



**PLAN DE MEJORA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN**

**UN18**

**Febrero de 2008**



## **MEMORIA COMPLEMENTO PRODUCTIVIDAD Y MEJORA DE LOS SERVICIOS**

### **GRUPO DE MEJORA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

## **LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

La Facultad de Ciencias de la Educación, se creó por Resolución Rectoral el 3 de diciembre de 1993, en cumplimiento del R. D. 157/1993 de 5 de Octubre, de actualización de los Catálogos de Títulos Oficiales de las Universidades Andaluzas.

Los Planes de Estudios implantados en el Centro engloban la licenciatura en Pedagogía y las diplomaturas de Maestro con las titulaciones de Educación Física, Educación Primaria, Educación Infantil, Educación Especial, Educación Musical y Lengua Extranjera (Inglés y Francés), así como la creación del segundo ciclo de Psicopedagogía.

En el curso 2.005/06 se implantó la Titulación de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (2º ciclo).

La Facultad de Ciencias de la Educación está espacial o físicamente dividida. Así, la docencia de la licenciatura de Pedagogía y Ciencias de la Actividad Física y el Deporte, se sitúan en el edificio de las Facultades de Psicología, Filosofía y Ciencias de la Educación situada en la Avenida de San Francisco Javier, mientras que la docencia de las diferentes especialidades de Maestro y Psicopedagogía se ubica en la Avda. Ciudad Jardín, que actualmente es sede de la Facultad (administrativa y de gestión).

Por otra parte, y debido a las características intrínsecas de la licenciatura de Ciencias de la Actividad Física y el Deporte, ha sido necesario establecer alianzas tanto con el Servicio de Actividades Deportivas de la Universidad de Sevilla como con el Excmo. Ayuntamiento de Sevilla, a fin de poder utilizar las instalaciones deportivas de Los Bermejales (SADUS) y Centro Deportivo Parque Amate (Ayuntamiento), para poder impartir los créditos prácticos de las asignaturas de dicha titulación.



FACULTAD DE CIENCIAS DE  
LA EDUCACIÓN

**MEMORIA COMPLEMENTO PRODUCTIVIDAD Y MEJORA DE LOS SERVICIOS**

**GRUPO DE MEJORA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

TITULACIÓN	CURSO ACADÉMICO 2005/2006			CURSO ACADÉMICO 2006/2007			CURSO ACADÉMICO 2007/2008		
	SECRETARIA	AUTOMATRÍCULA	TOTAL	SECRETARIA	AUTOMATRÍCULA	TOTAL	SECRETARIA	AUTOMATRÍCULA	TOTAL
FILOSOFÍA Y C.C. DE LA EDUCACIÓN	15	0	15	0	0	0	0	0	0
C.C. ACTIVIDAD FÍSICA Y DEPORTE	61	0	61	126	52	178	133	127	260
PEDAGOGÍA ( Plan 98)	335	1001	1336	313	936	1249	314	864	1178
PSICOPEDAGOGÍA (Plan 98 )	146	168	314	116	150	266	154	166	320
MAESTRO-ED. FÍSICA (Plan 98)	131	276	407	125	290	415	124	315	439
MAESTRO- ED. INFANTIL (Plan 98)	239	494	733	236	484	720	229	504	733
MAESTRO-ED. MUSICAL (Plan 98)	112	238	350	111	229	340	108	254	362
MAESTRO-ED. PRIMARIA (Plan 98)	136	325	461	124	309	433	141	306	447
MAESTRO-LENGUA EXTRANJERA	88	172	260	74	183	257	86	185	271
MAESTRO- ED. ESPECIAL (Plan 98)	212	484	696	212	461	673	217	500	717
<b>TOTALES MATRICULA</b>	<b>1475</b>	<b>3158</b>	<b>4633</b>	<b>1437</b>	<b>3904</b>	<b>4531</b>	<b>1506</b>	<b>3221</b>	<b>4727</b>

**EVOLUCIÓN DE MATRÍCULA POR TITULACIONES ENTRE LOS CURSOS 2005/06 Y 2007/08, DISTINGUIENDO LAS MATRÍCULAS REALIZADAS EN SECRETARÍA Y MEDIANTE AUTOMATRÍCULA.**

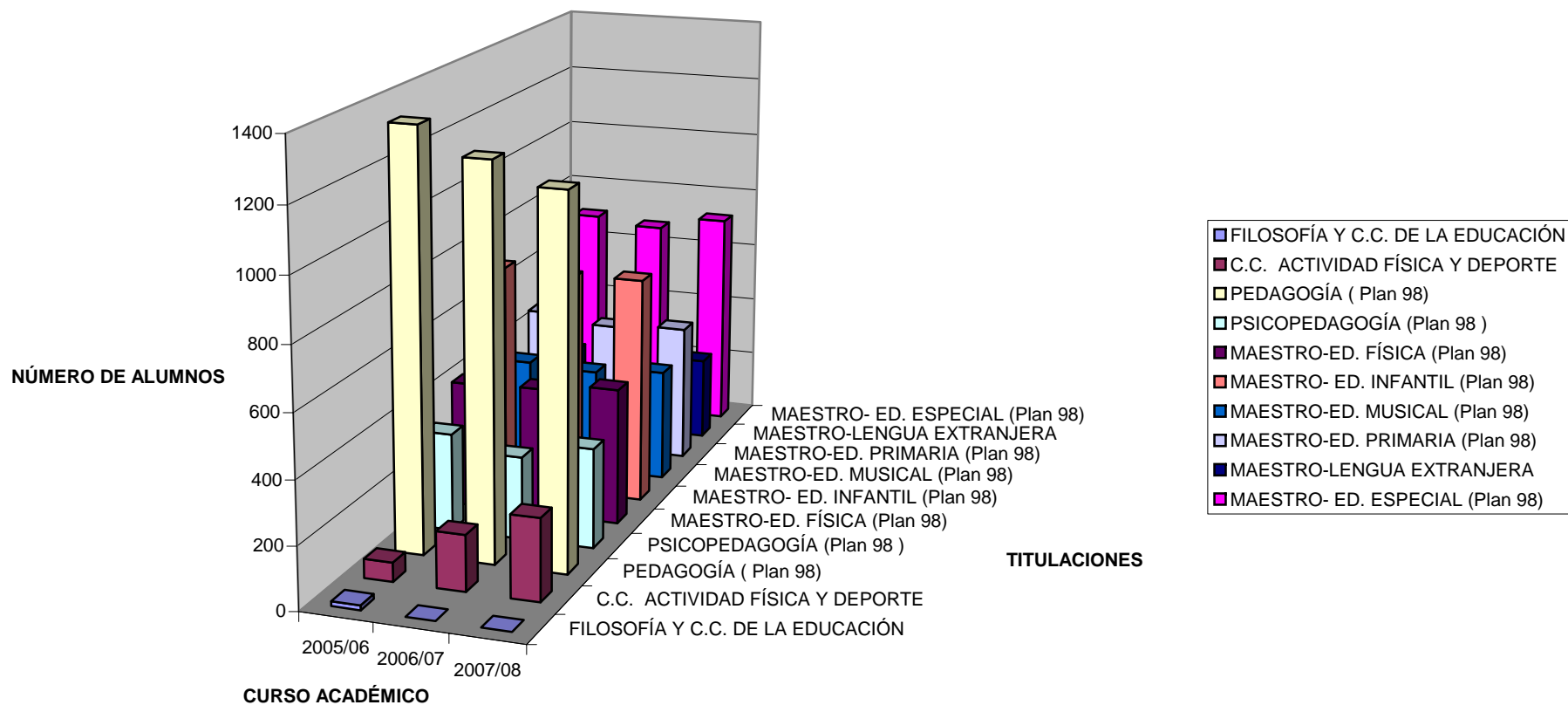


**MEMORIA COMPLEMENTO PRODUCTIVIDAD Y MEJORA DE LOS SERVICIOS**

**GRUPO DE MEJORA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

**EVOLUCIÓN MATRÍCULA POR TITULACIONES**



**NÚMERO DE MATRÍCULAS NETAS POR TITULACIÓN ENTRE LOS CURSOS 2005/06 Y 2007/08.**



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

**MEMORIA COMPLEMENTO PRODUCTIVIDAD Y MEJORA DE LOS SERVICIOS**

**GRUPO DE MEJORA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

<b>Unidad</b>	<b>Puesto</b>	Administrador de Gestión de Centro	Auxiliar es/Administrativos	Responsable de Biblioteca	Técnico Esp. Biblioteca	Puesto singularizado Biblioteca	Ayudantes de archivos, bibliotecas y museos	Gestor de Departamento	Responsable de Administración de Centro	Resp. Apoyo Órganos de Gobierno	Resp. Gestión Económica	Resp. Alumnos	Resp. Ordenación Académica y Personal	Resp. del Prácticum	Técnico Aux. de Laboratorio	Técnico Esp. de Laboratorio	Encargada de Equipo//Coordinadora	Técnico Aux. de Servicios de Conserjería	<b>Total General</b>	
Administración		1																		1
Aulas de Informática															2	2				4
Biblioteca				1	4	1	2													8
Conserjería																	2	9		11
Medios Audiovisuales																1				1
Laboratorios Generales															1					1
Secretaría			7						1	1	1	1	1	1						13
Departamentos (9)			3					9												12
<b>Total general</b>		1	10	1	4	1	2	9	1	1	1	1	1	1	3	3	2	9		<b>51</b>

**DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN POR UNIDADES.**




FACULTAD DE CIENCIAS DE  
LA EDUCACIÓN

**MEMORIA COMPLEMENTO PRODUCTIVIDAD Y MEJORA DE LOS SERVICIOS**

**GRUPO DE MEJORA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**PLAN DE MEJORA FACULTAD  
DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

- **GRUPO DE MEJORA Y COMPOSICIÓN**
- **MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**
- **ANÁLISIS DAFO DEL CENTRO**
- **DIAGNÓSTICO INICIAL**
- **MATRIZ DE SAATY**
- **MAPA DE PROCESOS DEL CENTRO**
- **ÁREAS DE MEJORA Y ESTRATEGIAS ADOPTADAS**
- **METODOLOGÍAS Y ESTRATEGIAS ENCAMINADAS AL CUMPLIMIENTO DE PLAZOS PARA LA CONSOLIDACIÓN DE LOS TRAMOS I Y II DEL COMPLEMENTO DE PRODUCTIVIDAD Y MEJORA DE LOS SERVICIOS**
- **INDICADORES DE CUMPLIMIENTO**

 <p>UNIVERSIDAD DE SEVILLA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</p>	<p><b>MEMORIA COMPLEMENTO PRODUCTIVIDAD Y MEJORA DE LOS SERVICIOS</b></p> <p><b>GRUPO DE MEJORA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</b></p>
--	--

## **COMPOSICIÓN DEL GRUPO DE MEJORA**

Arévalo Barquero, Ángela (Responsable Área Biblioteca)  
 Cuevas Gil, Ana de las (Gestora Departamento)  
 Díaz López, Manuel (Responsable de Ordenación Académica)  
 Madrid Gutiérrez, Francisca (Encargada de Equipo)  
 González Gil, Jorge (Jefe de Secretaría)  
 González Ramírez, Teresa (PDI)  
 Huertas Sánchez, Manuela (Administradora de Gestión Centro)  
 Márquez García, Yolanda (Administrativa Secretaría)  
 Moreno Delgado, M<sup>a</sup> Luisa (Responsable Alumnos)  
 Pavón Olías, Antonia M<sup>a</sup> (Gestora Departamento)  
 Ruiz Caño, Reyes (T.A. Informática)  
 Souto Cabo, Lucila Olga (Responsable del Prácticum)

Recientemente, en cumplimiento de las directrices emanadas de la Dirección de Recursos Humanos, según las cuales se desvinculan de los Centros, a efectos del PCASUS, las Bibliotecas de Centro y los Departamentos Universitarios, se acuerda la segregación de los componentes del Grupo de Mejora afectados, sin perjuicio de que puedan ser convocados en calidad de invitados.

En este sentido, vaya desde aquí nuestro más sincero agradecimiento por su participación hasta la fecha a dichos componentes, por su dedicación y su empeño en la consecución de la mejora continua.

## **DEFINICIÓN DE MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL CENTRO.**

### **MISION**

El Personal de Administración y Servicios adscrito a la Facultad de Ciencias de la Educación está integrado por profesionales que, en el marco de la eficacia, eficiencia, y la mejora continua de su formación y capacidades, prestan un servicio público a la sociedad y, en particular, a la comunidad universitaria, para alcanzar los objetivos y misiones que les son encomendadas, observando los principios de igualdad, legalidad y justicia en el curso de sus actuaciones.



## **MEMORIA COMPLEMENTO PRODUCTIVIDAD Y MEJORA DE LOS SERVICIOS**

**GRUPO DE MEJORA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN**

### **VISIÓN**

El Personal de Administración y Servicios de la Facultad de Ciencias de la Educación se integra en la Universidad de Sevilla apoyándola en el ámbito de sus competencias para engrandecer a la Institución a la que pertenece, comprometiéndose a participar activamente en la prestación de un servicio de calidad. Asimismo, aporta su profesionalidad a la sociedad, evolucionando con ella para integrarse en la vanguardia de la educación superior.

### **VALORES**

- Transparencia y honestidad en la gestión.
- Compromiso con la misión, principios y objetivos de la Universidad de Sevilla.
- Compromiso con la calidad en la prestación de servicios.
- Trabajo en equipo, mejorando la comunicación y la cooperación interna para alcanzar los objetivos marcados por el Centro.
- Eficacia y eficiencia de los servicios prestados.
- Innovación en la gestión de los servicios, que están orientados al apoyo a la innovación docente.
- Escuchar la opinión de los usuarios y del personal para impulsar la mejora continua.





## MEMORIA COMPLEMENTO PRODUCTIVIDAD Y MEJORA DE LOS SERVICIOS

### GRUPO DE MEJORA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

#### ANÁLISIS DAFO:

DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantilla insuficiente, lo que ocasiona tener que solicitar personal de apoyo en momentos puntuales (matriculación).</li> <li>• Falta de incentivos profesionales.</li> <li>• Resistencia al cambio.</li> <li>• Bajas por I. T. sin sustitución.</li> <li>• Tiempo elevado de respuesta en algunos procedimientos.</li> <li>• Dispersión geográfica.</li> <li>• Espacio físico insuficiente.</li> <li>• Carencia en la aplicación informática de gestión de alumnos y de recursos docentes Universitat XXI.</li> <li>• Inestabilidad laboral de una parte apreciable de la plantilla.</li> <li>• Falta de vigilancia en el edificio, al no estar ubicado en ningún Campus Universitario dotado de servicio de seguridad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avance de las ideas de la eficiencia de las empresas privadas frente al servicio público.</li> <li>• Creación de nuevas Universidades, y potenciación de los ciclos de Formación Profesional.</li> <li>• Competitividad de otras Universidades en función de los resultados.</li> <li>• Incertidumbre en el desarrollo del mapa de Titulaciones a nivel nacional y reconocimiento de las competencias profesionales.</li> </ul>
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora en la dotación de recursos para formación.</li> <li>• Renovación de la dotación de recursos materiales e infraestructura.</li> <li>• Creciente compromiso en el proceso de mejora continua.</li> <li>• Buen ambiente laboral.</li> <li>• Bajo índice de absentismo laboral, incluyendo incapacidades temporales.</li> <li>• En el Centro se complementan la profesionalidad y la experiencia de la plantilla con más antigüedad con el buen hacer y la preparación en las nuevas tecnologías de la plantilla más joven.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Próxima reunificación de la Facultad de Ciencias de la Educación en el nuevo edificio que en estos momentos está en construcción, evitando así la dispersión actual.</li> <li>• Integración de la Universidad de Sevilla en el Espacio Europeo de Educación Superior.</li> <li>• Implantación de la administración electrónica.</li> <li>• Innovaciones tecnológicas, en el marco de la mejora de la comunicación interna/externa y la gestión</li> <li>• Aprovechamiento del Plan de Calidad en la Administración de la Universidad de Sevilla para fomentar la participación, el trabajo en equipo y la formación de grupos de interés.</li> </ul>



## **MEMORIA COMPLEMENTO PRODUCTIVIDAD Y MEJORA DE LOS SERVICIOS**

**GRUPO DE MEJORA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN**

### **DIAGNÓSTICO INICIAL**

A través de encuestas de satisfacción, distribuidas entre los miembros de la Comunidad Universitaria adscrita al Centro. En las mismas se han incluido cuestiones sobre el funcionamiento de la Facultad, valorables mediante métodos cuantitativos, y que serán repetidas para comprobar la evolución de la mejora tras la aplicación del Plan Estratégico que adopte el Grupo de Mejora. En estos momentos (febrero de 2008) nos encontramos en la fase de recogida de impresos correspondiente a la segunda edición de encuestas de satisfacción

En el diagnóstico inicial, obtenido a través de la primera edición de la encuesta de satisfacción, se valoran, por un lado, los medios de acceso de información al usuario del Centro (página Web, atención personal, atención telefónica, puntos de información). En un segundo grupo, se estudia la valoración de la prestación de servicios, tanto en el ámbito profesional como en la calidad del trato al usuario, y en el tiempo de espera. El último capítulo hace una valoración directa de las distintas unidades o servicios del Centro por parte de los usuarios.

#### **1. Medios de Acceso a la Información.**

De las encuestas se desprende que existe una valoración positiva de la página Web del Centro, en tanto en cuanto es el medio más usado para obtener información, así como de la utilidad de la información que se obtiene a través de la misma.

En cuanto a la atención personal y la atención telefónica, se deduce que la valoración es mediocre, especialmente en lo referente a ésta última.

#### **2. Prestación de Servicios.**

La calidad en la prestación de servicios tiene una valoración media, mejorable, como es lógico, aunque no es negativa. También se observa que es necesario mejorar los tiempos de espera, ya que no alcanza un nivel adecuado de satisfacción. Asimismo es necesario notar que la calidad en el trato personal tiene una valoración positiva, casi un 3,5 sobre 5 puntos. Por último, de las encuestas podemos extraer la conclusión de que, según la impresión de los usuarios del Centro, la adecuación de los recursos humanos y materiales es insuficiente, ya que cuenta con una de las valoraciones más bajas (2, 649 sobre 5 puntos).



## **MEMORIA COMPLEMENTO PRODUCTIVIDAD Y MEJORA DE LOS SERVICIOS**

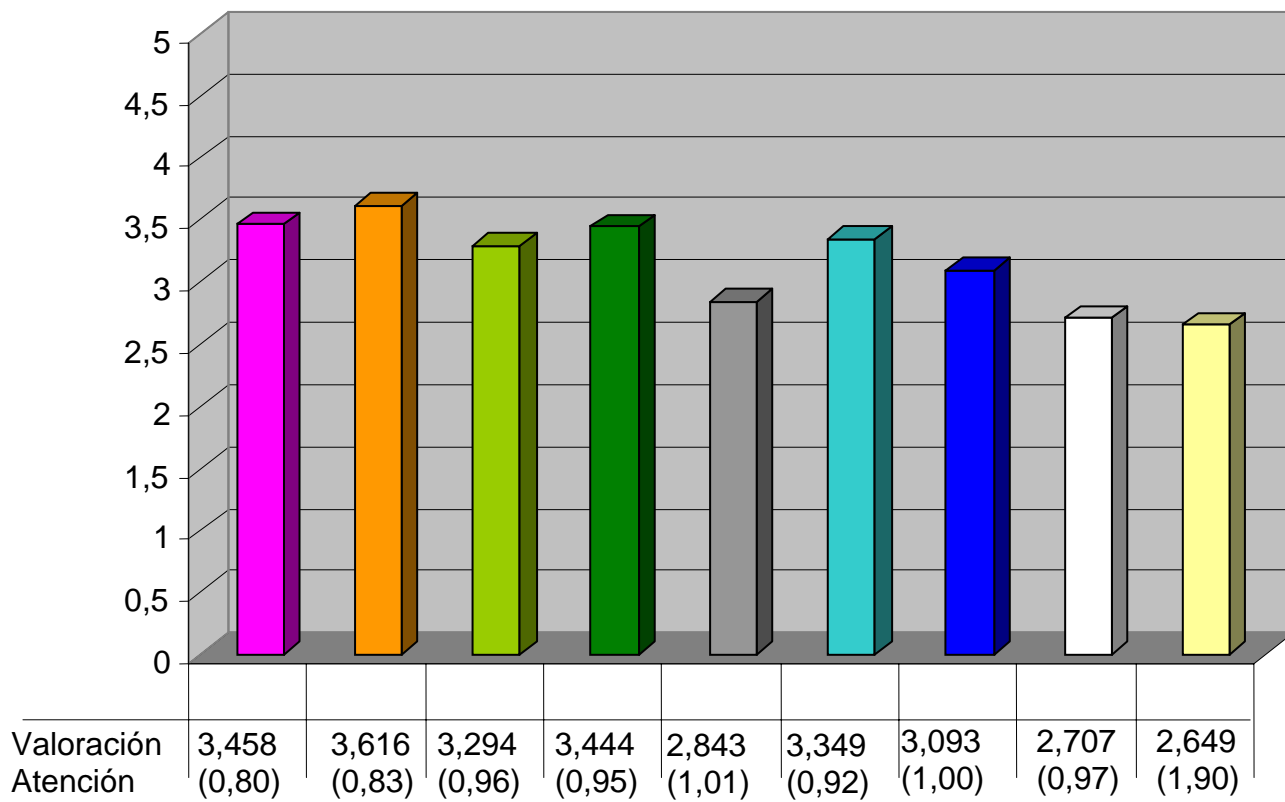
**GRUPO DE MEJORA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA  
EDUCACIÓN**

### **3. Valoración de las distintas unidades.**

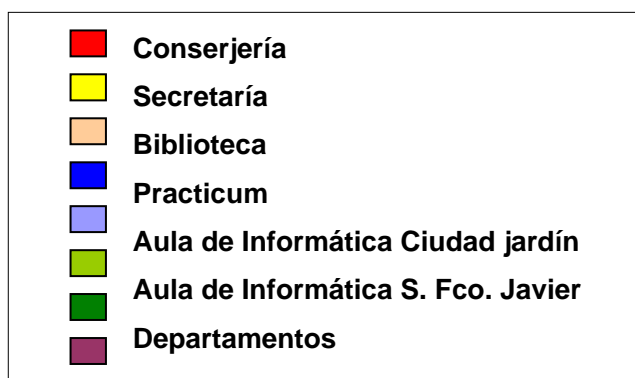
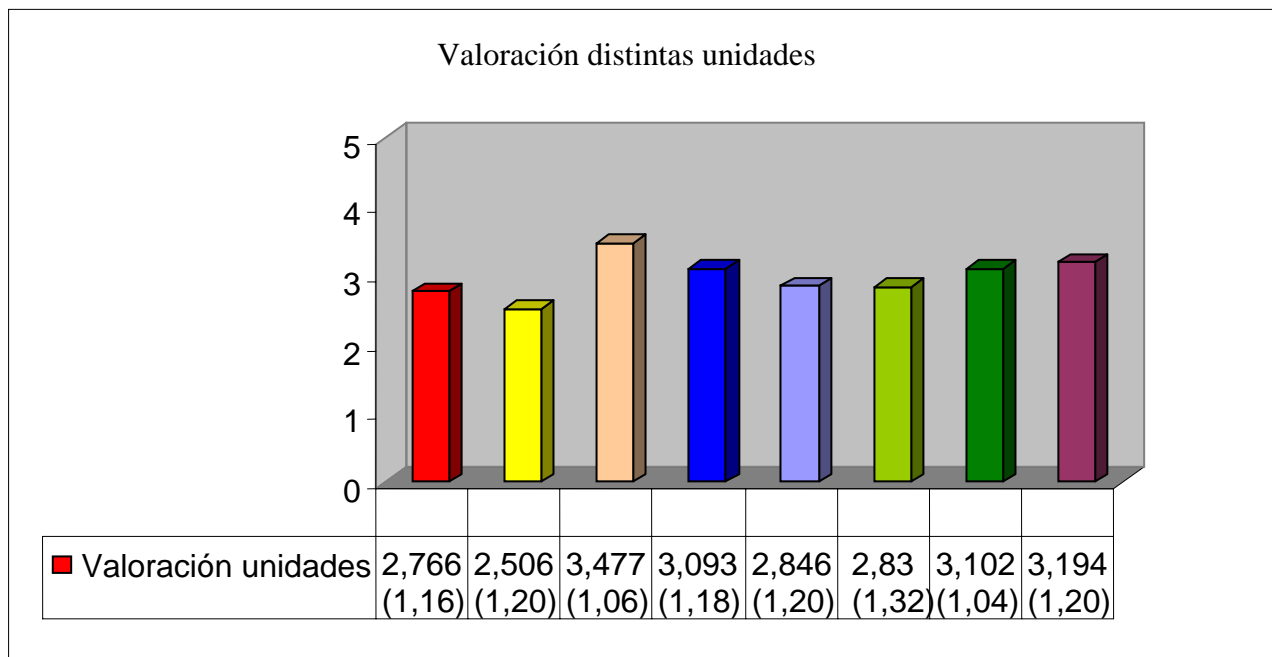
En este apartado se observa que la apreciación de las unidades o servicios de la Facultad están valorados, en líneas generales, como aceptables, (en torno a 3 sobre 5 puntos). Se aprecian, sin embargo, dos unidades, Conserjería y Secretaría, que tienen una valoración mediocre, mientras que la Biblioteca del Centro tiene una valoración superior a la media.

En las páginas siguientes se procede a la presentación de las estadísticas resultantes del estudio de la primera edición de encuestas de satisfacción realizadas en el Centro en el Curso Académico 2006/07, así como a las representaciones gráficas de los datos obtenidos. Del análisis de los indicadores estudiados se desprende que la valoración objetiva es mayormente positiva, si bien es patente que en algunos puntos referentes a ciertas unidades o servicios es necesario realizar actividades de mejora dirigidas a obtener una mayor satisfacción de nuestros clientes. En líneas generales, se puede apreciar que la valoración está en torno a la franja central de valores posibles (aproximadamente 3 sobre 5), con oscilaciones tanto hacia valores superiores como, en algún caso aislado, hacia un rango inferior. También es de destacar la elevada desviación estándar en algunos parámetros que se han medido.

Valoración de calidad servicios del PAS



- Frecuencia acceso Web
- Utilidad información Web
- Calidad prestación servicios PAS
- Calidad trato personal
- Eficacia tiempo de espera
- Calidad de la información en trato personal
- Calidad información telefónica
- Conocimiento puntos e información
- Adecuación Recursos Humanos y Materiales



## MATRIZ DE SAATY

Los componentes del Grupo de Mejora, en función de los parámetros establecidos en el PCASUS por la Dirección de Recursos Humanos, han procedido a la valoración de los mismos y representación gráfica de dicha matriz. En las páginas siguientes se representan tanto la matriz como el gráfico obtenido.



## MEMORIA COMPLEMENTO PRODUCTIVIDAD Y MEJORA DE LOS SERVICIOS

### GRUPO DE MEJORA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	a	b	c	d	e	f	g	h	i	Media	% Importancia	Orden
A	1	1/5	1/7	1/9	1	3	1	1/9	1/7	0,02	0,01	0,01	0,00	0,05	0,09	0,02	0,03	0,03	0,03	3,02	8
B	5	1	5	7	1	3	9	1/9	1/3	0,12	0,04	0,19	0,25	0,05	0,09	0,19	0,03	0,08	0,12	11,72	2
C	7	1/5	1	5	7	3	1	1/9	1/9	0,17	0,01	0,04	0,18	0,36	0,09	0,02	0,03	0,03	0,10	10,38	5
D	9	1/7	1/5	1	7	3	7	1/5	1/9	0,22	0,01	0,01	0,04	0,36	0,09	0,15	0,05	0,03	0,11	10,64	7
E	1	1	1/7	1/7	1	7	7	1	1	0,02	0,04	0,01	0,01	0,05	0,22	0,15	0,27	0,24	0,11	11,09	1
F	1/3	1/3	1/3	1/3	1/7	1	5	1/9	1/3	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,03	0,11	0,03	0,08	0,03	3,34	6
G	1	1/9	1	1/7	1/7	1/5	1	1/9	1/7	0,02	0,00	0,04	0,01	0,01	0,01	0,02	0,03	0,03	0,02	1,91	9
H	9	9	9	5	1	9	9	1	1	0,22	0,35	0,35	0,18	0,05	0,28	0,19	0,27	0,24	0,24	23,66	4
I	7	3	9	9	1	3	7	1	1	0,17	0,12	0,35	0,32	0,05	0,09	0,15	0,27	0,24	0,20	19,59	3
Totales	40,33	25,82	25,82	27,73	19,29	32,20	47,00	3,76	4,17	1,00	0,58	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00		95,34	

1 = Igual de Importante

3 = Ligeramente más importante (1/3 Ligeramente menos importante)

5 = Más importante (1/5 Menos importante)

7 = Bastante importante (1/7 Bastante menos importante)

9 = Mucho más importante (1/9 Mucho menos importante)

A. Mejorar la comunicación interna/externa.

B. Elevar el nivel de resultados de los servicios.

C. Establecer la gestión por procesos.

D. Impulsar un cambio cultural hacia un nuevo estilo de gestión: La dirección participativa.

E. Incrementar el nivel de satisfacción de los clientes.

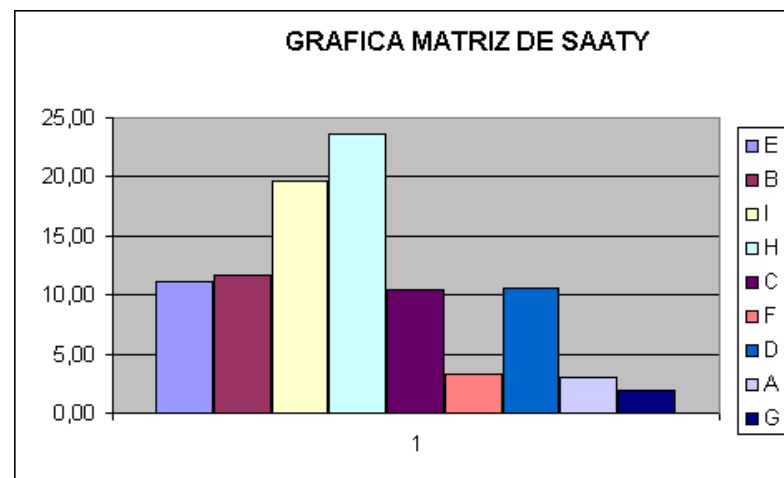
F. Implantar un nuevo sistema de gestión de RRHH.

G. Avanzar en la implantación de la Administración electrónica (e-Administración).

H. Promover la satisfacción laboral.

I. Incrementar la plantilla en aquellos lugares donde hay insuficiencia de Personal de Administración y Servicios

	% Importancia
E	11,09
B	11,72
I	19,59
H	23,66
C	10,38
F	3,34
D	10,64
A	3,02
G	1,91



1	E. Incrementar el nivel de satisfacción de los clientes.
2	B. Elevar el nivel de resultados de los servicios.
3	I. Incrementar la conexión entre el mundo laboral y el académico.
4	H. Promover la satisfacción laboral.
5	C. Establecer la gestión por procesos.
6	F. Implantar un nuevo sistema de gestión de RRHH
7	D. Impulsar un cambio cultural hacia un nuevo estilo de gestión: La dirección participativa
8	A. Mejorar la comunicación interna/externa
9	G. Avanzar en la implantación de la Administración electrónica (e-Administración).



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

# MEMORIA COMPLEMENTO PRODUCTIVIDAD Y MEJORA DE LOS SERVICIOS

## GRUPO DE MEJORA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

### ESTRATÉGICOS

Plan estratégico Universidad

Plan de calidad de admón. y Servicios (PCASUS)

Captación / Acogida de Alumnos

Planificación y directrices Facultad (Equipo Decanal y órganos colegiados)

### CLAVES

#### INFORMACIÓN / COMUNICACIÓN

Atención presencial, telefónica y telemática

Gestión de Entrada de Documentación

Publicación / difusión información (tablones, web, T.V., listas de distribución)

Gestión de Quejas / Sugerencias

#### ORGANIZACIÓN ACTIVIDAD ACADÉMICA

Elaboración Plan de Organización Docente

Modificación Plan de Organización Docente

Seguimiento Plan de Organización Docente

Gestión Calendario de Exámenes

Gestión Tribunales Cualificados

Asignación de plazas y tutores del Prácticum

#### GESTIÓN DE ALUMNOS

Actas

Títulos

Homologación Títulos

Traslados

Movilidad nacional/internacional

Gestión Económica Alumnos

Certificaciones Expedientes

Libre Configuración

Becas

Acción Social

Convalidación/ Adaptación de estudios

Calificación y generación actas

Matriculación

### DE APOYO

Gestión Económica

Gestión infraestructura

Licencias P.D.I.

Gestión P.A.S.

Coordinación Servicios (Conserjería y Audiovisuales)

Apoyo Órganos de Gobierno

Gestión procesos electorales

Gestión de soportes informáticos

Nombramiento Asistentes/ Profesores Honorarios

Reserva de espacios

ENTRADAS/ CLIENTES

ALUMNOS

P.D.I.

P.A.S.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS

UNIVERSIDADES Y OTRAS INSTITUCIONES

PROVEEDORES

SALIDAS/ CLIENTES

ALUMNOS

P.D.I.


P.A.S.

UNIDADES ADMINISTRATIVAS


UNIVERSIDADES Y OTRAS INSTITUCIONES

PROVEEDORES





 <p>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</p>	<p><b>MEMORIA COMPLEMENTO PRODUCTIVIDAD Y MEJORA DE LOS SERVICIOS</b></p> <p><b>GRUPO DE MEJORA</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</b></p>
---	---

	ÁREAS DE MEJORA	ESTRATEGIAS
Tareas de información/ Comunicación	Mejora de la coordinación entre los turnos de mañana y tarde en Consejería.	E1. Estrecha comunicación y colaboración entre la Encargada de Equipo y la Coordinadora de tarde.
	Mejora de la calidad de la información ofrecida en los tabloneros de la Facultad, para hacerla más asequible al usuario.	E2.a. Tareas de reorganización y numeración de tabloneros, y realización de pruebas con supervisores imparciales. E2.b. Detección de las preguntas más frecuentes en las áreas de Consejería, y Secretaría. En el aula de informática ya está implantado desde el mes de enero de 2008.
Gestión de procesos	Acortar el tiempo de espera en ventanilla, obteniendo así una mayor satisfacción del cliente.	E3. Establecimiento del servicio de Teleturno.
	En cuanto a la tramitación de solicitudes de convalidación, de expedición de títulos, intentar acortar el tiempo en aquellos trámites que dependan de la Secretaría del Centro.	E4. Reorganización interna del trabajo
	Establecer la gestión por procesos.	E5. Estudio del mapa de procesos del Centro y planificación del calendario de ejecución de los mismos.

 <p>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</p>	<p><b>MEMORIA COMPLEMENTO PRODUCTIVIDAD Y MEJORA DE LOS SERVICIOS</b></p> <p><b>GRUPO DE MEJORA</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</b></p>
---	---

	Acortamiento del plazo de entrega de las certificaciones expedidas por el Centro.	E6. Estudio de las solicitudes en orden a su priorización.
<b>Satisfacción de clientes:</b>	Obtención de un alto grado de satisfacción por los clientes de nuestro Centro (PDI, alumnado y PAS).	E7. Establecimiento de un sistema de valoración por medio de encuestas de satisfacción para detectar debilidades o puntos de mejora, y un buzón de quejas y sugerencias (en el mes de enero de 2008).
<b>Conservación de la Naturaleza y Medio ambiente</b>	Ayuda a la preservación del Medio Ambiente.	E8. En febrero de 2007, se planteó al Servicio de Mantenimiento de la Universidad de Sevilla el establecimiento de un servicio de recogida de papel para su reciclaje. Tras esta propuesta de nuestro Centro, dicho Servicio acogió favorablemente dicha solicitud e implementó un sistema de recogida común para toda la Universidad de Sevilla
<b>Infraestructura</b>	Apoyo a la docencia e infraestructura del Centro.	E9. Incorporación a la plantilla de un Técnico Especialista en Medios Audiovisuales, contando con dicha figura desde febrero de 2007.
	Dotación de una red inalámbrica operativa para el Centro, en el marco del programa REINUS), facilitando así el acceso a los usuarios de la Facultad a los servicios de red.	E10. En junio de 2007 se completó la infraestructura necesaria, acogiéndonos a la iniciativa del Servicio de Informática y Comunicaciones de la Universidad de Sevilla.

 <p>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</p>	<p><b>MEMORIA COMPLEMENTO PRODUCTIVIDAD Y MEJORA DE LOS SERVICIOS</b></p> <p><b>GRUPO DE MEJORA</b> <b>FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN</b></p>
---	---

	<p>Renovación de los equipos audiovisuales de la totalidad de las aulas del Centro.</p>	<p>E11. Política de inversiones en material audiovisual establecida por el Vicedecanato de Infraestructura de la Facultad a lo largo del ejercicio económico del año 2006 hasta la actualidad.</p>
	<p>Proyecto de renovación del equipamiento del aula de informática previsto para el primer trimestre de 2008.</p>	



**MEMORIA COMPLEMENTO PRODUCTIVIDAD Y MEJORA DE LOS SERVICIOS**

**GRUPO DE MEJORA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

<b>OBJETIVO</b>	<b>ACTIVIDADES</b>		<b>RESPONSABLE</b>	<b>REVISIÓN</b>
1. Tramo 1 y 2 CPM	1.1	Elaborar Mapa de procesos	Grupo de Mejora	Anual
1. Tramo 1 y 2 CPM	1.2	Elaborar misión, visión y valores	Grupo de Mejora	Bianual
1. Tramo 1 y 2 CPM	1.3	Elaborar Plan organizativo	Responsable Grupo de Mejora	Anual
1. Tramo 1 y 2 CPM	1.4	Establecer mecanismos de participación interna	Responsable Grupo de Mejora	Anual
1. Tramo 1 y 2 CPM	1.5	Documentar los procesos	Todo el PAS	Anual
1. Tramo 1 y 2 CPM	1.6	Medir expectativas y niveles de satisfacción de los clientes y del personal	Todo el PAS	Bianual
1. Tramo 1 y 2 CPM	1.7	Evaluación de competencias	Responsable de Administración	Anual
2. Sistema de Gestión con enfoque a procesos	2.1	Revisar sistemáticamente los resultados de los indicadores de procesos	Todo el PAS	Trimestral o anualmente
5. Satisfacción clientes	5.1	Introducir mejoras identificadas en el análisis de las encuestas de 1.6	Grupo de Mejora	Bianual

**METODOLOGÍAS Y ESTRATEGIAS RESPECTO AL CUMPLIMIENTO DE PLAZOS PARA LA CONSOLIDACIÓN DE LOS TRAMOS 1 Y 2 DEL COMPLEMENTO DE CALIDAD:**



FACULTAD DE CIENCIAS DE  
LA EDUCACIÓN

**MEMORIA COMPLEMENTO PRODUCTIVIDAD Y MEJORA DE LOS SERVICIOS**

**GRUPO DE MEJORA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

**INDICADORES DE CUMPLIMIENTO:**

ACTIVIDADES		INDICADOR	PERIODICIDAD/ F. FINALIZAC.	RESULTADO	OBJETIVO
1.1	Elaborar Mapa	¿Mapa elaborado?	Diciembre de 2007	S/N	S
1.2	Elaborar MVV	¿Misión elaborada?	Octubre de 2005	S/N	S
1.2	Elaborar MVV	¿Visión elaborada?	Octubre de 2005	S/N	S
1.3	Elaborar Plan organizativo	¿Plan elaborado?	Mayo 2006	S/N	S
1.4	Establecer mecanismos de participación interna	Nº reuniones mensuales	2	Número	>=1
1.5	Documentar procesos	% fichas elaboradas	Febrero 2008	%	100%
1.5	Documentar procesos	% flujogramas elaborados	Febrero 2008	%	100%
1.5	Documentar procesos	% procesos con al menos un indicador	Febrero 2008	%	100%
1.5	Documentar procesos	Nº total de indicadores de proceso	42	Número	100%
1.6	Medir expectativas y niveles de satisfacción	¿Realizado encuestas a clientes?	Marzo de 2006 Febrero de 2008	S/N	S
1.6	Medir expectativas y niveles de satisfacción	Resultados	bianual	Estudios estadísticos de la valoración de las unidades	Elaboración de informes estadísticos
1.6	Medir expectativas y niveles de satisfacción	Existencia ficha de encuesta o sistema establecido	Marzo de 2006	S/N	S
1.7	Evaluación de competencias	% personas que realizan la EC	-----	-----	-----
2.1	Revisar sistemáticamente los resultados de los indicadores de procesos	Revisión	Dependiendo del indicador, trimestral o anual	S/N	S
5.1	Introducir mejoras identificadas en el análisis de las encuestas de 1.6	Nº de propuestas introducidas	Bianual	Número	>1