

En directo

Gestión de la calidad en la Agencia CSIC

Pedro Ojeda García, Mayte Gil Luezas. Unidad de calidad del CSIC (Madrid)



Con la transformación de la figura jurídica del CSIC en Agencia Estatal, comienza una nueva etapa organizativa vinculada al contrato de gestión y a la planificación estratégica. Como consecuencia de esta se aprueba en diciembre de 2010 el Plan de Gestión de la Calidad del CSIC, donde se perfilan los objetivos en este campo en el horizonte 2010-2013.

La propia elaboración del Plan de Calidad, sirvió en sí mismo como desencadenante para incorporar la cultura de la calidad al lenguaje administrativo de la institución. Se llevó a cabo haciendo partícipes a todos los centros e institutos del CSIC y de sus unidades de servicio, analizando las necesidades, expectativas y actividades previstas en la gestión de calidad de todos ellos. Esta primera plataforma ha servido de punto de partida e impulso para que en las agendas de los centros se hayan incluido nuevas actividades en el ámbito de la calidad para estos próximos años.

La gestión de calidad en el CSIC se encuadra en tres líneas directrices: CALIN, gestión de la calidad en la investigación, CALGES, calidad y mejora en la gestión y CALUS, relaciones con los usuarios/clientes.

La línea CALIN, gestión de la calidad en la investigación, abarca las actividades desarrolladas en el ámbito del laboratorio y los servicios científico-técnicos con el objetivo de mejorar las prácticas en las tareas de investigación de forma que se garanticen los resultados y aseguren su trazabilidad.

La línea CALGES, calidad y mejora en la gestión, incluye todas las actividades realizadas en las unidades de gestión y de apoyo a la investigación para la mejora de la eficacia y eficiencia de sus procesos. Y la línea CALUS, de relaciones con los usuarios/clientes, tiene como misión elaborar programas para conocer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios/clientes y analizar el grado de satisfacción con los servicios recibidos, con el objetivo de mejorar nuestras relaciones.

El Plan se estructura en catorce programas que abarca la totalidad de la actividad del CSIC, en correspondencia con el Plan de Actuación 2010-2013 de la Agencia, la Acción Calidad y su Estrategia OCRE (Polo Organización, Polo Conocimiento, Polo Respuestas, Polo Expertos). Los programas recogen desde temas muy concretos en el campo del laboratorio, como es la gestión de los equipos científicos, hasta la evaluación de la gestión de centros/unidades mediante modelos de excelencia, de uso habitual en la gestión de las organizaciones, pasando por todo lo relativo a la mejora de las relaciones y el entorno con los servicios de apoyo, científico-técnicos, bibliotecas, TICs, etc.

La relación de programas incluidos es la siguiente:

- Programa nº 1: Gestión de los equipos
- Programa nº 2: Buenas prácticas en el laboratorio
- Programa nº 3: Calidad en los servicios científico-técnicos
- Subprograma nº 3a: Servicios internos de apoyo a la investigación
- Subprograma nº 3b: Servicios de Información científica y bibliotecas
- Subprograma nº 3c: Servicios TIC
- Subprograma nº 3d: Servicios de gestión y mantenimiento

- Programa nº 4: Normalización de procedimientos de gestión
- Programa nº 5: Administración electrónica
- Programa nº 6: Mejora en la gestión
- Programa nº 7: Autoevaluación de la gestión
- Programa nº 8: Cartas de Servicios
- Programa nº 9: Análisis de demanda
- Programa nº 10: Evaluación de la satisfacción de usuarios y de la percepción de la sociedad
- Programa nº 11: Quejas y sugerencias
- Programa nº 12: Reconocimiento externo del sistema de gestión de la calidad
- Programa nº 13: Organización y asentamiento de la estructura de gestión de la calidad
- Programa nº 14: Despliegue de las alianzas

Hasta la fecha no hay un informe concluyente sobre la influencia que ha tenido el Plan en el desarrollo de la gestión de la calidad del CSIC y, aunque no todos los programas se han desarrollado, de los que están implantados sí se puede conocer, a través del seguimiento que anualmente se realiza de sus indicadores, que el resultado y la tendencia han sido positivos.

Se puede destacar el gran incremento de reconocimientos externos obtenidos (certificaciones ISO 9001, acreditaciones ISO 17025, etc.) y no solo en el número de unidades o de laboratorios certificados en calidad, sino también en la ampliación del abanico de actividades que abarcan esas certificaciones (gestión de proyectos, servicios de apoyo, transferencia del conocimiento, actividad editorial, etc.). En 2012 se ha terminado el año con 21 certificaciones según la norma ISO 9001 y 7 acreditaciones según norma 17025.

También es importante destacar la importancia de la implantación de dos programas: el de “cartas de Servicio” con la publicación de las dos primeras del CSIC, la de la Red de Bibliotecas y la del Real Jardín Botánico ; y del programa de “quejas y sugerencias”, dando respuesta a la necesidad de establecer un canal de comunicación y participación en la gestión, a los ciudadanos susceptibles de recibir algún tipo de servicio del CSIC . Asimismo se ha empezado a desarrollar estructuras organizativas “micro” para la gestión de la calidad en el ámbito de los centros e institutos del CSIC.