

PLAN DE ACTUACIONES Y PRESUPUESTO DE LA UCE AÑO 2013

Versión 0.2 de 11 de Marzo de 2013

(Versión 0.1 de 5 de noviembre 2012)

MAPA DE PROCESOS

PC01. ACREDITACIÓN DE TÍTULOS.

- PC01a. Verificación.
- PC01b. Seguimiento.
- PC01c. Modificación.
- PC01d. Acreditación.

PC02. APOYO A LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.

- PC02a. Evaluaciones EFQM.
- PC02b. Acreditación de Normas ISO.
- PC02c. Asesoramiento en Gestión por Procesos y Cartas de Servicio.
- PC02d. Formación impartida por la UCE.

PC03. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DOCENTE.

- PC03a. Programa Docencia.

PC04. GESTIÓN DE LAS ENCUESTAS Y ESTUDIOS DE OPINIÓN.

- PC04a. Encuesta de satisfacción del alumnado con la actividad docente.
- PC04b. Encuesta de satisfacción con la titulación.
- PC04c. Encuesta de satisfacción general (Alumnos, PDI y PAS).
- PC04d. Estudio anual de egresados de la UCA.

PC05. GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.

- PC05a. Contrato Programa Centros y Departamentos.
- PC05b. Contrato Programa Junta de Andalucía.
- PC05c. Supervisión SIIU.
- PC05d. Memoria de responsabilidad social.
- PC05e. Plan Estratégico.

PC06. GESTIÓN QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y RECLAMACIONES UCA.

- PC06a. Buzón de Atención al Usuario (BAU).

PE01. PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO.

PE02. ALIANZAS.

PE03. RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.

PE04. REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

PS01. GESTIÓN INTERNA DE LA UCE.

- PS01a. Gestión Documental.
- PS01b. Gestión Económico Administrativa.

PS02. FORMACIÓN PERSONAL UCE.

PS03. TRATAMIENTO BAU UCE.

PC01. ACREDITACIÓN DE TÍTULOS.

Procedimiento	PC01a PC01b y PC01c. Apoyo para la Verificación, Modificación y Seguimiento de los Títulos UCA		
Descripción	1. Revisión y carga de los títulos en la aplicación del Ministerio para la verificación o modificación de las memorias de títulos.		
	2. Seguimiento 2011-12 de todos los títulos implantados.		
	3. Reuniones con los responsables de centros y coordinadores de títulos para asesorar sobre los títulos y detectar necesidades relacionadas con la verificación, modificación y seguimiento		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación		
	Centros		
	Unidades administrativas relacionadas		
Temporalización	Inicio	Enero 2012	
	Terminación	Diciembre 2012	
Productos	Títulos registrados en la sede electrónica del Ministerio,		
	Informes de verificación		
	Informes de seguimiento.		
Indicadores	Nombre		Objetivo
	UEC-11C: Cumplimiento plazos en las actuaciones de la UEC (CAU)		75,0%
	UEC-14D: Satisfacción actuaciones Unidad Acciones mejora (CAU)		4,5
	UEC-15C: Tiempo medio de respuesta a una solicitud de servicios.		5,0
Recursos Humanos	Director de la UCE (Alejandro)		
	Personal UCE (Candy y Juanjo)		
Recursos Económicos	Concepto		Capítulo
	Sin coste.		Importe
			0 €

Procedimiento	PC01b. Seguimiento. Gestión del Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos		
Descripción	1. Elaboración y aprobación de la versión inicial del SGC de los Programas de Doctorado.		
	2. Supervisión del Gestor de Títulos.		
	3. Elaboración de informes de indicadores responsabilidad de UCE y carga en el Gestor del SGC		
	4. Participación en la Auditoría del SGC, de acuerdo con el procedimiento establecido en el sistema.		
	5. Reuniones con los responsables de centros y coordinadores de títulos para asesorar sobre la implantación del SGC y detectar necesidades para su efectivo despliegue.		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación		
	Centros		
	Unidades administrativas relacionadas		
Temporalización	Inicio	Enero 2012	
	Terminación	Diciembre 2012	
Productos	SGC Programas de doctorado		
	Informes de indicadores		
	Informe de Auditoría interna		
Indicadores		Objetivo	
	UEC-11C: Cumplimiento plazos en las actuaciones de la UEC (CAU)		75,0%
	UEC-14D: Satisfacción actuaciones Unidad Acciones mejora SGC (CAU)		4,5
	UEC-15C: Tiempo medio de respuesta a una solicitud de servicios.		5,0
Recursos Humanos	Director de la UCE (Alejandro)		
	Personal UCE (Juanjo y Marivi)		
Recursos Económicos	Concepto	Capítulo	Importe
	Gestión y consolidación de la implantación del SGC v. 1.0 en todos los centro de la UCA	II	2.200 €

PC02. APOYO A LA MEJORA DE LOS SERVICIOS.

Procedimiento	PC02a. Evaluaciones EFQM.		
Descripción	Evaluación de los servicios utilizando la herramienta Perfil VI		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación		
	Área de Deportes		
	Área de Biblioteca		
	Servicio de Extensión Universitaria		
	Área de Personal		
Temporalización	Inicio	Enero 2013	
	Terminación	Diciembre 2013	
Productos	Autoinformes		
	Informes Externos		
	Memorias para el sello		
	Planes de Mejora		
Indicadores	Nombre	Objetivo	
	UEC-11E: Cumplimiento de plazos en las actuaciones de la UEC (CAU)	80,0%	
	UEC-15A: Tiempo medio de respuesta a una solicitud de servicios.	5,0	
Recursos Humanos	Asesores Técnicos UCE (Juanma, Marivi y Juanjo)		
Recursos Económicos	Concepto	Capítulo	Importe
	Actuaciones técnicas de la evaluación EFQM	II	20.000 €

Procedimiento	PC02b. Certificación de Normas ISO		
Descripción	1. Participación en Auditoría internas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004.		
	2. Asesoramiento con relación a los Sistemas de Gestión de Calidad ISO 9001:2008		
	3. Asesoramiento con relación al Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2004.		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación		
	Área de Economía		
	Servicios Centrales de Ciencia y Tecnología		
	Planificación Docente		
Temporalización	Inicio	Enero 2013	
	Terminación	Diciembre 2013	
Productos	Manuales		
	Certificación		
	Informes de Auditoría		
Indicadores	Nombre		Objetivo
	UEC-11C: Cumplimiento plazos en las actuaciones de la UEC (CAU)		75,0%
	UEC-14D: Satisfacción actuaciones Unidad Acciones mejora (CAU)		4,5
	UEC-15C: Tiempo medio de respuesta a una solicitud de servicios.		5,0
Recursos Humanos	Asesores Técnicos UCE (Juanma, Juanjo y Marivi)		
Recursos Económicos	Concepto	Capítulo	Importe
	Recursos asociados a Gerencia y a los laboratorios implicados.		0 €

Procedimiento	PC02c. Asesoramiento en Gestión por Procesos y Cartas de Servicio.		
Descripción	1. Asesoramiento en Gestión por Procesos		
	2. Seguimiento de Carta de Servicios y publicación Web		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación		
Temporalización	Inicio	Enero 2013	
	Terminación	Diciembre 2013	
Productos	Cartas de Servicio.		
	Cuadros de seguimiento anual de Cartas de Servicios.		
	Manuales de Procesos		
Indicadores	Nombre	Objetivo	
	UEC-11C: Cumplimiento plazos en las actuaciones de la UEC (CAU)	75,0%	
	UEC-14D: Satisfacción actuaciones Unidad Acciones mejora (CAU)	4,5	
	UEC-15C: Tiempo medio de respuesta a una solicitud de servicios.	5,0	
Recursos Humanos	Asesora Técnica de la UCE (Juanma)		
Recursos Económicos	Concepto	Capítulo	Importe
	Sin coste.		0 €

Procedimiento	PC02d. Formación impartida por la UCE.		
Descripción	1) Formación de evaluadores y auditores UCA		
	2) Formación coordinadores de títulos con relación al SGC y SGC-D		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación		
	Unidad de Formación		
	Unidad de Innovación Docente		
Temporalización	Inicio	Enero 2013	
	Terminación	Diciembre 2013	
Productos	Material de Formación		
Indicadores	Nombre	Objetivo	
	UEC-02: Formación impartida por el personal de la Unidad.	30,0	
	UEC-11C: Cumplimiento plazos en las actuaciones de la UEC (CAU)	75,0%	
	UEC-14D: Satisfacción actuaciones Unidad Acciones mejora (CAU)	4,5	
	UEC-15C: Tiempo medio de respuesta a una solicitud de servicios.	5,0	
Recursos Humanos	Director UCE		
	Asesores Técnicos UCE (Juanma, Juanjo y Marivi)		
Recursos Económicos	Concepto	Capítulo	Importe
	Formación de auditores y evaluadores para las diferentes auditorías internas.	II	4.000 €

PC03. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DOCENTE.

Procedimiento	PC03a. Programa Docencia.		
Descripción	1. Participación en la Comisión de Evaluación de la Actividad Docente - Programa Docencia		
	2. Colaboración en la gestión de la convocatoria y de las solicitudes. (El objetivo es realizar dos convocatorias)		
	2. Gestión y supervisión de los indicadores valorados.		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación		
	Área de Personal		
Temporalización	Inicio	Febrero 2013	
	Terminación	Diciembre 2013	
Productos	Manual		
	Convocatorias 2013		
	Informes de Evaluación		
Indicadores	Nombre	Objetivo	
	UEC-11C: Cumplimiento plazos en las actuaciones de la UEC (CAU DOCENTIA)	75,0%	
	UEC-14D: Satisfacción actuaciones Unidad Acciones mejora (CAU DOCENTIA)	4,5	
	UEC-15C: Tiempo medio de respuesta a una solicitud de servicios.	5,0	
Recursos Humanos	Director de la UCE (Alejandro)		
	Personal de la UCE (Candy y Juanma)		
Recursos Económicos	Concepto	Capítulo	Importe
	Sin coste.		0 €

PC04. GESTIÓN DE LAS ENCUESTAS Y ESTUDIOS DE OPINIÓN.

Procedimiento	PC04a. Encuesta de satisfacción del alumnado con la actividad docente		
Descripción	Realización de encuestas presenciales de evaluación de la actividad docente con periodicidad semestral a los alumnos de grado, posgrado, aula de mayores y centros adscritos.		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación (Coordinadora)		
	FUECA		
	Área de Informática		
	Direcciones de Departamentos		
	Decanatos y Direcciones de Centros		
	Aula de Mayores		
Temporalización	Inicio	Enero 2013	
	Terminación	Diciembre 2013	
Productos	Informes individuales por asignatura/grupo para profesorado		
	Informes agregados por departamentos, centros, titulaciones y global UCA.		
	Informe técnico del proceso		
Indicadores	Nombre	Objetivo	
	UEC-05: Envío de informes de docencia	100%	
	UEC-06: Encuestas de asignaturas.	80,0%	
	UEC-09: Profesorado encuestado.	80,0%	
	UEC-10: Incidencias en el proceso de encuestación	11%	
	UEC-11D: Cumplimiento plazos en las actuaciones de la UEC (CAU)	80,0%	
	UEC-14E: Satisfacción actuaciones Unidad Encuestas (CAU)	4,5	
Recursos Humanos	Director de la UCE (Alejandro)		
	Personal de la UCE (Rosario y Marivi)		
	Personal de FUECA (2) y Encuestadores		
Recursos Económicos	Concepto	Capítulo	Importe
	Formularios de encuestas y mantenimiento lectora	II	11.900 €
	Personal de FUECA y encuestadores	IV	91.100 €
	Total		103.000 €

Procedimiento	PC04b. Encuesta de satisfacción con la titulación.		
Descripción	Diseño de la encuestas y realización de encuestas online de satisfacción con la titulación del Alumnado y PDI.		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación		
	Área de Informática		
Temporalización	Inicio	Mayo 2013	
	Terminación	Septiembre 2013	
Productos	Encuesta de satisfacción con el título		
	Informe de Satisfacción por título		
	Informe Técnico del Proceso		
Indicadores	Nombre	Objetivo	
	UEC-07: Tasa de respuesta a las encuestas de satisfacción general	20%	
Recursos Humanos	Director de la UCE (Alejandro)		
	Personal de la UCE (Juanjo y Marivi)		
Recursos Económicos	Concepto	Capítulo	Importe
	Sin coste.		0 €

Procedimiento	PC04c. Encuesta de satisfacción general (Alumnos, PDI y PAS).		
Descripción	Realización de encuestas online de satisfacción general con la UCA, con periodicidad anual, a alumnos, PDI y PAS.		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación		
	Área de Informática		
	Área de Personal		
Temporalización	Inicio	Septiembre 2013	
	Terminación	Diciembre 2013	
Productos	Informe de Resultados		
	Informe técnico del proceso		
Indicadores	Nombre	Objetivo	
	UEC-07: Tasa de respuesta a las encuestas de satisfacción general	20,0%	
Recursos Humanos	Director de la UCE (Alejandro)		
	Personal de la UCE (Marivi y Juanjo)		
Recursos Económicos	Concepto	Capítulo	Importe
	Gastos varios	II	2.500 €

Procedimiento	PC04d. Estudio anual de egresados de la UCA.		
Descripción	Revisión y Diseño de nueva encuesta. Adaptación al programa online. Se estima hacer una prueba piloto con las últimas promociones de primer y segundo ciclo en el último trimestre del año.		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación		
	Dirección General Universidad y Empresa		
Temporalización	Inicio	Enero 2013	
	Terminación	Diciembre 2013	
Productos	Informe técnico del proceso		
Indicadores	Nombre		Objetivo
	UEC-08: Grado cumplimiento muestra en la encuesta de egresados		98%
Recursos Humanos	Director de la UCE (Alejandro)		
	Personal UCE (Marivi y Rosario)		
Recursos Económicos	Concepto	Capítulo	Importe
	Gastos varios		5.000 €

PC05. GESTIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.

Procedimiento	PC05a y PC05B Contrato Programa UCA y Contrato Programa con Centros y Departamentos		
Descripción	1. Elaboración de la Memoria de Cumplimiento del Contrato Programa 2012,		
	2. Participación en la auditorías externas del CP de otras Universidades con la Junta de Andalucía.		
	3. Obtención de los indicadores del CP 2013 de Centros y Departamentos, incluida la financiación por resultados y publicación web de los mismos.		
	4. En 2013 se pretende como objetivo adicional automatizar el cálculo de los indicadores del CP de Centros y Departamentos.		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación		
	Unidad de Planificación		
	Unidad del Sistema de Información		
	Unidades y Servicios UCA		
Temporalización	Inicio	Diciembre 2012	
	Terminación	Junio 2013	
Productos	Memoria de Cumplimiento del CP 2012		
	Informe de Auditoría del CP 2012		
	Indicadores del CP 2013 de Centros y Departamentos publicados (Resultados 2012).		
Indicadores	Nombre		Objetivo
	UEC-11F: Cumplimiento de plazos en las actuaciones de la UEC		80,0%
	UCE-PC05b: Porcentaje de indicadores automatizados		70%
Recursos Humanos	Personal de la UCE (Marivi)		
Recursos Económicos	Concepto	Capítulo	Importe
	Recursos asociados a la Unidad de Planificación		0 €

Procedimiento	PC05c. Supervisión del Sistema Integrado de Información de Universidades (SIIU)		
Descripción	1. Supervisión de la carga de datos en el SIIU		
	2. Validación de informes e indicadores.		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación		
	Unidades y Servicios UCA		
Temporalización	Inicio	Enero 2013	
	Terminación	Diciembre 2013	
Productos	Datos cargados y validados en SIIU		
	Informes validados y publicados en el INFOVIEW del SIIU		
Indicadores	Nombre		Objetivo
	UCE-R8 Cumplimiento cronograma del SIIU		80%
Recursos Humanos	Personal de la UCE (Marivi)		
Recursos Económicos	Concepto	Capítulo	Importe
	Recursos asociados a la Unidad de Planificación		0 €

Procedimiento	PC05d Memoria de responsabilidad social		
Descripción	1. Planificación de las actuaciones relacionadas con la elaboración de la Memoria de responsabilidad social 2012-13		
	2. Elaboración de la Memoria de responsabilidad social 2012-13.		
	3. Gestión y coordinación de la auditoría externa y de la certificación GRI.		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación		
	Unidades y Servicios UCA		
	Gabinete de Comunicación		
	Área de Informática		
Temporalización	Inicio	Junio 2013	
	Terminación	Octubre 2013	
Productos	Memoria de Responsabilidad Social 2012-13		
	Certificación GRI Nivel B+ de la Memoria de Responsabilidad Social		
Indicadores	Nombre		Objetivo
	UEC-PC05d: Cumplimiento de plazos en las actuaciones de la UEC		100%
Recursos Humanos	Personal de la UCE (Marivi, Juanjo y Juanma)		
Recursos Económicos	Concepto	Capítulo	Importe
	Recursos asociados al Vicerrectorado de Prospectiva y Calidad		0 €

Procedimiento	PC05e. Plan Estratégico		
Descripción	1. Evaluación del PEUCA I.		
	2. Participación en la elaboración del Diagnóstico de la institución y		
	3. Participación en la comité técnico para el diseño del PEUCA II.		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación		
	Unidad de Planificación		
	Unidades y Servicios UCA		
Temporalización	Inicio	Enero 2013	
	Terminación	Diciembre 2013	
Productos	Informe de Evaluación del PEUCA I		
	Informe del Diagnóstico de la Institución		
Indicadores	Nombre		Objetivo
	UEC-PC05e: Cumplimiento de plazos en las actuaciones de la UEC		100%
Recursos Humanos	Personal de la UCE (Juanjo y Juanma)		
Recursos Económicos	Concepto	Capítulo	Importe
	Recursos asociados a la Unidad de Planificación		0 €

Procedimiento	Gestión de datos e información Institucional, de forma coordinada con otras unidades administrativas y en apoyo a la Unidad del Sistema de Información.		
Descripción	1. Dar respuesta a las solicitudes de Información institucional externa e interna.		
	2. Actualización del SIUCA y elaboración nuevos cuadros de mando		
	3. Apoyo a la elaboración del Sistema de Información <i>SINFO</i> .		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación		
	Unidad del Sistema de Información		
	Área de Informática		
	Unidades y Servicios UCA		
Temporalización	Inicio	Enero 2013	
	Terminación	Diciembre 2013	
Productos	SIUCA: Datos, Informes y Cuadros de Mando.		
	Informes validados en SINFO		
Indicadores	Nombre	Objetivo	
	UEC-11F: Cumplimiento de plazos en las actuaciones de la UEC (CAU)	80,0%	
	UEC-12: Datos e indicadores en red.	70,0%	
	UEC-13: Cuadro de mandos editados por grupo unidades	3,0	
	UEC-14F: Satisfacción actuaciones Unidad Sistema Información (CAU)	4,5	
	UEC-15E: Tiempo medio de respuesta a una solicitud de servicios.	7,0	
Recursos Humanos	Personal de la UCE (Marivi)		
Recursos Económicos	Concepto	Capítulo	Importe
	Recursos asociados a la Unidad del Sistema de Información		0 €

PC06. GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y RECLAMACIONES DE LA UCA.)

Procedimiento	PC06a. Buzón de Atención al Usuario (BAU).		
Descripción	Gestión del Buzón de Atención al Usuario de la UCA, de acuerdo con lo establecido en la normativa aprobada por Consejo de Gobierno.		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación		
	Área de Informática		
Temporalización	Inicio	Enero 2013	
	Terminación	Diciembre 2013	
Productos	Informe anual de BAU UCA		
Indicadores	Nombre	Objetivo	
	UEC-11C: Cumplimiento plazos en las actuaciones de la UEC (CAU)	75,0%	
	UEC-14D: Satisfacción actuaciones Unidad Acciones mejora (CAU)	4,5	
	UEC-15C: Tiempo medio de respuesta a una solicitud de servicios.	5,0	
Recursos Humanos	Director de la UCE (Alejandro)		
	Personal de la UCE (Candy)		
Recursos Económicos	Concepto	Capítulo	Importe
	Sin coste.		0 €

PE01. PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO.

Procedimiento	Plan de Actuaciones y Presupuesto		
Descripción	1. Revisión del Plan de Actuaciones y Presupuesto 2013. Cumplimiento del Plan, ejecución presupuestaria y eficiencia en el gasto.		
	2. Elaboración del Plan de Actuaciones y Presupuesto anual 2014 para su aprobación en Consejo de Gobierno.		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación		
Temporalización	Inicio	Noviembre 2013	
	Terminación	Diciembre 2013	
Productos	Plan de Actuaciones y Presupuesto anual 2014		
Indicadores	Nombre	Objetivo	
	UEC-03: Porcentaje de ejecución presupuestaria.	95,0%	
	UEC-04: Porcentaje de cumplimiento del Plan de Actuaciones.	90,0%	
	UCE-R16: Eficiencia en la planificación y presupuesto	95,0%	
Recursos Humanos	Director de la UCE (Alejandro)		
	Personal de la UCE (Rosario control presupuestario - Todos Planifican)		
Recursos Económicos	Concepto	Capítulo	Importe
	Sin coste		0 €

PE02. ALIANZAS.

Procedimiento	Alianzas		
Descripción	1. Colaboración con los siguientes Grupos de Trabajo: Grupo de Encuestas, Grupos de Aspectos Jurídicos de los temas de calidad y Evaluación, Grupo de Universidades del Club de Excelencia en Gestión.		
	2. Participación activa en la Sectorial de Calidad de la AUPPAA.		
	3. Asistencia de Jornadas, Congresos y Reuniones al objeto de intercambiar experiencias y mantener contacto con otras universidades y agencias de calidad. Están Previstas las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> - IV Jornadas de Reflexión y Debate de las Unidades Técnicas de Calidad en A Coruña - Jornadas de Excelencia Socialmente Responsable - Responsabilidad Social en el Sistema Universitario Español (Málaga). - Foro de Almagro 		
	4. Alianzas internas: Trabajar en colaboración con los diferentes servicios y unidades administrativas UCA, con especial relevancia la mantenida con la Unidad de Planificación, Unidad del Sistema de Información, Inspección General de Servicios y Gerencia.		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación		
	Unidades Servicios UCA		
	Otras Universidades / Agencias de Calidad		
Temporalización	Inicio	Enero 2013	
	Terminación	Diciembre 2013	
Productos	Acuerdos o productos relacionados.		
Indicadores	Nombre	Objetivo	
	UEC-17: Porcentaje de objetivos cumplidos en alianzas.	75,0%	
Recursos Humanos	Director de la UCE (Alejandro)		
	Personal de la UCE (Todos)		
Recursos Económicos	Concepto	Capítulo	Importe
	Alianzas con otras universidades, agencias de calidad y otras instituciones.	II	7.000 €

PE03. RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.

Procedimiento	Relaciones con los grupos de interés		
Descripción	Acciones relacionadas con la prestación del servicio y la detección de necesidades y expectativas de los grupos de interés de la UCE: - Prestación del servicio a través del CAU - Reuniones con grupos de interés: PAS, PDI y Equipos de Dirección de Centros.		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación		
Temporalización	Inicio	Enero 2013	
	Terminación	Diciembre 2013	
Productos	Registros del Centro de Atención al Usuario		
	Registros o productos relacionados con las reuniones mantenidas		
Indicadores	Nombre	Objetivo	
	UEC-11A: Cumplimiento de plazos en las actuaciones de la UEC (CAU)	80,0%	
	UEC-14G: Satisfacción actuaciones de la Unidad (CAU)	4,5	
	UEC-15B: Tiempo medio de respuesta a una solicitud de servicios.	5,0	
Recursos Humanos	Director de la UCE (Alejandro)		
	Personal de la UCE (Todos)		
Recursos Económicos	Concepto	Capítulo	Importe
	Sin coste		0 €

PE04. REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN.

Procedimiento	Revisión del sistema de gestión de la UCE		
Descripción	1. Revisión del Sistema de Gestión de la UCE. Se celebrará, al menos, dos reuniones de revisión del Sistema de Gestión, incluyendo el plan de Actuaciones y Presupuesto anual.		
	2. Revisión de los procesos competencia del Vicerrectorado de Prospectiva y Calidad, atendiendo a su transversalidad y al objeto de identificar las debilidades y proponer mejoras.		
	3. Revisión de los procesos de la UCE, atendiendo a la nueva organización y a las necesidades de la institución. Revisión de Misión, Visión, Valores y Objetivos estratégicos.		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación (Coordinadora)		
	Vicerrectorado de Prospectiva y Calidad		
Temporalización	Inicio	Enero 2013	
	Terminación	Diciembre 2013	
Productos			
Indicadores	Nombre		Objetivo
	UEC-16: Porcentaje de cumplimiento de acciones de mejora.		75,0%
	UEC-19: Tasa de éxito de los indicadores propuestos para mejora.		60,00%
Recursos Humanos	Director de la UCE (Alejandro)		
	Personal de la UCE (Todos)		
Recursos Económicos	Concepto	Capítulo	Importe
	Sin coste.		0 €

PS01. GESTIÓN INTERNA DE LA UCE.

Procedimiento	PS01a. Gestión Documental.		
Descripción	Sistema de registro de documentos-clave y evidencias generados en cada curso académico por procesos, de acuerdo con el inventario consensuado por todos los miembros de la UCE.		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación		
Temporalización	Inicio	Enero 2013	
	Terminación	Diciembre 2013	
Productos	Gestor documental Colabora-Alfresco		
Indicadores	Nombre		Objetivo
	UEC-18: Porcentaje de documentos registrados.		75%
Recursos Humanos	Personal de la UCE (Rosario)		
Recursos Económicos	Concepto	Capítulo	Importe
	Sin coste.		0 €
Procedimiento	PS01b. Gestión Económico Administrativa.		
Descripción	Atención a la gestión económica y administrativa de la Unidad de Calidad y Evaluación relacionada con el funcionamiento ordinario (correo, teléfono, gestión de facturas, etc.)		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación		
Temporalización	Inicio	Enero 2013	
	Terminación	Diciembre 2013	
Productos	Facturas imputadas, Registros del Correo institucional, Registros en la plataforma Colabora.		
Indicadores	Nombre		Objetivo
	UEC-04: Porcentaje de cumplimiento del Plan de Actuación.		90,00%
Recursos Humanos	Personal de la UCE (Candy y Rosario)		
Recursos Económicos	Concepto	Capítulo	Importe
	Sin coste.		0 €

PS02. FORMACIÓN PERSONAL UCE.

Procedimiento	Formación del personal de la UCE		
Descripción	Para acometer con éxito las funciones encomendadas a la Unidad, se facilita la formación del personal en aquellas competencias específicas que requiera su puesto de trabajo.		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación (Coordinadora)		
	Área de Personal		
Temporalización	Inicio	Enero 2013	
	Terminación	Diciembre 2013	
Productos	Horas de formación recibida por el personal de la Unidad.		
Indicadores	Nombre		Objetivo
	UEC-01: Horas de formación recibida/persona en el año.		20,00
Recursos Humanos	Personal de la UCE		
Recursos Económicos	Concepto	Capítulo	Importe
	Recursos asociados al Vicerrectorado de Prospectiva y Calidad.		0 €
Observaciones	Competencias específicas requeridas y planificadas: <ul style="list-style-type: none"> • Plataforma de Encuestas Online: Juanma, Mariví y Juanjo • Actualización del Modelo EFQM 2013: Juanma, Mariví y Juanjo. • Curso básico de Evaluador EFQM: Alejandro • Hoja de Cálculo Nivel Medio: Juanma y Juanjo. • Base de Datos Nivel Intermedio: Mariví y Juanjo. 		

PS03. TRATAMIENTO BAU UCE.

Procedimiento	Tratamiento BAU de la UCE		
Descripción	Atención a las Quejas, Sugerencias, Consultas y Felicitaciones dirigidas a la Unidad de Calidad y Evaluación por parte de los grupos de interés.		
Unidades relacionadas	Unidad de Calidad y Evaluación		
Temporalización	Inicio	Enero 2013	
	Terminación	Diciembre 2013	
Productos	Informe anual del BAU UCE		
Indicadores	Nombre	Objetivo	
	UEC-11B: Cumplimiento plazos en las actuaciones de la UEC (BAU) de acuerdo con los plazos de resolución establecidos en la normativa.	80,0%	
Recursos Humanos	Director de la UCE (Alejandro)		
Recursos Económicos	Concepto	Capítulo	Importe
	Sin coste.		0 €

PRESUPUESTO AÑO 2013

Unidad de Calidad y Evaluación				
Ejercicio Económico 2013 - Presupuesto Aprobado por Procesos/Procedimientos				
Orgánica	Proceso / Procedimiento	Presupuesto aprobado		
		Cap. 2	Cap. 4	Total
20VIUCCLP5	PC01b. Acreditación de Títulos. Seguimiento	2.200 €	0 €	2.200 €
20VIUCCLP1	PC02a. Evaluaciones EFQM	20.000 €	0 €	20.000 €
20VIUCCLS1	PC02b. Acreditación de Normas ISO.	50.000 €	0 €	50.000 €
20VIUCCLP6	PC02d. Formación Impartida por la UCE	4.000 €	0 €	4.000 €
20VIUCCLP2	PC04. Gestión de las encuestas y estudios de opinión	19.400 €	91.100 €	110.500 €
	PC04a. Encuesta de satisfacción del alumnado con la actividad docente.	11.900 €	91.100 €	103.000 €
	PC04c. Encuesta de satisfacción general (Alumnos, PDI y PAS).	2.500 €	0 €	2.500 €
	PC04d. Estudio anual de egresados de la UCA.	5.000 €	0 €	5.000 €
20VIUCESP1	PE02. Alianzas	7.000 €	0 €	7.000 €
Totales		102.600,00	91.100,00	193.700,00