

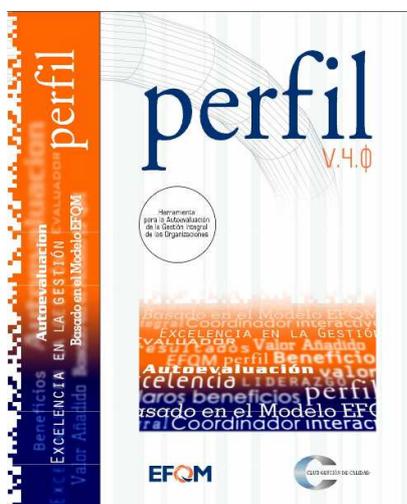


INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

CUESTIONARIO PERFIL V4.0 Adaptación Grupo Universidades

UNIDAD/SERVICIO: ADMINISTRACION DE CAMPUS DE CADIZ

Fecha y firma del
de Autoevaluación



Coordinador o Presidente del Comité

INDICE

<i>Datos Generales de la Autoevaluación</i>	<i>3</i>
<i>Datos Generales del Servicio o Unidad</i>	<i>4</i>
<i>Evidencias</i>	<i>13</i>
<i>Criterio 1. Liderazgo</i>	<i>16</i>
<i>Criterio 2. Política y Estrategia</i>	<i>23</i>
<i>Criterio 3. Personas</i>	<i>29</i>
<i>Criterio 4. Alianzas y Recursos</i>	<i>36</i>
<i>Criterio 5. Procesos</i>	<i>43</i>
<i>Criterio 6. Resultados en los Clientes</i>	<i>50</i>
<i>Criterio 7. Resultados en las Personas</i>	<i>56</i>
<i>Criterio 8. Resultados en la Sociedad</i>	<i>60</i>
<i>Criterio 9. Resultados Clave</i>	<i>65</i>
<i>Información Numérica y Gráfica sobre la Autoevaluación</i>	<i>69</i>

DATOS GENERALES DE LA AUTOEVALUACIÓN:

Unidad o Servicio evaluado: **Administración de Campus de Cádiz** _____

Fecha comienzo evaluación: 14 de Noviembre de 2007 _____

Equipo evaluador

Coordinador / Presidente: **Candelaria Gallardo Plata** _____

Evaluador: **Milagrosa Sanles Perez** _____

Evaluador: **Pedro Reyes Leal** _____

Evaluador: **Jeronimo Lopez Gutierrez** _____

Evaluador: **Elena Sanchez Diaz** _____

Evaluador: **Pilar Millán Carretero** _____

Evaluador: **Josefina Pereira Gomez** _____

Evaluador: **Teresa Rey Festa** _____

Evaluador: **M^a Carmen Jimenez Marín** _____

Evaluador: **Francisco Hita Montiano** _____

Evaluador: **Juan Antonio Ramos Herrera** _____

Evaluador: **Jose Gallego Gallego** _____

Comentarios, sugerencias y valoración personal del proceso de autoevaluación según el modelo EFQM y su utilidad para la mejora del Servicio:

Mejora de la herramienta Perfil IV, algunas de las preguntas de los criterios inducen a confusión.

CONTEXTO INSTITUCIONAL

Los procesos de evaluación institucional en la Universidad de Cádiz se iniciaron en la convocatoria 1996, correspondiente al I Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Estos procesos continuaron con el II Plan de Calidad de las Universidades que, una vez derogado a nivel nacional, fue asumido por la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCA).

Algunas titulaciones se han evaluado, además, por primera o segunda vez dentro del Programa de Evaluación Institucional (2003-2005) de la ANECA

Desde esos inicios hasta la actualidad la Universidad de Cádiz ha evaluado 62 titulaciones 3 Departamentos y 16 Servicios.

Actualmente se encuentran en proceso de Evaluación las Administraciones de los Campus de Cádiz, Puerto Real, Jerez y Algeciras, así como el Servicio de Prevención

Por otra parte, la Universidad de Cádiz aprobó el Plan Estratégico en 2004. En el mismo participaron representantes de todos los grupos de interés: alumnos, PDI, PAS, administraciones, institutos de secundaria, empresas, etc.

Una de las acciones del Plan Estratégico es la elaboración de Cartas de Servicios en el ámbito de la Administración y Servicios de la UCA. En cumplimiento de esto, se han elaborado, aprobado y publicado las Cartas de Servicios, en una primera fase, del Área de Personal, Área de Biblioteca, Área de Deportes y Unidad de Evaluación y Calidad.

En una segunda fase, pendiente de aprobación, se acometió la elaboración de las Cartas del Servicio de Prevención, Área de Infraestructuras, Área de Informática, Servicio de Publicaciones y Extensión Universitaria.

Enlazado con lo anterior, todas las universidades andaluzas han firmado el Acuerdo de un Complemento de Productividad para la mejora y calidad de los servicios que presta el PAS de las Universidades Andaluzas, que contempla, entre otros compromisos, la gestión de procesos. Como consecuencia de este, se han formado en la UCA 25 grupos de trabajo que están diseñando los correspondientes Mapas de Proceso y documentación que acompaña y sobre la que se basa la gestión de procesos.

En la misma línea la Universidad de Cádiz está implantando el Sistema de Garantía de Calidad para Centros y Titulaciones. Este proyecto se realiza dentro del proyecto AUDIT de la ANECA. En la UCA se ha creado una Comisión, presidida por el Rector, que tiene como objetivo el coordinar las iniciativas de calidad relacionadas con la Gestión de Procesos (Mapa de Procesos de unidades administrativas, Sistema de Garantía de Calidad de Centros y Titulaciones y certificaciones ISO de procesos en la UCA)

La UCA también participa en los programas DOCENTIA de la ANECA.

Estructura

La estructura organizativa de la Universidad, viene enmarcada por imperativo legal. Al frente de la UCA, está el Rector de cual dependen directamente los Vicerrectorados, la Secretaría General, las Direcciones Generales y la Gerencia. De la Gerencia a su vez dependen las áreas y las administraciones de Campus y de éstas como se puede observar en las relaciones de puestos de trabajo (RPT), dependen las jefaturas de servicios las coordinaciones, y de éstas el resto del personal.

La Universidad se estructura en Facultades, Escuelas Técnicas o Politécnicas Superiores, Escuelas Universitarias y Escuelas Universitarias Politécnicas. (art 6 Estatutos UCA, con unas funciones determinadas. Por otro lado existe la estructura departamental, la Universidad está integrada por Departamentos, todo profesor debe pertenecer a uno. También forman parte de esta estructura los Institutos Universitarios de Investigación y los Centros Adscritos.

Gobierno

En la Universidad tenemos órganos unipersonales y órganos colegiados de Gobierno, son unipersonales, a nivel central, el Rector, Vicerrectores, Secretario General, y Gerente y colegiados el Consejo Social, el Consejo de Gobierno y el Claustro. A su vez los Centros también tienen sus propios órganos de gobierno: El Decano/Director y la Junta de Centro, igualmente el Departamento: el Director de Departamento y el Consejo de Departamento.

DATOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN DE CAMPUS

La primera alusión que tenemos en la UCA a la estructura organizativa de Administración de Campus, llega de la mano de la modificación de RPT aprobada por resolución de 18/12/2000, donde se incluía esta nueva estructura para el Campus de Puerto Real.

Con esta modificación de la RPT comienza a ponerse en marcha la unificación física de todos los servicios administrativos del Campus, que recibe un impulso con la creación de los puestos de trabajo de Coordinadores de Administración, de Secretaría y de Servicios Generales. Por diferentes motivos esta unificación atraviesa por diversas fases finalizando en abril del 2005.

Origen distinto tuvo la unificación del Campus de Jerez, que vino avocada por la creación de edificios comunes para acoger las titulaciones ya existentes en el Campus.

Ante las ventajas de estas nuevas fórmulas de organización del trabajo, y en aplicación del PEUCA, en concreto de la línea de acción 5.1.4, que establece: "Desarrollar un modelo de organización de Campus con criterios de gestión basados en la concentración de recursos y en la descentralización de la toma de decisiones atendiendo a las singularidades y especificidades de cada Campus" se plantea por parte del Equipo Rectoral exportar la misma a Cádiz y al Campus de Algeciras.

La modificación a la RPT (BOJA de 8 de junio de 2006) incluye esta nueva organización para Cádiz, si bien hay que resaltar que existe una diferencia entre los Campus: en el de Cádiz aún continúan apareciendo los Centros a los que orgánica y funcionalmente siguen perteneciendo los gestores de departamento y los secretarios/as de los Decanos/Directores, a diferencia de lo que ocurre en los otros Campus en los que estos puestos están integrados dentro de su estructura.

Aunque una de las ventajas de tener una Administración de Campus es tener los servicios unificados, en este Campus por distintos motivos no se ha unificado ningún servicio. La Administración presta servicios en 4 Facultades y 2 Escuelas (Filosofía, Económicas, Ciencias del Trabajo, Medicina, Escuela Superior de Ingeniería y Escuela de Ciencias de la Salud) además también forman parte de la Administración de Campus todos los integrantes de los servicios de Conserjería del resto de edificios de carácter administrativo de Cádiz: Rectorado, Aulario Simón Bolívar, Aulario La Bomba y Policlínico.

MISION

La Administración de Campus tiene como MISION dar apoyo a las actividades inherentes de los Centros Universitarios y demás servicios que tienen su sede en él y gestionar de manera unificada, los recursos humanos y materiales, los procesos económicos y académicos, con el fin de prestar a los usuarios un servicio ágil, eficiente, eficaz y de calidad, en línea con la legislación actual, con las directrices emanadas de la gerencia y comprometida con la planificación estratégica de la Universidad para asegurar un excelente servicio a la sociedad.

VISION

La Administración de Campus tiene el propósito de ser una unidad administrativa multidisciplinar, ágil, dinámica, flexible, innovadora y participativa que preste un servicio integral a toda la comunidad universitaria colaborando en el establecimiento de vínculos de la Universidad con las empresas, administraciones públicas, grupo de interés y sociedad en general, desarrollando para ello, dentro de su ámbito competencial las funciones que le son propias, aspirando a ser reconocida por la profesionalidad de sus miembros, por su nivel de compromiso con la institución, por su contribución a la sociedad y por la búsqueda permanente de la calidad y respecto al medio ambiente, convirtiéndose en un pilar básico y fundamental en la consecución de la excelencia en la UCA.

Clientes/Usuarios

PDI, PAS, proveedores, alumnos, órganos de Gobierno de los Centros, egresados, servicios centrales y sociedad en general.

FUNCIONES DE LA ADMINISTRACION DE CAMPUS

Las funciones del Administrador de Campus se recogen en los documentos de funciones-tipo que se aprueban junto con la RPT del año 2001. Además de las funciones que aquí aparecen y que no es necesario reproducir por razones obvias, hay que añadir las que específicamente tiene encomendada por la normativa universitaria.

Así tenemos que hacer alusión a las siguientes:

- ✘ Miembro del Consejo de Dirección del Centro (art. 76 Estatutos UCA y art. 12 del Borrador del anteproyecto del Reglamento Marco, en el que ya se introduce específicamente la figura del administrador de Campus).
- ✘ Miembro nato de la Junta de Facultad/Escuela (art. 67 Estatutos UCA).

En el acuerdo por el que se aprueban las mejoras en las condiciones de trabajo del Personal de la UCA de fecha 9 de diciembre de 2004 (BOUCA nº 20), se asimilan las funciones del Administrador en ocasiones con las del Decano/Director y en otras con el Jefe de Servicio. Sirvan a modo de ejemplo las siguientes:

- ✘ Acordar con los interesados (PAS) los cambios de turnos o imponer la obligatoriedad de los mismos en caso de desacuerdo.
- ✘ Remisión mensual al Área de Personal del listado de personas que haya prestado servicios los sábados o domingos.
- ✘ Autorizar las ausencias en la “franja” obligatoria del horario.
- ✘ Autorizar la ausencia por enfermedad y la comisión de servicio.
- ✘ Autorizar la realización de las horas extras, así como la compensación de los servicios extraordinarios.
- ✘ Informar en el supuesto de solicitarse el disfrute de asuntos propios con fecha posterior al 15 de enero, el disfrute de vacaciones en fechas distintas a las recogidas como obligatorias.
- ✘ Supervisión y control sobre vacaciones y permisos.
- ✘ Tramitación de altas y bajas.
- ✘ Tramitación de sustituciones.
- ✘ Relación con el área de Personal.
- ✘ Información al Decano sobre los temas relacionados con el personal.
- ✘ Información y relación con los Directores de Departamento.

Asimismo también se recoge expresamente en el documento que se titula “Abono Complemento Cajero Habilitado” la función de cajero habilitado a los administradores.

A efectos del presente informe de autoevaluación la Administración de Campus de ha dividido en tres unidades al frente de las cuales se encuentra un Coordinador/a, cada una de estas unidades tiene las siguientes funciones:

Administración:

- ✘ Compras y realización de pedidos.
- ✘ Solicitud y estudio de presupuestos.
- ✘ Atención a proveedores y usuarios
- ✘ Gestión y seguimiento del presupuesto
- ✘ Control y remisión de altas y bajas en inventario.
- ✘ Realización del cierre del ejercicio contable y realización de los controles necesarios solicitados por el Servicio de Auditoría Interna
- ✘ Realización de las transferencias y/o pagos al Banco, tanto nacional como internacional.
- ✘ Revisión, control y firma de las Cuentas Justificativas, documentos contables y conciliación bancaria.
- ✘ Relación con las Áreas de Economía y Auditoría Interna

Secretaría

- ✘ Proceso de matriculación
- ✘ Emisión y tramitación de la documentación propia: listados, certificado, actas.
- ✘ Gestión del proceso de adjudicación de becas al alumnado
- ✘ Atención e información al alumnado, a profesores y a público en general.
- ✘ Registro interno de entrada y salida documentación.
- ✘ Control e información sobre el nº de alumnos matriculados.
- ✘ Relación con el Área de Alumnos.
- ✘ Supervisión del resto de los procesos distintos al de matriculación

Asuntos Generales

- ✘ Tramitación y control de las tarjetas para acceso al Centro.
- ✘ Coordinación de la carga de datos en UXXI para la planificación docente.
- ✘ Coordinación con el Vicerrectorado de Ordenación Académica para todos los temas relacionados con la planificación docente.
- ✘ Asistencia y participación en control y actas de limpieza.
- ✘ Participación en actos ajenos a la UCA: Elaboración del presupuesto; atención a los organizadores de los eventos, realización y envío de facturas, elaboración de informes a petición de la Gerencia sobre exenciones. Organización de la infraestructura adecuada para los actos realizados fuera de jornada habitual (Conserjería, seguridad, limpieza).

- ✕ Revisión del mobiliario del Centro.
- ✕ Supervisión del control de presencia, autorización de licencias, asuntos propios ausencias en horario habitual, autorización en jornada distinta de la habitual.
- ✕ Relación con el Área de Infraestructura

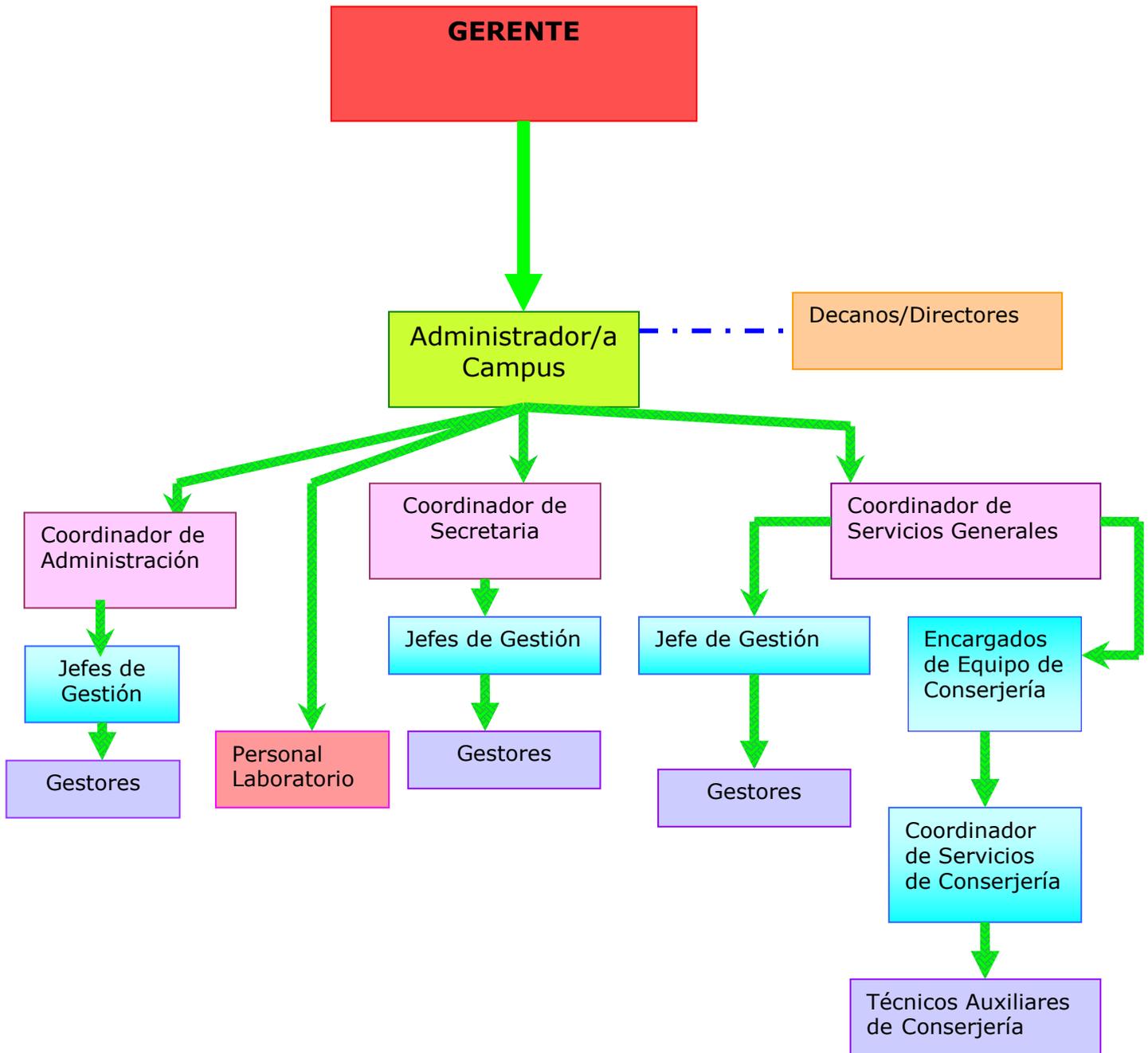
• FUNCIONES GENÉRICAS

- ✕ Archivo.
- ✕ Gestión y mantenimiento de las bases de datos encomendadas al Área, Servicio o Unidad.
- ✕ Gestión del sistema de control de presencia del personal de su área, servicio o unidad.
- ✕ Gestión de la calidad y racionalización de los procesos.

Las funciones en el Campus de Cádiz no están tan delimitadas como aparece en los epígrafes anteriores puesto que aún no estamos unificados físicamente, pero en el momento que lo estemos la división coincidirá con la expuesta.

Sirva a modo de ejemplo el control de presencia, que aunque en la clasificación de funciones aparece en servicios generales actualmente cada Centro lleva la del personal que esta físicamente allí, y en algunos Centros lo llevan personal de conserjería en otros de administracion y en otros de secretaria.

ORGANIGRAMA DEL CAMPUS DE CADIZ



PERSONAL DE ADMINISTRACION Y SERVICIOS DE LOS FACULTADES Y ESCUELAS (CENTROS)

CENTROS	Secretaria/Admón.	Conserjería		Laboratorio
		M	T	
F. MEDICINA	7	3	2	11
F. FILOSOFIA	7	3	3	
F. CIENCIAS DEL TRABAJO	3	3	2	
F. CIENCIAS ECONOMICAS	6	3	3	
E. S. DE INGENIERIA	6	3	2	
E. U. DE ENFERMERIA Y FISIOTERAPIA	2	3	2	1
TOTAL		18	14	3

TOTAL PERSONAL ADSCRITO AL CAMPUS

CENTROS	SECRETARIA/ ADMINISTRACION	CONSERJERIA		LABORATORIO
		TURNO M	T	
CENTROS	31	18	14	13
E. S. INGENIERIA II		3	2	
AULARIO "LA BOMBA"	-	3	1	
RECTORADO	-	4		
POLICLINICO	-	2	2	3
TOTAL	31	30	19	16

A estos datos hay que sumar los tres Coordinadores y la Administradora de Campus.

EVIDENCIAS. Evidencias de referencia indicadas al cumplimentar el cuestionario. Pueden ser numeradas y ser referenciadas en los comentarios de cada subcriterio.

1. PEUCA
2. Anexo 2 PEUCA
3. BOUCA 13 de diciembre de 2004: aprobacion consejo social el PEUCA
4. BOUCA http://www.uca.es/web/organizacion/normativa/bouca/b_2005
http://www.uca.es/web/organizacion/normativa/bouca/b_2006
5. Universitas XXI.
6. Acuerdo de Productividad.
7. Plan de Formación.
8. Oficina Verde www.uca.es
9. Normativa y página BAU www.uca.es
10. Actas de Junta de Facultad y Escuela
11. Convocatorias de Consejo de Dirección
12. Convocatoria de Masters.
13. Art. 67 Estatutos UCA
14. Acta reuniones con personal
15. Tavira y su normativa
16. Pagina Web Campus de Cádiz <http://www.uca.es/centro/1C21/>
17. Correos electrónicos con el personal del campus
18. Correos electrónicos autorizando propuesta por parte del Gerente.
19. Encuestas a PAS y PDI
20. Adaptación al espacio europeo <http://www.uca.es/web/estudios/eees>
21. Agradecimientos del Rector al personal
22. RPT y Anexos
23. Correos electrónicos consultas RPT al personal.
24. Plan de Promoción
25. Manual de acogida al personal de nuevo ingreso
26. Actas grupos de trabajo procesos y mapa de procesos
27. Concesión de Medallas BOUCA
28. Servicio de Prevención <http://www2.uca.es/serv/prevencion/>
29. Web del Defensor Universitario <http://www.uca.es/web/organizacion/defensor/>
30. Web de la Vicerrectorado de Planificación y Calidad
http://www.uca.es/web/servicios/eval_calidad/uca/web/servicios/eval_calidad/encuestas/
31. Cuentas institucionales de conserjería
32. Correos electrónicos de reconocimientos médicos
33. Presupuestos UCA
34. Comunicación orgánica Campus
35. Metodología de Procesos
36. Informe Secretaria
37. Informe cumplimiento PEUCA presentado al Claustro 2006
38. Normativa SIRE
39. Carpeta compartida \\pdcca.uca.es\Admon_Cadiz
40. Correo electrónico difundiendo procesos claves
41. Plan de Mantenimiento

HERRAMIENTA DE AUTOEVALUACIÓN: PERFIL-V.4.0

Perfil V 4.0 es una herramienta para llevar a cabo autoevaluaciones en organizaciones mediante un cuestionario desarrollado de acuerdo a los requerimientos del Modelo E.F.Q.M. de Excelencia, que facilita y simplifica el autodiagnóstico.

La innovadora interfaz de análisis gráfico de Perfil V 4.0 captura los datos de la autoevaluación y expone en tiempo real los resultados, en un variado espectro de representaciones tanto numéricas como gráficas.

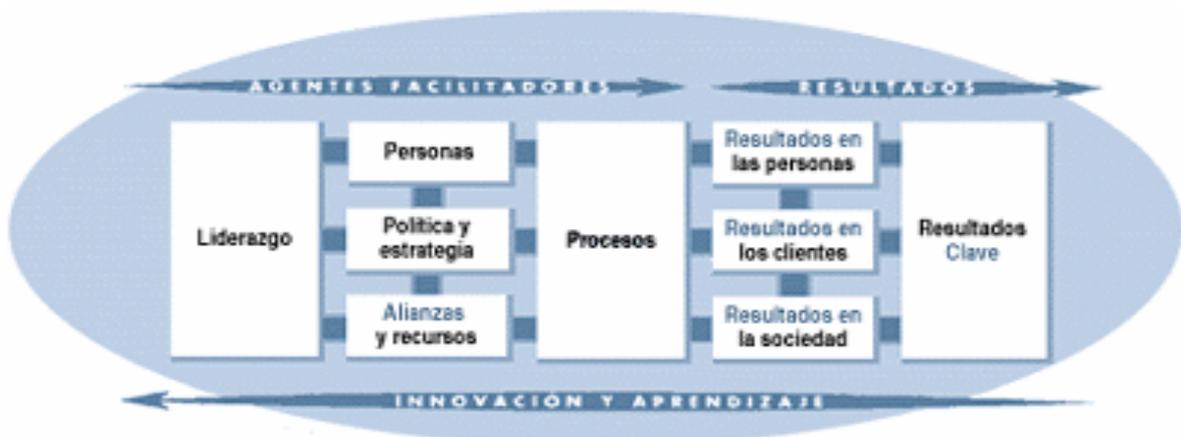
Perfil V 4.0 permite asimismo la elaboración de Informes de Posicionamiento mediante la alimentación del resultado en la base de datos del C.G.C. y E.F.Q.M., obteniéndose de ésta forma comparaciones con organizaciones tanto españolas como europeas.

El Cuestionario ha sido desarrollado de acuerdo a los requerimientos de la última edición del Modelo E.F.Q.M. de Excelencia. Las 120 o 50 preguntas con sus correspondientes sugerencias recogen y traducen a un lenguaje claro los 9 criterios, 32 subcriterios y 174 posibles áreas a abordar de qué se compone el mencionado Modelo.

Se han diseñado nuevas escalas adaptadas al sentido de cada pregunta y basadas en el concepto de incrementalidad exponencial, al tiempo que reflejan los conceptos del esquema lógico REDER©E.F.Q.M.

El Modelo Europeo para la Gestión de Calidad Total, propuesto por la European Foundation for Quality Management (EFQM) sirve de punto de referencia para que las instituciones puedan hacer un diagnóstico interno del grado de calidad de su gestión. Esta autoevaluación permite identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora y reconocer las carencias más importantes de forma que puedan sugerirse planes de acción de mejora.

El Modelo centra la atención en nueve elementos que considera básicos en la excelencia de la institución (“Agentes Facilitadores” y “Resultados”).



El enfoque de cada uno de los elementos o criterios puede resumirse de manera:

- Liderazgo. Compromiso visible de los directivos en la creación de valores de calidad.
- Política y estrategia. La organización que se evalúa implementa su misión y visión a través de una estrategia apoyada por las políticas, planes, objetivos y procesos.
- Personas. Gestión, desarrollo y potenciación de las personas de la organización, con el objetivo de dar soporte a la política y estrategia y a su mejora constante.
- Alianzas y recursos. Planificación y gestión de los recursos internos y de las relaciones de asociación, a fin de asegurar el logro de los objetivos.

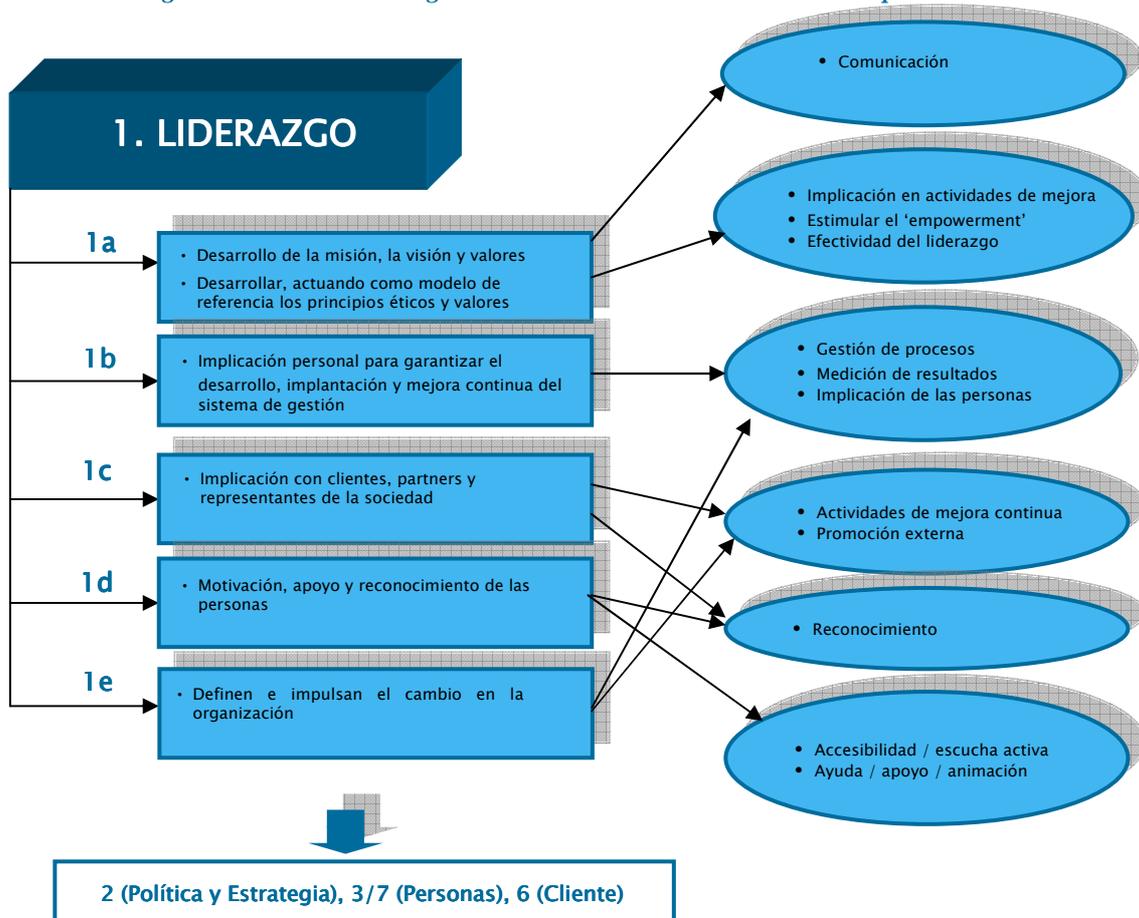
- Procesos. Diseño, gestión y mejora de los procesos a fin de generar valor añadido y satisfacer a todos los grupos implicados.
- Resultados en los clientes. Grado de satisfacción de los distintos públicos o clientes, medido a través de la recogida de opiniones y por indicadores internos.
- Resultados en las personas. Grado de satisfacción de las personas de la organización, medido a través de la recogida de opiniones y por indicadores internos.
- Resultados en la sociedad. Grado de satisfacción de las necesidades y expectativas a escala local, nacional o internacional, medido a través de la recogida de opiniones y por indicadores internos.
- Resultados clave. Lo que está logrando la organización respecto a los resultados previstos más significativos.

COMENTARIOS ESPECÍFICOS PARA CADA UNO DE LOS CRITERIOS EFQM En las siguientes páginas se realizará un breve comentario en el que se apunten las razones o argumentos más significativos que sustentan la puntuación de cada subcriterio, nunca más de un folio por subcriterio. En todo caso se deberán indicar las evidencias más significativas.

CRITERIO 1: LIDERAZGO

El comportamiento de todos los directivos como líderes de la Universidad hacia la excelencia empresarial.

Definición: *Los Líderes Excelentes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión, desarrollan los valores y sistemas necesarios para que la Universidad logre un éxito sostenido y hacen realidad todo ello mediante sus acciones y comportamientos. En periodos de cambio son coherentes con el propósito de la Universidad; y, cuando resulta necesario, son capaces de reorientar la dirección de su Estructura Organizativa de Gestión logrando arrastrar tras ellos al resto de las personas.*



Fuente: J.Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

Ejemplos de Excelencia

- Los líderes establecen valores y expectativas claros para la Universidad.
- Los líderes actúan como modelos de los valores y expectativas.
- Los líderes se implican activamente en la definición y desarrollo del sistema de gestión de la Universidad y su mejora continua.
- Enfoque hacia los clientes (profesores, alumnos, PAS) por parte de los líderes.
- Los líderes dan y reciben formación.
- Los líderes están claramente comprometidos en la mejora de la satisfacción de los empleados.
- Los líderes son accesibles y escuchan y responden a todos los miembros de la Universidad.
- Los líderes participan activamente en la promoción y difusión de la cultura de excelencia empresarial en la comunidad.
- Los líderes definen e impulsan los cambios necesarios en la Universidad.

Excelencia:

Subcriterio: 1c. (IMPLICACIÓN EXTERNA)

Implicación de los líderes con los clientes, partners y representantes de la sociedad

1.3. ¿Se relaciona el Equipo Directivo con los profesores, alumnos, socios y representantes de la sociedad para conocer sus necesidades y expectativas? ¿Se implican y apoyan actividades de mejora, protección medioambiental o de contribución a la sociedad?

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO (máximo una hoja):

(12). Teniendo en cuenta la reciente incorporación del equipo directivo del Campus de Cádiz, la Administradora al ser miembro nato de las Juntas de Facultad y Escuela, de los Consejos de Dirección y de las Comisiones de Masteres, puede conocer las necesidades y expectativas sobre todo profesores y alumnos de los Centros. (Evidencias nº 10, 11, 12 y 13). Actualmente se está trabajando como hemos dicho en párrafos anteriores en el diseño de los procesos lo que conlleva establecer mecanismos para conocer las necesidades y expectativas de estos colectivos.

El Campus se identifica y apoya la preservación del medio ambiente colaborando y participando en el reciclaje que, de manera centralizada, se impulsa. Todos los edificios cuentan con contenedores tanto de papel como de toner y recipientes para las pilas usadas, suministrado por la Oficina Verde. (evidencia nº 8).

La Administración cuenta con el BAU medio a través del cual se posibilita la comunicación con los usuarios respecto a reclamaciones quejas etc... (evidencia nº 9).

Subcriterio: 1d. (COMPORTAMIENTO)

Los líderes refuerzan una cultura de excelencia entre las personas de la Organización

1.4 ¿Mantiene el Equipo Directivo una comunicación fluida y bidireccional con sus empleados? ¿Aprovechan dicha comunicación para transmitir los Valores y las Estrategias de la Universidad? ¿Escuchan las aportaciones y/o quejas de sus empleados?

1.5 ¿Apoya el Equipo Directivo a sus empleados y les ayudan si es necesario para conseguir sus objetivos? ¿Les animan y facilitan la participación en equipos/actividades de mejora? ¿Reconocen adecuadamente a individuos o equipos por su contribución a dichas actividades?

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO (máximo una hoja):

(20). El Equipo Directivo mantiene reuniones con el personal del Campus (*evidencia n° 14*) en las que se mantiene una comunicación y en las que se transmite los valores de la UCA al tiempo que se escuchan las quejas y las aportaciones de los empleados.

El Campus también dispone de un TAVIRA (*evidencia n° 15*) y página Web del Campus (*evidencia n° 16*) que también son medios de transmisión y comunicación. Por otra parte, actualmente el único mecanismo que permite una comunicación bidireccional es el correo electrónico, que es el medio además del teléfono de transmisión de problemas y sugerencias. (*evidencia n° 17*).

Existe en nuestra Universidad un apoyo institucional para la consecución de objetivos por parte de los empleados así como para la participación de éstos en acciones de mejora. (*evidencia n° 18*)

Subcriterio: 1e. (GESTIÓN DEL CAMBIO)

Los líderes definen e impulsan el cambio en la organización

1.6 ¿Define e impulsa el Equipo Directivo los cambios necesarios para adecuar la Universidad? ¿Garantizan la inversión, los recursos y el apoyo necesarios para desarrollar dichos cambios? ¿Una vez producidos los cambios, se mide la eficacia de los mismos y se comunican a los Grupos de Interés?

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO (máximo una hoja):

(25). El equipo directivo de la Universidad en la elaboración del PEUCA ha realizado un análisis DAFO, en cuyos resultados se ha basado para crear líneas de acción y provocar e impulsar los cambios necesarios para adaptar la Universidad a las necesidades de su entorno (*evidencia n° 1*). Estos cambios han sido apoyados con los recursos que se han estimado necesarios y por supuesto se hace una publicidad de los mismos a través, entre otros medios, de la página Web.

Asimismo, la aplicación UXXI tanto en su versión económica como académica, responde a necesidades surgidas como: la adaptación al euro, el llamado “efecto 2000”, o la necesidad de tener en la Universidad un conocimiento de la planificación docente. En ambas adaptaciones han participado los colectivos implicados.

La Universidad realiza encuestas a sus empleados, tanto PAS como PDI para medir el grado de satisfacción con determinadas acciones. (*evidencia n° 19*).

También se ha de resaltar el trabajo que se está realizando por parte de la Universidad para adaptarse al Espacio Europeo de Educación Superior lo cual también conlleva una asignación de recursos, de hecho se “recompensa” a los Centros que ponen en marcha titulaciones como “experiencia piloto”. (*evidencia n° 20*)

CRITERIO 1: LIDERAZGO

PUNTOS FUERTES (Indicación de los puntos fuertes detectados. Resumir a no más de dos líneas por punto.):
Apoyo institucional a los cambios y mejora continua
Suficientes canales de comunicación y de transmisión de información
Preocupación por el medio ambiente.

AREA DE MEJORA (Se deberá indicar áreas de mejora, en el informe final se desarrollarán las líneas de actuación concretas. Resumir a no más de dos líneas por área.):
No disponemos de canales de comunicación bidireccionales distintos al correo electrónico
No disponemos de mecanismos para medir la eficacia de los cambios en la organización

CRITERIO 2: POLÍTICA Y ESTRATEGIA

La misión, valores, visión y orientación estratégica de la Unidad Organizativa y los métodos utilizados para conseguirlas.

Definición: *Las Unidades Organizativas Excelentes implantan su misión y visión desarrollando una estrategia centrada en sus grupos de interés y en la que se tiene en cuenta la Universidad y el sistema universitario donde actúan. Estas Unidades Organizativas desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.*



Fuente: J.Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

Ejemplos de Excelencia:

- Los valores y la visión están basados en los principios de Calidad Total.
- La planificación de calidad está integrada con la planificación de la actividad.
- Para establecer y revisar la política y estrategia se tiene en cuenta la información procedente de todos los grupos de interés, tales como empleados, estudiantes, potenciales estudiantes, PDI, PAS, centros, departamentos, Administraciones Públicas e instituciones conveniadas.
- Para establecer y revisar la política y estrategia se tiene en cuenta la información procedente del análisis del sistema universitario y unidades similares.
- Existe un cauce de comunicación en ambos sentidos, y se utiliza para la difusión de la política y estrategia y la evaluación de la sensibilización de la Unidad Organizativa hacia ellas.
- La Unidad Organizativa efectúa un despliegue de su política y estrategia por medio de un esquema de procesos clave.
- Los objetivos críticos están ligados a la satisfacción de los usuarios y destinatarios del servicio que prestan.
- Los objetivos están desplegados en toda la Unidad Organizativa.
- Para fijar los objetivos se tienen en cuenta las mejores prácticas y los niveles alcanzados por las Unidades Organizativas excelentes.
- Los objetivos individuales y de equipo están alineados con los de la Unidad Organizativa.



CRITERIO 2: POLÍTICA Y ESTRATEGÍA

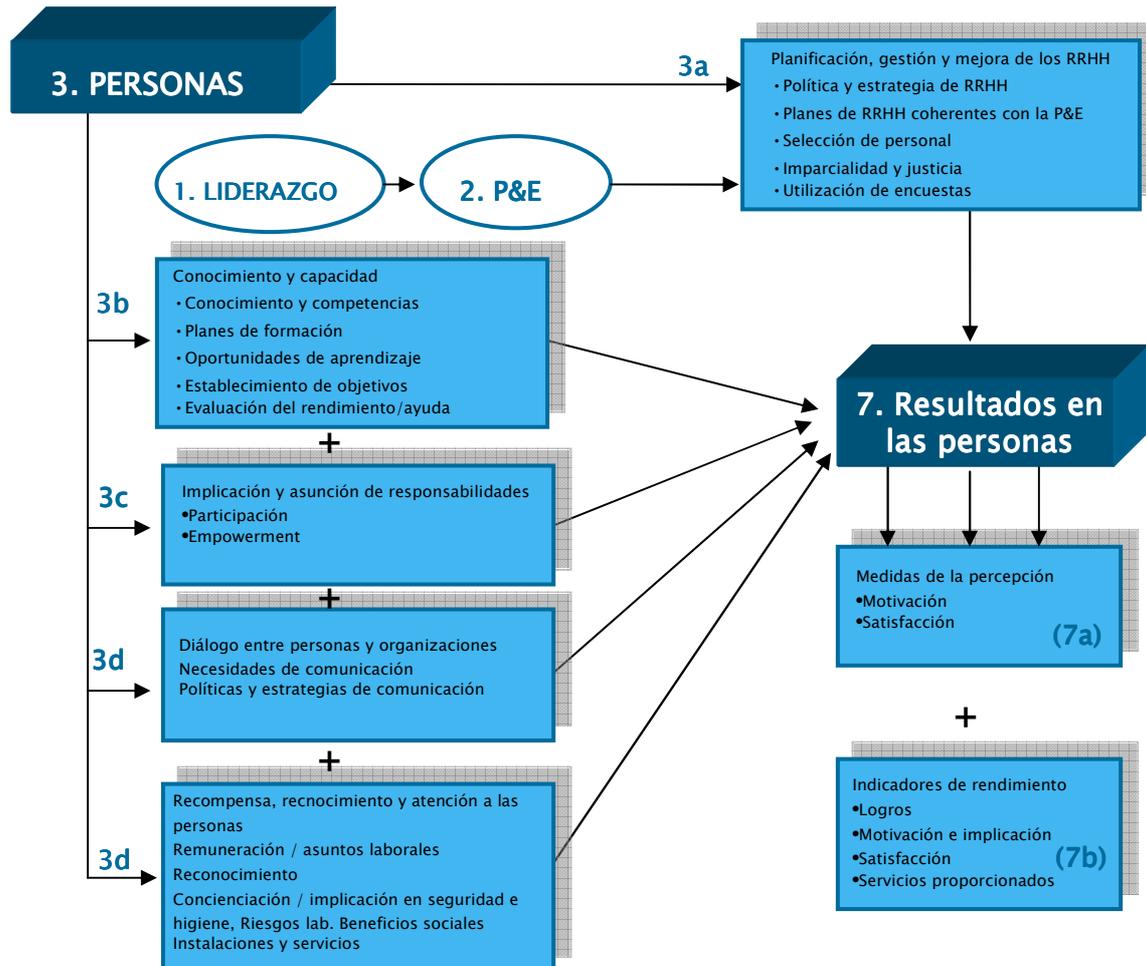
PUNTOS FUERTES (Indicación de los puntos fuertes detectados. Resumir a no más de dos líneas por punto.):
El Acuerdo de Productividad

AREA DE MEJORA (Se deberá indicar áreas de mejora, en el informe final se desarrollarán las líneas de actuación concretas. Resumir a no más de dos líneas por área.):
No disponemos de un Plan Operativo Anual donde se recojan las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.
No disponemos de mecanismos de medición de resultados.

CRITERIO 3: PERSONAS

La gestión del personal de la Universidad

Definición: *Las Universidades Excelentes gestionan, desarrollan y hacen que aflore todo el potencial del personal de administración y servicios que las integran, tanto a nivel individual como de equipos o de la Universidad en su conjunto. Fomentan la justicia e igualdad e implican y facultan al personal de administración y servicios. Se preocupan, comunican, recompensan y dan reconocimiento al personal de administración y servicios para, de este modo, motivarlas e incrementar su compromiso con la Universidad logrando que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.*



Fuente: J.Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

Ejemplos de Excelencia:

- Planes del personal coherentes con los Planes Estratégicos (selección, contratación, promoción interna, formación, movilidad, etc.).
- Utilización del concepto de cliente interno.
- Programas amplios de formación y adiestramiento cuya efectividad y relevancia se revisan continuamente.
- Fomento de la involucración a través de la transferencia de autoridad al personal y de la flexibilidad de tareas.
- Evaluación continua de la eficacia y rendimiento de todo el personal, acordando y revisando objetivos.
- Reconocimiento de individuos y equipos.
- Atención a las circunstancias personales, familiares o de salud.

Subcriterio: 3º. (GESTIÓN DEL PERSONAL)
Planificación, gestión y mejora de los recursos humanos

3.1. ¿Existe un Plan específico de Personal de Administración y Servicios, respetuoso con la legislación vigente y la igualdad de oportunidades, alineado con la Estrategia y el Plan Operativo de la Universidad, y se revisa conjuntamente con ellos? ¿Se tienen en cuenta las opiniones del Personal de Administración y Servicios en la definición de dicho Plan?

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO (una hoja):

(36). En el UCA disponemos de un Plan de Gestión de Personal alineado con el PEUCA, y por supuesto atendiendo a la legalidad vigente. Dentro de lo que sería este Plan de Gestión debemos resaltar varios puntos:

-- La modificación de la RPT del año 2006 y los acuerdos anexos a ella, (*evidencia nº 22*) es el resultado de la aplicación de plan de acción del PEUCA, en concreto de la línea de acción 5.1.4, que establece: " *Desarrollar un modelo de organización de Campus con criterios de gestión basados en la concentración de recursos y en la descentralización de la toma de decisiones atendiendo a las singularidades y especificidades de cada Campus*".

Tanto la RPT como los Anexos están perfectamente formalizados y publicados en BOJA. Los empleados pueden intervenir o participar a través de los representantes sindicales. De hecho durante el proceso de negociación de la citada modificación, se convocaron asambleas en todos los Campus por parte de los representantes, y por otro lado también desde la Gerencia se mantuvieron reuniones informativas. (*evidencia nº 23*)

--Además de la RPT, también formaría parte del Plan de Gestión de PAS, los planes de formación, existe una unidad dedicada a este tema, se publica un plan de formación con cursos de diversa índole, y cada año se solicita al personal sugerencias formativas para conformar el plan de formación del siguiente periodo. (*evidencia nº 7*)

--Por otro lado la Universidad cuenta con un plan de promoción aprobado en el año 2001 cuya ejecución finaliza este año, con la convocatoria de 4 plazas de Técnicos de Gestión Universitaria. (*evidencia nº 24*)

También es importante señalar que la Universidad cuenta con un plan de acogida para los nuevos funcionarios. (*evidencia nº 25*)

Subcriterio: 3b. (CAPACIDADES Y COMPETENCIAS)

Identificación, desarrollo y mantenimiento del conocimiento y la capacidad de las personas de la organización

3.2. ¿Se preocupa el Equipo Directivo del desarrollo personal y profesional del Personal de Administración y Servicios, procurando la adecuación de sus conocimientos y experiencia a las necesidades derivadas de su responsabilidad? ¿Se desarrollan e implantan planes de formación que faciliten dicha adecuación? ¿Se asigna al Personal de Administración y Servicios objetivos individuales y de equipo, y se evalúa su rendimiento?

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO (máximo una hoja):

(25). Entendemos que existe una preocupación constante del Equipo Directivo de la Universidad por el desarrollo personal y profesional del PAS procurándose que se adecuen sus conocimientos y experiencia a las necesidades derivadas de su responsabilidad, prueba de ello es que en la propia RPT existen puestos de trabajo para los cuales se necesita unos conocimientos específicos. Dentro del propio Plan de Formación existen un tipo de curso denominados “instrucciones de servicios” que se definen como obligatorios, esta obligatoriedad viene determinada porque se considera que su realización es fundamental para el desarrollo del trabajo habitual, se entiende que es imprescindible el conocimiento de esa materia por parte de los empleados. *(evidencias nº 7 y 22)*

Como hemos dicho en el plan de formación tenemos unos cursos generales para cualquier perfil profesional como cursos de informática, de calidad... y luego otros cursos específicos para perfiles concretos, estos planes de formación son extensivos a todos los empleados que lo necesiten, también como hemos puesto de manifiesto en el apartado anterior se posibilita al personal que ellos mismos sugieran la realización de los cursos que consideren necesarios para su desarrollo profesional. *(evidencia nº 7)*

Por otro lado y ya al margen del Plan de Formación, la Universidad facilita con ayudas a sus empleados la realización de cursos de Idiomas, dentro del Centro Superior de Lenguas Modernas de la propia Universidad. También la Universidad facilita la realización de cursos fuera de la propia UCA, cuando por las características propias del curso o del personal que lo va a realizar no es posible realizarlos en la propia Universidad. *(evidencia nº 7)*

Los Acuerdos de Productividad en cuya implantación estamos actualmente trabajando contempla la evaluación del rendimiento a todos los niveles de la Universidad. *(evidencia nº 6)*

Subcriterio: 3c. (INVOLUCRACIÓN ACTIVA)

Implicación y asunción de responsabilidades por parte de las personas de la organización

3.3. ¿Estimula el Equipo Directivo la implicación del PAS hacia la consecución de sus objetivos, mediante la motivación y el reconocimiento? ¿Promueve y facilita el Equipo Directivo la participación del PAS en acciones de mejora? ¿Impulsa y motiva al PAS hacia la innovación y la creatividad, siendo receptiva a sus aportaciones y sugerencias de mejora?

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO (máximo una hoja):

(21). Consideramos que el personal trabaja con cierta autonomía y flexibilidad ligados a niveles de control y supervisión. Actualmente estamos trabajando, como hemos expuesto anteriormente en el desarrollo del Acuerdo de Productividad, lo que nos posibilita trabajar en equipo, prueba de ello son esta reuniones de consenso de autoevaluación, también este acuerdo nos ha posibilitado trabajar en grupo intercampus, una experiencia totalmente novedosa para la elaboración del mapa de proceso del Campus. A lo largo de los años el PAS ha participado en grupos de mejoras que se han constituido para temas concretos, también han participado en los grupos de trabajo creados para la elaboración del PEUCA, personal que en la actualidad forma parte de la Administración del Campus de Cádiz, ha participado en los citados grupos. (Anexo IV) (evidencia nº 1)

A pesar de su reciente creación desde la dirección de la Administración de Campus, se ha promovido la participación del personal en los grupos que actualmente se están creando para estos trabajos, asimismo se da participación al resto del personal a través de correos electrónicos.

Desde la Administración de Campus a través de un TAVIRA se ha permitido la participación, a través de sugerencias, en las definiciones de misión y visión, ya que todo el personal ha de sentirse identificado con la misma, y se han obtenido aportaciones las cuales se han tenido en cuenta para la definitiva definición de los citados conceptos. (evidencias nº 14 y 15)

Subcriterio: 3d. (COMUNICACIÓN)

Existencia de un diálogo entre las personas de la organización

3.4. ¿Se preocupa el Equipo Directivo de establecer una buena comunicación con/entre sus empleados? ¿Se han desarrollado cauces de comunicación verticales y horizontales y se utilizan eficientemente? ¿Se aprovechan dichos canales de comunicación para difundir el conocimiento y las buenas prácticas?

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO (máximo una hoja):

(28) Teniendo en cuenta la reciente incorporación del equipo directivo del Campus de Cádiz, como hemos dicho en reiteradas ocasiones, se están implantando y difundiendo cauces de comunicación que posibiliten una mayor difusión de la información, como son las cuentas de correos electrónicos institucionales para el personal de conserjería, (el personal de las otras dos unidades: secretaria y administración, ya contaban con este medio) que su uso permite que todas las personas que trabajan en esa unidad estén informadas en el mismo momento. También estas cuentas pueden utilizarlas tanto personal externo a la conserjería como los propios conserjes para informarse entre ellos de cualquier cuestión que les afecte. *(evidencias nº 26)*

Otra forma de comunicación bastante utilizada son los móviles institucionales, a nivel de campus parte del Equipo Directivo contamos con este recurso lo que nos permite estar más comunicados. Recientemente se ha dotado también de teléfonos móviles a los encargados de equipo, categoría de reciente incorporación.

La creación de la página Web y del tavra también contribuye a la divulgación de la información. *(evidencia nº15)*

Aunque no permite una comunicación bidireccional el Tavra del Campus si permite transmitir fácilmente la información a todo el colectivo de manera eficiente. Estos mecanismos permiten mantener una comunicación fluida, si bien no tenemos implantado ningún sistema que nos permita conocer si los medios son apreciados por el personal, lo que si podemos poner de manifiesto es que su uso es muy frecuente por la inmediatez, y la fluidez, y también porque nos permite dejar constancia de las comunicaciones que enviamos y que nos son enviadas. Actualmente se utiliza para remitir cualquier tipo de comunicación e información con soporte documental.

Subcriterio: 3e. (COMPENSACIÓN)

Recompensa, reconocimiento y atención a las personas de la organización

3.5. ¿Se asegura el Equipo directivo del alineamiento de sus políticas de remuneración, movilidad, etc., con el Plan Operativo y Presupuesto? ¿Existe una política de reconocimiento hacia el PAS y fomento de la concienciación en temas medioambientales y de seguridad e higiene? ¿Se proporciona al PAS unas instalaciones y servicios de alta calidad? ¿Existe sensibilidad ante necesidades personales/clientes?

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO (Breve justificación de las puntuaciones consensuadas, máximo una hoja):

(26). La política de remuneración y de movilidad que se desarrolla en la UCA son resultado de la implantación de las líneas de acción del PEUCA y todas tienen su respuesta en el presupuesto anual. La política de reconocimientos no está muy extendida en nuestra organización limitándose a supuestos concretos como la concesión de medallas por la prestación de servicios durante 25 años. La entrega se realiza en un acto oficial que suelen coincidir con la celebración de un claustro universitario. *(evidencias nº 21 y 27)*

En esta organización se desarrolla una política medioambiental al frente de la cual está la OFICINA VERDE desde la que se implica al todo el personal, mediante la colocación de bidones/contenedores para depositar residuos como toner, pilas y papel. *(evidencias nº 8)*

En temas de seguridad e higiene la UCA está bastante concienciada, prueba de ello es que existe en la Relación de Puesto de Trabajo el Área de Prevención, en cuya página Web se pueden ver los sectores en los que se trabaja, así como las campañas en las que está inmerso. Incluso dentro de la propia página Web hay un menú especialmente dirigido a la atención a la maternidad, vacunación contra la gripe *(evidencias nº 28)*.

Se realizan campañas de reconocimientos médicos tanto generales como específicos para grupos concretos, de las que el personal es informado a través de correo electrónico. *(evidencia nº 32)*

Por otro lado la Universidad también cuenta con medidas de acción social para sus empleados como la jubilación anticipada, intercambios de vacaciones (solo para el PAS) que gestionan directamente la Junta del PAS y el Comité de Empresa, también con cargo al fondo de acción social tenemos un plan de ayuda al estudio.

CRITERIO 3: PERSONAS

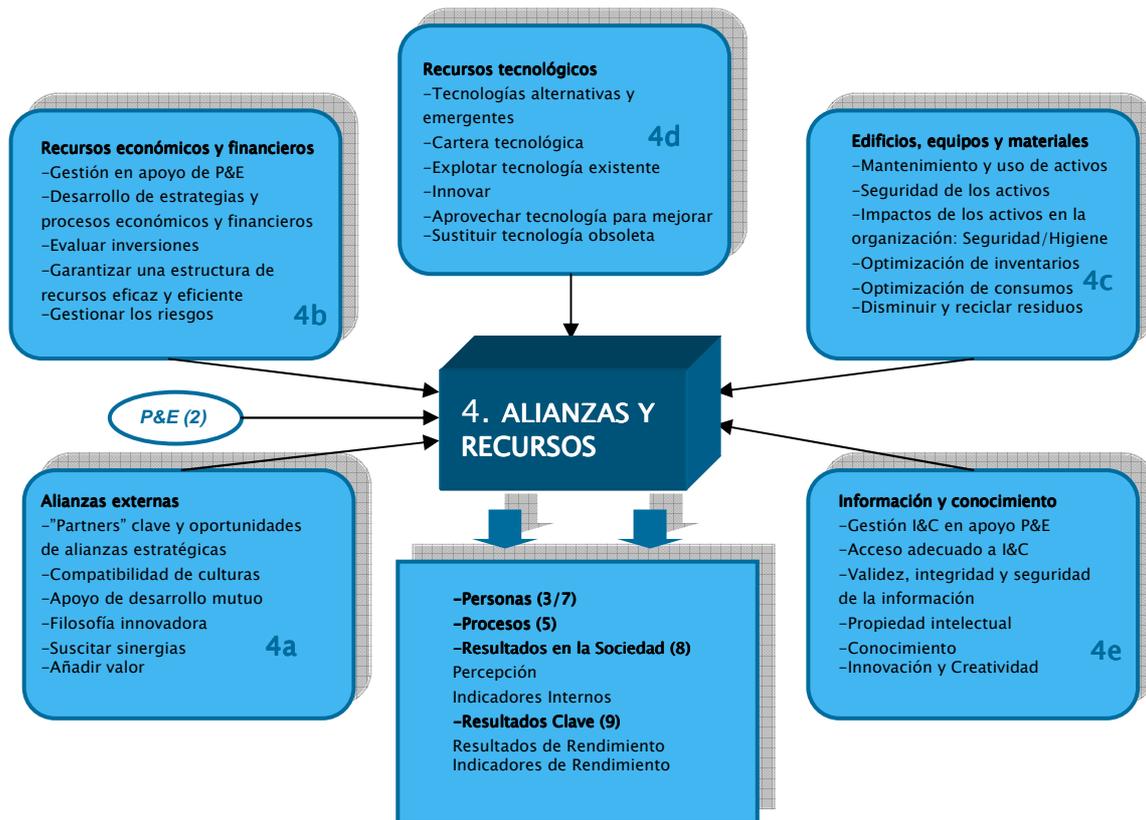
PUNTOS FUERTES (Indicación de los puntos fuertes detectados. Resumir a no más de dos líneas por punto.):
La UCA cuenta con un sistema de RPT negociada, con un Plan de Formación, y con un Plan de Promoción, negociado.
La UCA cuenta con un sistema fiable de transmisión de información.
Concienciación de la UCA en temas medioambientales.

AREA DE MEJORA (Se deberá indicar áreas de mejora, en el informe final se desarrollarán las líneas de actuación concretas. Resumir a no más de dos líneas por área.):
No disponemos de herramientas que permitan medir la motivación del PAS.
La Universidad no dispone de un sistema de reconocimientos ligados a la consecución de objetivos.
No disponemos de un sistema que permitan conocer la eficiencia en el uso de los canales de comunicación.
No disponemos de canales bidireccionales de información distintos al correo electrónico

CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

La gestión, utilización y conservación de sus recursos.

Definición: *Las Organizaciones Excelentes planifican y gestionan las alianzas externas, sus proveedores y recursos internos en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos. Durante la planificación, y al tiempo que gestionan sus alianzas y recursos, establecen un equilibrio entre las necesidades actuales y futuras de la Unidad Organizativa, la Universidad, la comunidad y el medio ambiente.*



Fuente: J.Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

Ejemplos de Excelencia:

- Existencia de alianzas estratégicas con otras universidades, clientes y proveedores claves.
- Desarrollo y madurez de la cultura de alianzas y creación de valor a través de la colaboración y aprovechamiento de sinergias.
- Los recursos están diseñados y dimensionados para dar apoyo al desarrollo de la política y estrategia.
- Los riesgos económicos y financieros son adecuadamente gestionados, tanto a corto como a largo plazos.
- Los recursos dan soporte a los procesos críticos.
- Se realizan revisiones periódicas de la efectividad.
- Sistemas de gestión integrados en las operaciones.
- Innovación tecnológica.
- Protección, transferencia y explotación del conocimiento interno de la Unidad Organizativa.

Subcriterio: 4c. (BIENES MATERIALES)
Gestión de los edificios, equipos y materiales

4.3 ¿Se asegura la Unidad Organizativa del adecuado funcionamiento, conservación y seguridad de sus edificios e instalaciones? ¿Se optimizan recursos, inventarios y se reducen consumos de suministros y energías (principalmente, los no renovables)? ¿Se cuidan adecuadamente los aspectos medioambientales y de reciclado de residuos?

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO (Breve justificación de las puntuaciones consensuadas, máximo una hoja):

(29) En este punto consideramos que existe en la Universidad un plan de mantenimiento preventivo y correctivo, con Presupuesto adecuado, (*evidencia n° 41*) por otro lado la petición por parte de cualquier unidad de la reparación de cualquier desperfecto se realiza a través de un sistema denominado CAU el cual permite realizar un seguimiento de las incidencias que se producen y de la tasa de averías. (*evidencia n° 33*)

Por otra parte la Administración del Campus está actualmente trabajando en la instalación de la aplicación SIRE (sistema informático de reserva de espacios) además de para reservar espacios se utiliza para reservar otros elementos como cañones o portátiles. (*evidencia n° 38*).

Subcriterio: 4d. (I + D)
Gestión de la tecnología

4.4 ¿Identifica la Unidad Organizativa las tecnologías e instalaciones más adecuadas para cubrir sus necesidades y las de sus clientes? ¿Gestiona adecuadamente las tecnologías existentes y se preocupa de su actualización y renovación?

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO (máximo una hoja):

(25) Consideramos que la Universidad de Cádiz y dentro de ella esta unidad, cuenta con tecnologías adecuada a las funciones que realiza.

El elemento principal, si bien no el único, es el uso de Internet y el correo electrónico para difundir información, para remitirnos documentación, realizar convocatorias de reuniones etc..

La Universidad tiene desarrollado un sistema de correo institucional, mediante el cual la información se dirige a la vez a un grupo numeroso de personas, este sistema se denomina TAVIRA que cuenta con normativa propia (*evidencia n° 15*) Casi todas las unidades cuenta con este sistema para transmitir información. El Campus de Cádiz también tiene su propio TAVIRA.

Por otro lado el equipo que depende directamente de la Gerencia mantiene una agenda en Web que además de tener las funciones propias de la agenda tradicional, permite conocer el estado de ocupación de los miembros, siendo muy útil por ejemplo para convocar reuniones. También se ha de resaltar el equipo informático del que disponemos, excepto en las conserjerías, en las que el equipo es de varias personas, el resto contamos con un equipo personal. También en la mayoría de las unidades contamos con maquinas multifuncionales que sirven como fotocopiadora, fax scanner e impresora.

Es el área de informática la que tiene centralizada la compra y reposición del material informático, esta reposición se realiza a veces sin necesidad de petición previa, bien por adaptación de los medios a las nuevas aplicaciones informáticas o para mejorar las condiciones de trabajo de los usuarios como por ejemplo las pantallas planas o los portátiles.

Los presupuestos anuales de la Universidad incluyen una partida de inversiones específica con este fin. (*evidencia n° 33*)

Subcriterio: 4e. (BIENES INMATERIALES)
Gestión de la información y el conocimiento

4.5 ¿Recoge y gestiona adecuadamente la Unidad Organizativa toda la información pertinente para el cumplimiento de sus fines? ¿Facilita a sus Grupos de Interés el acceso a las informaciones que son de su interés? ¿Protege adecuadamente la información sensible, tanto para la gestión como para las personas?

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO (máximo una hoja):

(32) La Administración de Campus genera y gestiona la información siguiendo los criterios de la Gerencia y de la institución, la Administración ha creado cuentas de correos electrónicos, una carpeta compartida para todos los miembros de los grupos que están trabajando en temas de proceso y de autoevaluación (*evidencia 39*) y con un Távira propio. Para poder disponer de estos mecanismos la Administración ha debido solicitarlos al área de informática. (*evidencias n° 15 y n° 31*)

La mayoría de la información está mecanizada y el acceso a la misma es seguro y controlado, así los empleados de la UCA podemos acceder a determinada información dependiendo del perfil de cada persona. Cada persona puede acceder a su nómina, a su expediente personal... para poder trabajar con las aplicaciones informáticas también cada usuario tiene unas claves que corresponden a un perfil. (*evidencia n° 5*), de esta manera todos los colectivos tienen fácil acceso a la información pertinente.

En la UCA se siguen criterios de seguridad y conservación de la información de acuerdo con la legislación vigente, el área de informática se ocupa de la conservación de la información informatizada. En todos los equipos hay instalados antivirus.

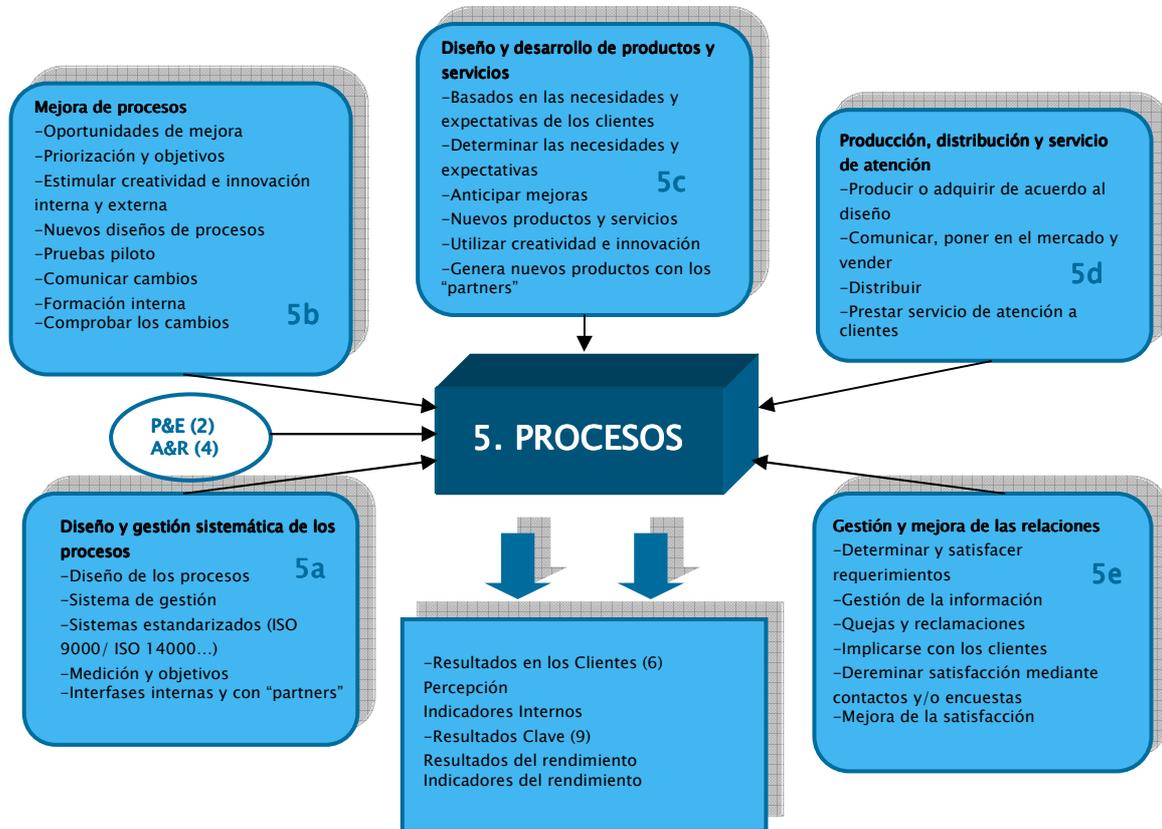
CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS

PUNTOS FUERTES (Indicación de los puntos fuertes detectados. Resumir a no más de dos líneas por punto.):
A partir de este ejercicio la Administración tendrá su propia clasificación orgánica
Aunque de manera centralizada la UCA dispone de un el presupuesto específico para mantenimiento.
El material informático con el que cuenta el Campus es moderno y adecuado a su actividad pero proporcionado de forma centralizada.
Alta seguridad en la información contenida en las bases de datos
Manejo de los equipos informáticos por parte de la totalidad de la plantilla

AREA DE MEJORA (Se deberá indicar áreas de mejora, en el informe final se desarrollarán las líneas de actuación concretas. Resumir a no más de dos líneas por área.):
La Administración de Campus no tiene capacidad para entablar alianzas externas por si misma, sin la correspondiente autorización.
La Administración no tiene capacidad para implantar una estrategia económico-financiera de manera independiente.
La Administración, de acuerdo con las normas de la UCA; solo posee cuenta para gastos no para ingresos.

CRITERIO 5: PROCESOS

Definición: *Las Organizaciones Excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés y generar cada vez mayor valor para ellos.*



Fuente: J.Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

Ejemplos de Excelencia:

- Definición clara de cuáles son los procesos críticos.
- Sistema de calidad estructurado de acuerdo con norma ISO 9000 o similares.
- Enfoque sobre los tiempos de respuesta.
- Enfoque cuantitativo frente a cualitativo. Utilización de datos enfocados a la implantación de acciones de mejora.
- Establecimiento de objetivos ambiciosos.
- Medidas internas y externas correlacionables entre sí.
- Interrelación con proveedores.
- Integración tanto de las acciones preventivas como de las correctoras en la operativa diaria.
- Diseño de productos y servicios dirigido desde las necesidades y expectativas de los clientes.
- Producción y distribución eficaces de productos y servicios.
- Gestión eficaz de las relaciones con clientes.

Subcriterio: 5b (MEJORA E INNOVACIÓN DE PROCESOS)

Introducción de las mejoras necesarias en los procesos mediante la innovación, a fin de satisfacer plenamente a cliente y otros grupos de interés, generando mayor valor

5.3. ¿Se revisa regularmente la eficiencia de los Procesos y se modifican apropiadamente en función de dichas revisiones, así como en función de las informaciones procedentes de sugerencias de mejora, actividades de aprendizaje, propuestas de innovación, etc.? La implantación de los cambios en los Procesos, ¿se realiza mediante un análisis previo (piloto) y una adecuada comunicación/formación a todos los implicados?

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO (máximo una hoja):

(11) La Administración de Campus comenzará durante este año a medir los objetivos asociados a los indicadores, y por tanto actualmente no se dispone de resultados que permitan comprobar el cumplimiento de los objetivos y diseñar medidas correctoras, en caso necesario. Por tanto, no existe posibilidad de comparar resultados con otras unidades.

Es preciso señalar, no obstante, que sí se recogen las sugerencias del personal a través del correo electrónico, y a través de las reuniones mantenidas. Para poder trabajar en la elaboración de procesos y también en esta Autoevaluación que nos ocupa, los miembros de los grupos de trabajo han recibido unas sesiones formativas. Todos los trabajadores integrantes del Campus han recibido, de manera obligatoria, formación básica en EFQM. (evidencias nº 36)

Es interesante resaltar que los cuatro Campus en que se integra la Universidad, han trabajado conjuntamente en la documentación de los procesos y diseño de los indicadores lo que nos permitirá una vez obtenido los resultados efectuar comparaciones entre los 4 campus. (evidencia nº 26)

Subcriterio: 5d (PRODUCTOS Y SERVICIOS)
Producción, distribución y servicio de atención, de los productos y servicios

5.6. ¿Se asegura la Unidad organizativa de que las características y prestaciones de los Productos y Servicios que proporciona a sus clientes responden a las especificaciones de su diseño? ¿Comunica veraz y adecuadamente la Unidad organizativa las condiciones de prestación de sus Productos y Servicios a sus potenciales clientes? ¿Establece niveles de compromiso y es consecuente con los mismos?

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO (máximo una hoja):

(16) La Administración de Campus no tiene establecidos procedimientos de control que aseguren la conformidad de sus servicios de acuerdo con las especificaciones de diseño. Sin embargo participa y colabora en el control de procedimientos establecidos por otras unidades, así las secretarías elaboran informes cuando finaliza el periodo de matriculación en el que recogen todas las incidencias relevantes que se han producido durante la misma con el fin de que se puedan tomar las medidas oportunas para la corrección de aquellos aspectos negativos y poder mejorarlos en la siguiente fase. También existen controles o auditorías de carácter académico y sobre los aspectos económicos éstos últimos son llevados a cabo por el Área de Auditoría. *(evidencias nº 36)*

Otro elemento que permite de forma indirecta controlar la prestación de los servicios y productos es el buzón de quejas y reclamaciones, ya que permite dar respuesta a situaciones concretas que por lo general se derivan del funcionamiento de los servicios. *(evidencia nº 9)*

Subcriterio: 5e (ENFOQUE A CLIENTES)
Gestión y mejora de las relaciones con los clientes

5.7. ¿Desarrolla la Unidad organizativa actividades encaminadas a identificar necesidades y expectativas de sus clientes? ¿Dispone la Unidad organizativa de cauces de comunicación para la recepción de quejas y reclamaciones de sus clientes? ¿Tramita las mismas de forma sistemática y utiliza dicha información para la mejora permanente de sus servicios?

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO (máximo una hoja):

(31) La Administración del Campus cuenta con canales de información para la transmisión de opiniones y de necesidades tanto de carácter formal como informal. El sistema formal es el ya mencionado BAU (*evidencia n° 9*) en su normativa se recoge las características básicas de funcionamiento y los plazos de contestación, lo que lo convierte en una herramienta de recogida de opinión formal y sistemática. El Vicerrectorado de Planificación y Calidad tiene información del cumplimiento por parte de los responsables de las respuestas tramitadas. (*evidencia n° 30*)

En paralelo con el BAU continúan vigente las hojas de reclamaciones, su tramitación también está sistematiza en la normativa vigente.

El correo electrónico es otro medio a través del cual se pueden recoger opiniones de otro tipo, así como la atención telefónica y personal.

La UCA cuenta como hemos dicho anteriormente con la figura del Defensor Universitario órgano que publica anualmente su Memoria de actividades, en la que se recoge, entre otras cosas, información sobre las reclamaciones que han tenido entrada en su sede y el tratamiento que han recibido. (*evidencia n° 29*)

CRITERIO 5: PROCESOS

PUNTOS FUERTES (Indicación de los puntos fuertes detectados. Resumir a no más de dos líneas por punto.):
Alta implicación del personal en el diseño de los procesos y en el trabajo en equipo.
Mapa de procesos de Campus.
El diseño conjunto por parte de los 4 campus de los indicadores nos va a permitir establecer comparaciones.
El Acuerdo de Productividad nos va a “obligar” a seguir trabajando en manuales de procesos.
Documentación de los procesos claves.
Identificación de usuarios del Campus
Web Campus, cuentas institucionales TAVIRA Campus y BAU

AREA DE MEJORA (Se deberá indicar áreas de mejora, en el informe final se desarrollarán las líneas de actuación concretas. Resumir a no más de dos líneas por área.):
No tenemos documentados los procesos de soporte.
No tenemos un mecanismo que nos permita medir los procesos claves para evaluar resultados
No disponemos documentadas las áreas de los procesos comunes con otras unidades.
No disponemos de mecanismos para medir la satisfacción de los clientes.
No disponemos de mecanismos que nos permitan conocer de manera directa y sistemática las condiciones de prestación de servicios.
En la prestación de servicios el Campus actúa siendo instrucciones de carácter centralizado

CRITERIO 6: RESULTADOS EN LOS CLIENTES.

Qué logros están obteniendo los Servicios de la Universidad en relación con sus clientes externos: alumnos, familiares de alumnos, profesores, empresas, gobierno de la comunidad autónoma, antiguos alumnos...

Definición: *Los Servicios de Universidad Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a sus clientes. El criterio está centrado en la disponibilidad de datos directos de clientes (encuestas) y datos medidos internamente que permiten hacer un diagnóstico del nivel de satisfacción del cliente.*



Fuente: J.Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

En este criterio no se considera suficiente la disponibilidad de la información indicada sino que se tendrá también en cuenta su tendencia, evolución respecto de los objetivos internos marcados y respecto a los valores medios de los servicios en universidades y de los mejores valores tanto del sector como fuera del mismo. Se tendrá también en cuenta el número de años al que están referidos los datos.

Ejemplos de excelencia:

- Sistema de medida de nivel de satisfacción de los clientes que recogen información sobre todos los parámetros de calidad importantes para ellos.
- Uso de todos los canales de información (encuestas, reclamaciones, bajas de clientes, empleados, seguimiento de productos/servicios, etc.)
- Comparación de los resultados con los de los mejores del sector.
- Sondeo de opinión de posibles clientes.
- Evaluación de todos los segmentos de mercado importantes.

Subcriterio: 6a (OPINIÓN DE CLIENTES)

Medidas de percepción

6.1. *¿Identifica la Universidad cuáles son los aspectos más significativos y que más aprecian sus clientes? ¿El método que se utiliza para identificar dichos aspectos es fiable, se revisa de forma periódica y permite segmentar los resultados en función de los diferentes grupos de clientes?*

6.2. *¿Obtiene periódicamente los Servicios de la Universidad información directa del grado de satisfacción de los diferentes grupos de clientes respecto a dichos aspectos más significativos, así como de los servicios recibidos, y el nivel de satisfacción global?*

6.3. *Sobre los indicadores del grado de satisfacción de clientes, ¿se marcan objetivos y se miden los resultados obtenidos? ¿La tendencia de dichos indicadores es positiva? Si en alguno no lo fuera, ¿se han averiguado las causas y establecido las acciones de mejora adecuadas?*

6.4. *¿Se comparan los índices de satisfacción de clientes con los de los Servicios en otras Universidades? Respecto a dichos indicadores, ¿en qué situación competitiva situamos a la Universidad?*

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO (Exponer los cuatro resultados que se consideren más relevantes para la valoración del subcriterio. Exponer los resultados y aportar alguna breve explicación.):

(13) La Universidad, con respecto a sus clientes/usuarios externos, obtiene información básicamente de los alumnos, no se realiza ningún tipo de encuesta sobre la prestación de servicios que se realiza a otros clientes como empresas, proveedores, otras Administraciones Públicas o a la sociedad en general.

La información que se obtiene de los alumnos la desarrolla la Unidad de Evaluación y Calidad, que periódicamente recogen la opinión que los alumnos tienen sobre la docencia. (*evidencia 30*) también se realizan encuestas de satisfacción a los alumnos de doctorados con mención de calidad, a los usuarios de los master y a los egresados, cuyos datos están en poder de la citada Unidad.

Además algunas unidades han establecido como sistema de petición de servicios dirigidos a los usuarios de la propia Universidad una especie de formulario electrónico denominado CAU (ej. el área de informática, el área de infraestructura, el área de personal) una vez realizado el servicio, se devuelve el CAU al peticionario para que cumplimente una pequeña encuesta (2 ó 3 preguntas) encaminadas a conocer la satisfacción del mismo, con la prestación del servicio.

Otro sistema a través del cual podemos conocer la opinión de los usuarios es a través del ya nombrado BAU, que entre otras funciones, sirve como buzón de quejas y reclamaciones, además de los ya tradicionales impresos que tiene el mismo fin. La Universidad también cuenta con la figura del Defensor Universitario

al que llegan básicamente quejas relacionadas con el funcionamiento de la Universidad y con los derechos de los miembros de ésta. *(evidencia n° 29)*

En el PEUCA la Universidad se ha marcado una serie de objetivos los cuales llevan asociados indicadores cuya evolución se revisan al final de cada año y presentan ante los órganos de gobierno competentes. *(evidencia n° 37)*

La Administración de Campus como hemos venido reiterando a raíz sobre todo del contenido del Acuerdo de Productividad tiene identificado sus clientes/usuarios y comienza a desarrollar indicadores para medir la satisfacción y las necesidades de los mismos, algunos de estos indicadores revisten la forma de encuestas.

CRITERIO 6: RESULTADOS EN LOS CLIENTES

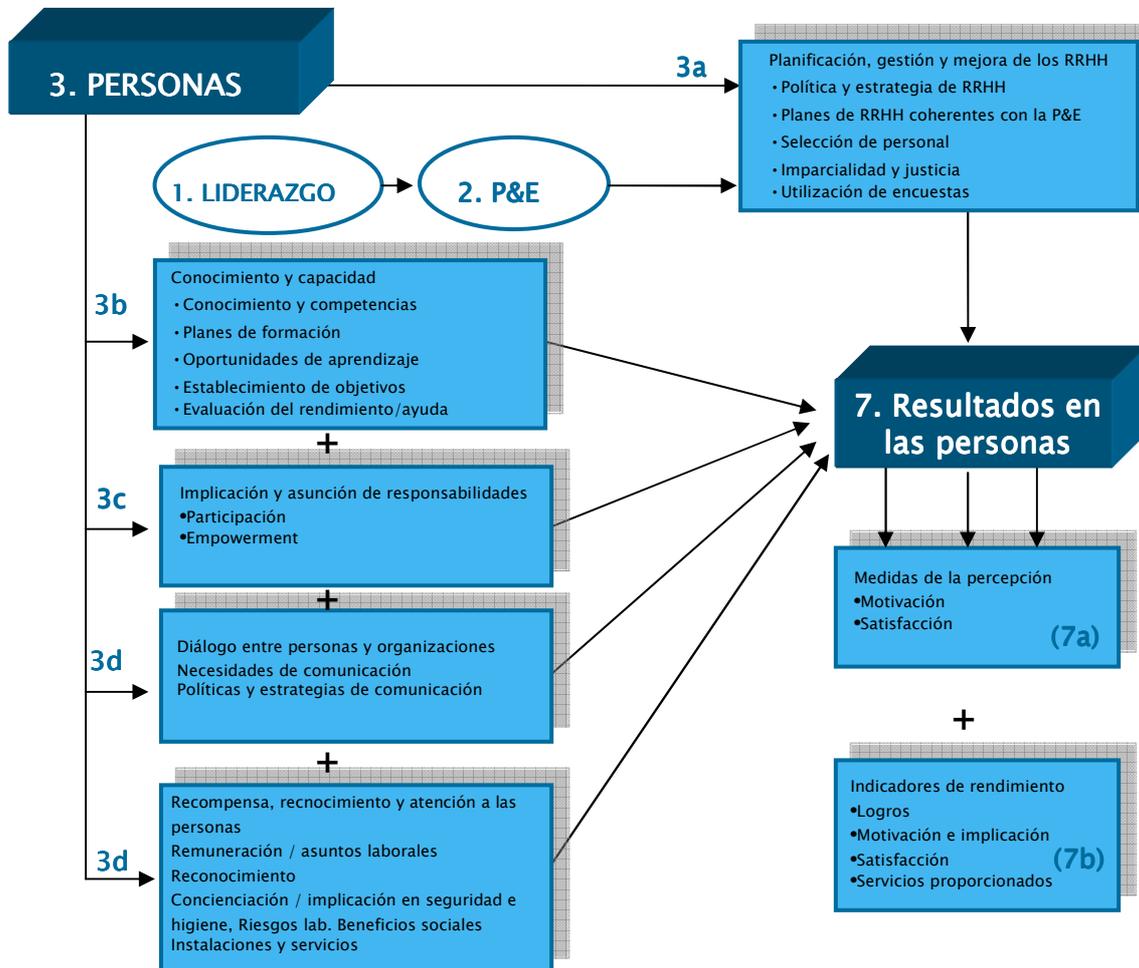
<p>PUNTOS FUERTES (Indicación de los puntos fuertes detectados. Resumir a no más de dos líneas por punto.):</p>
<p>La Universidad tiene definido y publicado un procedimiento para la realización de encuestas docentes</p>

<p>AREA DE MEJORA (Se deberá indicar áreas de mejora, en el informe final se desarrollarán las líneas de actuación concretas. Resumir a no más de dos líneas por área.):</p>
<p>No disponemos de mecanismos que permitan conocer el grado de satisfacción de clientes externos distintos a los alumnos</p>
<p>Escasa información sobre los resultados de las mediciones efectuadas por las distintas unidades.</p>
<p>No disponemos de datos de otras Universidades que nos permitan realizar comparaciones.</p>

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

Qué logros está alcanzando la Unidad Organizativa en relación con las personas que la integran.

Definición: *Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a las personas que las integran.*



Fuente: J.Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

Ejemplos de excelencia:

- Medición de percepción y estudios que son relevantes para los empleados.
- Satisfacción que procede ante todo del trato equitativo.
- Resultados comparados con los de las organizaciones líderes.
- Comparaciones entre y dentro de las Universidades.
- Uso de predicciones, medidas principales y de influencia así como estudios de percepción directos.

CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

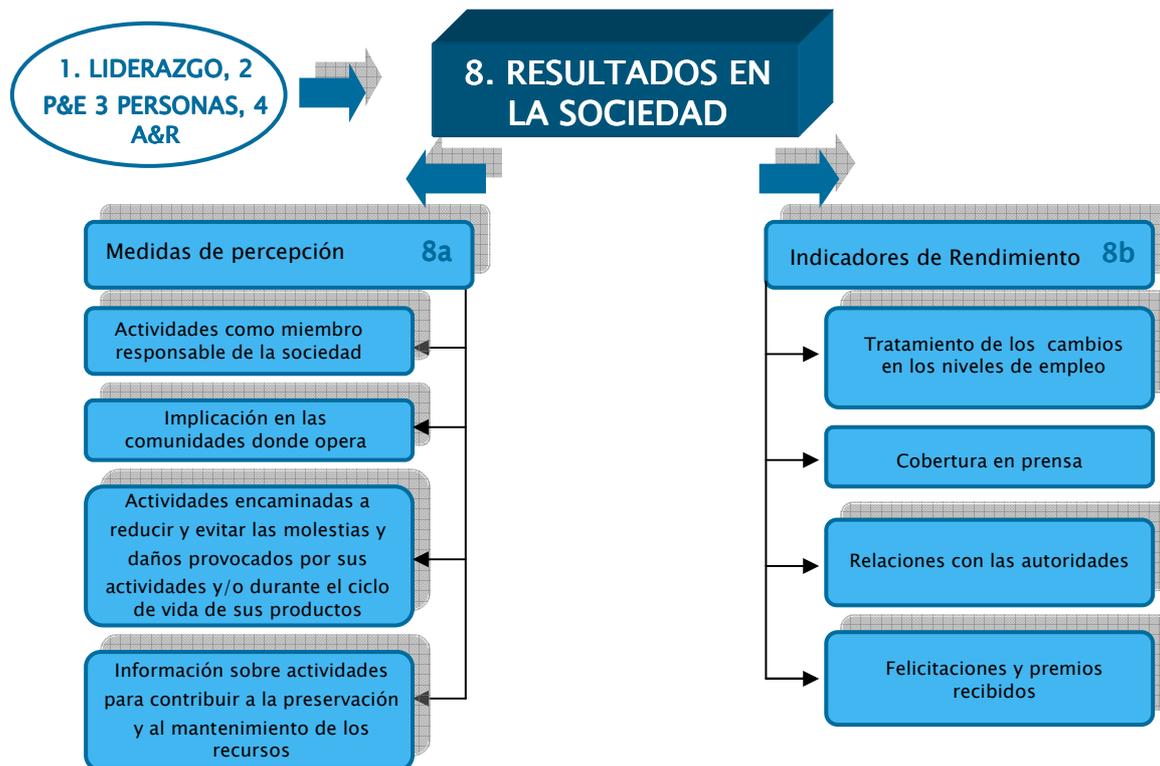
PUNTOS FUERTES (Indicación de los puntos fuertes detectados. Resumir a no más de dos líneas por punto.):
Acuerdo de Productividad
Los canales de comunicación de los que disponemos son bastantes utilizados.
Bases de datos con información que nos permitirían diseñar indicadores y efectuar mediciones.

AREA DE MEJORA (Se deberá indicar áreas de mejora, en el informe final se desarrollarán las líneas de actuación concretas. Resumir a no más de dos líneas por área.):
No disponemos de mecanismos que nos permitan conocer la satisfacción de los distintos grupos de empleados y actuar en consecuencia.
Muchos de los aspectos que pueden incidir en el grado de satisfacción de los empleados tienen carácter centralizado no dependen de la Administración de Campus.

CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

Qué logros está alcanzando la Unidad Organizativa en la sociedad, a nivel local, nacional e internacional (según resulte pertinente).

Definición: *Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a la sociedad. La Universidad tiene definida una Visión del lugar que desearía ocupar en la sociedad y de las implicaciones que esto conlleva.*



Fuente: J.Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

La Unidad Organizativa es consciente de la imagen que desea transmitir y conseguir. La Unidad Organizativa, conoce, comprende y tiene en cuenta todos los medios con los que cuenta para satisfacer las expectativas de la sociedad. ¿Qué resultados está consiguiendo la Unidad Organizativa en lo que se refiere a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la comunidad en general, incluyendo tanto opiniones acerca de la Unidad Organizativa hacia la calidad de vida, el medio ambiente y la conservación global de recursos naturales, como las propias mediciones de la Unidad Organizativa?. Engloba también las relaciones con los organismos e instituciones cuya opinión o actuación pueda afectar a la Unidad Organizativa

Ejemplos de excelencia:

- Uso de medidas que nos indican directa e indirectamente la percepción que tiene la comunidad de la Unidad Organizativa.
- Comparación de los resultados con respecto a otras Unidades Organizativas tanto de la propia Universidad, como de otras Universidades consideradas líderes por la comunidad.
- Soporte importante por parte de la comunidad.
- Acuerdos de cooperación con organizaciones de la comunidad.
- Prácticas destacadas en el cumplimiento de la legalidad vigente.
- Prácticas destacadas encaminadas a favorecer la economía del entorno.

- Prácticas destacadas orientadas a promover la I+D en el entorno.
- Involucración y compromiso con la sociedad.
- Prácticas destacadas dirigidas al fomento de la comunicación y de la imagen positiva de las universidades ante la sociedad.
- Prácticas destacadas en lo referente a preservación de los recursos naturales.

Subcriterio: 8b (MEDICIONES OBJETIVAS)

Indicadores de rendimiento (Impacto sobre el nivel de empleo, contribuciones económicas o de otros tipo a actividades sociales, etc.)

8.2 ¿Ha identificado la Unidad Organizativa con qué procesos están relacionados los índices de percepción social, y con qué indicadores de dichos procesos puede existir una correspondencia? ¿Se marcan objetivos sobre dichos indicadores y se miden los resultados obtenidos? ¿La tendencia de dichos indicadores es positiva? Si en alguno no lo fuera, ¿se han averiguado las causas y establecido las acciones de mejora adecuadas?

8.3 ¿Se comparan los índices de percepción social de la Unidad Organizativa con los de otras Unidades de la propia Universidad o con Unidades Organizativas similares y de Universidades líderes? Respecto a dichos indicadores, ¿en qué situación competitiva situamos a la Unidad Organizativa?

JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO (Exponer los cuatro resultados que se consideren más relevantes para la valoración del subcriterio. Exponer los resultados y aportar alguna breve explicación.):

(10) Al no disponer la Administración del Campus de indicadores que midan la percepción de la Sociedad tampoco hemos identificados los procesos relacionados con éstos, en consecuencia al carecer de ellos no tenemos comparativas con otras unidades de la propia UCA o de fuera de ésta. No obstante la Administración de Campus participa de las políticas que la Universidad lleva a cabo en cuanto a ahorro energético y cumplimiento de normas medioambientales, en todos los Centros existen contenedores para contribuir para el reciclado de papel, de pilas y tonner. Actualmente la relación de la Administración con la sociedad se limita a arrendamiento o alquiler de aulas o salas para diversos eventos, algunos de gran repercusión social.

CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

PUNTOS FUERTES (Indicación de los puntos fuertes detectados. Resumir a no más de dos líneas por punto.):
Alta concienciación de la Universidad en política medioambiental.

AREA DE MEJORA (Se deberá indicar áreas de mejora, en el informe final se desarrollarán las líneas de actuación concretas. Resumir a no más de dos líneas por área.):
No medimos la satisfacción de la sociedad, no se han identificados los procesos relacionados con los índices de percepción social.
Las actividades que lleva a cabo por la Administración de Campus tienen escasa repercusión social.

CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE

Qué está alcanzando la Unidad Organizativa con relación al rendimiento planificado.

Definición: *Las Unidades Organizativas Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a los elementos clave de su política y estrategia. Las mediciones pueden ser tanto económicas como de cualquier otro tipo, como por ejemplo los que se establezcan en los indicadores de los procesos críticos de la Unidad Organizativa, resultados académicos, número de publicaciones, resultados de investigación, etc.*



Fuente: J.Membrado 'Innovación y Mejora Continua según el modelo EFQM de Excelencia'.

Ejemplos de excelencia:

- Mejora clara y continuada en los resultados alcanzados y servicios ofrecidos por la Unidad Organizativa.
- Clara y continua mejora de los indicadores de los procesos críticos.
- Mejora significativa de los principales ratios económicos.
- Mejoras en la calidad de los productos/servicios ofrecidos por los proveedores.
- Los resultados son siempre comparados con los de las unidades organizativas excelentes.
- La Unidad Organizativa cumple consistentemente los objetivos planificados.

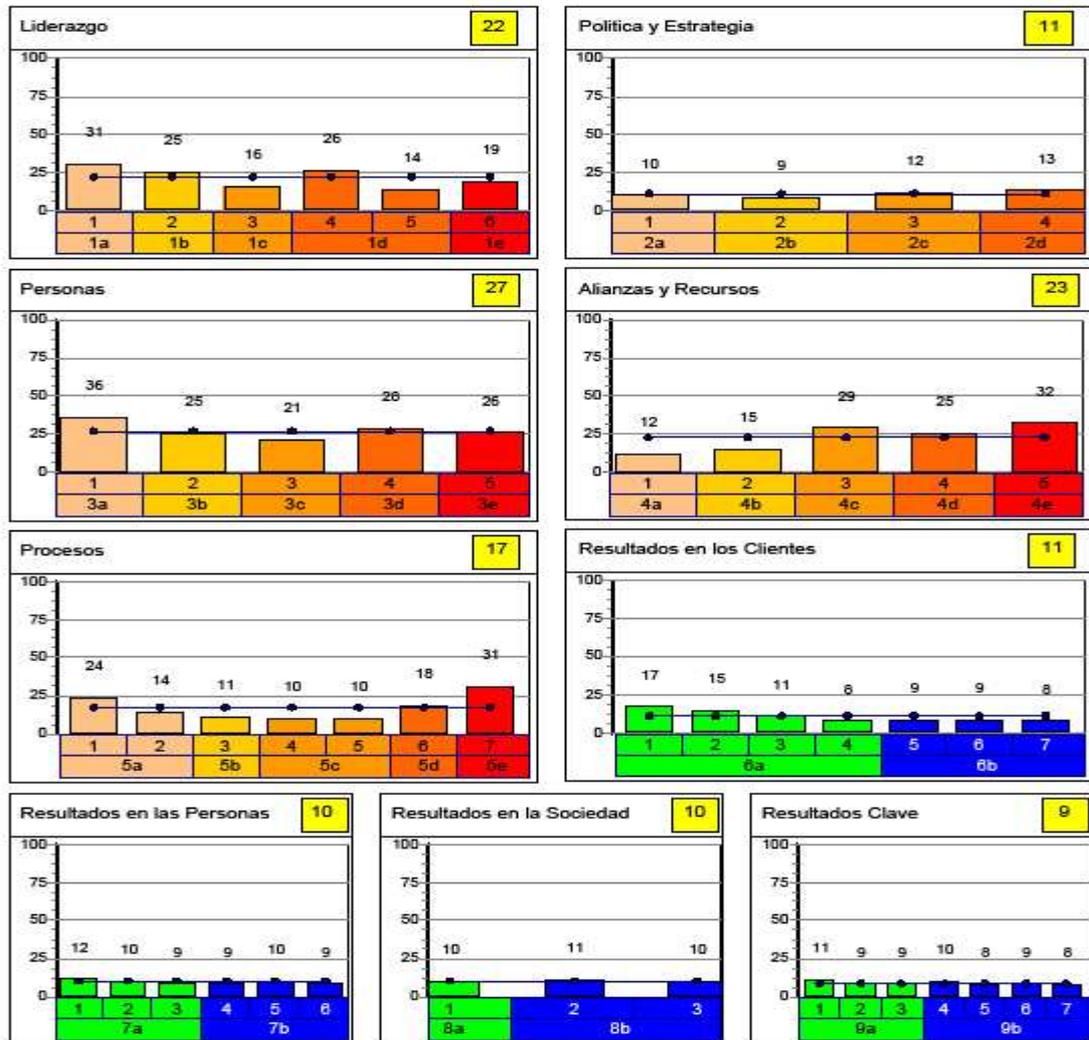
CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE

PUNTOS FUERTES (Indicación de los puntos fuertes detectados. Resumir a no más de dos líneas por punto.):
Acuerdo de Productividad
identificación de procesos soportes
Orgánica presupuestaria
SIRE

AREA DE MEJORA (Se deberá indicar áreas de mejora, en el informe final se desarrollarán las líneas de actuación concretas. Resumir a no más de dos líneas por área.):
No disponemos de mediciones y comparaciones
No disponemos de indicadores para los procesos soportes



GRÁFICOS AUTOEVALUACIÓN



Perfil V4 - UNIVERSIDAD DE CÁDIZ - ADMINISTRACION CAMPUS CADIZ - 10/2007 (Administrador)

Archivo Navegación Imprimir Consenso Transferencias Administración Configurar Ayuda

● Perfil ● Criterio 1 ● Liderazgo ● Subcriterio EFQM 1a ● Pregunta N° 1-1

¿Han sido definidos por parte del Equipo Directivo la Misión, la Visión, los Principios Éticos y Valores que conforman la "Cultura" de la Universidad, y han sido convenientemente divulgados a todos los Grupos de Interés (profesores, alumnos, Personal de Administración y Servicios (PAS), Consejo Social, etc.)? ¿Incluyen dichos valores conceptos tales como calidad y aprendizaje? El comportamiento del Equipo

Sugerencias

- El Equipo Directivo ha definido una serie de Principios y Valores que constituyen sus rasgos diferenciales y son la base de su "cultura".
- Dichos Principios se reflejan en un documento institucional, que recoge la Visión, Misión y Valores de la Universidad y constituyen un importante componente de su Propuesta de Valor.
- Para la definición de dichos Principios han sido tenidas en cuenta las expectativas de los Grupos de Interés.
- Entre dichos Principios se hace alusión al compromiso de la Universidad con la calidad y el aprendizaje y mejora continuos.
- Dichos Principios y Valores son públicos y la Universidad se asegura de su conocimiento y entendimiento por parte de sus profesores, PAS, alumnos y alumnos potenciales.
- Las prácticas de Gestión, así como el comportamiento del Equipo Directivo son coherentes y están alineados con dichos Principios y Valores.

Ver Todo **Hoja Soporte Reunión de Consenso** Margen de Consenso 25 %

CRIT.	SUBCR	PREG	PUNTAJACIÓN EVALUADORES															MIN.	MAX.	Discrep.	X	Consenso
			N°1	N°2	N°3	N°4	N°5	N°6	N°7	N°8	N°9	N°10	N°11	N°12	N°13	N°14	N°15					
LIDERAZGO	1a	1	31		35	35	30	30	35	30	30	30	30	30	30	30	25	35	-15	31	31	
	1b	2	25		30		25	25	15	25	25	25	25	25	25	25	20	30	-15	25	25	
	1c	3	15		20		20	10	12	15	15	15	15	15	15	15	10	20	-15	16	16	
	1d	4	25		25		25	25	25	25	25	25	20	20	20	20	15	25	-5	25	25	
	1e	5	15		15		15	15	15	20	15	10	10	15	15	15	10	20	-15	14	14	
1a	6	25		20		25	10	13	20	20	15	25	15	30	15	10	30	-5	19	19		

Inicio NuevoPerfilV4 ADMIN CADIZ Documento1 - Micros... Perfil ES 10:09

Perfil V4 - UNIVERSIDAD DE CÁDIZ - ADMINISTRACION CAMPUS CADIZ - 10/2007 (Administrador)

Archivo Navegación Imprimir Consenso Transferencias Administración Configurar Ayuda

● Perfil ● Criterio 2 ● Política y Estrategia ● Subcriterio EFQM 2a ● Pregunta N° 2-1

En la definición del Plan Operativo/Presupuesto Anual de la Unidad Organizativa, ¿ se recogen y consideran las Necesidades y Expectativas de los diferentes Grupos de Interés (empleados de la propia Unidad, estudiantes, potenciales estudiantes, PDI, PAS, centros, departamentos, órganos de gobierno, Admones. Públicas e instituciones conveniadas), así como datos sobre el comportamiento del sistema universitario y

Sugerencias

- Se identifican Necesidades y Expectativas de los destinatarios del servicio.
- Idem de órganos de gobierno.
- Idem de Empleados y Colaboradores.
- Idem de Proveedores y Partners.
- Idem de la Sociedad en general.
- Se analizan las variables del Sistema universitario.

Ver Todo **Hoja Soporte Reunión de Consenso** Margen de Consenso 25 %

CRIT.	SUBCR	PREG	PUNTAJACIÓN EVALUADORES															MIN.	MAX.	Discrep.	X	Consenso
			N°1	N°2	N°3	N°4	N°5	N°6	N°7	N°8	N°9	N°10	N°11	N°12	N°13	N°14	N°15					
ESTRATEGIA	2a	1			15		15	10	15	15	15	15	10	10	10	5	15	-15	10	10		
	2b	2	10		10		10	6	10	5	15	5	15	10	10	5	15	-15	9	9		
	2c	3	10		10		10	5	10	5	20	15	10	15	20	5	20	-10	12	12		
	2d	4	15		15		10	10	10	10	15	20	15	15	15	15	5	20	-10	13	13	

Inicio NuevoPerfilV4 ADMIN CADIZ Documento1 - Micros... Perfil ES 10:09

Perfil V4 - UNIVERSIDAD DE CÁDIZ - ADMINISTRACION CAMPUS CADIZ - 10/2007 (Administrador)

Archivo Navegación Imprimir Consenso Transferencias Administración Configurar Ayuda

Criterio 5 Proceso Subcriterio EFQM 6a

Pregunta II'

¿La Unidad organizativa o la Universidad dispone y aplica una metodología de procesos orientada a la identificación, diseño y documentación de sus Procesos Clave, que son aquellos considerados imprescindibles para desplegar y desarrollar la Estrategia y Plan Operativo? ¿Dicha metodología de procesos se corresponde con alguna estandarización del tipo ISO 9000 propia de la Universidad o similar?

AGENTES FACILITADORES: Liderazgo, Personas, Política y Estrategia, Alianzas y Recursos, Proceso, Resultados Clave, Resultados en las Personas, Resultados en los Clientes, Resultados en la Sociedad.

INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE

Sugerencias:

- Están claramente definidos y documentados los procesos clave de la Unidad organizativa (aquellos que contribuyen de manera fundamental a la consecución de los objetivos estratégicos), siendo conocidos por todos los Funcionarios y personal contratado o colaborador.
- En la definición de los procesos clave se tienen en cuenta las relaciones existentes con clientes y proveedores.
- Se encuentra implantado un sistema de gestión por procesos que permite asignar objetivos a los indicadores de los procesos clave y reflejar las mediciones de su rendimiento, controlando las desviaciones.
- A dicha gestión por procesos se le aplican sistemas normalizados de aseguramiento de calidad, tales como normas de calidad de las propias Universidades o de otras instituciones públicas, normas ISO, etc.
- Tanto la definición de procesos clave y sus indicadores, como el propio sistema de gestión, se revisan como consecuencia de las actualizaciones del plan estratégico, de los cambios tecnológicos, de diseño de

Ver Todo		Hoja Soporte Reunión de Consenso															Margen de Consenso					
CRIT.	SUBCR	PREG	PUNTAJACIÓN EVALUADORES															MIN.	MAX.	Discrep.	X	Consenso
			Nº1	Nº2	Nº3	Nº4	Nº5	Nº6	Nº7	Nº8	Nº9	Nº10	Nº11	Nº12	Nº13	Nº14	Nº15					
PROCESOS	5a	1	25		20	25	10	25	25	25	25	25	25	25	25	25	15	25	-15	24	24	
		2	15		15	10	5	15	20	15	15	15	15	15	15	15	5	20	-10	14	14	
		3	10		15	10	5	10	15	5	15	15	15	15	15	15	5	15	-15	12	11	
		4	10		15	10	5	10	10	5	10	10	10	10	10	10	5	15	-15	10	10	
		5	10		15	10	5	10	10	5	10	10	10	10	10	10	5	15	-15	10	10	
		6	25		15	15	15	15	10	20	20	15	25				10	25	-10	18	18	
		7	40		25	35	25	30	25	30	30	35	30				25	40	-10	30	31	

Perfil V4 - UNIVERSIDAD DE CÁDIZ - ADMINISTRACION CAMPUS CADIZ - 10/2007 (Administrador)

Archivo Navegación Imprimir Consenso Transferencias Administración Configurar Ayuda

Criterio 6 Resultados en los Clientes Subcriterio EFQM 6a

Pregunta II'

¿Identifica la Universidad cuáles son los aspectos más significativos y que más aprecian sus clientes? ¿El método que se utiliza para identificar dichos aspectos es fiable, se revisa de forma periódica y permite segmentar los resultados en función de los diferentes grupos de clientes?

AGENTES FACILITADORES: Liderazgo, Personas, Política y Estrategia, Alianzas y Recursos, Proceso, Resultados Clave, Resultados en las Personas, Resultados en los Clientes, Resultados en la Sociedad.

INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE

Sugerencias:

- ¿Tienen los Servicios de la Universidad una definición clara de quiénes y de qué tipo son sus clientes y clientes potenciales?
- ¿Tiene la Universidad identificados los aspectos que más influyen en el nivel de satisfacción de los grupos citados anteriormente?

Ver Todo		Hoja Soporte Reunión de Consenso															Margen de Consenso					
CRIT.	SUBCR	PREG	PUNTAJACIÓN EVALUADORES															MIN.	MAX.	Discrep.	X	Consenso
			Nº1	Nº2	Nº3	Nº4	Nº5	Nº6	Nº7	Nº8	Nº9	Nº10	Nº11	Nº12	Nº13	Nº14	Nº15					
EN LOS CLIENTE	6a	1		15	20	20	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	20	-20	17	17	
		2	15		15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	10	20	-15	15	15	
		3		15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	10	15	-20	12	11	
		4	5		10	10	5	10	10	5	10	10	10	10	10	10	5	10	-20	8	8	
		5	10		15	10	5	10	10	5	10	10	10	10	10	10	5	15	-15	10	9	
	6	5		10	10	5	10	10	5	10	10	10	10	10	10	5	10	-20	8	8		

Perfil V4 - UNIVERSIDAD DE CÁDIZ - ADMINISTRACION CAMPUS CADIZ - 10/2007 (Administrador)

Archivo Navegación Imprimir Consenso Transferencias Administración Configurar Ayuda

Criterio 7 Resultados en las Personas Subcriterio EFQM 7a

Perfil Preguntas II 7-1

¿Obtiene periódicamente la Unidad Organizativa información directa del grado de satisfacción de los diferentes grupos de empleados respecto a aquellos aspectos que les son más significativos, así como del nivel de satisfacción global?

Sugerencias

- La Unidad Organizativa consulta a sus empleados acerca de los aspectos de su relación laboral que les son más importantes, y actualiza sus encuestas apropiadamente.
- Algunos ejemplos de aspectos recogidos pueden ser:
 - Condiciones laborales (horarios, normas, etc.)
 - Retribuciones y complementos
 - Reconocimientos personales o colectivos
 - Adecuación de instalaciones

Diagrama de flujo: AGENTES FACILITADORES (Liderazgo, Personas, Política y Estrategia, Alianzas y Recursos) → PROCESOS → RESULTADOS (Resultados en las Personas, Resultados en los Clientes, Resultados en la Sociedad) → RESULTADOS CLAVE. INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE.

Ver Todo Hoja Soporte Reunión de Consenso Margen de Consenso 25 %

CRIT.	SUBCR.	PREG.	PUNTAJACIÓN EVALUADORES															MIN.	MAX.	Discrep.	X	Consenso
			Nº1	Nº2	Nº3	Nº4	Nº5	Nº6	Nº7	Nº8	Nº9	Nº10	Nº11	Nº12	Nº13	Nº14	Nº15					
RES/PERSONAS	7a	1	10			15		10	10	15	15	5	15		15		15	5	15	-15	12	12
		2	10			10		10	10	10	5	10	5	10		10		10	10	-20	9	10
		3	10			10		10	10	5	10	5	5	10		10		10	10	-20	8	9
RES/PERSONAS	7b	1	10			10		10	10	5	15	5	10		5		10	10	-15	8	9	
		2	10			10		10	10	5	10	5	10		5		10	10	-15	8	9	
		3	10			10		10	10	5	10	5	10		5		10	10	-20	9	10	

Inicio NuevoPerfilV4 ADMIN CADIZ Documento1 - Micros... Perfil ES 10:10

Perfil V4 - UNIVERSIDAD DE CÁDIZ - ADMINISTRACION CAMPUS CADIZ - 10/2007 (Administrador)

Archivo Navegación Imprimir Consenso Transferencias Administración Configurar Ayuda

Criterio 8 Resultados en la Sociedad Subcriterio EFQM 8b

Perfil Preguntas II 8-3

¿Se comparan los índices de percepción social de la Unidad Organizativa con los de otras Unidades de la propia Universidad o con Unidades Organizativas similares y de Universidades líderes? Respecto a dichos indicadores, ¿en qué situación competitiva situamos a la Unidad Organizativa?

Sugerencias

- La Unidad Organizativa busca información sobre el nivel de satisfacción de la comunidad con otras Unidades Organizativas similares especialmente de las que son consideradas líderes del sector.
- Se ha utilizado esta información como un nivel de referencia para la definición de los propios objetivos.
- Los niveles de percepción y reconocimiento de la Unidad Organizativa por parte de la sociedad, son iguales o mejores que los de la media/mejor de las Unidades similares consideradas como ejemplares en el ámbito universitario.

Diagrama de flujo: AGENTES FACILITADORES (Liderazgo, Personas, Política y Estrategia, Alianzas y Recursos) → PROCESOS → RESULTADOS (Resultados en las Personas, Resultados en los Clientes, Resultados en la Sociedad) → RESULTADOS CLAVE. INNOVACIÓN Y APRENDIZAJE.

Ver Todo Hoja Soporte Reunión de Consenso Margen de Consenso 25 %

CRIT.	SUBCR.	PREG.	PUNTAJACIÓN EVALUADORES															MIN.	MAX.	Discrep.	X	Consenso	
			Nº1	Nº2	Nº3	Nº4	Nº5	Nº6	Nº7	Nº8	Nº9	Nº10	Nº11	Nº12	Nº13	Nº14	Nº15						
CIEB4	8a	1				10		10	15	10	15		10	10		10		10	15	-5	15	10	
		2				10		10	15	15	10	15		10	10		10		10	15	-5	15	10
CIEB4	8b	1				10		10	15	15	10	15		10	10		10		10	15	-5	15	10
		2				10		10	15	15	10	15		10	10		10		10	15	-5	15	10

Inicio NuevoPerfilV4 Perfil ES 9:15

Criterios Agentes Facilitadores:

Criterio	1	2	3	4	5
Subcriterio	1a 31	2a 10	3a 36	4a 12	5a 19
Subcriterio	1b 25	2b 9	3b 25	4b 15	5b 11
Subcriterio	1c 16	2c 12	3c 21	4c 29	5c 10
Subcriterio	1d 20	2d 18	3d 28	4d 25	5d 18
Subcriterio	1e 19		3e 26	4e 32	5e 31
Σ %subcriterios	111	49	136	113	89
	/5	/4	/5	/5	/5
Puntuación criterio	1 22,2	2 12,25	3 27,2	4 22,6	5 17,8

Criterios Resultado:

Criterio	6	%	7	%	8	%	9	%
Subcriterio	6a 13	0.75	7a 10	0.75	8a 10	0.25	9a 10	0.50
Subcriterio	6b 9	0.25	7b 9	0.25	8b 10	0.75	9b 9	0.50
		Σ↓		Σ↓		Σ↓		Σ↓
Puntuación criterio	6 12		7 9,75		8 10		9 10	

Puntuación final:

Criterios	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Total
Puntos por criterio	22,2	12,25	27,2	22,6	17,8	12	9,75	10	10	
Factor	x1.0	x0.8	x0.9	x0.9	x1.4	x2.0	x0.9	x0.6	x1.5	
Puntos totales	22,2	9,8	24,39	20,07	24,92	24	8,77	6	14,25	
Puntos EFQM	100	80	90	90	140	200	90	60	150	1.000
Diferencia	77,8	70,2	65,61	69,93	115,08	176	81,22	54	135,75	845,59
Recorrido pendiente	77,8	70,2	65,61	69,93	115,08	176	81,22	54	135,75	845,59