

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

CUESTIONARIO PERFIL V4.0 Adaptación Grupo Universidades

UNIDAD: ETS DE INGENIERÍA INFORMÁTICA



Sevilla, 23 de febrero de 2009

Coordinadora del Comité de Autoevaluación



INDICE

Datos Generales de la Autoevaluación Datos Generales del Servicio o Unidad Evidencias

Información Numérica y Gráfica sobre la Autoevaluación

Criterio 1. Liderazgo

Criterio 2. Política y Estrategia

Criterio 3. Personas

Criterio 4. Alianzas y Recursos

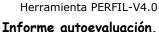
Criterio 5. Procesos

Criterio 6. Resultados en los Clientes

Criterio 7. Resultados en las Personas

Criterio 8. Resultados en la Sociedad

Criterio 9. Resultados Clave





DATOS GENERALES DE LA AUTOEVALUACIÓN:

Unidad o Servicio evaluado: Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática Fecha comienzo evaluación: 23/10/2008			
quipo evaluador			
oordinador / Presidente: Rosario Ruano León			
valuador: Rosa María González Carrión			
valuador: Isabel Carballo Montero			
valuador: María José Baeza Vázquez			
valuador: Nicolás Rufo González			
valuador: José María López Ruiz			
valuador: José Manuel Alonso Moral			
valuador: Fernando Díaz del Rio			

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

La L.O.U en su preámbulo establece como objetivo irrenunciable de la Ley, entre otros, la Mejora de la Calidad del Sistema Universitario y la Mejora de la Calidad de la Gestión.

La L.A.U. en su artículo 92 establece que cada Universidad Pública elabore su respectivo Plan Estratégico, que se concretará en planes operativos de Mejora de Calidad. Estos planes acuerdan los objetivos de calidad afectando a la gestión de la Administración y los Servicios.

Nuestro Estatuto reconoce como función de la Universidad la promoción y evaluación de la calidad de sus actividades y la eficacia de los servicios. En este contexto, se constituyó el Grupo de Mejora de la Administración y Servicios de la ETSII, con fecha 7 de Octubre de 2005, tomando como referencia el Plan de Calidad y Mejora Continua de la Universidad de Sevilla.

El Plan de Calidad y Mejora Continua de la Administración y Servicios de este Centro, es un proyecto participativo que pretende mejorar los resultados del servicio público que prestamos. Por ello, teniendo en cuenta que la calidad en la gestión comienza por la evaluación, se ha realizado una primera autoevaluación llevada a cabo por un Comité Evaluador representativo de todos los servicios de la Unidad según el Modelo EFQM, analizando y puntuando cada uno de los criterios y subcriterios correspondientes de forma participativa y consensuada. Con los resultados obtenidos, pretendemos ser conscientes de las deficiencias de algunas cuestiones que podrían mejorarse y conocer en qué punto nos encontramos y a qué punto queremos llegar, valiéndonos de la toma de conciencia de las fortalezas, debilidades y áreas de mejora de la Unidad para que los órganos de gobierno puedan definir de un modo fundado y consistente los proyectos de mejora para corregir los defectos y carencias. Además, gracias a la evaluación, siguiendo un modelo común, es posible establecer comparaciones con otras Universidades y disponer de una referencia que permita definir con claridad la situación real.





CONTEXTO INSTITUCIONAL (máximo 2 hojas): Breve descripción del contexto institucional en el que se realiza la evaluación. Indicar la situación de las evaluaciones, plan estratégico, cartas de servicios, contratos programas, etc. También puede indicarse unas breves indicaciones sobre la estructura organizativa de la Universidad y la situación de gobierno en la que se encuentra.

CONTEXTO INSTITUCIONAL

La Universidad de Sevilla es una Institución de Derecho Público, dotada de personalidad jurídica, que desarrolla sus funciones, de acuerdo con la legislación vigente, en régimen de autonomía, y a la que corresponde la prestación del servicio público de la educación superior, mediante el estudio, la docencia y la investigación.

El embrión de la actual Universidad de Sevilla fue el Colegio de Santa María de Jesús, fundado por el Arcediano Maese Rodrigo Fernández de Santaella en las postrimerías del s. XV.

Ya en el siglo XVI (1505), una bula del Papa Julio II otorga al Colegio la facultad de inferir grados en Teología, Filosofía, Derecho, Medicina y Artes; y en 1551 el propio Concejo de la ciudad traspasa a la fundación de Maese Rodrigo, la Real provisión que concedía un Estudio General, por lo que aquella pasó a ser oficialmente la Universidad, gozando de todos los privilegios de las demás Universidades del Reino.

De los Estatutos de 1621 se desprende que la Universidad de Sevilla se componía de cuatro Facultades: Teología, Canones y Leyes, Medicina y Artes, y otorgaba los grados de Bachiller, Licenciado y Doctor en todas las Facultades, junto con el de Maestro por la Facultad de Artes.

El afán reformador del siglo XVIII se plasma, durante el reinado de Carlos III, en el Plan de Estudios de Olavide (1768), origen de la Universidad moderna, en el que, junto a las anteriores Facultades, aparece un curso de Matemáticas, fruto de la preocupación de la época por las enseñanzas de las materias de ciencia. Durante este reinado, tras la expulsión de los jesuitas, se concede a la Universidad, por Real Cédula, el edificio de la Casa de la Compañía de Jesús, en la Calle Laraña.

A principios del s. XIX tiene lugar una nueva reforma de la enseñanza universitaria, en dos direcciones: se suprimen las universidades Menores, quedando agregadas a la de Sevilla las Universidades de Baeza y Osuna, y se implanta en todas las Universidades el Plan de Estudios de la Universidad de Salamanca.

Al mismo tiempo esta homogeneización va acompañada de la adaptación de nuevos estudios, la creación de nuevas cátedras y Facultades, creación de la Escuela de Medicina que más tarde se erigió en Facultad Universitaria (1668), la organización de la Facultad de Ciencias; aparecen Seminarios y Bibliotecas especializadas; se reforma la Facultad de Filosofía y Letras; y se suprime la Facultad de Teología.

A mediados del siglo XX, la Universidad de Sevilla se traslada al edificio de la Real Fábrica de Tabacos, obra del ingeniero Van der Beer en el reinado de Fernando VI.

En la década de los sesenta se crean las Escuelas Técnicas Superiores de Arquitectura e Ingenieros Industriales. En la década siguiente se crean los estudios de Económicas y Farmacia; se divide la Facultad de Ciencias que da lugar a las Facultades de Biología, Física, Química, Matemáticas y Química; y se crea el Colegio Universitario de la Rábida.

La implantación de nuevos estudios viene acompañada por la descentralización geográfica de la Universidad. Se crean Centros en las provincias de Badajoz, Cádiz y Córdoba, de los que surgirán las actuales Universidades.

La Constitución de 1978 ha venido a revisar el tradicional régimen centralista de la Universidad española, reconociendo la autonomía de las Universidades. Al mismo tiempo, la nueva organización territorial del Estado que dicha norma configura, ha supuesto una distribución de competencias universitarias entre los distintos poderes públicos. La Ley de Reforma Universitaria de 1983, dictada de acuerdo con lo establecido en el texto constitucional, estableció un marco que permitió la renovación de la vida universitaria. Esta norma-marco contempló la Universidad como un servicio público referido a los intereses generales, garantizando la participación en su gobierno de las diversas fuerzas sociales.



Más recientemente, la Ley Orgánica de Universidades de 2001 revisó el marco normativo de la Universidad con el propósito de impulsar la acción de la Administración General del

Estado en la vertebración y cohesión del sistema universitario, de profundizar las competencias de las Comunidades Autónomas en materia de enseñanza superior, de incrementar el grado de autonomía de las Universidades, y de establecer los cauces necesarios para fortalecer las relaciones y vinculaciones recíprocas entre Universidad y Sociedad.

Precisamente, en uso de las competencias conferidas por la Ley Orgánica de Universidades, el Parlamento de la Comunidad Autónoma de Andalucía ha aprobado en 2003 la Ley Andaluza de Universidades, con objeto de desarrollar las funciones que aquella otorga a las Comunidades Autónomas y profundizar en el desarrollo y coordinación del sistema universitario andaluz.

El principio de autonomía universitaria supone que será la acción transformadora de cada Universidad la que determine la posición de éstas en el ámbito de la enseñanza superior. El desarrollo de este principio implica la elaboración de su propio estatuto. La Universidad de Sevilla elaboró su Estatuto en el año 2003 y fue aprobado por Decreto de la Junta de Andalucía de 25 de noviembre de 2003 y publicado en el BOJA número 235, de 5 de diciembre del mismo año.

DATOS GENERALES DEL SERVICIO O UNIDAD (máximo 5 hojas): Breve descripción de la Unidad o Servicio: antecedentes, personal, funciones, organigrama, algunos datos de situación, etc. El objetivo de este punto es situación el contexto en el que se ha realizado la evaluación para facilitar la comprensión de la comprensi

Los epígrafes siguientes se ofrecen como guión para ayudar al Comité en la redacción del punto pero no tienen un carácter obligatorio.

- ESTRUCTURA DE LA UNIDAD O SERVICIO: Explique brevemente la estructura de la Unidad o Servicio. Exponga cualquier relación relevante o situación en la que se encuentre con respecto al conjunto de la organización. Incluya detalles suficientes para dar una idea clara de los límites en los que se encuentra la Unidad o Servicio objeto de la evaluación. Debe incluirse un organigrama de la Unidad o Servicio.
- INFORMACIÓN SOBRE LAS INSTALACIONES DE LA ORGANIZACIÓN: Haga constar cuántos centros de trabajo forman parte de esta evaluación. Si hubiera más de uno, se deben aportar detalles. Haga constar dónde se encuentra el centro de trabajo más importante para la Unidad o Servicio.
- **TOTAL DE EMPLEADOS:** Cifra total de Personas empleadas en la Unidad o Servicio objeto del Informe. Ofrezca información general sobre los distintos grupos que integran el personal de la Unidad o Servicio.
- **HISTORIA DE LA UNIDAD O SERVICIO**
- PRODUCTOS Y O SERVICIOS DE LA UNIDAD O SERVICIO
- VISIÓN, MISIÓN Y VALORES DE LA UNIDAD O SERVICIO
- IDENTIFICACIÓN DE LOS CLIENTES/USUARIOS DE LA UNIDAD O SERVICIO
- OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIDAD O SERVICIO
- ENTORNO EXTERNO EN QUE ESTÁ INMERSA LA UNIDAD O SERVICIO

RESEÑA HISTORICA DE LA UNIDAD

Los estudios superiores de Informática en la Universidad de Sevilla inician su andadura en el curso académico 1985/1986, con la adscripción de la titulación de Diplomado en Informática (Especialidades Gestión y Sistemas Físicos) a la antigua Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica Industrial, transformándose en la Escuela Universitaria Politécnica, cuya denominación aún conserva.

En el curso académico 1989/1990 se autorizan los estudios de Segundo Ciclo de la titulación de Licenciado en Informática, que comienzan a impartirse en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales.



En el curso académico 1990/1991 se crea la Facultad de Informática y Estadística, a la que se adscriben no sólo las titulaciones de Diplomado y Licenciado en Informática, sino también la de Diplomado en Estadística, que hasta entonces se impartía en la Facultad de Matemáticas.

El curso académico 1996/1997 marca un hito histórico para nuestro Centro, ya que tras ser homologadas por el Consejo de Universidades, se implantan de las nuevas titulaciones de:

- Ingeniero en Informática.
- Ingeniero Técnico en Informática de Sistemas.
- Ingeniero Técnico en Informática de Gestión.

El 3 de julio de 2001 (BOJA de 7 de julio), el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía aprueba el nuevo mapa de titulaciones en el que se recoge la creación de la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática, adscribiéndose las titulaciones de Estadística a la Facultad de Matemáticas. En el año 2006 nuestro Centro da otro paso importante: la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía aprueba el Programa de Postgrado en Informática. En su primer curso de implantación (2007/2008) se empieza impartiendo un primer "Máster Oficial en Ingeniería y Tecnología del Software", que en años sucesivos se irá completando con una oferta mayor. Actualmente a dicho postgrado sólo pueden acceder los titulados superiores, pero cuando el proceso de Convergencia al EEES se complete, este máster se adaptará para los que tengan los futuros títulos de Grado.

La E.T.S. de Ingeniería Informática se ubica sobre un gran edificio de 24.000 m2 situado en el Campus Universitario de Reina Mercedes.

Existen rampas en las principales entradas para facilitar el acceso a personas mayores y/o discapacitadas. Asimismo el centro está siendo acondicionado para discapacitados visuales severos. En este momento se han señalizado, según la normativa vigente, escaleras, puertas de cristal y otros elementos contra los que un discapacitado visual podría colisionar y se pretende incorporar otras ayudas para mejorar la orientación de este tipo de discapacitados.



Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática Universidad de Sevilla Avenida Reina Mercedes s/n 41012 Sevilla - Teléfono: (+34) 95 4556817

e-mail: info-eii ARROBA listas PUNTO us PUNTO es

La sede actual corresponde a la antigua Escuela Superior de Ingenieros de la Universidad de Sevilla.





•	N° Titulaciones	4
•	Nº Alumnos	3.098
•	N° P.A.S.	52
•	N° Profesores	249
•	Nº Departamentos (con docencia)	13

La autoevaluación realizada, afecta en términos generales, al personal de Administración y Servicios relacionados en el siguiente cuadro, donde se han exceptuado al personal de Biblioteca y de los Departamentos ubicados en el Centro por ser consideradas Unidades independientes.

Administración	1
Conserjería	14
Centro de Cálculo	6
Laboratorio Hardware	3
Secretaría	9



SERVICIOS QUE PRESTA LA UNIDAD:

- Información y atención al público.
- Gestión académica de alumnos.
- Relaciones exteriores: Prácticas en Empresas y Programas de Movilidad.
- Planificación y gestión del presupuesto económico del Centro.
- Gestión de espacios para docencia, estudio y celebraciones de actos de la Universidad u otras instituciones.
- Instalación y mantenimiento de equipos informáticos de las salas del Centro de Cálculo.
- Aulas de informática, zonas Wifi y Centro de Cálculo.
- Biblioteca y salas de lectura.
- Medios audiovisuales.
- Colaboración con la protección del medio ambiente.

PRINCIPIOS: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

"La Administración y Servicios de la E.T.S. de Ingeniería Informática de la Universidad de Sevilla, gestiona, administra y presta servicio de forma eficaz y eficiente, conforme a los recursos humano y materiales, a través de profesionales con adecuada preparación, dedicación y responsabilidad, con el propósito de alcanzar, como parte de la institución al servicio de la sociedad, sus objetivos estratégicos consolidándola como un referente más en el marco universitario".

VISIÓN

"La Administración y Servicios de la E.T.S. de Ingeniería Informática de la Universidad de Sevilla es reconocida por su profesionalidad y compromiso personal y ético, participando de forma activa en los procesos de mejora continua, en adaptación constante al dinamismo de su entorno. Está preparada para conjugar la historia de la institución a la que sirve con las necesidades del ámbito universitario, empresarial y social, contribuyendo eficazmente a la consolidación de los objetivos estratégicos de la Universidad de Sevilla en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior".

VALORES

- **Servicio público:** Trabajamos para los demás, para los ciudadanos, a ellos nos debemos. Ellos son nuestros clientes externos, su satisfacción es nuestro primer objetivo.
- **Ética**: Trabajamos con honradez y transparencia para que la Universidad cumpla sus objetivos.
- **Equidad.** Todos los trabajadores son importantes. Todos, personal docente e investigador y personal de administración y servicios, cualquiera que sea su categoría, cumplimos un importante papel. Todos somos necesarios.
- Orientación al cliente: Procuramos igualmente la satisfacción de nuestros clientes ya sean interno o externos.





- **Equipo**: Todo el mundo aporta. Nos apoyamos los unos a los otros. Tenemos confianza, cuando necesitamos ayuda la pedimos.
- Profesionalidad: Procuramos hacer el trabajo bien, con rigor y calidad y aportamos valor y respeto a las personas: Tratamos a los demás con respeto y consideración a su dignidad, como nos gustaría nos trataran a nosotros mismos.
- Respeto al medio ambiente: En nuestra actividad diaria somos respetuosos con el medio ambiente, reciclando los materiales, optimizando el consumo de los mismos y con carácter general procurando contribuir con la conservación de nuestro entorno desde todos los puntos de vista, dando así cumplimiento por otra parte al punto 3 del Art. 2 del Estatuto de la Universidad de Sevilla, donde se recogen sus principios inspiradores.
- Actitud de aprendizaje permanente: Contribuimos, desde la experiencia personal, al desarrollo profesional de compañeros y colaboradores, de los que también aprendemos.
- Compromiso con la calidad: Utilizamos con rigor y eficiencia los recursos, para cumplir los objetivos en plazo y con los niveles de calidad y rentabilidad exigidos, buscando la mejora permanente.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Respecto a los objetivos del Plan, el Grupo de Mejora ha consensuado los siguientes:

- 1. Mejorar la comunicación interna/externa.
- 2. Mejorar la accesibilidad.
- 3. Establecer la gestión por procesos.
- 4. Fomentar el interés de la plantilla por la mejora continua
- 5. Respeto al medio ambiente.

	Objetivos	Estrategias
1	Mejorar la comunicación	E1 Potenciar el uso de la página Web de la Escuela.
	interna y externa	E2 Incrementar el uso de las comunicaciones electrónicas.
2	Mejorar la accesibilidad	E3 Mejorar la señalización de las distintas dependencias del Centro.
		E4 Aumentar los contenidos de Información y documentación en la página Web de la Escuela.
		E5 Desarrollar canales de relación y comunicación con los clientes.
3 Establecer gestión por	Establecer gestión por	E6 Elaboración del mapa de procesos de la Unidad.
	procesos	E7 Implantar la gestión por procesos.
		E8 Establecer compromisos de calidad.
4	Fomentar el interés de la plantilla por la mejora continua	E9 Información de los planes de formación.
5	Respeto al medio ambiente	E10 Promover el reciclaje.

Pág.: 10 de 67





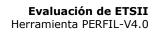
EVIDENCIAS. Evidencias de referencia indicadas al cumplimentar el cuestionario. Pueden ser numeradas ser referenciadas en los comentarios de cada subcriterio.

Cód.	Descripción	Subcriterio
E1	Acta nº 11 del Grupo de Mejora, aprobación de los conceptos de Misión y Visión.	1a
E2	Actas nº 20 y 21 del Grupo de Mejora, aprobación de los Valores.	1a
E3	Documento Plan de Mejora 2005-2009.	1a, 1b, 2c, 2d, 5a
E4	Enlace en la pág. Web de la Escuela, dirección: http://www.informatica.us.es/	1a, 2a, 2d, 4e, 5e
E5	Correo electrónico.	1a, 4e, 5a, 5c
E6	Acta nº 27, aprobación del Mapa de Procesos.	1b, 5a
E7	Mapa de procesos UN08-MP00.	1b, 2d, 5a, 6b
E8	Documentación de los procesos claves (fichas e indicadores).	1b, 2d, 5a, 5b, 6a, 6b
E9	Hoja de Sugerencias y Reclamaciones en soporte papel y electrónico	1c, 2a,5c,5e,6a,6b,7a
E10	Encuestas de satisfacción para PDI, Alumnos y PAS.	1c, 2a, 5c, 5e, 6a, 6b
E11	Buzón de sugerencias y reclamaciones en los distintos servicios.	1c,2a,3a,4e,5c,5e,6a
E12	Foros en el web de la Escuela, donde se percibe las necesidades e inquietudes del alumnado.	1c, 5c, 5e, 6a
E13	Documentación de las jornadas de Imaginática desde 2001.	1c, 5c, 5e, 8a
E14	Distribución de contenedores de reciclaje de papel, pilas, tóner y ahorro energético.	1c
E15	Comisiones de servicios del equipo directivo para asistir a reuniones o encuentros relacionados con gestiones y docencia universitaria.	1c, 8a
E16	Junta de Centro.	1c
E17	Listas de distribución de correo electrónico de los distintos usuarios (PDI, Alumnos y PAS).	1d, 3d, 4e
E18	Convocatoria de reuniones del Equipo Directivo.	1d
E19	Notas internas, con información de interés entre el personal.	1d, 3d
E20	Creación del Grupo de Mejora.	1d, 3c
E21	Actas de constitución de grupos de trabajo formados para llevar a cabo las encuestas, Carta de Servicios, Punto de acceso en la pág. Web de la Escuela PCASUS.	1d
E22	Listado de acciones formativas con la relación de personal participante, tanto como alumnos como formadores.	1d, 3c
E23	Comisiones de servicios del PAS.	1d, 3c, 8a
E24	Plan Organizativo.	1e,2a,2b,2d,5a,6a,6b
E25	Mapa de la red inalámbrica en el Centro.	1e
E26	Gestor de reservas de espacio.	1e
E27	Facturas de inversiones de materiales informáticos y audiovisuales.	1e
E28	Encuestas a egresados sobre su trayectoria laboral y la opinión de la Escuela.	2a, 4e, 5c, 6a, 8a
E29	Encuestas a alumnos potenciales sobre la visión de los estudios de informática.	2a, 5c, 6a, 8a
E30	Firmas de convenios con empresas.	2a, 4a, 5c, 5e, 8a





Cód.	Descripción	Subcriterio
E31	Páginas 11 a 13 del Plan de Mejora.	2a, 5c, 5e
E32	Normas de régimen interno del Centro.	2b
E33	Solicitudes a la Asesoría Jurídica de la Universidad.	2b
E34	Informe anual de alumnos matriculados.	2b
E35	Informe anual renovación de equipamiento (guía del curso).	2b, 4d
E36	Informe anual para elaboración de ranking de centros en	2b, 4e, 6b, 8a
	distintos periódicos.	
E37	Las normas internas del Centro.	2c
E38	Actas de la Junta de Centro (informe y planificación del presupuesto).	2c
E39	Informe de inversiones realizadas para cubrir necesidades de los usuarios.	2c
E40	PCASUS.	3a
E41	PREHU (Plan Estratégico de Recursos Humanos).	3a
E42	Actas del grupo de mejora PCASUS de la Escuela.	3a
E43	Asistencias a Jornadas de Recursos Humanos.	3a
E44	Plan de Formación del FORPAS.	3b
E45	Nº de horas de cursos de formación del personal.	3b
E45		3b, 3e
E47	Relación de puestos de trabajo (RPT).	
E48	IV Convenio Colectivo para el PAS laboral.	3b, 3e 3b
	Manual de funciones del personal funcionario	
E49	Autoevaluación EFQM de la Unidad.	3c
E50	Reuniones no periódicas del personal de los distintos servicios (agenda, correos de convocatoria de las reuniones, etc)	3d
E51	Presupuesto de la Universidad.	3e
E52	Reciclado de material (papel, pilas, tóner,)	3e, 4c
E53	Plan de Acción Social.	3e
E54	Normativa en materia de Riesgos Laborales.	3e, 4c
E55	Instalaciones adaptadas para el ahorro energético.	3e, 4c
E56	FIDETIA, Fundación para la Investigación y el Desarrollo de las Tecnologías de la Información en Andalucía.	4a, 8a
E57	Colaboración y cooperación con Entidades Públicas y Privadas	4a, 8a
E50	(convenios, acuerdos, etc.).	10.90
E58	Cooperación con Universidades Nacionales y Extranjeras	4a, 8a
	(programas de movilidad Erasmus, Sicue-Séneca, Jornadas	
EE0.	Técnicas Rediris y grupos de trabajo,)	40.00
E59	Relación de colaboradores con el equipo organizador en el Salón del Estudiante.	4a, 8a
E60	Listado de los proveedores claves.	4a
E61	Proyecto de Presupuesto anual.	4b
E62	Presupuesto económico anual.	4b
E63	Solicitud de Ayuda a Prácticas Obligatorias	4b
E64	Requerimiento del pago de matrícula.	4b
E65	Partes emitidos al Servicio de Mantenimiento.	4c
E66	Listado de cargos en el presupuesto por el servicio de mantenimiento.	4c
E67	Solicitudes de infraestructura y equipamiento.	4c
E68	Existencia de un Plan de Mantenimiento Preventivo.	4c





Cód.	Descripción	Subcriterio
E69	Solicitudes de dotación de material informático y audiovisual	4d
E70	Facturas gestionadas de las adquisiciones de nuevas tecnologías, licencias, etc.	4d
E71	Existencia de red inalámbrica en todo el edificio (WIFI).	4d
E72	Aplicaciones informáticas adecuadas a las necesidades de la unidad (gestión de espacios, Universitas XXI, MSDN Academic Alliance,)	4d
E73	Tablones de anuncios.	4e
E74	Guía de la ETSII.	4e
E75	Reglas de uso del foro según Ley Orgánica de Protección de Datos.	4e
E76	Política de copias de seguridad.	4e
E77	Punto de acceso en la página web de la Escuela PCASUS.	5c
E78	Guía del curso.	5d
E79	Informes de revisiones periódicas de instalaciones y servicios.	5d
E80	Recortes de prensa del Gabinete de Comunicación del Rectorado. http://www.comunicacion.us.es	8a



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.

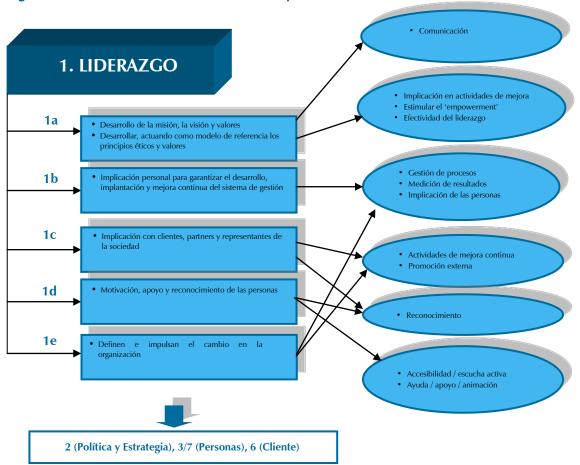
COMENTARIOS ESPECÍFICOS PARA CADA UNO DE LOS CRITERIOS EFQM En las siguientes páginas se realizará un breve comentario en el que se apunten las razones o argumentos más significativos que sustentan la puntuación de cada subcriterio, nunca más de un folio por subcriterio. En todo caso se deberán indicar 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 Contínua 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: 1a (GUÍAS DE ACTUACIÓN)

Los líderes desarrollan la misión, visión, valores y principios éticos y actúan como modelo de referencia de una Cultura de Excelencia

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 Directivo ¿es coherente con dichos valores?

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

A la hora de evaluar este criterio detectamos dudas sobre si cada miembro debía valorar a su unidad, a cada una de las unidades del Centro, o a la ETSII en su conjunto. Los comentarios y explicaciones del miembro del Grupo de Evaluación de la US presente en esta primera reunión a petición nuestra, nos aclaró las dudas sobre el enfoque que debíamos seguir. Se decidió entonces, establecer un turno de intervención de los miembros, tras el que se realizaría un debate y se procedería a puntuar los subcriterios.

Al evaluar el Subcriterio 1.1 evidenciamos que la Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática (ETSII en adelante), a través de su Grupo de Mejora, ha definido y documentado la Misión, la Visión (E1), y los Valores del Centro (E2). En dichas definiciones, se recoge el compromiso de la Escuela y los Servicios que la componen, con la Calidad y el Aprendizaje.

Las Líneas de acción de la Escuela para alcanzar dichas metas se encuentran recogidas en el documento "Plan de Mejora 2005 / 2009" (E3), elaborado por un grupo de trabajo constituido por miembros de todos los Servicios y de otros Grupos de Interés del Centro. Este documento ha sido difundido y publicitado a través de la página WEB de la Escuela (E4), y de comunicaciones electrónicas (E5).

Por otra parte observamos que existen dudas sobre la efectividad en la divulgación de estos Principios, no podemos asegurar su conocimiento y entendimiento por todos los Grupos de Interés. También consideramos que el grado de implantación e implicación con estos principios es muy desigual y que el nivel de alineación del Equipo Directivo no es total.

Evidencias: E1, E2, E3, E4 y E5.

Puntuación EFQM: 20

E1-Acta nº 11 del Grupo de Mejora, aprobación de los conceptos de Misión y Visión.

E2- Actas nº 20 y 21 del Grupo de Mejora, aprobación de los Valores.

E3- Documento Plan de Mejora 2005-2009.

E4- Enlace en la pág. Web de la Escuela, dirección: http://www.informatica.us.es/

E5- Correo electrónico.





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

- -Elaboración de manera consensuada del documento donde se define la misión, visión y valores de la Unidad, con referencia a la calidad y mejora continua.
- -Publicación en la pág. Web de la Escuela la definición de Misión, Visión y Valores, incluyendo éstos últimos los conceptos de calidad y aprendizaje accesible para PDI, Alumnos y PAS del Centro.
- -Existencia de una Subdirección de Calidad.
- -Comunicaciones electrónicas y personalizadas con los grupos de interés para hacerles llegar, cualquier información relevante en esta materia.

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.):

- Realizar una mayor difusión de los conceptos mencionados, a través de diferentes medios de comunicación (carta de servicios, cartelería, etc.)
- Extender la información a otros grupos de interés.
- -Establecer mecanismos para medir que la información llega a todos los grupos de interés.

Subcriterio: 1b. (IMPLICACIÓN INTERNA)

Implicación personal de los líderes para garantizar el desarrollo, implantación y mejora continua del sistema de gestión de la organización

1.2 ¿Impulsa la Gerencia el desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión por Procesos que permita traducir la Estrategia/Presupuesto a objetivos cuantificables que, medidos de forma periódica, sirvan para mejorar los resultados globales?

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

La Escuela no dispone aún de un sistema de medición gestión que le permita definir unos objetivos y medir los resultados obtenidos. No obstante la ETSII se ha involucrado en la implantación de un sistema de gestión por procesos y ha elaborado su Mapa de Procesos (E6, E7) recogido en el documento del Plan de Mejora 2005-2009 (E3).

En dicho Mapa se identifican y documentan los Procesos Claves (E8) desplegándolos mediante sus correspondientes fichas, en las que se indican los objetivos a alcanzar, los responsables y los indicadores principales para su medición.

Hasta el momento no se dispone de un histórico de mediciones ni se ha realizado ninguna medición de forma periódica que permita evaluar su eficacia, tampoco se dispone de ningún sistema que facilite la tarea de medición.

Evidencias: E3, E6, E7 y E8.

Puntuación EFQM: 10



E3-Documento Plan de Mejora 2005-2009.
E6-Acta nº 27, aprobación del Mapa de procesos.
E7-Mapa de procesos UN08-MP00.
E8-Documentación de los procesos claves (fichas e indicadores).

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

-Apoyo del Equipo de Dirección para la participación en acciones formativas.

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.):

- Llevar a cabo la ejecución de los procesos claves, considerando sus indicadores.
- Dar una mayor difusión de dichos procesos.
- Implantar los procesos de apoyo.
- -Impulsar el desarrollo de aplicaciones informáticas y manuales de procedimientos.

Subcriterio: 1c. (IMPLICACIÓN EXTERNA) Implicación de los líderes con los clientes, parteners 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):

No podemos decir que exista un programa de contactos regulares y formales, orientados a conocer las necesidades de los Grupos de Interés, salvo las reuniones de Junta de Centro (E16) y las Comisiones de Servicios del Equipo Directivo (E15). Sin embargo, existen otros canales de comunicación como los buzones de sugerencias (E11) ubicados en todos los Servicios de la Escuela, los foros web (E12), las encuestas de satisfacción (E10) y las hojas de sugerencias y reclamaciones (E9), implantados para facilitar la transmisión de información y conocer las expectativas de los usuarios.

La Escuela se implica y colabora en actividades como la de Imaginática (E13) organizadas por las asociaciones estudiantiles (E13) en las que participan otras instituciones y empresas públicas y privadas.

En referencia a la implicación y concienciación de la Escuela en cuestiones medioambientales resulta evidente el esfuerzo que se está haciendo para favorecer el reciclaje y el

Páa.: 18 de 67



Informe autoevaluación.

ahorro energético y de agua (E14). Se está favoreciendo la recogida selectiva mediante contenedores y se están dotando las redes eléctrica y de agua de automatismos y equipos orientados a reducir el consumo y mejorar su rendimiento.

Evidencias: E9, E10, E11, E12, E13, E14, E15 y E16.

Puntuación EFQM: 20

E9-Hoja de Sugerencias y Reclamaciones en soporte papel y electrónico.

E10-Encuestas de satisfacción para PDI, Alumnos y PAS.

E11-Buzón de sugerencias y reclamaciones en los distintos servicios.

E12-Foros en el web de la Escuela, donde se percibe las necesidades e inquietudes del alumnado.

E13-Documentación de las Jornadas de Imaginática desde 2001.

E14-Distribución de contenedores de reciclaje de papel, pilas, tóner, y ahorro energético.

E15-Comisiones de servicios del equipo directivo para asistir a reuniones o encuentros relacionados con gestiones y docencia universitaria.

E16- Junta de Centro.

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

- -Contactos con diferentes grupos de interés a través de las jornadas de Imaginática (entidades públicas y privadas, alumnos, profesorado, PAS).
- -Contactos con las diferentes asociaciones de alumnos del Centro.
- -Contactos con diferentes grupos de interés por parte del equipo directivo.

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.):

- -Establecer reuniones formales y periódicas con los diferentes grupos de interés.
- -Sistematizar encuestas de satisfacción a los usuarios.
- -Fomentar el uso de los recursos electrónicos para reducir el consumo de papel.
- -Favorecer las buenas prácticas en el uso de las instalaciones y equipamiento.

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?

Páa.: 19 de 67





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

En términos generales no podemos hablar de comunicación bidireccional y fluida entre el Equipo Directivo y las unidades funcionales. El Equipo Directivo mantiene reuniones periódicas (E17) a las que puntualmente puede requerir la presencia de algún de jefe de unidad o representante de colectivo para solicitar o transmitir alguna información o instrucción siguiendo la cadena jerárquica. No observamos una evidente preocupación por desarrollar canales que mejoren la comunicación con las unidades o entre las unidades.

Existen vías de comunicación como son las listas de distribución de correo electrónico (E17) que llegan a todos los miembros y que ocasionalmente se utilizan para la transmisión de objetivos y estrategias.

En la comunicación entre servicios debemos mejorar la coordinación y la implementación de los canales existentes.

Por último la comunicación dentro de las unidades suele ser fluida y se realiza por diversos canales: verbalmente, por teléfono, correo electrónico y mediantes notas internas (E19).

Evidencias: E17, E18 y E19.

Puntuación EFQM: 15

E17-Listas de distribución de correo electrónico de los distintos usuarios (PDI, Alumnos y PAS).

E18-Convocatoria de reuniones del Equipo Directivo.

E19- Notas internas, con información de interés entre el personal.

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

- Equipo Directivo accesible.

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.):

- Establecer una mayor comunicación bidireccional.
- -Mejorar la coordinación entre los distintos servicios así como la comunicación existente con los canales actuales.
- Organizar encuentros informales del personal.
- -Celebrar reuniones periódicas para detectar y analizar problemas y encontrar soluciones consensuadas.

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):



El Equipo Directivo apoya la participación de sus empleados en acciones de mejora (E20) aunque más que fijar unos objetivos y ayudar a su consecución, marca unas directrices y actúa para corregir los errores detectados.

El personal participa activamente, tanto en los equipos de trabajo constituidos para el desarrollo de las tareas relacionadas con la calidad (E21), como en las acciones formativas (E22) conducentes a ampliar conocimientos y habilidades, y en las Comisiones de Servicio del PAS(E23) que prestigian al colectivo. Sin embargo no existe la percepción de que se reconozcan estas actuaciones y por añadidura no se desarrolla un clima que las potencie.

Evidencias: E20, E21, E22 y E23.

Puntuación EFQM: 15

E20-Creación del Grupo de Mejora.

E21- Actas de constitución de grupos de trabajo formados para llevar a cabo las encuestas, Carta de Servicios, Punto de acceso en la pág. Web de la Escuela PCASUS, ...

E22- Listado de acciones formativas con la relación de personal participante, tanto como alumnos como formadores.

E23-Comisiones de servicios del PAS.

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

- El Equipo Directivo apoya la creación del Grupo de Mejora, representativo de todos los servicios de la Unidad.
- -El Equipo Directivo facilita los contactos interuniversitarios entre sus empleados.

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.):

-Sistematizar el reconocimiento público individual o colectivo al personal de determinadas actuaciones.

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):

La ETSII intenta adecuarse a las necesidades de los distintos grupos de interés con los que se relaciona. Para ello, ha elaborado un Plan Organizativo (E24) que marca los objetivos que se pretenden alcanzar y las estrategias a desplegar, implementa herramientas para facilitar la gestión





de tareas (E26), e intenta actualizar sus instalaciones y equipamiento (E25, E26) para mejorar la calidad de sus servicios y aplicar las nuevas tecnologías. Pero por un lado los recursos necesarios con los que afrontar estos cambios dependen de la Gerencia y no se pueden garantizar y por otro, la identificación y selección de los cambios a realizar no son fruto de un análisis previo, ni se mide su impacto y eficacia, ni se comunican adecuadamente.

Evidencias: E24, E25, E26 y E27.

Puntuación EFQM: 15 E24- Plan Organizativo.

E25- Mapa de la red inalámbrica en el Centro.

E26- Gestor de reservas de espacio.

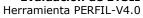
E27- Facturas de inversiones de materiales informáticos y audiovisuales.

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

- -Renovación de servidores y laboratorios del centro.
- La apuesta del Equipo de Gobierno por la aplicación de las nuevas tecnologías a la docencia.
- La implantación de herramientas y equipos informáticos para mejorar la eficacia de la gestión de los servicios.

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.):
-Potenciar mecanismos de comunicación para revisar y medir el impacto de los cambios en los

-Potenciar mecanismos de comunicación para revisar y medir el impacto de los cambios en los usuarios.

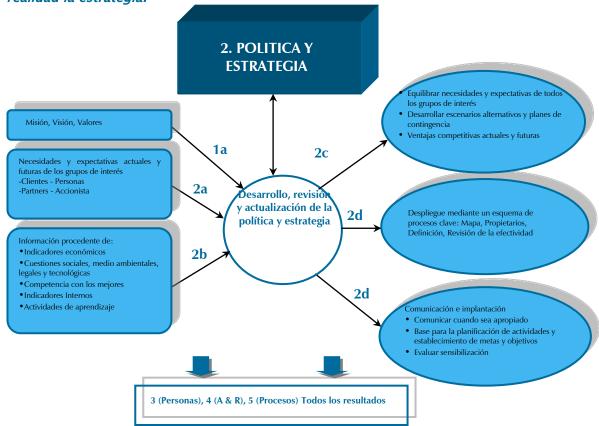




CRITERIO 2: POLÍTICA Y ESTRATEGIA

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 Contínua 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 sensibilidad 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.



Subcriterio: 2a (GRUPOS DE INTERÉS)

Las necesidades y expectativas actuales y futuras de los grupos de interés son el fundamento de la política y estrategia

2.1En 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 unidades similares?

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

Aunque hay evidencias de que efectivamente se recogen las necesidades y expectativas de estos Grupos de forma exhaustiva, está claro que éstas, de momento no se analizan, aún, dentro de un Sistema por Procesos sino que se atienden de forma reactiva y por eso lo hacemos constar en las áreas de mejora.

Evidencias: E4, E9, E10, E11, E24, E28, E29, E30 y E31.

Puntuación EFQM: 15

E4- Enlace en la pág. Web de la Escuela, dirección: http://www.informatica.us.es/

E9- Hojas de sugerencias y reclamaciones en soporte papel y electrónico.

E10- Encuestas de satisfacción para Alumnos, PDI y PAS.

E11- Buzón de sugerencias y reclamaciones en los distintos servicios.

E24- Plan Organizativo.

E28- Encuestas a egresados sobre su trayectoria laboral y la opinión de la Escuela.

E29- Encuestas a alumnos potenciales sobre la visión de los estudios de informática.

E30- Firmas de convenios con empresas.

E31- Páginas 11 a 13 del Plan de Mejora.

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

-Se obtiene información de interés por medio de encuestas a todos los grupos de interés.

-Se encuentran definidos los objetivos y estrategias en el Plan de Mejora.

- Las empresas del sector demandan profesionales y se realizan convenios.
- Se recogen inquietudes y mejoras de los distintos grupos de interés a través distintos canales de comunicación.

- Analizar los datos obtenidos a través de las distintas encuestas realizadas a los grupos de interés para la planificación anual.
- Revisar en el Plan de Mejora los objetivos cumplidos y actualizarlos anualmente.



 Establecer un calendario de reuniones con representantes de los distintos grupos de interés de forma periódica.

Subcriterio: 2b. (APROVECHAMIENTO DE LA INFORMACIÓN)

La información procedente de las actividades relacionadas con la medición del rendimiento, investigación, aprendizaje y creatividad son el fundamento de la política y estrategia

2.2En la definición del Plan Operativo/Presupuesto Anual de la Unidad Organizativa, ¿se recogen y consideran los resultados de las mediciones anteriores, tanto propios como de unidades similares, y se analizan los impactos de la legislación aplicable, la innovación tecnológica, y los indicadores socioeconómicos y demográficos a corto y largo plazo?

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

En cuanto a la legislación aplicable, el Centro se limita a cumplir las normas y establecer las de régimen interno, acudiendo a la Asesoría Jurídica para consultar dudas al respecto. No tiene capacidad para elaborar nuevas normas y por tanto comprobar su impacto. Por lo que respecta a las innovaciones tecnológicas y demográficas intenta que haya informes suficientes para decidir qué equipamiento es el necesario.

Evidencias: E24, E32, E33, E34, E35 y E36.

Puntuación EFQM: 10 E24- Plan Organizativo.

- E32- Normas de régimen interno del Centro.
- E33- Solicitudes a la Asesoría Jurídica de la Universidad.
- E34- Informe anual de alumnos matriculados.
- E35- Informe anual renovación de equipamiento (guía del curso).
- E36- Informe anual para elaboración de ranking de centros en distintos periódicos.

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

- Mejoras anuales en el equipamiento e infraestructura del centro.
- Implantación de nuevas tecnologías.

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.):

Recoger y analizar los resultados operativos e indicadores de los procesos clave.



Subcriterio: 2c. (PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA) La política y estrategia se desarrolla, revisa y actualiza

- 2.3En la definición del Plan Operativo/Presupuesto Anual de la Unidad Organizativa, ¿se tienen en cuenta, entre otros, los siguientes factores?:
 - Coherencia con los Principios Éticos y Valores que conforman su "Cultura".
 - Atención equilibrada de necesidades y expectativas de los Grupos de Interés.
 - Análisis de Riesgos y Plazos e identificación de los Factores Críticos de Éxito.

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

Una vez más estamos ante la tarea de considerar factores diversos en el Plan Operativo/Presupuesto Anual de la Unidad Organizativa que actualmente se tienen en cuenta aunque no de forma sistemática. Esto se refleja claramente en las áreas de mejoras. La puntuación se justifica por el esfuerzo de Grupo de Mejoras en elaborar un documento que las contemple en el futuro.

Evidencias: E3, E37, E38 y E39.

Puntuación EFQM: 15

E3- Documento Plan de Mejora 2005-2009.

E37- Las normas internas del Centro.

E38- Actas de la Junta de Centro (informe y planificación del presupuesto).

E39- Informe de inversiones realizadas para cubrir necesidades de los usuarios.

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

- Se encuentra definido el Plan de mejora con sus estrategias y objetivos.
- Visión plurianual en la planificación del presupuesto.
- Se procura un cierto equilibrio entre las necesidades de los diferentes grupos de interés (consenso en la Junta de Centro).

- Revisar el plan de mejora (atendiendo la coherencia con los principios y valores).
- Revisar el plan organizativo para asegurar el equilibrio de las expectativas de los grupos de interés.



Subcriterio: 2d. (COMUNCACIÓN Y DESPLIEGUE)

La política y estrategia se comunica y despliega mediante un esquema de procesos clave

2.4¿Se identifican los Procesos Clave de la Unidad Organizativa y se despliega el Plan Operativo a través de ellos? ¿Se descomponen los Objetivos y Metas de la Unidad Organizativa a través de los distintos niveles, llegando hasta la definición y seguimiento de los objetivos individuales o de equipo? ¿Se evalúa el nivel de conocimiento y sensibilización de los Grupos de Interés sobre los aspectos fundamentales de la Estrategia, Plan Operativo y Presupuesto, según sea apropiado?

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

Todas las evidencias con que se cuentan se refieren a los Procesos Clave y al Plan Organizativo u Operativo del Centro que se ha ido elaborando a través del Grupo de Mejoras en sus reuniones. Queda pendiente, sin embargo, el desarrollo de éstos para las distintas Unidades Organizativas.

Evidencias: E3, E4, E7, E8 y E24.

Puntuación EFQM: 15

E3- Documento Plan de Mejora 2005-2009.

E4- Enlace en la pág. Web de la Escuela, dirección: http://www.informatica.us.es/

E7- Mapa de procesos UN08-MP00.

E8- Documentación de los procesos claves (fichas e indicadores).

E24- Plan Organizativo.

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

- Documentados los procesos clave de la Unidad.
- Están definidos los responsables de todos procesos clave con sus indicadores con sus propietarios.
- Los grupos de interés pueden acceder a la información del Plan de Mejora a través del web de la Escuela y mediante correos electrónicos informativos.

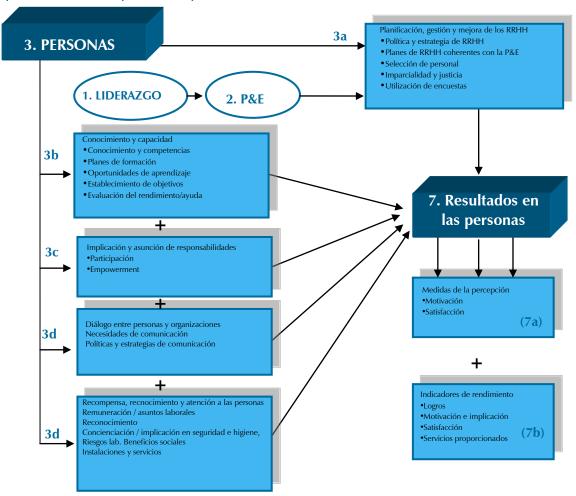
- Crear cauces de comunicación más formales y de periodicidad fija y asegurada.
- Revisar el despliegue del plan de mejora.
- Medir los resultados de los indicadores de los procesos claves.
- Garantizar la intercomunicación de los procesos claves.



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 Contínua 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: 3ª. (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):

La gestión de recursos humanos corresponde a la Gerencia de la Universidad, que es quién elabora el Plan de Recursos Humanos en base a las prioridades marcadas por el Gobierno de la Universidad y la disponibilidad presupuestaria. Dicho plan cumple con la legislación vigente de aplicación y garantiza la igualdad de oportunidades para el acceso y la promoción. Está alineado con la política estratégica de la Universidad y se desarrolla mediante herramientas como la RPT, el Plan de Formación y el Plan de Acción Social.

La ETSII como tal no tiene definido un plan específico de gestión de recursos humanos aunque ha colaborado a través de su personal en la elaboración del Plan de Recursos Humanos de la Universidad (E41, E42, E43).

Evidencias: E11, E40, E41, E42 y E43.

Puntuación EFQM: 15

E11- Buzón de sugerencias y reclamaciones en los distintos servicios.

E40-PCASUS.

E41- PREHU (Plan Estratégico de Recursos Humanos).

E42- Actas del grupo de mejora PCASUS de la Escuela.

E43- Asistencias a Jornadas de Recursos Humanos.

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

- Existe un Plan en Recursos Humanos y se ha colaborado con él.
- Colaboración en los Planes de Recursos Humanos a través de PCASUS.
- Existe un Centro de Cálculo en la Escuela que facilita fomentar la estrategia de las prácticas de los alumnos.
- Existe un alto grado de participación del personal en la gestión.

- Documentar un Plan de Recursos Humanos propio de la Escuela, en el que se establezcan objetivos a corto y medio plazo, recursos necesarios y se fijen los indicadores adecuados.
- Documentar con actas las reuniones entre el personal.
- Establecer reuniones sistemáticas de los grupos que llevan los procesos y documentarlos.





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):

Existe una descripción de los puestos de trabajo así como de los conocimientos y habilidades necesarios para su desempeño (E46, E47, E48). Estos conocimientos y habilidades se evalúan mediante los procesos selectivos para el acceso y la promoción.

El personal participa activamente en las acciones de formación y de transmisión de conocimientos, solicitando o impartiendo los cursos de Formación del PAS (E44, E45). Aunque sería conveniente que a nivel de centro se desarrollase un plan de formación propio, revisable anualmente, y que valorase las necesidades formativas concretas de cada unidad y/o individuo.

Evidencias: E44, E45, E46, E47 v E48.

Puntuación EFQM: 15

E44- Plan de Formación del FORPAS.

E45- Nº de horas de cursos de formación del personal.

E46- Relación de puestos de trabajo (RPT).

E47- IV Convenio Colectivo para el PAS laboral.

E48- Manual de funciones del personal funcionario.

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

- La Universidad tiene un Plan de formación del PAS adaptado a las necesidades del personal.
- Están establecidos los objetivos de equipo a través de los procesos clave.
- Participación del personal en la evaluación de las competencias realizada desde Recursos Humanos de la Universidad.

- Definir un Plan de formación propio revisable anualmente.
- Establecer una sistemática en la que se definan objetivos individuales.
- Revisar los objetivos fijados para los procesos clave.





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):

A nivel individual el personal se interesa por las acciones formativas (E22, E23), sería conveniente que la Escuela aprovechase este interés para el desarrollo de un plan propio, que permitiese aprovechar este potencial y desarrollar la innovación, creatividad y el trabajo en equipo.

El grado de implicación del personal en las acciones de mejora está siendo fundamental para su desarrollo (E20, E49) aunque es más fruto de su propia motivación que de estímulos externos.

Evidencias: E20, E22, E23 y E49.

Puntuación EFQM: 15

E20-Creación del Grupo de Mejora.

E22-Participación del personal en acciones formativas, tanto como alumnos como formadores.

E23-Comisiones de servicios del PAS.

E49- Autoevaluación EFQM de la Unidad.

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

- Participación de todo el personal adscrito a la Escuela en el grupo de mejora.
- Delegación y autonomía en el desarrollo de las funciones.
- Flexibilidad y autonomía del personal fomentando el trabajo en equipo.
- Se apoya la participación en acciones formativas.

- Establecer mecanismos para la motivación, el reconocimiento individual y colectivo.
- Reuniones periódicas para coordinarse entre los distintos servicios de la Unidad aportando sugerencias y mejoras.



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):

Existen diversos canales de comunicación tanto vertical como horizontal (E17, E19, E50) aunque no se han identificado las necesidades de comunicación ni se han evaluado la eficacia de los canales utilizados.

Es necesario sistematizar la comunicación entre servicios, recoger las necesidades de las unidades y establecer un cauce de comunicación por el que se difunda la información relevante

Evidencias: E17, E19 y E50.

Puntuación EFOM: 15

E17-Listas de distribución de correo electrónico de los distintos usuarios (PDI, Alumnos y PAS)

E19- Notas internas, con información de interés entre el personal.

E50- Reuniones no periódicas del personal de los distintos servicios (agenda, correos de convocatoria de las reuniones, etc...)

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

- La información llega a los distintos servicios de la Unidad mediante los sistemas de comunicación establecidos.
- Todo el personal dispone de acceso al servidor web.
- Equipo de dirección accesible.

illicas poi alca.).		
		ı
-Establecer reliniones	s sistemáticas de coordinación de los distintos servicios.	
	o distributions at coordination at its districts servicios.	

- -Medir la eficacia de los sistemas de comunicación establecidos mediante encuestas.
- Recoger las necesidades de comunicación expresadas por el PAS.
- Fomentar la retroalimentación.



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 (máximo una hoja):

Las políticas de remuneración, movilidad, etc. vienen establecidas por acuerdos ajenos a la Escuela (E46, E47, E51).

No existe una política de reconocimiento hacia el PAS a nivel de la Escuela.

La Escuela cumple con la legislación y normativas vigentes en materia de seguridad e higiene (E54) y promueve las buenas prácticas medioambientales (E52, E55).

El PAS de la Escuela dispone en general de unas instalaciones y equipamiento adecuados para el desarrollo de su actividad.

La Universidad cuenta con los Servicios de Acción Social y del SACUS que prestan diversos tipos de ayudas (económicos, asistenciales, culturales, etc) al PAS y a otros colectivos.

Evidencias: E46, E47, E51, E52, E53, E54 y E55.

Puntuación EFQM: 10

E46- Relación de puestos de trabajo (RPT).

E47- IV Convenio Colectivo para el PAS laboral.

E51- Presupuesto de la Universidad.

E52- Reciclado de material (informático, papel, pilas, tóner,...)

E53- Plan de Acción Social.

E54- Normativa en materia de Riesgos Laborales.

E55- Instalaciones adaptadas para el ahorro energético.

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

- El personal que compone la Unidad tiene a su disposición los recursos necesarios para el desempeño de su trabajo.
- Se fomentan acciones medioambientales como reciclado de papel, pilas y tóner.
- Implantación progresiva de medidas orientadas al ahorro energético.
- Calidad en las instalaciones de los puestos de trabajo.

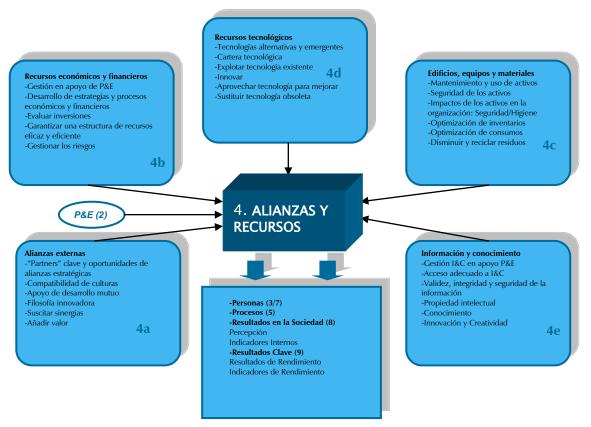
- Adaptar los puestos de trabajo a las necesidades del personal y los clientes.
- Aumentar la implicación del personal en temas medioambientales, de seguridad e higiene.
- Fomentar el uso del correo electrónico para disminuir el consumo de papel.



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 Contínua 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: 4a (COOPERACIÓN Y ASOCIACIÓN) Gestiona las alianzas externas

4.1 ¿Identifica la Unidad Organizativa aquellas Organizaciones clave con las que se relaciona (Universidades, administraciones públicas, proveedores, etc.) y desarrolla con ellas acuerdos de colaboración, fomentando la transferencia de conocimientos y el aprovechamiento de sinergias?

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

Este subcriterio es quizá uno de los que más directamente implica al Centro. Por ese motivo nuestra actividad es aquí es más intensa que en otros y por tanto la valoración es mayor. Existen muchas evidencias y además muchas de ellas son consideradas puntos fuertes por considerarlas iniciativas propias.

Evidencias: E30, E56, E57, E58, E59 y E60.

Puntuación EFQM: 25

E30- Firmas de convenios con empresas.

E56- FIDETIA, Fundación para la Investigación y el Desarrollo de las Tecnologías de la Información en Andalucía.

E57- Colaboración y cooperación con Entidades Públicas y Privadas (convenios, acuerdos, etc.).

E58- Cooperación con Universidades Nacionales y Extranjeras (programas de movilidad Erasmus, Sicue-Séneca, Jornadas Técnicas Rediris y grupos de trabajo,...).

E59- Relación de colaboradores con el equipo organizador en el Salón del Estudiante.

E60- Listado de los proveedores claves.

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

- Firma de convenios con instituciones públicas y privadas para la realización de prácticas.
- Existencia de la Subdirección de Relaciones Internacionales.
- Participación del PAS en proyectos interuniversitarios encuadrados en los Grupos de Trabajo de Rediris.
- Gran implicación en la organización y desarrollo del Salón del Estudiante a través de la Delegación de Alumnos del Centro (concursos, juegos, CD de presentación de la Escuela,...).

- Mayor difusión de los recursos del Centro y sus instalaciones en distintos sectores de la sociedad.
- Establecer un sistema de valoración de los proveedores para determinar factores relevantes para futuras adquisiciones.





Subcriterio: 4b. (RECURSOS)

Gestión de los recursos económicos y financieros

4.2 ¿Se ha definido e implantado una estrategia económico-financiera, alineada con la Estrategia/Plan Operativo de la Unidad Organizativa y traducida en un Presupuesto Anual? ¿Contempla dicha estrategia tanto las inversiones previstas, como los recursos necesarios para la financiación de las actividades de la Unidad Organizativa? ¿Contempla una adecuada gestión del riesgo financiero, gestión de cobros (cuando proceda), etc.?

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

Volvemos a encontrarnos en la misma situación en la que estábamos en anteriores subcriterios. El margen de maniobra del Centro es relativamente corto, limitándose a funciones de intervención y control del gasto, distribuyendo los recursos que le han sido asignados. No obstante, dentro de estas limitaciones se intenta llevar a cabo una buena gestión financiera y prueba de ello son las evidencias. Queda pendiente de todas formas elaborar un plan económico-financiero alineado con el Plan Operativo y las Estrategias.

Evidencias: E61, E62, E63 y E64.

Puntuación EFQM: 15

E61- Proyecto de Presupuesto anual.

E62- Presupuesto económico anual.

E63- Solicitud de Ayuda a Prácticas Obligatorias.

E64- Requerimiento del pago de matrícula.

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

Planificación de gastos, ingresos e inversiones, anual y plurianual.

- Revisión periódica del presupuesto.
- Establecer una distribución del presupuesto por unidades operativas.
- Elaborar un plan económico-financiero alineado con el Plan Operativo y las Estrategias.



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?

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

También este subcriterio depende en gran medida de una actividad propia y por eso se encuentran tantas evidencias y puntos fuertes. Aunque la mayoría de estas cuestiones vienen impuestas por ley, el Centro hace un esfuerzo grande por ser pulcro con estas leyes y cumplirlas exhaustivamente.

Evidencias: E52, E54, E55, E65, E66, E67 y E68.

Puntuación EFQM: 20

E52- Reciclado de material (informático, papel, pilas, tóner,...)

E54- Normativa en materia de Riesgos Laborales.

E55- Instalaciones adaptadas para el ahorro energético.

E65- Partes emitidos al Servicio de Mantenimiento.

E66- Listado de cargos en el presupuesto por el servicio de mantenimiento.

E67- Solicitudes de infraestructura y equipamiento.

E68- Existencia de un Plan de Mantenimiento Preventivo.

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

- Se fomentan acciones medioambientales como reciclado de material informático, papel, pilas y tóner...
- Implantación progresiva de medidas orientadas al ahorro energético.
- Existencia de la Subdirección de Obras.
- Se vela por el adecuado funcionamiento de conservación y seguridad en el edificio y sus instalaciones, cumpliendo la normativa en materia de seguridad.
- Se realizan inversiones para el mantenimiento adecuado de las instalaciones

- Fomentar la implantación progresiva de medida orientadas al ahorro energético.
- Aumentar la implicación del personal en asuntos medioambientales y en la reducción del consumo energético.
- Establecer indicadores para evaluar la efectividad del mantenimiento de las instalaciones.



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):

Seguimos teniendo protagonismo en este subcriterio en el que evidentemente nos valoramos con cierta satisfacción. Son muchas las evidencias que nos llevan a pensar que estamos haciendo las cosas bien. Quizá en éste, como en otros subcriterios anteriores en los que nuestra puntuación ha aumentado, esté más clara la autonomía de la Unidades Organizativas para llevarlo a cabo.

Evidencias: E35, E69, E70, E71 y E72.

Puntuación EFQM: 30

E35- Informe anual renovación de equipamiento (guía del curso).

E69- Solicitudes de dotación de material informático y audiovisual.

E70- Facturas gestionadas de las adquisiciones de nuevas tecnologías, licencias, etc.

E71- Existencia de red inalámbrica en todo el edificio (WIFI).

E72- Aplicaciones informáticas adecuadas a las necesidades de la unidad (gestión de espacios, Universitas XXI, MSDN Academic Alliance,...)

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

- Interés del Equipo Directivo por identificar y mejorar las tecnologías más innovadoras.
- Se facilita la participación en cursos de formación para la adaptación a las nuevas tecnologías.
- Mantenimiento y optimización de los recursos informáticos y audiovisuales.

- Mayor inversión en tecnología e instalaciones.
- Difusión externa de las instalaciones del Centro.
- Establecer indicadores de seguimiento del funcionamiento de las instalaciones y equipos en un porcentaje anual.



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):

El número de evidencias de este subcriterio nos haría pensar en una puntuación más alta pero aunque el Centro establece muchos canales de recogida de información no hay establecido un sistema de análisis de estas exigencias ni tampoco una comunicación bidireccional que le permita al usuario llevar un seguimiento de sus peticiones. Por lo que respecta a la intimidad y conservación de los datos se está a lo que dicta la ley sobre protección.

Evidencias: E4, E5, E11, E17, E28, E36, E73, E74, E75 y E76.

Puntuación EFQM: 25

E4- Enlace en la pág. Web de la Escuela, dirección: http://www.informatica.us.es/

E5- Correo electrónico.

E11- Buzón de sugerencias

E17- Listas de distribución de correo electrónico de los distintos usuarios (PDI, Alumnos y PAS).

E28- Hoja de reclamaciones recibidas.

E36- Informe anual para elaboración de ranking de centros en distintos periódicos.

E73- Tablones de anuncios.

E74- Guía de la ETSII.

E75- Reglas de uso del foro según Ley Orgánica de Protección de Datos.

E76- Política de copias de seguridad.

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

- Se recogen las necesidades de los usuarios a través de los distintos canales establecidos.
- Se han definido normas y procedimiento para la protección de la información, atendido a la legislación vigente.
- Se asegura la adecuada actualización y conservación de la información (copias de seguridad).

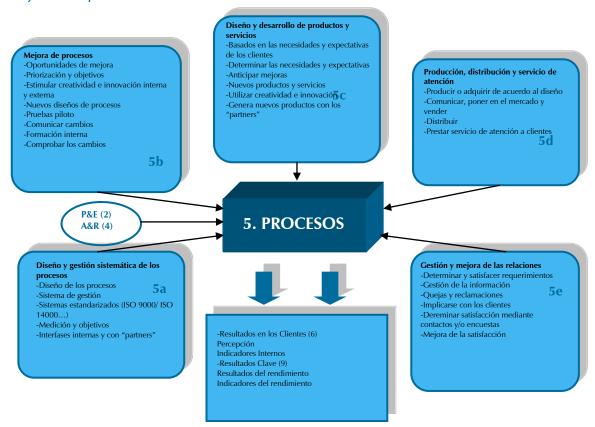
AREA DE MEJORA (Se deberá indicar áreas de mejora, en el informe final se desarrollarán las líneas de actuación concretas. Resumir a no más de dos líneas por área.):

 Definición e implantación progresiva de un sistema de comunicación bidireccional entre la unidad organizativa y el cliente, basado en la incidencia-respuesta.



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: 5a

Diseño y gestión sistemática de los procesos

5.1 ¿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 aquéllos 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?

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

La ETSII está inmersa en la implantación de un sistema de gestión por procesos aplicando la metodología del modelo EFQM. Tiene identificados (E6, E7), definidos y documentados (E8), sus procesos claves, aunque no existen evidencias ni de la alineación de éstos con la estrategia de la Universidad ni del nivel de difusión entre los Grupos de Interés.

En estos momentos no está desplegado un sistema de medición que permita evaluar la eficacia de los procesos e identificar las áreas de mejora. Las modificaciones que se introducen son debidas a cambios normativos o a una recogida de datos no sistemática e insuficiente.

Evidencias: E3, E5, E6, E7, E8 y E24.

Puntuación EFQM: 25

E3- Documento Plan de Mejora 2005-2009.

E5- Correo electrónico.

E6-Acta nº 27, aprobación del Mapa de procesos.

E7-Mapa de procesos UN08-MP00.

E8-Documentación de los procesos claves (fichas e indicadores).

E24- Plan Organizativo.

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

- Documentados, definidos y difundidos los procesos claves de la Unidad.
- La metodología usada en los procesos elaborados se basa en el modelo europeo de la EFQM tomando como referente para la gestión de la calidad total según directrices de la Universidad.

- Garantizar la difusión del Plan Organizativo, sus estrategias y objetivos entre todo el personal.
- Realizar el seguimiento de los procesos clave definidos (para ver su efectividad) y una posible revisión y actualización de los mismos.





5.2 ¿Disponen los Procesos, y en especial los denominados Clave, de unos sistemas de medición o indicadores, que permitan establecer sus objetivos de rendimiento y evaluar los resultados obtenidos? ¿Se han identificado aquellas áreas de los procesos que son comunes con otras unidades y a agentes externos a éste (proveedores, administración, etc.)?

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

Como se evidenció en el punto anterior la Escuela tiene definidos los procesos claves y sus correspondientes fichas de indicadores (E8). Sin embargo las tareas de medición se encuentran en

una fase inicial o pendiente de inicio, por este motivo no se dispone aún de resultados de cuyo
análisis se puedan extraer conclusiones para reafirmar los puntos fuertes o desarrollar las áreas de
mejora necesarias.
Evidencias: E8
Puntuación EFQM: 10

E8- Documentación de los procesos clave (fichas e indicadores).

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

 Documentados y publicados todos los procesos clave de la Unidad con sus indicadores correspondientes.

- Analizar los resultados de los indicadores implantados para conocer los objetivos conseguidos y compararlos con mediciones futuras.
- Comparar los resultados de los indicadores con los de otras Unidades.





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):

Al encontrarse el sistema de gestión por procesos en fase de implantación, aunque están identificados y definidos los procesos claves, aún no se ha realizado la medición de los indicadores que permitan conocer el grado de cumplimiento de los objetivos marcados (E8). Por lo tanto las modificaciones que se introducen tienen su origen en la aparición de malos resultados o en la experiencia de los trabajadores más que en las desviaciones observadas sobre los objetivos marcados.

Evidencias:	_	
Puntuación	EFQM:	10

E8-Documentación de los procesos claves (fichas e indicadores).

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

- El Sistema de Gestión por Procesos se encuentra en fase implantación.
- La participación del personal en actividades formativas para colaborar en la mejora de los procesos.

111	ieas por area.).
-	Revisar la eficacia de los procesos clave.





Subcriterio: 5c (PRODUCTOS Y SERVICIOS)

Diseño y desarrollo de los productos y servicios basándose en las necesidades y expectativas de los clientes

5.4¿Se recogen informaciones procedentes de estudios de mercado y competencia, necesidades y expectativas de clientes, sugerencias innovadoras y creativas..., y se tienen en cuenta a la hora de definir los nuevos Productos, Servicios y actividades de la Unidad organizativa?

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

Los productos y servicios ofertados por la Escuela están en la media de los estándares del sector.

Se obtiene información sobre las necesidades y expectativas de los clientes a través de distintos medios de comunicación (E5), se realizan encuestas a todos los grupos de interés (E10, E30, E31), se dispone de un foro en la página web (E12), se ha facilitado la tramitación de sugerencias y reclamaciones (E9, E11), se colabora y apoyan las actividades de las asociaciones estudiantiles (E13) y se intenta dar la máxima difusión a la información relacionada con la calidad (E77). No obstante no podemos hablar de que exista un sistema estructurado para la recogida sistemática de información, de cuyo análisis se extraigan conclusiones para definir nuevos productos o servicios.

Evidencias: E5, E9, E10, E11, E12, E13, E30, E31 y E77.

Puntuación EFQM: 20 E5- Correo electrónico.

- E9- Hoja de sugerencia y reclamaciones en soporte papel y electrónico.
- E10- Encuestas de satisfacción para PDI, Alumnos y PAS.
- E11- Buzón de sugerencias y reclamaciones en los distintos servicios.
- E12- Foros en el web, donde se perciben las necesidades e inquietudes del alumnado.
- E13- Documentación de las Jornadas de Imaginática desde el 2001.
- E30- Encuesta a egresados sobre su trayectoria laboral y la opinión de la Escuela.
- E31- Encuestas a alumnos potenciales sobre la visión de los estudios de informática.
- E77 Punto de acceso en la página web de la Escuela PCASUS.

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

- Se obtiene información relevante por medio de encuestas a todos los grupos de interés.
- Se recogen inquietudes y mejoras de los distintos grupos de interés a través de distintos canales de comunicación.

- Establecer un sistema estructurado de recogida de información relevante, que permita definir las expectativas y necesidades que deban cubrir los servicios de la Unidad.
- Documentar y difundir los nuevos servicios ofrecidos y proponer indicadores para conocer su impacto.



5.5 ¿Se investigan las necesidades y expectativas, así como el grado de satisfacción de los clientes con los Productos y Servicios, y se utiliza dicha información para la modificación y mejora de los mismos?

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

De manera similar al punto anterior, sin constituir un sistema estructurado, ni tener un seguimiento sistemático, Las encuestas (E10), Las sugerencias y reclamaciones (E9, E11) y la página web (E12) son los canales de comunicación de los que dispone la escuela para detectar el grado de satisfacción de sus clientes con los productos y servicios que oferta. La información obtenida sirve para conocer el impacto de cambios realizados en los productos o servicios o para decidir modificaciones o mejoras en los mismos.

Evidencias: E9, E10, E11 Y E12.

Puntuación EFOM: 15

E9- Hoja de sugerencia y reclamaciones en soporte papel y electrónico.

E10- Encuestas de satisfacción para PDI, Alumnos y PAS.

E11- Buzón de sugerencias y reclamaciones en los distintos servicios.

E12- Foros en el web, donde se perciben las necesidades e inquietudes del alumnado.

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

 Se recogen y se gestionan las necesidades de los clientes tanto internos como externos, a través de los distintos canales de comunicación.

- Canalizar la información obtenida del grado de satisfacción de los clientes para establecer objetivos de mejora.
- Sistematizar la recogida de la información de los usuarios.





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):

La ETSII ha elaborado su Carta de Servicios recientemente aunque aún no está publicada. En dicha Carta están recogidas las condiciones de prestación de los servicios y los niveles de compromiso. Hasta la fecha el documento donde se comunican las características y condiciones de prestación de los productos y servicios ofertados es la Guía del curso(E78). Los procedimientos de control de cumplimiento son esporádicos y tiene un carácter básicamente correctivo.

A nivel de infraestructuras y equipamiento estas están sujetas al programa de revisiones (E79) que garantiza su adecuado funcionamiento en cuanto a las condiciones de seguridad, eficacia y respeto al medio ambiente.

Puntuación EFQM: 10
E78- Guía del curso.
E79 - Informes de revisiones periódicas de instalaciones y servicios.

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

Elaboración y cambios en las normativas de uso en base a la experiencia.

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.):

-Desarrollar procedimientos de control efectivos para el aseguramiento de la prestación de un servicio de calidad.

Evidencias: E78 y E79.



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):

La Escuela ha desarrollado diversas vías de comunicación para facilitar la recogida de información referente a las necesidades y expectativas de sus clientes (E4, E12). Estas vías han sido complementadas con encuestas dirigidas a clientes internos, externos y potenciales (E10, E28, E29) y además se han organizado o favorecido otras actividades con alumnos, instituciones y empresas (E13, E30).

La Escuela cuenta con un canal para la comunicación de las sugerencias y reclamaciones (E9, E10) y todas las recibidas se tramitan registran y contestan. Habría que sistematizar el seguimiento de las medidas correctoras a las que hubieran dado lugar.

Consideramos necesario implementar algún sistema para de manera periódica analizar la información obtenida para establecer las medidas correctoras conducentes a mejorar los servicios (E31).

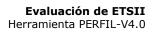
Evidencias: E4, E9, E10, E11, E12, E13, E28, E29, E30 y E31.

Puntuación EFQM: 30

- E4- Enlace en la pág. Web de la Escuela, dirección: http://www.informatica.us.es/
- E9- Hoja de sugerencias y reclamaciones en soporte papel y electrónico.
- E10- Encuestas de satisfacción para PDI, Alumnos y PAS.
- E11- Buzón de sugerencias y reclamaciones en los distintos servicios.
- E12- Foros en web, donde se percibe las necesidades e inquietudes del alumnado.
- E13-Documentación de las jornadas de Imaginática desde 2001.
- E28- Encuestas a egresados sobre su trayectoria laboral y la opinión de la Escuela.
- E29- Encuestas a alumnos potenciales sobre la visión de los estudios de informática.
- E30- Firmas de convenios con empresas.
- E31- Páginas 11 a 13 del Plan de Mejora.

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

- Se recogen y se gestionan las necesidades y expectativas de los clientes tanto internos como externos, a través de los distintos canales de comunicación.
- Las sugerencias y reclamaciones son procesadas, tramitadas, respondidas y atendidas correctamente.





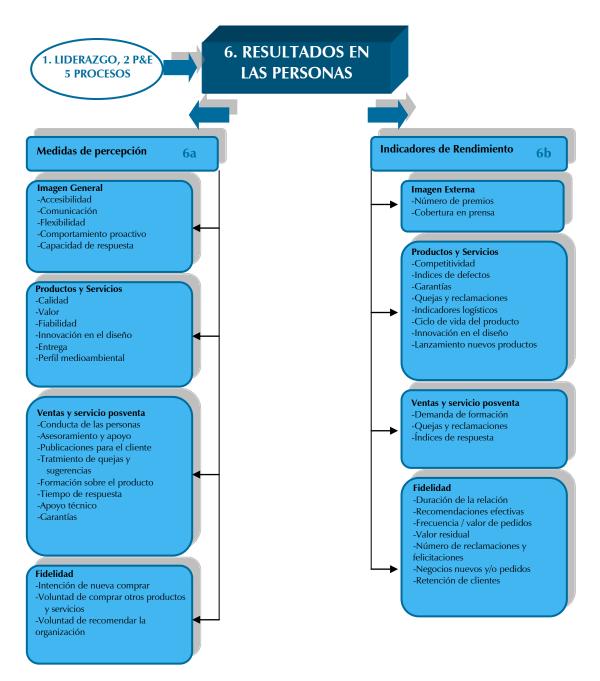
AREA DE MEJORA (Se deberá indicar áreas de mejora, en el informe final se desarrollarán las líneas de actuación concretas. Resumir a no más de dos
líneas por área.):
 Crear una comisión que se encargue de recoger toda la información recibida para poder realizar las acciones de mejora oportunas.
 Seguimiento de las acciones correctores que hayan dado lugar las reclamaciones.



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?
- 6.3Sobre 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.):

Para la valoración del subcriterio se ha tenido en cuenta sólo los resultados del segundo punto (6.2) que se refiere a la recogida de información y en algunos aspectos el (6.3), en lo que se refiere a elaborar objetivos e indicadores para medir los resultados. Queda pendiente de forma implícita el punto (6.4) en las áreas de mejora y con respecto al primero, creemos que es más labor de las instancias superiores, las encargadas de definir esos criterios.

Evidencias: E8, E9, E10, E11, E12, E24, E28 y E29.

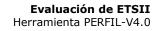
Puntuación EFQM: 15 (común para los cuatro puntos anteriores).

E8- Documentación de los procesos claves (fichas e indicadores).

E9- Hoja de Sugerencias y Reclamaciones en soporte papel y electrónico.

E10- Encuestas de satisfacción para PDI, Alumnos y PAS.

E11- Buzón de Sugerencias y reclamaciones en los distintos servicios.





- E12-Foros en el web de la Escuela, donde se percibe las necesidades e inquietudes del alumnado.
- E24- Plan Organizativo.
- E28- Encuestas a egresados sobre su trayectoria laboral y la opinión de la Escuela.
- E29- Encuestas a alumnos potenciales sobre la visión de los estudios de informática.

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

- Difusión de encuestas a través de la página web la Escuela y distribución en todas las aulas del Centro.
- Se contestan todas de las hojas de sugerencias y reclamaciones presentadas en el Centro a través de la Dirección, previa consulta a los servicios implicados, en un plazo máximo de 20 días.

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.):

- Modificar las encuestas para detectar los aspectos que los clientes consideran más importantes.
- Recabar de RRHH sistemáticamente la información de las encuestas de otros centros/Universidades.
- Implementar con RRHH un sistema homogéneo de comparación de datos con otros Centros y Universidades.

PERFIL V 4.0 Adaptación Grupo Universidades





Subcriterio: 6b (MEDICIONES OBJETIVAS) Indicadores de rendimiento

- 6.5Teniendo en cuenta cuáles son los aspectos más valorados por los clientes, ¿ha identificado la Universidad con qué procesos están relacionados y con qué indicadores de dichos procesos puede existir una correspondencia?
- 6.6Sobre los indicadores de dichos procesos, que inciden directamente en la satisfacción de los 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?
- 6.7¿Se comparan los resultados de dichos indicadores con los de otras Universidades o el propio sector? Respecto a dichos indicadores, ¿en qué situación competitiva situamos a los Servicios de 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.):

De los tres puntos anteriores sólo hemos encontrado evidencias del primero (6.5) y que se reflejan en nuestro Mapa de Procesos. Éstos se han diseñado en base a la experiencia y la recogida de sugerencias, reclamaciones y encuestas a nuestros clientes. Actualmente no se miden resultados porque aún no hemos llegado a esa fase dentro de la implantación del Sistema de Gestión por Procesos y por lo que respecta al punto tres, la comparación de indicadores con otros Servicios, nos limitamos a redactar un informe para el ranking de Centros que aparece en la prensa.

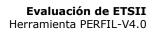
Evidencias: E7, E8, E9, E10, E24 y E36.

Puntuación EFQM: 10

- E7- Mapa de procesos UN08-MP00.
- E8- Documentación de los procesos claves (fichas e indicadores).
- E9- Hoja de sugerencias y reclamaciones en soporte papel y electrónico.
- E10- Encuestas de satisfacción para PDI, Alumnos y PAS.
- E24- Plan Organizativo.
- E36- Informe anual para elaboración de ranking de centros en distintos periódicos.

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

-	Identificación y do satisfacción de nue	de	procesos	que	son	determinantes	en	el	grado	de





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.):	
 Mayor difusión de procesos documentados a todo el personal. 	
Decumentar les processes del mans de processes relegionedes con les fr	diaca da

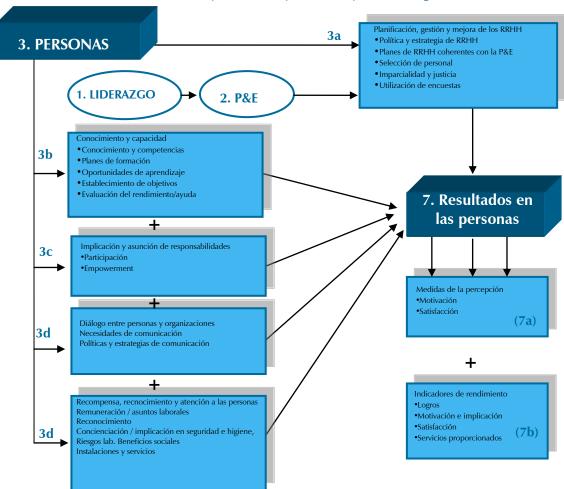
	1
_	Mayor difusión de procesos documentados a todo el personal.
-	Documentar los procesos del mapa de procesos relacionados con los índices de satisfacción más relevantes.



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.





Subcriterio: 7a (OPINIÓN DE LAS PERSONAS)

Medidas de percepción (Percepciones subjetivas, lo que el empleado siente):

- 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?
- 7.2Sobre los indicadores del grado de satisfacción de los empleados, ¿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?
- 7.3¿Se comparan los índices de satisfacción de los empleados con los de otras Unidades o Universidades? 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.):

En estos momentos, ni se tienen datos que permitan conocer el grado de satisfacción de los empleados, ni hay desarrollado un sistema periódico de consultas para la recogida de datos.

La única información disponible es la recogida a través de las hojas de Sugerencias y reclamaciones.

Evidencias: E9
Puntuación EFOM: 10

E9- Hoja de sugerencias y reclamaciones en soporte papel y electrónico.

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

- Establecer un sistema de consultas periódicas para determinar el grado de satisfacción del personal (encuestas, entrevistas, correos,....).
- Identificar indicadores para medir el grado de satisfacción de los empleados.





Subcriterio: 7b (MEDICIONES OBJETIVAS)

Indicadores de rendimiento (Indicadores objetivos indirectos, tales como índices de absentismo, formación impartida, etc.)

- 7.4¿Ha identificado la Unidad Organizativa con qué procesos están relacionados los índices de satisfacción de los empleados, y con qué indicadores de dichos procesos puede existir una correspondencia?
- 7.5Sobre los indicadores de dichos procesos, que inciden directamente en la satisfacción de los empleados, ¿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?
- 7.6¿Se comparan los resultados de dichos indicadores con los de otras unidades de la propia Universidad y/o Universidades? Respecto a dichos indicadores, ¿en qué situación 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.):

La ETSII no tiene establecido indicadores relativos al grado de satisfacción de los empleados, por lo que no puede responder a este subcriterio (7b).

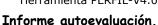
Evidencias:
Puntuación EFQM: 0
·
PUNTOS FUERTES (Indicación de los puntos fuertes detectados. Resumir a no
más de dos líneas por punto.):
AREA DE MEIORA (Se deberá indicar áreas de meiora, en el informe final se

empleados.

Identificar y desarrollar los procesos relacionados con el índice de satisfacción de los

desarrollarán las líneas de actuación concretas. Resumir a no más de dos

líneas por área.):

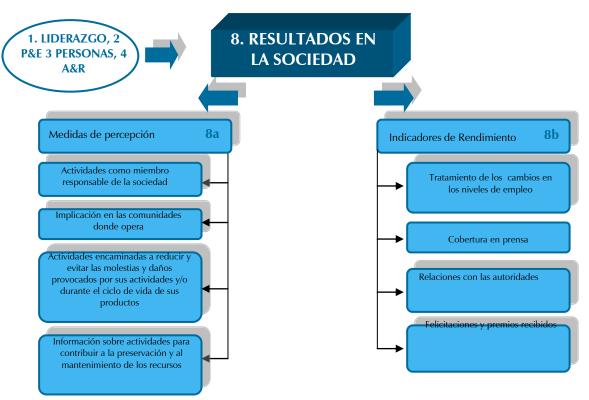




CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

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: 8a (OPINIÓN DE LA SOCIEDAD) Medidas de percepción

8.1¿Identifica y mide la Unidad Organizativa el nivel de percepción que tiene la Sociedad respecto a aquellos aspectos de especial sensibilidad social en su esfera de influencia? ¿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?

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.):

Resulta evidente que el contacto del Centro con la Sociedad es muy cercano y en este sentido se organizan encuentros, reuniones interuniversitarias, jornadas técnicas y se recaba información sobre las inquietudes y visión de los alumnos con respecto a nuestras titulaciones. Lo que no hacemos es identificar y medir estos aspectos al no estar implementados los indicadores necesarios dentro de nuestro Sistema de Gestión por Procesos. Somos conscientes de que este Sistema está aún incompleto y dentro de las áreas de mejoras se hace referencia a la necesidad de desarrollarlo en su totalidad.

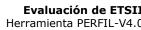
Evidencias: E13, E15, E23, E28, E29, E30, E36, E56, E57, E58, E59 y E80.

Puntuación EFQM: 15

- E13- Documentación de las jornadas de Imaginática desde 2001.
- E15- Comisiones de servicios del equipo directivo para asistir a reuniones o encuentros relacionados con gestiones y docencia universitaria.
- E23- Comisiones de servicios del PAS.
- E28- Encuestas a egresados sobre su trayectoria laboral y la opinión de la Escuela.
- E29- Encuestas a alumnos potenciales sobre la visión de los estudios de informática.
- E30- Firmas de convenios con empresas.
- E36- Informe anual para elaboración de ranking de centros en distintos periódicos
- E56- FIDETIA, Fundación para la Investigación y el Desarrollo de las Tecnologías de la Información en Andalucía.
- E57- Colaboración y cooperación con Entidades Públicas y Privadas (convenios, acuerdos, etc.).
- E58- Cooperación con Universidades Nacionales y Extranjeras (programas de movilidad Erasmus, Sicue-Séneca, Jornadas Técnicas Rediris y grupos de trabajo,..).
- E59- Relación de colaboradores con el equipo organizador en el Salón del Estudiante.
- E80- Recortes de prensa del Gabinete de Comunicación del Rectorado. http://www.comunicacion.us.es

PERFIL V 4.0 Adaptación Grupo Universidades

Pág.: 57 de 67





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

- Amplia participación de las empresas del sector en las Jornadas bianuales de Imaginática desde el 2001.
- Amplia difusión de los servicios prestados por la Unidad a la sociedad a través de los distintos eventos referenciados en las evidencias.

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.):

- Recoger de forma sistemática las noticias de los medios de comunicación relacionados con la ETSII.
- Implantación de indicadores que midan la percepción de la comunidad sobre nuestra Unidad.

PERFIL V 4.0 Adaptación Grupo Universidades





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.):

Este subcriterio nos pide una valoración sobre aspectos que se derivan de tener ya

desarrollado e implementado un Sistema de Gestión por Procesos. El nuestro aún está incompleto, por lo tanto no tenemos evidencias y sólo tareas pendientes que se indican en las áreas de mejoras.

Evidencias:

Puntuación EFQM: 5

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

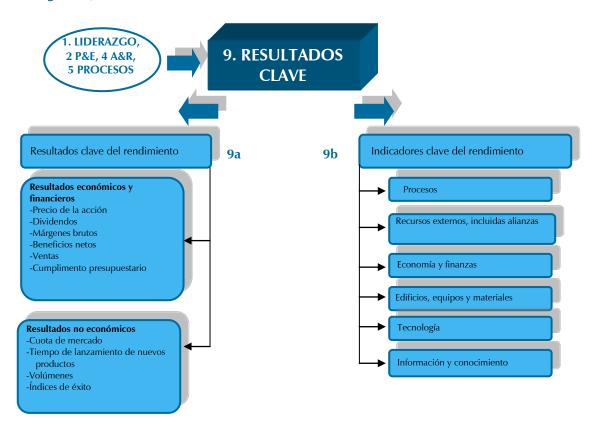
- Establecer indicadores y objetivos significativos correlacionados con la percepción de la sociedad.
- Recabar de Recursos Humanos indicadores de otras unidades similares.



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.





Subcriterio: 9ª (RESULTADOS)

Resultados Clave del Rendimiento de la Organización

- 9.1¿Define objetivos y mide la Unidad Organizativa de forma periódica y sistemática sus Resultados Clave, y especialmente los económicofinancieros?
- 9.2¿Los objetivos son cada vez más exigentes y los resultados muestran una tendencia positiva? Si alguno de los Resultados Clave no reflejara una tendencia positiva, ¿se han averiguado las causas y establecido las acciones de mejora adecuadas?
- 9.3¿Se comparan los Resultados Clave con los de otras unidades organizativas o universidades? Respecto a dichos indicadores de Resultados Clave, ¿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.):

La ETSII no tiene resultados clave en temas económico-financiero, ya que nos viene dado desde la Gerencia de la Universidad. La Unidad se ciñe al calendario establecido y a la normativa vigente. En cuanto al resto de resultados clave, se encuentra en fase de medición, estando previstos los primeros resultados para 2009, por lo que no puede responder a este subcriterio (9a).

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.):

 Analizar los resultados de los indicadores implantados para conocer los objetivos conseguidos y compararlos con los previstos.





Subcriterio: 9b (INDICADORES)
Indicadores Clave del Rendimiento de la Organización

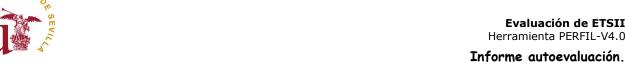
- 9.4Además de dichos Resultados Clave, ¿define objetivos y mide la Unidad Organizativa de forma periódica y sistemática otros resultados correspondientes a procesos de soporte, que contribuyen de manera sustancial a la consecución de los anteriores?
- 9.5Los objetivos de dichos indicadores correspondientes a procesos de soporte, ¿son cada vez más exigentes y los resultados muestran una tendencia positiva?
- 9.6Si alguno de los resultados no reflejara una tendencia positiva, ¿se han averiguado las causas y establecido las acciones de mejora adecuadas?
- 9.7¿Se comparan los resultados de los indicadores de procesos de soporte con los de otras Unidades Organizativas o Universidades? 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.):

La Unidad tiene identificados y documentados los procesos clave, encontrándose éstos en fase de medición, estando previstos los primeros resultados para 2009. Los procesos de apoyo se encuentran identificados y en fase de desarrollo, por lo que no creemos coherente responder a este subcriterio (9b).

Puntuación EFQM: 0
PUNTOS FUERTES (Indicación de los puntos fuertes detectados. Resumir a no
más de dos líneas por punto.):
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.):

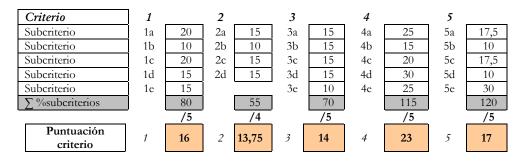
Evidencias:



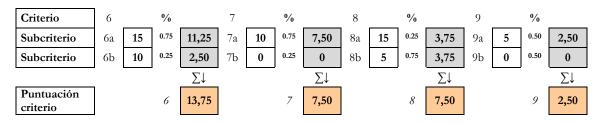
INFORMACIÓN NUMÉRICA Y GRÁFICA SOBRE LA AUTOEVALUACIÓN

Adjuntar las páginas que aporta la herramienta informática PERFIL-IV. Informe, gráficos y resultados cuestionario

Criterios Agentes Facilitadores:



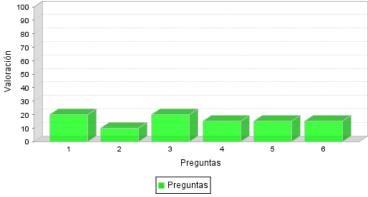
Criterios Resultado:



Puntuación final:

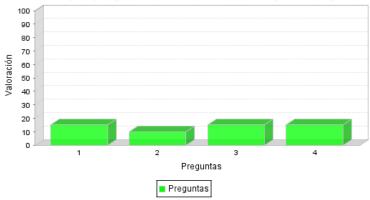
Criterios	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Puntos por criterio	16	13,75	14	23	17	13,75	7,50	7,50	2,50	
Factor	X1.0	x0.8	x0.9	x0.9	x1.4	x2.0	x0.9	x0.6	x1.5	Total
Puntos totales	16	11	12,60	20,70	23,80	27,50	6,75	4,50	3,75	126,6
Puntos EFQM	100	80	90	90	140	200	90	60	150	1.000
Diferencia	84	69	77,4	69,3	116,2	172,5	83,25	55,5	146,25	873,4
Recorrido pendiente	84	69	77,4	69,3	116,2	172,5	83,25	55,5	146,25	873,4







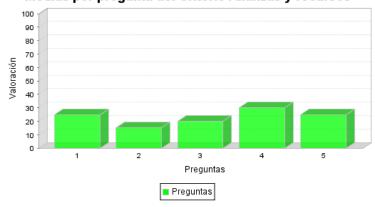
Medias por pregunta del Criterio Política y estrategia

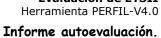


Medias por pregunta del Criterio Personas



Medias por pregunta del Criterio Alianzas y recursos







Medias por pregunta del Criterio Procesos



Medias por pregunta del Criterio Resultados en los clientes



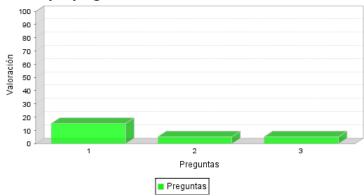
Medias por pregunta del Criterio Resultados en las personas





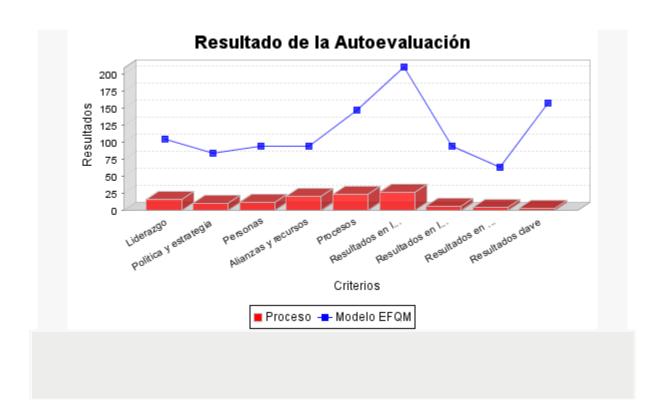


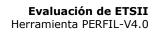




Medias por pregunta del Criterio Resultados clave









Criterio	Puntos Máximo EFQM	Puntos EFQM organización	Porcentaje(%) EFQM organización
1 Liderazgo	100	16	16%
2 Política y estrategia	80	11	14%
3 Personas	90	13	14%
4 Alianzas y recursos	90	21	23%
5 Procesos	140	24	17%
6 Resultados en los clientes	200	27	14%
7 Resultados en las personas	90	7	8%
8 Resultados en la sociedad	60	5	8%
9 Resultados clave	150	4	3%
Total	1000	128	13%

Copyright © 2007.Perfil