

## CUADRO II

PLAN ORGANIZATIVO SACU 2008.  
CUADRO DE MANDO INTEGRAL

ROCESO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADORES	RESPONSABLE	LINEA BASE 2007	PROGRAMACIÓN	RESULTADOS	INTERVALO ÓPTIMO DE DESARROLLO
1. Gestión Presupuestaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecución eficiente del presupuesto conforme a lo planificado.</li> <li>- Incremento de la financiación interna y externa.</li> <li>- Mantener o incrementar el nº de entidades que aportan financiación externa al SACU.</li> </ul>	1.- Grado de ejecución del presupuesto por periodos. 2.- Cuantía de la financiación interna y externa. 3.- Número de entidades que aportan financiación externa al SACU.	Dirección Jefatura de Negociado Contabilidad	1. 100% 2. 205000/ 276439.94 3. 6	Año natural	1. 92.58% 2. 127000/293439 3. 5	1. < o =100% 2. Int. > o = 205000 Ext. > o = 270000 3. > o = 4
2. Gestión/Coordinación Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dotación medios trabajo necesarios.</li> <li>- Mejorar resultados encuestas.</li> <li>- Incrementar formación y promoción del personal.</li> </ul>	4. Nº de días trabajados/nº de días a trabajar. 5. Nº de reuniones internas 6. Grado de satisfacción laboral.	Dirección Jefatura Unidad	4. 190 5. 228 6. xxxxxx (2006)	Año natural	4. 179.40 5. 245 6. xxxxxx (2006)	4. --- 5. --- 6. XXXX
3. Información/ Asesoramiento/ Asistencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incrementar nº consultas por Áreas.</li> <li>- Incrementar nº de usuarios.</li> <li>- Incrementar grado de satisfacción de los usuarios.</li> </ul>	7.- Número de consultas. 8.- Número de usuarios atendidos 9.- Grado de satisfacción de los usuarios/as. (necesidades/ expectativas)	Todo el Servicio	7. 18281 8. 16565 9. +70%posit.	Año natural	7.43718 8. 35458 9. +70%posit.	7. > 26887 8. >18270 9. >70% +
4. Gestión de Programas y Proyectos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incrementar grado de satisfacción.</li> <li>- Incrementar nº proyectos y propuestas presentadas.</li> <li>- Incrementar grado aceptación/interés.</li> </ul>	10.- Grado de satisf. Usuarios. 11.- Amplitud del Servicio 12.- Nivel de realización 13.- Nº solicitantes por acción/Nº de beneficiarias por acción. 14.- Colaboraciones	Responsable de Unidad de Género e Igualdad de Oportunidades.	10. +70%posit. 11. 23 12. 24/19 13. 5971/5427 14. 186	Año natural	10. +70%posit. 11. 23 12. 111/103 13. 12222/7449 14. 668	10. >70%+ 11. ---- 12. ---- 13. 1357/1552 14.157
5 Gestión del Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Detallar los pasos a seguir en el desempeño del trabajo</li> <li>- Poder utilizar un banco de buenas prácticas</li> </ul>	15.- Nº de procedimientos definidos/Nº de procedimientos necesarios. 16.- Nº de consultas de la Base de Datos.	Jefatura de Negociado de Convenios y Proyectos	15. No procede 16. ----	Año natural	15. 7/6 16. ----	15. ---- 16. ----

<b>6</b> <b>Generación de Archivos y Documentos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incrementar grado satisfacción/interés para depurar la información y ajustarla a las expectativas..</li> <li>- Reducción tiempo emisión de un documento requerido.</li> <li>- Mejorar la proyección social</li> </ul>	17. Consultas web. 18. Actualización la web 19. Relación entre publicaciones de convocatorias y envíos. 20. Apariciones en prensa/ representación/ asesoramiento institucional.	Jefatura de Negociado de Documentación y Secretaría de Dirección	17. 494860 18. 289 19. --- 20. 118	Año natural	17. 719357 18. 1536 19. 1 20. 242	17. >350000 18. >300 19. 1 20.>98
<b>7</b> <b>Gestión de Convenios Colaboración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumentar nº convenios firmados</li> <li>- Aumentar nº relaciones externas</li> <li>- Fidelizar las relaciones externas</li> </ul>	21.- Número de convenios firmados. 22.- Número de entidades con las que se suscriben convenios. 23.- Años de renovación de un convenio.	Responsable de Asesoría Jurídica.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 21. 66 convenios.</li> <li>- 22. 66 entidades.</li> <li>- 23. ----</li> </ul>	Año natural	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 21. 66 convenios.</li> <li>- 22. 66 entidades.</li> <li>- 23. 1.09</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>21.&gt; 70</li> <li>22. &gt; 70</li> <li>23. 2</li> </ul>



✓	Identificar los grupos de interés.	50%	SI	Documento de G de Int. Reunion	2008	Grupo de mejora	P 3 Y 4
✓	Evaluar y revisar la documentación referente a los balances anuales.	50%	SI	Informe Anual	2008	JNContabilidad	P 1

CRITERIOS	PROPUESTAS DE MEJORA	GRADO DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISO	HERRAMIENTA Definición y forma de uso	PLAZO 2008	RESPONSABLE	PROCESO RELACIONADO
2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA  Valor 0.8	✓ Sistematizar la obtención de necesidades en los procesos/programas/proyectos novedosos.	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	✓ planificar las encuestas sondeos en todos los procesos, unificando criterios.	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	✓ Elaborar el Plan Organizativo del SACU trasladando el plan anual que en la actualidad se realiza.	50%	SI	Documento Plan Organizativo	2008	Grupo de Mejora, R U Género	TODOS
	✓ Establecer indicadores de calidad asociados a los procesos, realizar mediciones y extraer resultados, para posteriormente tomar decisiones.	50%	SI	Fichas de Indicadores	2008	Grupo de Mejora, RU Género	TODOS
	✓ Establecer el Plan organizativo del Servicio teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés y realización de encuestas para la recogida de esta información.	_____	_____	_____	_____	_____	_____
✓ Identificar los procesos claves, estratégicos y operativos, documentarlos y elaborar el mapa de procesos del Servicio.	50%	SI	Mapa de Procesos	2008	Grupo de Mejora, RU Genero	TODOS	

CRITERIOS	PROPUESTAS DE MEJORA	GRADO DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISO	HERRAMIENTA Definición y forma de uso	PLAZO 2008	RESPONSABLE	PROCESO RELACIONADO
3. PERSONAS  Valor 0.9	✓ Documentar la planificación de actividades formativas para cubrir las necesidades detectadas por el personal.	50%	SI	Sondeo de necesidades formativas	2008	J.Unidad	P 2
	✓ Asignar objetivos en el servicio en las diferentes áreas	50%	SI	Programa de Gobierno, Plan. Trab.	2008	Dirección	TODOS

✓ Establecer un sistema de reconocimiento.							
✓ Sistematizar las reuniones.	50%	SI	Procedimiento	2008	RUG, G. de Mejora	P2	

CRITERIOS	PROPUESTAS DE MEJORA	GRADO DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISO	HERRAMIENTA Definición y forma de uso	PLAZO 2008	RESPONSABLE	PROCESO RELACIONADO
4. ALIANZAS Y RECURSOS  Valor 0.9	✓ Establecer una sistemática en la revisión de convenios y alianzas establecidas.	50%	SI	Base de datos	2008	JN Proy y conv.	P 4 Y 7
	✓ Elaborar una memoria final en la que se añadan las condiciones básicas para establecer de nuevo un convenio.	50%	SI	Elaboración de memoria	2008	JN Proy y conv.	P 4 Y 7
	✓ Elaborar un resumen sobre el desarrollo del mismo con el objeto de poder hacer un balance de aquellas cuestiones que se han ejecutado y cuales no.	50%	SI	Elaboración de informe de convenios	2008	JN Proy y conv.	P 4 Y 7
	✓ Trasladar a Gerencia la siguiente propuesta. Que se identifiquen las Unidades de Gasto de la Universidad de Sevilla que teniendo concedida algún tipo de ayuda/subvención por una entidad pública, tengan una deuda con la misma que paralice el libramiento de ayudas/subvenciones concedidas por la citada entidad pública al SACU, perjudicando la marcha normal del programa o proyecto subvencionado.	50%	SI	Escrito cuando corresponda	2008	Dirección	P 4 Y 7
	✓ Elaborar un plan de mantenimiento y de gestión medioambiental.	50%	SI	Plan elaborado	2008	JU	P 6 y 7
	✓ Planificar la vida útil de los equipos informáticos y establecer un sistema de detección de necesidades de nueva tecnologías.	50%	SI	Libro de amortización de equipos informáticos	2008	JU	TODOS
	✓ Llevar a cabo la medición de la eficacia de los medios de comunicación y establecer un sistema para medir la eficacia de la						

	información que el servicio tiene disponible.						
--	---	--	--	--	--	--	--

CRITERIOS	PROPUESTAS DE MEJORA	GRADO DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISO	HERRAMIENTA Definición y forma de uso	PLAZO 2008	RESPONSABLE	PROCESO RELACIONADO
5. PROCESOS  Valor 1.4	✓ Definir y documentar los procesos claves, operativos y de apoyo, y elaborar el cuadro de mando del servicio que permita establecer objetivos de rendimiento y evaluar los resultados obtenidos.	50%	SI	Manual de procesos	2008	Grupo de mejora, RUG	TODOS
	✓ Sistematizar procesos de mejora e innovación en el Servicio.	50%	SI	Plan Organizativo	2008	Grupo de mejora, RUG	TODOS
	✓ Establecer un procedimiento que permita establecer un control sobre lo que se diseña previamente con lo que se ofrece al usuario.	50%	SI	Procedimiento de Sistema de Gestión por procesos. Memorias y planes de trabajo.	2008	Grupo de mejora RUG	

CRITERIOS	PROPUESTAS DE MEJORA	GRADO DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISO	HERRAMIENTA Definición y forma de uso	PLAZO 2008	RESPONSABLE	PROCESO RELACIONADO
6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES  Valor 2.0	✓ Sistematizar el sistema de encuesta, partiendo del actual, en el que se contemple la imagen global del SACU, de los servicios que presta, de la prestación del servicio y de la fidelidad.	50%	SI	Programación	2008	JU	P 3 Y 4
	✓ Crear un cuadro de indicadores de medición de la satisfacción de los usuarios que permita medir el nivel de cumplimiento de unos objetivos de satisfacción previamente establecidos y en los sucesivos años analizar la tendencia del mismo.	50%	SI	Encuesta	2008	JU	P 3 Y 4
	✓ Fomentar la comunicación con los usuarios del Servicio, con el objeto de obtener	50%	SI	Encuesta/web		JU, JN Documentación	P 3 Y 4

---

	información sobre la validez y utilidad de la información y/o asesoramiento recibido.				2008		
--	---	--	--	--	------	--	--

CRITERIOS	PROPUESTAS DE MEJORA	GRADO DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISO	HERRAMIENTA Definición y forma de uso	PLAZO 2008	RESPONSABLE	PROCESO RELACIONADO
7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.  Valor 0.9	✓ Realizar de forma sistemática medidas de percepción del personal acerca de aspectos como la Motivación; desarrollo profesional; comunicación; delegación; implicación, liderazgo; oportunidades de aprender y realizarse; reconocimiento; fijación de objetivos y valoración de su grado de cumplimiento; valores, misión, visión, política y estrategia del servicio; formación y desarrollo...	50%	SI	Programación de encuestas	2008	JU	P 2
	✓ Medir la Satisfacción relacionada con: la gestión del Servicio, condiciones de trabajo; instalaciones y servicios; condiciones de higiene y seguridad; salario y beneficios; relaciones entre iguales; gestión del cambio; política e impacto medioambiental del Servicio; papel del Servicio en la comunidad universitaria y sociedad; entorno de trabajo etc....	50%	SI	Encuesta de clima laboral actualizada	2008	JU	P 2

CRITERIOS	PROPUESTAS DE MEJORA	GRADO DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISO	HERRAMIENTA Definición y forma de uso	PLAZO 2008	RESPONSABLE	PROCESO RELACIONADO
8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD  Valor 0.9	✓ Diseñar una encuesta para los sectores que no son usuario directos.	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	✓ Realizar un informe recopilatorio de las apariciones en prensa, premios y agradecimientos recibidos.	50%	SI	Informe	2008	JN Documentación	P 6
	✓ Identificar con qué procesos están relacionados los índices de percepción social, y con qué indicadores de dichos procesos puede existir una correspondencia.	50%	SI	Informa	2008	Grupo de mejora RUGénero	P 6, 3 Y 4

CRITERIOS	PROPUESTAS DE MEJORA	GRADO DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISO	HERRAMIENTA Definición y forma de uso	PLAZO 2008	RESPONSABLE	PROCESO RELACIONADO
9. RESULTADOS CLAVE.  Valor 1.5	✓ Sistematizar la medición de los objetivos marcados y la revisión de los resultados.	50%	SI	Procedimiento Implantación sistema de gestión por procesos, Plan organizativo	2008	RU Género	TODOS
	✓ Establecer indicadores para todos los procesos claves y analizar la evolución de los resultados.	50%	SI	Procedimiento Implantación sistema de gestión por procesos, Plan organizativo	2008	Grupo de Mejora	TODOS
	✓ Desarrollar tendencias positivas en todos los resultados como consecuencia de las acciones de mejora emprendidas.	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	✓ Mostrar clara correlación en todos los resultados con tendencias positivas en los indicadores.	_____	_____	_____	_____	_____	_____

### PUESTA EN MARCHA DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA SACU

Según B) COMPLEMENTO DE PRODUCTIVIDAD Y MEJORA DE LOS SERVICIOS PARA EL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA..

PROPUESTAS DE MEJORA	GRADO DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISO	HERRAMIENTA	PLAZO 2008	RESPONSABLE	PROCESO RELACIONADO
✓ Elaboración del Manual de Procesos	50%	SI	Documento, Manual de Procesos	2008	RUG	TODOS
✓ Implantación del Sistema de administración electrónica	50%	SI,	Dirección	2008	JU	TODOS