

# Formulario para la revisión del panel de INDICADORES

Unidad:...UN18

Responsable de la revisión: Jorge González Gil (Responsable de Administración del Centro)

Fecha de aprobación:...4-11-2011

NOTA: Este formulario sirve para conducir la revisión de una sistemática (formal o no) existente previamente. Constituye una guía para la mejora, ya que recoge algunos de los aspectos más relevantes a tener en cuenta en una revisión. Conviene, no obstante, reforzar la idea de que se trata de aspectos a tener en cuenta, independientemente de lo que se decida respecto a ellos. Diferentes Unidades pueden, después de considerar un mismo aspecto, decidir cosas diferentes (por ejemplo respecto a la periodicidad de una medición o a la conveniencia de recoger en el panel las unidades de medida empleadas).

En relación al aspecto formal de la sistemática, recursos, responsabilidades y enfoque al cliente			
Aspecto a revisar	Resultado de la revisión	Acción propuesta	Plazo previsto de ejecución
¿Existe una sistemática formal (o procedimiento) para describir cómo se gestiona la comunicación interna de la Unidad?	Si, institucionalmente existe un protocolo de actuación (desde el año 2009)	-----	Anual
¿Se ha realizado una adecuada dotación de recursos para el desarrollo de las mediciones?	No se ha necesitado por el momento más recursos humanos ni más infraestructuras para efectuar las mediciones, por el momento. En la actualidad cada propietario de un proceso efectúa las mediciones bajo la coordinación de la Administradora de Gestión, con la asesoría del Gestor de Ordenación Académica, y remite los resultados por correo electrónico para su análisis.	Se propone crear una cuenta institucional de correos específica para coordinación de tareas relativas a la calidad en los servicios, y configurar dicha cuenta en un ordenador portátil, adquirido expresamente para poderlo trasladar y utilizar durante las reuniones de coordinación.	Anual
¿Se han designado responsables - que consideran estas funciones como parte de su trabajo cotidiano - del mantenimiento del panel de indicadores?	Debido a la ingente cantidad de tareas, no existe una política de medición diaria de indicadores, limitándose las mediciones a los periodos en los que vencen los plazos para cada indicador (mensuales, trimestrales, semestrales, anuales, etc). Sí que existe una persona que periódicamente revisa el conjunto de los procesos de toda la unidad y los resultados que arrojan los distintos indicadores, y que asesora a	-----	Anual

	los propietarios de los procesos en la medición y revisión de indicadores.		
¿Se ha valorado la eficacia de las mediciones antes de tomar decisiones al respecto?	En caso de detectar anomalías en la medición de los indicadores o en sus resultados, el revisor de los indicadores (el Gestor de Ordenación Académica y Personal), tras estudiar los resultados, realiza las correspondientes revisiones con el propietario del proceso y le asesora sobre las acciones que puede llevar a cabo para obtener mejores resultados.	Realización de un estudio histórico de las mediciones de todos los indicadores y de las acciones implementadas para comprobar la eficacia de las mismas, y aprobar nuevas medidas en aquellos procesos que históricamente no suelen alcanzar sus objetivos, teniendo en cuenta tanto los factores internos como los que no dependen del Centro.	Anual

En relación a la planificación y seguimiento del proceso			
Aspecto a revisar	Resultado de la revisión	Acción propuesta	Plazo previsto de ejecución
¿Se han valorado mecanismos de control sobre los valores arrojados por los indicadores?	No	Verificar los métodos de medición y las evidencias aportadas por los propietarios de los procesos, para realizar un control exhaustivo sobre la idoneidad de los distintos indicadores. En caso de detectar anomalías, proceder a una revisión de los indicadores afectados, de las fuentes de información y de los métodos de medición.	Anual
¿Existe un protocolo de actuación que permita la incorporación al sistema de indicadores de las conclusiones extraídas de sugerencias y/o reclamaciones del personal afectado o de otros grupos de interés?	No. Usualmente las quejas y sugerencias que tienen entrada a través de EXPON no están asociadas a procesos concretos, sino más bien a incidencias aisladas. Por ello, hasta la fecha no se ha realizado expresamente un protocolo para estos fines.	Confección de un protocolo de recogida y tomas de datos para determinar la actuación a seguir tras el análisis anual del conjunto de quejas y sugerencias planteadas por los distintos grupos de interés.	Anual
¿Se ha establecido una fecha para la próxima revisión de esta sistemática?	La última revisión sistemática tuvo lugar en abril de este mismo año, tras una reunión mantenida con todo el personal de Administración y Servicios del Centro. Posteriormente, se procedió a realizar entrevistas personales con los propietarios de los distintos procesos contemplados en el Plan Estratégico y se procedió a la revisión puntual de cada uno de los objetivos e indicadores, tanto de equipo como a nivel de persona.	Se ha determinado realizar esta misma operación en marzo o abril de 2012, a fin de realizar una profunda revisión de los objetivos personales, de equipo y de unidad, en base al histórico de las mediciones de los indicadores del Plan Estratégico.	Anual

En relación al alineamiento institucional			
Aspecto a revisar	Resultado de la revisión	Acción propuesta	Plazo previsto de ejecución
Independientemente de las consideraciones que hayan podido llevarse a cabo desde la Dirección de RRHH de la Universidad de Sevilla, ¿se ha realizado una estimación de los costes del despliegue de la sistemática formal para el mantenimiento de los indicadores del sistema de gestión de la Unidad?	En el caso de los costes que se refieren a inversión de tiempo en recursos humanos, el sistema empleado hasta el momento afecta al personal de la Unidad en algunos momentos concretos (medición y revisión de indicadores), si bien, en cuanto a las dos personas más implicadas en el Plan de Calidad y en el Plan Estratégico (Administradora de Gestión y Gestor de Ordenación Académica y Personal), al llevar las gestiones vinculadas a estas tareas de forma centralizada, les incide de manera especial, restándoles bastante tiempo de las respectivas tareas asignadas a sus puestos de trabajo.	Se proponen dos acciones: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Descentralizar parte de las gestiones en otros responsables del Centro, en los que puedan delegar parte de sus funciones, distribuyendo así el tiempo a invertir entre más personas de la Unidad.</li> <li>2. Proponer al Equipo Decanal que se contraten los servicios de una consultora externa que realice los servicios de asesoría en materia de gestión de calidad, para lo cual se deberá realizar una estimación del coste económico que se derive de dicha propuesta.</li> </ol>	Anual
¿Se han identificado y valorado las relaciones externas (con otras unidades US) que necesariamente debe desarrollar la Unidad para garantizar la coherencia de los paneles de indicadores institucionales?	En la actualidad existe un preacuerdo entre todos los Centros del Campus Ramón y Cajal-Pirotecnia en el que se pactan intereses y estrategias comunes, así como una política de colaboración y transferencia de información (punto 3º del acuerdo). Ver borrador del acuerdo, del que se adjunta copia en documento aparte.	Aprobar con carácter definitivo la colaboración y alianza externa entre todos los Centros que conforman el campus de Ramón y Cajal – Pirotecnia.	Anual