PLAN ANUAL DE MEJORA 2011

(PLAN ESTRATÉGICO PARA LA ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS)
2009 – 2013

UNIDAD

FACULTAD DE GEOGRAFÍA E HISTORIA

UNIVERSIDAD DE SEVILLA

1. ANTECEDENTES

La Facultad de Geografía e Historia inició actividades de mejora de la calidad del servicio público con la creación en el año 2005 de un Grupo de Mejora presidido por el Decano, coordinado por el Administrador del Centro y en cuya composición estaban presentes miembros del PAS, alumnos y profesores. Este Grupo colaboró en la definición de la Misión y de la Visión que debería desempeñar el Personal de Administración y Servicios (PAS) en la mejora de la calidad del servicio público. Así mismo también se realizaron aportaciones al estudio del DAFO de la Universidad dentro del Plan de Calidad de la Administración y Servicios de la Universidad de Sevilla (PCASUS).

En el año 2006, se realizó una encuesta para conocer la resistencia al cambio entre el PAS y tras analizar los resultados por el Grupo de Mejora, se adoptaron dos decisiones importantes: continuar avanzando en la implantación de un sistema de gestión de la calidad y crear un grupo de mejora específico para facilitar una mayor participación del PAS adscrito a los Departamentos de la Facultad.

Los trabajos de los Grupos de Mejora se iniciaron identificando los grupos de interés y posteriormente se continuaron con la realización de encuestas a los alumnos, profesores y PAS y finalizaron con la definición de Misión, Visión y con un estudio del DAFO de la gestión administrativa del Centro. En este mismo año se realiza un curso básico de introducción al modelo EFQM para todo el PAS, coordinado por el Administrador del Centro. Posteriormente se fueron definiendo por el Grupo de Mejora los procesos de la Unidad, hasta conformar un mapa de procesos, con especial atención a los considerados en ese momento como clave de los que se definen las fichas y los diagramas de flujo correspondientes.

Finalizando el año y tras los pasos dados por el Grupo de Mejora, desde el equipo de gobierno de la Facultad se acometió la realización de un Plan de Mejora de la Administración y los Servicios del Centro, ajustándose en su desarrollo a PCASUS (Plan de Calidad de Administración y Servicios de la Universidad de Sevilla).

En el año 2007 se definió un proceso para la destrucción de documentos y otros soportes que contengan datos y el formulario de quejas y sugerencias. Estas dos acciones trataban de dar respuestas a las necesidades detectadas en los usuarios de los servicios. En este mismo año se firma por todas las Universidades públicas de Andalucía el "Acuerdo de Complemento de productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios" (CPMCS). Este Acuerdo supone en la práctica abandonar la línea seguida con PCASUS y con objeto de que el Centro sea incluido en el nuevo sistema, el Administrador del Centro manifestó expresamente el compromiso de la Unidad con lo establecido en el citado Acuerdo, facilitando así la percepción por el PAS de los complementos del primer y segundo tramo.

El 17 de junio del año 2008 fue aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Sevilla el Plan Estratégico de esta institución. En este mismo año se realizó una autoevaluación de la Unidad según el modelo EFQM obteniéndose una puntuación de 63,2 puntos. Tras el informe de validación realizado en mayo del año 2009 se preparó un Plan Estratégico propio en el que se desarrollaban líneas del Plan de la Universidad.

Sin embargo, tras la celebración de elecciones a Decano en el mes de junio de 2009, ha sido necesario someter a un proceso de revisión y mejora el Plan Estratégico de la Unidad tal y como figura detallado en la introducción del Plan Estratégico de la Facultad.

Entre los meses de septiembre a diciembre de 2009 se han identificado los grupos de interés y sus necesidades y expectativas a través de las reuniones mantenidas con representantes de estos grupos y de las encuestas realizadas. Se han revisado los procesos, estableciéndose un nuevo Mapa de Procesos de la Unidad. Se han efectuado las fichas y los diagramas de flujo de todos los procesos, así como el establecimiento de los correspondientes indicadores.

El análisis de los resultados cuantitativos y cualitativos de las encuestas a los alumnos y a los profesores y de las acciones de mejora propuestas como consecuencia de la Autoevaluación EFQM, se han seleccionado aquellas áreas de mejora, que van a ser desarrolladas a través de este Plan Estratégico de la Administración y los Servicios para los años 2009 – 2013

Alineada la política y estrategia de esta Facultad con el contenido del Plan Estratégico de la Universidad de Sevilla y teniendo en cuenta el Programa de Gobierno del Decano de la Facultad de Geografía e Historia, en el año 2010 se seleccionaron tres acciones de mejora para la obtención del Sello 200+. En el año 2011 continuarán los trabajos para la consecución de los objetivos que figuran a continuación con los que se pretende, además de la obtención del Sello 300+, superar la evaluación del cuarto nivel del Acuerdo CPMCS.

UNIVERSIDAD DE SEVILLA

Sevilla, 19 de diciembre de 2010

Fdo: Fernando Pacheco Suárez
Vicedecano de Gestión del Plan Estratégico

2. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

2.1. MISIÓN DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

El Personal de Administración y Servicios contribuye a la consecución de la misión de la Facultad gestionando, administrando y prestando servicios a través de sus profesionales de forma eficaz y eficiente, para que se alcancen los objetivos académicos establecidos.

2.2. VISIÓN

1º- Aspiramos a ser un Centro reconocido por la Calidad en el servicio que ofrecemos a nuestros usuarios y a la sociedad.
2º- Queremos ser pioneros en innovación en la organización y en la gestión, con implicación en proyectos en los que tenga un especial protagonismos el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación.
3º- Pretendemos ser un referente en la gestión de un centro universitario para lograr un alto nivel de satisfacción en nuestro personal docente, estudiantes, PAS, en la administración universitaria y en los usuarios de los servicios en general.

2.3. VALORES

1º- Aplicar la mejora continua en la actividad cotidiana del Centro como camino hacia la excelencia.
2º- Fomentar actitudes participativas y de trabajo en equipo, aprovechando las capacidades individuales.
3º- Reconocer el trabajo de personas y equipos.
4º- Favorecer la formación continua y la incorporación de nuevas tecnologías a la actividad administrativa y de servicios.
5º- Potenciar una organización eficaz y eficiente con áreas definidas orientadas al servicio de los usuarios.

RESUMEN FINAL 2010:

	Estado final	Acciones realizadas	Conclusiones
OBJETIVO 1: Sello 200+	**CUMPLIDO**	100% (7/7)	Cumplido antes de lo previsto inicialmente.
OBJETIVO 2: Consolidar seguimiento de resultados	**CUMPLIDO**	100% (6/6)	Se ha conseguido una mayor orientación de las personas a la mejora de los resultados de los servicios
OBJETIVO 3: Método para desplegar en cascada y comunicar los objetivos de mejora	**CUMPLIDO PARCIALMENTE**	75% (3/4)	Se ha establecido el método pero no se han llegado a realizar las evaluaciones. Se van a hacer a principios de 2011
OBJETIVO 4: Definir la estructura organizativa para apoyar el despliegue de los Planes de mejora y del Mapa de Procesos, para equilibrar las cargas de trabajo y para mejorar la atención a los clientes tanto presencial como no presencial	**NO CUMPLIDO**	75% (3/4)	Se ha definido el Manual de Organización. El efecto esperado de las mejoras era que el IS en alumnado alcanzase el 3,3 lo que no ha sucedido aunque por poca diferencia. Por otra parte, dado que no se ha terminado el proyecto de mejora de procesos de secretaría, no se han tomado aún medidas para equilibrar las cargas de trabajo.
OBJETIVO 5: Establecer un método para satisfacer y determinar los requisitos del Profesorado y del Alumnado fruto del contacto habitual con ellos	**CUMPLIDO**	100% (6/6)	El nuevo método de trabajo ha producido los resultados esperados y los IS de alumnado y profesorado han superado los valores objetivo
OBJETIVO 6: Mejorar la atención telefónica y por correo electrónico al alumnado	**NO CUMPLIDO**	100% (2/2)	Las medidas emprendidas han mejorado los niveles de satisfacción respecto los obtenidos el año pasado, pero no han alcanzado los valores objetivo deseados. Durante 2011 se van a tomar otras medidas.

RESULTADO GLOBAL:	OBJETIVOS	ACCIONES
Alcanzados	3	27
Parcialmente alcanzados	1	0
No alcanzados	2	2
TOTAL	58%	93,1%

ESTRATEGIA US: Una universidad moderna y renovada			
ESTRATEGIA EQUIPO DE GOBIERNO: Dotar a la Facultad de un mayor dinamismo estructural			
LINEA ESTRATEGICA DE LA UNIDAD: Potenciar una organización eficaz y eficiente con áreas definidas orientadas a la mejora continua de los servicios y de los resultados.			
OBJETIVO 1	**Responsable**	**Resultado a alcanzar**	**Plazo**
Equilibrar las cargas de trabajo mediante la metodología "Lean Management" y mejorar la atención a los clientes tanto presencial como no presencial, reduciendo los plazos de ejecución de los trabajos	Administrador	– IS > 3,3 en alumnado – IS > 2,5 Tenemos las cargas de trabajo bien repartidas encuesta clima laboral – Reducir el Tiempo de ciclo de todos los procesos de Secretaría	2011

Acciones	**Responsable**	**Plazo**
Realizar los estudios de tiempos de cada proceso de Secretaría	Equipo de Mejora	Febrero 2011
Estudiar medidas y optimizar el espacio de Secretaría	Administrador	Febrero 2011
Analizar las capacidades de los profesionales y reorganizar las funciones del mismo para aumentar la polivalencia	Administrador	Marzo 2011
Establecer el sistema para priorizar los trabajos y mantener equilibradas las cargas de trabajo	Administrador	Marzo 2011
Ejecutar el Plan de Formación necesario para aumentar la polivalencia	Administrador	Marzo 2011
Poner en marcha el nuevo sistema y realizar el seguimiento	Administrador	Abril 2011
Renovar el mobiliario	Administrador	Junio 2011

ESTRATEGIA US: Una universidad moderna y renovada			
ESTRATEGIA EQUIPO DE GOBIERNO: Dotar a la Facultad de un mayor dinamismo estructural			
LINEA ESTRATEGICA DE LA UNIDAD: Potenciar una organización eficaz y eficiente con áreas definidas orientadas a la mejora continua de los servicios y de los resultados.			
OBJETIVO 2 (vinculado al Objetivo 1)	**Responsable**	**Resultado a alcanzar**	**Plazo**
Conseguir el Sello 300+ Excelencia en Gestión del Club Excelencia en Gestión para las actividades de Administración y Servicios de la Facultad	Vicedecano de Gestión del Plan Estratégico	Obtención del Sello	2011

Acciones	**Responsable**	**Plazo**
Mejorar los procesos de Secretaría para obtener mejoras significativas (vinculado al Objetivo 1)	Administrador	2011
Realizar una nueva Autoevaluación	Administrador	3 meses antes
Abrir el proceso de obtención del Sello con la entidad evaluadora (ANECA)	Administrador	3 meses antes
Elaborar la Memoria para la presentación al Sello	Administrador	2 meses antes
Superar la visita de Evaluación Externa	Administrador	2011

ESTRATEGIA US: Una universidad moderna y renovada			
ESTRATEGIA EQUIPO DE GOBIERNO: Dotar a la Facultad de un mayor dinamismo estructural			
LINEA ESTRATEGICA DE LA UNIDAD: Potenciar una organización eficaz y eficiente con áreas definidas orientadas a la mejora continua de los servicios y de los resultados.			
OBJETIVO 3	**Responsable**	**Resultado a alcanzar**	**Plazo**
Mejorar la satisfacción de los alumnos de Geografía con el Acto de Acogida	Administrador	IS media de 4 preguntas > 3,5	Octubre 2011

Acciones	**Responsable**	**Plazo**
Proponer 2 conferencias para el acto de acogida (una dirigida a los geógrafos)	Vicedecano	Mayo 2011
Localizar segundo ponente	Vicedecano	Junio 2011
Definir el recorrido por las instalaciones para los alumnos de Geografía	Administrador	Septiembre 2011

ESTRATEGIA US: Una universidad moderna y renovada			
ESTRATEGIA EQUIPO DE GOBIERNO: Transparencia y difusión de la información			
LINEA ESTRATEGICA DE LA UNIDAD: Establecer sistemas para mejorar el proceso de atención y las relaciones con el Alumnado y el Profesorado			
OBJETIVO 4	**Responsable**	**Resultado a alcanzar**	**Plazo**
Mejorar la atención telefónica al alumnado	Administrador	- IS at. telefónica > 3	2011

Acciones	**Responsable**	**Plazo**
Establecer una sola línea conectada a varios teléfonos inalámbricos	Administrador	Marzo 2011
Organizar la respuesta, trabajar la amabilidad y la rapidez en la respuesta	Responsable de Administración	Abril 2011
Analizar los resultados de las encuestas a usuarios	Equipo de Mejora	Junio 2011