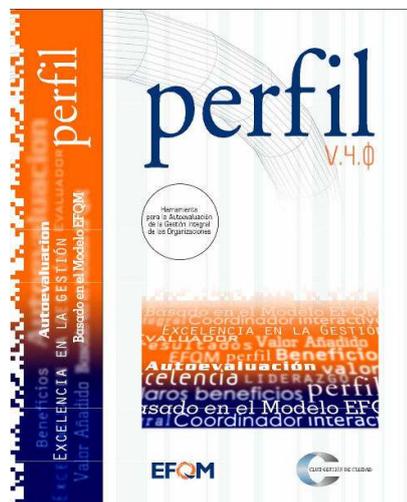




# INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

**CUESTIONARIO PERFIL V4.0**  
**Adaptación Grupo Universidades**

**UNIDAD/SERVICIO: FACULTAD DE FILOSOFÍA**



*Fecha y firma del Coordinador o Presidente 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:** Facultad de Filosofía.

**Fecha comienzo evaluación:** 23/10/2008.

#### **Equipo evaluador:**

**Coordinador / Presidente:** Rosalía Gata Mata.

**Evaluador:** Rosa de Toro Bragado.

**Evaluador:** Manuel Zamora Pulido.

**Evaluador:** Carmen Sánchez Morilla.

**Evaluador:** José Manuel Monteseirín Portillo.

**Evaluador:** Javier García Cordoba.

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

Un programa de evaluación de la calidad universitaria debe cumplir un doble objetivo. Por una parte, debe permitir a la Universidad que participa en el programa conocer la calidad de sus actividades y detectar sus puntos débiles y sus ventajas comparativas, de forma que le sirva para mejorar la calidad de los servicios que presta a la comunidad y definir sus planes estratégicos de actuación para mejorar sus prestaciones. Por otra parte, deber servir también para que tanto las entidades que contribuyen a la financiación de las Universidades como los usuarios de los servicios universitarios tengan una información objetiva y fiable del nivel de calidad alcanzado por cada institución.

El modelo de autoevaluación EFQM, sirve de punto de referencia para que las distintas unidades y servicios que integran la Universidad de Sevilla 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, pues si no disponemos de información resulta muy difícil tomar decisiones.

## 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 educación superior, mediante el estudio, la docencia y la investigación, así como la generación, desarrollo y difusión del conocimiento al servicio de la sociedad y la ciudadanía.

### ***Breve Reseña Histórica.***

Los estudios de Filosofía comenzaron a impartirse a inicios del siglo XVI (1518), gracias a la labor desarrollada por Maese Rodrigo Fernández de Santaella, arcediano de la Catedral de Sevilla, que obtuvo en 1505 una bula del papa Julio II para erigir en la ciudad el Colegio de Santa María de Jesús, embrión de lo que más tarde sería la Universidad de Sevilla. Esta bula permitía las enseñanzas de "Artes, Lógica, Filosofía, Teología, Derecho Canónico y Derecho Civil".

Es en una segunda etapa, que comienza a finales del siglo XVIII, en plena Ilustración, cuando la Universidad de Sevilla se independiza del Colegio de Maese Rodrigo tanto físicamente, al cambiar de sede, como jurídicamente. Nace por tanto la Universidad de Sevilla como organismo público. El Plan de Estudios de Pablo de Olavide es el origen de la Universidad Moderna, y sobre los estudios de filosofía señalaba: "En la Facultad de Filosofía –llamada antes de Artes y ahora de Física– quedarán comprendidos los estudios de Lógica, Física y Metafísica". En este clima ilustrado, los estudios de filosofía van a desarrollarse con una fuerte impronta de la mentalidad científica. Una nueva generación de literatos y pensadores, la de los novatores, recurrirá al cartesianismo y a la explicación mecanicista de los procesos naturales para dejar atrás el escolasticismo aristotélico. La defensa de la experiencia directa frente a las autoridades grecolatinas y de las lenguas modernas frente a las clásicas termina decantando la querrela entre antiguos y modernos a favor de estos últimos. El ámbito de la publicidad y la crítica de las ideas se difunde junto con el nuevo espíritu de la modernidad.

No obstante, esta idea de la Universidad como servicio público, nacida en el siglo XVIII, no se consolidará hasta bien entrado el siglo XIX. El esfuerzo de los legisladores, en su propósito de mejorar la calidad de la enseñanza, se va concentrando cada vez más en la unificación de planes y materias, en la aprobación gubernamental de las oposiciones a cátedra y en la normalización de la vida universitaria. Son numerosas reformas las que se dan a todo lo largo de este siglo, pero cabe destacar la labor realizada por el Decano de la Facultad de

Filosofía y Letras, León Carbonero y Sol, sevillano y principal investigador español de los artificios literarios difíciles.

Por otra parte, Sanz del Río trae de Alemania la filosofía Krausista. Los grupos krausistas, hegelianos y positivista de los cuadros docentes imprimieron a la vida académica un vigor y una altura que nos permiten considerar al último tercio del siglo XIX como uno de los más brillantes de la historia de nuestra institución. Nombres como los de Federico de Castro, Antonio Machado y Núñez, Manuel Sales y Ferré y Salvador Calderón y Arana, ocuparon por aquellos años los puestos directivos de la Universidad sevillana y se preocuparon por sacar la actividad de las cátedras a los diversos centros culturales de la ciudad, como el Ateneo o la Sociedad Económica de Amigos del País, donde se organizaron enseñanzas nocturnas dedicadas a instruir a las clases populares.

La política educativa del Estado, una vez pasado el impacto del 98 decimonónico, es una política vacilante como vacilante es la situación política general hasta la Constitución de 1978, que vino a revisar el tradicional régimen centralista de la Universidad, presente durante todo el siglo XX. Los estudios de Filosofía, consignados a la antigua Facultad de Filosofía y Letras pasaron a impartirse en una nueva "Facultad de Filosofía y Ciencias de la Educación", que albergaba tres secciones: Filosofía, Pedagogía y Psicología.

### **Situación actual.**

En la actualidad, la licenciatura de Filosofía de la Universidad de Sevilla constituye una titulación independiente, organizada académica y administrativamente como Facultad. En otras Universidades se mantiene agrupada con Ciencias de la Educación o, genéricamente, en las Facultades de Filosofía y Letras o de Humanidades.

El Plan de Estudios de 1995 para la Licenciatura de Filosofía (B.O.E. 21/10/95) está conformado por un número amplio de asignaturas optativas, lo que permite su adaptación a las preferencias e intereses de los alumnos. El titulado puede adquirir rigor metodológico, conceptual, analítico y crítico, lo que convierte asimismo a estos estudios en un complemento idóneo para otras carreras técnicas y humanísticas. Según consta en los descriptores de las asignaturas de la licenciatura y en los objetivos y metas de la titulación, los estudios de Filosofía proporcionan al alumno conocimientos y fundamentos críticos para el análisis de fenómenos y situaciones en sus distintos aspectos: lógicos, antropológicos, éticos, científicos, históricos, etc.; a la vez que se ocupa de las teorías del conocimiento y de las teorías de las ciencias a nivel estructural, lógico y ontológico. Aporta, además, una formación humanística interdisciplinar adecuada a las actuales circunstancias

sociales y culturales. Resulta ser así, además de una titulación propiamente de primer orden, también un complemento perfecto para otras titulaciones u otros estudios más técnicos, en cuanto que aporta una lógica y una visión global a los diversos problemas, que convierte a sus licenciados en personas muy válidas para determinadas empresas.

### ***Calidad en la Facultad de Filosofía.***

Un programa de evaluación de la calidad universitaria debe cumplir un doble objetivo. Por una parte debe permitir a la Universidad que participa en el programa conocer la calidad de sus actividades y detectar sus puntos débiles y sus ventajas comparativas, de forma que le sirva para mejorar la calidad de los servicios que presta a la comunidad y definir sus planes estratégicos de actuación para mejorar sus prestaciones. Por otra parte, debe servir también para que tanto las entidades que contribuyen a la financiación de las Universidades como los usuarios de los servicios universitarios tengan una información objetiva y fiable del nivel de calidad alcanzado por cada institución.

El 19 de diciembre de 1996 se crea la Comisión de Calidad de la Facultad de Filosofía. El trabajo de la Comisión de Calidad del Centro se lleva a cabo en tres etapas:

1. Autoevaluación de la actividad docente, situación de los servicios e investigación.
2. En base a esta autoevaluación, determinar los puntos fuertes y débiles del Centro.
3. Elaborar los proyectos de mejora que el Centro vaya a desarrollar.

En mayo de 1997 se termina la autoevaluación en la que se contempla mayoritariamente la docencia. En enero de 1998 la Facultad de Filosofía es evaluada por un Comité de Evaluadores Externos teniendo en cuenta para ello, el informe de autoevaluación hecho por la propia Facultad, informaciones de las diversas audiencias y reflexión-valoración.

El informe de evaluación externa coincide con el informe de autoevaluación en los puntos satisfactorios y débiles que contempla éste y señala como nuevo aspecto positivo el clima favorable de relaciones entre docentes y discentes y entre el personal de administración y servicios y el personal docente e investigador y como negativo la falta de presencia de doctorados de otras Facultades, la existencia de compartimentos estancos que pueden inducir a falta de coordinación en las tareas docentes e investigadoras, líneas de investigación un tanto anquilosadas; la falta de dotación informática en la Biblioteca y en cuanto a las instalaciones, la inexistencia de una estructura unificada, ya que al compartir edificio con Psicología y

Ciencias de la Educación, las instalaciones se encuentran repartidas por el edificio.

Tanto en la autoevaluación como en la evaluación externa se contempla la docencia y la investigación, así como de pasada las instalaciones y servicios pero siempre en relación a la docencia y la investigación, no teniendo en cuenta la gestión del personal de administración y servicios.

En el año 2005 se continúa con el Plan de Mejora de la Facultad de Filosofía, con el seguimiento de la Unidad Técnica de Calidad se procede a la reevaluación de las acciones de mejora alcanzando una valoración favorable.

El 29 de septiembre de 2005 se constituye la Comisión de Estudios sobre el Plan de Calidad formada por personal de administración y servicios de los distintos servicios del Centro, que inicia su labor estudiando el "Proyecto: Plan de Calidad de la Administración y Servicios de la Universidad de Sevilla" (PCASUS), remitido por la Dirección de Recursos Humanos.

Una vez terminado el estudio del PCASUS, se comienza con el Plan de Mejora en la Calidad de la Facultad de Filosofía (PCAFILS), en el que estamos inmersos en la actualidad.

## **DATOS GENERALES DEL SERVICIO O UNIDAD.**

### **ESTRUCTURA DE LA UNIDAD O SERVICIO.**

La Unidad, objeto de autoevaluación, se integra dentro del organigrama correspondiente a la Facultad de Filosofía como Centro de la Universidad de Sevilla encargado de la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención del título de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional de Licenciado en Filosofía, así como de otras funciones que se determinen en los Estatutos de la Universidad de Sevilla.

Los servicios que constituyen la "Unidad Organizativa" a efectos de este informe, tomando como referencia los parámetros recogidos en el complemento de productividad y mejora de los servicios del personal de administración y servicios de la Universidad de Sevilla son: Administradora de Gestión del Centro, Responsable de Administración del Centro, Encargado de Equipo de Conserjería, Gestores de Centro Universitario, Personal de Conserjería y Personal de Aula de Informática.

### **INFORMACIÓN SOBRE LAS INSTALACIONES DE LA ORGANIZACIÓN.**

La Facultad de Filosofía se ubica dentro del Edificio San Francisco Javier, situado en el Campus Universitario Ramón y Cajal de la Universidad de Sevilla.

El Edificio San Francisco Javier es compartido con la Facultad de Psicología y la Sección de Pedagogía de la Facultad de Ciencias de la Educación. Dentro de este edificio la Facultad de Filosofía dispone de las siguientes instalaciones propias: Secretaría, Decanato de la Facultad, Vicedecanatos, Departamentos, Despachos de profesores, Seminarios, aulas, aula de informática, y las siguientes instalaciones compartidas: Salón de Actos, Aula de Grados, Biblioteca, Sala de Usos Múltiples, Cafetería, Reprografía, Conserjería.

Las clases de 5º Curso se imparten en un Aula de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales ubicada en el mismo Campus, al no disponer de aulas suficientes en el Edificio San Francisco Javier.

### **TOTAL DE EMPLEADOS.**

El personal adscrito a la Facultad de Filosofía, son los que se detallan a continuación, con indicación de su categoría profesional y número, de acuerdo con la Relación de Puestos de Trabajo de la

Universidad de Sevilla vigente en el momento de redactar este informe (RPT 2008).

- Administradora de Gestión de Centro Universitario (1).
- Responsable de Administración de Centro (1).
- Gestor de Centro Universitario (3).
- Encargado de Equipo de Conserjería (1).
- Técnico Auxiliar Servicios de Conserjería (3).
- Técnico Auxiliar Laboratorio Informático (2).
- Gestor de Departamento Universitario (3).
- Técnico Especialista de Biblioteca (2).
- Técnico Auxiliar Biblioteca, Archivos y Museos (1).
- Puesto Base Biblioteca (1).

### **SERVICIOS DE LA UNIDAD O SERVICIO.**

Tenemos realizado el Borrador de Carta de Servicios, en el que incluimos los siguientes servicios:

- S1. Gestión de la docencia (P.O.D., horarios).
- S2. Gestión académica de alumnos (matriculación, convalidaciones, adaptaciones, expediciones de certificados, tramitación de títulos, actas, traslados de expedientes).
- S3. Gestión del mantenimiento del edificio y de las infraestructuras docentes ubicadas en el Centro.
- S4. Relaciones exteriores (relaciones internacionales).
- S5. Información y atención a las personas usuarias de los servicios.
- S6. Informáticos (aulas, zona wifi).
- S7. Biblioteca y Salas de Lectura.
- S8. Medios Audiovisuales.
- S9. Restauración (Cafetería).
- S10. Reprografía y papelería.

### **VISIÓN, MISIÓN Y VALORES DE LA UNIDAD O SERVICIO.**

#### **Misión.**

La Facultad de Filosofía de la Universidad de Sevilla, como Centro de educación superior, tiene como **misión** la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión, conducentes a la obtención del Título de Licenciado en Filosofía. El apoyo a la investigación, a la inserción profesional y a la organización de actividades culturales forman parte de esta misión, desarrollada por personas comprometidas con los principios de igualdad, libertad,

justicia, solidaridad y pluralismo que inspiran a esta Institución universitaria.

### **Visión.**

El Personal de la Facultad de Filosofía de la Universidad de Sevilla, es reconocido por la alta calidad de los servicios que presta, por la gestión de sus recursos materiales y humanos y por mantener vías de comunicación internas y externas con todos los servicios de la Universidad, con el objetivo de conseguir el óptimo rendimiento, siempre enfocado al mejor servicio a nuestros clientes.

### **Valores.**

Se han definido los valores en los siguientes términos:

Profesionalidad: los miembros del PAS nos sentimos comprometidos con el Centro y los usuarios del mismo, así como con el resto de la Universidad de Sevilla.

Disponibilidad: estamos al servicio de los usuarios durante toda la jornada laboral, sin restricción horaria.

Formación continua: buena disposición del personal para una continua actualización de los conocimientos necesarios para el desarrollo de nuestro trabajo.

No absentismo: el personal de este Centro, tiene un bajo índice de absentismo laboral.

Compromiso con la calidad:

Coordinación y armonía: el personal de este Centro desarrolla su trabajo en equipo, compartiendo la formación e información de que dispone.

### **IDENTIFICACIÓN DE LOS CLIENTES/USUARIOS DE LA UNIDAD O SERVICIO.**

En función de los procesos identificados en el mapa de procesos general del Centro, los clientes/usuarios de nuestra Unidad son:

- Alumnos matriculados en el Centro
- Egresados.
- Personal Docente e Investigador adscrito al Centro.
- Resto de personal de la Comunidad Universitaria.
- Proveedores.
- Potenciales alumnos de la titulación.

- Otros Organismos Públicos.

## **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA UNIDAD O SERVICIO.**

En el marco del Plan Estratégico de la Facultad de Filosofía, se han definido las siguientes estrategias:

**Línea estratégica 1.** Mejorar los resultados de la Administración Electrónica y de los Servicios.

**Objetivo 1.1.** Mejorar la calidad de la información.

*Acción 1.1.1.* Colocar tableros de anuncios en cada aula.

*Acción 2.1.1.* Implantar un sistema de información general actualizada en cada aula.

*Acción 3.1.1.* Actualización inmediata de información en página web.

*Acción 4.1.1.* Distribuir la información por correo electrónico.

**Línea estratégica 2.** Mejorar la satisfacción de los clientes.

**Objetivo 1.2.** Mejorar la accesibilidad de los servicios.

*Acción 1.1.2.* Colocar y actualizar paneles informativos.

**Objetivo 2.2.** Mejorar la atención al público.

*Acción 1.2.2.* Atender al usuario de forma directa y durante toda la jornada laboral.

**Objetivo 3.2.** Establecer los medios necesarios para facilitar la manifestación de quejas y sugerencias.

*Acción 1.3.2.* Colocar un buzón.

*Acción 2.3.2.* Diseñar un buzón-web en la página web del Centro.

**Línea estratégica 3.** Optimizar la comunicación con los clientes.

**Objetivo 1.3.** Mejorar la fluidez de la comunicación entre los distintos servicios.

*Acción 1.1.3.* Reunir de forma periódica al personal de los distintos servicios para intercambio de información.

**Objetivo 2.3.** Establecer mecanismos de identificación del personal y de las dependencias del Centro.

*Acción 1.2.3.* Colocar placas de identificación en las mesas del personal y en las dependencias administrativas.

**Línea estratégica 4.** Implantación de la Administración Electrónica.

**Objetivo 1.4.** Optimizar la página web de la Facultad.

*Acción 1.1.4.* Adquirir los medios necesarios para la creación y diseño de una página web del Centro.

*Acción 2.1.4.* Actualizar la página web del Centro.

**Objetivo 2.4.** Potenciar la comunicación electrónica con los clientes.

*Acción 1.2.4.* Crear una base de datos con los e-mail de los alumnos.

*Acción 2.2.4.* Clasificar la información a difundir por correo electrónico.

**Línea estratégica 5.** Avanzar en el compromiso con el medio ambiente.

**Objetivo 1.5.** Economizar recursos.

*Acción 1.1.5.* Utilizar valijas de múltiple uso como forma de envío de correo interno entre los distintos servicios del Centro.

*Acción 2.1.5.* Reutilizar el papel a modo de borrador.

**Objetivo 2.5.** Potenciar el reciclaje.

*Acción 1.2.5.* Utilización de contenedores de reciclaje (tóner, papel, cartón, pilas, etc).

<b>Cód.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Subcriterio</b>
1	Convocatoria y actas de reuniones del Grupo de Calidad	1a, 1d, 2c, 3b, 3c, 7a
2	Plan de Calidad y Mejora Continua de la Administración y Servicios de la Facultad de Filosofía (PCAFILS). Análisis DAFO	1b, 1c, 2a, 2b, 2c, 3b, 3c
3	Cuestionario de revisión del Plan de Calidad de la Facultad de Filosofía en el que se definen la misión, visión y valores, remitido en Enero de 2007 a la Dirección de Recursos Humanos.	1a, 2c
4	Actas de reunión para la elaboración del mapa de procesos.	1b, 3c
5	Mapa de procesos del Centro.	1b, 2d, 5a, 6b
6	Documentación de los procesos claves (ficha de procesos, diagramas de flujo y ficha de indicadores)	1b, 2b, 2d, 6b
7	Documentación 2º nivel remitida a Recursos Humanos.	1b
8	Documentación de procesos de soporte (fichas de procesos, diagramas de flujo y ficha de indicadores).	1b, 2d, 6b
9	Encuesta realizada a Alumnos, PDI, PAS.	1c, 2a, 5b, 6a, 7a
10	Encuesta realizada a PDI.	1c, 2a, 6a
11	Partes de asistencia del profesorado.	1c
12	Buzón de Quejas y Sugerencias.	1c, 3d, 6a
13	Objetivo 5 del Proyecto de Plan de Calidad de nuestro Centro: avanzar en el compromiso con el medio ambiente.	1c, 3c
14	Contenedores de reciclaje de papel, tóner y pilas.	1c, 3e, 8a
15	Borrador de Carta de Servicios de la Unidad.	1c, 2b, 3e, 5d, 6a, 6b
16	Tablones de anuncios (centro, secretaría y aulas).	1c, 3d, 4e
17	Página web del Centro.	1c, 3d, 4d, 4e, 6a
18	Noticiero en el área de Conserjería.	1c, 3d, 4e
19	Tablón de anuncios incidencias profesores	1c
20	Encuesta de clima laboral del personal de la unidad, elaborado por RR. HH.	1d, 2a, 7a
21	Listado de Cursos de Formación	1d
22	Reconocimientos escritos al personal por su trabajo	1d
23	Facturas, albaranes de adquisición de equipos informáticos.	1e, 3c, 4d

24	Aplicaciones informáticas	1e, 4d
25	Estadística de alumnos matriculados en el Centro.	2b
26	Relación de Puestos de Trabajo.	3a
27	Manual de Funciones del PAS.	3a
28	Reglamento de Funcionamiento del Centro	3a
29	E-mail enviados a Dirección de RR.HH. realizando peticiones, sustituciones o cambios de turno de personal.	3a, 4a
30	Plan de Formación Permanente del PAS.	3b, 3c
31	Cursos de Formación realizados por los distintos miembros del PAS.	3b, 3c
32	Diploma del Curso de Formación de Mandos intermedios realizados por la Administradora de Centro.	3b, 3c
33	Estatutos de la Universidad de Sevilla.	4a
34	Convenio con el Centro de Estudios Teológicos	4a , 8a
35	Acuerdo con la Universidad de Valladolid	4a
36	Cursos de Libre Configuración ofertados	4a
37	Oferta de plazas intercambio Sócrates-Erasmus	4a, 8a
38	Matrículas de los alumnos del Aula de la Experiencia.	4a, 4e, 8a
39	Cesión de espacios al SACU para la guardería	4a, 8a
40	Cesión de espacios a otras instituciones y empresas externas.	4a, 8a
41	Contratos de mantenimiento con empresas	4a
42	Presupuestos Universidad de Sevilla	4b
43	Orden del día Junta de Centro aprobación presupuestos.	4b
44	Partes de Mantenimiento	4c
45	Hojas de inventario donde se establecen las nuevas ubicaciones de los equipos informáticos antiguos.	4c
46	Hojas de inventario de todas las compras	4c, 4d
47	Diplomas de formación en Prevención de Riesgos Laborales del Coordinador de Servicios.	4c
48	E-mail enviados a los alumnos para que pasen a retirar el título.	4d
49	Guía de la Facultad.	4e
50	Estadística de gasto de papel en los últimos años	8a
51	e-mail solicitando y remitiendo información	5b
52	Comisiones Delegadas Junta de Centro	5d
53	Informes del Personal	7b

## CRITERIO 1: LIDERAZGO.

### 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:

La misión de la Facultad definida por el grupo de calidad, ha sido adaptada a la definición propuesta por la Comisión de Carta de Servicios de Centros.

Evidencias: 1, 3

Puntuación EFQM: 15

PUNTOS FUERTES:
La Unidad tiene definidas la misión, visión y valores.
Participación de todos los integrantes de la Unidad en la definición de estos conceptos.
Los líderes están comprometidos con la mejora continua para la prestación de un servicio de calidad.

AREA DE MEJORA:
Difundir la misión, visión y valores a todos los grupos de interés (PDI, alumnos, PAS)
Difusión de los mismos en la página web del Centro.
Establecer mecanismos que permitan tener en cuenta las necesidades y expectativas de los diferentes 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:**

La Unidad tiene elaborado el mapa de procesos, así como los procesos claves y algunos de soporte, sus fichas e indicadores, que están recogidos en un documento remitido a la Dirección de Recursos Humanos para justificar la documentación del segundo tramo. También se ha elaborado un Plan de Mejora del Centro donde se han establecido una serie de objetivos de mejora con sus respectivos indicadores. En la elaboración de los flujogramas de los procesos, fichas e indicadores han participado los diferentes sectores que conforman la Unidad, realizando cada uno de ellos los correspondientes a su área de trabajo.

**Evidencias: 2, 4, 5, 6, 7, 8.**

**Puntuación EFQM: 20**

**PUNTOS FUERTES:**

La Unidad tiene definido el Mapa de Procesos.

La Unidad tiene documentados sus procesos claves y algunos procesos de soporte: flujogramas, fichas e indicadores. Los indicadores están definidos y en proceso de medición.

Participación de los diferentes sectores que conforman la Unidad, realizando cada uno de ellos los procesos correspondientes a su área de trabajo.

**AREA DE MEJORA:**

Medir de forma periódica los indicadores de los procesos.

Desarrollar y documentar el resto de los procesos de la Unidad.

Revisar, sintetizar y mejorar los flujogramas, fichas e indicadores ya realizados.

**Subcriterio: 1c. (IMPLICACIÓN EXTERNA)**

***Implicación de los líderes con los clientes, partners 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:**

Las relaciones con los diferentes grupos de interés del Centro no se establecen de manera formal dada la peculiar naturaleza de nuestro Servicio ( su reducida dimensiones; la estabilidad del personal, que nos permite que las relaciones con estos grupos de interés se mantengan en el tiempo de manera permanente y basadas en lazos de armonía y cordialidad). La Unidad dispone de encuestas realizadas tanto a los alumnos como al PDI a fin de conocer sus necesidades y expectativas. Así mismo, en los partes de asistencia del profesorado existe un apartado de observaciones en el que los profesores pueden transmitirnos sus comentarios, sugerencias y quejas. La Unidad también dispone de un buzón de sugerencias y quejas para los diferentes grupos de interés.

En el Proyecto de Plan de Calidad de nuestro Centro como objetivo 5 , el Grupo de Mejora acordó avanzar en el compromiso con el medio ambiente desarrollando una serie de acciones de mejora (economizar recursos, potenciar el reciclaje, ); así como en nuestra carta de servicios uno de los compromisos adquiridos es el de realizar una campaña anual de sensibilización con el medio ambiente. El Centro dispone de contenedores de reciclaje tanto de papel, toner y pilas.

Se dispone de canales de comunicación con los alumnos a través de los tablones de anuncios situados en las inmediaciones de la Secretaría, así como un tablón en cada una de las aulas donde se publican todas las novedades de interés para ellos. También en la página web del Centro se actualiza de manera continua todas las novedades que puedan afectar a los diferentes grupos de interés.

En la Conserjería del Centro se dispone de un noticiero como medio de comunicación entre el personal de la mañana y la tarde. En la Secretaría del Centro existe un tablón de anuncios en el que se refleja todas las incidencias relacionadas con el personal docente a fin de que

los distintos miembros de la Unidad conozcan la situación en la que dicho personal se encuentra y así poder facilitar información real a cualquier persona que la solicite.

**Evidencias: 2, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19.**

**Puntuación EFQM: 20**

<b>PUNTOS FUERTES:</b>
------------------------

La estructura organizativa del Centro, favorece las interrelaciones entre los diferentes sectores de la Unidad, al desarrollar la actividad laboral en un espacio reducido.
---

La Unidad realiza encuestas al PDI y a los alumnos a fin de conocer sus necesidades y expectativas.
---

El grupo de mejora muestra una fuerte sensibilidad social que se traduce en un compromiso estable de los integrantes, tanto en la protección del medio ambiente como en facilitar a los grupos de interés, espacios y recursos solicitados, dentro de las posibilidades existentes.
---

<b>AREA DE MEJORA:</b>
------------------------

Establecer reuniones periódicas con los diferentes grupos de interés.
---

Desarrollar un sistema de sugerencias y quejas en la página web del Centro, estableciendo unas normas de procedimiento para resolver las mismas.
--

Analizar las encuestas realizadas al PDI y a los alumnos, elaborar su respectivo informe y poner en marcha las mejoras que se detecten.
---

Realizar nuevas encuestas incluyendo en ellas a todos los miembros del personal de administración y servicios adscritos al Centro, estableciendo una forma sistemática de realizarlas.
--

**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?**

**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:**

La Unidad cumplimentó una encuesta sobre clima laboral, realizada por la Dirección de Recursos Humanos, obteniendo un resultado satisfactorio en la misma. En el historial formativo de cada empleado se puede constatar la asistencia a numerosos cursos de formación orientados a mejorar los conocimientos para así ofrecer una mayor calidad en los servicios. Existen reconocimientos verbales y algunos por escrito. Como consta en las actas de reuniones del grupo de mejora, una gran mayoría del personal de la Unidad participa en las reuniones del equipo de mejora.

**Evidencias: 1, 20, 21, 22**

**Puntuación EFQM: 40 + 35: 2 = 37,5**

**PUNTOS FUERTES:**

Buen clima de comunicación y cordialidad entre los diferentes estamentos que conforman la estructura del Centro, existiendo entre todos una política de puertas abiertas y una comunicación fluida y constante, debido al reducido número de personas y espacios.

El equipo directivo considera que es receptivo y escucha las aportaciones y sugerencias de todos los grupos de interés.

El equipo directivo autoriza y anima a todos los miembros de la Unidad a la participación en actividades formativas orientadas a mejorar los conocimientos de los mismos y así mejorar la calidad en la Universidad.

Cada uno de los miembros de la Unidad remite al Secretariado de Formación propuestas de cursos que consideran interesantes para su formación personal y laboral.

<b>AREA DE MEJORA:</b>
------------------------

Establecer un sistema de comunicación formal, así como mecanismos que aseguren la recepción y el entendimiento de mensajes
--

Realizar una encuesta de clima laboral entre todo el personal adscrito al Centro de forma anual, para obtener información acerca de la opinión que tienen los empleados sobre el equipo directivo.
--

Difundir a todo el personal adscrito al Centro, los acuerdos adoptados en las reuniones del grupo de mejora para que así estén informados y puedan hacer sugerencias.
---

Establecer un sistema de reconocimiento formal para el personal que realice alguna actuación especialmente brillante.
---

**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:**

Renovación total de los equipos del Aula de Informática y Nuevas Tecnologías dotándola de material moderno. Los medios tecnológicos de los que dispone la Unidad son igualmente adecuados a las nuevas necesidades.

**Evidencias: 23, 24**

**Puntuación EFQM: 15**

**PUNTOS FUERTES:**

La Unidad dispone de recursos económicos suficientes para mantener un nivel adecuado de actualización de material y medios para así poder llevar a cabo un servicio de calidad.

La Unidad renueva y actualiza constantemente los procedimientos de elaboración de sus tareas incorporando novedades y mejoras continuas.

**AREA DE MEJORA:**

Comunicar a los grupos de interés los cambios establecidos en los procedimientos y medir la eficacia de esos cambios.

## **CRITERIO 2: POLÍTICA Y ESTRATEGIA.**

### **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*

**2.1. En 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:**

Se han realizado encuestas al Personal Docente y a los alumnos para conocer el grado de satisfacción con el servicio recibido, identificando sus necesidades y expectativas, estando una de ellas (la dirigida al PDI y a los alumnos) sin analizar, y otra dirigida al PDI en la que hemos obtenido buenos resultados. En las encuestas realizadas por Recursos Humanos se aprecia el grado de satisfacción del personal de administración y servicios adscrito a este Centro.

También en el Plan de Calidad del Centro (PCFILS) a través del análisis DAFO se identifican las debilidades y amenazas y se adquieren una serie de objetivos para mejorar las expectativas de los grupos de interés.

**Evidencias: 2, 9, 10, 20.**

**Puntuación EFQM: 20**

#### **PUNTOS FUERTES:**

En el Plan de Calidad y Mejora de los Servicios de la Facultad de Filosofía (PCASUS) se contempla como objetivo la implantación de buzones de queja y sugerencias tanto en la página Web como en las inmediaciones de Secretaría.

Ausencia de quejas formales por parte de los diferentes grupos de interés.

En la Carta de Servicios del Centro se establecen formas de participación para los diferentes grupos de interés.

Las peticiones y sugerencias que se reciben verbalmente se recogen y se atienden.

**AREA DE MEJORA:**

Realizar procesos formalizados de identificación de necesidades y expectativas de todos los grupos de interés, así como actualizar la información con carácter anual.

Elaborar un protocolo de tratamiento de quejas y sugerencias, estableciendo plazos e indicando la persona responsable de contestarlas en cada caso.

**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*

**2.2. En 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:**

En el Plan de Calidad y Mejora continua de la Administración y Servicios del PAS (PCAFILS) se recoge los indicadores para medir el alcance de los objetivos y se hace referencia a la legislación que regula la mejora de la calidad en el sistema universitario. También se han establecido indicadores para cada uno de los procesos que se han desarrollado dentro de la Unidad.

La Carta de Servicios del Centro recoge una serie de compromisos muy concretos y específicos que asume la Unidad con respecto a la prestación del servicio en atención a sus usuarios. El establecimiento de indicadores de calidad para estos compromisos, supondrá en algunos casos, el rediseño de los procesos de trabajo.

La Facultad realiza una serie de estadísticas (p.e., datos relativos al número de alumnos matriculados durante los últimos cinco años tanto de nuevo ingreso como en general) las cuáles le permiten obtener información sobre determinados aspectos que le son válidos para la toma de decisiones.

**Evidencias: 2, 6, 15, 25.**

**Puntuación EFQM: 15.**

**PUNTOS FUERTES:**

Como punto el tener establecido objetivos de mejora, compromisos e indicadores.

Definición de objetivos de mejora, compromisos e indicadores.

El Centro recoge y considera cualquier novedad normativa que afecte a sus procedimientos.

Realización de estadísticas anuales.

<b>AREA DE MEJORA:</b>
Hacer las mediciones a través de los indicadores, analizarlos y hacer informes sobre las necesidades y expectativas detectadas.
Mantener y ampliar la recogida de datos de los alumnos afectados por los distintos procedimientos que realiza la Unidad.
Tener en cuenta las modificaciones de la legislación aplicable y analizar su impacto en los procesos.

**Subcriterio: 2c. (PLANIFICACIÓN Y ESTRATEGIA)**

*La política y estrategia se desarrolla, revisa y actualiza*

**2.3. En 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:**

En el análisis DAFO realizado a nuestro Centro se establecen las debilidades, amenazas, fortalezas y las oportunidades. En el cuestionario de revisión del PCASUS remitido a la Dirección de Recursos Humanos se identifican los valores, que son coherentes con los que conforman la Cultura de calidad.

**Evidencias: 1, 2, 3.**

**Puntuación EFQM: 15**

**PUNTOS FUERTES:**

Existe coherencia con los principios y valores desarrollados en nuestro Plan Organizativo y se actúa de manera equilibrada ante las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés.

**AREA DE MEJORA:**

Asegurar la inclusión en el Plan Organizativo de necesidades y expectativas de todos los grupos de interés.

Identificación de los Factores Críticos de Éxitos que sean claves para la consecución de los objetivos propuestos.

Revisar anualmente la eficacia del proceso.

**Subcriterio: 2d. (COMUNICACIÓN 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:**

El Centro tiene definido su mapa de procesos, así como los procesos claves y algunos de soporte, sus fichas e indicadores. También se ha elaborado el Plan de Mejora del Centro donde se establecen objetivos de mejora con sus respectivos indicadores.

Evidencias: 2, 5, 6, 8.

Puntuación EFQM: 25

**PUNTOS FUERTES:**

Cada proceso tiene atribuido un responsable que ha sido la persona encargada de su definición y documentación.

La comunicación de la estrategia y los planes operativos es adecuada a cada nivel de la unidad organizativa.

**AREA DE MEJORA:**

Revisión y mejora del mapa general de procesos de la Unidad, así como de cada uno de los procesos y sus correspondientes indicadores.

Establecer un seguimiento sistemático de los resultados que vayan alcanzando (plan de mejora, operativo, objetivos, etc.).

Establecer mecanismos que permitan al personal del Centro conocer cuáles son sus objetivos individuales y cómo éstos contribuyen a los objetivos generales de la Unidad.

Establecer cauces de comunicación con todos los grupos de interés sobre aquellos aspectos que les afecten.

### **CRITERIO 3: PERSONAS.**

#### **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:**

La gestión del personal de la Facultad de Filosofía se enmarca en la gestión general del personal de la Universidad de Sevilla que lleva a cabo la Dirección de Recursos Humanos. La Universidad de Sevilla a través de la RPT establece la estructura organizativa del Centro quedando establecidas las dependencias jerárquicas y funcionales.

**Evidencias: 26, 27, 28, 29.**

**Puntuación EFQM: 25**

#### **PUNTOS FUERTES:**

En el Manual de Funciones del Pas funcionario están delimitados los perfiles de los puestos de trabajo y su correspondiente asignación de funciones.

El Reglamento de Funcionamiento de la Facultad de Filosofía, establece como una competencia de la Junta de Facultad: k) formular las necesidades del Centro en lo que se refiere a la plantilla del PAS.

El equipo directivo tiene en cuenta las peticiones y opiniones del personal del Centro, tratando siempre de favorecer sus demandas de permisos, modificaciones de los mismos.

En la organización de la Facultad se procura siempre atender las peticiones de turno del personal de nueva incorporación.

En los casos de conflicto laboral se atienden las peticiones y sugerencias de los sindicatos representantes de las partes implicadas.

El Manual de Funciones establece como función del Administrador: 1) Trasladar a la Gerencia, mediante memoria justificativa, los incrementos, reducciones y modificaciones en las condiciones del PAS del Centro; 2) solicitar a la Gerencia las sustituciones eventuales que sean necesarias.

**AREA DE MEJORA:**

Hacer un informe anual sobre las bajas, petición de sustituciones, personal sustituido, incorporaciones y de todo lo referente a modificaciones o necesidades de personal.

Formalizar las peticiones de personal por parte del Jefe de Secretaría y del Coordinador de Servicios al Administrador de Centro, que actualmente se hace de forma verbal.

**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:**

Existe un Plan de Formación Permanente del PAS, en el que se ofrecen distintos tipos de cursos y el personal asiste a aquellos que mejor se adaptan a las necesidades derivadas de sus responsabilidades.

**Evidencias: 2, 30, 31, 32.**

**Puntuación EFQM: 25**

<b>PUNTOS FUERTES:</b>
El personal del Centro puede hacer propuestas de cursos de su interés al Secretariado de Formación del PAS.
Participación del personal del Centro en diferentes cursos de formación organizados por el Secretariado de Formación del PAS. (La Administradora de Centro ha asistido a cursos específicos impartidos para niveles de supervisión y mando).
Los miembros del PAS con más antigüedad siempre se prestan a enseñar y transmitir sus conocimientos al personal que se incorpora de nuevo.
En el Plan de Calidad del Centro y en la Carta de Servicios se asignan objetivos al personal tanto individual como en equipo.

<b>AREA DE MEJORA:</b>
Hacer encuestas en las que se reflejen el grado de satisfacción del personal con las políticas de promoción.
Establecer un proceso que permita evaluar el rendimiento de los objetivos asignados a cada puesto de trabajo.

**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:**

Se carece de un sistema de evaluación del personal y de incentivos reglamentados. Estos incentivos podrían ir asociados al cumplimiento de los objetivos que tenemos establecidos en el Plan de Calidad y en la Carta de Servicios.

**Evidencias: 1, 2, 13, 30, 31, 32.**

**Puntuación EFQM: 25**

**PUNTOS FUERTES:**

Existen grupos de trabajo para la evaluación de la calidad y mejora continua en los que participan los diferentes sectores del PAS adscrito a este Centro.

Todo el personal goza de autonomía para desarrollar sus tareas.

Se faculta al personal para tomar decisiones mediante la delegación.

La formación en materia de calidad se impulsa mediante la asistencia a cursos integrados dentro del Plan de Formación del PAS.

El personal de la Secretaría ha recogido algunos reconocimientos a su buena gestión.

**AREA DE MEJORA:**

Formalización por parte del Equipo Directivo del respaldo a las iniciativas tomadas por el personal en asuntos de sus áreas de trabajo.

Contabilizar anualmente las iniciativas de mejoras propuestas por el personal y que son respaldadas por el superior.

Reglamentar los incentivos laborales del PAS.

**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:**

No existe un Plan de Comunicación interno formalmente establecido, pero sí existen cauces de comunicación interna entre el personal del Centro, tales como: noticieros en Conserjería para transmitir la información entre el personal de mañana y tarde, tableros de anuncios, correos electrónicos, buzón de quejas y sugerencias, página web, fax y correo interno.

**Evidencias: 12, 16, 17, 18.**

**Puntuación EFQM: 25**

**PUNTOS FUERTES:**

Existencia de diferentes canales de comunicación interna.

La plantilla reducida favorece la comunicación directa a través de la cuál se transmiten quejas, reclamaciones y sugerencias.

A nivel de Universidad existen listas de distribución para todo el personal especializadas por grupos de interés.

**AREA DE MEJORA:**

Diseñar un plan de comunicación del Centro que facilite la coordinación de los distintos servicios.

Realizar reuniones periódicas entre el personal del Centro.

**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:**

La política de remuneración y movilidad viene establecida desde la Dirección de Recursos Humanos.

**Evidencias: 14, 13**

**Puntuación EFQM: 30**

**PUNTOS FUERTES:**

Los miembros del PAS disponen de los beneficios sociales generales de la Universidad de Sevilla (ayudas de acción social).

El Centro dispone de instalaciones, servicios y materiales adecuados a las necesidades.

En el Centro se siguen las recomendaciones dadas por el Servicio de Salud Laboral, poniendo a disposición de PAS todos los recursos necesarios (reposapiés, sillones con respaldos abatibles y altura regulable, altura regulable de equipos informáticos, etc).

El Centro dispone de puntos de reciclaje de pilas, papel, toner, compresas, etc., y tiene establecido como un objetivo en la Carta de Servicio el hacer una campaña anual de concienciación medioambiental.

**AREA DE MEJORA:**

Formalización de tipos de reconocimiento a los empleados a fin de mantener su implicación y compromiso con la mejora continua.

#### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS.**

##### **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:**

La Universidad de Sevilla establece alianzas externas con instituciones académicas, culturales o científicas. Establece Convenios Marcos de Colaboración firmados por el Rector de la Universidad de Sevilla, en los que se define el carácter genérico de los mismos y a partir del cual la Facultad de Filosofía desarrolla los convenios específicos.

Los Estatutos de la Universidad de Sevilla, establecen entre las competencias de las Juntas de Centros: k) formular convenios de colaboración con entidades públicas o privadas, así como competencia del Decano: h) proponer la celebración de contratos y convenios de colaboración académica y cooperación cultural con otros Centros o instituciones.

El Reglamento de Funcionamiento de la Facultad de Filosofía establece entre las funciones de la Junta de Centro: l) La formulación de Convenios de colaboración con entidades públicas o privadas. En cuanto a las relaciones con los proveedores, algunos tipos de compras están centralizadas, para otras adquisiciones tenemos relaciones con una serie de proveedores fijos a los que se les pide presupuesto, optando siempre por la mejor oferta.

En lo que se refiere a alianzas internas recibimos y damos servicios a numerosas unidades administrativas, por ejemplo al Servicio de Alumnos, Dirección de Recursos Humanos, S.I.C., Servicio de Gestión Económica, etc. Tenemos relaciones con todas las Facultades de Filosofía del país para tratar temas relacionados con la gestión de los alumnos.

**Evidencias: 28, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 50.**

**Puntuación EFQM: 25**

<b>PUNTOS FUERTES:</b>
El Centro tiene establecido un Convenio con el Centro de Estudios Teológicos de Sevilla por el que se favorece el intercambio de alumnos y la transferencia de conocimientos.,
El Centro tiene establecido con la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Valladolid un acuerdo de intercambio de alumnos dentro del Marco del Programa SICUE-SENECA.
Desde el Centro se ofertan Cursos de Libre Configuración para los estudiantes universitarios de otros Centros.
Algunos profesores del Centro ofertan plazas de intercambio en distintas Universidades europeas, que dentro del programa SOCRATES-ERASMUS facilita la transferencia de conocimientos entre alumnos europeos. Asimismo, se atiende y matricula a los alumnos extranjeros que en reciprocidad, cursan estudios dentro del programa en nuestra Facultad. Por ello, la Secretaría del Centro lleva a cabo la gestión de la oferta de estas plazas, y la posterior matrícula de los alumnos del Programa -tanto entrantes como salientes- en colaboración con la Sección de Relaciones Institucionales e Internacionales.
Disponibilidad favorable del Centro en la recepción de alumnos procedentes del Aula de la Experiencia. Así, se atiende e informa a los alumnos que formalizan matrícula de las diversas asignaturas de la Licenciatura que se ofertan para ellos en dicha Aula, favoreciendo la ampliación de conocimientos a las personas de la Tercera Edad.
Desde hace dos cursos se ceden las instalaciones del Centro para la Guardería de Verano (proyecto Buho), participando el personal de este Centro con mucha disposición en este proyecto.
Colaboración con algunas administraciones públicas en cuanto que celebran sus oposiciones en nuestras instalaciones.
Contratos de mantenimiento y suministros, firmados con empresas privadas (Canon, aquajet, telefónica, etc)

<b>AREA DE MEJORA:</b>
Proponer e impulsar acuerdos con otras Universidades dentro de los programas de intercambio de alumnos mencionados arriba.
Establecer reuniones periódicas con algunos proveedores (limpieza, ascensores, extintores) a fin de mejorar el servicio que nos prestan.
Concertar entrevistas con otros proveedores con el objeto de recibir otras ofertas.
Establecer procesos de desarrollo continuo y revisión periódica de todos los proveedores.

**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:**

El Centro se financia con cargo a los recursos económicos que la Universidad de Sevilla le asigna en sus presupuestos, y que se calculan en función del número de alumnos y de personal docente e investigador.

El presupuesto asignado se distribuye en diferentes partidas presupuestarias que son aprobadas anualmente en Junta de Centro. Para distribuir el presupuesto se tienen en cuenta las sugerencias y peticiones hechas por los diferentes grupos de interés.

**Evidencias: 42, 43**

**Puntuación EFQM: 35**

<b>PUNTOS FUERTES:</b>
Se atienden las necesidades del personal en cuanto a la adquisición de recursos materiales.
Adecuación del presupuesto del centro a las necesidades actuales del mismo.
Posibilidad de obtener información actualizada sobre el estado del presupuesto.
Anualmente se establece la distribución del capítulo II (Gastos de Bienes Corrientes) y capítulo VI (Inversiones).
El presupuesto asignado al Centro ha sufrido en los últimos años un incremento, existiendo una asignación presupuestaria para el Aula de Cultura, la Delegación de Alumnos, la organización de congresos y conferencias así como gastos de Biblioteca.
Realización de Informes Económicos para la Junta de Centro.

**AREA DE MEJORA:**

Hacer anualmente un estudio del presupuesto invertido en cada una de las partidas presupuestarias y compararlo con otros ejercicios económicos.

Establecer una estrategia económica en función de los resultados de gastos.

Establecer partidas de gastos en función de las necesidades de los diferentes servicios del Centro.

**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?**

**JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN DEL SUBCRITERIO:**

El Plan de Mantenimiento correctivo está centralizado a nivel de Universidad de Sevilla a través del Servicio de Mantenimiento. El Centro dispone de un presupuesto para la reparación y reposición de instalaciones averiadas y obsoletas siempre que no sean de gran envergadura.

Los recursos se aprovechan hasta que están demasiado anticuados. Cuando se compran equipos nuevos, los que todavía se encuentran en buen estado son reubicados en otras dependencias.

**Evidencias: 44, 45, 46, 47.**

**Puntuación EFQM: 25**

**PUNTOS FUERTES:**

Se mantiene actualizado todo el material inventariable a través de sus hojas de inventario que se remiten al Rectorado.

Se desarrollan actuaciones de optimización de recursos y reducción de consumos (aire acondicionado con temporizadores, luces con sensores de movimiento, instalaciones de monitores LCD, instalación de un pozo de agua no potable que surte a todos los aseos (cisternas) del edificio, reciclado de tóner, pilas, papel, compresas.

Los Coordinadores de Servicio han recibido formación específica en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

Eliminación de barreras arquitectónicas.

<b>AREA DE MEJORA:</b>
------------------------

Eliminar todos los monitores formato CRT.
---

Desarrollar la campaña anual de concienciación medioambiental, como compromiso asumido en la Carta de Servicios del Centro.
---

Realizar anualmente una previsión de gastos de las diferentes partidas teniendo en cuenta los gastos de ejercicios anteriores.
--

Realizar procesos formales y documentados sobre seguridad e higiene en el trabajo para analizar las condiciones en que los diferentes grupos de interés realizan sus actividades.
---

**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:**

El Centro realiza inversiones en nuevas tecnologías para facilitar al profesorado la impartición de la docencia y la investigación. También el personal de los diferentes servicios dispone de equipos informáticos actuales.

En cuanto a las instalaciones el Centro carece del suficiente espacio para impartir las clases, de hecho tiene cedida un Aula de otro Centro. En cuanto a Secretaría carece de espacio para el archivo.

**Evidencias: 17, 23, 24, 46, 48.**

**Puntuación EFQM: 25**

**PUNTOS FUERTES:**

Dotación en todas las aulas de televisores y vídeos.

Uso del correo electrónico para informar a los alumnos de la posibilidad de retirar el título.

Implantación del correo electrónico como mecanismo de difusión de las comunicaciones internas.

La página web del Centro ayuda a los diferentes grupos de interés a tener información actualizada sobre el Centro.

La dotación de programas informáticos para determinados puestos (Agora, Sorolla, Academia, etc) simplifican mucho los procesos administrativos.

El Centro dispone de zona wifi.

**AREA DE MEJORA:**

Sustituir todos los equipos informáticos del Aula de Informática, por otros más actuales y ergonómicos.

Establecer un procedimiento formal a través del cuál los diferentes grupos de interés puedan hacer sugerencias y peticiones sobre nuevas tecnologías.

**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:**

El Centro no dispone de un proceso de identificación de necesidades de información y conocimiento de los distintos grupos de interés. La información académica se publica en los tablones de anuncios, en la página web del Centro, en la Guía de la Facultad.

Los criterios de seguridad y conservación de la información se atienen a la legislación vigente: Ley de protección de datos, normas reguladoras de exámenes, evaluaciones y calificaciones de la Universidad, Ley de Procedimiento Administrativo.

**Evidencias: 16, 17, 18, 49.**

**Puntuación EFQM: 25**

**PUNTOS FUERTES:**

El Centro dispone de canales de comunicación a través de los cuales pone a disposición de los diferentes grupos de interés información.

**AREA DE MEJORA:**

Establecer un proceso estructurado de recogida e identificación de necesidades de información de los diferentes colectivos del Centro.

Establecer un sistema de información integrado.

## CRITERIO 5: PROCESOS

### 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 aquellos 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?**

**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:

La Facultad de Filosofía tiene realizado un mapa general de procesos del Centro. De estos se documentaron los procesos claves y algunos de soportes. Tanto en los procesos claves como en los de soportes se han establecido unos indicadores.

Evidencias: 5, 6, 8.

Puntuación EFQM:  $35 + 15 = 50 : 2 = 25$

#### **PUNTOS FUERTES:**

Procesos claves definidos y documentados.

Algunos procesos de soporte también documentados.

Los procesos claves documentados tienen indicadores con objetivos asociados.

#### **AREA DE MEJORA:**

Revisión del mapa de procesos general.

Revisión de los procesos claves, soporte y de sus indicadores.

Completar el resto de los procesos de soporte de la unidad.

Analizar los indicadores.

Desarrollar una gestión por procesos.

**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:**

Desde la Facultad se recogen y se dan todas las informaciones de los diferentes grupos de interés a través del trato directo con ellos, del buzón de quejas y sugerencias instalado en el Centro, así como a través de los e-mail recibidos.

**Evidencias: 12, 50.**

**Puntuación EFQM: 5**

<b>PUNTOS FUERTES:</b>
Se atienden las sugerencias de los diferentes grupos de interés.
Desde el Aula de Informática a los alumnos se les facilita información sobre el acceso a la Secretaría virtual, Enseñanza virtual y a la configuración de la cuenta de correo electrónico.
Tanto desde la Secretaría como desde el Aula de Informática se procede a los cambios de clave de su usuario virtual para el alumno que lo solicite.
Apoyo formativo a los alumnos en las aplicaciones instaladas en el PC.
El Centro hace ofertas de asignaturas de libre configuración.
Se ceden espacios para actividades públicas o privadas.

<b>AREA DE MEJORA:</b>
Establecer un sistema estructurado de recogida de información relevante.
Establecer un proceso de recogida y utilización de informaciones y datos procedentes de los diferentes grupos de interés, y a partir de estos datos fijar objetivos de mejora.
Establecer un proceso de revisión para la mejora de los procesos y la aplicación de nuevas tecnologías.
Establecer un mecanismo para que la información relevante llegue a los diferentes grupos de interés.

**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?**

**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:**

El Centro conoce las expectativas y necesidades de los diferentes grupos de interés a través de encuestas realizadas, de quejas y sugerencias verbales y por escrito a través del buzón de quejas y sugerencias instalado en el Centro.

En cuanto al desarrollo de nuevos servicios, desde el aula de Informática se presta asesoramiento a los alumnos sobre el manejo de sus portátiles, y la utilización de los diferentes programas instalados en los PC del Aula.

**Evidencias: 9, 10, 12.**

**Puntuación EFQM:  $10 + 10 = 20 : 2 = 10$**

**PUNTOS FUERTES:**

Se han realizado encuestas para conocer las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.

Se intenta atender las necesidades y expectativas.

**AREA DE MEJORA:**

Analizar las encuestas y establecer las acciones de mejora que se deriven como consecuencia de dicho análisis.

Establecer un sistema de revisión de los procesos y modificarlos según los resultados.

Establecer un mecanismo sistemático para conocer las expectativas y necesidades de los diferentes grupos de interés.

**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:**

El Centro dispone de procesos de comunicación, distribución y prestación de sus servicios como la Guía de la Facultad, el acto de bienvenida a los alumnos de nuevo ingreso, el envío de la Guía de la Facultad a todos los Institutos y Centros de Secundaria de Sevilla, la página Web del Centro. El Centro cuenta con Comisiones Delegadas de la Junta de Facultad que son las encargadas de planificar todas las cuestiones referentes a su ámbito (gestión económica, personal, docencia, etc).

Así mismo, el Centro cuenta con su Carta de Servicios en versión borrador, como instrumento de compromiso de los servicios ofrecidos y las condiciones en que se prestan, así como los compromisos de calidad que se ofrecen en su prestación.

**Evidencias: 15, 17, 49, 51.**

**Puntuación EFQM: 10**

<b>PUNTOS FUERTES:</b>
Acto de bienvenida a los alumnos de nuevo ingreso, en el que se les hace una presentación de la Facultad y se les explica todo lo referente a la misma.
Visita guiada a los alumnos de nuevo ingreso por las instalaciones de la Biblioteca en la que se les instruye sobre como utilizar los diversos servicios que ésta presta.
Remisión de la Guía de la Facultad a todos los Centros de Secundaria de Sevilla.
Carta de Servicios de la Facultad de Filosofía (en proceso de elaboración).

**AREA DE MEJORA:**

Desarrollar un curso de formación por parte del PAS, dirigido a los alumnos de nuevo ingreso donde se les explique los diferentes servicios que tiene el Centro, que prestación pueden recibir de cada uno de ellos y como acceder a los mismos.

**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:**

El Centro proporciona los canales de comunicación indicados en el criterio anterior y ha realizado encuestas a los diferentes grupos de interés para conocer sus necesidades y expectativas. El Centro atiende las sugerencias y propuestas que realizan los diferentes grupos de interés.

**Evidencias: 17, 49, 51.**

**Puntuación EFQM: 15**

**PUNTOS FUERTES:**

Realización de encuestas a los diferentes grupos de interés.

Existencia de diferentes canales de comunicación.

**AREA DE MEJORA:**

Establecer un mecanismo de tratamiento de quejas y sugerencias realizadas a por los diferentes grupos de interés.

Establecer mecanismos de comunicación formales a través de e-mail.

Publicación y difusión de la Carta de Servicios.

## **CRITERIO 6: RESULTADOS EN LOS CLIENTES.**

### **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?**

**6.3. Sobre 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:**

La Facultad de Filosofía tiene identificados a sus clientes. En relación a si la Facultad identifica cuáles son aquellos aspectos más valorados por los diferentes grupos de interés, ésta información se recoge a través de los canales mencionados en el criterio anterior (encuestas realizadas, quejas y sugerencias verbales y por escrito, a través del buzón de quejas y sugerencias instalado en el Centro, por email, etc).

El Centro muestra interés por conocer cuál es la opinión de los diferentes grupos de interés sobre el servicio prestado por el P.A.S., para ello hemos realizado dos encuestas, una de la cuáles no tenemos todavía analizada.

Respecto a la comparación de nuestros datos con los de otros centros, no se ha realizado.

Evidencias: 9, 10, 12, 15, 17

Puntuación EFQM: 15

<b>PUNTOS FUERTES:</b>
------------------------

Contacto personalizado con los diferentes grupos de interés, lo que nos permite conocer la opinión que tienen acerca del servicio que les prestamos.
--

Hemos realizado dos encuestas a los diferentes grupos de interés.
---

Disponemos de varios canales de comunicación con nuestros grupos de interés (buzones, página web, email, etc)
---

Borrador de Carta de Servicios, en la que se recogen unos compromisos de calidad en relación con los servicios ofrecidos.
---

<b>AREA DE MEJORA:</b>
------------------------

Sistematizar la realización de encuestas.
---

Establecer objetivos en relación con los resultados obtenidos en las encuestas.
---

Solicitar al Secretariado de Formación del PAS., formación específica sobre la Gestión de encuestas (elaboración y análisis).
---

**Subcriterio: 6b (MEDICIONES OBJETIVAS)**

**Indicadores de rendimiento**

**6.5. Teniendo 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?**

**6.6. Sobre 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:**

La Facultad de Filosofía tiene realizado un mapa general de procesos, así como identificados los procesos claves y algunos de soportes, con sus correspondientes indicadores.

Evidencias: 5, 6, 8, 15.

Puntuación EFQM: 10

**PUNTOS FUERTES:**

Mapa de procesos con procesos claves y algunos de soporte definidos.

La Carta de Servicios del Centro (en proceso de elaboración) recoge los servicios ofrecidos y las condiciones en que se prestan, así como los compromisos de calidad que se ofrecen en su prestación.

<b>AREA DE MEJORA:</b>
Identificar los procesos y los indicadores con los que los usuarios están más satisfechos.
Definir nuevos indicadores y asignarles objetivos de calidad.
Obtener datos de la percepción que tienen los diferentes grupos de interés sobre otros servicios de la Universidad y compararlos con los obtenidos en las encuestas realizadas en nuestro Centro.
Revisar el mapa general de procesos, así como los procesos claves y sus indicadores.
Definir y desarrollar el resto de procesos soporte y revisar los que ya tenemos definidos.

## CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS

### *Subcriterio: 7a (OPINIÓN DE LAS PERSONAS)*

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

**71. ¿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?**

**7.2. Sobre 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:

El Centro no ha establecido métodos para medir el grado de satisfacción del personal con el servicio, sólo una encuesta que se hizo a todos los grupos de interés (incluido el PAS) pero que aún no se ha analizado. La encuesta de clima laboral realizada por Recursos Humanos dispone de un cuadro comparativo de resultados de todos los Centros de la Universidad de Sevilla. Hasta el momento, no se han identificado ni utilizado indicadores de rendimiento para evaluar de forma regular y sistemática la satisfacción del personal. El análisis de la mayor parte de lo relativo al personal se ha hecho en el criterio 3.

Evidencias: 1, 9, 20

Puntuación EFQM:  $10+5+10= 25:3 = 8,33$

#### PUNTOS FUERTES:

Buen resultado en la encuesta de clima laboral realizado por la Dirección de Recursos Humanos.

El contacto directo de todo el personal (al tratarse de un Centro pequeño y con poco personal) facilita la comunicación de quejas y sugerencias aunque no ha habido una recogida sistemática de las mismas.

El personal tiene una alta motivación y un gran interés en dar un

servicio de calidad.

La plantilla está abierta a los cambios que signifiquen mejoras en los servicios.

**AREA DE MEJORA:**

Realizar encuestas de forma periódica que permitan evaluar la satisfacción del personal con respecto al servicio y a las condiciones en que éste se presta, que contengan entre otros los siguientes ítems: instalaciones y medios de tra-bajo, recursos, formación del personal , relación con otros servicios, etc.

Utilizar los resultados de estas encuestas en el proceso de planificación.

Establecer un procedimiento de quejas, sugerencias y reclamaciones del personal, en el que se establezca el análisis y tratamiento de las mismas.

Diseñar indicadores de rendimiento que permitan documentar la toma de decisiones.

Obtener datos de indicadores de satisfacción de otras unidades que nos permitan hacer comparaciones.

**Subcriterio: 7b (MEDICIONES OBJETIVAS)**

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

**4.5. ¿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?.**

**4.6. Sobre 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?.**

**4.7. ¿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:**

El Centro tiene ciertos indicadores identificados como :puntualidad del personal, índice de absentismo, horas de formación, participación en grupo de calidad, etc, pero no están correlacionados con los índices de satisfacción de los empleados.

**Evidencias: 54**

**Puntuación EFQM:  $10+5+5 = 20:3 = 6,67$**

**PUNTOS FUERTES:**

Puntualidad en la mayoría del personal.

Escaso absentismo del personal.

Interés del personal en participar en cursos de formación.

Buen clima laboral, ausencia de quejas.

**AREA DE MEJORA:**

Establecer indicadores y relacionarlos con la satisfacción de los empleados.

Hacer comparaciones con los indicadores de satisfacción de otras unidades.

Establecer objetivos y medir los resultados.

**CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD**

**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:**

Cualquier ciudadano puede acceder a las instalaciones del Centro y hacer uso de parte de sus recursos de información y servicios, de forma presencial o virtual desde Internet. El impacto social del Centro se traduce a las siguientes actividades: organización, impartición y participación en congresos, cursos, jornadas, etc; desarrollo de servicios y entornos virtuales y telemáticos a través de Internet, correo electrónico; promoción de los servicios que presta (guía de la Facultad; Salón del Estudiante; proyecto de carta de servicios); aulas e instalaciones adaptadas a usuarios discapacitados; actividades de reciclaje y conservación del medio ambiente.

**Evidencias: 14, 34, 37,38, 39, 40, 50**

**Puntuación EFQM: 10**

**PUNTOS FUERTES:**

El Centro oferta sus servicios a usuarios externos que tienen vinculación con él como participantes en grupos de intercambio (Erasmus); Convenio con el Centro de Estudios Teológicos; Aula de la Experiencia.

Cesión de espacios a instituciones y empresas externas para la realización de Jornadas, Congresos, Exposiciones, Conferencias.

Cesión de espacios para guardería infantil en periodo estival para facilitar al personal de la Universidad la conciliación de la vida laboral y familiar.

Adaptación de las instalaciones del Centro a usuarios discapacitados.

El Centro recicla el papel, las pilas, tóner de impresoras y controla el gasto de papel.

**AREA DE MEJORA:**

Elaborar un informe en relación con la necesidad de establecer unas directrices y unas normas comunes para todas las dependencias del Centro, en lo que respecta a qué personas pueden considerarse usuarias de cada una de ellas y en qué condiciones.

Recopilar la información publicada en prensa y otras revistas con el objeto de tener información sobre la percepción que se tiene en la sociedad sobre los servicios que presta el Centro y sobre las enseñanzas que se imparten en él.

Intentar obtener datos de otras Facultades que impartan estas mismas enseñanzas en otras Universidades, con el objeto de establecer comparaciones.

**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:**

El Centro está interesado en conocer cuáles son los intereses de la sociedad, pero no tiene establecido indicadores específicos ni objetivos.

**Evidencias: No se dispone de evidencias.**

**Puntuación EFQM: 10**

**AREA DE MEJORA:**

Definir indicadores y objetivos a conseguir, relativos a la percepción que tiene la sociedad sobre el Centro.

Obtener de forma sistemática, datos de otros Centros homólogos sobre ésta percepción y establecer comparaciones, para poder analizar la posición en la que se encuentra nuestro Centro con respecto a otros.

## CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE

### 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 económico-financieros?**

**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 :

El Centro aprueba anualmente la distribución del Presupuesto en la Junta de Centro y al final de cada ejercicio económico se realiza un informe donde se refleja lo que se ha invertido en cada capítulo económico. Los resultados no económicos se miden a través de estadísticas: nº de alumnos matriculados, alumnos que terminan la carrera, traslados, becarios, etc., pero no se realiza una memoria anual sobre los resultados. Por los datos de que disponemos se evidencia una evolución creciente, tanto del número de alumnos como de las mejoras realizadas en infraestructura y en la dotación de recursos informáticos.

**Evidencias: 25, 43, 53**

**Puntuación EFQM: 5**

#### PUNTOS FUERTES:

Se aprecia un aumento en el número de alumnos matriculados en los últimos años.

El presupuesto del Centro y su distribución es adecuado a las necesidades del mismo.

Mejora importante en los recursos informáticos. Se han cambiado la totalidad de los equipos del Aula de Informática.

**AREA DE MEJORA :**

Realizar una memoria anual del Centro que nos permita conocer la evolución de los aspectos económicos y no económicos.

**Subcriterio: 9b (INDICADORES)**

**Indicadores Clave del Rendimiento de la Organización**

**9.4. Además 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?.**

**9.5. Los objetivos de dichos indicadores correspondientes a procesos de soporte, ¿son cada vez más exigentes y los resultados muestran una tendencia positiva?.**

**9.6. Si 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 :**

En el Centro se miden algunos resultados como nº de alumnos matriculados, alumnos que terminan la carrera, traslados, alumnos que solicitan el título, etc., pero no se establecen comparaciones con otros Centros.

Evidencias: 25

Puntuación EFQM: 5

**PUNTOS FUERTES:**

Medición de algunos resultados a través de estadísticas.

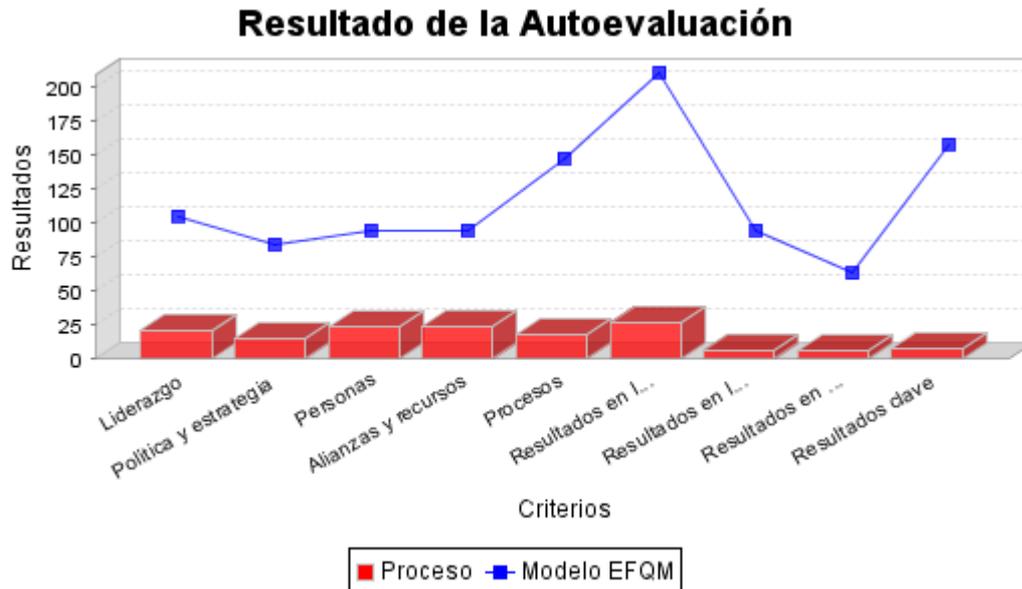
**AREA DE MEJORA:**

Medir los resultados más elementales del Centro.

Definir los objetivos a nivel de los principales procesos de soporte.

Establecer indicadores, realizar las mediciones y comparar los resultados obtenidos con los de otras Facultades de Filosofía de otras Universidades.

## INFORMACIÓN NUMÉRICA Y GRÁFICA SOBRE LA AUTOEVALUACIÓN



Puntos EFQM			
Criterio	Puntos Máximo EFQM	Puntos EFQM organización	Porcentaje(%) EFQM organización
1.- Liderazgo	100	22	22%
2.- Política y estrategia	80	15	19%
3.- Personas	90	23	26%
4.- Alianzas y recursos	90	24	27%
5.- Procesos	140	18	13%
6.- Resultados en los clientes	200	27	14%
7.- Resultados en las personas	90	7	8%
8.- Resultados en la sociedad	60	6	10%
9.- Resultados clave	150	8	5%
<b>Total</b>	<b>1000</b>	<b>150</b>	<b>16%</b>



Informe de Autoevaluación

**PUNTUACIÓN DETALLADA TRAS LA REUNIÓN DE CONSENSO Y RESUMEN DE PUNTOS FUERTES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL CRITERIO 1 DE LIDERAZGO**

**Pregunta 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?

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
15	15

**Pregunta 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?

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
20	20

**Pregunta 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?

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
20	20

**Pregunta 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?

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
40	40



## Informe de Autoevaluación

**Pregunta 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?**

### PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
35	35

**Pregunta 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?**

### PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
15	15

### RESUMEN DE PUNTOS FUERTES DEL CRITERIO LIDERAZGO

No se han especificado puntos fuertes para este criterio.

### RESUMEN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL CRITERIO LIDERAZGO

No se han especificado oportunidades de mejora para este criterio.

**Medias por pregunta del Criterio Liderazgo**





Informe de Autoevaluación

**PUNTUACIÓN DETALLADA TRAS LA REUNIÓN DE CONSENSO Y RESUMEN DE PUNTOS FUERTES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL CRITERIO 2 DE POLÍTICA Y ESTRATEGIA**

**Pregunta 1:** En 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?

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
20	

**Pregunta 2:** En 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?

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
15	

**Pregunta 3:** En 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.

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
15	

**Pregunta 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?



### Informe de Autoevaluación

#### PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
25	

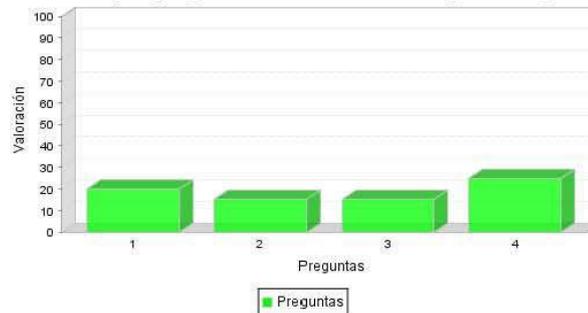
#### RESUMEN DE PUNTOS FUERTES DEL CRITERIO POLÍTICA Y ESTRATEGIA

No se han especificado puntos fuertes para este criterio.

#### RESUMEN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL CRITERIO POLÍTICA Y ESTRATEGIA

No se han especificado oportunidades de mejora para este criterio.

#### Medias por pregunta del Criterio Política y estrategia



### PUNTUACIÓN DETALLADA TRAS LA REUNIÓN DE CONSENSO Y RESUMEN DE PUNTOS FUERTES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL CRITERIO 3 DE PERSONAS

**Pregunta 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?**

#### PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
25	

**Pregunta 2: ¿Se preocupa el Equipo Directivo del desarrollo personal y profesional del Personal de Administración y**



### Informe de Autoevaluación

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?



**Informe de Autoevaluación**

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
25	

**Pregunta 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?**

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
25	

**Pregunta 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?**

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
25	

**Pregunta 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?**

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
30	

**RESUMEN DE PUNTOS FUERTES DEL CRITERIO PERSONAS**

No se han especificado puntos fuertes para este criterio.

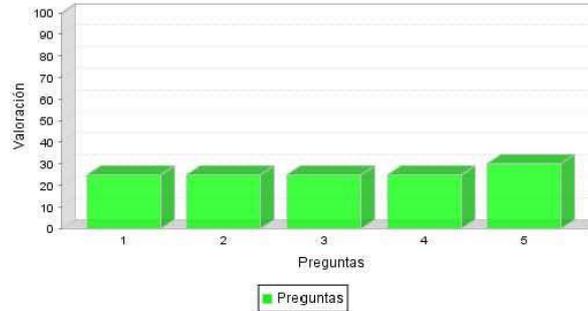
**RESUMEN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL CRITERIO PERSONAS**

No se han especificado oportunidades de mejora para este criterio.



Informe de Autoevaluación

Medias por pregunta del Criterio Personas



PUNTUACIÓN DETALLADA TRAS LA REUNIÓN DE CONSENSO Y RESUMEN DE PUNTOS FUERTES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL CRITERIO 4 DE ALIANZAS Y RECURSOS

Pregunta 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?

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
25	

Pregunta 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.?

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
35	

Pregunta 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?

PUNTUACIÓN



**Informe de Autoevaluación**

Resultados antes del consenso	Después
25	

**Pregunta 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?**

**PUNTUACIÓN**

Resultados antes del consenso	Después
25	

**Pregunta 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?**

**PUNTUACIÓN**

Resultados antes del consenso	Después
25	

**RESUMEN DE PUNTOS FUERTES DEL CRITERIO ALIANZAS Y RECURSOS**

No se han especificado puntos fuertes para este criterio.

**RESUMEN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL CRITERIO ALIANZAS Y RECURSOS**

No se han especificado oportunidades de mejora para este criterio.





Informe de Autoevaluación

PUNTUACIÓN DETALLADA TRAS LA REUNIÓN DE CONSENSO Y RESUMEN DE PUNTOS FUERTES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL CRITERIO 5 DE PROCESOS

**Pregunta 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?

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
35	

**Pregunta 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.)?

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
15	

**Pregunta 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?

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
5	

**Pregunta 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?

PUNTUACIÓN



**Informe de Autoevaluación**

Resultados antes del consenso	Después
10	

**Pregunta 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?**

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
10	

**Pregunta 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?**

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
10	

**Pregunta 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?**

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
15	

**RESUMEN DE PUNTOS FUERTES DEL CRITERIO PROCESOS**

No se han especificado puntos fuertes para este criterio.

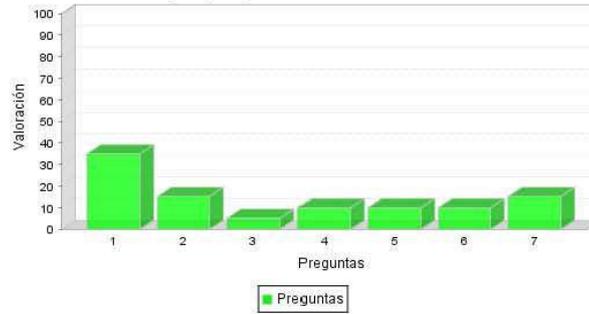
**RESUMEN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL CRITERIO PROCESOS**

No se han especificado oportunidades de mejora para este criterio.



### Informe de Autoevaluación

#### Medias por pregunta del Criterio Procesos





Informe de Autoevaluación

**PUNTUACIÓN DETALLADA TRAS LA REUNIÓN DE CONSENSO Y RESUMEN DE PUNTOS FUERTES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL CRITERIO 6 DE RESULTADOS EN LOS CLIENTES**

**Pregunta 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?

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
15	

**Pregunta 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?

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
15	

**Pregunta 3:** Sobre 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?

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
15	

**Pregunta 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?

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
15	

**Pregunta 5:** Teniendo en cuenta cuáles son los aspectos más valorados por los clientes, ¿ha identificado la Universidad



Informe de Autoevaluación

con qué procesos están relacionados y con qué indicadores de dichos procesos puede existir una correspondencia?



**Informe de Autoevaluación**

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
10	

**Pregunta 6:** Sobre 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?

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
10	

**Pregunta 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?

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
10	

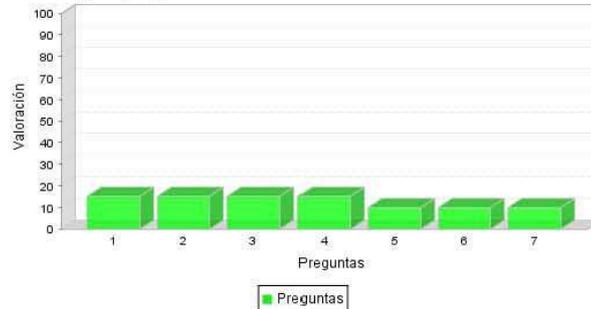
**RESUMEN DE PUNTOS FUERTES DEL CRITERIO RESULTADOS EN LOS CLIENTES**

No se han especificado puntos fuertes para este criterio.

**RESUMEN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL CRITERIO RESULTADOS EN LOS CLIENTES**

No se han especificado oportunidades de mejora para este criterio.

**Medias por pregunta del Criterio Resultados en los clientes**





Informe de Autoevaluación

**PUNTUACIÓN DETALLADA TRAS LA REUNIÓN DE CONSENSO Y RESUMEN DE PUNTOS FUERTES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL CRITERIO 7 DE RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

**Pregunta 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?

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
10	

**Pregunta 2:** Sobre 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?

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
5	

**Pregunta 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?

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
10	

**Pregunta 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?

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
10	

**Pregunta 5:** Sobre 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



Informe de Autoevaluación

no lo fuera, ¿se han averiguado las causas y establecido las acciones de mejora adecuadas?



**Informe de Autoevaluación**

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
5	

**Pregunta 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?**

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
5	

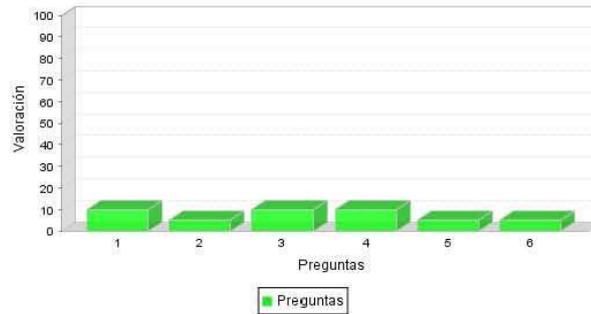
**RESUMEN DE PUNTOS FUERTES DEL CRITERIO RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

No se han especificado puntos fuertes para este criterio.

**RESUMEN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL CRITERIO RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

No se han especificado oportunidades de mejora para este criterio.

**Medias por pregunta del Criterio Resultados en las personas**



**PUNTUACIÓN DETALLADA TRAS LA REUNIÓN DE CONSENSO Y RESUMEN DE PUNTOS FUERTES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL CRITERIO 8 DE RESULTADOS EN LA SOCIEDAD**

**Pregunta 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**



Informe de Autoevaluación

en alguno no lo fuera, ¿se han averiguado las causas y establecido las acciones de mejora adecuadas?



**Informe de Autoevaluación**

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
10	

**Pregunta 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?**

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
10	

**Pregunta 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?**

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
10	

**RESUMEN DE PUNTOS FUERTES DEL CRITERIO RESULTADOS EN LA SOCIEDAD**

No se han especificado puntos fuertes para este criterio.

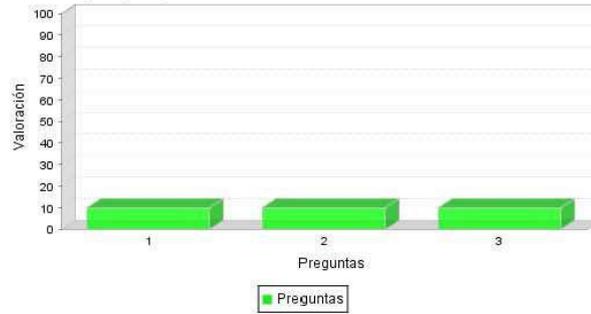
**RESUMEN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL CRITERIO RESULTADOS EN LA SOCIEDAD**

No se han especificado oportunidades de mejora para este criterio.



Informe de Autoevaluación

Medias por pregunta del Criterio Resultados en la sociedad





Informe de Autoevaluación

**PUNTUACIÓN DETALLADA TRAS LA REUNIÓN DE CONSENSO Y RESUMEN DE PUNTOS FUERTES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL CRITERIO 9 DE RESULTADOS CLAVE**

**Pregunta 1: ¿Define objetivos y mide la Unidad Organizativa de forma periódica y sistemática sus Resultados Clave, y especialmente los económico-financieros?**

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
5	

**Pregunta 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?**

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
5	

**Pregunta 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?**

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
5	

**Pregunta 4: Además 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?**

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
5	

**Pregunta 5: Los objetivos de dichos indicadores correspondientes a procesos de soporte, ¿son cada vez más exigentes y los resultados muestran una tendencia positiva?**



Informe de Autoevaluación



**Informe de Autoevaluación**

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
5	

**Pregunta 6:** Si alguno de los resultados no reflejara una tendencia positiva, ¿se han averiguado las causas y establecido las acciones de mejora adecuadas?

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
5	

**Pregunta 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?

PUNTUACIÓN

Resultados antes del consenso	Después
5	

**RESUMEN DE PUNTOS FUERTES DEL CRITERIO RESULTADOS CLAVE**

No se han especificado puntos fuertes para este criterio.

**RESUMEN DE OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL CRITERIO RESULTADOS CLAVE**

No se han especificado oportunidades de mejora para este criterio.

**Medias por pregunta del Criterio Resultados clave**

