

ANEXO I: PACTO POR OBJETIVOS

Unidad	Código
Servicio de Investigación. y Unidad Técnica de Apoyo a la Investigación.	

Detalle los compromisos concretos que esa Unidad adquiere en relación a cada uno de los requisitos del tramo III del CPMCS:

Requisito nº I Opción: *Completar evaluación EFQM con informe externo e informe final*

Autoevaluación EFQM¹	Se realizó en el 2004. Se puede consultar en el enlace: http://investigacion.us.es/planmejora/evalexterna.pdf Puntuación 134,9 (pag.3)
Memoria de Autoevaluación²	http://investigacion.us.es/planmejora/autoevaluacion.pdf en este enlace se puede encontrar la memoria de autoevaluación.
Evaluación EFQM³	2004/2005
Informe externo de evaluación EFQM⁴	http://investigacion.us.es/planmejora/evalexterna.pdf en este enlace se puede encontrar el Informe externo. Marzo 2005.
Informe final EFQM⁵	La evaluación EFQM, aunque en primera instancia con una puntuación baja, ayudó a iniciar el proceso de mejora en el Servicio y Unidades de Apoyo. Como primera medida se forma en 2005 el Grupo de Mejora donde se analiza detenidamente la evaluación externa. Todo ello ha contribuido de manera concluyente a la detección de áreas de mejora.. El informe final EFQM es la base para las actuaciones presentes y futuras del Grupo de Mejora
Preautoevaluación EFQM para identificar áreas de mejora pendientes	Febrero 2009
Autoevaluación EFQM	Julio 2009

¹ Indique la fecha en que la Autoevaluación se ha realizado o se pretende realizar. Exponga la puntuación conseguida en la misma.

² Fecha de la Memoria.

³ Fecha de realización o prevista para ello.

⁴ Fecha prevista para tenerlo.

⁵ Breve síntesis (no más de 5 líneas) sobre lo más relevante de todo el proceso de evaluación.

Requisito nº II: *Elaborar Manual de Procesos de la unidad*

Indique en qué fecha ha alcanzado los siguientes logros o la fecha en que se compromete a tenerlos:

Mapa de procesos gráfico El mapa fue aprobado el 17/10/2006, en el enlace que se adjunta se muestra el dibujo del Mapa:

http://investigacion.us.es/planmejora/actas/mapa_procesos_1_0.pdf

Mapa de procesos literal Se adjunta el siguiente enlace donde se puede encontrar el Mapa Literal de Procesos:

<http://investigacion.us.es/planmejora/fichas.php>

Fichas de cada proceso : Todos los procesos del Servicio están reflejado en sus correspondientes Fichas que se pueden consultar en el enlace que se indica, donde también se encuentra los flujogramas y fichas de indicadores. De esta forma se contestan también los siguientes apartados.

<http://investigacion.us.es/planmejora/fichas.php>

Flujograma de cada proceso

<http://investigacion.us.es/planmejora/fichas.php>

Ficha de cada indicador (deberá contener como mínimo la siguiente información: nombre del indicador, magnitud que pretende medir, fórmula de cálculo o fuente del dato, periodicidad, responsable de la medición)

<http://investigacion.us.es/planmejora/fichas.php>

Requisito nº III: Elaborar Cartas de Servicios normalizadas de la unidad

Concrete los siguientes datos y las fechas previstas para realización, certificación y revisión.

Responsable ⁶	Fecha realización	Fecha de certificación	Fecha evaluación / revisión
Guerra Aguilar-Galindo, Cristina	Noviembre/Diciembre 2008		Anual

Requisito nº IV: Implementar propuestas de mejora surgidas de la evaluación⁷

En este apartado, adjuntamos el siguiente Anexo:

N	ACCIONES A REALIZAR	INDICADOR	Fecha prevista	ACCIONES REALIZADAS
Actuaciones estratégicas de Calidad				
	Pre-autoevaluación EFQM para identificar áreas de mejora pendientes	Fecha de informe autoevaluación	Enero 2009	
	Autoevaluación EFQM	Fecha de informe autoevaluación	Julio 2009	
	Revisión periódica de este Plan Organizativo	Fechas de revisión	Cada 3 meses	
Mejoras - Liderazgo				
	Iniciar reuniones periódicas con el Vicerrector y la Directora del Secretariado de Investigación sobre resultados del Grupo de Mejora	Fechas reuniones	Enero 2009	

⁶ Confirme si algún componente de esa unidad participa en el taller de Cartas de Servicios

⁷ Estos compromisos no se podrán redactar hasta que la unidad no haya ultimado su evaluación EFQM.

	Establecer un mecanismo de comunicación en cascada dirigido a todos los grupos de interés de las metas y visiones del liderazgo.	Acta que recoja establecimiento del mecanismo	Abril 2009	
	Establecer y formalizar un proceso de evaluación del liderazgo.	Ficha de proceso	Mayo 2009	
	Establecer un adecuado sistema de reconocimientos y su revisión	Acta que recoja establecimiento del sistema	Octubre 2009	
Mejoras Política y Estrategia				
	Implantar el Plan Estratégico de la Universidad en el SIUA	Documento del Plan Estratégico para los SI	Enero 2009	
	Establecer un sistema de recogida de información de las necesidades de los integrantes, usuarios y proveedores de los Servicios de Investigación.	Acta que recoja establecimiento del sistema de recogida	Abril 2009	
	Establecer un sistema de intercambio de información referente a la gestión de la investigación y fomentar las comparaciones con otras universidades	Acta que recoja establecimiento del proceso	Abril 2009	

N	ACCIONES A REALIZAR	INDICADOR	Fecha prevista	ACCIONES REALIZADAS
Mejoras Personal y Resultados en las Personas				
	Crear una comisión de RRHH para la mejora que se reúna periódicamente y cuyas funciones principales son los que figuran a continuación	Acta que recoja la creación de la comisión de RRHH	Diciembre 2008	
	Elaborar misión de la comisión de RRHH	Listado de funciones	Enero 2009	
	Elaborar un Manual de Funciones, identificando los puestos de trabajo que corresponden a funciones estratégicas y estabilizar estos puestos de trabajo.	Manual de funciones	Marzo 2009	
	Establecer un proceso formal para la identificación de necesidades del personal, revisándose la eficacia del proceso. Para ello, establecer un sistema de seguimiento, basado en indicadores establecidos, relativos al ambiente de trabajo (relaciones con superiores etc.) analizar tendencias de los mismos y realizar comparaciones con otros servicios	Ficha proceso	Marzo 2009	
	Establecer un proceso formal para identificar las necesidades de formación, revisándose la eficacia del proceso	Ficha proceso	Marzo 2009	
	Promocionar actividades socioculturales de forma sistemática		Enero 2009	

N	ACCIONES A REALIZAR	INDICADOR	Fecha prevista	ACCIONES REALIZADAS
Mejoras Procesos y Resultados Claves				
	Elaboración del Cuadro de Mando Integral del servicio y difusión a los miembros del Servicio.	Cuadro de Mando Integral	Febrero 2009	
	Fijación de objetivos.	Relación de objetivos para cada proceso	Marzo 2009	
	Implantación de los Procesos.	%Actuaciones realizadas en función de las previstas	Enero2009/marzo 2009	
	Medición y análisis de tendencias de las mediciones realizadas.	Informe del análisis de las tendencias (informe estadístico)	Abril 2009	
	Evaluación y revisión de los resultados obtenidos por las mediciones realizadas (indicadores de los procesos).	% Objetivos alcanzados entre los establecidos	Mayo 2009	
	Toma de decisiones con relación a los procesos	Propuestas de acciones de mejora o reingeniería del proceso	Mayo –Junio 2009	
	Elaborar un manual de procesos	Manual de procesos	Noviembre 2008	
	Elaborar carta de servicio normalizada	Fecha publicación carta de servicio	Junio 2009	
	Establecer un sistema de seguimiento de la implantación de la administración electrónica	Ficha de proceso	Septiembre 2009	

N	ACCIONES A REALIZAR	INDICADOR	Fecha prevista	ACCIONES REALIZADAS
Mejoras - Resultados en los Clientes				
	Establecer formalmente el procesos de medición de satisfacción de usuarios, incluyendo análisis de tendencia y comparación con otros servicios	Ficha proceso	Marzo 2009	

Requisito nº V: Mejorar resultados de procesos clave y de las encuestas de satisfacción

En el siguiente enlace se pueden encontrar el listado de procesos: <http://investigacion.us.es/planmejora/fichas.php#>

Procesos clave ⁸	Indicador ⁹	Medición 1	Fecha medición ¹⁰	Medición 2	Fecha medición	Objetivo ¹¹	Fecha objetivo ¹²
Gestión de Proyectos, Subvenciones y Ayudas a la Investigación	Pago= (fecha entrada O.P.)-(Fecha de pago) Ejecución del Proyecto: comparación concesión, ejecución válida.	29 días	Septiembre 2008	24	Octubre 2008		
Ayudas Personal Investigador en Formación.	Tiempo: (fecha entrada en registro)-(fecha alta en SS)						
Contratación de Personal.	Plazo hasta retención (fecha de entrada en registro)-(retención crédito) Plazo hasta firma: (fecha retención)-(disponibilidad para firma)	4,79 días	Septiembre 2008	5,5 días	Octubre 2008		
Contratos 68/83	Duración hasta Intervención:						

⁸ Liste todos los procesos clave de la unidad

⁹ Indicador con que se mide el proceso clave, si existe más de uno para el mismo proceso clave utilice las casillas necesarias

¹⁰ Fechas en que se han realizado las mediciones, en caso de no haber realizado ninguna exponga las fechas previstas para hacerlas

¹¹ Objetivos que se pretenden alcanzar en referencia al indicador y a la medición anterior. Este objetivo debe ser cuantificable y concreto

¹² Fecha en que se pretende alcanzar el objetivo

	(remisión a Intervención)-(recepción de Intervención) Ingreso: (fecha emisión factura)-(fecha ingreso)						
Memoria de Investigación.	Tiempo total Memoria		Diciembre 2008				
Sistema de Gestión de la Investigación-SISIUS.	Grado satisfacción Usuario: valor encuesta		Marzo 2009				
Gestión Telemática de solicitudes de Proyectos.	% de solicitudes gestionadas en plazo	100%	Octubre 2008		Próxima Convocatoria telemática.		

En relación con las encuestas de satisfacción cumplimente la siguiente tabla **por cada una de las encuestas** que realice la unidad:

Encuesta: ¹³ Encuesta de satisfacción JUNIO 2008			Grupo interesado: Pdi y PAS.		
Ítems fundamentales ¹⁴	Valor alcanzado ¹⁵	Fecha valor ¹⁶	Objetivo	Fecha objetivo	Justificación ¹⁷
Labor realizada con seguridad y correctamente	4,20	Se ha realizado una solo encuesta en Junio 2008	Se ha realizado un sola encuesta de satisfacción, utilizando el instrumento OPINA. Las preguntas (se adjuntan como anexo) fueron consensuadas por todo el personal del Servicio. El objetivo principal es medir el grado de satisfacción de los usuarios, y detectar áreas de mejora.		
Trato del Personal con los usuarios	4,72				
Cualificación del Personal	4,47				
Información a los usuarios	4,22				
Disposición de medios adecuados para comunicación con los usuarios	4,25				
Conocimiento del personal de los	3,83				

¹³ Nombre de la encuesta

¹⁴ Liste las preguntas o ítems fundamentales de la encuesta o todos si lo considera oportuno. Al menos deben listarse diez ítems.

¹⁵ Especificar la escala dentro de la cual se presenta el valor alcanzado. Ejemplo: valor de 3 en una escala de 1 a 5.

¹⁶ Indicar en qué fecha se tiene prevista la primera medición si aún no se ha encuestado

¹⁷ Breve explicación sobre los objetivos escogidos

intereses y necesidades de usuarios					
Respuesta rápida a problemas de usuarios	3,92				
Solución satisfactoria a demandas en ocasiones pasadas.	4,30				
Apreciación de mejoras en el funcionamiento general del servicio	4,14				
Índice global ¹⁸	4,23				
Índice de participación ¹⁹	12%				

¹⁸ Exponer los datos sobre el índice global de satisfacción (promedio entre todos los ítems de la encuesta)

¹⁹ Relación entre el número de posibles encuestados (universo) y el número de encuestas realizadas o cumplimentadas. Ejemplo para un colectivo de 100 personas tenemos 10 encuestas realizadas, el índice de participación es del 10%

Requisito nº VI: Elaborar un Plan Estratégico o desplegar el general de la Universidad

Esquema de Plan Estratégico:

El Servicio de Investigación y Unidades de apoyo desplegará el Plan Estratégico de la USE. De hecho actuamos como Órgano de ejecución en las líneas : http://www.institucional.us.es/ope/acciones_estrategico.pdf pags. 30, 64, 67.

Por otra parte, y en la línea de desplegar el Plan General de la USE, realizaremos las actuaciones necesarias, creando los instrumentos administrativos y técnicos necesarios, para apoyar el despliegue en las líneas y objetivos en que no seamos directamente órgano ejecutor.

Línea estratégica nº 2					
Objetivo nº 1.					
Acción nº 7 Impulsar el apoyo Institucional para mejorar y renovar la Infraestructura Científica	Plazo (corto/medio/largo)	Responsable	Indicador²⁰	Meta a conseguir	Fecha máxima ejecución
		Vicerrectorado de Investigación.	Dotación presupuestaria complementaria para el mantenimiento y renovación de la Infraestructura Científica. Subvenciones y Ayudas captadas en convocatorias públicas para la mejora de la Infraestructura científica. Fondos captados por convenios con instituciones para la mejora de la infraestructura	Incrementar y actualizar la infraestructura científica, tanto en edificios como en equipamiento.	

²⁰ Indicador o medio de control del cumplimiento.

			científica.		
Línea estratégica nº 4					
Objetivo nº 3	Plazo (corto/medio/largo)	Responsable	Indicador²¹	Meta a conseguir	Fecha máxima ejecución
Acción 3: Potenciar la Informatización de los procesos administrativos relacionados con la Investigación.		Vicerrectorado de Investigación. Gerencia.	Nº de Servicios y Procedimientos digitalizados relacionados con la investigación dividido por el nº total de servicios y procedimientos relacionados con la investigación (Contrato programa 2007/2011) Existencia de archivo único. Nº de impresos realizados telepáticamente. Porcentaje de contenido del archivo digitalizado.	El objetivo en 2011 será alcanzar la digitalización al 100% de todos los procedimientos administrativos relacionados con la Investigación.	
Acción nº 8: Simplificar y agilizar la tramitación de gastos relativos a proyectos de investigación a través del uso de las nuevas tecnologías e informatización de los procesos.		Vicerrectorado de Investigación. Gerencia	Nº de órdenes de pago tramitadas telemáticamente	Facilitar la tramitación de gastos mediante órdenes de pago digitales.	

²¹ Indicador o medio de control del cumplimiento.

Requisito nº VII: Establecer una gestión por procesos

Describe en el siguiente recuadro las acciones fundamentales que pretende dar en el desarrollo de este tema y la fecha en que prevé su implantación:²²

Identificación secuencia todos los procesos	Mapa de procesos desarrollado en todos sus niveles	Todos los procesos documentados (diagrama y ficha)	Todos los indicadores medidos al menos una vez
Ya realizado	Ya realizado	Ya realizado	Mayo 2009
Tabla de ponderación de indicadores	Mejoras implantadas en todos los procesos	Resultados mejorados en todos los procesos	Otros
Septiembre 2009	Otoño 2009	Finales 2009	

Requisito nº VIII: Colaboración con la Administración electrónica

Con respecto a la implantación de la Administración electrónica manifieste los compromisos que adquiere con respecto a las siguientes cuestiones indicando la fecha prevista para su consecución:

El catálogo de Procedimientos que se indica está propuesto para su inclusión en la Administración Electrónica. Los dos primeros, Contratación de Personal y Anticipos de Gerencia, están dentro de los treinta primero que están en fase de prueba en la plataforma.

El resto se han remitido a gerencia, para la confección del catálogo de procesos general de la USE. Su puesta en marcha dentro de la Administración electrónico, no depende sólo del Servicio.

Catálogo de procedimientos	Nº personas con firma digital actualmente	Compromiso nº personas con firma digital
	15	21

Procedimientos rediseñados funcionalmente y simplificados²³	Justificación
Contratación de Personal	
Anticipos de Gerencia.	
Convocatorias Plan Propio	

²² Estas acciones tendrán que ver con la identificación y secuencia de todos los procesos de la unidad, con la elaboración de matrices de indicadores para ponderar los más importantes, con la descripción de líneas de mejora para mejorar el rendimiento de los indicadores, etc.

²³ Liste los procedimientos que la unidad se compromete a rediseñar y simplificar según los cometidos de la administración electrónica.

