

SISTEMÁTICA PARA LA SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DEL AVANCE EN GESTIÓN EXCELENTE DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE SEVILLA

ÍNDICE:

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVOS
3. FASES
4. CALENDARIO
5. ASESORAMIENTO

1. INTRODUCCIÓN

En mayo de 2007 las Universidades Públicas de Andalucía y las organizaciones sindicales más representativas firman el Acuerdo para el Complemento de Productividad y Mejora continua de los Servicios (ACPMCS) que vincula el percibo del Complemento de Productividad a la consecución de determinados niveles de desarrollo de la cultura de calidad por parte de las unidades de administración y servicios de las Universidades Andaluzas.

Desde entonces se ha venido implantando en las unidades de administración de la US multitud de desarrollos y planteamientos encaminados a conseguir una mejora continua de los servicios que se prestan a los usuarios, tanto internos como externos.

Esta línea de avance hacia una gestión cada vez más perfeccionada se ha reforzado desde la aprobación del *I Plan Propio del personal de Administración y Servicios de la Universidad de Sevilla*, mediante Acuerdo de Consejo de Gobierno de 24 de julio de 2013. Este acuerdo refuerza y propugna un enfoque más novedoso de las mejoras conseguidas, orientándolas hacia una Excelencia aplicada a la Gestión que huya de planteamientos exclusivamente documentales y la convierta en un eficaz instrumento de perfeccionamiento visible en el día a día.

La Dirección de RR.HH. de la US asumió este reto y lo formalizó en el documento *Ordenación de Puestos de Trabajo (OPT)*, de 28 de octubre de 2014, que persigue aunar el esfuerzo de las personas en las mejoras a implantar en la prestación de los servicios, que se consolida como idea en el PAEG-PIDGE (*Plan de Aplicabilidad de la Excelencia en la Gestión – Plan de Implantación y Desarrollo de la Gestión Excelente*), al mismo tiempo que pretende optimizar los recursos humanos disponibles con la consecución de parámetros objetivos de distribución. Se adentra, también, en otros aspectos considerados en el *I Plan Propio del PAS de la US*, como son: posibles reconocimientos futuros a los esfuerzos y logros, potenciación

de los sistemas de participación, política de implantación de evaluaciones de desempeño, desarrollo de la gestión del recurso humano basado en las competencias, planes de formación, etc.

En la misma línea se entiende que el ACPMCS obliga a renovar y mantener los avances conseguidos por las unidades y para ello tabula en tramos una serie de parámetros de obligado cumplimiento: documentos de los que debe constar el sistema de gestión, sus sistemáticas de medición y control, niveles de satisfacción de los usuarios y ampliación del ámbito profesional de las personas mediante las evaluaciones de desempeño y de competencias.

Para el mantenimiento de este sistema en los últimos años (2014-2016), la Dirección de RR.HH. ha venido implementando diversos procedimientos y herramientas orientados a mantener los avances conseguidos, a perseverar en su control y, en la medida de lo posible, a innovar en las acciones a realizar por las unidades para facilitarles el cumplimiento de sus obligaciones (plataformas informáticas, instrucciones, informes, cuestionarios, etc.).

Desde una reflexión sobre toda esta experiencia acumulada, se entiende, que ha llegado el momento de **sistematizar** todo el procedimiento de seguimiento y de marcaje de objetivos futuros para facilitar tanto el trabajo de planificación de las unidades como la revisión cíclica de los avances producidos por parte de la Dirección de RR.HH.

2. OBJETIVOS

Se pretende, con la puesta en función de la sistemática que se describe, establecer un procedimiento estructurado y calendarizado que permita conocer los requisitos mínimos de cumplimiento de las obligaciones contraídas para el desarrollo de la gestión excelente de forma aplicada a la mejora continua de la prestación de los servicios, definiéndose, de manera cíclica, los objetivos, los formatos, los parámetros objetivos de evaluación y revisión, los plazos, las valoraciones, etc. Todo ello con el propósito de posibilitar una cumplimentación ordenada y clara de los compromisos por parte de las unidades de administración y servicios de la US.

3. FASES

3.1.- Definición de objetivos. Anualmente, y en el último trimestre del ejercicio, la Dirección de Recursos Humanos **publicará una INSTRUCCIÓN** en la que marcará los objetivos que deben ser alcanzados por las diversas unidades dentro del esquema de orientación de la excelencia a la gestión ordinaria.

3.2.- Ejecución de objetivos. A lo largo del ejercicio anual siguiente a la publicación de la **Instrucción** reguladora, los **Grupos de Mejora** representativos de las unidades de administración y servicios orientarán su esfuerzo y actividad al cumplimiento de dichos objetivos de equipo, que serán evaluados a fecha 31 de diciembre de cada año, sin perjuicio de continuar con la mejora continua general de la gestión de la unidad.

3.3.- Publicación del Cuestionario. A efectos de la evaluación de logros y avances conseguidos por los distintos Grupos de Mejora de las unidades administrativas, se publicará la metodología a emplear para la comprobación y confirmación de resultados. Esta metodología estará diseñada en torno a un **CUESTIONARIO** que interrogará sobre los distintos aspectos relacionados con la gestión que previamente hayan sido planteados como objetivos a cumplir (Instrucción) dentro del ejercicio anual que se supervisa.

3.4.- Cumplimentación del Cuestionario. Las distintas unidades de administración y servicios, representadas por sus respectivos Grupos de Mejora, deberán contestar el Cuestionario en el primer trimestre de cada ejercicio anual y con respecto a la situación de sus objetivos a 31 de diciembre del año anterior, en los términos requeridos y explicitados en el mismo Cuestionario, para lo cual dispondrán de una aplicación informática en la web de recursos humanos y podrán contar con el asesoramiento que las mismas unidades necesiten y demanden.

3.5.- Reconocimiento de Abono de los tres Primeros tramos del ACPMCS. La cumplimentación del Cuestionario dará lugar al reconocimiento del abono correspondiente a los tres primeros tramos del ACPMCS.

3.6.- Requerimientos para subsanación o aclaración. Con el objetivo de que el esfuerzo realizado por las distintas unidades aporte el máximo de valor a la mejora de la gestión general, las unidades que hayan presentado incidencias o dificultades podrán ser requeridas para subsanar, completar o actuar para concluir la cumplimentación completa del Cuestionario, contando con el asesoramiento y la ayuda que estimen oportuna.

3.7.- Comunicación de resultados. La Dirección de Recursos Humanos comunicará a cada unidad los resultados obtenidos de acuerdo a sus respuestas y comprobaciones de evidencias con referencia al Cuestionario.

3.8.- Reconocimiento de Abono último tramo. Concluido todo el procedimiento en los términos en que se indica en esta sistemática, se elaborará una propuesta final de abono del cuarto tramo del ACPMCS contemplando como consolidados los logros alcanzados por las distintas unidades de administración y servicios.

3.9.- Informe Anual. La Dirección de Recursos Humanos elaborará un informe detallando los objetivos institucionales alcanzados de forma general que estará constituido por la aportación de los resultados alcanzados por todas las unidades.

4. CALENDARIO

En la Instrucción de la Dirección de Recursos Humanos (publicada en el último trimestre de cada ejercicio anual) se detallará, como anexo, el calendario a que se someterá todo el procedimiento de

supervisión de los avances en calidad aplicada para el próximo año, tal como se ha definido en esta sistemática. Los hitos fundamentales de este Calendario se representan en el cuadro siguiente:

ACCIÓN	MESES							OBSERVACIONES
	Sept.	Oct.	Ene.	Feb.	Mar.	May.	Jun.	
INSTRUCCIÓN								La Dirección RR.HH. publicará la Instrucción con los objetivos y demás circunstancias concurrentes en el próximo ciclo de evaluación
CUESTIONARIO- INFORME								Las unidades cumplimentarán el Cuestionario (equivalente al Informe) para evidenciar el avance logrado
REVISIÓN								Realización, en su caso, de acciones de comprobación y control del alcance de los objetivos planteados en la Instrucción
INFORME ANUAL								Informe emitido por la Dirección de RR.HH. con los resultados de los logros alcanzados por las unidades en cada ciclo de evaluación

5. ASESORAMIENTO

La Subdirección de Planificación de Recursos Humanos prestará el asesoramiento preciso para que las unidades se vean asistidas y puedan alcanzar debidamente sus compromisos en relación al ACPMCS y sus obligaciones en materia de excelencia aplicada a la gestión en el mismo marco del ACPMCS.

En Sevilla, a 30 de noviembre de 2016

EL DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS,



Fdo.: Santiago Melcón Pérez