

OBJETIVO 1: Asegurar la calidad y la innovación de los medios técnicos y en los procesos de actuación.

ACCIÓN 3

ESTABLECER COMPROMISOS DE CALIDAD CON LOS USUARIOS MEDIANTE LA REALIZACIÓN DE CARTAS DE SERVICIO.

L4.1.3

Descripción de la Acción

Fomentar medidas de aseguramiento de la calidad de los servicios prestados.

Objetivos de la Acción

Crear carta de servicio en aquellos servicios que por sus características resulten de interés a efectos de establecer compromisos con los usuarios.

Indicadores

Número de servicios con cartas elaboradas.

Porcentaje de servicios susceptibles de elaborar cartas con cartas de servicios implantadas

Responsable de la Acción

Dirección de RRHH

Órgano de Ejecución

Subdirección de Planificación de Recursos Humanos.

OBJETIVO 1: Asegurar la calidad y la innovación de los medios técnicos y en los procesos de actuación.

ACCIÓN 8

REALIZAR LOS CAMBIOS ESTRUCTURALES Y DE GESTIÓN NECESARIOS PARA ASEGURAR EL MEJOR SERVICIO IMPLANTANDO LA GESTIÓN POR PROCESOS.

L4.1.8

Descripción de la Acción

Llevar a cabo una reestructuración de los servicios ofrecidos por la Universidad de Sevilla para mejorar la prestación de los mismos en base a las necesidades y expectativas del usuario, asegurando así la adecuación de los servicios que presta el PAS a las necesidades de la Comunidad Universitaria.

Objetivos de la Acción

El objetivo en 2011 será la implantación del sistema de gestión por procesos en la totalidad de los procesos seleccionados.(Anexo Contrato Programa 2007-2011, Pág.27)

Indicadores

Número de procesos implantados corregido por el número de miembros de la comunidad universitaria afectados dividido por el número total de procesos seleccionados ponderados igualmente (Contrato Programa 2007-2011)

Número de servicios evaluados anualmente

Evolución del grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios

Número de propuestas de mejora implantadas fruto de la evaluación de los servicios.

Responsable de la Acción

Dirección de RRHH

Gerencia

Órgano de Ejecución

Subdirección de Gestión de Recursos Humanos

OBJETIVO 1: Asegurar la calidad y la innovación de los medios técnicos y en los procesos de actuación.

ACCIÓN 9

DESARROLLO E IMPLANTACIÓN COMPLETA DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS.

L4.1.9

Descripción de la Acción

Definir las competencias individuales según el catálogo de competencias elaborado, garantizando el desarrollo del potencial de las personas y asegurando la coherencia interna entre los principales procesos administrativos y gestión de personal.

Objetivos de la Acción

El objetivo en 2011 será la implantación de un Plan de gestión del PAS en función de competencias necesarias, planes de desarrollo y formación, incentivos y acreditación profesional según procesos de evaluación y acreditación aceptados. (Anexo Contrato Programa 2007-2011, Pág.27)

Indicadores

Efectivos de PAS a los que haya afectado la implementación de un Plan de Gestión dividido por la totalidad del número de efectivos de PAS (Contrato Programa 2007-2011)

Porcentaje de desviación entre las competencias adquiridas y las requeridas por unidad.

Número de personas evaluadas por competencias.

Responsable de la Acción

Dirección de RRHH

Órgano de Ejecución

Subdirección de Planificación de Recursos Humanos.

OBJETIVO 1: Asegurar la calidad y la innovación de los medios técnicos y en los procesos de actuación.

ACCIÓN 10

ESTABLECER MECANISMOS PERIÓDICOS DE EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS EN RELACIÓN CON LAS EXPECTATIVAS Y NECESIDADES DE LOS USUARIOS Y ENTIDADES COLABORADORAS.

L4.1.10

Descripción de la Acción

Llevar a cabo un análisis de los servicios prestados con el fin de mejorarlos y así poder satisfacer plenamente las necesidades de los clientes y esto al menor coste posible, valorando los costes de los servicios estableciendo planes que mejoren la eficiencia de los mismos.

Objetivos de la Acción

Mejorar la atención al usuario.

Indicadores

Número de servicios evaluados anualmente

Evolución del grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios

Número de propuestas de mejora implantadas fruto de la evaluación de los servicios

Nivel de cumplimiento del proceso de medición sistemático y periódico planificado

Responsable de la Acción

Dirección de RRHH

Gerencia

Órgano de Ejecución

Subdirección de Planificación de Recursos Humanos

OBJETIVO 3: Establecer la administración electrónica en la Universidad.

ACCIÓN 4

DESARROLLAR UN PORTAL EN BASE A UN SISTEMA WORKFLOW.

L 4.3.4

Descripción de la Acción

Creación de una plataforma virtual.

Objetivos de la Acción

Implantar el sistema en el mayor número posible de unidades.

Indicadores

Número de unidades que implantan el sistema.

Número de usuarios formados en el sistema.

Información sobre el grado de utilización del sistema y dificultades

Responsable de la Acción

Dirección de RRHH

Gerencia

Órgano de Ejecución

Servicio de Informática y Comunicaciones

Subdirección de Planificación de Recursos Humanos

OBJETIVO 3: Establecer la administración electrónica en la Universidad.

ACCIÓN 6

GESTIÓN DEL CAMBIO.

L4.3.6

Descripción de la Acción

Diseño y desarrollo de un Plan de Acción destinado a favorecer el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación por parte de la comunidad universitaria. Este se formará básicamente en un Plan de Comunicación y Formación.

Objetivos de la Acción

Concienciar a la comunidad universitaria de las mejoras que aportan las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Informar de las nuevas herramientas y forma de trabajo.

Involucrar al personal en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación.

Potenciar el uso de las nuevas tecnologías.

Indicadores

Número de acciones de comunicación sobre las nuevas herramientas y formas de trabajo desarrolladas

Número de cursos de formación en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación desarrolladas

Número de personas formadas en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación

Responsable de la Acción

Dirección de RRHH

Órgano de Ejecución

Servicio de Informática y Comunicaciones

OBJETIVO 3: Establecer la administración electrónica en la Universidad.

ACCIÓN 9

IMPLEMENTAR ACCIONES DIRIGIDAS A QUE LOS USUARIOS ACCEDAN A LA GESTIÓN Y A LA INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN Y LOS SERVICIOS CON AYUDA DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS.

L 4.3.9

Descripción de la Acción

Establecer medidas para facilitar el acceso a la información a través de las nuevas tecnologías.

Objetivos de la Acción

Aumentar el número de personas que acceden a la información ofrecida por la administración con ayuda de las nuevas tecnologías.
Aumentar el número de personas que utilizan las nuevas tecnologías para llevar a cabo gestiones frente a la administración y servicios.

Indicadores

Número de personas que acceden a la información de la administración y los servicios vía nuevas tecnologías.
Número de gestiones realizadas mediante la ayuda de nuevas tecnologías.

Responsable de la Acción

Dirección de RRHH
Gerencia

Órgano de Ejecución

Subdirección de Planificación de Recursos Humanos.

OBJETIVO 4: Asegurar la calidad y la innovación de las prestaciones que realiza la Universidad.

ACCIÓN 11

AMPLIAR LA DESCENTRALIZACIÓN DE RECURSOS POR CAMPUS.

L4.4.11

Descripción de la Acción

Llevar a cabo un mayor apoyo administrativo y técnico a los distintos campus de la Universidad de Sevilla, basado en la realización de estudios y necesidades de carga de trabajo. De este modo la descentralización se establecerá acorde con las necesidades actuales y con los medios disponibles, permitiendo cumplir con los principios de optimización, como racionalización y eficiencia en la asignación de recursos.

Objetivos de la Acción

Mejorar el servicio que se presta en cada campus.

Indicadores

Número de servicios evaluados anualmente
Evolución del grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios
Número de propuestas de mejora implantadas fruto de la evaluación de los servicios

Responsable de la Acción

Dirección de RRHH

Órgano de Ejecución

OBJETIVO 3: Formar nuevas alianzas con empresas y organismos públicos, afianzando las actuales.

ACCIÓN 4

ESTABLECER ALIANZAS DE INTERCAMBIO Y COLABORACIÓN EN MATERIAS DE CALIDAD Y GESTIÓN CON OTRAS UNIVERSIDADES Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y MEDIR SU EFICACIA.

L5.3.4

Descripción de la Acción

Fomentar la relación con otras universidades y administraciones públicas en materia de calidad y gestión.

Objetivos de la Acción

Asegurar el intercambio de experiencias y participaciones en grupos de trabajo en materia de calidad.

Indicadores

Número de convenios o alianzas establecidas en materia de calidad con otras universidades y administraciones públicas

Responsable de la Acción

Dirección de RRHH

Órgano de Ejecución

Subdirección de Planificación de Recursos Humanos

OBJETIVO 2: Apoyo a la integración multicultural.

ACCIÓN 4

MEJORAR LA FORMACIÓN DEL PAS PARA LA ATENCIÓN AL ESTUDIANTE EXTRANJERO.

L6.2.4

Descripción de la Acción

Mejorar la formación del PAS en otros idiomas con el fin de atender mejor las necesidades de los alumnos extranjeros.

Objetivos de la Acción

Conseguir que aumente el número de PAS que puedan atender en otros idiomas a los alumnos extranjeros.

Indicadores

Número de PAS con dominio de otro idioma a nivel de conversación.

Número de cursos de formación en idiomas al PAS realizados

Número de horas de formación en idiomas al PAS impartidas

Número de PAS formado en idiomas

Responsable de la Acción

Dirección de RRHH

Órgano de Ejecución

Subdirección de Planificación de Recursos Humanos

OBJETIVO 4: Promover la sostenibilidad ambiental.

ACCIÓN 7

PROMOVER QUE EL PAS INTEGRADO EN LOS PROCESOS DE LOS SERVICIOS Y LABORATORIOS DE INVESTIGACIÓN SE COMPROMETAN CON LOS TEMAS DE HIGIENE, SEGURIDAD LABORAL Y MEDIOAMBIENTALES.

L6.4.7

Descripción de la Acción

Potenciar aquellos aspectos de la actividad investigadora que faciliten al PAS vinculado incrementar su atención a higiene y seguridad laboral y respeto por el medio ambiente en la labor que realizan. Para ello, se propone llevar a cabo un proceso de revisión en el lugar de trabajo, sobre el uso de materiales que prevengan riesgos laborales (guantes, gafas, etc.) y que eviten daños al medio ambiente (reciclaje de material contaminante, etc.).

Objetivos de la Acción

Conocimiento de la evolución y mejora de la situación de los servicios y laboratorios de investigación en materia de higiene, seguridad laboral y medioambiente.

Indicadores

Informe sobre las medidas de higiene y seguridad laboral implantadas en los Servicios y laboratorios de Investigación.

Informe sobre el impacto medioambiental de la actividad investigadora en la Universidad de Sevilla

Responsable de la Acción

Dirección de RRHH

Órgano de Ejecución

Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

OBJETIVO 4: Promover la sostenibilidad ambiental.

ACCIÓN 8

ESTABLECER ESTRATEGIAS PARA LA CONCIENCIACIÓN ENTRE EL PAS DEL USO RESPONSABLE DE LOS CONSUMIBLES Y LA GESTIÓN DE LOS RESIDUOS.

L 6.4.8

Descripción de la Acción

Fomentar una serie de medidas para aumentar el interés por el medio ambiente entre los del PAS de la universidad.

Objetivos de la Acción

Uso responsable de medios para no dañar el medio ambiente.

Indicadores

Porcentaje de ahorro por servicios en consumibles.

Número de actividades sobre uso responsable de los consumibles y gestión de los residuos que se han desarrollado

Número de personas del PAS que ha participado en actividades sobre uso responsable de los consumibles y gestión de los residuos

Número de propuestas de mejora sobre el ahorro en consumibles que se han implantado por servicios

Responsable de la Acción

Dirección de RRHH

Órgano de Ejecución

Servicio de Mantenimiento

OBJETIVO 4: Promover la sostenibilidad ambiental.

ACCIÓN 9

ESTABLECER ESTRATEGIAS PARA LA CONCIENCIACIÓN ENTRE EL PAS DEL USO RESPONSABLE DE LA ENERGÍA.

L 6.4.9

Descripción de la Acción

Fomentar medidas para el uso adecuado de la energía.

Objetivos de la Acción

Uso responsable de la energía.

Indicadores

Porcentaje de ahorro energético por servicios

Número de propuestas de mejora orientadas a la reducción de la energía que se ha implantado por servicios

Número de actividades sobre el uso responsable de la energía que se han desarrollado

Número total de miembros del PAS que han participado en actividades sobre el uso responsable de la energía

Responsable de la Acción

Dirección de RRHH

Órgano de Ejecución

Servicio de Mantenimiento