

el gerente de la UCLM, José Luis González Quejigo, quien relató el arduo proceso que ha derivado en la elaboración de estos manuales de procedimientos, un camino que se inició en 1997 y que se ha ido consolidando en los últimos cinco años con diferentes iniciativas, entre las que destaca la celebración de las primeras jornadas de formación en la universidad pública española, encuadradas en la Semana Europea para la Calidad. En opinión del gerente, este dato evidencia la disposición de la UCLM y, más concretamente, de su personal de administración y servicios, por mejorar su gestión.

Los manuales de procedimientos operativos se presentaron en Albacete, Ciudad Real y Toledo

Certificación externa

Asimismo, José Luis González Quejigo avanzó que uno de los retos de la Universidad de Castilla-La Mancha a



En la imagen, parte del público que asistió a la presentación de los manuales en Albacete

medio plazo radica en obtener una certificación externa de calidad, del tipo del que se aplican a los productos y servicios más competitivos del mercado. Así, explicó que el modelo de acreditación que utiliza la Unión Europea en la actualidad para certificar la calidad de la enseñanza superior (el E.F.Q.M) concede el 14 por ciento de la puntuación total a la existencia de estos manuales de procedimientos.

El gerente concluyó afirmando que el Plan de Calidad Administrativa que ha asumido la UCLM es de “vital importancia” para conseguir la excelencia en la gestión y, consecuentemente, ofrecer un servicio más competitivo.

Documentos vivos

Por su parte, la directora de la Unidad de Formación y Sistemas de Mejora, Rosa María Abad, incidió en que los manuales de procedimientos operativos no son en absoluto documentos cerrados. Al contrario, constituyen en sí mismos unos soportes vivos, que se actualizarán continuamente para adaptarse a los eventuales cambios que se produzcan en la gestión o a las nuevas necesidades que aparezcan en las diferentes áreas. En este sentido, explicó que las distintas unidades de la Universidad dispondrán de sus respectivas carpetas de manuales de procedimientos operativos, y que la actualización de estas carpetas será continua e inmediata y se gestionará a través de una base de datos específica desde la que se seguirá la *vida* de cada documento. ○

Razones para seguir adelante

Múltiples razones justifican la utilización y el desarrollo de los manuales de procedimientos operativos:

- La extensión del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad al área de Administración y Servicios. Los servicios bibliotecarios de la UCLM pasarán este año este “examen”.
- El cumplimiento del Plan de Mejora de la Calidad que ha emprendido la UCLM en los ámbitos docente e investigador y de administración y servicios.
- Adecuarse a los criterios de transparencia y eficacia en la gestión que se exige a las administraciones públicas y que en Castilla-La Mancha fiscaliza la Junta de Comunidades.
- La Ley Orgánica de Universidades prevé la creación de una Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación que, muy previsiblemente, exigirá la realización de estos manuales operativos.