

ACTA DE LA SESIÓN 3/2011 DE LA COMISIÓN DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD DE LA ASESORÍA JURÍDICA

Acta n.º: 3/2011

Fecha: 27 de mayo de 2011

Lugar: Despacho de la Asesora Jurídica

Hora de inicio: 12:00 h.

Hora de finalización: 13:00 h.

Orden del día:

1. Aprobación del acta de la sesión anterior.
2. Actuaciones realizadas desde la última reunión.
3. Actualización de los contenidos del portal web.
4. Acciones pendientes del Plan de Mejora de la Asesoría Jurídica.

Asistentes:

Rosa María Fernández Retamosa
Javier García Menéndez

* * *

Desarrollo de la sesión y acuerdos adoptados:

1. Aprobación del acta de la sesión anterior.

El acta se aprueba por unanimidad.

2. Actuaciones realizadas desde la última reunión.

Se hace un repaso de las actuaciones llevadas a cabo por el equipo de la Asesoría Jurídica desde la última reunión de la CGIC.

- Se le han comunicado al Secretario General los resultados de la encuesta de satisfacción de usuarios realizada en febrero, que también han sido publicados en el portal web de la Asesoría.
- El 11 de abril los responsables de distintos servicios mantuvieron una reunión con la Directora del Área de Planificación, Análisis y Calidad en la que ésta les explicó las líneas de trabajo para los próximos meses. De forma resumida, se trataría de simplificar procesos e indicadores, definir objetivos a distintos niveles y optar por un modelo de Sistema de Gestión de Calidad centralizado que permita a los servicios administrativos



de la Universidad obtener la certificación ISO 9001:2008 y así cumplir con el punto 2 del cuarto nivel del Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía (CPMCS).

- El 12 de abril se remitió al Vicerrectorado de Calidad y Planificación (ECO/2011/995) y se publicó en el portal web de la Asesoría Jurídica el acta de la sesión 1/2011, en la que se recoge la constitución de la nueva CGIC, en cumplimiento de lo establecido en el punto 10 ("Rendición de cuentas") del Procedimiento para el nombramiento del/de la Responsable de Calidad y Planificación y de la Comisión de Garantía Interna de Calidad de un Servicio. Previamente se había comunicado al Área de Planificación, Análisis y Calidad por correo electrónico (9 de febrero).
- El pasado 29 de abril se entregó en el Área de Recursos Humanos (PAS, Retribuciones y Seguridad Social) la documentación firmada por los dos integrantes de la Asesoría manifestando su compromiso para alcanzar los objetivos del cuarto nivel del CPMCS.
- A petición del Secretario General, en las últimas semanas se ha vuelto a trabajar sobre la propuesta de Reglamento de Organización y Funcionamiento del servicio, que elaboró el anterior equipo de la Asesoría Jurídica, a fin de impulsar su presentación al Consejo de Gobierno en los próximos meses. La elaboración de esta propuesta era una de las acciones del Plan de Mejora que en su día fue ejecutada dentro del plazo establecido. A fin de darle continuidad a esta iniciativa, la CGIC se marca ahora como objetivo finalizar la revisión del Reglamento y elevar la propuesta a la Secretaría General para lograr su aprobación definitiva durante este año 2011.

3. Actualización de los contenidos del portal web.

Tras efectuar una revisión completa del portal web de la Asesoría Jurídica, y en cumplimiento de lo acordado en la última sesión de la CGIC, se han llevado a cabo las siguientes modificaciones en sus contenidos:

- En la encuesta de satisfacción de usuarios se ha incorporado un nuevo ítem orientado a valorar la funcionalidad del portal web, con la siguiente redacción: *"El portal web de la Asesoría Jurídica ofrece información y servicios de utilidad"*.
- Se ha incluido una nueva sección relacionada con los temas de calidad, que incluye el buzón de sugerencias y reclamaciones, la encuesta de satisfacción de usuarios, la Carta de Servicios, las actas de la CGIC y los resultados de la memoria anual y de las encuestas. Además enlaza con la documentación relativa a la Asesoría Jurídica que se encuentra disponible en la web del Sistema Integral de Garantía Interna de Calidad de la Universidad.
- Se ha creado una nueva sección con información general sobre los servicios de la Asesoría Jurídica. Dentro de ella se ha activado un formulario de petición de servicios para que los usuarios puedan solicitar bastantes previos y citas con la Asesora, así como enviar consultas. Se ha incorporado en el lateral izquierdo del portal un icono con un acceso directo a este formulario.
- Se ha reestructurado el apartado "Destacados" y se han incluido tres enlaces laterales a las aplicaciones de uso más frecuente para la gestión electrónica de los procedimientos internos de la Asesoría (eCO, Port@firma, Plataforma de Tramitación de Convenios).
- Se ha reorganizado la sección de enlaces de interés, clasificándolos por materias.



4. Acciones pendientes del Plan de Mejora de la Asesoría Jurídica.

En el Plan de Mejora existe una acción que no llegó a realizarse en su momento y que la CGIC considera conveniente completar ahora. Se trata del punto 8.1. *Definir indicadores de rendimiento que reflejen la relación causa-efecto de las acciones desarrolladas con respecto a la sociedad.* Aunque la mayor parte de los servicios que presta la Asesoría Jurídica están orientados hacia los usuarios internos de la Universidad, hay un proceso que repercute directamente en la sociedad y que la Asesoría está interesada en mejorar a través de su portal web. Se trata de ofrecer a las empresas que deseen participar en procedimientos de contratación la posibilidad de conocer, de forma gratuita y rápida, si la documentación acreditativa del poder que ostenta la persona designada para actuar como licitador es suficiente. De este modo se proporciona a las empresas una mayor comodidad en sus relaciones con la Universidad, mediante el ahorro de copias de los documentos, envíos por mensajería y desplazamientos físicos al campus, mejorando aquellos procedimientos administrativos que tienen una evidente proyección social.

En consecuencia se acuerda utilizar un indicador que valore, con periodicidad anual, el uso del servicio de bastanteos previos, con expresión numérica porcentual:

*Número de bastanteos realizados a través de formulario on line * 100*

Número total de bastanteos realizados para procedimientos de contratación

Por otro lado, para dar continuidad a la acción 7.1. *Establecer mecanismos formales de recogida de información sobre satisfacción del personal del servicio, tales como encuestas, y dar difusión de sus resultados a través de la página web,* y ante la incertidumbre actual sobre si la Universidad va a solicitar al personal de los distintos servicios la realización de esta encuesta en 2011, la CGIC acuerda complementar de nuevo el mismo modelo de encuesta que se utilizó en los últimos años, a fin de obtener datos comparativos, publicar sus resultados en el portal web y establecer una periodicidad anual para esta acción en el ámbito de la Asesoría Jurídica.

V.º B.º de la Responsable de Calidad y
Planificación de la Asesoría Jurídica

El Secretario de la Comisión
de Garantía Interna de la Calidad

Fdo.: Rosa María Fernández Retamosa

Fdo.: Javier García Menéndez