



Servicio de Asistencia
a la Comunidad Universitaria

Plan Organizativo

PLAN ORGANIZATIVO

SERVICIO DE ASISTENCIA A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

Edición 1ª, enero de 2008



INDICE:

I. PRESENTACIÓN.....	
II. LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA: EL FUTURO PLAN ESTRATÉGICO.....	
III.- CONCRECIÓN PLAN ORGANIZATIVO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA.....	
A. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO.....	
B. ÁREAS DEL SERVICIO, PERSONAL ADSCRITO Y UBICACIÓN.....	
C. DETERMINACIÓN DE LA SITUACIÓN INICIAL.....	
D. OTROS ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA DISEÑAR EL PLAN ORGANIZATIVO	
E. OBJETIVOS GENERALES Y ESTRUCTURA DEL PLAN ORGANIZATIVO.....	
F. DESPLIEGUE DEL COMPROMISO/PACTO POR OBJETIVOS.....	
G. EVALUACIÓN.....	
H. ANEXOS.....	
• ESTRUCTURA PLAN ORGANIZATIVO.....	
• CUADRO DE MANDO INTEGRAL.....	
• MAPA DE PROCESOS.....	
• FICHAS DE INDICADORES.....	
• PLANES DE TRABAJO.....	
• MEMORIAS DE TRABAJO.....	
• COMPROMISO/PACTO POR OBJETIVO.....	



I.- PRESENTACIÓN

Es una realidad indiscutible el nuevo contexto en el que se desarrolla la gestión de las Universidades Españolas, basado en la implantación de la cultura de la calidad.

Las tareas abordadas por el S.A.C.U. en este terreno no quedan reducidas únicamente al ámbito de la planificación. Por el contrario, este Servicio puede acreditar un cierto bagaje en distintos aspectos relativos a la calidad y a la mejora continua, como los que se señalan a continuación:

- La Constitución del **Grupo de Mejora**, el 15 de marzo de 2005.
- La implicación de **todo el personal S.A.C.U.** a través de la presentación de Planes de Trabajos mensuales. Seguimiento mensual de los trabajado.
- La participación del S.A.C.U. en el **análisis DAFO** en el Plan de Calidad de la Administración de Servicios de la Universidad de Sevilla. (PCSUS)
- La elaboración desde el S.A.C.U. de un **diagnóstico inicial de la situación**, utilizando la herramienta de análisis DAFO.
- El sometimiento a un proceso de **auto-evaluación** en el mes de abril de 2006, utilizando la herramienta Perfil V.4 en su adaptación para Universidades con el asesoramiento y apoyo de la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Sevilla.
- La **evaluación externa** procedente de la UCUA, con fecha de 27 de septiembre de 2006, con el uso igualmente de la herramienta Perfil V.4 en su adaptación para Universidades y suscrito por los evaluadores D. Eduardo García Jiménez y D^a Juana Álvarez Delgado.
- La elaboración y la difusión de la **carta de servicios** del S.A.C.U. y, consiguientemente, el establecimiento de compromisos de calidad con los usuarios.



- La implementación de **otras acciones concretas de mejora** como el sistema de buzones físicos en el S.A.C.U.; el sistema de recogida de quejas/reclamaciones mediante formulario Web; encuestas de satisfacción de clientes tanto externos como internos; y la implantación de determinados procedimientos de mejora de la comunicación interna. Y la aportación continua de propuestas de mejora en el análisis, seguimiento y evaluación de los planes de trabajo

Ahora se trata de dar un paso más en el ámbito de la **planificación**. Teniendo como claro referente el Plan Estratégico de la Universidad, actualmente aprobado para su discusión en fase de borrador, con el presente Plan Organizativo que presentamos pretendemos establecer un instrumento que contenga los elementos precisos que mancomunen la integración necesaria con el futuro Plan Estratégico. También pretende ser un importante instrumento de evaluación, imprescindible para medir el grado de unificación y coordinación con el plan estratégico de la Universidad, con el PCSUS y con la consecución de los propios objetivos y metas que el propio Plan Organizativo contempla con relación al S.A.C.U.

El planteamiento del S.A.C.U. con la presentación de este Plan Organizativo no es el de conseguir la quimera de elaborar y aplicar un documento perfecto y cerrado, inclusivo de todas las variables posibles que determinan la consecución de unos fines u objetivos predeterminados; sino, por el contrario, el de elaborar un documento "operativo", flexible y realista, que aúne a la idea del análisis, de la previsión, de la consecución de unas metas o del compromiso de personas y recursos; el de una constante vigilancia y adaptación al entorno, cambiante y diverso, en el que se desarrolla la labor de nuestro Servicio.

El Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria (SACU) asume los principios, valores y diversos objetivos básicos del Estatuto de la Universidad de Sevilla, incorporándolos en la configuración de su estructura en el desarrollo de sus funciones

1.- El SACU es un órgano de la Universidad de Sevilla, está sometido al imperio de la Ley y del resto del Ordenamiento Jurídico que, en consonancia con la misión y visión de la



Universidad de Sevilla, contenida en el borrador de Plan Estratégico, se inspira en los **principios** de:

- Prestación de Servicio Público, que contribuya a vincular la Universidad de Sevilla con los derechos y expectativas de los grupos de interés y de la Sociedad.
- Igualdad y no discriminación, que garantice el principio de equidad de todos los grupos de interés que se relacionan con el SACU; y el de participación, que haga posible la profundización de la democracia en los ámbitos de la actividad universitaria.
- Solidaridad y cooperación entre todos los miembros de la Comunidad Universitaria y de la Universidad de Sevilla con el entorno social en su espectro más amplio, con especial atención a los colectivos sociales especialmente desfavorecidos.
- La interculturalidad, el efectivo respeto a los derechos humanos y el fomento de la cultura para la paz y la no violencia.
- La formación y educación integral, especialmente en lo relativo al fomento en la Comunidad Universitaria de los principios que inspiran la existencia y la actuación del SACU.

2.- Los **valores** a los que se somete el S.A.C.U. en su actividad es:

- Compromiso del personal con el desarrollo de los principios que presiden las actuaciones de nuestro servicio.
- Responsabilidad en el cumplimiento del trabajo y en el desarrollo de la actividad informativa, de los programas y de los recursos del servicio.
- Profesionalidad en el desempeño de todas nuestras actividades y mas en especialmente en relación con nuestros usuarios.
- Respeto en el trato con las personas que acuden a nuestro servicio.
- Empatía por las situaciones que nos plantean los usuarios.
- Confidencialidad y garantía de la privacidad en la prestación de servicios.
- Lealtad y honestidad en las relaciones con nuestros compañeros y usuarios.
- Transparencia en la gestión y veracidad en la comunicación.
- Espíritu de superación en el desarrollo de las funciones y en el alcance de los objetivos.
- Respeto al entorno del medio ambiente favoreciendo el desarrollo sostenible.



3.- Las prestaciones establecidas en el **art. 127 EUS** han sido incorporada a las distintas áreas establecidas a tal efecto en el SACU.

- Información y documentación.
- Asesoría Psicológica y Social.
- Asesoría Jurídica.
- Unidad de Apoyo al Empleo para Universitarios con Dificultades de Inserción Laboral.
- Unidad de Género e igualdad de oportunidades.
- Programas de Promoción de la Salud.
- Unidad de Trabajo Social para estudiantes.
- Ofertas Comerciales y de Servicios.
- Unidad de Atención al Estudiante Extranjero.

II.- LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA DESDE EL NUEVO PLAN ESTRATÉGICO.

1.- Tras la integración de España en el **Espacio Europeo de Enseñanza Superior** que tuvo como origen la Declaración de Bolonia de 1998, se está promoviendo en todo el continente europeo un proceso de convergencia y armonización de los distintos modelos de educación superior, que tiene, precisamente, como uno de sus propósitos fundamentales, la promoción de la cooperación Europea para asegurar un nivel de calidad para el desarrollo de criterios y metodologías comparables.

2.- Desde una perspectiva legislativa interna, en el preámbulo de la **ley orgánica de Universidades**, ley orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, en la redacción dada por la ley 4/2007, de 12 de abril, considera, como objetivo irrenunciable, la mejora de la calidad del sistema universitario en su conjunto y en todas y cada una de sus vertientes, creando las condiciones para que los propios agentes de la actividad universitaria sean los que impulsen y desarrollen aquellas dinámicas de progreso que promuevan un sistema universitario mejor coordinado, más competitivo y de mayor calidad.

El artículo 31 LOU establece que la promoción y la garantía de la calidad de las Universidades Españolas, en el ámbito nacional e internacional, es un fin esencial de la política universitaria y tiene como objetivos:



- La medición del rendimiento del servicio público de la educación superior universitaria y la rendición de cuentas a la sociedad.

- La transparencia, la comparación, la cooperación y la competitividad de las Universidades en el ámbito nacional e internacional.

3.- De igual modo, **la ley andaluza 15/2003 de Universidades**, parte de considerar como un principio informador y objetivo de todo el sistema universitario andaluz, el fomento de la calidad y de la evaluación de las actividades universitarias, con el fin de mejorar su rendimiento académico y social.

En especial, el artículo 91 L.A.U. dispone que el modelo de financiación se organizará en dos grupos: uno de ellos, referido a la financiación básica; y el otro afecto a resultados, destinados a fomentar la mejora en la calidad de la prestación del servicio.

Para ello, el artículo 92 L.A.U. exige que cada Universidad Pública elabore su Plan Estratégico, que *"se concretarán en los Planes Organizativos de Mejora de la Calidad que servirán de base para la firma de Contratos Programa y determinar su financiación afecta a resultados"*.

4.- Consecuentemente, **el Decreto 324/2003, de 25 de noviembre, por el que se aprueba el Estatuto de la Universidad de Sevilla**, modificado por Decreto 348/2004 de 25 de mayo señala, en el uso de su autonomía, que la Universidad de Sevilla llevará a cabo, entre sus funciones, el de la *promoción y evaluación de la calidad de sus actividades*, siendo objeto de evaluación y, en su caso, de acreditación y certificación las actividades desarrolladas por el personal de administración y servicios (artículo 71).

5.- Así mismo, las exigencias normativas derivadas de la implantación de los nuevos sistemas de enseñanza, que prevén la necesidad de que las Universidades dispongan de sistemas accesibles de información y procedimientos de acogida y orientación de los estudiantes de nuevo ingreso para facilitar su incorporación a las enseñanzas universitarias correspondientes; debiendo estos sistemas y procedimientos incluir, en el caso de estudiantes con necesidades educativas específicas derivadas de



discapacidad, los servicios de apoyo y asesoramiento adecuados, que evaluarán la necesidad de posibles adaptaciones curriculares.

6.- En plena conexión con nuestro Estatuto, el **Plan Estratégico de la Universidad de Sevilla**, actualmente en fase de borrador, establece en su página 42, que nuestra Universidad tiene una **misión** bien definida en su artículo 1:

“La Universidad de Sevilla es una institución de Derecho público, dotada de personalidad jurídica, que desarrolla sus funciones, de acuerdo con la legislación vigente, en régimen de autonomía, y a la que corresponde la prestación del servicio público de educación superior, mediante el estudio, la docencia y la investigación, así como la generación, desarrollo y difusión del conocimiento al servicio de la sociedad y de la ciudadanía”.

La Universidad, como desarrollo de su misión, adquiere, entre otros compromisos con la sociedad, el de promover una visión integral del conocimiento, comprometiendo a sus miembros en la cooperación con la comunidad local, regional, estatal e internacional y educando en la participación y en el ejercicio de una ciudadanía cívica, solidaria y responsable.

7.- La **Visión** de la Universidad de Sevilla, de conformidad con el Borrador del Plan Estratégico, en coherencia con su misión, se formula en base a lo siguiente:

“Ser una Institución reconocida nacional e internacionalmente por la excelencia en docencia, investigación y gestión de sus servicios y, en especial, por su importante aportación al progreso de la sociedad sobre la base de la calidad en la formación de sus titulados y la aplicación de los resultados de su investigación”.

8.- El despliegue de la misión se ha de realizar con base en **seis líneas estratégicas**, que agrupan los objetivos institucionales de un modo coherente. Estas líneas son:

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	OBJETIVOS
---------------------	-----------



<p>Línea Estratégica 1. Una Universidad excelente para aprender y enseñar.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Promover el éxito académico y del desarrollo personal de los estudiantes. 2. Impulsar y fomentar la Convergencia Europea en los estudios. 3. Promover que la docencia y la investigación disponga del marco adecuado para alcanzar sus objetivos. 4. Asegurar la calidad de la docencia adecuando la idoneidad de los estudios ofertados.
<p>Línea Estratégica 2. Una Universidad innovadora y punta de lanza en docencia e investigación.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incrementar la investigación y la producción científica de calidad. 2. Asegurar el perfeccionamiento de docentes e investigadores. 3. Fomentar los grupos emergentes de investigación y la incorporación de nuevos investigadores. <p>Potenciar el flujo de transferencia de tecnología.</p>
<p>Línea Estratégica 3. Una Universidad comprometida con las aspiraciones de los estudiantes.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes. 2. Acreditar las titulaciones y postgrados y certificar su nivel de calidad. 3. Posicionar a nuestros estudiantes en situación de ventaja competitiva ante su inserción en el mercado laboral. 4. Fomentar los programas de movilidad de los miembros de la comunidad universitaria.
<p>Línea Estratégica 4. Una Universidad moderna y renovada.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar la calidad y la innovación de los medios técnicos, procesos de actuación y prestaciones que realiza la Universidad. 2. Utilización de la enseñanza virtual. <p>Establecer la administración electrónica en la Universidad.</p>
<p>Línea Estratégica 5. Una Universidad integrada en su entorno.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fomentar la imagen de la institución a través de su participación activa en eventos locales, nacionales e internacionales. 2. Fomentar, promocionar y mejorar los programas de cooperación cultural y social del entorno de la Universidad de Sevilla. 3. Formar nuevas alianzas con empresas y organismos públicos, afianzando las actuales. 4. Fomentar la cultura emprendedora.
<p>Línea Estratégica 6. Una Universidad solidaria y comprometida con el medio ambiente,</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Potenciar los proyectos y programas universitarios de ayuda al desarrollo. 2. Apoyo a la integración cultural. 3. Promover políticas de igualdad en la Universidad de Sevilla. 4. Promover la sostenibilidad ambiental.



9.- Las seis líneas estratégicas señaladas conforman, a su vez, una serie de **objetivos** más concretos, cuyo cumplimiento aseguran la consecución total de éstas. De esta manera, cada objetivo está articulado por una serie de **acciones estratégicas específicas que han sido asignadas al S.A.C.U., como responsable de la acción u órgano de ejecución.**

LINEA ESTRATÉGICA	OBJETIVOS	ACCIONES ESTRATÉGICAS DESARROLLADAS POR S.A.C.U.
<p>Línea Estratégica 1. Una Universidad excelente para aprender y enseñar.</p>	<p>Objetivo 1. Promover el éxito académico y el desarrollo personal de los estudiantes.</p>	<p>Acción 1. Desplegar actividades para orientar al alumno de nuevo ingreso, asesorarlo durante sus estudios y dar apoyo a los estudiantes egresados.</p>
		<p>Acción 8. Diseñar y desarrollar actividades que persigan el desarrollo personal del estudiante.</p>
<p>Línea Estratégica 3. Una Universidad comprometida con las aspiraciones de los estudiantes.</p>	<p>Objetivo 1. Satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes.</p>	<p>Acción 5. Fomentar el conocimiento de los servicios y órganos de la Universidad.</p>
<p>Línea Estratégica 5. Una Universidad integrada en su entorno.</p>	<p>Objetivo 2. Fomentar, promocionar y mejorar los programas de cooperación cultural y social del entorno de la Universidad de Sevilla.</p>	<p>Acción 4. Desarrollar actividades que sensibilicen y dinamicen a la comunidad universitaria con la problemática del mundo actual.</p>
<p>Línea Estratégica 6. Una Universidad solidaria y comprometida con el medio ambiente.</p>	<p>Objetivo 1. Potenciar los proyectos y programas universitarios de ayuda al desarrollo.</p>	<p>Acción 3. Apoyar la participación de los programas de cooperación al desarrollo con las administraciones públicas competentes.</p>
		<p>Acción 5. Colaborar con proyectos de carácter social que ya estén en marcha por parte de instituciones públicas y privadas.</p>



	Objetivo 2. Apoyo a la integración multicultural.	Acción 1. Articular medidas que fomenten la integración.
	Objetivo 3. Promover políticas de igualdad en la Universidad de Sevilla.	Acción 3. Animar de manera proactiva la comunidad universitaria dedicar esfuerzos de investigación, análisis y comunicación de conocimientos sobre temas relacionados con igualdad.
		Acción 4. Desplegar diferentes servicios para que ofrezcan a los colectivos desfavorecidos, integración y orientación laboral, formación y prácticas que le hagan enfrentarse al mundo laboral con igualdad de oportunidades.
		Acción 5. Desarrollar un programa cuya finalidad sea servir de apoyo al colectivo de alumnos/as con necesidades especiales.

III.- CONCRECIÓN PLAN ORGANIZATIVO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

A. DATOS IDENTIFICATIVOS

El Servicio de Asistencia a la Comunidad Universitaria es el órgano encargado de la gestión y control de calidad de servicios asistenciales de la Universidad de Sevilla. Está encargado de ofrecer información y orientación, así como de promover programas o actuaciones de carácter asistencial y social destinados a la Comunidad Universitaria de la Universidad de Sevilla y a otros colectivos relacionados, fomentando un servicio público de calidad para obtener la satisfacción del usuario y la mayor expansión del Servicio.



El S.A.C.U. tiene como fin la mejora del bienestar social y de la calidad de vida de los miembros de la Comunidad Universitaria. Asimismo, realizará sus funciones generando el mayor número de vínculos posibles con su entorno, de manera que su actuación contribuya a un mayor acercamiento de la Universidad de Sevilla con la Sociedad.

Por ello señalar que debido a la importancia que tiene la Sociedad en las acciones que desarrolla el SACU, nos atrevemos a realizar las siguientes correlaciones entre los indicadores de los procesos y los índices de percepción social, de forma que los señalados, son los que mantienen la relación más directa.:

PROCESOS	RESPONSABLE DE PROCESOS	INDICADORES GENERALES
1. Gestión presupuestaria	Jefatura de Negociado Contabilidad	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.
2. Gestión/ coordinación/ control personal	Jefatura de Unidad	4. Nº de días trabajados/nº de días a trabajar. 5. Nº de reuniones internas 6. Grado de satisfacción laboral.
3. Información/ asesoramiento/ asistencia	Jefatura de Negociado de Información, Responsable de Unidad de trabajo social	7.- Número de consultas. 8.- Número de usuarios atendidos 9.- Grado de satisfacción de los usuarios/as. (necesidades/expectativas)
4. Gestión de programas y proyectos	Responsable de Unidad de Género e Igualdad de Oportunidades.	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
5. Gestión del conocimiento	Jefatura de Negociado de Convenios y Proyectos	15.- Nº de procedimientos definidos/Nº de procedimientos necesarios. 16.- Nº de consultas de la Base de Datos.
6. Generación y archivo de documentos	Jefatura de Negociado de Documentación y Secretaría de Dirección	17. Consultas web. 18. Actualización la web 19. Relación entre publicaciones de convocatorias y envíos. 20. Apariciones en prensa/ representación/ asesoramiento institucional.
7. Gestión de convenios de colaboración.	Responsable de Asesoría Jurídica.	21.- Número de convenios firmados. 22.- Número de entidades con las que se suscriben convenios. 23.- Años de renovación de un convenio.

MISIÓN Y VISIÓN

El Servicio define su misión como la de *"Dar respuesta a las necesidades de información, orientación, asesoramiento y promoción de acciones de carácter social y/o asistencial a la Comunidad*



Universitaria y otros colectivos relacionados, gestionando de forma eficaz los recursos de los que se dispone, fomentando un servicio publico de mayor calidad para conseguir la satisfacción del usuario y una mayor expansión de la organización”.

Como apreciación idealizada de lo que los componentes del S.A.C.U. desean para el futuro, la visión consensuada se resume en lo siguiente:

“Un Servicio compuesto por una plantilla de profesionales, emprendedores y con iniciativas que de forma ágil y eficaz den cobertura a las necesidades de información, orientación,

asesoramiento y asistencia a la Comunidad Universitaria, colaborando en la resolución de los problemas, proyectos e iniciativas que se desarrollen en colaboración con otras instituciones públicas o entidades privadas”.

PRINCIPIOS

El S.A.C.U. es un órgano de la Universidad de Sevilla, sometido a la Constitución Española, al imperio de la Ley y del resto del Ordenamiento Jurídico que, en consonancia con la misión y visión de la Universidad de Sevilla, contenida en el borrador de Plan Estratégico, se inspira en los principios de:

- *Prestación de Servicio Público, que contribuya a vincular la Universidad de Sevilla con los derechos y expectativas de los grupos de interés y de la Sociedad.*
- *Igualdad y no discriminación, que garantice el principio de equidad de todos los grupos de interés que se relacionan con el SACU; y el de participación, que haga posible la profundización de la democracia en los ámbitos de la actividad universitaria.*
- *Solidaridad y cooperación entre todos los miembros de la Comunidad Universitaria y de la Universidad de Sevilla con el entorno social en su espectro más amplio, con especial atención a los colectivos sociales especialmente desfavorecidos.*



- *La interculturalidad, el efectivo respeto a los derechos humanos y el fomento de la cultura para la paz y la no violencia.*
- *La formación y educación integral, especialmente en lo relativo al fomento en la Comunidad Universitaria de los principios que inspiran la existencia y la actuación del SACU.*

VALORES

Los valores a los que se somete el S.A.C.U. en su actividad es:

- *COMPROMISO del personal con el desarrollo de los principios que presiden las actuaciones de nuestro servicio.*
- *RESPONSABILIDAD en el cumplimiento del trabajo y en el desarrollo de la actividad informativa, de los programas y de los recursos del servicio.*
- *PROFESIONALIDAD en el desempeño de todas nuestras actividades y mas en especialmente en relación con nuestros usuarios.*
- *RESPECTO en el trato con las personas que acuden a nuestro servicio.*
- *EMPATÍA por las situaciones que nos plantean los usuarios.*
- *CONFIDENCIALIDAD y garantía de la privacidad en la prestación de servicios.*
- *LEALTAD Y HONESTIDAD en las relaciones con nuestros compañeros y usuarios.*
- *TRANSPARENCIA en la gestión y veracidad en la comunicación.*
- *ESPÍRITU DE SUPERACIÓN en el desarrollo de las funciones y en el alcance de los objetivos.*
- *RESPECTO AL ENTORNO DEL MEDIO AMBIENTE favoreciendo el desarrollo sostenible.*

B. ÁREAS DEL SERVICIO, PERSONAL ADSCRITO Y UBICACIÓN

Dirección

Dña. Rosa Muñoz Román

Dirección de Unidad para la Igualdad

Isabel Vázquez Bermudez

Unidad Administrativa



D. José Antonio Vega González

Negociado Convenios

Dña. María Ángeles Escamilla Jiménez

Negociado de Documentación

Dña. María del Carmen Muñoz Calvo

D. Rafael Rubio de Hita

D. Luis López Lago

Negociado Gestión Económica

Dña. Carmen Rodríguez Blanco

Dña. María del Carmen Grillo Velasco

Negociado de Información

D. Andrés Charneco Durán

Dña. Josefa Rodríguez Navarro

Dña. Alicia Pérez González

Área de Congresos

Pilar Marín Quesada

Área de Apoyo al Empleo para Universitarios con Dificultades de Inserción Laboral

Dña. Inmaculada García Raya

Área de Atención al Estudiante Extranjero

Dña. Josefa Mesa Jiménez

Área de Género e Igualdad de Oportunidades

Dña. María José Canónico Caballero

Dña. María Ángeles Cedillo Medina



Área Jurídica

Dña. Reyes Fernández Mena

Área Pedagógica

Dña. Soledad de la Hera Aranda

Área Psicológica

D. Bienvenido Santiago Muñoz

Dña. Laura Lozano Cantos **Oficina de Congresos**

Dña. Pilar Marín Quesada

Área de Trabajo Social

Dña. Dolores Mantecón Romero

Dña. Alicia Anaya Benítez

UBICACIÓN

Ubicación: Pabellón de Uruguay, Avda. de Chile s/n. 41013-Sevilla.

Teléfonos 954.48.60.10/11/14. Fax 954.48.60.20.

Dirección Web: <http://www.sacu.us.es>

C.- DETERMINACIÓN DE LA SITUACIÓN INICIAL.

El S.A.C.U. ha emprendido el camino, en ocasiones arduo, que supone un cambio en la forma de gestión, contando con la participación de todo el personal del mismo y el asesoramiento de profesionales de reconocido prestigio y los propios recursos de la Institución Universitaria. Así pues y como inicio, la Constitución del Grupo de Mejora tuvo lugar el 15 de marzo de 2005, con la siguiente composición.

MIEMBROS:

- Rosa Muñoz Román, **Responsable del Grupo de Mejora**



- M^a José Canónico Caballero.
- Andrés Charneco Durán.
- M^a Ángeles Escamilla Jiménez.
- Reyes Fernández Mena.
- M^a Dolores Mantecón Romero
- Maria del Carmen Muñoz Calvo.

- Carmen Rodríguez Blanco.
- José Antonio Vega González.

Una de las primeras actividades del citado grupo de mejora se centró en la elaboración de un diagnóstico inicial del S.A.C.U., utilizando la herramienta de análisis **DAFO** (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades), cuyo resultado fue el siguiente:

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">- Diversidad de Información y Servicios.- Plantilla Cualificada.- Atención Personalizada.- Medios de difusión propios internos y externos.- Oferta de servicios gratuitos.- Valoración positiva del Servicio por los Usuarios.- Buena Ubicación.- Calidad del Material divulgativo.- Compromiso de Trabajo en Equipo.- Baja conflictividad laboral.- Colaboración con otros servicios de la Universidad.- Posibilidad de Generación continua de proyectos y mejoras.- Recursos materiales y medios de trabajo suficientes.- Interés por la formación del personal y aprendizaje.	<ul style="list-style-type: none">- Nivel insuficiente de formación en idiomas y herramientas informáticas avanzadas.- Inestabilidad de programas que dependen de financiación externa.- Falta de mecanismos de control de la carga de trabajo.- No adecuación de la estructura a las necesidades del Servicio.- La comunicación en la definición de funciones.- Falta de espacio física, lo que implica separación física de unidades.- Falta de iniciativas en algunas áreas.- Falta de conocimiento de las actividades que desarrollamos, por parte de nuestros clientes.
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">- Competencia con otros servicios de asistencia e información.- Proyectos dependientes de financiación externa.- Escasa relación con centros de secundaria para captación de nuevos clientes.	<ul style="list-style-type: none">- Colaborar con los equipos de trabajo de otros servicios y/o Universidades.- Existencia de un amplio colectivo de usuarios potenciales.- Relación con otras entidades públicas o privadas.- Ser pioneros en algunos servicios ofertados.



<ul style="list-style-type: none">- Disminución del número de estudiantes.- Tendencia a la información no presencial.	<ul style="list-style-type: none">- Buena Imagen en el entorno interno y externo a nuestra universidad.- Trabajo Motivador.- Posibilidad de atraer recursos humanos y materiales externos.- Plan de Mejora de la calidad.- Proximidad del Espacio Europeo de Educación Superior.
--	--

Sin embargo el hecho de que posteriormente el SACU se haya sometido a un proceso de **auto-evaluación** en el mes de abril de 2006, con el asesoramiento y apoyo de la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Sevilla y seguidamente a un proceso de **evaluación externa** procedente de la UCUA el pasado 27 de septiembre de 2006 y suscrito por los evaluadores D. Eduardo García Jiménez y D^a Juana Álvarez Delgado, (en ambos casos, los informes se han ajustado a la herramienta Perfil V.4 en su adaptación para Universidades), hace que básicamente las propuestas de mejora se deriven en del Informe de Validación que surge de la citada evaluación externa ya que consideramos que recoge la visión objetiva y experta de evaluadores externos y capacitados, además de por ser el último proceso de evaluación por el que el SACU como servicio ha pasado.

Las mejoras propuestas se articulan en función de lo que marca el Modelo de Excelencia EFQM con el objeto de facilitar futuros procesos de evaluación y por ser considerado desde la Universidad un instrumento contrastado para la evaluación y la mejora de la gestión en las organizaciones públicas y privadas, centrándonos, como es de entender en la Versión Adaptada para el Sector Público y las Organizaciones del Voluntariado.

Si embargo hay que hacer referencia al Complemento de Productividad y Mejora de los Servicios para el Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Sevilla para conseguir la implicación y los resultados de calidad dentro del SACU.

EXTRACTO DEL INFORME DE VALIDACIÓN DE LA EVALUACIÓN EXTERNA 2006.



Las mejoras propuestas en el Informe de Validación Externa se articulan en función de lo que marca el Modelo de Excelencia EFQM por ser un instrumento contrastado para la evaluación y la mejora de la gestión en las organizaciones públicas y privadas, centrándonos, como es de entender en la Versión Adaptada para el Sector Público y las Organizaciones del Voluntariado.

Criterio 1. LIDERAZGO

- Definir de forma personalizada los valores recogidos en el Estatuto de la Universidad y son asumidos desde el Servicio.
- Considerar las necesidades y expectativas de los usuarios externos.
- Establecer otros canales para la difusión de la misión, visión y valores además de los existentes trípticos, carteles....
- Elaborar el listado de procesos, establecer el mapa de procesos (estratégicos, claves y apoyo), documentarlos e implantarlos.
- Para desarrollar la acción mencionada se considera necesario recibir información específica, es por ello que será otra de las
- cuestiones a contemplar en su plan de mejora.
- Sistematizar la recogida de necesidades y expectativas de la mayor parte de los colectivos a los que atiende el Servicio.
- Establecer una sistemática en calendario de reuniones.
- Fomentar el uso de la lista de distribución del SACU.
- Realizar una encuesta de clima laboral.
- Confirmar la recepción de los mensajes electrónicos.
- Medir la eficacia de los cambios producidos en las estructura.
- Identificar los grupos de interés.
- Evaluar y revisar la documentación referente a los balances anuales

Criterio 2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA

- Sistematizar la obtención de necesidades en los procesos/programas/proyectos novedosos y planificar las encuestas sondeos en todos los procesos, unificando criterios.
- Elaborar el Plan organizativo del SACU trasladando el plan anual que en actualidad se realiza.
- Establecer indicadores de calidad asociados a los procesos, realizar mediciones y extraer resultados, para posteriormente tomar decisiones.
- 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.



Criterio 3. PERSONAS

- Documentar la planificación de actividades formativas para cubrir las necesidades detectadas por el personal.
- Asignar objetivos en el servicio en las diferentes áreas
- Establecer un sistema de reconocimiento.
- Sistematizar las reuniones.

Criterio 4. ALIANZAS Y RECURSOS

- Establecer una sistemática en la revisión de convenios y alianzas establecidas.
- Elaborar una memoria final en la que se añadan las condiciones básicas para establecer de nuevo un convenio.
- 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.

- 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.
- Elaborar un plan de mantenimiento y de gestión medioambiental.
- Planificar la vida útil de los equipos informáticos y establecer un sistema de detección de necesidades de nueva tecnologías.
- 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

Criterio 5. PROCESOS

- Definir y documentar los procesos claves, operativos y de apoyo, y elaborar el cuadro de mandos del servicio que permita establecer objetivos de rendimiento y evaluar los resultados obtenidos.
- Sistematizar procesos de mejora e innovación en el Servicio.
- Establecer un procedimiento que permita establecer un control sobre lo que se diseña previamente con lo que se ofrece al usuario.

Criterio 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

- 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.
- 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.



- Fomentar la comunicación con los usuarios del Servicio, con el objeto de obtener información sobre la validez y utilidad de la información y/o asesoramiento recibida

Criterio 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

- 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...
- 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....

Criterio 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

- Diseñar una encuesta para los sectores que no son usuario directos, realizar un informe recopilatorio de las apariciones en prensa, premios y agradecimientos recibidos.
- Identificar con qué procesos están relacionados los índices de percepción social, y con qué indicadores de dichos procesos puede existir una correspondencia.

Criterio 9. RESULTADOS CLAVE

- Sistematizar la medición de los objetivos marcados y la revisión de los resultados.
- Establecer indicadores para todos los procesos claves y analizar la evolución de los resultados.
- 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.

D) OTROS ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA DISEÑAR EL PLAN ORGANIZATIVO: REQUISITOS PARA LOGRAR EL TERCER NIVEL DEL COMPLEMENTO DE PRODUCTIVIDAD Y MEJORA DE LOS SERVICIOS PARA EL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA.

- Completen la Evaluación según el modelo EFQM con informe externo o final / certifiquen el 50% de sus procesos clave.
- Elaboren el manual de procesos.
- Elaboren la carta de servicios.



- Implementen las propuestas de mejora surgidas de la evaluación.
- Mejoren resultados de procesos clave y de encuestas de satisfacción.
- Elaboren el plan estratégico y desplieguen el general de la Universidad.
- Establezcan una gestión por procesos.
- Implementen el Sistema de administración electrónica.

E. OBJETIVOS GENERALES, ESTRUCTURA, Y PROCEDIMIENTO A SEGUIR PARA EL DESPLIEGUE DEL PLAN ORGANIZATIVO

El Plan Organizativo del SACU supone el esfuerzo de todo su personal para que sistematizando sus formas, unificando criterios y en muchos casos simplificando documentos y registros, pueda lograrse la mejora de sus servicios.

Se implantará a partir de enero de 2008 y se establecerá el primer cuatrimestre del año con objeto de poder realizar los ajustes que sean necesarios para que todas las áreas del SACU queden reflejadas adecuadamente en su función.

OBJETIVOS GENERALES

El Plan Organizativo responde a unos **Objetivos Generales**, **Cuadro I**, que se han definidos en coherencia con el Plan Estratégico de la universidad de Sevilla y con la visión y misión a desarrollar por el servicio. Tienen como referencia la Línea Base que aparece en los planes de trabajo y que marca los resultados que algunos indicadores presentan en el año anterior, el Informe de Evaluación Externa de septiembre de 2006 y los requisitos para alcanzar el Tercer Nivel del Complemento de Productividad y Mejora de los Servicios para el Personal de Administración y Servicios de la Universidad de Sevilla.

Los objetivos son los siguientes:

- 1.- INCREMENTAR EL NÚMERO DE USUARIOS/AS**
- 2.- MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**
- 3.- INCREMENTAR LA PROYECCIÓN SOCIAL DEL SERVICIO AFIANZANDO ALIANZAS**
- 4.- INCREMENTAR EL Nº DE PROYECTOS Y PROGRAMAS DESARROLLADOS**
- 5.- MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OPTIMIZANDO LOS RECURSOS**



ESTRUCTURA

El **Plan Organizativo** supone un paso más en la calidad de nuestros servicios por cuanto nos facilita información y herramientas para la implantación del sistema de gestión por procesos. Su estructura queda reflejada en el cuadro que posteriormente se aporta, y que detalla la relación existente entre Procesos Clave, los responsables, sus objetivos específicos, indicadores, y la estructura por Áreas del servicio que están implicadas en cada uno de los procesos. Además expone su Línea Base o dato del año anterior y por tanto del que se parte, Programación por cuatrimestre y Resultados. **Cuadro II.**

El **Cuadro de Mando Integral, Cuadro III**, nos facilita establecer la relación entre los procesos con sus indicadores y las líneas de trabajo del SACU con sus diferentes acciones.

El **Mapa de Procesos, Cuadro IV**, es una representación gráfica de los procesos, que los clasifica en estratégicos, operativos y de apoyo, y establece una relación más entre ellos y sus responsables. Los responsables se encargarán de facilitar el desarrollo de los mismos y velar por el cumplimiento de sus objetivos.

Los **Indicadores** quedan definidos en el **Cuadro V** detallándose así qué datos son los que se deben registrar para evitar la confusión y duplicado de los mismos.

Una vez establecido todo lo anterior se presenta el formato de los **Planes de trabajo, Cuadro VI**, donde se concretan la meta a conseguir por cada una de las áreas del servicio con cada uno de los indicadores clave de los procesos. Ofrece por tanto el detalle de las líneas de trabajo que por cada área el SACU desarrolla, además de sus acciones, programación, indicadores, Línea Base, y el compromiso anual por área reflejado en el intervalo óptimo de desarrollo que previamente se pactará con la dirección.

Previo consenso con la Dirección del SACU, sin embargo el Plan Organizativo ofrece la posibilidad a cada Área de incluir los indicadores que decida reflejar, así como un apartado de observaciones donde se expondrá de forma cualitativa la información que se desee.



La estructura del Plan Organizativo también incluye las **Memorias de trabajo, Cuadro VII**, que tendrán una relación directa con el Plan Anual. Se rellenarán los datos de forma mensual, facilitándose de esta forma la recogida anual de los datos. Se entregarán a la Jefatura de Unidad cuatrimestralmente para que ésta pueda ponerlas a disposición de los/as responsables de los procesos. Las líneas de trabajo y acciones imprevistas se quedarán aquí reflejadas.

Como siempre, para sistematizar las formas, unificar criterios y simplificar presentamos los siguientes matices a tener en cuenta y que aparecen en su mayoría como términos de los anteriores cuadros nombrados:

- Antes de empezar a rellenar el cuadro del Plan de Trabajo es necesario realizar una **presentación del Área** con un máximo de tres objetivos; Añadir **componentes de la Unidad** en la hoja de presentación.
- Cada Plan de trabajo supondrá una primera hoja para cada línea de trabajo donde se **describa brevemente la línea de trabajo y las acciones** que se desarrollan y posteriormente las observaciones.
- En **observaciones** se expondrá la relación de tareas necesarias para poder ofrecer las acciones (servicios) a usuarios/as del SACU como: Difusión, elaboración de proyectos y memorias, atención informativa, archivo, y acciones que se estén valorando/estudiando.
- **Líneas de trabajo** supone nombrar aquel trabajo que no tiene nada que ver con el resto de acciones que se desarrollan en el área. Dentro del Área de Trabajo Social estaría como líneas de trabajo: 1. Información/asistencia, 2. Voluntariado, 3. Cooperación...
- Revisar el **Cuadro de Mando Integral** y **Cuadro de indicadores** para identificar los indicadores que cada área tiene que reflejar.
- Definición de **nº de consultas**: Solicitud de información de contenido claramente diferente que un usuario/a realice/ o nº de veces que se trabaja con un mismo usuario/a
- **Programación**: Si es para todo el año anual, si es en algunos de los cuatrimestres se detalla en el cuatrimestre en que se desarrolla.
- **Línea Base**: Dato del indicador del año anterior



- **Intervalo óptimo de desarrollo:** Son los dos datos que marcan los límites en los que se debería encontrar al finalizar el año el indicador del que se trate. Una buena aproximación sería detallar el límite inferior del intervalo como igual o algo menor que el de la línea base y el superior como mayor.
- El grado de satisfacción de usuarios se valorará por las encuestas, el de los beneficiarios se valorará en las encuestas específicas creadas para tal fin.
- **Acciones** son los servicios que dentro de una línea de trabajo se prestan a usuarios/as del SACU. Dejando un espacio en la 1ª columna aparecerá otra fila con la palabra "Otros datos" que dará opción a reflejar otros indicadores que consideremos de interés aunque no sean claves y por tanto no aparezcan relacionados con ningún proceso, y aquellos que aunque sean claves no estén relacionados con ningún servicio que se preste a usuarios/as externos. En las memorias de trabajo es donde se añadirán las **acciones imprevistas**.
- Respecto a tipo de actividades y los indicadores relacionados.
 - Asistencia a cursos/jornadas y las campañas de información/sensibilización son acciones que aparecerán con los mismos indicadores. La primera se reflejará sólo en la memoria como acción imprevista ya que no sabemos cuando se va a ejecutar si se ejecuta. Su indicador será N° de reuniones externas. Y también nº de usuarios/as, grado de satisfacción.
 - La elaboración de documentos que se solicitan por usuarios/as internos/externos figurará como una acción dentro de la línea de trabajo información/asistencia
 - Cuando un trabajo se refiere a la colaboración que realizamos para poner en marcha una acción de otro servicio universitario o una entidad externa a la universidad se pondrá como acción prevista o no según el caso. Cuando la acción es de forma prevista y no tiene que ver con otras acciones se abrirá una línea de trabajo y se le dará la clasificación de acción. Los usuarios serán las personas implicadas en la realización del servicio. Los servicios /entidades aparecerán con el indicador de N° de colaboraciones.
 - Cuando las áreas tienen usuarios internos del SACU (Parte de las acciones del negociado de convenios/proyectos, parte de documentación, contabilidad, información y parte de las acciones del área jurídica) estos aparecerán no como acciones previstas ya que no son servicios que se presta a usuarios externos, sino como "Otros datos",



aunque tengan los indicadores relación con los procesos (por ejemplo de comunicación interna). En esta misma línea la calidad aparecerá como una línea de trabajo en las áreas que se relacionan directamente como grupo de mejora pero no supondrá acciones ya que no suponen servicios a usuarios externos.

- Usuarios externos/internos. Externos se refiere a otros servicios de la Universidad y a alguno de los colectivos que conforman la Comunidad Universitaria; internos se refiere al propio SACU.
- El alumnado en prácticas o becado sería una acción formativa dentro de la línea de trabajo propia de la actividad profesional que se desarrolle. Y con los indicadores del proceso de proyectos.

Para detallar el despliegue del Plan Organizativo y poder revisar los resultados de los indicadores clave presentamos el siguiente procedimiento.

PROCEDIMIENTO: SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS

Implantación y Seguimiento de los Planes de Trabajo / Memorias Anuales.

Presentación:

El citado procedimiento se crea para facilitar la implantación del Sistema de Gestión por Procesos y hace referencia por tanto a la necesidad de implantar las propuestas de mejora que refleja el Informe de la Evaluación Externa de septiembre de 2006, en unos casos referidas a criterios concretos, y otros para poder desarrollar posteriormente medidas que se refieren a otros de los criterios.

Respecto al criterio 1 (liderazgo), establecer una sistemática del calendario de reuniones; criterio 2 (Política y estrategia), establecer indicadores de calidad asociados a los procesos, realizar mediciones y extraer resultados, para posteriormente tomar decisiones; respecto al criterio 3, (Personas), asignar objetivos en el servicio en las diferentes áreas, sistematizar las reuniones; criterio 9, (Resultados clave), en concreto a sistematizar la medición de los objetivos marcados y la revisión de los resultados, establecer indicadores para todos los procesos claves y analizar la evolución de los resultados, y poder así desarrollar tendencias positivas en todos los resultados como consecuencia de las acciones de mejora emprendidas, mostrar la clara correlación en todos los resultados con tendencias positivas en los indicadores.



Objetivo:

Facilitar el análisis sistemático de los resultados en los indicadores clave del servicio así como su repercusión en la implantación de mejoras.

Personal implicado y Funciones:

- Dirección: Pactar los objetivos de cada Área
- Responsable de procesos: Analizar el proceso en su totalidad, facilitar, impulsar y velar por el cumplimiento de los objetivos del proceso.
- Responsable de cada Área: Pactar objetivos, definir y detalla los planes/memorias de trabajo y desarrollar los planes.
- Componentes de áreas: Facilitar datos, desarrollar los planes.

Tareas:

- Reuniones de responsables de Áreas y Dirección.
- Reuniones entre responsable de Áreas y Procesos
- Reuniones entre responsable de Procesos y Dirección.
- Análisis de Planes de Trabajo/Memorias de Trabajo.
- Desarrollo de los planes
- Evaluar el procedimiento e implementar las propuestas de mejora.

Herramienta:

- Formato de Planes de Trabajo/Memorias de Trabajo.
- Informe de análisis de planes de trabajo/memorias de trabajo

Pasos a seguir:

- Se diseña un borrador de Planes de Trabajo por Área para el año natural.
- Se pactan los objetivos entre Responsables de Áreas y Dirección siguiendo las directrices de los responsables de Proceso.
- Se elabora el Plan definitivo por área.
- Se comienzan a desarrollar.



- Se enviará cuatrimestralmente el Cuadro Memoria Anual a la Jefatura de Unidad.
- Responsables de procesos dispondrán de los mismos para efectuar el seguimiento.
- Una vez analizados y detectadas diferencias, dificultades, limitaciones, recursos necesarios...se propondrá en un informe alternativas detallándose los pasos a seguir y los recursos necesarios por los responsables de procesos.
- Se comunicará a la Dirección.
- Se realizarán los seguimientos.



E. DESPLIEGUE DEL COMPROMISO/PACTO POR OBJETIVOS. Cuadro VIII

Los compromisos que se adquieren en este documento, aparecen en el **cuadro VIII de Compromiso/pacto por objetivos. Puesta en marcha de las propuestas de mejora SACU**, donde se establecen y detallan las relaciones entre las propuestas realizadas en el citado informe, la existencia o no del compromiso, el grado de cumplimiento que proponemos, las herramientas, plazo dentro del 2008, responsable y proceso relacionado.

Respecto a los requisitos para alcanzar para el Nivel III del Complemento de Productividad, sería necesario añadir para la consecución del mismo:

- Edición del manual de Procesos
- Implantación del Sistema de Administración Electrónica



F. EVALUACIÓN.

1ª fase: Seguimiento cuatrimestral/anual de mejoras propuestas y resultados obtenidos.

Tarea: Reuniones

Herramienta: Reuniones Planes de Trabajo, Memorias de Ejecución, Procedimiento de Implantación del Sistema de Gestión por Procesos, Cuadro Estructura del Plan Organizativo y Cuadro de Mando Integral.

Responsable: Dirección, Grupo de Mejora

3ª fase: Autoevaluación anual 2010

Tarea: Reuniones

Herramienta: EFQM Cuestionario Perfil V4.0 Adaptación Grupo de Universidades, Elaboración de la Memoria Anual del Servicio

Responsable: Dirección

4ª fase: Evaluación externa final 2010

Tarea: Solicitar y someternos al proceso.

Herramienta: EFQM utilizado

Responsable: Dirección

G. ANEXOS

CUADRO I OBJETIVOS GENERALES:**1.- INCREMENTAR EL NÚMERO DE USUARIOS/AS**

Procesos relacionados: Información/Asistencia/Asesoramiento, Programas/Proyectos

2.- MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Procesos relacionados: Gestión/Coordinación/Control de personal, Gestión de Convenios

3.- INCREMENTAR LA PROYECCIÓN SOCIAL DEL SERVICIO AFIANZANDO ALIANZAS

Procesos relacionados: Gestión de Convenios, Programas/Proyectos

4.- INCREMENTAR EL N° DE PROYECTOS Y PROGRAMAS DESARROLLADOS

Procesos relacionados: Programas/proyectos

5.- MEJORAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO OPTIMIZANDO LOS RECURSOS

Procesos relacionados: Gestión/Coordinación/Control de personal, Gestión Económica, Información/Asistencia/Asesoramiento, Programas/Proyectos

CUADRO II

PLAN ORGANIZATIVO 2008
SERVICIO DE ASISTENCIA A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA

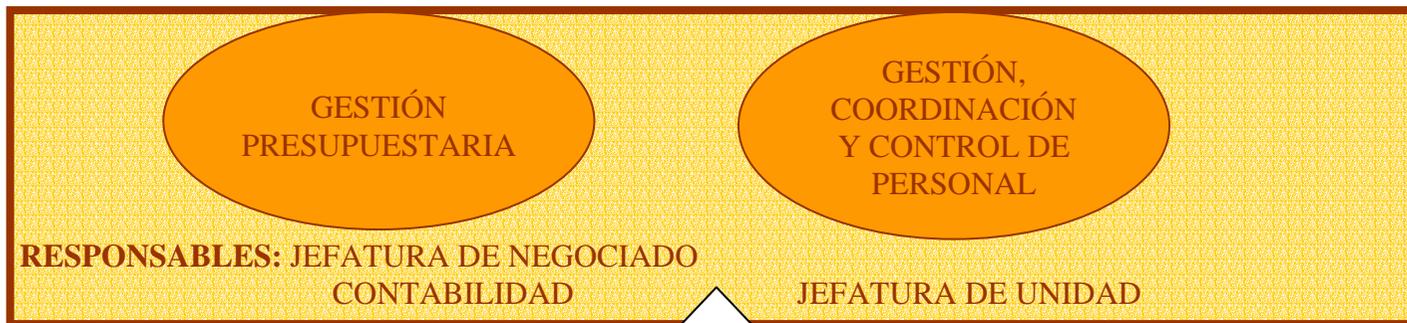
ROCESO	OBJETIVOS ESPECIFICOS	INDICADORES	RESPONSABLE	LINEA BASE	PROGRAMACIÓN	RESULTADOS
1. Gestión Presupuestaria	<ul style="list-style-type: none"> - Ejecución eficiente del presupuesto conforme a lo planificado. - Incremento de la financiación interna y externa. - Mantener o incrementar el nº de entidades que aportan financiación externa al SACU. 	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		Año natural	
2. Gestión/Coordinación Personal	<ul style="list-style-type: none"> - Dotación medios trabajo necesarios. - Mejorar resultados encuestas. - Incrementar formación y promoción del personal. 	4. Nº de días trabajados/nº de días a trabajar. 5. Nº de reuniones internas 6. Grado de satisfacción laboral.	Dirección Jefatura Unidad		Año natural	
3. Información/ Asesoramiento/ Asistencia	<ul style="list-style-type: none"> - Incrementar nº consultas por Áreas. - Incrementar nº de usuarios. - Incrementar grado de satisfacción de los usuarios. 	7.- Número de consultas. 8.- Número de usuarios atendidos 9.- Grado de satisfacción de los usuarios/as. (necesidades/expectativas)	Todo el Servicio		Año natural	
4. Gestión de Programas y Proyectos	<ul style="list-style-type: none"> - Incrementar grado de satisfacción. - Incrementar nº proyectos y propuestas presentadas. - Incrementar grado aceptación/interés. 	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.		Año natural	
5 Gestión del Conocimiento	<ul style="list-style-type: none"> - Detallar los pasos a seguir en el desempeño del trabajo - Poder utilizar un banco de buenas prácticas 	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		Año natural	
6 Generación de Archivos y Documentos	<ul style="list-style-type: none"> - Incrementar grado satisfacción/interés para depurar la información y ajustarla a las expectativas.. - Reducción tiempo emisión de un documento requerido. - Mejorar la proyección social 	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		Año natural	
7 Gestión de Convenios Colaboración	<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar nº convenios firmados - Aumentar nº relaciones externas - Fidelizar las relaciones externas 	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.		Año natural	

CUADRO III, DE MANDO INTEGRAL 1. SACU

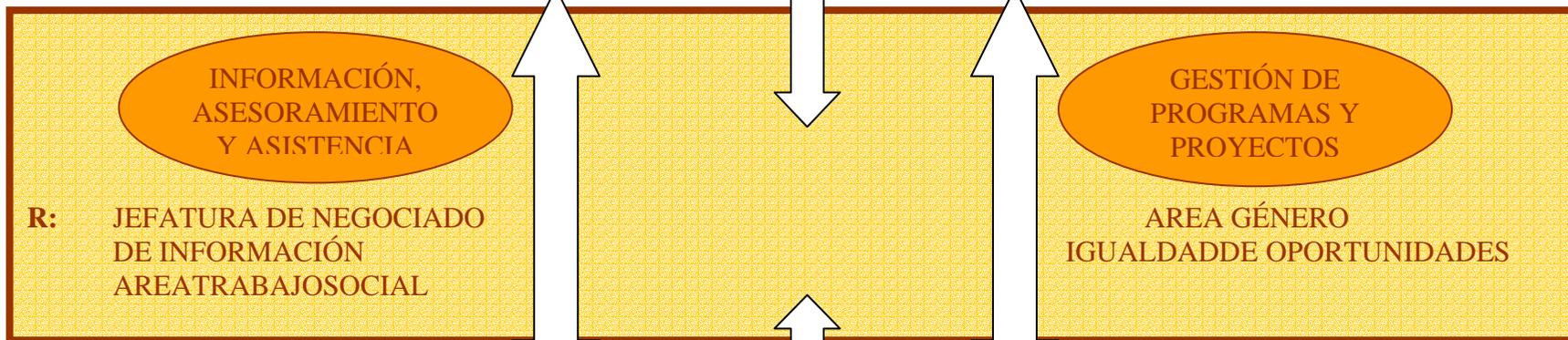
PROCESOS	RESPONSABLE DE PROCESOS	INDICADORES GENERALES	AREAS IMPLICADAS PARA APORTAR DATOS	Líneas de trabajo	Acciones
ESTRATÉGICOS					
1. Gestión presupuestaria	Jefatura de Negociado Contabilidad	1.- Grado de ejecución del presupuesto por periodos. 2.- Cuantía de la financiación interna y externa. 3.- Número de entidades que aportan financiación externa al SACU.	+Jefatura de Negociado Contabilidad		
2.Gestión/ coordinación/ control personal	Jefatura de Unidad	4. Nº de días trabajados/nº de días a trabajar. 5. Nº de reuniones internas 6. Grado de satisfacción laboral.	+ Jefatura de Unidad/responsable de cada Área		
OPERATIVOS					
3. Información/ asesoramiento/ asistencia	Jefatura de Negociado de Información , Responsable de Unidad de trabajo social	7.- Número de consultas. 8.- Número de usuarios atendidos 9.- Grado de satisfacción de los usuarios/as. (necesidades/ expectativas)	+ Responsable de cada Área		
4. Gestión de programas y proyectos	Responsable de Unidad de Género e Igualdad de Oportunidades.	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 cada Área		
DE APOYO					
5. Gestión del conocimiento	Jefatura de Negociado de Convenios y Proyectos	15.- Nº de procedimientos definidos/Nº de procedimientos necesarios. 16.- Nº de consultas de la Base de Datos.	+Jefatura Negociado Convenios/proyectos		
6. Generación y archivo de documentos	Jefatura de Negociado de Documentación y Secretaría de Dirección	17. Consultas web. 18. Actualización la web 19. Relación entre publicaciones de convocatorias y envíos. 20. Apariciones en prensa/ representación/ asesoramiento institucional.	+Jefatura Negociado Documentación		
7. Gestión de convenios de colaboración.	Responsable de Asesoría Jurídica.	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		

CUADRO IV, MAPA DE PROCESOS
 MP UN40 00, Mayo 2007

**PROCESOS
 ESTRATÉGICOS**



**PROCESOS
 OPERATIVOS**



**PROCESOS
 DE APOYO**



CUADRO V

FICHAS DE INDICADORES

**PROCESO: GESTIÓN PRESUPUESTARIA. RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: JEFATURA DE NEGOCIADO GESTIÓN ECONÓMICA.
PERIODICIDAD: CUATRIMESTRAL/ ANUAL**

INDICADORES	DEFINICIÓN	FORMA CÁLCULO	FUENTE	OBJETIVO ALCANZAR	RESULTADO
UN 40- I 1 GP-GEP, 00 1.- Grado de ejecución del presupuesto por periodos.	Valorar la ejecución del presupuesto conforme a lo planificado	Importe gastadox100/Importe ingresado.	Programa informático Universitas XXI		
UN 40- I 2 GP- FIE, 00 2.- Cuantía de la financiación interna y externa.	Valorar la financiación interna y externa.	Suma importes financiación.	Gerencia Universidad de Sevilla y Base de Datos de Convenios.		
UN 40- I 3 GP-EAF, 00 3.- Número de entidades que aportan financiación externa al SACU.	Valorar el número de entidades que aportan financiación externa al SACU.	Suma número de entidades.	Base de Datos de Convenios		

PROCESO: GESTIÓN/ COORDINACIÓN/ CONTROL DE PERSONAL. RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO: JEFATURA DE UNIDAD. RESPONSABLE DE MEDICIÓN JEFATURA DE NEGOCIADO INFORMACIÓN. PERIODICIDAD: CUATRIMESTRAL/ ANUAL

INDICADORES	DEFINICIÓN	FORMA CÁLCULO	FUENTE	OBJETIVO ALCANZAR	RESULTADO
UN 40- I 4 GCP- NDT, 00 4. N° de días trabajados/n° de días a trabajar.	Valorar la asistencia del/la profesional	N° de días trabajados/n° de días a trabajar.	Programa Crono Cuadrantes		
UN 40- I 5 GCP- RIE, 00 5. N° de reuniones internas	Valorar la existencia de la comunicación interna	Suma número de reuniones internas	Cuadrantes y Agendas		
UN 40- I 6 GCP- GSL, 00 6. Grado de satisfacción laboral.	Valorar la satisfacción del personal: Malo, regular, bueno, muy bueno, excelente.	N°Personas Responder Positiva/N° Total Personas (*)	Encuesta Satisfacción Laboral		

**PROCESO: INFORMACIÓN/ ASESORAMIENTO/ ASISTENCIA. RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO: JEFATURA DE NEGOCIADO INFORMACIÓN.
RESPONSABLE DE MEDICIÓN RESPONSABLES DE ÁREAS. PERIODICIDAD: CUATRIMESTRAL/ ANUAL**

INDICADORES	DEFINICIÓN	FORMA CÁLCULO	FUENTE	OBJETIVO ALCANZAR	RESULTADO
UN 40- I 7 IIA- NCT, 00 7.- Número de consultas.	Saber el volumen de consultas de cada área.	SUMA (Presencial/e-mail)	Memorias Anuales		
UN 40- I 8 IIA- NUA, 00 8.- Número de usuarios atendidos	Saber la cantidad de usuarios/as.	SUMA (Presencial/e-mail)	Memorias Anuales		
UN 40- I 9 IIA- GSU, 00 9.- Grado de satisfacción de los usuarios/as. (necesidades/expectativas)	Valorar la satisfacción del/la Usuario/a SACU: Mala, regular, buena, muy buena, excelente./	Nº usuarios que contestan, bueno, muy bueno y excelente./ Nº total encuestados	Encuesta satisfacción SACU		

PROCESO: GESTIÓN PROGRAMAS Y PROYECTOS. RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO: RESPONSABLE DE UNIDAD DE GÉNERO E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES. RESPONSABLE DE MEDICIÓN RESPONSABLES DE ÁREAS. PERIODICIDAD: CUATRIMESTRAL/ ANUAL

INDICADORES	DEFINICIÓN	FORMA CÁLCULO	FUENTE	OBJETIVO ALCANZAR	RESULTADO
UN 40- I 10 GPP- GSU, 00 10.- Grado de satisf. Usuarios.	Valorar la satisfacción del/la Usuario/a SACU: Mala, regular, buena, muy buena, excelente.	Nº de respuestas positivas/Nº total de respuestas	Cuestionarios		
UN 40- I 11 GPP- AS, 00 11.- Amplitud del Servicio	Valorar la amplitud del servicio. Se contarán todas las que se desarrollan realmente a excepción de la Atención informativa/ asesoramiento/ asistencia	Número de líneas de trabajo desarrolladas/nº de líneas de trabajo propuestas.	Planes de trabajo/memorias		
UN 40- I 12 GPP- NR, 00 12.- Nivel de realización	Valorar el nivel de realización.	Nº de acc. desarrolladas/Nº de acc propuestas	Planes de trabajo		
UN 40- I 13 GPP- NSB, 00 13.- Nº solicitantes por acción/Nº de beneficiarias por acción.	Valorar la aceptación/interés de usuarios/as	Suma de solicitudes/suma de plazas ofertadas	Covocatorias y solicitudes		
UN 40- I 14 GPP-C, 00 14.- Colaboraciones	Valorar las relaciones establecidas entre otros servicios de la propia Universidad y agentes externos a la misma.(no contempladas en convenios y subvenciones)	Nº de colaboraciones internas/externas a la Universidad/	Correos de solicitud de colaboración/confirmación de la misma.		

**PROCESO: GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO. RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: JEFATURA DE NEGOCIADO PROYECTOS/CONVENIOS.
PERIODICIDAD: CUATRIMESTRAL/ ANUAL**

INDICADORES	DEFINICIÓN	FORMA CÁLCULO	FUENTE	OBJETIVO ALCANZAR	RESULTADO
UN 40- I 15 GC- PDN, 00 15.- N° de procedimientos definidos/N° de procedimientos necesarios.	Creación del Manual de Procedimientos	N° procedimiento definido/n° procedimientos necesarios x100	Intranet		
UN 40- I 16 GC-CBD, 00 16.- N° de consultas de la Base de Datos.	Valorar la utilidad de la base de datos	Sumatorio de consultas	intranet		

PROCESO: GENERACIÓN DE ARCHIVOS Y DOCUMENTOS. RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN: JEFATURA DE NEGOCIADO DOCUMENTACIÓN. PERIODICIDAD: CUATRIMESTRAL/ ANUAL

INDICADORES	DEFINICIÓN	FORMA CÁLCULO	FUENTE	OBJETIVO ALCANZAR	RESULTADO
UN 40- I 17 GAD- CW, 00 17. Consultas web.	Valorar el interés de WEB	Sumatorio contadores web	WEB		
UN 40- I 18 GAD- AW, 00 18. Actualización la web	Valorar utilidad de web	Sumatorio peticiones de actualización	WEB, e-mail de peticiones		
UN 40- I 19, GAD- PCE, 00 19. Relación entre publicaciones de convocatorias y envíos.	Valorar el tiempo que se invierte para la entrega de convocatorias	Suma de días que pasan desde publicación convocatoria hasta que se envía al Área/Nº de convocatoria	Base de datos y e-mail enviados		
UN 40- I 20 GAD- APA, 00 20. Apariciones en prensa/ representación/ asesoramiento institucional.	Valora la proyección social	Suma de apariciones/ participaciones/ asesoramientos/	Dossier de prensa. E-mail de petición		

PROCESO: APROBACIÓN DE CONVENIOS DE COLABORACIÓN. RESPONSABLE DE SEGUIMIENTO: RESPONSABLE ASESORÍA JURÍDICA. RESPONSABLE DE MEDICIÓN JEFATURA DE NEGOCIADO PROYECTOS/CONVENIOS. PERIODICIDAD: CUATRIMESTRAL/ ANUAL

INDICADORES	DEFINICIÓN	FORMA CÁLCULO	FUENTE	OBJETIVO ALCANZAR	RESULTADO
UN 40- I 21 ACC- NCF, 00 21.- Número de convenios firmados.	Valorar el número de formalizaciones de las colaboraciones	Σ	Base de Datos de Convenios.		
UN 40- I 22 ACC- NEC, 00 22.- Número de entidades con las que se suscriben convenios.	Valorar el número de instituciones que llegan a formalizar la colaboración.	Σ	Base de Datos de Convenios.		
UN 40- I 23 ACC- ARC, 00 23.- Años de renovación de un convenio.	Valorar la satisfacción/utilidad de la colaboración formal (fidelización).	$(n1+n2+n3...): \Sigma c$ n= nº de años de renovación de convenios. C=convenio	Base de Datos de Convenios.		

CUADRO VI

PLAN DE TRABAJO. 2008

LINEA DE TRABAJO: (Presentar una ficha por cada línea de trabajo)

ACCIONES		INDICADORES			PROCESOS Plan estratégico Carta de Servicios
ACCIONES PREVISTAS	PROGRAMACIÓN (cuatrimestre)	DEFINICIÓN DE INDICADORES (contemplar como mínimo los indicadores pertinentes según el proceso al que pertenezca la acción)	LINEA BASE	INTERVALO ÓPTIMO DE DESARROLLO	

OBSERVACIONES:

CUADRO VII

MEMORIA DE TRABAJO 2007

LINEA DE TRABAJO: (Presentar una ficha por cada línea de trabajo)

ACCIONES	INDICADORES	DATO CUATRIMESTRAL														DATO ANUAL	
		1°					2°					3°					
		Enero	Febrero	Marzo	Abril	DC	Mayo	Junio	Julio	Agost.	DC	Septiem.	Octubre	Noviem.	Diciem.		DC

OBSERVACIONES:

Cuadro de compromiso/pacto por objetivos PUESTA EN MARCHA DE LAS PROPUESTAS DE MEJORA SACU

Mayo 2008, 00

Según A) INFORME DE VALIDACIÓN EVALUACIÓN EXTERNA 2006.

CRITERIOS	PROPUESTAS DE MEJORA	GRADO DE CUMPLIMIENTO	COMPROMISO	HERRAMIENTA Definición y forma de uso	PLAZO 2008	RESPONSABLE	PROCESO RELACIONADO
1. LIDERAZGO Valor 1.0	✓ Definir de forma personalizada los valores recogidos en el Estatuto de la Universidad y son asumidos desde el Servicio.	50%	SI	Plan Operativo. Carta de Servicios. Web	2008	Asesora Jurídica J.U. y JN Documentación, R UG	TODOS
	✓ Considerar las necesidades y expectativas de los usuarios externos.	50%	SI	Encuesta de usuarios/as	2008	JU/JN Documentación	P 3 y 4
	✓ Establecer otros canales para la difusión de la misión, visión y valores además de los existentes trípticos, carteles....	50%	SI	Wiki Procedimiento de comunicación Externa.	2008	Grupo de mejora, Dirección J N. Documentación	P 4, 6, 7.
	✓ Elaborar el listado de procesos, establecer el mapa de procesos (estratégicos, claves y apoyo), documentarlos e implantarlos.	50%	SI	Elaboración del mapa de procesos	2008	Grupo de mejora, RU Género	TODOS
	✓ Sistematizar la recogida de necesidades y expectativas de la mayor parte de los colectivos a los que atiende el Servicio.	50%	SI	Encuestas	2008	U/JN Documentación	P 3 Y 4
	✓ Establecer una sistemática en calendario de reuniones.	50%	SI	Procedimiento de Implantación del Sist. de Gest. por Procesos	2008	Dirección	P 3
	✓ Fomentar el uso de la lista de distribución del SACU.	50%	SI	Envío de E.mail recordatorios	2008	J. Unidad	P 3
	✓ Realizar una encuesta de clima laboral.	50%	SI	Encuesta	2008	U/JN Documentación	P 3
	✓ Confirmar la recepción de los mensajes electrónicos.	50%	SI	Implantación de sistema de confirmación de e-mail enviados	2008	J. Unidad	
	✓ Medir la eficacia de los cambios producidos en las estructura.	_____	_____	_____	_____	_____	_____
	✓ 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
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 información sobre la validez y utilidad de la información y/o asesoramiento recibido.	50%	SI	Encuesta/web	2008	JU, JN Documentación	P 3 Y 4

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