



## **DEFINICIÓN DE OBJETIVOS, COMPETENCIAS Y RESPONSABILIDADES DEL COORDINADOR DE GESTIÓN POR PROCESOS DEL SERVICIO DE PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR, RETRIBUCIONES Y SEGURIDAD SOCIAL DE LA UC**

### **Objetivos de la responsabilidad:**

Asegurar en el Servicio el cumplimiento de los estándares del modelo de Gestión por procesos y del Sistema de Gestión de la Calidad en general, transmitiendo la necesidad de un cambio y mejora continuos, fomentando en el equipo la motivación, sensibilización y participación necesarias.

### **Competencias/Capacidades a desarrollar por el responsable:**

- Capacidad para comunicar eficazmente las propuestas de mejora
- Favorecer la participación, evitando las imposiciones.
- Formar e informar, como medio para conseguir el cambio en la forma de pensar y de trabajar.
  - ¿Qué objetivos debemos perseguir?
  - ¿En qué fases debemos alcanzarlos?
  - ¿Cuáles deben ser los resultados esperados?
  - ¿Qué tipo de colaboraciones debemos buscar?
  - ¿Con qué recursos contamos?
- Capacidad de identificar lo importante, que finalmente tendrá repercusión en el usuario/cliente.
- Capacidad de pensar hacia dónde ir, intentando mejorar desde un primer momento.
- Ser proactivo y ponerse al frente en las actuaciones que contribuyan a la mejora continua de los procesos y procedimientos (organizarse y organizar)

### **Responsabilidades:**

1. Identificación, estudio, desarrollo, despliegue, revisión y actualización de procesos
2. Elaboración del manual de gestión por procesos y definición, revisión y actualización de procedimientos.
3. Actualización de la documentación relacionada con la Gestión por Procesos, así como de la distribución y publicidad de la misma.
4. Promover la elaboración del Plan de Objetivos Anuales

5. Promover la elaboración, revisión y actualización de la Planificación Estratégica del Servicio.
6. Convocar y organizar las reuniones en que se traten asuntos relacionados con la Gestión por Procesos o la calidad en su más amplio sentido. Aportará con carácter previo a la celebración de dichas reuniones la información y documentación necesaria al objeto de facilitar el desarrollo y la consecución de resultados.
7. Acoger al nuevo personal que se incorpore al Servicio al objeto de ponerle lo antes posible al día en conocimientos relacionados con la gestión de la calidad en el Servicio.
8. Mantener la vigilancia sobre los recursos necesarios que den soporte al modelo de gestión por procesos.
9. Archivar y conservar la documentación relacionada con la Gestión por Procesos y la Calidad en el ámbito del Servicio.
10. Colaborar con el Jefe de la Unidad y resto de personal del Servicio en el desarrollo de acciones y actividades relativas al cumplimiento de objetivos de calidad y excelencia.
11. Llevar a cabo la preparación, edición, lanzamiento, valoración y comunicación de resultados de encuestas de satisfacción y percepción relacionadas con el Servicio, así como de aquellas otras que en su caso pudiesen ser interesantes de llevar a cabo.
12. Ocuparse de que las quejas, sugerencias, incidencias y felicitaciones dirigidas al Servicio sean atendidas en el tiempo estrictamente necesario.
13. Colaborar con quien la Gerencia determine en la realización de Auditorías y la implantación de las acciones correctivas que pudiesen resultar de las mismas.
14. Llevar a cabo el seguimiento y medición de los indicadores que resulten de todos los procesos y programaciones definidos en el Servicio.
15. La gestión de las no conformidades de los procesos, definir las acciones correctoras y realizar el seguimiento de las mismas para comprobar su eficacia y así dar por cerrada la no conformidad
16. Llevar a cabo los análisis de datos que fuese preciso y en su caso sacar las conclusiones que resulten de dicho análisis, aplicando en su caso las medidas que se estimen convenientes. Anualmente se ocupara de elaborar la Memoria Anual del Servicio que será aprobada por el conjunto del equipo.
17. Promover la implantación de herramientas de mejora y vigilar su aplicación correcta.
18. Realizar los análisis y estudios que sean precisos para dar apoyo a la elaboración de los distintos Manuales, Planes o Programaciones en el Servicio