



## PROPUESTA DE FETE-UGT Andalucía

**“Complemento para la mejora y calidad de los servicios”**





## **PROPUESTA DE FETE-UGT SOBRE NUEVO COMPLEMENTO DE PRODUCTIVIDAD Y MEJORA DE LA GESTIÓN Y LOS SERVICIOS PARA EL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS ANDALUZAS**

Desde UGT siempre hemos defendido la educación como factor de progreso, considerando que el conocimiento, como parte de la educación, era y es fundamental para el evolución intelectual y el desarrollo económico de una sociedad. Además, y no menos importante, hemos defendido la educación como fuente de crecimiento personal. Para nosotros, la educación no consiste en impartir instrucciones o conocimientos técnicos exclusivamente, sino se trata de completar una educación global como personas.

Valores democráticos y de convivencia pacífica, de respeto al medio ambiente, de trabajo cooperativo, de relación con los demás, de respeto a las diferencias, del rechazo de cualquier forma de discriminación y el valor del diálogo, provienen de una concepción de la educación que aúna el crecimiento personal y el intelectual.

No podemos olvidar que los alumnos de hoy serán los ciudadanos, los profesionales y los dirigentes del mañana, por ello también defendemos la educación como factor de progreso social. El objetivo global que en nuestra opinión debe perseguir la educación: educar para la libertad que, en definitiva, es dotar a los individuos de las destrezas intelectuales y de la capacidad para instalarse como personas autónomas en un mundo complejo como el nuestro.

Nosotros defendemos la educación como un servicio público porque es la única forma de garantizar, en condiciones de igualdad, este derecho fundamental de todos los ciudadanos y que es, a su vez, la principal herramienta de transformación social en todos los órdenes. La educación es un bien básico y por ello debe ser público, cohesionado, solidario e igualitario.

Lo esencial para este cometido es el capital humano que aportan los trabajadores y trabajadoras de la enseñanza, que se transforman en imprescindibles para hacer llegar los valores democráticos a los alumnos.

La Administración debe dotar al sistema universitario de los recursos suficientes, tanto materiales como humanos, para poder afrontar este reto con éxito y ofrecer una educación de calidad. Si no se disponen de estos recursos perdemos todos; el sistema educativo se empobrece, se empobrecen la cualificación profesional y laboral de sus usuarios y ello producirá daños irreversibles que nos alejarán, cada vez más, de la de U.E. en vez de integrarnos plenamente en ella. Desde nuestro sindicato reivindicamos permanentemente los logros conseguidos en la perspectiva de la defensa y desarrollo del Estado del Bienestar. Unas prestaciones cada vez más fuertes en los servicios públicos a los ciudadanos corregirán paulatinamente las discriminaciones y desigualdades que la sociedad crea.

Nuestro modelo debe sustentarse en un sistema educativo público de calidad, que potencie la igualdad de oportunidades - sin distinción de sexo, raza, cultura, religión, condición económica y social,...- que compense las desigualdades, que discrimine positivamente a colectivos marginados, y que se sustente en la participación democrática.

Si tenemos acierto en nuestro cometido, estaremos formando a hombres y mujeres más libres, más críticos, más solidarios, en definitiva, estaremos creando la sociedad del futuro que queremos.

Por lo expuesto, desde FETE-UGT apostamos decididamente por una Universidad Pública, democrática, crítica, científica y de calidad; estamos convencidos de que otro modelo de Universidad es, no sólo posible, sino también necesario.



Este cambio no será posible sin el concurso de los recursos humanos que prestan sus servicios en el sistema y para conseguir una mayor efectividad en el fomento de la participación del PAS en los procesos de cambio el incremento de la calidad del servicio que se presta, es imprescindible el establecimiento de un complemento de productividad que premie, no sólo el trabajo realmente realizado, sino también la calidad y el esfuerzo orientado a la consecución de la continua mejora del mismo.

Producto de esta filosofía, en Baeza, el 20 de marzo de 2003, se alcanzó un Acuerdo entre las Gerencias de las Universidades públicas de Andalucía y las Organizaciones Sindicales por el que se asume el compromiso de establecer **un nuevo complemento para el PAS que se fundamente en la mejora y calidad de los servicios** en los que desempeña sus funciones.

El art. 73.2 de la LAU establece que corresponde al personal de administración y servicios de las Universidades públicas el apoyo, asistencia y asesoramiento a las autoridades académicas, el ejercicio de la gestión y administración, particularmente en las áreas de recursos humanos, organización administrativa, asuntos económicos, informática, archivos, bibliotecas, información, servicios generales, así como cualesquiera otros procesos de gestión administrativa y de soporte que se determine necesario para la Universidad en el cumplimiento de sus objetivos.

El objetivo que se persigue es prestar a la sociedad un servicio público eficaz y de calidad, contribuyendo a hacer efectivo el derecho a la educación contemplado en nuestra Constitución.

Alcanzar objetivos de calidad en las Universidades públicas de Andalucía exige un esfuerzo real de todas las partes y requiere **políticas de personal que consideren los recursos humanos como uno de los factores esenciales y clave.**

Conscientes de la **respuesta que la sociedad espera de la Universidad**; conscientes de la necesidad de la **mejora continúa en la calidad** de los servicios que la Universidad presta; conscientes de la necesidad de **motivar adecuadamente al Personal** de Administración y Servicios de las Universidades públicas de Andalucía; y conscientes de la **vinculación de los resultados de la calidad a una parte de la financiación** a percibir por las Universidades.

Las partes que suscriben este Acuerdo se comprometen al establecimiento del Complemento para la mejora y calidad de los servicios en los términos que a continuación se describen.

## **PARÁMETROS GENERALES DEL COMPLEMENTO**

### **1.OBJETIVOS**

Los objetivos básicos que se persiguen y a los que deberá contribuir el establecimiento de este nuevo Complemento son:

- La mejora y la calidad de los servicios en los que realiza su actividad el Personal de Administración y Servicios de las Universidades Públicas de Andalucía.
- Implementar en la conciencia de todas las partes, la necesidad de asentar progresivamente la cultura de la calidad.
- Promover un continuo proceso de modernización e innovación.
- Motivar e incentivar a los trabajadores económicamente ante los nuevos retos que se vislumbran y que deberán afrontar con eficiencia.



---

## 2.PRINCIPIOS GENERALES

Los parámetros generales que deben implementar este complemento estarán basados en los siguientes principios:

- **Publicidad:** Cada uno de los méritos que se puedan alegar por ser puntuables a los efectos de este complemento deberán ser conocidas con la suficiente antelación por los trabajadores.
- **Posible:** Garantizar que haya posibilidad real de alcanzar los objetivos marcados.
- **Dotación de medios:** Se facilitarán los recursos materiales y personales necesarios, así como la formación y los cauces para su consecución.
- **Independiente:** El órgano evaluador que determine el derecho a su percibo, así como su importe debe ser externo a la Universidad.
- **Proporcionalidad:** La cuantía de este complemento ha de ser proporcional al esfuerzo exigido, de este modo se alcanzará el objetivo de estimular a la plantilla.
- **Cuantía:** todos los trabajadores que alcancen el mismo grado de consecución de objetivos percibirán idéntica cuantía con independencia del tipo de puesto que desempeñen.
- **Evaluable:** Deberá estar basado en criterios de calidad cuantitativos, es decir, el sistema de cuantificación del cumplimiento de los objetivos marcados debe ser numérico. Por tanto, se deberán preestablecer las actuaciones que podrán alegarse y valorarse con indicación de los puntos que éstas podrán generar.

## 3.PRESUPUESTO

El pago de este complemento será abonado por cada Universidad con cargo a la financiación prevista en el Modelo de Financiación Andaluz que, en su momento, esté en vigor, el cual deberá prever y garantizar la satisfacción presupuestaria del mismo.

## 4.RETRIBUCIÓN

El importe máximo que podrá percibir cada miembro del Personal de Administración y Servicios de las Universidades Públicas de Andalucía será de 7.500 euros/año.

Este importe máximo se distribuirá en 5 tramos de 1.500 euros/año cada uno.

Tras la aplicación de los criterios generales y específicos de evaluación por el órgano evaluador se obtendrá una puntuación que determinará el número de tramos que se percibirán.

Las retribuciones asignadas por este concepto serán percibidas por el interesado/a durante los 3 años siguientes a su concesión, en dos pagas al año en los meses de marzo y septiembre. Transcurridos estos 3 años, se procederá a una nueva convocatoria de evaluación que determinará el nuevo importe al que se tendrá derecho durante los próximos 3 años y, así, sucesivamente.



---

## **5.ÓRGANO EVALUADOR**

Será la Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad quien realice la evaluación determinando, para cada trabajador, el número de tramos obtenidos, de acuerdo con los criterios generales y específicos de evaluación.

## **6.PERÍODO DE EVALUACIÓN**

Se realizarán convocatorias de evaluación cada 3 años.

Las evaluaciones se realizarán sobre la actividad desarrollada durante los 3 años anteriores a la convocatoria.

No obstante, para la primera evaluación se atenderá a los criterios que específicamente se señalen, en atención a sus especiales circunstancias (Ver anexo II)

## **CRITERIOS DE EVALUACIÓN**

Para la primera evaluación que se realice en el año 2007, como consecuencia de las condiciones excepcionales en las que se va a producir, se determinarán específicamente los méritos que se valorarán y que determinarán la cuantía a la que se tendrá derecho hasta la siguiente evaluación (Ver Anexo II).

Una vez realizada esta primera evaluación, para la 2ª y sucesivas convocatorias de evaluación se establecen en el presente Acuerdo los correspondientes criterios generales y específicos de evaluación (Ver anexo I).

## **SOLICITUDES**

Podrán solicitar este complemento, el Personal de Administración y Servicios Funcionario y Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía que se encuentre en servicio activo al momento de producirse una convocatoria de evaluación y acredite (documental y debidamente) méritos que estén sujetos a valoración a efectos de este complemento.

## **LAS UNIDADES COMO INSTRUMENTO ORGANIZATIVO**

A los solos efectos de este Complemento se crean las Unidades que contribuirán al objetivo de la mejora y calidad de los distintos servicios que prestan las Universidades.

En cada una de las Unidades creadas se desarrollarán tareas de planificación, ejecución, seguimiento y autoevaluación.

Es necesario que cada Universidad establezca en su seno tantas Unidades como sea necesario, de tal manera que todos los trabajadores pertenezcan necesariamente a una de ellas.

Estas Unidades, con carácter general, coincidirán con los Servicios en los que cada Universidad se estructura. No obstante, puede ocurrir que:

- Puede ser conveniente, a los efectos de este Complemento, crear en el seno de un Servicio varias Unidades de trabajo o, bien, crear una Unidad en la que estén integrados más de un Servicio.



- Además, hay trabajadores que no están integrados en ningún Servicio. Para éstos se crearán tantas Unidades como sea necesario en función de la tipología las tareas que desarrollan.

Las Universidades y sus Servicios van a ser evaluados externamente de forma periódica. Ante esta circunstancia, cada Universidad está promoviendo que sus Servicios realicen de forma cíclica y continuada un conjunto de actividades orientadas a la mejora del servicio que prestan.

Es importante señalar que la creación de estas unidades no supone duplicar las actividades que ya vienen desarrollándose, promovidas por las propias Universidades en sus procesos de evaluación de la calidad. Todo lo contrario, se pretende potenciar la participación de todos los trabajadores para que participen activamente desde sus puestos de trabajo, así como, desde los correspondientes grupos de trabajo que se creen en aras de materializar todas y cada una de las acciones derivadas de los procesos de mejora y evaluación de la calidad.

El medio más eficaz para desencadenar la cultura por la calidad es hacer partícipe al mayor número de trabajadores. De tal manera que, llegado el momento de una evaluación externa, se cuente con la actitud, predisposición e incentivación necesarias para afrontar esta nueva exigencia.

El conjunto de actividades que se desarrollarán en cada una de las Unidades, a lo largo de cada período de 3 años, permitirá:

- Acercarnos progresivamente a la cultura de la calidad.
- Implicar al conjunto de los trabajadores.
- Que los trabajadores generen méritos por la participación de las correspondientes actividades, que podrán ser alegados en la forma que se establezca en este Acuerdo, a efectos del derecho e importe respecto a este nuevo Complemento.
- Generar un conjunto de documentos y dinámica de trabajo en grupo orientado a la mejora continua que permitirá a las Universidades y a sus Servicios una mejor disposición llegado el momento de Evaluaciones externas de la calidad.

Asimismo, habrá que tener en cuenta:

- Todos y cada uno de los trabajadores de las Universidades públicas de Andalucía deberá estar integrado en una Unidad. Para ello, cada Universidad establecerá las Unidades que entienda oportunas a estos efectos.
- Todos y cada uno de los trabajadores tendrá derecho a participar voluntariamente en cada uno de los grupos de trabajo que se constituyan en su Unidad.
- En caso de unidades donde el número de participantes para un grupo de trabajo sea elevado se realizarán, en su caso, subgrupos para una mayor operatividad, distribuyendo entre estos las materias objeto de debate.
- A los trabajadores no se les puede negar el derecho a participar en estos grupos y actividades que puedan constituir méritos a los efectos de este complemento.
- Se deberán adoptar las medidas necesarias para que la participación en los grupos de trabajo no entorpezca el funcionamiento y desempeño de las tareas ordinarias.
- En ningún caso, la participación en los distintos grupos de trabajo que se constituyan podrá perjudicar a otros compañeros de su Unidad sobrecargándolos de trabajo.



## **ANEXO I**

### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA LA 2ª Y SUCESIVAS EVALUACIONES DEL COMPLEMENTO PARA LA MEJORA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

Se establece en el presente Anexo las actuaciones que constituirán méritos alegables y que determinarán el importe a percibir por cada uno de los trabajadores que presenten su solicitud, pertenecientes al colectivo de Personal de Administración y Servicios (funcionario y laboral) de las Universidades públicas de Andalucía.

El denominador común que rige cada una de estas actuaciones alegables como méritos es la exigencia de poder ser realizadas por todos los trabajadores de la Unidad y con carácter voluntario para éstos.

En el caso de actuaciones desarrolladas en el contexto de los procesos de mejora y evaluación de la calidad en las que sólo puedan participar un número reducido de trabajadores de una Unidad (por cuestiones de operatividad o exigencia normativa) excluyéndose al resto, no constituirán mérito a los efectos de este complemento; para estas actividades se realizarán rotaciones entre los trabajadores de la Unidad.

Cada 3 años se realizará una nueva convocatoria para la determinación del nuevo importe a percibir por este Complemento, en donde cada trabajador podrá presentar su solicitud. Los méritos que podrán ser alegados con ocasión de cada convocatoria serán aquellos que hayan sido acumulados durante los 3 años inmediatamente anteriores a la fecha de dicha convocatoria.

Se deberán adoptar cuantas medidas sean necesarias para que se realice en cada Universidad y Unidad y durante cada período de 3 años, las actuaciones que a continuación se determinan de manera que, con ocasión de cada convocatoria, los trabajadores estén en disposición de alegar sus méritos.

Los trabajadores de las Unidades que participen en el desarrollo de las actuaciones que a continuación se indican, obtendrán la correspondiente acreditación de tal hecho.

Cada Unidad, a través de su grupo de trabajo, establecerá las medidas organizativas necesarias para que los trabajadores participen y contribuyan en las actividades que a continuación se enumeran:

<b>Actuaciones que constituyen méritos</b> <i>(queda pendiente la determinación de la puntuación que se establecerán para cada uno de los ítems)</i>	
Denominación de la actuación	puntos
<b>1.Grupo de trabajo general para la calidad</b>	
1.1 Ser miembro del grupo de trabajo para la calidad.	
<b>2.Situación actual del Servicio</b>	
2.1 Realización del análisis de la situación actual del Servicio	
<b>3.Programación estratégica de la Unidad</b>	
3.1. Definición de objetivos de la Unidad	
3.2. Análisis de los recursos humanos y materiales disponibles	
3.3. Análisis de las necesidades formativas necesarias para los miembros de la Unidad	
<b>4. Recursos Humanos y comunicación</b>	
4.1. Planificación de la gestión de personal	
4.2. Análisis de la distribución de responsabilidades	
4.3. Análisis de la comunicación entre el equipo directivo y el personal	
4.4. Análisis sobre las nuevas tecnologías	





<b>5. Procesos</b>	
5.1. Definición del manual de procesos	
5.2. Seguimiento y control de los procesos	
<b>6. Mecanismos de satisfacción del personal y usuarios</b>	
6.1. Establecimiento de mecanismos para la medición de la motivación e implicación de la plantilla	
6.2. . Establecimiento de mecanismos para la medición de la motivación e implicación de los usuarios	
<b>7. Informe de autoevaluación</b>	
7.1. Elaboración de informe de autoevaluación	
<b>8. Formación</b>	
8.1. Realización de los correspondientes cursos de formación que supongan la transferencia al puesto de trabajo de habilidades y conocimientos	
<b>9. Certificación o Acreditación de la Calidad</b>	
9.1. Obtención de la Certificación de la Calidad de la Unidad por la Entidad correspondiente.	



---

## **ANEXO II**

### **CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA LA 1ª EVALUACIÓN DEL COMPLEMENTO PARA LA MEJORA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

La especial circunstancias en las que se desarrollará la implantación de este Complemento dado que existe una manifiesta desigualdad en la situación de partida de distintas Unidades o Servicios (algunos ya han iniciado los procesos de evaluación y mejora, mientras que en otros aún no se ha comenzado), proponemos que sea suficiente para poder percibirlo que la Unidad correspondiente haya realizado la primera autoevaluación de la misma.

La cuantía a percibir será una cantidad a tanto alzado igual para todo el personal que incentive la participación en los procesos de calidad y fomente la cultura de la evaluación de su rendimiento. Se percibirá durante los 3 años siguientes y hasta la segunda convocatoria de evaluación.