

PLAN DE MEJORA TRAS EL ANÁLISIS EFQM

ÁREA DE MEJORA	ACCIÓN PROPUESTA	GRADO DE AVANCE EN EL PLAN DE MEJORA
<p>* Mantener reuniones periódicas con los principales grupos de interés, para que obtengan información de los objetivos y avances en su consecución.</p>	<p>Deben ser planificadas reuniones periódicas con los principales grupos de interés.</p>	<p>Ya han tenido lugar dos reuniones con todo el Personal de Administración y Servicios adscrito al Centro. Además, la Administradora de Gestión del Centro y miembros del Equipo de Gobierno del mismo, mantienen un contacto continuo con miembros de la Delegación de Estudiantes del Centro. Por otro lado, la Gestora de Centro Universitario encargada de la gestión económica mantiene reuniones periódicas con los distintos proveedores del Centro.</p>
<p>* Mejorar y ampliar los puntos de información a partir de los cuales es posible conocer el Plan de Calidad del Centro.</p>	<p>Incluir en la página Web del Centro información sobre el Plan de Calidad, encuestas, acciones de mejora.</p>	<p>En la actualidad se encuentra en estudio por los responsables de la página Web del Centro.</p>
<p>* Incrementar, si cabe, el interés del Personal en integrarse en el proceso de mejora de los servicios.</p>	<p>Mantener reuniones informativas con el PAS adscrito al Centro y aunar esfuerzos en la programación de las acciones propuestas por el Centro para la mejora continua.</p>	<p>Ya han tenido lugar dos reuniones con todo el Personal de Administración y Servicios adscrito al Centro. En las mismas se proyectó una presentación-resumen sobre el historial del grupo de mejora del Centro y de todas las acciones emprendidas por el mismo hasta la fecha actual, además de ofrecer información sobre la Carta de Servicios y sobre el Informe de Autoevaluación EFQM.</p>

<p>* Un posible incremento de las acciones formativas en relación a la Gestión por Procesos.</p>	<p>Estimular el interés entre el personal afectado por los distintos procesos y contactar con el Secretariado de Formación del PAS para informarles sobre el número de empleados interesados en acciones formativas para la Gestión por Procesos.</p>	<p>-----</p>
<p>* Implantar otros medios de detección de las necesidades de clientes potenciales sin contacto directo con el Centro.</p>	<p>Implantar en la página Web del Centro un apartado de contactos en el que a través de un formulario sencillo puedan hacer consultas desde todos los sectores de la Sociedad aquellas personas que sean clientes potenciales.</p>	<p>En la actualidad se encuentra en estudio por los responsables de la página Web del Centro.</p>
<p>* Potenciar un mayor uso de la Administración electrónica para reducir el consumo de papel y el impacto medioambiental.</p>	<p>Potenciar el uso de la cuenta de correos de infoalumnos@us.es como medio de contacto con Secretaría, en detrimento del uso de la instancia en papel a través de la ventanilla de asuntos generales. Asimismo, implementar medidas para que tanto alumnos como profesorado puedan establecer contacto electrónico con los responsables de los distintos procesos, eliminando así escritos en papel, instancias, y agilizando los trámites de información.</p>	<p>En la actualidad ya se aprecia el incremento del uso de la cuenta de correos infoalumnos@us.es, de modo que, en la mayoría de los casos, el usuario obtiene respuesta el mismo día en que plantea su consulta. En el Área de Ordenación Académica se ha establecido la dirección de correo electrónico del Gestor de Centro Universitario encargado de la misma para que le realicen consultas en torno a reservas de aulas, convocatorias oficiales de examen, Plan Docente, etc.</p>
<p>* Establecer otros canales continuos de comunicación con el personal</p>	<p>Establecer protocolos de comunicación para que el personal pueda transmitir con celeridad sus inquietudes y obtener respuestas de una manera ágil y rápida.</p>	<p>En proceso.</p>

<p>* Mantener reuniones periódicas con representantes del personal de administración y servicios para recoger sus necesidades.</p>	<p>Planificar la realización de reuniones con una periodicidad de al menos una reunión al trimestre con todo el personal de Administración y Servicios.</p>	<p>En el mes de junio se mantuvo una reunión, estando proyectada una próxima para el mes de septiembre.</p>
<p>* Es necesario implantar un sistema de indicadores para medir la eficacia de los cambios introducidos como consecuencia de la mejora de las infraestructuras del Centro.</p>	<p>Realizar estudios estadísticos sobre la compra de distintos medios audiovisuales y mejoras en la infraestructura del edificio, y calcular los indicadores necesarios.</p>	<p>En proceso.</p>
<p>* Un eficaz canal de comunicación a los grupos de interés una vez introducidos los elementos de mejora.</p>	<p>Mantener reuniones con los distintos grupos de interés afectados por las posibles mejoras a fin de detectar la eficacia de las mejoras introducidas.</p>	<p>-----</p>
<p>* No existen canales específicos de comunicación para la recogida de expectativas y necesidades de otras A.AP.P. e instituciones conveniadas.</p>	<p>En cuanto a las demás Administraciones Públicas, podrán utilizar, una vez implantado, el apartado de contactos. Para el capítulo de instituciones conveniadas, a nivel del Vicedecanato de Prácticas, establecer encuestas periódicas con los Centros de prácticas (tanto públicos como privados) para recoger información relevante.</p>	<p>En la actualidad se encuentra en estudio por los responsables de la página Web del Centro el modificar el apartado de contactos. Por otro lado, el personal de Administración y Servicios del Vicedecanato de Prácticas ya está elaborando el modelo de encuestas a enviar a los Centros de prácticas.</p>
<p>* No se recogen datos sobre el comportamiento del sistema universitario y unidades similares</p>	<p>Realizar estudios estadísticos sobre la evolución de la matrícula por Titulación en el Centro. Establecer una política de benchmarking para estudiar el comportamiento de dicho sistema en otros Centros y Universidades.</p>	<p>En proceso.</p>
<p>* No se efectúan comparaciones con otras unidades similares, por el momento.</p>	<p>Establecer una política de benchmarking para estudiar el comportamiento de dicho sistema en otros Centros y Universidades.</p>	<p>En proceso.</p>

* Debe hacerse un estudio detallado del impacto producido por la legislación aplicable.	Creación de Comisiones y Subcomisiones para adaptar los Planes de Estudios al Espacio Universitario Europeo y estudio por las mismas de la legislación de desarrollo que se derive de esta adaptación.	En la actualidad estas Comisiones ya han sido creadas y han trabajado en la elaboración de los Planes de Estudios correspondientes al Grado en Pedagogía y al Grado en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte, Titulaciones que podrían pasar a impartirse en el Curso Académico 2009-2010.
* Análisis de riesgos y plazos e identificación de los factores críticos de éxito.	Estudiar en los distintos procesos quiénes son nuestros proveedores y los distintos eslabones que pueden provocar que dichos procesos no puedan ser finalizados dentro de los plazos marcados por la normativa aplicable.	En proceso.
* No se evalúa el nivel de conocimiento y sensibilización de los Grupos de Interés sobre la estrategia, Plan Operativo y presupuesto.	Establecer sesiones informativas en la Comisión de Gestión Económica del Centro y en la de Infraestructuras, para que los representantes de los distintos grupos de interés que pertenecen a las mismas estén debidamente informadas sobre la estrategia, el Plan Operativo y el presupuesto.	Ya se ha establecido como una pauta en dichas Comisiones las sesiones informativas, por lo que este objetivo estaría plenamente conseguido.
* No existe un canal directo de recogida de las opiniones del personal de admón. y servicios sobre el Plan Estratégico.	Planificar la realización de reuniones con una periodicidad de al menos una reunión al trimestre con todo el personal de Administración y Servicios.	En el mes de junio se mantuvo una reunión, estando proyectada una próxima para el mes de septiembre.
* Establecer, a nivel interno dentro del Centro, campañas periódicas de detección de necesidades de acciones formativas.	Planificar la realización de reuniones con una periodicidad de al menos una reunión al trimestre con todo el personal de Administración y Servicios.	En el mes de septiembre, en la próxima reunión con el PAS, se planteará una campaña de detección de acciones formativas.
* Una mejor canalización de las sugerencias de los empleados en los respectivos procesos para hacerlos llegar	Establecer un protocolo para que los empleados se dirijan a su superior inmediato, quien trasladará a la Administradora de	En proceso.

al Equipo de Gobierno	Gestión sus sugerencias o inquietudes, las cuales serán transmitidas por la misma al Equipo de Gobierno.	
* Implementar canales secundarios de información/comunicación entre el Equipo Directivo y sus empleados.	Establecer protocolos de atención directa por la Administradora de Gestión del Centro y/o el Equipo Directivo.	En proceso.
* Aprovechar los canales de comunicación para difundir el conocimiento y las buenas prácticas.	Planificar la realización de reuniones con una periodicidad de al menos una reunión al trimestre con todo el personal de Administración y Servicios.	Se proyecta realizar la difusión de las buenas prácticas en las reuniones trimestrales del Personal de Administración y Servicios.
* Queda por identificar aquellas áreas de los procesos que son comunes con otras unidades y a agentes externos a éste.	Estudiar en los distintos procesos quiénes son nuestros proveedores y los distintos eslabones que pueden provocar que dichos procesos no puedan ser finalizados dentro de los plazos marcados por la normativa aplicable.	En proceso.
* Considerar la posibilidad de disminuir los periodos de medición de algunos indicadores para poder detectar si hay que mejorar algunos procesos.	Realizar estudios de la periodicidad idónea de aquellos indicadores clave que son susceptibles de mejorar, según las mediciones obtenidas.	En proceso.
* Establecer otro tipo de canal, (además de la Carta de Servicios) para informar a los clientes de los productos y servicios del Centro.	Publicar en la pantalla de televisor del vestíbulo de Secretaría información sobre los productos y servicios del Centro. Estudiar la posibilidad de realizar trípticos informativos para su colocación en los vestíbulos.	En la actualidad ya se está utilizando la pantalla de televisión del vestíbulo para difundir todo tipo de información relativa a los servicios que ofrece el Centro y la Universidad de Sevilla en General. Respecto a los trípticos, en la actualidad está en estudio por parte del Equipo de Gobierno.
* Intentar reducir progresivamente el número de quejas recibidas, a favor del número de sugerencias.	Intentar detectar en qué áreas se acumula un mayor número de quejas e intentar implementar acciones de mejora para paliar posibles defectos, disminuyendo así el número	Actualmente, y tras un periodo inicial, tras la implantación del buzón de quejas y sugerencias, en el cual se recibieron abundantes formularios electrónicos y en

	global de reclamaciones.	papel, se advierte que, tras las oportunas acciones correctoras de algunas deficiencias encontradas, el número de quejas y reclamaciones ha disminuido sensiblemente tras un año y medio del funcionamiento de dicho buzón.
* Comparación con otras Unidades	Realizar estudios estadísticos sobre la evolución de la matrícula por Titulación en el Centro. Establecer una política de benchmarking para estudiar el comportamiento de dicho sistema en otros Centros y Universidades.	En proceso.
* Realizar sucesivas encuestas de satisfacción para el personal del Centro.	Seguir lanzando nuevas ediciones de encuestas periódicamente para detectar el posible avance tras aplicar nuevas acciones de mejora.	En la actualidad, este tipo de encuestas las está gestionando la Dirección de Recursos Humanos, centralizando la recogida de encuestas y difundiendo los resultados obtenidos a todos los Centros de nuestra Universidad.
* Marcar objetivos y medir resultados y ver la tendencia.	Estudiar la tendencia que siguen los distintos indicadores para ver si la evolución es positiva. En caso contrario, estudiar el proceso afectado y modificarlo, si es necesario, para obtener mejores resultados.	En estos momentos contamos con los indicadores relativos a los Cursos Académicos 2006-2007 y 2007-2008, y está en proceso el estudio de la tendencia que arrojan dichos indicadores. Los indicadores 2008-2009 se obtendrán, según la frecuencia de medición de los mismos, a lo largo de este año.
* La Unidad Organizativa debe identificar con qué procesos están relacionados los índices de satisfacción de los empleados, y con qué indicadores de dichos procesos puede existir una correspondencia	Estudio de las encuestas de satisfacción del personal vinculado al Centro para lograr mejores resultados en encuestas sucesivas.	En progreso.

<p>Además, deben marcarse objetivos y medirse los resultados obtenidos.</p>		
<p>* La Unidad Organizativa debe identificar y medir el nivel de percepción que tiene la Sociedad respecto a aquellos aspectos de especial sensibilidad social en su esfera de influencia</p>	<p>Implantar en la página Web del Centro un apartado de contactos en el que a través de un formulario sencillo puedan hacer consultas desde todos los sectores de la Sociedad aquellas personas que sean clientes potenciales. A través del estudio de dichos formularios se podrían establecer indicadores.</p>	<p>En estudio.</p>
<p>* La Unidad Organizativa debe definir y medir de forma periódica y sistemática sus Resultados Clave, y especialmente los económico-financieros Establecer objetivos son cada vez más exigentes para que los resultados muestren una tendencia positiva.</p>	<p>Seguir con la medición sistemática de indicadores de los procesos clave para poder determinar la evolución que siguen.</p> <p>Confeccionar indicadores en el orden económico-financiero para poder añadirlos al resto de indicadores de los procesos incluidos en el mapa de procesos del Centro.</p> <p>Implementar acciones de mejora en aquellos procesos afectados por valores negativos en sus correspondientes indicadores.</p>	<p>En estos momentos contamos con los indicadores relativos a los Cursos Académicos 2006-2007 y 2007-2008, y está en proceso el estudio de la tendencia que arrojan dichos indicadores. Los indicadores 2008-2009 se obtendrán, según la frecuencia de medición de los mismos, a lo largo de este año.</p> <p>Asimismo se están elaborando nuevos indicadores de índole económica-financiera, que no estaban contemplados inicialmente en el cuadro de mandos integral de indicadores.</p>