

# 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.
- RESPETO 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.

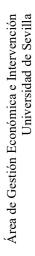


# DESPLIEGUE DE LAS ESTRATEGIAS ACCIONES DE MEJORA

Objetivo 1: Incrementar la satisfacción de los clientes

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

°Z	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	٦	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	٦	Grupo de mejora	Plan de acción de clientes	IS	31-12-2024





Objetivo 2: Establecer la gestión por procesos

E2: Revisar y mejorar procesos

ž	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	META A CONSEGUIR	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN
<b>—</b>	Revisión de los procesos clave.	٦	Grupo de mejora	% de procesos revisados sobre el total.	100%	31-12-2023
7	Medición anual de los indicadores incluidos en el Cuadro de Mando Integral	٦	Grupo de mejora	Mediciones realizadas	IS	Abril de cada año
က	Análisis de los resultados de las mediciones de indicadores	Γ	Grupo de mejora	Documento que recoja el análisis	IS	Abril de cada año
4	Revisión procesos de apoyo	Г	Grupo de mejora	Procesos revisados	IS	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

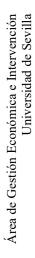
Š	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	META A CONSEGUIR	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN
_	Mantenimiento y actualización de la página web.	L	Responsables de cada Servicio o Sección	Responsables de cada Servicio o Nº documentos publicados en la web Sección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

	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO (Corto / Medio /Largo)	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	META A CONSEGUIR	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN
Implantar arc	Implantar archivo electrónico	٦	Directores Técnicos	Archivo electrónico implantado	IS	31-12-2023
Implantar se Investigación	mplantar seguimiento de justificantes de gasto de nvestigación	Γ	Directores Técnicos	Seguimiento implantado	IS	31-12-2023





Objetivo 4: Fomentar la cultura de la calidad

E 5: Establecer la dirección participativa.

META A MÁXIMA DE CONSEGUIR EJECUCIÓN	SI Diciembre de cada año
INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA CONS ACCIÓN	Grupo de mejora Realización de encuesta al personal del área
RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN	Grupo de mejora
PLAZO (Corto / Medio /Largo)	7
ACCIONES DE MEJORA	Evaluar la eficacia del liderazgo
Š	_

		2019						2020											2021							2022	22
	oct.	oct. nov. dic. en.	dic.	feb m	mar ab	abr. may	ay jun.	Jul.	ag.	sept.	oct.	von	dic	en.	qej	mar	abr.	may	jun.	jul. a	ag. sel	sept. oct.	t. nov	ov dic	c en.	n. feb	b mar
Revisión del III PMAGEI																											
Despliegue del III PMAGEI revisado																											
Nueva revisión del III PMAGEI																											