

Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía (CPMCS).

Marzo de 2007

Introducción:

El objetivo del presente acuerdo es facilitar los procesos de acreditación institucional en el entorno del Espacio Europeo de Educación Superior, en especial en los aspectos propios de la gestión de las actividades universitarias. Igualmente, tiene como objeto dar fiel cumplimiento al Acuerdo sobre nuevo Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía, suscrito entre éstas y las organizaciones sindicales más representativas: CCOO, FETE-UGT y CSI-CSIF el 24 de julio de 2003.

Con su aplicación se pretende valorar e incentivar, con la máxima objetividad la contribución del PAS a la mejora continua de los servicios, así como el especial rendimiento, la actividad extraordinaria, el interés y la iniciativa con que el personal de Administración y servicios de las Universidades Públicas de Andalucía desempeñen sus funciones, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo IV de los acuerdos de Homologación de fecha 24 de julio de 2003.

Para ello, las actividades de mejora representan una oportunidad única para iniciar acciones tendentes a sistematizar procedimientos, aunar esfuerzos, tomar conciencia de nuestra situación desde la comparación con nuestro más inmediato entorno y establecer una cultura que, basada en la mejora continua, colabore activamente en que la institución universitaria alcance sus objetivos. Si todo ello lo unimos a un sistema de reconocimiento a las personas implicadas en el proceso, resultará inevitable progresar por un nuevo camino que, sin duda alguna, nos conducirá a la excelencia, aportando valor a nuestra institución para que alcance sus objetivos generales, elevando el nivel de motivación e implicación de las personas que componen el sistema universitario.

En este marco, el PAS de las Universidades andaluzas, como parte fundamental de las mismas, puede y debe aportar todo su potencial, adaptándose e incorporando a su actividad cotidiana todas aquellas tareas que favorezcan alcanzar los objetivos generales de la organización.

Por su parte, las Universidades están en situación de adoptar medidas innovadoras que puedan favorecer la implantación de la cultura de la mejora continua entre el PAS, además de establecer medidas concretas de reconocimiento que vendrán a incrementar los niveles de satisfacción de las personas de la institución, liderando el proceso en este ámbito.

Por tanto, facilitar los procesos de acreditación institucional en el entorno del Espacio Europeo de Educación Superior, en especial en los aspectos propios de la gestión de las actividades universitarias, e impulsar la mejora continua en el ámbito de la administración y los servicios universitarios, vinculando los resultados en la plantilla a los objetivos que se marquen, es el eje fundamental de este Acuerdo.

Ámbito de aplicación:

El presente acuerdo es de aplicación a la Administración y los Servicios de las Universidades Públicas de Andalucía.

Les será de aplicación el complemento objeto de este acuerdo al personal funcionario de carrera y laboral indefinido que ocupen plazas establecidas en las relaciones de puestos de trabajo del PAS de las Universidades públicas andaluzas. El personal interino tendrá derecho al percibo del complemento siempre que cuente con una antigüedad ininterrumpida de un año. En cualquier caso, el percibo anual será proporcional al tiempo de servicios efectivos prestados durante el año. El restante personal temporal, así como aquellas personas que no percibieron durante el año anterior el complemento de homologación, no tendrán derecho al percibo del complemento objeto del presente acuerdo.

Metodológica y operativamente los ámbitos de referencia para la determinación y afectación de este complemento serán las unidades funcionales que en cada caso conformen los servicios de gestión universitaria de las instituciones o, en su caso, las agrupaciones que se determinen por parte de cada Universidad.

Se entenderán por unidades funcionales las Áreas, Servicios, Unidades de Administración y Servicios en los Centros universitarios, y los conjuntos de unidades resultantes de la consideración global de varias de ellas (vinculadas funcionalmente) cuando por su dimensión individual no pudieran desarrollar las tareas contempladas en este acuerdo. De igual forma, una unidad podrá dividirse, meramente a estos efectos, en dos o más cuando las distintas funcionalidades que desarrollen sus integrantes así lo aconsejen.

El compromiso de las instituciones universitarias para la aplicación de este complemento retributivo es que sea de aplicación a la totalidad de los efectivos que integran sus plantillas con las condiciones, el alcance y los importes que se determinen en el presente acuerdo constitutivo.

Evaluación del sistema:

Se realizará una doble evaluación objetiva de los resultados comprometidos:

A) Una a nivel de Sistema Público Universitario de Andalucía, cuyo resultado suministrará la pertinente información para los indicadores de cumplimiento en los compromisos suscritos entre las Universidades y la Junta de Andalucía a los efectos oportunos. Corresponderá a la Consejería de Innovación Ciencia y Empresa, conjuntamente con las Universidades, la determinación del organismo y el procedimiento a seguir para la evaluación del sistema.

B) Otra de carácter interno en cada Universidad hacia sus propias unidades, que se podrá realizar con la colaboración de las correspondientes Unidades de Calidad o estructura similar de cada Universidad, tanto para la determinación exacta de la situación de partida, como para el compromiso adquirido por cada unidad en cada período establecido (asegurando la necesaria congruencia con los objetivos generales y el plan de calidad de la Universidad) así como al término del período para determinar el grado de cumplimiento.

Estructura del complemento de productividad para la mejora y calidad de los servicios que presta el PAS:

La cuantía a percibir por los efectivos que integran las diferentes unidades funcionales de las universidades públicas de Andalucía es el resultado de la consideración y evaluación positiva de los siguientes elementos:

- i) *Manifestación de compromiso por la mejora de la calidad institucional.*
- ii) *Plan de mejora de la calidad de la gestión universitaria: Institucional y Sistema Universitario.*

Existirán cuatro tramos a efectos retributivos y cuatro niveles organizativos para la inclusión de las correspondientes unidades, en función de los objetivos de obligado cumplimiento, asignados a cada uno de los niveles para todas las Universidades. Igualmente, en cada nivel podrán añadirse, a los anteriores objetivos, aquellos otros, de cualquier tipo, que respondan a necesidades específicas de cada Universidad, debiendo quedar claramente determinados en los correspondientes acuerdos/pactos por objetivos.

Los responsables, con la participación de las personas que conforman las unidades funcionales o los grupos creados al efecto, deberán formalizar con la dirección un compromiso/pacto por objetivos que, referido a los períodos temporales que más adelante se determinan, especifique el despliegue de los objetivos, así como los indicadores de cumplimiento para avanzar en la consecución de referencias evaluables de calidad institucional y mejoras en la gestión.

Con carácter general, todas las actividades que den origen a la percepción de cantidades en concepto de productividad, habrán de ser

concordantes con las disposiciones de la Universidad y adaptarse a los planes estratégicos y operativos de la misma.

Niveles organizativos

A los efectos de la puesta en marcha del nuevo complemento de productividad para la mejora y calidad de los servicios, se establecen cuatro niveles organizativos cuyos contenidos tendrán carácter obligatorio para todas las Universidades, debiendo formar parte, como mínimo, de los objetivos a cumplir por las unidades en los acuerdos/pactos por objetivos que suscriban al efecto:

Contenido:

Primer nivel: Lo obtendrán las unidades que:

1. Manifiesten, por escrito, el compromiso con el desarrollo de los objetivos del Plan Estratégico de la Universidad y, en su caso, con los planes operativos establecidos al efecto.
2. Elaboren el mapa de procesos de la unidad.
3. Definan la misión y visión de la unidad en el contexto del plan estratégico de la Universidad.
4. Colaboren en la elaboración del catálogo de competencias que corresponden a los puestos de trabajo que tenga adscritos, o establezcan el plan organizativo y de mejora de la unidad, en el que consten las tareas que se asignan y asumen sus integrantes, así como los objetivos a cumplir en el período de referencia con los correspondientes indicadores de cumplimiento.

Segundo nivel: Lo obtendrán las unidades que:

1. Establezcan mecanismos de participación interna.
2. Documenten los procesos clave y realicen el seguimiento de los mismos con los correspondientes indicadores de cumplimiento y/o satisfacción.
3. Diseñen e implementen instrumentos que permitan medir las expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios y del personal con los servicios prestados, de conformidad con las herramientas establecidas por la dirección.
4. Evalúen la unidad según el modelo EFQM, siendo suficiente en este nivel la emisión del informe de autoevaluación, o certifiquen alguno de sus procesos clave según el modelo de gestión de calidad ISO 9001:2000.
5. Sigán colaborando en la elaboración del catálogo de competencias que corresponden a los puestos de trabajo que tenga adscritos, o establezcan el plan organizativo y de mejora de la unidad, en el que consten las tareas que se asignan y asumen sus integrantes, así como los objetivos a cumplir en el período de referencia con los correspondientes indicadores de cumplimiento.

6. La totalidad de las personas de la unidad realicen la correspondiente evaluación de competencias, al objeto de identificar carencias formativas, en relación con las determinadas para los puestos de trabajo. La negativa individual a realizar la mencionada evaluación supondrá la exclusión de ese trabajador del derecho a percibir este complemento, pero no del resto del personal de la unidad.

Tercer nivel: Lo obtendrán las unidades que:

1. Completen la evaluación de la unidad según el modelo EFQM con el informe externo así como el informe final.
2. Elaboren el manual de procesos de la unidad.
3. Elaboren las cartas de servicios normalizadas de la unidad.
4. Implementen las propuestas de mejora surgidas de la evaluación de la unidad.
5. Mejoren los resultados de los procesos clave y los de las encuestas de satisfacción.
6. Elaboren un plan estratégico o desplieguen el general de la Universidad.
7. Establezcan una gestión por procesos.

Cuarto nivel: Lo obtendrán las unidades que:

1. Cumplan los compromisos establecidos en las cartas de servicios y asuman nuevos compromisos de mejora.
2. Obtengan una puntuación de 300 o más puntos según el modelo de calidad EFQM o certifiquen la totalidad de sus procesos clave según el modelo de gestión de calidad ISO 9001:2000.
3. Superen una evaluación del desempeño de las personas de la unidad (en la que se incluirá la evaluación con relación a las competencias establecidas para el puesto de trabajo desempeñado), conforme al sistema y metodología establecidos en cada Universidad.

Los contenidos anteriores tendrán la consideración de mínimos y de carácter obligatorio de cada uno de los niveles en que se organiza el presente complemento, y deberán haber sido cumplidos y/o superados por la unidad correspondiente para generar el derecho al percibo de la cuantía asignada al nivel en cuestión. La superación y/o cumplimiento de los contenidos del segundo, tercer y cuarto niveles supondrá, para el siguiente período, el mantenimiento y la puesta al día de los contenidos del/los nivel/es inmediatamente anteriores.

Procedimiento:

1.- El año 2007 se considerará como período de carencia para la implementación del presente acuerdo, en el que todo el personal incluido

en el mismo tendrá derecho a percibir la cuantía establecida para el primer tramo económico, siempre que manifieste por escrito su compromiso con los valores de la mejora y la calidad, debiendo cumplirse a lo largo del año los contenidos establecidos para el primer nivel.

2.- En el año 2008 se realizará la auditoría del segundo nivel. A este fin, en los dos primeros meses del año las unidades deberán presentar la documentación justificativa de la superación de los contenidos del segundo nivel o la necesaria para el establecimiento del acuerdo/pacto por objetivos correspondiente al segundo nivel.

En los dos meses siguientes a la finalización del plazo de presentación de la documentación la dirección, con los apoyos que consideren necesarios y los responsables de las unidades organizativas o funcionales, establecerá, en función del cumplimiento de los contenidos mínimos establecidos para el segundo nivel, su superación a los efectos de percibo de la cuantía económica asignada a dicho nivel. Aquellas unidades que no hayan cumplido los contenidos obligatorios del segundo nivel deberán suscribir acuerdo/pacto por objetivos comprometiéndose a su cumplimiento en el plazo máximo de dos años. Para poder percibir la cuantía asignada al segundo tramo económico será necesario haber superado los contenidos del segundo nivel y el mantenimiento de los contenidos asignados al primer nivel. Para poder mantener la cuantía percibida durante el año 2007, será necesaria la superación de los contenidos del primer nivel.

3.- En el año 2010 se realizará la auditoría del segundo y tercer niveles. A este fin, en los dos primeros meses del año las unidades deberán presentar la documentación justificativa de la superación de los contenidos del tercer nivel o del segundo nivel con la necesaria para el establecimiento del acuerdo/pacto por objetivos correspondiente al tercer nivel.

En los dos meses siguientes a la finalización del plazo de presentación de la documentación la dirección, con los apoyos que consideren necesarios y los responsables de las unidades organizativas o funcionales, establecerá, en función del cumplimiento de los contenidos mínimos establecidos para el tercer nivel, su superación a los efectos de percibo de la cuantía económica asignada a dicho nivel. Aquellas unidades que no hayan cumplido los contenidos obligatorios del tercer nivel deberán suscribir acuerdo/pacto por objetivos comprometiéndose a su cumplimiento en el plazo máximo de dos años. Para poder percibir la cuantía asignada al tercer tramo económico, será necesaria la superación de los contenidos del tercer nivel y el mantenimiento de los contenidos del primer y segundo niveles. Del mismo modo, para poder percibir la cuantía asignada al segundo tramo económico, será necesaria la superación de los contenidos del segundo nivel y el mantenimiento de los contenidos asignados al primer nivel.

4.- En el año 2012 se realizará la auditoría del tercer y cuarto niveles. A este fin, en los dos primeros meses del año las unidades deberán presentar la documentación justificativa de la superación de los contenidos del cuarto nivel o del tercer nivel con la necesaria para el establecimiento del acuerdo/pacto por objetivos correspondiente al cuarto nivel.

En los dos meses siguientes a la finalización del plazo de presentación de la documentación la dirección, con los apoyos que consideren necesarios y los responsables de las unidades organizativas o funcionales, establecerá, en función del cumplimiento de los contenidos mínimos establecidos para el cuarto nivel, su superación a los efectos de percibo de la cuantía económica asignada a dicho nivel. Aquellas unidades que no hayan cumplido los contenidos obligatorios del cuarto nivel deberán suscribir acuerdo/pacto por objetivos comprometiéndose a su cumplimiento en el plazo máximo de un año. Para poder percibir la cuantía asignada al cuarto tramo económico, será necesaria la superación de los contenidos del cuarto nivel y el mantenimiento de los contenidos del primer, segundo y tercer niveles. Del mismo modo, para poder percibir la cuantía asignada al tercer tramo económico, será necesaria la superación de los contenidos del tercer nivel y el mantenimiento de los contenidos asignados al primer y segundo niveles.

5.- No obstante lo establecido para las auditorías del segundo y tercer niveles, durante los años 2009 y 2011 se realizará una auditoría intermedia para que aquellas unidades que habiéndose comprometido al cumplimiento de los contenidos de los niveles segundo (2009) o tercero (2011) en el plazo de dos años, puedan adelantar su auditoría de manera voluntaria con los mismos efectos que al término de los dos años previstos inicialmente.

6.- En el caso de que alguna unidad no haya superado los objetivos establecidos en los acuerdos/pactos por objetivos en el período de referencia, deberá suscribir nuevo acuerdo con todos aquellos contenidos obligatorios no cumplidos y/o superados, como mínimo, para un nuevo período de la misma duración. Durante este período, el personal de la unidad percibirá el 50% de la cantidad correspondiente al tramo económico inmediatamente anterior. En el caso de que por segunda vez no se superasen los contenidos del nivel en cuestión, todo el personal de la unidad dejará de percibir cantidad alguna por este concepto.

7.- Aquellas unidades que en las sucesivas auditorías de los años 2008, 2010 y 2012 tengan superados los objetivos mínimos y obligatorios de los niveles a los que corresponda en ese año, deberán suscribir acuerdo/pacto por objetivos en el que se comprometan a cumplir los objetivos del/de los siguiente/s niveles que no hayan superado, así como el control, seguimiento y mantenimiento del sistema de calidad como herramienta de mejora continua, a lo que se añadirá los objetivos de gestión que la dirección considere adecuados. El cobro de las cuantías asignadas a los niveles que se auditan en los años de referencia, para

aquellas unidades a las que sea de aplicación lo establecido en el presente apartado, quedará subordinado a la suscripción del acuerdo/pacto por objetivos anteriormente determinado.

8.- Las cuantías asignadas a cada tramo económico son las que se establecen en el anexo al presente acuerdo y están segmentadas en proporción al nivel de responsabilidad establecido entre los trabajadores de cada unidad, pudiendo excluirse del reparto, previa propuesta justificada del responsable de la unidad, a aquellas personas que, siendo advertidas con antelación, no se hayan implicado en los procesos de mejora. La exclusión de una persona del percibo del complemento será adoptada previa audiencia de los representantes de los empleados y de la persona afectada. La incorporación de una persona excluida con anterioridad se dará con ocasión de su participación efectiva en los procesos de mejora de la unidad durante un año continuado e informe favorable del responsable de la unidad. Esta reincorporación no conllevará efectos económicos retroactivos.

9.- Para percibir las cantidades asignadas al cuarto tramo económico, así como para su mantenimiento en períodos sucesivos, el personal de las unidades deberá haber superado una evaluación del desempeño de carácter individual, en la que se incluirá una evaluación con relación a las competencias establecidas para el puesto de trabajo desempeñado y, sucesivamente, superarla anualmente para su percibo continuado.

10.- Las cuantías dejadas de percibir por las personas excluidas del percibo o que no hayan superado la evaluación del desempeño, en ningún caso podrán ser objeto de redistribución entre sus compañeros.

11.- Aquellos empleados que no pertenezcan a una unidad organizativa estructurada de acuerdo con la RPT, conformarán una unidad, a efectos funcionales para la aplicación del presente acuerdo, mediante la unión de dos o más unidades vinculadas funcionalmente. Corresponderá a la dirección, a propuesta de los responsables, su determinación de acuerdo con los interesados.

12.- La dirección, previo informe justificativo, podrán eximir del cumplimiento de uno de los contenidos de los niveles segundo y tercero a aquellas unidades que por sus especiales características no resulte adecuado su cumplimiento, debiendo sustituirlos por el/los objetivo/s que respondan a las necesidades de la Universidad.

14.- En los casos de personas que ocupan puestos de trabajo de desempeño individual que no sean susceptibles de unificación funcional, corresponderá a la dirección la determinación de aquellos contenidos de los niveles susceptibles de cumplimiento individual, a los que se sumarán aquellos objetivos internos que así se determinen para cada período temporal equivalente. Su auditoría será similar a la establecida con carácter general para las unidades.

14.- Aquellas personas a las que sea de aplicación el presente acuerdo y que durante el período de cumplimiento de algún nivel cambien de unidad, mantendrán lo percibido hasta ese momento en su unidad de origen hasta la siguiente auditoría de la unidad de destino, momento en el que pasarán a percibir lo que corresponda al personal de ésta.

El cumplimiento del presente acuerdo por cada una de las Universidades del sistema público andaluz, estará incluido como indicador dentro de los contratos programa suscritos entre la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa y las Universidades públicas de Andalucía.

Este acuerdo deberá someterse con carácter previo a su firma, a la autorización de la Consejería de Economía y Hacienda de la Junta de Andalucía.

Asimismo las Universidades deberán presentar anualmente ante la Consejería de Innovación Ciencia y Empresa, una solicitud de costes de personal donde deberán estar incluidos los créditos necesarios para dar cumplimiento a los compromisos económicos adquiridos en el presente acuerdo.

Disposición final: El complemento regulado en el presente acuerdo absorbe cualquier mejora no derivada de los Acuerdos de Homologación del PAS funcionario/IV Convenio Colectivo del PAS laboral, a partir de su entrada en vigor (año 2003). Igualmente, las partes acuerdan la prórroga del IV Convenio Colectivo de Personal Laboral de las Universidades Públicas de Andalucía/Acuerdos de Homologación del Personal de las Universidades Públicas de Andalucía, hasta el 31 de diciembre de 2012.

marzo de 2007

Cuadro resumen del contenido del acuerdo:

Ámbito de aplicación: Las unidades de Administración y Servicios. El complemento se aplica al personal funcionario y laboral indefinido y a los Interinos con un año de antigüedad ininterrumpida.

Evaluación: Una interna de las unidades en las propias Universidades y otra externa de cumplimiento del acuerdo por las Universidades.

Estructura del complemento: 4 tramos económicos y 4 niveles de contenidos con equivalencia directa. Los contenidos de los niveles serán de obligado cumplimiento para el percibo de las cuantías económicas asignadas.

Procedimiento:

Las auditorías serán de la situación de las unidades creadas por cada Universidad:

1.- En el año 2007 se adelantará la cuantía del primer tramo económico, con compromiso de cumplimiento de los contenidos del primer nivel.

2.- En el año 2008 se realizará auditoría del segundo nivel: para su percibo si han cumplido los contenidos; o para alcanzar acuerdo con la dirección comprometiéndose al cumplimiento de los contenidos del segundo nivel en dos años (en este caso, se percibirá la cuantía del primer tramo económico si se mantiene el cumplimiento de los contenidos del primer nivel durante el período).

3.- En el año 2010 se realizará auditoría del tercer nivel: para su percibo si se han cumplido los contenidos; o para alcanzar acuerdo con la dirección comprometiéndose al cumplimiento de los contenidos del tercer nivel en dos años (en este caso, se percibirá la cuantía del segundo tramo económico si se mantiene el cumplimiento de los contenidos del primero y segundo niveles durante el período).

4.- En el año 2012 se realizará auditoría del cuarto nivel: para su percibo si se han cumplido los contenidos; o para alcanzar acuerdo con la dirección comprometiéndose al cumplimiento de los contenidos del cuarto nivel en un año (en este caso, se percibirá la cuantía del tercer tramo económico si se mantiene el cumplimiento de los contenidos del primero, segundo y tercer niveles durante el período).

Existirán dos auditorías intermedias del segundo y tercer niveles en los años 2009 y 2011, respectivamente, para que, con carácter voluntario, las unidades puedan demostrar la superación de los contenidos del nivel correspondiente, a fin del percibo anticipado de la cuantía asignada al mismo. Estas auditorías tendrán los mismos efectos que las previstas inicialmente.

Garantías:

1.- En caso de no superar los contenidos obligatorios de los niveles a los que se compromete cada unidad para cada período, se penalizará con la pérdida del 50% de las cantidades percibidas. Si se repitiese por segunda vez, nadie de la unidad percibiría cantidad alguna.

2.- El personal que no se implique en los procesos de mejora de la unidad, previa advertencia del responsable, podrá ser excluido de la percepción del complemento, con trámite de audiencia. Para su incorporación de nuevo a la situación del resto de la unidad, deberá haber acreditado un año continuado de participación normal en los procesos de mejora.

3.- Aquellas personas que cambien de unidad durante el período de cumplimiento de los contenidos de un nivel, mantendrán lo percibido en su unidad de origen hasta el momento de la siguiente auditoría de la de destino, momento en que pasarán a percibir lo que corresponda al personal de ésta.

Cuantías: Las cuantías de cada uno de los cuatro tramos económicos asignadas a cada uno de los niveles organizativos son las que se establecen en el anexo.

Organización de unidades: Corresponderá a la dirección la determinación de las unidades en que se distribuye el personal de cada Universidad al objeto del cumplimiento del presente acuerdo. En aquellos casos en que no sea posible la agrupación de personas en unidades funcionales, se aplicarán los contenidos de los niveles en la medida en que sea posible y se asignarán otros contenidos de acuerdo con las necesidades de la Universidad para el caso concreto.

Disposición final: El presente complemento absorbe cualquier mejora económica producida con posterioridad a la entrada en vigor del IV Convenio Colectivo y los Acuerdos de Homologación, siempre que no tenga cabida en éstos. Igualmente, las partes declaran expresamente la prórroga del convenio y los acuerdos hasta el 31 de diciembre de 2012.