, por lo que se han fijado para su ejecución unas acciones y unas fechas concretas que se han detallado en el compromiso de objetivos para el presente año. Igual ocurre con las acciones señaladas con los números 7, 14, 15 y 16. Las acciones 14 y 15 constituyen en realidad un solo objetivo.

Las acciones señaladas con los números 2, 4, 5, 8 y 10 constituyen únicamente propuestas que próximamente formalizaremos a la Gerencia, ya que su resolución, aún siendo muy importante para el Centro, escapa al ámbito competencial del mismo.

La acción número 9 es de muy difícil consecución porque necesita el concurso de numerosos Servicios, Centros y Departamentos, pese a lo cual se intentará con el apoyo de la Gerencia.

La acción 12 continúa en marcha y se espera concluir antes de que finalice el mes de abril.

Finalmente, la acción número 13 se estima de gran importancia, si bien no se comenzará con ella hasta concluir la acción 12 que se estima prioritaria.