



2014



2014

**MEMORIA DEL
SERVICIO DE
PERSONAL DOCENTE E
INVESTIGADOR,
RETRIBUCIONES Y
SEGURIDAD SOCIAL
DE LA UNIVERSIDAD
DE CANTABRIA**



2014

Marzo 2015

MEMORIA DEL SERVICIO DE PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR, RETRIBUCIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

AÑO 2014

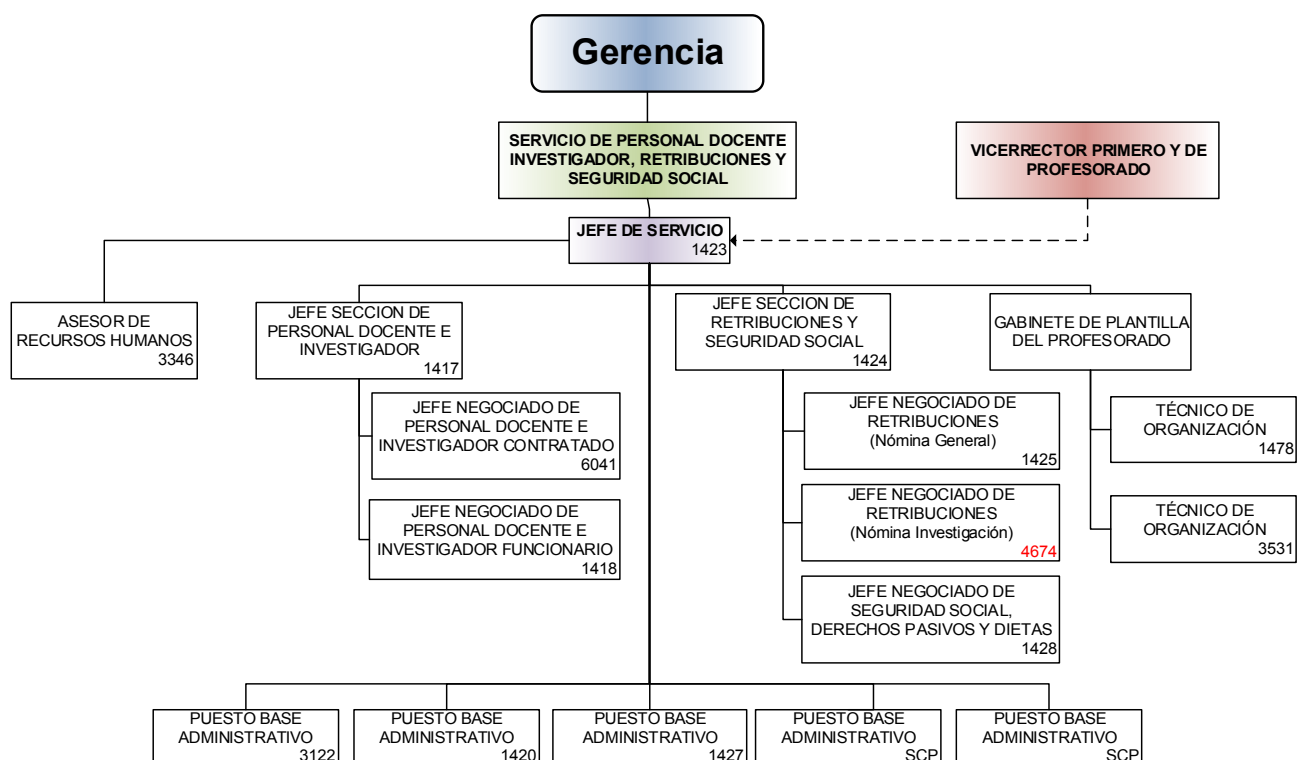
INDICE

| | |
|---|----|
| Estructura del Servicio | 2 |
| Instalaciones, localización y acceso | 3 |
| Servicios | 3 |
| Misión, Visión y Valores | 4 |
| Grupos de interés | 4 |
| Plan Estratégico | 6 |
| Plan Anual | 7 |
| Gestión por procesos (basado en modelo EFQM)..... | 10 |
| Liderazgo..... | 10 |
| Estrategia | 10 |
| Personas..... | 11 |
| Alianzas y Recursos | 12 |
| Procesos, productos y servicios | 13 |
| Resultados..... | 14 |
| En clientes..... | 15 |
| En personas..... | 16 |
| En la sociedad | 18 |
| Resultados clave | 21 |

ESTRUCTURA DEL SERVICIO

El Servicio de Personal Docente e Investigador, Retribuciones y Seguridad Social gestiona todos los procedimientos referentes a la vida administrativa y laboral del PDI, así como las Retribuciones y Seguros Sociales de la plantilla de esta Universidad, desde su ingreso hasta la finalización de su relación con la misma y expide todo tipo de certificados relacionados con las áreas de su competencia

El Servicio tiene dependencia de la Gerencia y del Vicerrectorado Primero y de Profesorado de la UC. Dentro de él se localizan las secciones de Personal Docente Investigador, de Retribuciones y Seguridad Social y el Gabinete de Plantilla del Profesorado. Su organigrama es el siguiente:



Servicio de P.D.I., Retribuciones y Seguridad Social (SPDIRyRR@unican.es)
 Universidad de Cantabria
 Edificio Pabellón de Gobierno
 Avda. de los Castros, s/n
 39005 – Santander
 Teléfonos: +34 942 206721 / 200961 / 201048 / 200962
 Fax 942 20 11 03

Sección de Personal Docente e Investigador (personal_Docente@unican.es)
 Sección de Retribuciones y Seguridad Social (retribuciones@unican.es)
 Gabinete de Plantilla del Profesorado (area.profesorado@unican.es)

INSTALACIONES, LOCALIZACIÓN Y ACCESO

Ubicadas en el edificio Pabellón de Gobierno, se accede a sus instalaciones a través de la Avda. de los Castros, justo a la izquierda según se entra en dicho edificio.



En el espacio que ocupa el Servicio de Personal Docente e Investigador, Retribuciones y Seguridad Social se localizan la Sección de Personal Docente e Investigador, que se dota de dos negociados, uno de Personal Docente Funcionario y otro Personal Docente Contratado; la Sección de Retribuciones y Seguridad Social, que dispone de 3 negociados (Seguridad Social, Retribuciones Nómina de Investigación y Retribuciones Nómina General) y por último el Gabinete de Plantilla de Profesorado que cuenta con 2 técnicos de organización.

SERVICIOS

Al Servicio de Personal Docente e Investigador, Retribuciones y Seguridad Social le corresponden las siguientes atribuciones:

1. Gestión de los procesos selectivos de acceso, promoción e incorporación del personal de la Universidad.
2. Gestión de los procesos relacionados con la vida administrativa y laboral del personal docente investigador de la Universidad, así como la emisión, tramitación y/o archivo de toda documentación vinculada con recursos humanos de Personal Docente e Investigador,

Retribuciones y Seguridad Social.

3. Elaboración, mantenimiento y actualización de las R.P.T. del Personal Docente e Investigador.
4. Gestión de los procesos y procedimientos en materia retributiva y de seguridad social del personal de la Universidad.
5. Gestión de la información relacionada con procesos y procedimientos en materia de recursos humanos.
6. Emisión de certificados e informes.

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Misión:

Ser el órgano que lleve a cabo la aplicación de las políticas y decisiones del Equipo de Gobierno de la Universidad en materia de personal docente e investigador, retribuciones y seguridad social, velando por el adecuado cumplimiento de la legislación y normativa vigente en cada momento, así como de los acuerdos y convenios tanto internos como externos en los que sea parte la Universidad de Cantabria, colaborando activamente en el asesoramiento especializado en materias de su competencia.

Visión:

Enfocado a dar apoyo y prestar la colaboración necesaria en la captación del talento humano y la gestión de los recursos humanos en lo que a vida laboral, selección, formación, retribuciones y seguridad social se refiere, así como al desarrollo administrativo del Servicio y el mantenimiento de un clima laboral armónico dentro del mismo, requisitos esenciales para cumplir con las funciones que tiene encomendadas.

Valores:

Son valores del Servicio y de las personas que lo componen, el compromiso con la organización y con el ámbito que es de su competencia, el trabajo en equipo, la colaboración, credibilidad y el servicio al usuario, aplicando criterios de responsabilidad, eficacia y eficiencia.

GRUPOS DE INTERÉS

El Servicio tiene identificados a los siguientes grupos de interés:

| GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS | |
|----------------------------|--|
| <i>Grupo de interés</i> | <i>Segmento Grupo de interés</i> |
| USUARIOS FINALES | PDI/PAS/PIC/BECARIOS |
| | GERENCIA |
| | CONSEJO SOCIAL |
| | CONSEJO DE DIRECCIÓN DE LA UC |
| | CARGOS ACADÉMICOS |
| | ORGANOS DE GOBIERNO |
| | EX MIEMBROS DE LA UC (ALUMNOS / PDI / PAS) |
| | ESTUDIANTES DE INTERCAMBIO |

| GRUPOS DE INTERÉS INTERNOS | |
|--|--|
| <i>Grupo de interés</i> | <i>Segmento Grupo de interés</i> |
| USUARIOS INTERNOS | ADMINISTRACIONES DE CENTROS, DEPARTAMENTOS E INSTITUTOS |
| | SERVICIOS ADMINISTRATIVOS CENTRALES Y COMUNES |
| | DECANOS Y DIRECTORES DE CENTROS, DEPARTAMENTOS E INSTITUTOS |
| | DIRECTORES PROYECTOS, CONVENIOS Y CONTRATOS DE INVESTIGACIÓN |
| GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN INTERNA | CONSEJO DE DIRECCIÓN DE LA UC |
| | CONSEJO DE GOBIERNO |
| | CONSEJO SOCIAL |
| | DECANOS Y DIRECTORES DE CENTROS Y DEPARTAMENTOS E INSTITUTOS |
| PERSONAL | PERSONAL DOCENTE INVESTIGADOR FUNCIONARIO |
| | PERSONAL DOCENTE INVESTIGADOR CONTRATADO |
| | PERSONAL CONTRATADO DE INVESTIGACIÓN |
| | PAS FUNCIONARIO |
| | PAS LABORAL |
| | BECARIOS |
| JUNTAS DE PERSONAL / COMITÉS DE EMPRESA | |

| GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS | |
|--|--|
| <i>GRUPO DE INTERÉS</i> | <i>SEGMENTO GRUPO DE INTERÉS</i> |
| ADMINISTRACIONES | AGENCIA TRIBUTARIA |
| | TESORERIA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL |
| | TRIBUNAL DE CUENTAS |
| | MINISTERIO DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE |
| | MINISTERIO DE CIENCIA E INNOVACIÓN |
| | MINISTERIO DE ECONOMÍA Y COMPETITIVIDAD |
| | MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL |
| REGISTRO CENTRAL DE PERSONAL | |
| GRUPO DE INTERÉS QUE APORTAN FINANCIACIÓN | GOBIERNO DE CANTABRIA |
| | FUNDACIONES Y EMPRESAS |
| | CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE GOBIERNO DE CANTABRIA |
| | CONSEJERÍA DE SANIDAD Y SERVICIOS SOCIALES GOBIERNO DE CANTABRIA |
| ALIADOS, COLABORADORES Y PROVEEDORES | GOBIERNO DE CANTABRIA |
| | GRUPO 9 UNIVERSIDADES |
| | C.E.A.R.C. |
| | UNIVERSIDADES |
| FUNDACIONES | |

| GRUPOS DE INTERÉS EXTERNOS | |
|----------------------------|---------------------------|
| GRUPO DE INTERÉS | SEGMENTO GRUPO DE INTERÉS |
| | PROVEEDORES |
| | BANCO SANTANDER |
| | LIBERBANK |
| SOCIEDAD | CIUDADANIA |

PLAN ESTRATÉGICO

El Plan Estratégico del Servicio fue elaborado y aprobado en 2014 y a través de él se plantean los siguientes objetivos estratégicos:

Dirección y Organización

Implantar un modelo de dirección estratégica y participativa que fomente el trabajo en equipo y la multifuncionalidad de las personas, intentando concienciar y convencer que en la gestión la identificación persona-puesto de trabajo debe tender a la desaparición.

Mejorar la coordinación entre las áreas del Servicio no solo a través del desempeño efectivo y responsable de los miembros del Servicio, sino promoviendo reuniones periódicas de debate y/o puesta en común, para reflexionar sobre la marcha del Servicio.

Impulsar la visita a otros Servicios de nuestro entorno, análogos al nuestro, preferiblemente de Universidades y que tengan un dimensionamiento de plantilla similar al nuestro.

Despliegue y compromiso de aplicación del Modelo de Gestión por Procesos del Servicio.

Componente Humano

Promover la implantación de un modelo de reconocimiento dirigido al personal del Servicio con el que fomentar el valor de la motivación y por tanto del compromiso y la implicación.

Potenciar el trabajo en equipo favoreciendo el grado de autonomía adecuado que permita el desarrollo profesional de las personas.

Proponer a la Gerencia, si las condiciones económicas y laborales del momento lo permiten, el estudio o evaluación de las necesidades de plantilla del Servicio y en su caso dotar de los recursos necesarios que faciliten el avance del Servicio hacia una organización moderna y de calidad.

La responsabilidad y el volumen de trabajo necesitan de un adecuado aprovechamiento de herramientas y tecnologías que haga que el impacto en la gestión de tiempos dedicados a tareas sea más eficiente. Para que esas herramientas y tecnologías puedan ser aprovechadas en toda su extensión por las personas, se requiere que estas reciban la necesaria formación, siendo este un objetivo prioritario a promover por la dirección del Servicio.

Tecnología

Prever y participar en todos los cambios que puedan mejorar la gestión o que vengan impuestos por los cambios legislativos o de política universitaria. Conseguir que dichos cambios no se produzcan con improvisación y/o retraso y estén siempre documentados y comunicados a los responsables de su desarrollo por el medio de comunicación formal que en cada momento esté establecido.

Comunicación

Cumplir en toda su extensión el Plan de Comunicación del Servicio.

Sistema de Información

Redefinir el modo en que se transmite la información relevante. Llevar a cabo una re-estructuración y normalización para hacerla más accesible. Establecer indicadores que permitan conocer la eficacia de los cambios.

PLAN ANUAL

La planificación anual del Servicio viene marcada por el II Plan Estratégico Marco, el cual parte de la evaluación de los resultados obtenidos en el I Plan y del análisis de las tendencias del entorno que los servicios universitarios deberán afrontar en los próximos cuatro años. Un entorno que aparece marcado por la actual crisis económica y los cambios en el estado del bienestar y la necesidad de que la universidad contribuya a generar un nuevo modelo productivo que nos permita salir de esta situación.

En este escenario, el principal objetivo planteado a través de las líneas y acciones programadas en la planificación anual del Servicio ha sido *continuar con la mejora de la calidad de los servicios y de los procesos en un marco de mejora de la comunicación interna y el trabajo en equipo*

Las líneas de actuación y acciones llevadas a cabo han sido:

Vinculadas al PEMSU

Línea: 1.1 Evaluación del modelo de gestión

1. Encuestas de satisfacción y análisis e implementación de medidas de resultado de la misma.
 - 1.1 Realización de encuestas de satisfacción que permitan realizar una medición periódica de la satisfacción de clientes, proveedores, e incluso de clima laboral del personal del Servicio, que haga percibir el nivel y calidad de los servicios, con objeto de tomar decisiones que permitan mejorarlo.
 - 1.2 Análisis e implementación de medidas en función de los resultados de la encuesta.
2. Despliegue del modelo de Gestión por Procesos
 - 2.1 Elaboración del Manual del Sistema de Gestión del Servicio de Personal Docente Investigador, Retribuciones y Seguridad Social.

- 2.2 Definición y ejecución del Plan de despliegue del modelo
- 3 Definición de la totalidad de los procedimientos del Servicio
 - 3.1 Definición y normalización, por escrito, de la totalidad de los procedimientos competencia del servicio

Línea: 1.2 Definir una estrategia para la implantación de la e-Administración que aglutine todos los servicios existentes

- 4 Implantación de soluciones basadas en e-Administración
 - 4.1 Incorporación de nuevos servicios en el espacio de Administración Electrónica del Servicio

Línea: 1.3 Consolidación de acciones para la cohesión de equipos y mejora de la coordinación y comunicación entre servicios

- 5 Mantenimiento de reuniones periódicas del equipo del Servicio, al completo.
 - 5.1 Periodificación estable (MÍNIMO 1 a la semana) de reuniones tipo “Daily Scrum” del personal del Servicio, buscando la mejora del trabajo en equipo
- 6 Información periódica a la Comunidad Universitaria y los cargos y responsables de las distintas Unidades de la UC sobre servicios y cambios legislativos
 - 6.1 Acciones informativas encaminadas a fomentar el compromiso con la calidad del servicio y la transmisión de conocimiento
- 7 Impulso al Plan de Comunicación del Servicio
 - 7.1 Planificación de las acciones a llevar a cabo para mejorar los mecanismos de comunicación interna
- 8 Estudio de modelos de Servicios de Personal análogos.
 - 8.1 Fomentar visitas y contactos e intercambios profesionales con otras organizaciones, ya sean locales, autonómicas o nacionales. Fomentar las alianzas con instituciones de educación superior.
- 9 Formar a todo el personal del Servicio en materia de procesos:
 - 9.1 Conseguir la formación adecuada para una adecuada implantación del modelo de Gestión por Procesos
 - Concepto de proceso *versus* procedimiento.
 - Herramientas de análisis y de recogida de información.
 - Identificación y definición de indicadores.
 - Sistemas de medición y de rendimiento.
 - Gestión por procesos

Vinculadas a objetivos propios del Servicio

1. Mejora de las relaciones formales entre los distintos niveles de responsabilidad
 - 1.1 Mejorar la coordinación. Definición y establecimiento de un mapa de competencias, niveles de intervención y de decisión, del personal del Servicio
- 2 Impulso al uso del buzón de quejas y sugerencias UC
 - 2.1 Favorecer el uso de este canal de comunicación y dar respuesta a las quejas y sugerencias recibidas en un plazo no superior de 24 horas
- 3 Mejora de las alianzas con Servicios y UFGs

- 3.1 Implantación y coordinación de un procedimiento para el traslado de sugerencias para la mejora de los procedimientos y la gestión
4. Actualizar, adaptar y desarrollar herramientas informáticas y ofimáticas para adaptarse a las necesidades del servicio y hacer las tareas más eficientes
 - 4.1 Mejorar la gestión de las tareas y servicios mediante la actualización y desarrollo de soluciones que promuevan la eliminación de papel y una mayor gestión electrónica automatizada de la gestión
5. Reconocimiento médico
 - 5.1 Mejorar el programa de las citaciones del reconocimiento médico para poder tener un mayor control del proceso y prestar un mejor servicio
6. Revisión de la codificación de la Aplicación Informática.
 - 6.1 Revisar la codificación de la Aplicación Informática
7. Reorganización archivo general del Servicio
 - 7.1 Unificación de los archivos de Retribuciones y PDI en un único archivo de expedientes de personal
8. Aplicación de futuro nuevo acuerdo de complementos retributivos para el PDI
 - 8.1 Análisis del Acuerdo
 - 8.2 Implementación del acuerdo
 - 8.3 Ejecución del acuerdo

Resultados:

Se han alcanzado los objetivos propuestos a excepción de los siguientes:

Vinculados con el PEMSU:

- 8 Estudio de modelos de Servicios de Personal análogos.
Se había previsto la realización de 2 visitas en el año y tan solo fue posible realizar una, en concreto al Servicio de Recursos Humanos de la Universidad de La Rioja.
- 9 Formar a todo el personal del Servicio en materia de procesos
No hubo tiempo material para poder programar mínimamente y con garantías las acciones formativas inicialmente previstas.

Vinculados con objetivos propios:

6. Reconocimiento médico
A pesar de haber realizado la definición del modelo y solución a implantar, finalmente debido a la necesaria priorización de actividades del área de Informática de Gestión del Servicio de Informática, no pudo acometerse la acción.
- 7 Revisión de la codificación de la Aplicación Informática.
Por idéntico motivo al anterior, la acción no entraba entre las prioridades programadas por el Servicio de Informática.

GESTIÓN POR PROCESOS

Liderazgo

Desde un punto de vista formal ejercen el liderazgo las personas del Servicio que ejercen funciones directivas o de responsabilidad, aunque de manera informal hay que decir que debemos considerar líderes a todos los integrantes del equipo, puesto que son todos ellos los que con su compromiso cumplen con la misión y valores del Servicio y se aseguran de que exista una cultura de calidad. En definitiva en el ámbito del Servicio consideramos líder a toda persona que sea capaz de tener iniciativa, se sienta parte del grupo y se implique en la obtención de logros, convirtiéndose en un ejemplo profesional para el resto de compañeros y compañeras.

La gestión por procesos llevada a cabo en la Unidad ha supuesto la participación de todas las personas que forman parte del Servicio, las de perfil más directivo formulando la definición y despliegue del modelo y el resto participando activamente en la aplicación y efectiva ejecución de acciones y actuaciones conducentes a una correcta aplicación del modelo.

Los valores y comportamientos del personal del Servicio se han recogido en una serie de documentos, como son el Plan Estratégico o la Carta de Servicios, donde se definen la Misión, Visión y Valores, pero son el cumplimiento, la calidad, el servicio, el trabajo participativo, la tendencia hacia la colaboración externa e inclusive pequeñas incursiones hacia la protección del medio ambiente, las que van definiendo las señas de identidad, crean cultura y en definitiva orientan al Servicio y el grupo que lo conforma, hacia el cliente.

La responsabilidad, el compañerismo, la valoración que el personal demuestra en su sentimiento de pertenencia al Servicio, junto con un comportamiento ético ante cualquier tarea diaria, es una de las características a resaltar del conjunto del personal.

Por otra parte el Servicio se ha decantado por ser más transparente hacia el exterior ya sea a través de la web como de otros medios, informando y dando cuenta de sus actuaciones tanto a sus clientes como a distintos órganos unipersonales y colegiados del ámbito universitario.

La eficacia del liderazgo para mantener una orientación estratégica e implantar las actuaciones consecuentemente, se mide periódicamente a través de un cuadro de mando integral que recoge indicadores que permiten conocer el rendimiento de procesos y actividades.

Los aspectos que se derivan del liderazgo en valores, se evalúan tanto en encuestas a usuarios, como en la encuesta de clima laboral. En esta última, se realizan preguntas que directa e indirectamente tocan valores que caracterizan la acción de liderazgo en el Servicio.

Estrategia

Los grupos de interés clave del Servicio son principalmente sus usuarios, que básicamente son la plantilla de la Universidad de Cantabria y de manera muy especial el personal docente e investigador, aunque también son grupos de interés los propios integrantes del Servicio, las

organizaciones externas e internas con las que colabora el Servicio y de manera muy generalista la sociedad.

Para ayudar a definir la estrategia del Servicio, la Unidad se ha dotado de un modelo de gestión por procesos, cuenta con un Mapa de procesos bien definido, un Cuadro de Mando Integral, así como un Manual de Procedimientos Administrativos en el que todo el personal del Servicio ha colaborado en su elaboración.

Además es de vital importancia poder captar las necesidades y expectativas de los grupos de interés y para ello el Servicio realiza periódicamente encuestas de satisfacción a usuarios. Las quejas y sugerencias se canalizan a través de un buzón electrónico puesto en explotación por la Gerencia de la Universidad. Asimismo la colaboración con otras instituciones y profesionales es también básica para tener una visión de futuro de las necesidades a cubrir y para ello se llevan a cabo encuestas de percepción periódicas.

El análisis de la situación, y de las capacidades y el potencial de desarrollo del Servicio, como parte del proceso de elaboración del Plan Estratégico, llevó a la identificación de las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades más importantes a través de un análisis DAFO.

El Servicio ha elaborado en 2014 su **I Plan Estratégico 2014-2016** teniendo en cuenta su misión y visión, las informaciones de sus grupos de interés y los resultados obtenidos que han podido ser medidos hasta ese momento. Dado que dicho Plan fue elaborado con anterioridad a la aprobación del III PEMSU, se hace necesario llevar a cabo una labor de revisión para adaptarle a dicho Plan Estratégico de Mejora de los Servicios Universitarios 2015-2018.

Por otra parte, por primera vez se ha llevado a cabo una medición completa de indicadores estratégicos, de procesos, así como de compromisos y de objetivos anuales. El Cuadro de Mando Integral del Servicio contiene el conjunto de indicadores, cuyas mediciones, seguimientos y análisis periódicos nos permiten conocer el rendimiento de nuestros procesos y actividades. Esta información, se utilizará en la toma de decisiones y como entrada al proceso de Planificación Estratégica.

Para finalizar, los resultados de las encuestas así como las aportaciones de los usuarios han propiciado la realización de acciones de mejora, el diseño de nuevos servicios, la renovación de equipamiento, acciones todas ellas que han contribuido a la mejora de los servicios.

Personas

La actual plantilla del Servicio la componen 14 personas, 13 de ellas a tiempo completo (9 mujeres y 5 hombres) con distintas competencias y niveles, distribuidas de la siguiente manera:

- 1 Jefe de Servicio
- 3 Jefes de Sección
- 2 Técnicos en organización
- 4 Jefes de Negociado
- 4 Puestos base administrativos

La política de gestión de los recursos humanos se adecua a la legislación vigente y al marco normativo del PAS de la UC, según los acuerdos pactados entre la Gerencia y los sindicatos.

En la encuesta de clima laboral realizada por el Servicio se consiguen mejorar los resultados de la llevada a cabo en 2013, si bien sigue habiendo margen para la mejora.

La formación está establecida de una manera sistemática por la Gerencia de acuerdo a un plan anual y últimamente reforzada por la ofrecida a través del CEARC del Gobierno Autónomo y de acuerdos formalizados en el seno del Grupo 9 Universidades y de forma esporádica determinados cursos del plan de formación del profesorado universitario. Ello ha permitido que el personal del Servicio haya podido llevar a cabo un total de 42 acciones formativas que fundamentalmente han ido dirigidas al reciclaje de conocimientos, contando con la participación de la práctica totalidad de la plantilla del Servicio. Los cursos se conceden en función de la temática, el trabajo desarrollado y la relación laboral que se mantiene con la UC.

La efectividad de las habilidades y competencias que provienen de la formación y el aprendizaje en el puesto se ve reflejado en el desempeño diario de las personas, con la asunción de nuevas responsabilidades, con la participación en sugerencias y nuevas ideas de mejora aportados por todo el personal. Sería deseable posibilitar el proponer o sugerir cursos de formación adecuados a las necesidades reales y diarias del personal del Servicio con el fin de mejorar los objetivos estratégicos y la visión del Servicio.

El trabajo en equipo es el modelo de gestión en que se basa el Servicio. Un modelo de cultura participativa y emprendedora, que se pone de manifiesto en la participación del personal en proyectos como el Plan Estratégico del Servicio, el PEMSU de los Servicios Universitarios o las continuas aportaciones individuales a proyectos y objetivos. El personal participa en distinto grado con la mejora de la gestión, los procesos, los servicios y la migración a nuevas herramientas para aumentar el grado de eficiencia y la eficacia.

Por otro lado, durante la implantación del modelo de gestión por procesos el Servicio estableció un Plan de comunicación, cuya primera línea estratégica se dedica a “Mejorar la comunicación interna del Servicio”. La implantación de este plan ha impulsado la puesta en marcha de acciones como por ejemplo las reuniones semanales tipo SCRUM.

Alianzas y Recursos

Una parte importante de la gestión del Servicio se realiza en alianza con otras organizaciones y servicios. Los diversos recursos disponibles favorecen la gestión de los variados procesos y servicios, respondiendo adecuadamente a los objetivos propuestos.

A pesar de ello, se tiene conciencia de la importancia de mejorar en este sentido y ya se trabaja en el diseño de un procedimiento para favorecer una mejora sustancial en lo referente a la potenciación de alianzas.

Las alianzas deben estar orientadas a elevar el nivel de calidad de la gestión y de los servicios. Las acciones a llevar a cabo deben suponer un beneficio para los usuarios.

En cuanto a los recursos materiales, los medios con que cuenta el Servicio están al nivel o son ligeramente superiores a los de otros Servicios análogos, tanto de la propia Universidad como de otras instituciones que se ha tenido oportunidad de visitar.

Se mantiene actualizado un inventario de recursos tecnológicos del Servicio, lo que propicia el aseguramiento de disponer en todo momento de la mejor infraestructura tecnología y la garantía de que el conjunto del personal trabaje en entornos compatibles al 100 %.

Sin embargo en lo referente a los recursos humanos, se detecta déficit de efectivos, lo que ocasiona sobrecarga de trabajo en el conjunto del grupo y en momentos puntuales y periódicos de la actividad propia del Servicio, resultados que podrían ser mejorables.

La gestión de la información y el conocimiento se orienta principalmente a los usuarios para atender al máximo sus demandas. Toda la gestión es respetuosa con el medio ambiente.

Procesos, productos y servicios

El Servicio, desde hace tiempo trabaja con objetivos definidos, encaminados a la gestión de la calidad total, adecuándose a los esquemas propuestos por el Modelo EFQM, y rigiéndose por los siguientes principios:

- Centrarse en la satisfacción del usuario
- Organizar el trabajo como un proceso
- Medir los resultados
- Fomentar una cultura de mejora continua
- Utilizar técnicas de gestión de la calidad para mejorar la eficacia y eficiencia de los procesos y del sistema

En el año 2013 el Servicio inició un proceso de elaboración del Mapa de procesos y del “Manual de Procedimientos Administrativos”, dentro de un proyecto liderado por la Gerencia de la UC. Los objetivos se centraron en definir el Mapa de Procesos del Servicio y definir y concretar los procesos identificados; asimismo se identificaban y escribían los procedimientos, incluidos sus flujogramas, aplicables al ámbito del Servicio. El objetivo perseguía que el sistema fuera útil al propio personal y los usuarios, y que ayudase a establecer una metodología sistemática y sencilla que facilitase las acciones de mejora de la organización.

El proyecto, liderado por el Jefe del Servicio y con la participación de todo el personal del mismo, se desarrolló en varias fases, culminando en el primer trimestre de 2014 con la publicación de sendos Manuales de Gestión por Procesos y de Procedimientos del Servicio

En la elaboración y mejora de los procesos y los procedimientos, ha participado y participa todo el personal. La documentación se difunde a través de la web del Servicio.

Los procedimientos abarcan todas las actividades de gestión del Servicio y están orientados a la calidad y la mejora continua. Cada procedimiento tiene el siguiente diseño: Objeto, Alcance, Referencias, Directrices, Registro y archivo, Procedimientos relacionados, Diagrama de flujo y Anexos en su caso. Son de aplicación, según su objeto, en las distintas Secciones, bajo la supervisión de las personas responsables.

La evaluación y en muchos casos la anticipación respecto del funcionamiento de los productos y servicios que ofrece la Unidad son una necesidad y en ese sentido una de las acciones críticas para disponer de la información precisa es la elaboración periódica de las encuestas de satisfacción y percepción.

Por otro lado el Plan de Comunicación del Servicio fija la estrategia necesaria tanto interna como externa, para comunicar productos y servicios. Los distintos grupos de interés están identificados y segmentados, y se desarrollan comunicaciones de productos y servicios segmentando por tipo de usuario.

La prestación de los servicios se realiza de acuerdo con los procedimientos establecidos, a través de los medios y documentos que el Servicio pone a disposición de sus usuarios, en un horario adecuado, recursos de información electrónicos modernos, y un repositorio de información a través la web del Servicio que se actualiza permanentemente.

La prestación de los servicios constituye el núcleo más importante dentro de los procesos del Servicio, incluyendo el desarrollo, adquisición, implantación y gestión de los medios para su realización. Todos estos procesos clave están totalmente desarrollados en procedimientos y, como se ha dicho, en su mayoría se presentan en forma de documentos que pueden ser descargados desde la web del Servicio.

En general podríamos afirmar que el Servicio tiene una filosofía de mejora continua implantada entre su personal, enfocada sobre manera a querer ofrecer en cada momento un servicio con la mayor calidad posible. En función de los comentarios y valoraciones obtenidos a través de las distintas encuestas de satisfacción se han llevado a cabo mejoras.

Resultados

Hasta este año el Servicio no ha tenido posibilidad de llevar a cabo una medición de resultados. Sin embargo el nivel de satisfacción de los usuarios y el personal, detectado a través de las encuestas de satisfacción, demuestra que ha mantenido un nivel sostenible de calidad y buen servicio.

Los resultados del Servicio, medidos a través del Cuadro de Mando Integral, muestran en general, de acuerdo con los objetivos estratégicos y metas establecidas, buenos niveles y tendencias. Podríamos decir que los resultados son consecuencia del cumplimiento de la misión, visión y valores del Servicio, así como del despliegue y seguimiento de la estrategia diseñada. Los datos del cuadro de mando integral y los indicadores de calidad serán objeto de análisis para decidir

futuras propuestas de mejora. Las propuestas de mejora deben servir para mejorar y planificar nuevos servicios.

En clientes

Encuesta a la plantilla UC

Dirigida a la totalidad de la plantilla de la UC sobre conocimiento, utilización y satisfacción de los servicios que se les presta, dividida en 5 bloques (21 preguntas, una de Satisfacción Global y una última de participación). La escala de valoración es de 1 a 5 (1=muy insatisfecho y 5=muy satisfecho). La segmentación se realizó de acuerdo a los siguientes grupos:

- Consejo de Dirección
- Decanos y Directores de Centro
- Directores de Departamento
- Personal Docente Investigador
- Personal de Administración y Servicios
- Otro personal (Fundaciones y otros colectivos)

La encuesta se lleva a cabo utilizando el modelo ServQual, desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml en 1988. Se miden dimensiones tales como “Fiabilidad”, “Capacidad de respuesta”, “Seguridad y confianza”, “Empatía” y “Elementos tangibles”.

Se completaron un total de 225 encuestas, lo que supuso un aumento del 5,14 % respecto de las obtenidas en la encuesta de 2013.

La validez de los resultados ha medido la correlación entre dos variables. Por un lado el promedio de todas las dimensiones, obtenida a partir de las medias aritméticas de todas las preguntas de cada dimensión, y el dato resultante comparado con el de valoración general que se solicitaba en la última pregunta del cuestionario y por otro el porcentaje de respuestas completas obtenidas sobre el total de la población destinataria de la encuesta.

El resultado respecto a la primera variable es que la media de todas las dimensiones ofrece un resultado de **4,21** (3,99 en 2013), que comparado con la valoración media obtenida del ítem de satisfacción general, que es de **4,15** (4,00 en 2013), hace que la diferencia sea de tan sólo **0,06** puntos, indicando que el nivel de discrepancia sea en la práctica inexistente.

Respecto de la segunda variable, hay que concluir que el porcentaje de respuesta respecto del total de destinatarios con derecho a responderla ha sido del **13,12** % de la población a la que se ha dirigido la encuesta.

En consecuencia los resultados que arroja la encuesta pueden considerarse de máxima fiabilidad. El índice de desviación estándar para el conjunto de la encuesta se sitúa **0,89** puntos.

A la vista de los datos obtenidos a través de la encuesta, se constata una mejora en todos los apartados respecto de los de 2013, manteniendo un alto grado de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios y atención que se ofrecen desde el Servicio, y con ello que éstos adviertan cumplidas adecuadamente sus expectativas cuando acuden al Servicio. No obstante aún hay algunos apartados que dejan entrever la necesidad de acometer algunas acciones de mejora, entre otras, las relativas a los materiales que utiliza el Servicio para comunicarse con sus usuarios/clientes y los horarios de atención, que es de las preguntas que peor media obtiene, 3,87 sobre 5.

Los resultados, así como las opiniones y sugerencias, han sido debatidos en grupo por la plantilla del Servicio.

Visitas a la Web del Servicio

Este es el primer año en que se mide el volumen de visitas únicas que se realizan a la web del Servicio. En total, durante 2014 la web ha recibido un total de 27.920 visitas únicas.

En personas

Clima Laboral

En 2014 el Servicio ha llevado a cabo por segundo año consecutivo la encuesta de clima laboral cuyo objetivo es conocer el grado de satisfacción del personal del servicio e identificar áreas a reforzar. Esta encuesta se ha realizado siguiendo el Modelo EFQM de excelencia en la gestión de la calidad, en concreto con base al criterio siete referente a los resultados en las personas, apartado en el que se resalta la importancia de disponer de medidas de percepción de los trabajadores que conforman la organización, con vistas a mejorar el grado de satisfacción y motivación de las mismas.

Se ha dirigido a la totalidad de la plantilla actualmente destinada en el Servicio de Personal Docente Investigador, Retribuciones y Seguridad Social, que es de 14 personas.

Ha constado de 7 bloques (37 preguntas, una de Satisfacción Global y una última de participación). La escala de valoración es de 1 a 5 (1=muy insatisfecho y 5=muy satisfecho).

La respuesta obtenida en lo que se refiere a participación es del **85,7 %** (completaron la encuesta 12 personas de 14).

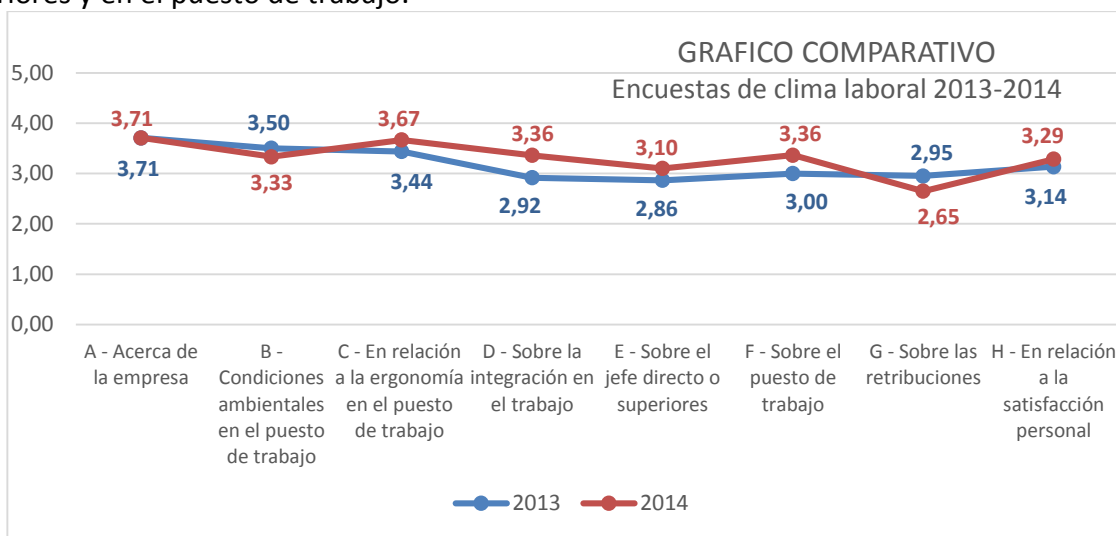
De forma resumida se puede decir que se mejora la puntuación de todas las dimensiones de 2013 salvo las referidas a "**condiciones ambientales en el puesto de trabajo**" y "**retribuciones**".

- Respecto a la dimensión **A.- Acerca de la empresa**, el valor obtenido es idéntico al de la anterior edición, 3,71 sobre 5.
- La dimensión **B.- Condiciones ambientales en el puesto de trabajo**, baja respecto de la

encuesta de 2013 en 0,17 puntos, quedándose en los 3,33 sobre 5.

- La **C.- Ergonomía en el puesto de trabajo** mejora y sube 0,23 puntos respecto de la anterior edición, obteniendo un resultado de 3,67 sobre 5.
- La **D.- Integración en el puesto de trabajo**, también mejora, aumentando en casi medio punto (0,44 puntos). Es la dimensión que obtiene la mejora más significativa respecto de la encuesta de 2013, obtiene una puntuación de 3,36 sobre 5.
- En lo que concierne a la **E.- Sobre el jefe directo o superior**, también mejora significativamente, aumentando en 0,24 puntos, alcanzando el 3,10 sobre 5.
- La dimensión **F.- Sobre el puesto de trabajo**, es la segunda mejor dimensión en progreso respecto de 2013. Aumenta en 0,36 puntos, obteniendo 3,36 sobre 5 puntos.
- Como ya se ha comentado, la dimensión **G.- Sobre las retribuciones**, empeora el dato obtenido en 2013 en 0,30 puntos. En la presente edición se queda en 2,65 puntos sobre 5, con una tendencia clara hacia la insatisfacción.
- Por último **en relación a la pregunta de satisfacción general**, el resultado que arroja va en consonancia con los resultados obtenidos en el conjunto de las dimensiones; aumenta en 0,15 puntos respecto a 2013, alcanzando la puntuación de 3,29 puntos sobre 5, que si lo comparamos con la valoración general que resulta para el conjunto de la encuesta, 3,35 puntos sobre 5, permite asegurar la coherencia de las respuestas obtenidas.

El resultado final arroja una mejora significativa global respecto de los resultados de 2013, sobre manera en que el personal se siente más integrado y existe mayor satisfacción con los jefes o superiores y en el puesto de trabajo.



Formación

El personal del Servicio ha recibido un total de 42 acciones formativas, fundamentalmente provenientes de ofertas realizadas a través del CEARC del Gobierno Regional y del Grupo 9 Universidades. De forma resumida se detallan a continuación las acciones formativas recibidas y se detalla la clasificación de las recibidas en específicas y genéricas:

| Formación recibida 2014 | GLF | FFS | ASG | GBP | VFN | RPG | JRL | MSG | ACS | HSC | AAB | MMS | AMF |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Administración electrónica | | | | | | | 1E | | | | | | 1E |
| Calidad en las Administraciones Públicas | | | | | | | | 1G | | | | | 1G |
| Creación y Edición en Acrobat Pro | | | | 1G | | | | 1G | | | | | 1G |
| Creación y Gestión de Blogs | | | | | | | 1E | | | | | | |
| Curso multimedia de Recursos Humanos | | | | | | | | | | | | | 1G |
| Excel 2013 | | | | | | | | | 1G | | | | |
| Gestión de los Recursos Humanos en el Sector Público | | | 1G | | | | | | | | | | |
| Gestión de Personal | | | 1G | | | | | 1G | | | | | 1G |
| Inglés | 1G | | | | | | | | | | 1G | | 1G |
| Inteligencia emocional | | | | | 1G | | | | | | 1G | | |
| La reforma laboral | | | | | | | | | 1E | | | | |
| Las redes sociales en la Admón. Pública | 1E | | | | | | 1E | | | | 1E | | |
| Lenguaje de signos I | | | | | 1G | | | | | | | | |
| Páginas web | 1E | | 1E | 1E | 1E | 1E | 1E | 1E | | 1E | 1E | 1E | 1E |
| PowerPoint | | | 1G | | | | | | | | | | 1G |
| Prácticas de Procedimiento administrativo | | | | | | | 1G | | | | 1G | | 1G |
| Sistema Operativo. Búsqueda de información | | | | | | | 1G | | | | | | |
| Técnicas de dirección y motivación de equipos de trabajo | | | | | 1G | | | | | | | | |
| | 3 | 0 | 4 | 2 | 4 | 1 | 6 | 4 | 2 | 1 | 5 | 1 | 9 |

| | |
|---|-------------|
| Total acciones formativas recibidas en 2014 (cursos) | 42 |
| Acciones formativas recibidas en competencias genéricas | 24 |
| Acciones formativas recibidas en competencias específicas | 18 |
| Media de acciones formativas por persona del Servicio | 3,00 |

En la sociedad

Percepción

Uno de los mayores retos al que un Servicio como el nuestro puede aspirar, es el de alcanzar la mayor eficiencia posible en la gestión, y para que ello sea así hay que saber escuchar no solo a usuarios y/o clientes, sino también a aliados y colaboradores.

En 2014 se llevó a cabo la primera encuesta de percepción, dividida en 5 bloques (21 preguntas, una de Satisfacción Global y una última de participación). La escala de valoración es de 1 a 5 (1=muy insatisfecho y 5=muy satisfecho). La segmentación se realizó de acuerdo a los siguientes grupos:

- Grupos de interés internos
- Grupos de interés externos

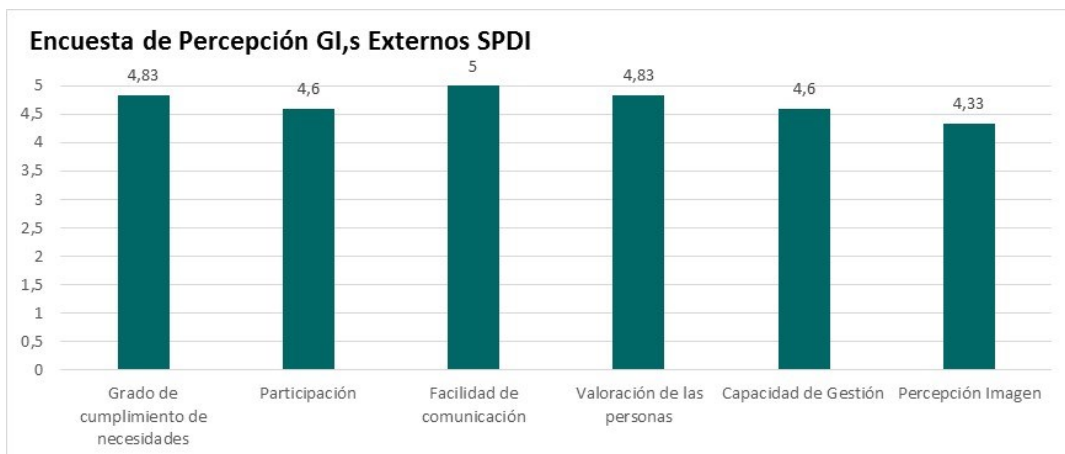
Los bloques fueron: Grado de cumplimiento de necesidades, Participación, Facilidad de Comunicación, Valoración de las personas, Capacidad de Gestión y Percepción de imagen. Se dirigió a una población de 54 personas, de los que 40 eran con vinculación UC y 14 totalmente externas. Se obtuvieron un total de 29 encuestas completas, el 57,5 % de las vinculadas con la UC y el 42,85 % de las externas.

El resultado obtenido en cuanto a respuestas es bueno y nos permite hacer el siguiente análisis.

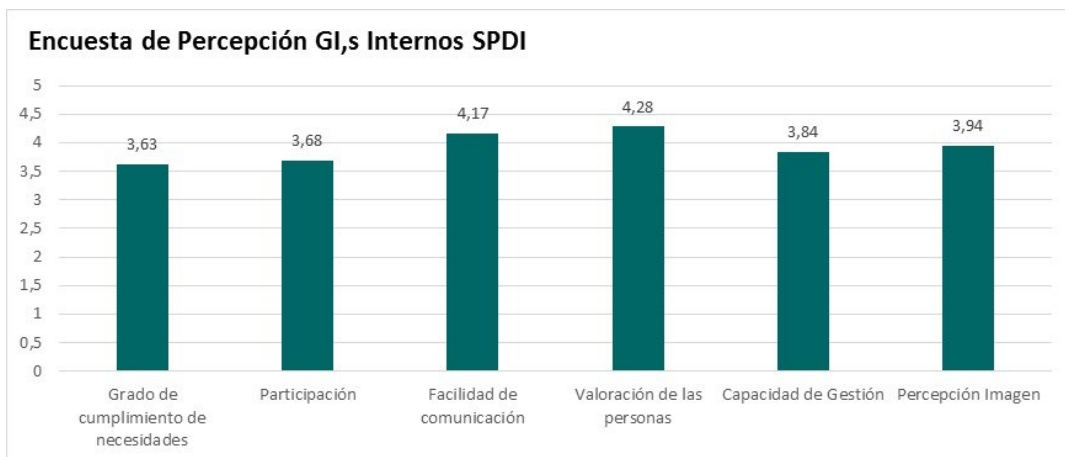
- 1º.- El Servicio es conocido y se entiende bastante bien tanto su organización como los servicios que presta.
- 2º.- La imagen que proyecta el Servicio es positiva.
- 3º.- Es también valorada positivamente la relación existente entre organizaciones si se tiene en cuenta el cometido que las vincula.
- 4º.- La percepción de que el Servicio define algún tipo de estrategia para el cumplimiento de su Misión se sitúa claramente en un plano intermedio de valoración, lo que demuestra que quizás no haya un adecuado alineamiento con las necesidades y expectativas de nuestros aliados y colaboradores.
- 5º.- La eficacia del Servicio es sin embargo valorada positivamente, bajando ligeramente la puntuación cuando se relaciona con el grado de importancia que ha podido significar la participación del Servicio en actividades que las organizaciones han podido demandar de él.
- 6º.- Mayoritariamente se considera fácil la comunicación con el Servicio, así como positiva la valoración que se hace de las personas del Servicio en el plano profesional, tanto en disponibilidad como de trato personal.
- 7º.- La capacidad de gestión se valora muy cerca del positivo, aumentando ésta cuando interviene el factor de medios que se ponen a disposición para un mejor contacto entre organizaciones.
- 8º.- La percepción general del Servicio alcanza el nivel de POSITIVA (4 en una escala de 1 a 5).

Los resultados obtenidos por bloques y tipo de segmentación son:

| Encuesta de Percepción GI,s Externos SPDI | |
|--|------|
| Grado de cumplimiento de necesidades | 4,83 |
| Participación | 4,6 |
| Facilidad de comunicación | 5 |
| Valoración de las personas | 4,83 |
| Capacidad de Gestión | 4,6 |
| Percepción Imagen | 4,33 |
| Media | 4,70 |



| Encuesta de Percepción GI,s Internos SPDI | |
|---|------|
| Grado de cumplimiento de necesidades | 3,63 |
| Participación | 3,68 |
| Facilidad de comunicación | 4,17 |
| Valoración de las personas | 4,28 |
| Capacidad de Gestión | 3,84 |
| Percepción Imagen | 3,94 |
| Media | 3,92 |



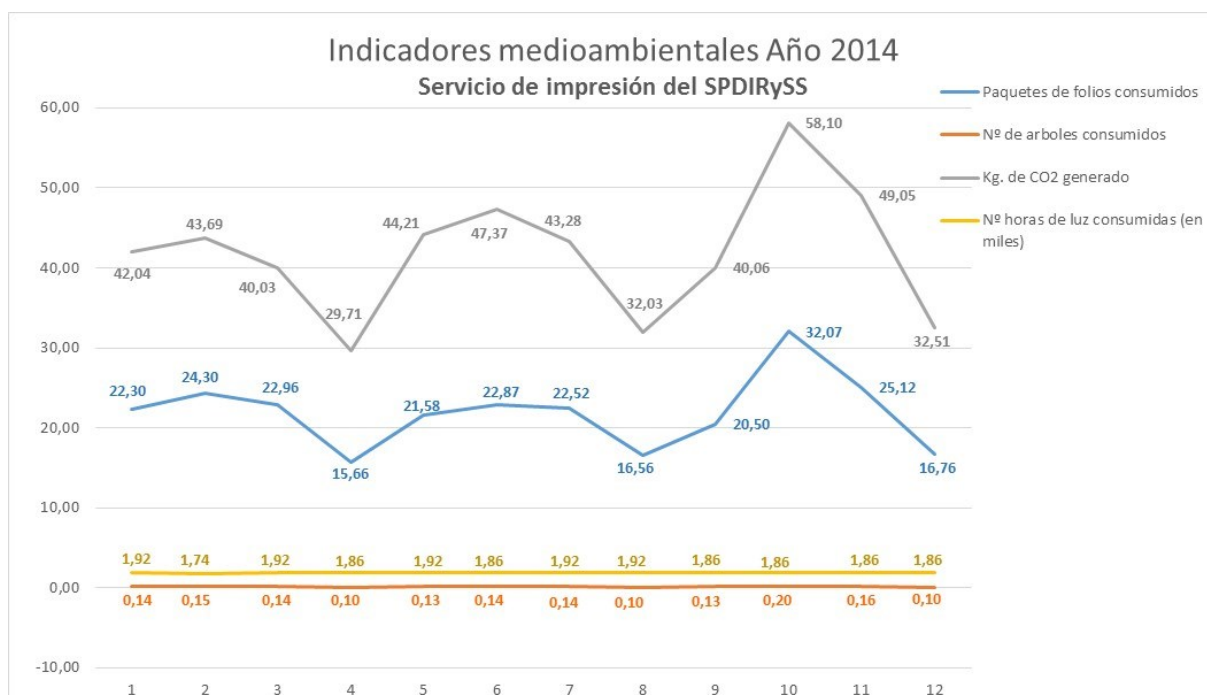
Gestión ambiental

El Servicio ha llevado a cabo dos acciones relacionadas con una gestión medioambiental responsable:

La primera de colaboración con la Oficina Ecocampus en el reciclaje de tóner, cartuchos de tinta, residuos eléctricos y electrónicos, reciclado de papel, cartón, etc.

La segunda de colaboración en la sensibilización en el consumo responsable de papel y consumibles informáticos.

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Paquetes de folios consumidos | 22,30 | 24,30 | 22,96 | 15,66 | 21,58 | 22,87 | 22,52 | 16,56 | 20,50 | 32,07 | 25,12 | 16,76 |
| Nº de árboles consumidos | 0,14 | 0,15 | 0,14 | 0,10 | 0,13 | 0,14 | 0,14 | 0,10 | 0,13 | 0,20 | 0,16 | 0,10 |
| Kg. de CO2 generado | 42,04 | 43,69 | 40,03 | 29,71 | 44,21 | 47,37 | 43,28 | 32,03 | 40,06 | 58,10 | 49,05 | 32,51 |
| Nº horas de luz consumidas (en miles) | 1,92 | 1,74 | 1,92 | 1,86 | 1,92 | 1,86 | 1,92 | 1,92 | 1,86 | 1,86 | 1,86 | 1,86 |



Resultados clave

Para nuestro Servicio los Resultados Clave son todos aquellos que mediante medición nos permiten identificar el grado de cumplimiento de nuestro Plan Estratégico, el planeamiento de los objetivos anuales, nuestro modelo de gestión por procesos y nuestra Carta de Servicios.

En consecuencia, todos los que hemos considerado que deben formar parte de nuestro Cuadro de Mando Integral.

A continuación detallamos los resultados obtenidos, debiéndose aclarar que en la columna de “Cierre Año” se muestran los valores finalmente obtenidos, reflejando aquellos que no han sido alcanzados en color rojo.

Planificación Estratégica

| AÑO 2014 | | | | | |
|-----------------------------------|---|--|-------|----------------|------------|
| Nº | INDICADOR | FÓRMULAS / CÁLCULOS | UDS | OBJETIVO ANUAL | CIERRE AÑO |
| DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN | | | | | |
| 1 | Despliegue del modelo de Gestión por Procesos | Modelo desplegado | Si/No | SI | Si |
| 2 | Publicación del Manual de Procedimientos | Manual publicado | Si/No | SI | Si |
| 3 | Satisfacción general de los usuarios | Obtener una puntuación del 85 % de satisfacción | 82% | 85% | 83% |
| 4 | Número de medidas implantadas a partir de resultados de encuestas | Número de medidas implantadas | 0 | >2 | 3 |
| 5 | Reuniones periódicas del equipo del Servicio | Número de reuniones llevadas a cabo | 12 | 40 | 37 |
| 6 | Nº de visitas a otros Servicios o Unidades análogos | Número de visitas realizadas | 0 | 2 | 1 |
| RECURSOS HUMANOS | | | | | |
| 7 | Satisfacción general del personal del Servicio | Obtener una puntuación del 80 % de satisfacción | 75% | 80% | 67% |
| 8 | Nº de actividades de formación recibidas | Número total de acciones formativas recibidas | ----- | 5 | 40 |
| 9 | Revisión del mapa de competencias del personal | Revisión realizada | Si/No | SI | Si |
| 10 | Revisión del Manual de Funciones del personal | Revisión realizada | Si/No | SI | No |
| TECNOLOGÍA | | | | | |
| 11 | Nº de soluciones implantadas en e-administración | Nº de soluciones implantadas | 0 | 2 | 3 |
| 12 | Nº de actuaciones tramitadas electrónicamente | Total de actuaciones gestionadas en e-administración | 350 | 500 | 1.701 |
| 13 | Reducción uso del papel en procedimientos | Nº de folios utilizados en impresiones | ----- | 150.000 | 131.593 |
| COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN | | | | | |
| 14 | Estadística de visitas a la página Web del Servicio | Nº de visitas recibidas en el año | ----- | 5.000 | 27.920 |
| 15 | Nº de comunicaciones enviadas a colectivos UC | Nº de comunicaciones enviadas a colectivos UC | 0 | 6 | 8 |
| 16 | Implantación modelo de gestión basado en redes sociales | Implantación de un servicio basado en Twitter o Facebook | 0 | 1 | 1 |
| 17 | Despliegue del Plan de Comunicación del Servicio | Modelo desplegado | Si/No | SI | Si |

Planificación anual

| AÑO 2014 | | | | | |
|--|---|---|-------|----------------|------------|
| Nº | INDICADOR | FÓRMULAS / CÁLCULOS | UDS | OBJETIVO ANUAL | CIERRE AÑO |
| OBJETIVO 01 - MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y LOS PROCESOS, EN UN MARCO DE REFUERZO DE LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EL TRABAJO EN EQUIPO | | | | | |
| 1 | Encuesta de satisfacción a Grupos de Interés | Números de encuestas realizadas | 1 | 1 | 1 |
| 2 | Diseño y definición de un modelo de Gestión por procesos | Porcentaje de modelo elaborado | 85% | 100% | 100% |
| 3 | Mejora de la gestión de citaciones en el procedimiento de reconocimiento medido | Porcentaje de citas gestionadas en tiempo | ----- | 100% | 100% |

| | | | | | |
|---|--|------------------------------------|-------|------|------|
| 4 | Mejora de los procedimientos de tramitación de impresos de pago por nómina | Número de acciones llevadas a cabo | >5 | 100% | 100% |
| 5 | Actualización permanente de la Web del Servicio | Actualización y publicación Web | Si/No | Si | Si |
| 6 | Revisión de codificación utilizada en la aplicación informática | Número de acciones llevadas a cabo | >10 | 100% | 0% |

OBJETIVO 02 - MEJORA DE LA EFICIENCIA ECONÓMICO-FINANCIERA Y LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

| | | | | | |
|----|---|---|------|------|--------|
| 7 | Porcentaje de solicitudes de modificación de datos bancarios atendidos en tiempo | Nº de solicitudes en plazo x 100 / Nº total de solicitudes | 99 | 100% | 95,77% |
| 8 | Porcentaje de personal que comenzando su actividad antes del día 10 del mes ha percibido su nómina dentro de ese mismo mes | Nº de variaciones en plazo x 100 / Nº total de variaciones | 100% | 100% | 99% |
| 9 | Nº de incumplimientos del plazo de entrega de nóminas al Servicio Financiero y Presupuestario | Nº de incumplimientos de plazo x 100 / Nº total de entregas | 0 | 0% | 0% |
| 10 | Gestión de buzones: Quejas y Sugerencias / Información y Asesoramiento | Número de quejas y sugerencias recibidas | <2 | 0% | 2 |
| 11 | Aplicación efectiva del Real Decreto Ley 20/2012, de 13, de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad | Aplicación efectiva del Real Decreto | 100% | 100% | 100% |

OBJETIVO 03 - DESARROLLO Y CONSOLIDACIÓN DE LA POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS

| | | | | | |
|----|---|---|------|------|--------|
| 12 | Porcentaje de Anticipo de haberes atendidos en tiempo | Nº de solicitudes en plazo x 100 / Nº total de solicitudes | 82% | 100% | 97,43% |
| 13 | Porcentaje de certificados de costes y copia de documentación emitidos en el año para la justificación de proyectos o convenios de investigación en el plazo de 5 días hábiles desde la recepción de la solicitud | Nº de informes en plazo x 100 / Nº total de informes | 100% | 100% | 93,33% |
| 14 | Porcentaje de certificados y hojas de servicios del PDI expedidos y remitidos en un plazo de 3 días hábiles desde su recepción | Nº de certificaciones en plazo x 100 / Nº total de certificaciones | 75% | 100% | 70,34% |
| 15 | Porcentaje de solicitudes de Certificados de desempleo, maternidad y paternidad atendido en tiempo. | Nº de certificaciones en plazo x 100 / Nº total de certificaciones | 100% | 100% | 98,07% |
| 16 | Número de comunicaciones realizadas en el año al personal por e-mail, Redes Sociales, etc... | Número de comunicaciones llevadas a cabo | 6 | 100% | 100% |
| 17 | Mejorar y actualizar la normativa de contratación | Número de mejoras introducidas | 10 | 100% | 15 |
| 18 | Ampliar los servicios a través de Campus Virtual | Número de servicios puestos en explotación | 1 | 100% | 2 |
| 19 | Porcentaje de convocatorias de selección publicadas en la página web durante el año en un plazo de 24 horas desde su publicación en Diarios Oficiales. | Nº de convocatorias publicadas en plazo x 100 / Nº total de convocatorias | 100% | 100% | 100% |
| 20 | Porcentaje de listas de admitidos y excluidos (provisionales o definitivas) publicadas dentro del plazo de 15 días desde la finalización del plazo de presentación de instancias o subsanación correspondiente | Nº de listas publicadas en plazo x 100 / Nº total de listas a publicar | 92% | 95% | 91,60% |
| 21 | Porcentaje de propuestas de resolución de plazas de PDI publicadas en la página web durante el año en un plazo de 2 días desde su remisión por el tribunal o comisión | Nº de listas publicadas en plazo x 100 / Nº total de listas a publicar | 100% | 100% | 100% |
| 22 | Porcentaje de nombramientos de profesor de sustitución en el plazo máximo de 5 días contados desde la recepción de la propuesta. | Nº de nombramientos en plazo x 100 / Nº total de nombramientos | 60% | 75% | 77,70% |

| | | | | | |
|----|---|---|----------|------|--------|
| 23 | Porcentaje de documentos de nombramiento realizados en el año en el plazo de 24 horas desde la recepción de la documentación completa del candidato a nombrar | $\frac{\text{Nº de nombramientos en plazo} \times 100}{\text{Nº total de nombramientos}}$ | 43% | 50% | 50,00% |
| 24 | Porcentaje de nombramientos remitidos para su publicación en el BOE/BOC durante un año en el plazo de 1 días desde la resolución de nombramiento | $\frac{\text{Nº de nombramientos remitidos en plazo} \times 100}{\text{Nº total de nombramientos remitidos}}$ | <1 día | 100% | 100% |
| 25 | Porcentaje de resoluciones de Compatibilidad PDI emitidas durante el año en el plazo de 2 meses desde la recepción de la solicitud | $\frac{\text{Nº de Resoluciones resueltas en plazo} \times 100}{\text{Nº total de Resoluciones resueltas}}$ | <2 meses | 75% | 75,00% |

Gestión por Procesos

| AÑO 2014 | | | | | |
|--|--|--|-------|----------------|------------|
| Nº | INDICADOR | FÓRMULAS / CÁLCULOS | UDS | OBJETIVO ANUAL | CIERRE AÑO |
| PDI-FPE-01 ANALIZAR LA VOZ DE LOS GI | | | | | |
| 1 | Participación en encuestas | Tanto por ciento de participación en encuestas | 0,1 | 15% | 16,31% |
| 2 | Oportunidades de mejora | Nº de oportunidades de mejora detectadas tras el análisis de satisfacción de los GIs e implantadas | 0 | 2 | 2 |
| PDI/FPE.02 ANALIZAR RENDIMIENTO INTERNO Y EXTERNO | | | | | |
| 3 | Plan Estratégico del Servicio | Publicación del Plan Estratégico del Servicio | Si/No | Si | Si |
| 4 | Cumplimiento compromisos Carta de Servicios | Tanto por ciento de cumplimiento de indicadores | 75% | 80% | 90% |
| PDI/FPE.03 GESTIONAR LAS RELACIONES CON LOS GIs | | | | | |
| 5 | Objetivos fijados en PDI/PLA.08 Plan de Gestión de la relación con los Grupos de Interés | Grado de consecución de los objetivos fijados | ----- | 50% | 60% |
| 6 | Realización de encuestas de satisfacción | Número de encuestas realizadas | 1 | 1 | 1 |
| PDI/FPE.04 REALIZAR LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA | | | | | |
| 7 | Puntuación Criterio 2 EFQM "Estrategia" | Puntuación obtenida en el criterio 2 EFQM "Estrategia" | ----- | >33 | 55 |
| 8 | Grado de satisfacción de usuarios con la estrategia | Tanto por ciento de satisfacción de usuarios | 80% | 85% | 83% |
| 9 | Grado de satisfacción de la gerencia con la estrategia | Tanto por ciento de satisfacción de la Gerencia | 80% | 85% | ----- |
| 10 | Publicación del Plan Estratégico | Publicación del Plan Estratégico del Servicio | Si/No | Si | Si |
| PDI/FPE.05 REALIZAR LA PLANIFICACIÓN ANUAL | | | | | |
| 11 | Plan de Formación | Elaboración del Plan de Formación | Si/No | Si | Si |
| 12 | Programación anual de objetivos | Elaboración de la Planificación Anual | Si/No | Si | Si |
| 13 | Objetivos anuales | Grado de cumplimiento del Plan anual | ----- | 85% | 88,24% |
| PDI/FPE.06 MEDIR, ANALIZAR Y EVALUAR | | | | | |
| 14 | Elaboración de la Memoria Anual | Elaboración del Plan de Formación | Si/No | Si | Si |
| 15 | Nº de oportunidades de mejora identificadas en la revisión | Nº de oportunidades de mejora detectadas en la revisión | ----- | 1 | ----- |
| 16 | Valoración general obtenida en encuesta a usuarios | Valoración global obtenida en la encuesta | 3,99 | 4,00 | 4,15 |
| 17 | Nº de quejas / sugerencias recibidas | Nº de quejas / sugerencias recibidas | 2 | 2 | 2 |

PDI-PE.07 GESTIONAR PROYECTOS DE MEJORA

| | | | | | |
|----|----------------------------------|---|-------|-----|------|
| 18 | Porcentaje de proyectos lanzados | Nº de proyectos lanzados*100/nº de proyectos propuestos al Servicio | ----- | 75% | 100% |
| 19 | Nº de proyectos exitosos | Nº de proyectos que finalizan con éxito | 0 | 2 | 2 |

PDI-P0.01.1 SELECCIONAR Y ACOGER AL PDI

| | | | | | |
|----|--|---|-------|------|------|
| 20 | Nº de quejas / sugerencias recibidas | Nº de quejas / sugerencias recibidas | ----- | 0 | 1 |
| 21 | Cumplimiento de plazos de convocatoria | Porcentaje de cumplimiento de plazos | ----- | 80% | 100% |
| 22 | Satisfacción de los GI's obtenida a través de encuesta | Puntuación global obtenida a través de encuestas a GI's | 3,99 | 4,00 | 4,21 |

PDI-P0.01.2 GESTIONAR LA VIDA ADMINISTRATIVA Y LABORAL DEL PERSONAL

| | | | | | |
|----|---|--|-------|---|---|
| 23 | Nº de procedimientos administrativos con errores | Nº de procedimientos administrativos con errores | ----- | 0 | 0 |
| 24 | Nº de quejas, sugerencias e incidencias presentadas | Nº de quejas / sugerencias / incidencias recibidas | ----- | 1 | 1 |

PDI-P0.01.3 GESTIONAR RETRIBUCIONES, SEGUROS SOCIALES E INDEMNIZACIONES

| | | | | | |
|----|--|--|-----|-----|------|
| 25 | Incidencias detectadas tras el pago de la nómina | Nº de incidencias | 0 | 0 | 17 |
| 26 | Incumplimientos de plazo de entrega de nómina definitiva | Nº de incumplimiento | 0 | 0 | 0 |
| 27 | Anticipos de haberes atendidos en plazo | Porcentaje de anticipos atendidos en plazo | 82% | 85% | 100% |
| 28 | Nº de quejas, sugerencias e incidencias presentadas | Nº de quejas / sugerencias / incidencias recibidas | 0 | 0 | 0 |

PDI-P0.01.4 DAR SOPORTE A LOS PROCESOS DE VALORACIÓN DE LA ACTIVIDAD DEL PDI

| | | | | | |
|----|---|---|-------|------|------|
| 29 | Encuesta de satisfacción | Puntuación media obtenida en el apartado de Fiabilidad de la Encuesta de Satisfacción | 4,07 | 4,10 | 4,20 |
| 30 | Número de informes emitidos | Nº de informes emitidos | ----- | 100 | 3391 |
| 31 | Número de incidencias | Nº de incidencias | ----- | 0 | 113 |
| 32 | Nº de quejas y sugerencias recibidas sobre el proceso | Nº de quejas / sugerencias / incidencias recibida | ----- | 0 | 0 |

PDI-P0.02.1 INFORMAR, ASESORAR Y ATENDER AL USUARIO

| | | | | | |
|----|---|---|-------|------|------|
| 33 | Nº de quejas, incidencias y sugerencias recibidas | Nº de quejas, incidencias y sugerencias recibidas | ----- | 1 | 1 |
| 34 | Nº de quejas, incidencias o sugerencias resueltas | Nº de quejas, incidencias o sugerencias resueltas | 100% | 100% | 100% |
| 35 | % de incumplimiento de plazos de respuesta a quejas, incidencias o sugerencias | Respuestas fuera de plazo x 100/Total de quejas, incidencias y sugerencias recibidas | 0% | 0% | 0% |
| 36 | Puntuación obtenida en el índice de satisfacción general de la encuesta de satisfacción | Puntuación media obtenida en el apartado de Satisfacción General de la Encuesta de Satisfacción | 3,99 | 4,00 | 4,15 |

PDI-P0.02.2 GESTION DE LA INFORMACIÓN Y ARCHIVO

| | | | | | |
|----|---|---|-------|------|------|
| 37 | Nº de quejas, incidencias y sugerencias recibidas | Nº de quejas, incidencias y sugerencias recibidas | ----- | 0 | 0 |
| 38 | Nº de quejas, incidencias o sugerencias resueltas | Nº de quejas, incidencias o sugerencias resueltas | 100% | 100% | 100% |

PDI-P0.02.3 PROMOCIONAR SERVICIOS

| | | | | | |
|----|--|---|-------|------|------|
| 39 | Encuesta de satisfacción | Puntuación media obtenida en el apartado de Satisfacción General de la Encuesta de Satisfacción | 3,99 | 4,00 | 4,15 |
| 40 | Incremento de usuarios que acceden a Servicios proporcionados por SPDIRySS | Nº de usuarios que acceden a Servicios prestados | ----- | 200 | 931 |
| 41 | Número de proyectos/servicios lanzados con éxito | Nº de proyectos/ servicios lanzados con éxito | ----- | 5 | 2 |
| 42 | Encuesta de percepción | Puntuación media obtenida en global de la encuesta | ----- | 4 | 4,50 |

PDI-PO.02.4 RENDIR CUENTAS

| | | | | | |
|----|---|---|-------|---|---|
| 43 | Nº de incumplimiento de plazos de entrega de información o documentación | Nº de incumplimiento de plazos de entrega de información o documentación | ----- | 0 | 0 |
| 44 | Nº de reparos definidos por auditores relativos a competencias del Servicio | Nº de reparos definidos por auditores relativos a competencias del Servicio | ----- | 0 | 0 |

PDI-PS.01.1 SELECCIONAR Y ACOGER

| | | | | | |
|----|-----------------------------------|-----------------------------------|-------|---|---|
| 45 | Nº de reclamaciones en el proceso | Nº de reclamaciones en el proceso | ----- | 0 | 0 |
|----|-----------------------------------|-----------------------------------|-------|---|---|

PDI-PS.01.2 FORMAR Y PROMOCIONAR

| | | | | | |
|----|--|--|-------|----|------|
| 46 | Nº de acciones formativas solicitadas | Nº de acciones formativas solicitadas | ----- | 20 | 45 |
| 47 | Ratio de acciones formativas recibidas por persona, respecto del número total de personal del Servicio | % de acciones formativas totales / nº de personas del Servicio | ----- | 2 | 2,79 |

PDI-PS.01.3 GESTIONAR RELACIONES LABORALES

| | | | | | |
|----|--|--|-------|----|----|
| 48 | Número de solicitudes denegadas por el superior | Número de solicitudes denegadas por el superior | ----- | 0 | 0 |
| 49 | Tanto por ciento de solicitudes incorrectamente tramitadas (incumplimiento de normativa) | % de solicitudes con incumplimiento*100/total solicitudes tramitadas | ----- | 0% | 0% |

PDI-PS.02.1 IDENTIFICAR Y EVALUAR NUEVOS PRODUCTOS Y TECNOLOGÍAS TIC

| | | | | | |
|----|--|--|-----|-----|-----|
| 50 | % de proyectos cumplidos | Nº de proyectos positivos*100/Nº proyectos previstos | 0 | 2 | 2 |
| 51 | Satisfacción GI's con las herramientas que se proporcionan | Nº de incumplimiento | 0 | 0 | 0 |
| 52 | % de procedimientos soportados con tecnología | Procedimientos c/tecnología x100/total de procedimientos | 50% | 60% | 81% |

PDI-PS.02.2 ASEGURAR LA DISPONIBILIDAD DE LAS TECNOLOGÍAS

| | | | | | |
|----|--|--|------|------|------|
| 53 | Porcentaje necesidades atendidas respecto de detectadas | Necesidades atendidasx100/necesidades detectadas | 0 | 100% | 100% |
| 54 | Valor obtenido en la Encuesta de Satisfacción en el apartado de percepción de los usuarios respecto de los recursos con los que cuenta el Servicio | Procedimientos c/tecnología x100/total de procedimientos | 3,80 | 4 | 4,07 |

PDI-PS.03.1 RELACIONES CON OTRAS UNIDADES

| | | | | | |
|----|--|-----------------------------------|----|------|--------|
| 55 | Nº de propuestas de proyectos de mejora con más de una Unidad participante | Nº de proyectos | 0 | 2 | 3 |
| 56 | Nº de incidencias en la puesta en marcha de proyectos conjuntos | Nº de incidencias detectadas | 0 | 0 | 1 |
| 57 | Porcentaje de proyectos finalizados con éxito | % proyectos finalizados con éxito | 0% | 100% | 66,66% |

PDI-PO.04.1 GESTIONAR LA TRAMITACIÓN ADMINISTRATIVA

| | | | | | |
|----|---|---|----|----|----|
| 58 | Nº de mejoras introducidas | Nº de mejoras introducidas | 0 | 2 | 2 |
| 59 | Nº de procedimientos en los que se elimina de la tramitación el papel | Nº de procedimientos que eliminan el papel | 0 | 0 | 2 |
| 60 | Nº de quejas, incidencias y sugerencias recibidas | Nº de quejas, incidencias o sugerencias recibidas relacionadas con la relación con otras Unidades | 0% | 0% | 0% |

PDI-PS.04.2 GESTIONAR LA DOCUMENTACIÓN Y LA INFORMACIÓN

| | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|
| 61 | Nº de incidencias detectadas (inconsistencias / duplicidades / errores) | Nº de incidencias detectadas | 0 | 0 | 0 |
| 62 | Quejas, sugerencias e incidencias recibidas en relación al proceso | Nº de quejas, incidencias o sugerencias recibidas | 0 | 0 | 1 |

Carta de Servicios

| AÑO 2014 | | | | | |
|----------|--|---|------|----------------|------------|
| Nº | INDICADOR | FÓRMULAS / CÁLCULOS | UDS | OBJETIVO ANUAL | CIERRE AÑO |
| 1 | Convocatorias de selección publicadas en la web durante el año en un plazo de 24 horas desde su publicación en Diarios Oficiales. | Porcentaje de convocatorias de selección publicadas en la página web durante el año en un plazo de 24 horas desde su publicación en Diarios Oficiales. | 100% | 100% | 100,00% |
| 2 | Listas de admitidos y excluidos (provisionales o definitivas) publicadas | Porcentaje de listas de admitidos y excluidos (provisionales o definitivas) publicadas dentro del plazo de 15 días desde la finalización del plazo de presentación de instancias o subsanación correspondiente. | 92% | 95% | 91,60% |
| 3 | Propuestas de resolución de plazas de PDI publicadas en la web | Porcentaje de propuestas de resolución de plazas de PDI publicadas en la página web durante el año en un plazo de 2 días desde su remisión por el tribunal o comisión. | 100% | 100% | 100,00% |
| 4 | Nombramientos de profesor de sustitución | Porcentaje de nombramientos de profesor de sustitución en el plazo máximo de 5 días contados desde la recepción de la propuesta. | 60% | 75% | 77,70% |
| 5 | Documentos de nombramiento realizados en el año | Porcentaje de documentos de nombramiento realizados en el año en el plazo de 24 horas desde la recepción de la documentación completa del candidato a nombrar | 43% | 50% | 50,00% |
| 6 | Nombramientos remitidos para su publicación en el BOE/BOC durante un año | Porcentaje de nombramientos remitidos para su publicación en el BOE/BOC durante un año en el plazo de 1 días desde la resolución de nombramiento | 100% | 100% | 100% |
| 7 | Resoluciones de Compatibilidad PDI emitidas durante el año | Porcentaje de resoluciones de Compatibilidad PDI emitidas durante el año en el plazo de 2 meses desde la recepción de la solicitud. | 68% | 75% | 75,00% |
| 8 | Personal que comenzando su actividad antes del día 10 del mes ha percibido su nómina dentro de ese mismo mes | Porcentaje de personal que comenzando su actividad antes del día 10 del mes ha percibido su nómina dentro de ese mismo mes. | 100% | 100% | 99% |
| 9 | Incumplimientos del plazo de entrega de nóminas al Servicio Financiero y Presupuestario | Nº de incumplimientos del plazo de entrega de nóminas al Servicio Financiero y Presupuestario. | 0% | 0% | 0% |
| 10 | Certificados de costes y copia de documentación emitidos en el año para la justificación de proyectos o convenios de investigación | Porcentaje de certificados de costes y copia de documentación emitidos en el año para la justificación de proyectos o convenios de investigación en el plazo marcado por el solicitante desde la recepción de la solicitud. | 100% | 100% | 95,83% |
| 11 | Citas de reconocimientos médicos no gestionadas en tiempo | Porcentaje de citas no gestionadas en tiempo | 0% | 0% | 0% |
| 12 | Comunicaciones realizadas en el año al personal por e-mail, Redes Sociales, etc... | Número de comunicaciones realizadas en el año al personal por e-mail, Redes Sociales, etc... | 4 | 6 | 241 |
| 13 | Encuestas realizadas. | Número de encuestas realizadas. | 2 | 3 | 3 |
| 14 | Solicitudes y certificaciones atendidas en el plazo | Porcentaje medio de solicitudes y certificaciones atendidas en el plazo comprometido | 87% | 89% | 96,12% |

| | | | | | |
|----|---|---|------|------|---------|
| | | Anticipo de haberes | 82% | 85% | 100% |
| | | Certificado de Actividad Docente | 100% | 100% | 79,17% |
| | | Certificado de Desempleo | 70% | 75% | 100% |
| | | Certificado de Domicilio Centro | 76% | 75% | 86,11% |
| | | Certificado de Maternidad | 100% | 100% | 100% |
| | | Certificado de Módulos docentes | 89% | 90% | 100,00% |
| | | Certificado de Paternidad | ---- | 90% | 100,00% |
| | | Certificado de Product. Investigadora | 89% | 90% | 100% |
| | | Certificado de Servicio Activo | 90% | 95% | 94,19% |
| | | Certificado de Servicios Prestados | ---- | 90% | 100% |
| | | Certificado de Servicios Prestados de Otros Tipos de Expediente | 100% | 100% | 100% |
| | | Certificado Hoja de Servicios del Personal Docente | 75% | 80% | 98,35% |
| | | Corrección de expediente profesional | 86% | 90% | 100% |
| | | Modificación de datos bancarios | 99% | 100% | 99,15% |
| | | Otros certificados Expediente | 87% | 90% | 92,31% |
| | | Otros certificados Retribuciones | 78% | 80% | 90,00% |
| | | Solicitud para justificación de proyectos | ---- | 100% | 95,83% |
| 15 | Solicitud de Información, asesoramiento, informe, estadística o documentación | Nº de solicitudes atendidas en plazo | ---- | 80% | 95,00% |