PLAN ANUAL DE MEJORA 2012
(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, fue 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

La calidad de la enseñanza en la Universidad de Sevilla, según su Estatuto, estará garantizada por los principios de competencia y dedicación del profesorado, participación del alumnado y eficacia de los servicios. El Plan Estratégico de la Universidad, en su objetivo1, Línea Estratégica 4 persigue asegurar la calidad y la innovación de los medidos técnicos y en los procesos de actuación.

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 obtuvo el Sello 200+ y en el año 2011 el Sello 300+ según el modelo europeo EFQM.

En el año 2012 continuarán los trabajos para la consecución de los objetivos que figuran a continuación con los que se pretende, superar la evaluación del cuarto nivel del Acuerdo CPMCS, aprobar la Carta de Servicios e integrar los objetivos y acciones de los Planes de Mejora de las titulaciones del Centro, que estén relacionados con la gestión, en la planificación estratégica de la Unidad de Administración y Servicios de la Facultad con objeto de contribuir a la acreditación de los títulos de Grado y Master que se imparten en la Facultad según los criterios establecidos por ANECA.

UNIVERSIDAD DE SEVILLA

Sevilla, 19 de diciembre de 2011

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 2011:

	Estado final	Acciones realizadas	Conclusiones
OBJETIVO 1: 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	**CUMPLIDO PARCIALMENTE**	85,7 % (6/7)	El Plan de Formación necesario para aumentar la polivalencia, se desplegó parcialmente, por lo que se requiere su terminación.
OBJETIVO 2: Conseguir el Sello 300+ Excelencia en Gestión del Club Excelencia en Gestión para las actividades de Administración y Servicios de la Facultad	**CUMPLIDO**	100 % (5/5)	
OBJETIVO 3: Mejorar la satisfacción de los alumnos de Geografía con el Acto de Acogida	**CUMPLIDO PARCIALMENTE**	66,6 % (2/3)	Las medidas emprendidas han mejorado los niveles de satisfacción respecto los obtenidos el año pasado, pero el valor medio de IS media de 4 preguntas > 3,5 no se ha alcanzado todavía pese a estar muy próximo.
OBJETIVO 4: Mejorar la atención telefónica al alumnado	**CUMPLIDO PARCIALMENTE**	66,6 % (2/3)	Las medidas emprendidas han mejorado los niveles de satisfacción respecto los obtenidos el año pasado, pero no han alcanzado los valores objetivo deseados.

RESULTADO GLOBAL:	OBJETIVOS	ACCIONES
Alcanzados	**1**	**15**
Parcialmente alcanzados	**3**	**0**
No alcanzados	**0**	**3**
TOTAL	**79,7 %**	**83,3 %**

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**
Actualización de la Carta de Servicios de la Facultad.	Vicedecano de Gestión del Plan Estratégico	Carta de Servicios aprobada. Resultado de encuesta de satisfacción PDI y Alumnos; IS >3,0 en indicadores asociados a compromisos.	2012

Acciones	**Responsable**	**Plazo**
Preparación de la documentación necesaria para iniciar los trabajos de actualización.	Administrador	Febrero 2012
Entrega de documentación al Grupo de Mejora.	Administrador	Marzo 2012
Estudio de las propuestas por el Grupo de Mejora.	Grupo de Mejora	Abril 2012
Aprobación de proyecto por el Grupo.	Grupo de Mejora	Abril 2012
Comunicación del proyecto al Equipo de gobierno del Centro.	Administrador	Abril 2012
Comunicación al Vicerrectorado competente.	Administrador	Mayo 2012
Remisión a la Gerencia para su aprobación.	Administrador	Junio 2012
Publicación a través de los medios propios del Centro para informar a todos los usuarios de los servicios.	Administrador	Tras la aprobación

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	**Responsable**	**Resultado a alcanzar**	**Plazo**
Revisión de todos los indicadores de los procesos con objeto de poner de manifiesto la contribución del PAS en los resultados.	Administrador	Todos los indicadores revisados y mediciones incluidas en el Cuadro de Mando	2012

Acciones	**Responsable**	**Plazo**
Preparación de la documentación necesaria para iniciar los trabajos de revisión.	Administrador	Febrero 2012
Entrega de documentación al Grupo de Mejora.	Administrador	Marzo 2012
Estudio de las propuestas por el Grupo de Mejora.	Grupo de Mejora	Abril 2012
Aprobación de las propuestas por el Grupo.	Grupo de Mejora	Mayo 2012
Modificación de fichas de indicadores y del Cuadro de Mando.	Grupo de Mejora	Junio 2012
Agrupación de las mediciones de indicadores nuevos con las consolidadas anteriormente y continuación de mediciones de los establecidos.	Administrador	Septiembre 2012
Presentación de resultados.	Administrador	Diciembre 2012

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**
Formalizar un plan de difusión de cada uno de los títulos de Grado y Master del Centro	Administrador	Plan de difusión desplegado. Resultado de encuesta de satisfacción PDI y Alumnos; IS >3,0	2012

Acciones	**Responsable**	**Plazo**
Reunión con los Presidentes de las Comisiones de Garantía de Calidad de cada titulación para determinar las necesidades de cada título.	Administrador	Mayo 2012
Elaboración de un proyecto de plan.	Administrador	Junio 2012
Información a los Presidentes para incluir modificaciones y sugerencias.	Administrador	Julio 2012
Someter el proyecto de Plan a información por la Comisión de Planes de Estudio.	Administrador	Septiembre 2012
Someter el proyecto a la aprobación de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro.	Administrador	Septiembre 2012
Comunicación del Plan.	Administrador	Octubre 2012

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**
Difusión del protocolo de tratamiento de quejas y sugerencias del Sistema de Garantía de Calidad de los títulos.	Administrador	Protocolo comunicado y desplegado. Tiempo de respuesta a quejas y sugerencias según Carta de Servicios	2012

Acciones	**Responsable**	**Plazo**
Reunión con los Presidentes de las Comisiones de Garantía de Calidad de cada titulación para informarles sobre el protocolo a seguir para el tratamiento de quejas y sugerencias de cada título.	Administrador	Mayo 2012
Acordar la puesta en marcha del protocolo.	Administrador	Junio 2012
Información a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro	Administrador	Julio 2012
Comunicación del Protocolo a todos los componentes de las Comisiones de Garantía de Calidad y difusión a través de los medios propios del Centro para información general.	Administrador	Septiembre 2012

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 5	**Responsable**	**Resultado a alcanzar**	**Plazo**
Planificación de las inversiones con objeto de mantener la dotación en equipamiento docente.	Administrador	Inversión > 30 % del presupuesto de gastos corrientes, según Carta de Servicios.	2012

Acciones	**Responsable**	**Plazo**
Elaboración del Plan de inversiones.	Administrador	Enero 2012
Preparación del proyecto de presupuesto para su aprobación por la Junta de Centro.	Administrador	Febrero 2012
Seguimiento del plan.	Administrador	Trimestral
Análisis y propuesta de revisión del plan.	Administrador	Junio 2012
Presentación de resultados.	Administrador	Diciembre 2012