



PLAN DE MEJORA EFQM. Desagregación en acciones	APLICACIÓN SIGG-SUA	REALIZACIÓN
<b>1. Liderazgo.</b> 1.1 Desarrollo de las competencias directivas (formación en técnicas de dirección en la gestión). 1.2. Diseñar la planificación de las acciones de liderazgo en los distintos ámbitos competenciales, desarrollarla y realizar su evaluación (ampliación a Dirección- nivel	NO PROCEDE. Actividad asociada: incorporación en informes finales SIGC-SUA ítems asociados de la encuesta de clima laboral	
<b>2. Gobernanza.</b> 2.1. Formalizar y difundir el Código de buen gobierno de la Universidad y el Código ético y de conducta.	NO PROCEDE. Actividad asociada: valorar su incorporación, una vez disponible, en adaptación del SIGC-SUA a ISO: 9001:2015.	
<b>3. Innovación.</b> 3.1. Diseñar el marco de referencia para el impulso de la innovación en el cambio y la mejora de la gestión de la Universidad.	NO PROCEDE. Actividad asociada: valorar su incorporación como herramienta de gestión de la mejora de los procesos, una vez disponible, en adaptación del SIGC-SUA a ISO: 9001:2015.	
3.2. Constituir grupos para la innovación en procesos/servicios (grupos transversales de la comunidad universitaria que incorporen a aliados y proveedores).	NO PROCEDE. Actividad asociada: valorar su aplicación en el SIGC-SUA partiendo de los procesos integrados.	
3.3. Establecer un plan de incentivación y reconocimientos para potenciar las aportaciones creativas y emprendedoras que incidan en la innovación de la gestión.	NO PROCEDE. Actividad asociada: valorar su incorporación, una vez disponible.	
3.4. Crear el Observatorio para el cambio y la innovación (grupo de trabajo).	NO PROCEDE. Actividad asociada: valorar su activación específica en el ámbito del SIGC-SUA.	



<p><b>4. Benchmarking.</b></p> <p>4.1. Diseñar y desarrollar el Plan de benchmarking, que incorpore la sistemática para su realización en los distintos ámbitos de la gestión y el análisis de sus resultados de eficacia y efectos internos.</p> <p>Ámbitos: a) Prestación de servicios más innovadores en el ámbito universitario (contraste del valor de los servicios que presta la UJA), b) evaluaciones comparativas de los indicadores de rendimiento operativo de los procesos y de los niveles de los compromisos de calidad asociados a la prestación de servicios, c) reforzar la sistemática de evaluaciones comparativas de los indicadores de percepción, resultados clave y rendimientos.</p>	<p>PROCEDE.</p> <p>Incluido en el Acuerdo nº 4 de la Planificación del ciclo 2016.</p>	<p>CONTINUADO.</p> <p>Acordado por el Comité de calidad su continuidad para el ciclo de gestión 2017.</p>
<p>4.2. Realización de estudios periódicos e informes/estudios de prospectiva del contexto universitario y del entorno, reforzando la información comparativa.</p>	<p>Incluido en la acción 4.1</p>	
<p><b>5. Sistema de información de los grupos de interés.</b></p> <p>5.1. Perfeccionar los sistemas de conocimiento y los mecanismos directos de identificación de necesidades y expectativas de todos los grupos de interés.</p> <p>5.2. Reforzar el sistema de comunicación con clientes, para potenciar la obtención de información directa y cualitativa sobre los factores de éxito y mejorar su gestión y relaciones.</p>	<p>PROCEDE.</p> <p>Incluido en el Acuerdo nº 3 de la Planificación del ciclo 2016.</p> <p>Se han desarrollado las siguientes actuaciones en las encuestas (SIGC-SUA):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>.- revisión encuestas.</li> <li>.- Elaboración de metodología y aplicación de técnicas de grupos focales.</li> <li>.</li> </ul>	<p>REALIZADO.</p> <p>Actuaciones: 4 solicitudes con análisis de proyecto y 2 proyecto ejecutados.</p> <p>Resultados: reunión de Grupo Focal en el Proceso PC02 de Adquisiciones.</p>
<p>5.3. Revisar el sistema de gestión de quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones, potenciando la integración y seguimiento de los distintos canales y responsabilidades.</p>	<p>PROCEDE.</p> <p>Sin especificación en planificación. Consolidación de herramienta de gestión.</p>	<p>REALIZADO.</p> <p>Funcionamiento óptimo de herramienta de gestión.</p>



5.4. Revisar y mejorar el sistema de encuestas: Estudiantes, evitar duplicidades; ampliación en todos los niveles de titulaciones; análisis de interrelación de las distintas encuestas.	NO PROCEDE.	
5.4. Bis. Hacer más visible y efectiva la utilización de las encuestas en la identificación y aplicación de mejoras en los ámbitos de los procesos, servicios y relaciones con los clientes.	PROCEDE. Sin especificación en planificación. Aplicado en el sistema de informes de procesos y agrupados del SIGC-SUA: Se ha potenciado el estudio integrado de resultados con análisis de eficiencia de mejoras y nuevas propuestas.	REALIZADO. Informes finales del SIGC-SUA.
5.5. Mejorar la sistemática para conocer las percepciones de la sociedad.	NO PROCEDE.	
<b>6. Sistema de información del rendimiento operativo.</b> 6.1. Concluir la aplicación y el seguimiento del Plan perfeccionamiento SIUJA (sistema de información de datos de la UJA), reforzando la función de la información (datos) en las estructuras de gestión.	PROCEDE. Incluido en el Acuerdo nº 2 y3 de la Planificación del ciclo 2016. Acordado por el comité de Calidad: Desvincular la implantación de Plan de Optimización del SIUJA del SIGC-SUA hasta su nueva definición e implantación por Dirección.	NO REALIZADO.
6.2. Reforzar el sistema de información con Indicadores de eficiencia del rendimiento operativo.	NO PROCEDE. Sin especificación en planificación. No se ha avanzado en este sentido en el sistema de indicadores del SIGC-SUA.	
<b>7. Mejora de Gestión y Despliegue Estratégico.</b> 7.1. Estructuras-capacidades: Desarrollar las previsiones del PEUJA II sobre los recursos organizativos. Realizar el análisis de la eficacia y eficiencia de las estructuras organizativas para adecuarlas a la implantación de estrategias y los sistemas de gestión.	No PROCEDE. Sin especificación en planificación.	



<p>7.2. Avanzar en el alineamiento de los planes de mejora con las actuaciones planificadas en el PEUJA II, evaluando los impactos y su eficacia en el sistema de informes.</p>	<p>PROCEDE. Incluido, indirectamente, en el Objetivo de calidad nº 1 2016. Se dispone Metodología de despliegue estratégico (PEUJA) para determinar objetivos funcionales en las Unidades.</p>	<p>REALIZADO. Avance iniciado.</p>
<p>7.3 Reforzar la integración estratégica de todos los resultados: a) resultados de los distintos centros de decisión y gestión, b) actuales cuadros de indicadores de rendimiento operativo, c) sistema de objetivos, d) Cuadro de Mando Integral estratégico de la Universidad, e) resultados de grupos de interés (factores de éxito).</p>	<p>PROCEDE. Incluido, indirectamente, en el Objetivo de calidad nº 1 2016 y Acuerdo nº 1 Disponible: Cuadro de interrelación de indicadores del SIGC-SUA con EFQM y PEUJA. Aplicado sistema de asignación de objetivos a los resultados de las encuestas de los usuarios del SIGC-SUA.</p>	<p>REALIZADO. Cuadro de indicadores interrelacionados. Encuestas con objetivos asignados.</p>
<p><b>8. Sistema de Gestión de la Calidad.</b> 8.1. Establecer la Política de calidad integrada de la Universidad.</p>	<p>No PROCEDE.</p>	
<p>8.2. Revisar el actual sistema de procesos: a) adecuación al desarrollo del PEUJA II, b) procesos más transversales, que permita visualizar de forma más integrada los niveles estratégicos, directivos, tácticos y operativos, c) interrelación de los procesos de los actuales sistemas de gestión, d) valorar la necesidad de mejorar la documentación de los procesos estatutarios de gobierno y dirección.</p>	<p>PROCEDE. Incluido, parcialmente, en el Objetivo de calidad nº 1 2016. Integración de sistemas. No se ha avanzado en la revisión del sistema de garantía interna de calidad de los centros (AUDIT) por lo que no se avanzado en la integración con el SIGC-SUA, más allá de los documentos iniciales de interrelación.</p>	<p>NO REALIZADO Suspendido por decisión de revisión del Comité de Calidad.</p>
<p><b>9. Plan de Mejora de la Gestión de las Personas.</b> 9.1. Ampliar el sistema integrado de gestión de los RRHH en un mapa de procesos que integre todos los procedimientos y planes actualmente implantados.</p>	<p>PROCEDE. Sin especificación en planificación.</p>	<p>NO REALIZADO</p>



9.2. Sistematizar la identificación de los resultados en la gestión de las personas y su análisis (indicadores de rendimiento y percepciones, incluidas comparativas externas) para aplicar el aprendizaje, mejora y perfeccionamiento (planes de mejora definidos).	No PROCEDE.	
9.3. Revisar y mejorar la asignación y metodología de evaluación de objetivos de Unidades e individuales.	No PROCEDE.	
9.4 Establecer las metodologías para el análisis de la eficiencia e impactos de las actividades de formación, de los Planes de formación anual, así como para la formulación de objetivos de desarrollo competencial en contraste con las necesidades identificadas.	No PROCEDE.	
9.5. Establecer políticas y protocolos para realizar actuaciones sistemáticas de reconocimientos colectivos e individuales por la contribución a las estrategias de la universidad, objetivos, implicación en la excelencia y comportamientos en valores: a) programa de buenas prácticas en la gestión y mejores sugerencias, b) plan de incentivación y reconocimientos de las aportaciones creativas y emprendedoras que incidan en la innovación de la gestión.	PROCEDE. Primer premio a las buenas prácticas y sugerencias en la gestión (ámbito procesos SIGC-SUA).	REALIZADO. 3 buenas prácticas y 1 sugerencia.
9.6. Estudiar un sistema de encuesta de clima laboral del colectivo PDI.	No PROCEDE.	
<p><b>10. Gestión de los Recursos.</b></p> <p>10.1. Aliados y proveedores. A. Reforzar la interrelación entre las estrategias y planes con el despliegue de los convenios, fundaciones, participación en redes y contrataciones con proveedores, para permitir identificar si las políticas sobre alianzas están apoyando todas las necesidades. B. Desarrollar el sistema de información, en el marco del proceso de gestión de aliados y proveedores, que permita conocer los niveles de eficacia y de eficiencia y realizar la revisión periódica de los resultados de las relaciones con los aliados y proveedores.</p>	No PROCEDE.	



<p>10.2. <b>Gestión económica.</b> A. Avanzar en la implantación de un sistema de contabilidad analítica para reforzar el sistema de informes de rendición de cuentas, demandados por la Universidad y la Administración. B. Desarrollar metodologías para elaborar un plan que permita implantar nuevas técnicas de presupuestación aplicables a las distintas áreas, integrando y agrupando los objetivos, líneas y acciones del II Plan Estratégico de la UJA en una programación presupuestaria plurianual.</p>	No PROCEDE.	
<p>10.3. <b>Infraestructuras y equipamientos.</b> A. Desarrollar la gestión del plan de sostenibilidad mediante planificación y procesos sistemáticos. B. Realizar un estudio que permita planificar la implantación de sistemas normalizados de gestión medioambiental.</p>	No PROCEDE.	
<p>10.4. <b>Procesos de gestión de las TIC:</b> A. Reforzar la identificación conjunta de nuevas necesidades, mejoras y planes de renovación, evaluación previa de impactos. B. reforzar el sistema de medición y seguimiento para generar conocimiento sobre los rendimientos de la cartera tecnológica, y los niveles de eficacia y eficiencia de las estrategias y políticas aplicadas.</p>	No PROCEDE.	
<p><b>11. Plan de Mejora de la Información y Comunicación.</b> 11.1. Establecer y desarrollar el plan de comunicación de la Universidad, incluyendo el plan de imagen corporativa que permita identificar la singularidad de la universidad, y el compromiso social por el progreso y desarrollo sostenible de su entorno.</p>	No PROCEDE.	



<p>11.2. Revisar y mejorar el sistema de información y comunicación: a) en la gestión de las personas y desarrollarlo mediante planes específicos, que contemplen, además, los procesos para su ejecución, b) diseño y edición en la web de un nuevo sistema de publicación de las Cartas de Servicio de la Universidad, c) implantar un plan de "E-comunicación" que potencie la comunicación y proyecte la imagen de la Universidad a través de las redes sociales, d) reforzar el sistema para el seguimiento de la eficacia y la percepción de los grupos de interés sobre sistema de información y comunicación, así como la usabilidad, accesibilidad y eficacia de los distintos medios y canales utilizados en las actividades de comunicación.</p>	<p>PROCEDE. Incluido en acuerdo nº 5 Se ha elaborado un esbozo de propuesta del sistema de publicación, difusión y seguimiento de las Cartas de Servicio, que exige la revisión de la actual redacción de las cartas, aspecto que se ha postergado por acuerdo del Comité de Calidad.</p>	<p>INICIADA REALIZACIÓN Propuesta de difusión</p>
<p><b>12. Plan de Mejora de la Gestión de los Resultados.</b></p> <p>12.1. Revisar el sistema de indicadores de resultados del cuadro EFQM de acuerdo con los planes y programas de despliegue del PEUJA II, en RSU, además, con los indicadores del informe de progreso social del Pacto Mundial de Naciones Unidas.</p> <p>Ámbitos preferentes de revisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Integrar percepciones PDI.</b> – Ampliación de percepciones a la totalidad de servicios complementarios (bilingüismo, movilidad). – Valoración de ampliación de percepciones integradas con rendimientos en: Contratos de investigación; Proveedores; Ampliación en relación al esquema de RSU, percepciones directas del entorno próximo, continuidad de la encuesta de medioambiente.</li> <li>- Rendimientos: Sistemática de la identificación de tasas de rendimientos de egresados; gestión de la evaluación y las competencias; indicadores de impacto de los planes de eficiencia energética; impactos y rendimientos de sensibilización y formación medioambiental; transferencia de conocimientos.</li> </ul>	<p>No PROCEDE.</p>	



12. 2. Identificación de los recorridos de mejora de los resultados del cuadro EFQM y definir planes de actuación relacionados con las estrategias del PEUJA II.	No PROCEDE.	
12.3. Completar y reforzar el sistema de objetivos, especialmente, en la sistematización de establecimientos de objetivos concretos y precisos, en la medida en que puedan controlarse las variables que inciden en su consecución, así como los que se estimen superados cuando se fijan linealmente.	PROCEDE. Incluido en el Acuerdo nº 1 Aplicado sistema de asignación de objetivos a los resultados de las encuestas de los usuarios del SIGC-SUA.	REALIZADO. Encuestas con objetivos asignados.
12.4. Establecer un plan que mejore y amplíe la identificación y aplicación de evaluaciones comparativas, especialmente, sobre indicadores de rendimientos asociados a servicios complementarios claves.	PROCEDE. Sin especificación en planificación.	NO REALIZADO
12.5. Reforzar el análisis de los resultados en relación con los planes de mejora que se adoptan, estableciendo objetivos de resultados a alcanzar para poder realizar el contraste de eficacia.	PROCEDE. Sin especificación en planificación. Aplicado en el sistema de informes del SIGC-SUA. sistemática de establecimiento, medición y revisión de objetivos en indicadores de procesos	REALIZADO. Sistema de indicadores de procesos del SIGC-SUA.