

TÍTULO DEL PROCESO	PROPIETARIO
FPE.06 MEDIR, ANALIZAR Y EVALUAR	GERENCIA
PDI/FPE.06 MEDIR, ANALIZAR Y EVALUAR	JEFE DE SERVICIO

**MISIÓN DEL PROCESO (Que, para qué y para quién)**

Definir la metodología a seguir para garantizar la medición continua de los resultados, su análisis y evaluación, así como la identificación de acciones que promuevan la mejora y el aprendizaje del SPDIRySS.

ENTRADAS		DESDE PROCESO/S – G.I.
1	Datos de indicadores y procesos	TODOS LOS PROCESOS
2	Incidencias en el desarrollo de los servicios y la ejecución de los procesos	TODOS LOS PROCESOS
3	Datos e información de los servicios	TODOS LOS PROCESOS
4	Solicitud de informes de seguimiento y estadísticos	GI,S

CONTROLES		DESDE PROCESO/S – G.I.
1	Informe de reflexión estratégica - información a analizar y frecuencia de seguimiento	PDI/FPE.02
2	Plan Estratégico SPDIRySS	PDI/FPE.04
3	Plan de Auditorías y evaluaciones	PDI/FPE.05
4	Informe de necesidades y expectativas de los GI,s	PDI/FPE.01

RESULTADOS DEL PROCESO - SALIDAS		HACIA PROCESO/S – G.I.
1	Información sobre el desempeño del SPDIRySS y oportunidades de mejora (PDI/PLA.11 Informe de Revisión del Sistema)	PDI/FPE.04 PDI/FPE.05 PDI/FPE.07

**RECURSOS (humanos, infraestructura, ambiente)**

Jefe SPDIRySS	SharePoint – Aplicación Informática
Responsables de procesos	Jefes de Sección
Audidores y evaluadores externos	

**DOCUMENTACIÓN APLICABLE (Procedimientos, formatos....)**

PDI/PLA.04 Cuadro de mando integral	PDI/PLA.02 Informe de Reflexión Estratégica
PDI/PLA.10 Plan de Auditoría	Buzón de quejas y sugerencias de los Servicios Universitarios
PDI/PLA.11 Informe de Revisión del Sistema	Informe de auditoria

**NORMATIVA APLICABLE**

--	--

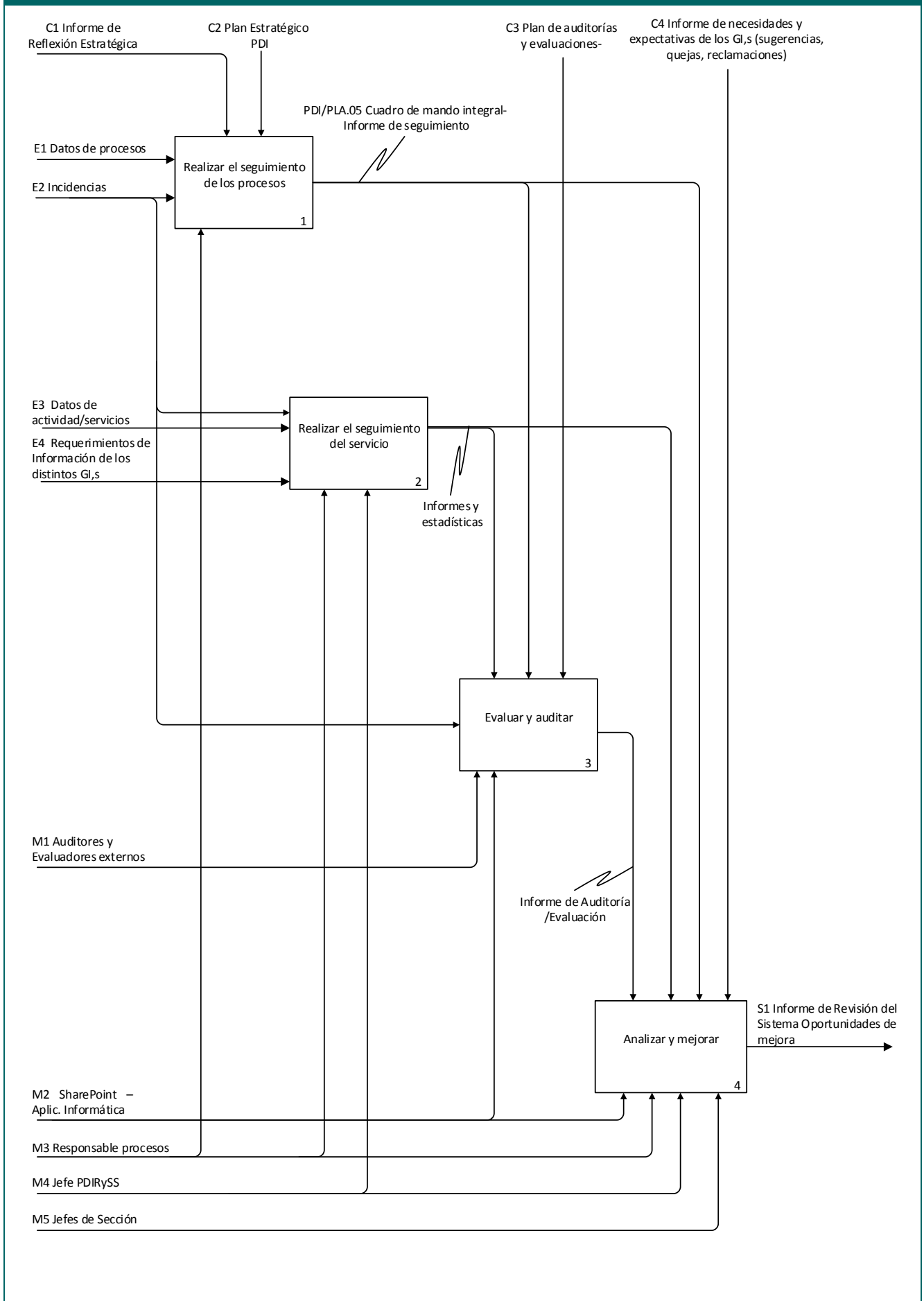
**PUNTOS CRÍTICOS DEL PROCESO**

	No cumplimiento de los plazos de medición, análisis y evaluación
	Falta de información para poder llevar a cabo la medición, análisis y evaluación

**INDICADORES**

IN	DEFINICIÓN	RESPONSABLE	FRECUENCIA
1	Nº DE OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS EN LA REVISIÓN DEL SISTEMA	Jefe SPDIRySS	ANUAL
2	ELABORACIÓN DE LA MEMORIA ANUAL DEL SERVICIO	Jefe SPDIRySS	ANUAL

**DIAGRAMA IDEF0 DEL PROCESO**



DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	
<b>Realizar el seguimiento de los procesos</b>	<p>La identificación de los datos e informaciones necesarias es una etapa crítica puesto que sobre las conclusiones del análisis de esta información se definirán los objetivos estratégicos del SPDIRySS. El seguimiento de los procesos se realizará con carácter semestral por parte del Responsable del proceso. Este seguimiento tiene como objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asegurar el correcto desempeño del proceso.</li> <li>• Realizar el seguimiento y medición de los indicadores asociados a los procesos.</li> <li>• Comprobar que la definición y modelización se corresponde con las necesidades reales del servicio.</li> </ul> <p>Para ello el propietario de proceso registrará en el <i>PDI/PLA.05 Cuadro de mando integral</i> (apartado procesos) los datos según los indicadores identificados. En el apartado de observaciones, detallará las conclusiones de dicho análisis.</p> <p>Estas conclusiones serán tenidas en cuenta en la reunión de revisión del sistema por parte del Jefe SPDIRySS (ver actividad 4 del presente proceso).</p> <p>Para cada desviación detectada, se definirá una Acción Correctiva. Las desviaciones se discutirán con los responsables de las áreas afectadas y coordinadamente se estudiarán las acciones correctivas necesarias.</p>
<b>Realizar el seguimiento del servicio</b>	<p>Siguiendo el análisis de información requerido en el <i>PDI/PLA.02 Informe de Reflexión Estratégica</i>, los responsables proporcionaran los informes cuando sean necesarios.</p> <p>La elaboración de informes será centralizada en el Jefe SPDIRySS, quién podrá delegar en quién considere oportuno. Periódicamente el SPDIRySS elabora los siguientes informes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informes de seguimiento, análisis y previsión de datos a largo plazo.</li> <li>• Elaboración de Memoria de Servicio.</li> </ul>
<b>Evaluar y Auditar el SPDIRySS</b>	<p>Las auditorías y evaluaciones tendrán lugar siguiendo el <i>PDI/PLA.10 Plan de Auditorías</i>.</p> <p>En la medida de lo posible se seguirán Listas de Comprobación que faciliten el análisis de los distintos apartados a auditar / evaluar.</p> <p>El auditor jefe o el responsable encargado del equipo de evaluación según corresponda, prepara la documentación. Tomará como referencias para su preparación el Manual de Gestión, Fichas de Proceso, los Procedimientos Generales, la normativa y cualquier otra documentación aplicable.</p> <p>Con una antelación no inferior a 8 días de la fecha fijada, el Jefe SPDIRySS comunicará por escrito al responsable del área que se vaya a auditar, la fecha y el alcance de la auditoría a realizar.</p> <p>Hay que tener presente que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se evaluarán solamente evidencias objetivas y contrastadas.</li> <li>• La verificación no tiene por qué limitarse a las actividades inicialmente previstas.</li> <li>• En caso de detectarse una posible desviación se investigará hasta confirmarla o desestimarla, se averiguará si es fortuita o sistemática, y se tratará de identificar sus causas y efectos.</li> <li>• Se realizará un seguimiento exhaustivo de las desviaciones detectadas en auditorías anteriores.</li> </ul> <p>En el plazo de 15 días a partir de la fecha de finalización de la auditoría / evaluación, el equipo elaborará un informe. El contenido de este informe será acordado previamente, así como el formato a utilizar. Las desviaciones se analizarán por el Jefe SPDIRySS junto con las personas implicadas, pudiéndose definir acciones correctivas, si fuesen precisas.</p> <p>El resultado de la auditoría / evaluación será analizado en la Revisión del Sistema de Gestión.</p> <p>Para cada desviación detectada, se definirá una Acción Correctiva. Las desviaciones se discutirán con los responsables de las áreas auditadas y coordinadamente se estudiarán las acciones correctivas necesarias.</p> <p>El personal responsable del área auditada deberá poner en práctica, en el plazo establecido, las acciones correctivas acordadas.</p>
<b>Analizar y mejorar</b>	<p>El Jefe SPDIRyS junto con el equipo de servicio revisará anualmente el sistema de gestión del SPDIRySS con el fin de asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia continuas. El objetivo es evaluar las oportunidades de mejora y de aprendizaje e implantar las acciones necesarias.</p> <p>La revisión del sistema de gestión se realizará durante el mes de octubre. El objetivo es que esta reunión proporcione la información necesaria para la planificación anual (ver <i>PDI/FPE05 Realizar la Planificación Anual</i>) y/o la planificación estratégica según corresponda (ver <i>PDI/FPE04 Realizar la Planificación Estratégica</i>).</p> <p>En las revisiones del sistema de gestión se analizará la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de auditorías y evaluaciones realizadas.</li> <li>• Retroalimentación de los grupos de interés.</li> <li>• Información sobre el seguimiento de los procesos, servicios.</li> <li>• Estado de los planes / proyectos, acciones correctivas y preventivas.</li> <li>• Evaluación de objetivos.</li> <li>• Cambios que podrían afectar al sistema.</li> <li>• Conclusiones y propuestas de mejora y aprendizaje.</li> </ul> <p>Levantará acta empleado el <i>PDI/PLA.11 Informe de Revisión del Sistema</i>. Esta información será analizada en la planificación anual (ver <i>PDI/FPE05 Realizar la Planificación Anual</i>).</p>



## DESPLIEGUE PROCESO

Fecha elaboración: 25 de febrero de 2014

Elaborado por: Asesor RR.HH.

PROCESO **PDI-PE.06 MEDICION, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN (CONTROL)** PROPIETARIO JEFE DE SERVICIO

OBJETIVO ¿QUÉ SE ESPERA DE ESTE PROCESO? Garantizar el seguimiento de los objetivos estratégicos al objeto de demostrar que estos alcanzan los resultados previstos

OBJETIVO ESTRATÉGICO RELACIONADO Gestionar Proyectos de Mejora

<b>INDICADORES</b>	<b>DE RESULTADO:</b>	Elaboración de la Memoria Anual
	<b>DE EFICACIA</b>	Nº de oportunidades de mejora identificadas en la revisión del sistema
	<b>DE EFICIENCIA (OPTIMIZACIÓN DE RECURSOS)</b>	
	<b>SATISFACCIÓN DESTINATARIOS PROCESO</b>	Valoración general obtenida en encuesta a usuarios Nº de quejas y/o sugerencias recibidas

<b>FUNCIONES PROPIETARIO (VINCULAR CON LIDERAZGO)</b>	Realizar la revisión de procesos y servicios. Realizar las correcciones que estime conveniente. Asegurar el seguimiento y medición.
---	---

ACTIVIDADES PARA LA IMPLANTACIÓN	PLAZO	ESTADO
Definir indicadores de proceso	Febrero 2014	Realizado
Definir factores críticos del proceso	Febrero 2014	<b>Realizado</b>
Memoria anual del Servicio	Enero 2014	Realizado
Seguimiento semestral de cumplimiento	Junio 2014	Pendiente
<b>PDI/PLA.11 Informe de Revisión del sistema</b>	<b>Octubre 2014</b>	<b>Pendiente</b>