



**III PLAN DE MEJORA
DEL ÁREA DE GESTIÓN ECONÓMICA
E INTERVENCIÓN**

UN02

(OCTUBRE 2019)

INTRODUCCIÓN

La Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades establece como objetivo irrenunciable de la misma la mejora de la calidad del sistema universitario.

Por otra parte, el modelo de financiación que contempla la Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades, buscando fomentar la mejora en la calidad de la prestación del servicio universitario, incluye una fuente de financiación vinculada a resultados.

También el Estatuto de la Universidad de Sevilla reconoce como función de la Universidad la promoción y evaluación de la calidad de sus actividades, que estará garantizada por los principios de competencia y dedicación del profesorado, participación del alumnado y eficacia de los servicios.

Por tanto, en este objetivo de mejora de la calidad debe estar involucrada necesariamente la gestión de la Administración y Servicios.

En este sentido el personal del Área de Gestión Económica y del Servicio de Intervención, como parte integrante de los servicios de esta Universidad, se encuentra comprometido con el reto de la calidad, entendida como mejora continua.

La Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades, establece que corresponde al personal de administración y servicios de las Universidades públicas el apoyo, asistencia y asesoramiento a las autoridades académicas, el ejercicio de la gestión y administración. El objetivo que se persigue es prestar a la sociedad un servicio público eficaz y de calidad, contribuyendo a hacer efectivo el derecho a la educación contemplado en nuestra Constitución.

El Plan de Calidad del Área de Gestión Económica e Intervención está comprometido con el Plan Estratégico de la Universidad de Sevilla, y se enmarca

dentro del Plan de Mejora de Calidad de la Administración y Servicios de la Universidad de Sevilla.

El Primer Plan de Mejora del Área de Gestión Económica e Intervención ha sido sustituido por este II PMAGEI. El Primer Plan tuvo 4 versiones y se fue modificando con la finalidad de acercar el ámbito administrativo antes mencionado a los clientes internos y externos, mejorando la calidad de los servicios que prestamos y estructurando las actuaciones en tres grandes líneas estratégicas: calidad para los clientes, calidad en la gestión y calidad en la toma de decisiones. Nuestro objetivo: la excelencia.

La metodología seguida para la elaboración del Plan de Calidad del Área de Gestión Económica e Intervención ha sido la siguiente:

- 1.- Definición de la misión y la visión del Área.
- 2.- Establecimiento de los valores.
- 3.- Determinación de los objetivos y estrategias.
- 4.- Diseño del despliegue de las estrategias en acciones de mejora.
- 5.- Cronograma.

DEFINICIÓN DE LA MISIÓN Y LA VISIÓN DEL ÁREA

MISIÓN (expresión del objeto de ser de la organización, lo que la diferencia de otras organizaciones):

El Área de Gestión Económica e Intervención de la USE está formada por profesionales que gestionan los procesos económicos de forma eficaz y eficiente, atendiendo a los principios de legalidad y transparencia, en coordinación con las demás áreas de gestión universitaria para satisfacer los intereses generales de la sociedad.

VISIÓN (apreciación idealizada de lo que se quiere ser en el futuro):

El Área de Gestión Económica e Intervención es reconocida por la profesionalidad, el compromiso y la implicación de su personal que presta, a través de un sistema de gestión orientado a la mejora continua, el aprendizaje, la innovación y la satisfacción plena de los usuarios, un servicio excelente, certificados por los organismos de evaluación y acreditación, distinguiéndose como marca de calidad en el entorno europeo de la gestión universitaria.

ESTABLECIMIENTO DE LOS VALORES DEL ÁREA

VALORES (cualidades que inspiran el comportamiento de las personas del área):

- **SERVICIO:** La satisfacción de nuestros usuarios es el enfoque que adoptan todas nuestras actuaciones.
- **TRANSPARENCIA:** Estamos convencidos de la importancia de comunicar interna y externamente lo que hacemos.
- **PROFESIONALIDAD:** Desarrollamos nuestro trabajo con responsabilidad y competencia.
- **FORMACIÓN:** Mantenemos una actitud de aprendizaje continuo.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** La participación y la puesta en común de los conocimientos es la base para la consecución de los objetivos marcados.
- **INNOVACIÓN:** Buscamos y aplicamos nuevos métodos para mejorar nuestros servicios y adaptarnos a los cambios.
- **RESPECTO AL MEDIO AMBIENTE:** Hacemos el mejor uso posible de nuestras herramientas de trabajo para contribuir a la mejora del medio ambiente.

DETERMINACIÓN DE LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

OBJETIVOS EN ORDEN DE IMPORTANCIA

- 1.- Incrementar la satisfacción de los clientes
- 2.- Establecer la gestión por procesos y su procedimentación
- 3.- Favorecer la implantación de la administración electrónica
- 4.- Fomentar la cultura de la calidad

ESTRATEGIAS

Objetivo 1: Incrementar la satisfacción de los clientes

E1. Determinar el nivel de satisfacción y las expectativas de los clientes.

Objetivo 2: Establecer la gestión por procesos

E2. Revisar y mejorar procesos.

Objetivo 3: Favorecer la implantación de la administración electrónica

E3. Potenciar la web del área de gestión económica e intervención y su uso por los clientes.

E4. Establecer un sistema de seguimiento de documentos contables.

Objetivo 4: Fomentar la cultura de la calidad

E5. Establecer la dirección participativa.

OBSERVACIONES

Hay que dejar constancia de otras cuestiones básicas que se deben abordar para llevar a cabo la mejora del Área de Gestión Económica e Intervención, aunque no pueden ser incluidas en el PMAGEI como estrategias, ya que su consecución no depende de la propia Área:

1. Disponer de espacio, instalaciones y condiciones medioambientales adecuadas para la realización del trabajo.
2. Obtener recursos y equipamientos adecuados a la gestión electrónica.

DESPLIEGUE DE LAS ESTRATEGIAS ACCIONES DE MEJORA

Objetivo 1: Incrementar la satisfacción de los clientes

E1: Determinar el nivel de satisfacción y las expectativas de los clientes.

Nº	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO (Corto / Medio /Largo)	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	META A CONSEGUIR	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN
1	Realización de encuesta de satisfacción de clientes	L	Grupo de mejora	Encuestas realizadas	SI	31-12-2024
2	Análisis del resultado de la encuesta, para su utilización como “inputs” de los planes de acción	L	Grupo de mejora	Plan de acción de clientes	SI	31-12-2024

Objetivo 2: Establecer la gestión por procesos

E2: Revisar y mejorar procesos

Nº	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	META A CONSEGUIR	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN
1	Revisión de los procesos clave.	L	Grupo de mejora	% de procesos revisados sobre el total.	100%	31-12-2023
2	Medición anual de los indicadores incluidos en el Cuadro de Mando Integral	L	Grupo de mejora	Mediciones realizadas	SI	Abril de cada año
3	Análisis de los resultados de las mediciones de indicadores	L	Grupo de mejora	Documento que recoja el análisis	SI	Abril de cada año
4	Revisión procesos de apoyo	L	Grupo de mejora	Procesos revisados	SI	31-12-2023

Objetivo 3: Favorecer la implantación de la administración electrónica

E 3: Potenciar la web del área de gestión económica e intervención y su uso por los clientes

Nº	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	META A CONSEGUIR	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN
1	Mantenimiento y actualización de la página web.	L	Responsables de cada Servicio o Sección	Nº documentos publicados en la web	4 al año	Diciembre de cada año
2	Encuesta a los miembros del área sobre mejoras posibles en la web.	L	Grupo de mejora	Encuesta realizada	SI	Diciembre de cada año

Objetivo 3: Favorecer la implantación de la administración electrónica

E 4: Establecer un sistema de seguimiento de documentos contables.

Nº	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO (Corto / Medio /Largo)	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	META A CONSEGUIR	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN
1	Implantar archivo electrónico	L	Directores Técnicos	Archivo electrónico implantado	SI	31-12-2023
2	Implantar seguimiento de justificantes de gasto de Investigación	L	Directores Técnicos	Seguimiento implantado	SI	31-12-2023

Objetivo 4: Fomentar la cultura de la calidad

E 5: Establecer la dirección participativa.

Nº	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO (Corto / Medio /Largo)	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	META A CONSEGUIR	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN
1	Evaluar la eficacia del liderazgo	L	Grupo de mejora	Realización de encuesta al personal del área	SI	Diciembre de cada año

[illegible]