

PLA D'ACTUACIÓ

de la Gerència de la UIB
2009-2010



Universitat de les Illes Balears

Presentació

Aquest document neix amb la finalitat de plasmar les principals actuacions que durà a terme la Gerència el bienni 2009-2010 per tal d'assegurar que el personal d'administració i serveis i l'organització administrativa s'adaptin i estiguin en condicions de contribuir amb la resta de col·lectius de la comunitat universitària a la consecució dels principals objectius i reptes de la Universitat de les Illes Balears.

El present pla d'actuació, aprovat pel Consell de Direcció el dia 28 d'abril de 2009, és fruit de la reflexió, del treball de diagnòstic i de les actuacions que la Gerència a partir de diferents elements va iniciar el passat any 2008, tenint en compte les necessitats de l'organització administrativa de la Universitat i la opinió dels diferents agents implicats, equip directiu, empleats, caps i representants sindicals. A partir d'aquest treball, l'any 2008 ja es varen dur a terme iniciatives com per exemple l'estabilització de contractes temporals amb la creació de places estructurals, l'aprovació de l'ordre de funcions, la regulació de la borsa d'interins i la publicitat en els processos de provisió de places temporals, entre altres.

Aquest document és una mostra més del procés de millora contínua en el qual es troba inserida, des de fa més d'una dècada, la Universitat de les Illes Balears. Amb l'objectiu d'orientar-se vers l'excel·lència, la UIB ha portat a terme múltiples actuacions. En són un exemple la participació des de l'any 1996 en processos d'avaluació institucional de titulacions i serveis (a hores d'ara, la totalitat de titulacions de la UIB estan avaluades); les diverses certificacions, com ara ISO 9001, ISO 14001, d'alguns dels nostres serveis; les deu mencions de qualitat de diferents programes de doctorat; el Pla estratègic de la Gerència (qualitat de la gestió) 2005-2007, etc.

El Pla d'actuació 2009-2010 que ara us presentam persegueix aprofundir alguns dels objectius ja formulats a l'anterior Pla de Gerència (qualitat de la gestió) 2005-2007, aprovat pel Consell de Direcció el dia 28 de febrer de 2005. Però alhora que té aquest vessant continuista, també afronta els nous reptes que tenen marcats la Universitat i l'Administració pública en general, com ara l'Administració digital i la culminació del procés d'adaptació a l'espai europeu d'educació superior.

La Gerència vol destacar que aquest és un document obert a modificacions i a la incorporació de noves idees i necessitats, i que som conscients que assumir les metes marcades exigeix la participació, el coneixement i la voluntat de les persones. Només l'esforç i el quefer diari dels homes i dones que formam la comunitat universitària serà el que ens portarà a l'èxit.

EIXOS ESTRATÈGICS

El Pla d'actuació 2009-2010 s'estructura en tres eixos estratègics, i cada un d'ells, en diferents objectius.

Eix 1: Atenció al ciutadà i accessibilitat. Administració electrònica

Eix 2: Qualitat i espai europeu d'educació superior

Eix 3: Política de PAS

El primer eix es refereix a les actuacions encaminades a millorar l'atenció al ciutadà i a la implantació de la Llei 11/2007. Actualment l'Administració està en procés de transformació en una Administració electrònica regida pels principis d'eficàcia i eficiència que proclama la nostra constitució. La Universitat, com a part de l'Administració pública, ha d'oferir als ciutadans els avantatges i les possibilitats de la societat de la informació. El repte d'aproximar-se al ciutadà i de rompre les barreres de distància i de temps impulsen a emprar i aplicar tècniques i mitjans electrònics, informàtics i telemàtics.

Aquest eix preveu diferents actuacions amb l'objectiu d'assegurar l'orientació a l'usuari i potenciar l'accessibilitat dels serveis i unitats de la UIB.

El segon eix fa referència a l'aposta de la Gerència per la qualitat: la culminació del procés de convergència europea, és a dir, la implantació progressiva dels nous títols de grau a partir del curs 2009-2010 i les exigències estrictes en matèria de qualitat de l'EEES.

Finalment, el darrer eix fa referència a les accions que es duran a terme en relació amb el personal d'administració i serveis, per poder dotar-lo d'una estructura organitzativa adequada i garantir una gestió administrativa i tècnica professional.

La formació, la motivació i la participació dels homes i dones que formen aquest col·lectiu és imprescindible per poder assolir amb èxit els objectius marcats.

Eix 1. Atenció al ciutadà i accessibilitat. Administració electrònica

L'aprovació de la Llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, situa les administracions davant un gran repte: adaptar l'activitat administrativa a les enormes possibilitats que ens ofereix la tecnologia a l'hora de prestar millors serveis i d'una forma més eficient.

La majoria de les administracions estan organitzades seguint una estructura departamental, encara que la majoria de tràmits que s'hi originen el han de gestionar de forma seqüencial un o més departaments, formant part d'un procés transversal. Tradicionalment aquests processos s'han dut a terme amb l'intercanvi de documentació física o a través de sistemes informàtics que en molts casos ni tan sols estan integrats.

La nostra universitat ha anat treballant els darrers anys per configurar una infraestructura tecnològica suficient i adequada per poder engegar el canvi (nova web, intranet...).

Aquest any 2009 es troba inserida en el procés de preparar i adaptar l'organització de l'administració a les exigències de la Llei, per això la Gerència treballa de forma coordinada amb els serveis més directament implicats, Secretaria General, Centre de Tecnologies de la Informació, per poder dur a terme amb garantia d'èxit la implantació de l'administració electrònica.

Per a l'any 2010 es preveu la posada en funcionament de determinats serveis administratius de forma telemàtica. En aquest sentit seran prioritaris els serveis que cobreixen necessitats i expectatives dels ciutadans en general:

Registre general

Els serveis de secretaria que afecten l'alumnat

Els serveis de gestió econòmica (licitació i facturació electrònica)

Els serveis de Recursos Humans (presentació de sol·licituds en processos selectius...)

Pel que fa a la gestió de Recursos Humans dels empleats, els anys 2009 i 2010 continuarem treballant per oferir més serveis a través de la intranet (expedient administratiu, fulls de serveis, etc).

Accions:

1. Definir una catàleg dels serveis que la Universitat oferirà a partir de l'any 2010 de forma electrònica.
2. Analitzar els processos que intervenen en els serveis que volem oferir electrònicament; des d'un punt de vista transversal, amb la implicació dels diferents serveis o unitats que hi intervenen.

- De gestió acadèmica, matricula dels alumnes i altres processos que es duen a terme a les secretaries dels centres, a l'efecte de facilitar l'accés dels ciutadans a l'administració de la UIB.
 - De gestió de recursos humans, per una part, continuar amb la implantació de processos que permetin l'accés dels empleats (PAS i PDI) al seu expedient (nòmines, control horari, vacances, formació, certificat anual d'IRPF, expedient administratiu...), i per l'altra, adaptar els procediments de gestió i de selecció de personal per tal de facilitar que hi puguin accedir les persones interessades i els ciutadans en general (gestió de sol·licituds de forma electrònica...).
 - De gestió econòmica i de contractació administrativa, a l'efecte de facilitar que hi puguin accedir ciutadans, empreses, proveïdors, licitadors... (perfil del contractant; emissió i recepció de factures electròniques; accés al seus comptes de proveïdor o de client).
3. Desenvolupar aplicacions de gestió integrades i basades en la utilització de la signatura digital.
- Registre general
 - Gestor d'arxiu documental
 - Implantar el sistema de matricula per Internet el curs 2009-2010
 - Implantar electrònicament altres gestions de secretaria (secretaria virtual)
 - Contractació administrativa
 - Facturació (recepció i emissió de factures)

Eix 2. Qualitat i espai europeu d'educació superior

Actualment, els canvis als nivells mundial i europeu exigeixen una nova cultura, un canvi en la manera de fer de les organitzacions. En aquest sentit, la UIB ha dut a terme multitud d'iniciatives que promouen una cultura de la qualitat.

Els reptes actuals exigeixen: implantar el sistema de garantia intern de qualitat de la UIB; establir els procediments que assegurin la participació dels grups d'interès interns i/o externs, la informació pública i la rendició de comptes; organitzar-se i avaluar-se en comparació amb el model EFQM; avançar en el nivell d'excel·lència del rendiment global; implementar les iniciatives o mesures per assegurar la gestió del personal en un marc d'aprenentatge, participació i innovació organitzatiu, promoure noves iniciatives i fórmules de gestió.

La missió de la Gerència és oferir el suport imprescindible per a la consecució dels principals objectius i tasques de la Universitat. El bienni 2009-2010 es caracteritza per la implantació dels primers títols de grau adaptats a l'EEES. L'èxit d'aquest procés s'assolirà amb la decidida col·laboració del PAS, especialment del que està més en contacte directe amb els processos de docència.

Accions:

1. Contribuir a la implantació del sistema de garantia intern de qualitat de la UIB (SGIQ).
 - Dissenyar els processos i les eines necessàries i oferir l'assessorament necessari per tal d'assegurar la implantació efectiva del SGIQ dels títols oficials de la UIB.
 - Adaptar i capacitar el personal d'administració i serveis implicat per poder assumir amb èxit el repte de la implantació dels nous estudis de grau i oferir l'assessorament i la formació específica adaptada a les seves necessitats en relació amb l'EEES i les exigències del SGIQ.
 - Adaptar els processos de les secretaries dels centres i implantar els aspectes nous que corresponguin a les exigències del nou model de gestió.
 - Potenciar el servei que la Universitat ofereix als membres de la comunitat universitària, especialment als alumnes, a través de diversos serveis, com ara el Servei de Biblioteca i Documentació, Campus Extens, el Servei de Recursos Audiovisuals, Edicions UIB..., com a centres de recursos per a l'aprenentatge.
2. Establir els procediments que assegurin la participació dels grups d'interès i/o externs, la informació pública i la rendició de comptes.
 - Avaluar la satisfacció dels grups d'interès.
 - Identificar àrees de millora en el servei prestat.
 - Publicar les cartes de serveis que ofereix cada servei o unitat.
 - Establir compromisos de qualitat amb els usuaris.
 - Retre comptes dels resultats obtinguts.
3. Promoure noves iniciatives i fórmules de gestió, per adaptar l'Administració de la UIB al model EFQM.
 - Promoure la gestió per processos i potenciar la participació del personal en la millora contínua d'aquests processos.
 - Iniciar l'avaluació de la gestió segons el model EFQM (any 2010).
 - Oferir la formació i l'assessorament adequat per tal d'implantar una gestió per processos i adaptar la gestió de la Universitat al model EFQM.

4. Implementar mesures i oferir la formació necessària per assegurar la gestió del personal dins un marc d'aprenentatge, participació i innovació.
 - Incentivar la participació del personal i dels usuaris dels serveis i promoure noves formes de comunicació.
 - Oferir formació al PAS de la UIB en relació amb els temes següents:
 - L'espai europeu d'educació superior
 - El sistema de garantia intern de qualitat de la UIB
 - El model EFQM
 - La gestió per processos

Eix 3. Política de PAS

Dins qualsevol organització moderna, la gestió dels recursos humans suposa una tasca clau per a l'equip de direcció.

La gestió del personal d'administració i serveis de la Universitat, com a la majoria d'administracions públiques, és molt complexa: per una part és necessari racionalitzar la despesa del capítol de personal; per l'altra part, tenim l'imperatiu legal de modernitzar l'Administració, oferir més serveis i acostar l'administració de la UIB als ciutadans, i la demanda d'organitzar i formar una Administració de cada vegada més professional.

La Universitat actualment es troba en un moment de canvi molt important, amb la necessitat d'aconseguir una estructura organitzativa que sigui flexible, professional i amb capacitat d'adaptació, amb l'objectiu d'oferir millores en la dedicació i atenció a les demandes de la comunitat universitària i als ciutadans en general.

La Gerència no pot oblidar que el capital humà és un valor que té la institució que resulta determinant a l'hora d'avaluar el rendiment, l'eficàcia i l'eficiència en la gestió: només potenciant el col·lectiu, amb més motivació, formació, confiança, foment del treball en equip, i més dotacions en els casos que clarament són necessaris, aconseguirem els objectius marcats.

Les accions que es plantegen en aquest eix són fruit de la reflexió, de l'experiència d'aquest principi de mandat i de les anàlisis de necessitats i recullen les propostes del personal obtingudes a través de l'enquesta de funcions, competències i de satisfacció del PAS realitzada a final de 2007, de les convocatòries de propostes de millora i de les propostes dels responsables de la gestió (caps, directors de serveis i administradors de centre) que la Gerència ha considerat prioritàries.

Accions:

1. Continuar amb la política de dotar places noves als serveis administratius més deficitaris.

Per a aquest any 2009 s'han dut a terme les accions següents:

- Reforç de l'estructura organitzativa dels serveis administratius dels centres per tal de poder afrontar els reptes que la implantació dels nous plans d'estudis i l'adaptació a l'espai europeu d'educació superior ens plantegen.

Per això es duu a terme la reclassificació de les places dels administradors de centres, que passen del grup A2/C1 al grup A1/A2 amb nivell de complement de destí nivell 25.

També, per tal de reforçar l'estructura dels centres, es fa una reestructuració als serveis administratius dotant una nova plaça de PAS d'un nivell de responsabilitat mitjana, grup A2/C1, nivell 22 o 21.

- Reforç del suport a la recerca, amb les millores següents: als Serveis Científicotècnics: la conversió d'una plaça del grup A2 en A1, la promoció interna d'una plaça del grup A2 a A1 i la reclassificació de les places dels tècnics superiors, que passen a tenir un complement de destí nivell 25. A l'Oficina de Suport a la Recerca: la dotació d'una nova plaça grup C1/A2 i la promoció interna d'una plaça del grup C1 a A2.

Per a l'any 2010 es durà a terme, en la mesura de les disponibilitats pressupostàries, la tercera i darrera fase de millores de plantilla recollides de les propostes d'organigrama realitzades pels responsables dels serveis. Per altra part, treballarem per identificar de forma objectiva la necessitat de crear noves places en funció de noves tasques o de l'increment no puntual de les existents actualment.

2. Impulsar la carrera professional del PAS: promoció interna i carrera administrativa per valoració del compliment, modalitats previstes a l'Estatut bàsic de l'empleat públic:

a) Per una part, per a l'any 2009 es preveu la convocatòria de diversos processos selectius de promoció interna vertical de diferents escales de PAS funcionari:

Cossos generals:

- 4 promocions del grup C1 a A2
- 10 promocions del grup C2 a C1

Cossos específics:

- 1 promoció del grup A2 a A1 del cos de biblioteca i documentació.
- 1 promoció del grup A2 a A1 del cos específic dels Serveis Científicotècnics.

- 2 promocions del grup A2 a A1 del cos específic de tecnologies de la informació i comunicacions (TIC).
- 4 promocions del grup C1 a A2 del cos de tecnologies de la informació i comunicacions (TIC).
- 1 promoció del grup C1 a A2 del cos de tècnics especialistes, Servei d'Informació.
- 1 promoció del grup C1 a A2 del cos de tècnics especialistes, Oficina de Suport a la Recerca.
- 1 promoció del grup C1 a A2 del cos de tècnics especialistes, Servei de Recursos Audiovisuals.

b) També per a l'any 2009 està prevista la posada en marxa del procediment de carrera horitzontal (carrera administrativa) per possibilitar al personal l'adquisició d'un grau superior, sense que suposi canvi de lloc de treball, a través de la valoració del compliment, de l'experiència i de la competència en el desenvolupament de la feina a la Universitat.

3. Finalitzar el procés de promoció interna horitzontal per al PAS laboral. Realització dins l'any 2009 de la tercera convocatòria de la promoció del personal laboral a cossos específics de personal funcionari (procés iniciat l'any 2006).
4. Convocar l'any 2010 processos d'oposició lliure als cossos de funcionari que corresponguin segons les vacants de la relació de llocs de treball.
5. Un dels objectius prioritaris de la Universitat és fomentar la integració de persones amb discapacitat igual o superior al 33 per cent.

En aquest sentit, per a l'any 2009 es posa en marxa una convocatòria d'accés d'una plaça per a persones amb discapacitat intel·lectual i/o amb sordesa prelocutiva profunda, severa o mitjana, i es preveu dotar-ne una nova plaça per a l'any 2010.

6. Potenciar l'oferta formativa; per àrees funcionals, en idiomes i de directius.

El Pla de formació per al personal de la UIB per al bienni 2009-2010 introdueix millores en la gestió de les convocatòries, les adjudicacions i el seguiment de les accions formatives.

Des de la Gerència es treballa en l'elaboració d'una llista de les diferents àrees de gestió en què s'han de classificar les places de la relació de llocs de treball de l'any 2010, la qual cosa repercutirà a l'hora de definir l'estructura de l'oferta formativa i unificar criteris d'actuació en matèria de recursos humans.

D'aquesta manera es pretén especialitzar la formació d'una persona en les àrees de gestió en les quals desenvolupi la seva feina o en les quals es vulgui formar. Aquesta estructuració ha de permetre una major accessibilitat a les accions formatives segons el perfil de cada persona i la seva necessitat formativa. També permetrà una major facilitat en la valoració de la formació específica (la

més adient per a una determinada plaça) amb vista a processos selectius del personal, avaluació del compliment i altres qüestions.

Per tal d'assegurar una major qualitat de l'oferta formativa i en la seva gestió, es duran a terme les accions següents:

- Potenciar que els cursos que s'ofereixen incloguin una prova d'aprofitament, fet que permetrà assolir millor els coneixements obtinguts al curs i al mateix temps donarà una valoració superior en processos competitiu de selecció i de provisió.
- Potenciar la formació dels treballadors en l'idioma d'anglès: cursos específics per a personal de secretaries i de consergeries i l'oferta de l'aula d'autoaprenentatge d'anglès.
- S'introdueix una enquesta al formador: l'objectiu és valorar l'activitat des del punt de vista del formador, l'organització i la gestió del curs, com també recollir les propostes necessàries per millorar el rendiment i l'eficàcia de les accions formatives.
- Es posa en marxa l'avaluació de l'impacte de la formació: la Universitat, tant com sigui possible, inclourà el procediment per a l'avaluació d'impacte a mitjà termini. Aquesta avaluació diferida és comuna per a tot el Pla de formació i ha de permetre observar i avaluar els impactes de les accions formatives en el funcionament de la UIB.

Paral·lelament a les millores esmentades, es duran a terme actuacions (jornades de treball, tallers, seminaris...) durant els anys 2009 i 2010 per reforçar el lideratge del personal d'administració i serveis que ocupa llocs de responsabilitat.

7. Revisar la normativa relativa al PAS de la UIB i, si escau, definir-ne de nova, sobre tot la que resulti necessària a conseqüència dels canvis en la normativa estatal o autonòmica.

Per a l'any 2009:

- Revisar l'Acord normatiu de jornada, permisos i vacances.
- Elaborar un document que determini les àrees de gestió de l'estructura orgànica del PAS de la UIB.
- Revisar la normativa de la Universitat pel que fa al requisit d'acreditar coneixements de llengua catalana per a l'accés i per a l'ocupació de llocs de treball del PAS.

Per a l'any 2010:

- Elaborar l'acord normatiu que dirigirà en el futur la selecció, la provisió de llocs de treball i la carrera administrativa del PAS a la Universitat.
- Elaborar un document que defineixi l'establiment d'un sistema de valoració de la feina i les vies d'incentius (*productivitat*).

8. Implantar l'avaluació per competències a tot el PAS com un sistema periòdic i habitual de valoració de la feina i la implicació de forma positiva i activa del PAS en la Universitat. La intenció de la Gerència és utilitzar aquesta avaluació en diferents processos que afecten la provisió de places, la promoció i la valoració del rendiment.

9. Estudiar fórmules i engegar iniciatives encaminades a promoure la possibilitat d'oferir la jubilació anticipada al PAS de la Universitat.

10. Crear una comissió per treballar en la valoració de les retribucions del PAS: atesa la història, diferent en alguns casos, dels distints col·lectius del PAS, cossos generals, cossos específics i personal laboral, aquesta comissió valorarà la situació i, si escau, podrà proposar de fer-hi modificacions per tal d'harmonitzar i mantenir una coherència en les retribucions de les diferents categories i els diferents nivells del PAS.