

Universidad de Zaragoza

**MEMORIA DE  
ACCIONES  
EN EL AÑO  
2002**

**PLAN ESTRATÉGICO DE GERENCIA**

Mayo de 2003

## **INTRODUCCIÓN:**

Presentamos el balance de lo realizado en torno al Plan Estratégico de Gerencia en el año 2002, año en el que se dieron los primeros pasos de la elaboración del citado Plan, así como la puesta en marcha de las primeras líneas de acción.

Siendo un periodo relativamente corto (los primeros pasos se sitúan en mayo) presenta, sin embargo, una importancia especial, ya que va marcando tanto la voluntad de extender la cultura de la calidad total y la mejora continua al conjunto de los servicios administrativos, también la necesidad de ir documentando los pasos que se vayan dando, así como forma de aplicar metodologías adecuadas.

## **1. PRIMEROS PASOS:**

### ***a) Reunión día 8 de mayo de 2002.***

Están convocados el equipo de Gerencia, los responsables de unidades y servicios y los miembros de la Unidad de Racionalización.

Como paso previo a la elaboración del Plan Estratégico de Gerencia, el día 8 de mayo de 2002 el Gerente convocó a todos los responsables de unidades y servicios a una reunión en la que se abordó el análisis del Plan Estratégico de la Universidad de Zaragoza desde el punto de vista de la gestión. El objetivo de la misma fue básicamente de sensibilización y de invitación a todos estos responsables a implicarse activamente en el proceso de elaboración y desarrollo del Plan Estratégico de Gerencia.

En la misma se procede a situar el contexto en que se plantea la elaboración del Plan Estratégico de Gerencia de la Universidad de Zaragoza, atendiendo tanto a la situación interna de la Universidad (Elaboración del Plan Estratégico de la Universidad, etc.), como a la coyuntura externa (nueva Ley de Universidades, predominio de una cultura de la calidad y la mejora, etc...)

También se profundiza en los requisitos necesarios para hacer posible que esta planificación estratégica siga adelante (liderazgo del Rector, necesidad de un proceso de sensibilización que haga posible una cultura de la calidad comenzando desde los órganos de dirección e implicando a toda la organización; necesidad de una buena política de comunicación y necesidad de un soporte técnico adecuado).

Finalmente, esta reunión sirve para señalar las características que debería tener el plan de gerencia (documento reducido, operativo, concreto en calendario e indicadores, gestionado como un proceso continuado; principios de gobierno y gestión -subsidiariedad, descentralización...- que permiten optimizar los recursos, finalmente, traducir la planificación en una praxis nueva) y para poner en común los pasos a seguir.

### ***b) Jornada del 11 de julio de 2002***

Se tiene una Jornada de reflexión acerca de la elaboración de un Plan Estratégico con Joan Cortadellas y Carmen García de la Universidad Politécnica de Barcelona (Cátedra UNESCO). A la misma asistieron el Gerente, los Vicegerentes y el personal técnico de la Unidad de Racionalización.

El objetivo de la misma era que los invitados aportaran su experiencia, teórica y práctica, para ayudar al despliegue del Plan Estratégico en el ámbito de la gestión de la Universidad de Zaragoza.

### **c) Reunión del 4 de noviembre de 2002.**

El Gerente convoca las mismas personas que en la reunión de mayo, siendo ésta una continuación de la anterior.

Tiene como objetivo la presentación del borrador inicial del Plan Estratégico de Gerencia y, posteriormente iniciar un debate sobre el Plan y sus objetivos.

Se abordan las siguientes cuestiones:

- Presentación de los ejes y las líneas básicas de la planificación estratégica de gerencia, a fin de compartirlas. Se entrega un borrador y se abre un plazo de aportaciones (sugerencias, modificaciones, etc.) para poder enriquecer entre todos la propuesta presentada por el equipo de gerencia.
- La inserción del Plan Estratégico de Gerencia en una filosofía de Calidad Total y, más en concreto, en la perspectiva del modelo de la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) que, en definitiva, será hacia el que tenderemos.
- Articulación del Plan Estratégico de Gerencia con la planificación estratégica de la Universidad de Zaragoza. En particular, se valoran las implicaciones que pueden tener el despliegue de la planificación estratégica en los centros y departamentos, dado que pueden aparecer duplicidades o problemas de múltiple dependencia. En este caso queda patente el ofrecimiento de gerencia para solucionar posibles cuestiones problemáticas mediante el diálogo.
- Se señala la necesidad de empezar a dar los primeros pasos, en concreto la línea de acción 1.1.1. (Definir la misión y cartera de servicios de cada unidad administrativa), con independencia de que siga abierta la redacción del Plan Estratégico de Gerencia.

### **d) Sesión Formativa del 11 de noviembre del 2002.**

A fin de facilitar el despliegue de la Planificación Estratégica de Gerencia, se convoca una sesión formativa, preparada y dirigida por la Unidad de Racionalización, a la que asisten 41 de las 50 unidades / servicios convocadas (82%)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Ver anexo número 1

El objetivo básico de esta jornada de formación era “ofrecer los conceptos y medios básicos para comenzar el despliegue del Plan Estratégico de Gerencia en las unidades y servicios”<sup>2</sup>.

Para ello se abordaron las siguientes cuestiones:

- La Planificación Estratégica en la Universidad de Zaragoza
- Concepto de misión. Ejemplos. Práctica.
- Concepto de Proceso. Ejemplos. Presentación ficha.
- Cartera (Cartas) de Servicio.
- Grupos de Mejora

En la valoración de la misma cabe señalar que en un momento determinado de la Jornada, aparecieron toda una serie de dudas respecto a la forma en que se estaba llevando adelante la planificación estratégica de gerencia; dudas sobre el volumen de trabajo que implicaban los pasos acordados y sobre la forma de trabajarlos (si cada uno debía elaborar la misión, o cabría unificar esfuerzos...). Por ello no fue posible llegar a unos acuerdos claros ni a una conclusión concreta sobre las acciones y metodología que los responsables de las unidades y servicios deben llevar a cabo en relación con el Plan Estratégico de la Gerencia. Para subsanar esta insuficiencia desde la Unidad de Racionalización se envió un mensaje a todo los jefes / directores de unidades / servicios recordando el trabajo a realizar, junto a algunas orientaciones de carácter general:

- Se insiste en que es positivo que cada uno realice la reflexión junto con el personal de la unidad y elabore su propio documento. Posteriormente podremos valorar qué hacer con las aportaciones recibidas.
- En relación con el documento presentado por Gerencia (Plan Estratégico de la Gerencia), se recuerda que las unidades pueden:
  - Realizar alegaciones o sugerencias al documento de referencia.
  - Si se considera oportuno, añadir acciones específicas a las estrategias señaladas en el Plan Estratégico de Gerencia, que se considera como un "documento de mínimos".
- Elaborar documento propio de plan estratégico de la unidad (un plan sectorial de tercer nivel), con otros objetivos, estrategias y acciones específicas, siempre contando con los mínimos establecidos en el PEG.
- En relación con las acciones 1.1.1 y 1.1.2 del PEG, cuya responsabilidad recae en los jefes / directores de unidades y servicios, se recuerda que lo que se persigue con las mismas es

---

<sup>2</sup> Ver convocatoria en anexo número 2

iniciar un PROCESO DE REFLEXIÓN en las distintas unidades, así como la apertura a la PARTICIPACIÓN del mayor número de personas en esa reflexión. El plazo para enviar las aportaciones es hasta el 30 de noviembre. En concreto, las acciones son:

- Definición de Misión y Cartera de Servicios. Plazo: hasta el 30 de noviembre. Se recomienda que en dicha acción participen todas las personas de la Unidad (o el máximo número posible). Sería, además, el momento adecuado para:
  - a) Informarles sobre el proceso llevado a cabo en la Universidad: plan estratégico institucional, plan estratégico sectorial de gerencia, situación actual...
  - b) Pedirles su colaboración en ésta y en futuras acciones.
- En principio se debe intentar llegar a un consenso en la Unidad, se trata de que todas las personas piensen y reflexionen sobre "la razón de ser" de la misma, hacia dónde deben encaminar su trabajo. Posteriormente, si se considera necesario, tanto en los Centros como en Colegios Mayores, se podría crear un grupo de trabajo para que, a la vista del contenido de las misiones a las que se haya llegado en esas unidades, determinar si es adecuado unificarlas en una única.
- Se recuerda que la Cartera de Servicios consiste en la elaboración de un listado que incluya los servicios que ofrece la unidad y que, junto a la misión, se remitirán a la Unidad de Racionalización.
- Identificación y documentación de PROCESOS CLAVE. Plazo: hasta el 31 de marzo, enviarlos a la Unidad de Racionalización.

## **2. ACCIONES DEL PLAN ESTRATÉGICO PREVISTAS EN EL AÑO 2002**

### *1.1.1. Definir la Misión y la Cartera de Servicios de cada unidad administrativa.*

En principio esta línea de acción tiene un horizonte temporal hasta el 30 de noviembre. Posteriormente se decide y comunica a las unidades y servicios la ampliación del plazo hasta finales de diciembre de 2002.

Las respuestas recibidas fueron 39 / 50 , lo que supone un grado de cumplimiento de las unidades del 78 % (Detalle: ver anexo 1).

Una vez revisadas las aportaciones recibidas y, en su caso, planteadas a los responsables de las unidades las sugerencias de modificación, se elaboró un documento que puede consultarse en la red:

[http://wzar.unizar.es/GERENCIA/mision\\_cartera\\_uu.htm](http://wzar.unizar.es/GERENCIA/mision_cartera_uu.htm)

#### *1.1.2. Identificación y documentación de procesos claves.*

Por parte de la Unidad de Racionalización se presentó y trató de aclarar el concepto de procesos clave, al tiempo que se presentó una ficha informatizada, que facilitará el trabajo de las unidades y servicios.

(Aunque en un principio el plazo para presentar dichas aportaciones era hasta finales de marzo de 2003 se amplió hasta después de Semana Santa –finales de abril-).

Detalle: Ver hoja de seguimiento en anexo número 2.

#### *1.1.4. Creación de Grupos de Mejora.*

Con fecha 20 de enero de 2003 el equipo de gerencia presenta una propuesta para la creación de dos grupos de mejora: uno sobre Secretaría Virtual y otro sobre la información administrativa de interés para el Personal Docente e Investigador.

Los componentes de estos grupos, que participan de forma voluntaria a propuesta de gerencia, son convocados por el Gerente a una reunión inicial en la que se constituyen los grupos de mejora (secretaría virtual el 18 de febrero; Información al PDI el 20 de febrero). A partir de esa fecha comienzan a desarrollar su trabajo.

Detalle: Ver anexos 3 y 4 con informe de seguimiento de estos grupos.

#### *1.1.6. Establecer las estructuras necesarias: Comité de Calidad para la Gestión.*

El Comité de Gestión de Calidad se constituyó el 2 de abril de 2003, con algo de retraso sobre la fecha prevista, que era noviembre de 2002.

Forman parte del mismo:

- D. Mariano Berges Andrés, Gerente
- D<sup>a</sup>. Rosa Cisneros Larrodé, Vicegerente de Asuntos Económicos
- D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> Jesús Crespo Pérez, Vicegerente de Asuntos Académicos
- D. Jaime Villares Martínez, Vicegerente de Asuntos Administrativos

- D. Rafael Gericó Lizalde, Director del S. de Actividades Deportivas
- D. Jesús Samper Fernández, Administrador de la F. de Ciencias
- D<sup>a</sup>. Pilar Sánchez Burriel, Jefa de la Sección de Asuntos Generales
- D<sup>a</sup>. Celia Cañadas Blasco, Jefa de la Unidad de Racionalización

Queda pendiente el nombramiento de algún representante de la Junta de Personal Funcionario de la Universidad de Zaragoza.

Entre las acciones llevadas a cabo, se analizó el documento sobre Planificación Estratégica de Gerencia, acordándose, una vez aprobado, incorporarlo a la página Web de la Universidad, junto con el documento institucional. Asimismo, remitirlo a distintos responsables universitarios. Puede consultarse en:

[http://wzar.unizar.es/GERENCIA/doc/peg\\_web.doc](http://wzar.unizar.es/GERENCIA/doc/peg_web.doc)

#### *1.2.4. Creación de una base de datos de la producción científica de la Universidad de Zaragoza.*

Se ha estado trabajando y se presentó el martes 27 de mayo de 2003.

#### *2.2.2. Mejorar páginas Web.*

Se encarga a la Unidad de Racionalización, con el apoyo del Centro de Documentación Científica, la elaboración de una propuesta para unificar y facilitar el acceso a las páginas de las unidades y servicios de Gerencia.

Resultado de este trabajo se presenta al Comité de Gestión de la Calidad una propuesta de portal que facilite el acceso a las diferentes páginas, así como la incorporación de algunas páginas auxiliares que completen la información existente, o dirijan hacia páginas de información ya existente.

Dicho portal puede consultarse en :

<http://wzar.unizar.es/GERENCIA/>

Queda pendiente la difusión de dicho portal así como la creación de un enlace desde la página principal de la Universidad y, además, el diseño de una estrategia para el seguimiento continuado de las páginas incluidas en este portal.

Por otra parte, se han dado los pasos necesarios con el Centro de Documentación Científica para efectuar un seguimiento estadístico en torno a estas páginas, de forma coordinada entre la Unidad de Racionalización y el Coordinador de Aplicaciones Informáticas de Recursos Humanos.



### *2.2.7. Elaborar un libro con información de utilidad actualizada para estudiantes extranjeros que quieran acceder a la Universidad.*

La Sección de Acceso elabora desde hace tiempo y de forma periódica un folleto destinado a los alumnos extranjeros que desean acceder a estudios universitarios. La necesidad de actualizar cada 4 ó 5 años este librito viene impuesta por la complejidad y los cambios de la normativa legal existente para este colectivo y el aumento de la demanda que se viene observando.

Además, desde la experiencia en la atención al público se han priorizado, organizado y recopilado la información más demandada para incorporarla a este folleto.

Así, se han recogido las diferentes formas de acceder a estudios universitarios, y se ha tratado de ofrecer una panorámica de todo lo que puede ofrecerles la Universidad de Zaragoza. Para ello se ha contado con la colaboración de los servicios administrativos correspondientes, de la información que ofrecen las páginas web y las guías que edita nuestra universidad.

Se ha hecho una edición bilingüe (español-inglés) para que llegara a un número mayor de interesados (en ediciones anteriores se optó por hacerla en inglés en folletos independientes). Se eligió un diseño de portada y de maquetación, a dos columnas, moderno y atractivo, aceptando los consejos del personal del Servicio de Publicaciones.

Se ha distribuido a 420 universidades extranjeras (el fichero con las direcciones lo facilitó la Sección de Relaciones Internacionales) y a 80 embajadas y consulados con sede en España. Igualmente se ha hecho una distribución interna para los cargos universitarios, Consejo Social, servicios, centros, bibliotecas, etc. También se le ha hecho llegar al Departamento de Educación de la Diputación General de Aragón y al CIPAJ (Ayuntamiento).

### *2.2.8. Facilitar la preinscripción informática en segundos ciclos.*

El objetivo era facilitar la preinscripción sin tener que realizar desplazamientos de los alumnos sobre todo para los que proceden de otras localidades, aprovechando las nuevas tecnologías.

La experiencia que se tiene de la implantación de este procedimiento para los alumnos que desean iniciar estudios de primer ciclo ha servido de referencia a la hora de implantarlo en el colectivo de los segundos ciclos.

Se ha realizado una pantalla adaptada a las características de este colectivo donde los interesados pueden fácilmente efectuar la

preinscripción. El área de Gestión del Centro de Cálculo ha colaborado técnicamente para que todo funcione de forma correcta.

Se puso en funcionamiento en la fase de enero del presente año, pero hubo muy pocas solicitudes (22) y ninguna por Internet, porque tampoco se había difundido lo suficiente al ponerse en marcha con muy poco margen de tiempo.

En la fase de julio se esperan resultados más positivos ya que la demanda es muy superior y se habrá anunciado en folletos, páginas web, etc.,.

*2.2.11. Expansión del Instituto de Idiomas mediante su implantación en todos los Campus y Facultades.*

Sin información

*3.1.1. Analizar las condiciones ergonómicas y de higiene laboral de las unidades administrativas.*

Sin información.

*3.1.3. Desarrollar planes de formación que respondan a las necesidades detectadas.*

*A lo largo del Curso 2002 se realizó un Plan de Formación que trató de dar respuesta a las necesidades formativas tanto en orden a la adecuación y/o actualización de conocimientos y habilidades para el puesto de trabajo, como para aquellos procesos de promoción y funcionarización en marcha.*

*En concreto se realizaron 114 cursos, que suponen 1.974 horas, y a los que asistieron 2.279 trabajadores del Personal de Administración y Servicios.*

Para la convocatoria del curso 2003 se han convocado 31 cursos organizados por la propia universidad, 6 más por el Instituto de Idiomas, y se ofertan 33 cursos a distancia a través de las Aulas Mentor, dependientes del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

### **3. VALORACIÓN**

En esta primera fase de desarrollo del Plan Estratégico de Gerencia se han ido dando algunos pequeños pasos, pero que entendemos resultan especialmente significativos para ir adaptándose y habituándose a una cultura de la calidad total.

En esta fase, más importante que el cumplimiento de los plazos resulta el vencer las pegas y resistencias a este tipo de tareas, y avanzar en consolidar unos hábitos de trabajo ubicados en una perspectiva de calidad total. En ese sentido, destacar que va siendo

importante la consolidación de una cultura de calidad entre los responsables de las unidades, y que estamos en condiciones de seguir avanzando en el sentido de extender esa cultura a círculos cada vez más amplios del personal de administración y servicios.

Una vez mencionado lo anterior, indicar que aunque las líneas de acción que afectan al periodo de nuestra valoración son muy pocas, la respuesta de las diferentes unidades y servicios (78%) está siendo positiva. Somos conscientes de que hay que superar algunas situaciones en las que se producen duplicidades (se están elaborando de forma simultánea planes de centro y de departamento). Se trata, por otra parte, de líneas preliminares que abren el camino y posibilitan el desarrollo de un trabajo posterior, que de forma creciente nos vaya ayudando a avanzar en la dirección señalada.

**Anexo 1:**

**SEGUIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN LAS DE UNIDADES Y SERVICIOS**

		JORNA DA	MISIÓN Y CARTERA SERVICIOS	PRINCIPALES PROCESOS	OTROS
<b>I. SERVICIOS CENTRALES</b>					
<b>I.1. Rectorado</b>					
X	1	Gabinete de Prensa		X	
	2	Asuntos Generales			
X	3	Registro y Archivo	X	X	
<b>I.2. Gerencia</b>					
X	4	Unidad de Control Interno	X	X	
X	5	Unidad Técnica de Construcciones		X	
	6	Unid. de Protecc. y Prev. de Riesgos	X		
X	7	Centro de Documentación Científica	X	X	
X	8	Unidad de Racionalización		X	Lineas/aleg.
<b>I.3. Vicegerencias</b>					
<i>I.3.1. Vicegerencia de Asuntos Administrativos</i>					
X	9	Servicio de Personal de Admón y S	X	X	
X	10	Servicio de Personal Docent. e Invest	X	X	
	11	Conserjería de Rectorado			
<i>I.3.2. Vicegerencia de Asuntos Académicos</i>					
X	12	Servicios de Estudiantes	X	X	Líneas Est.
X	13	Servicio de Programas y Postgrado	X	X	Líneas Est.
X	14	Unidad SIGMA	X	X	
X	15	Unid. de Planificación y Organización	X	X	
X	16	CIUR	XX	X	
<i>I.3.3. Vicegerencia de Asuntos Económicos</i>					
X	17	Servicio de Gest. Fin. y Presupues	X	X	
X	18	Servicio de Gestión Económica	X	X	
X	19	Servicio de Gest. Investigación		X	
<b>II. SERVICIOS DE ASISTENCIA A LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA</b>					
X	20	Biblioteca Universitaria	X	X	
	21	Centro de Cálculo			
X	22	Colegio Mayor Pedro Cerbuna	X	X	
X	23	Colegio Mayor Santa Isabel	X	X	
X	24	Instituto de Idiomas	XX	X	Líneas estr.
	25	Residencia de Jaca	X		
X	26	Servicio de Actividades Deportivas	X	X	
X	27	Serv. de Cursos de Español L. E.	X	X	
	28	Servicio de Publicaciones	X		
	29	Servicios de Apoyo a la Investigación	X		
<b>III. CENTROS UNIVERSITARIOS</b>					
X	30	Instituto de Ciencias de la	X	X	

			JORNA DA	MISIÓN Y CARTERA SERVICIOS	PRINCIPALES PROCESOS	OTROS
		<b>Educación</b>				
X	31	Facultad de Ciencias	X	X		DAFO
	32	Facultad de Cienc. Económicas y E	X			
X	33	Facultad de Derecho		X		
	34	Facultad de Filosofía y Letras	X			
X	35	Facultad de Medicina	X	X		
	36	Facultad de Veterinaria	X			
X	37	Centro Politécnico Superior		X		líneas
X	38	Facultad de la Educación	X	X		
X	39	EU de Ciencias de la Salud	X	X		
X	40	EU de Estudios Empresariales	X	X		
	41	EU de Estudios Sociales	X			
X	42	EU de Ingeniería Técnica Industrial	X	x		Falta misión
<b>IV. VICERRECTORADO DE HUESCA</b>						
X	43	Unidad Administrativa	X	X		
X	44	Fac. de C. de la Salud y el Deporte	X	X		
X	45	EU de Estudios Empresariales H.	X	X		
X	46	Fac. de C. Humanas y Educación	X	X		
X	47	Escuela Politécnica Superior	X	X		
X	48	Colegio Mayor Ramón Acín	X	X		
<b>V. VICERRECTORADO DE TERUEL</b>						
X	49	Unidad Administrativa	X	X		
X	50	Colegio Mayor Pablo Serrano	X	X		

**Anexo 2:**

**Seguimiento línea 1.1.2.:** Identificación y documentación de procesos claves.

<b>UNIDADES QUE HAN RESPONDIDO</b>	<b>UNIDADES QUE NO HAN RESPONDIDO</b>
<b>Resumen global: 17 / 50 = 34 %</b>	
<b>Rectorado: (1 / 4 = 25%)</b>	
	<i>Gabinete de Prensa</i>
	<i>Secr. Gral_ Asuntos Generales</i>
Registro y Archivo	
	<i>Gabinete Jurídico</i>
<b>Gerencia: (3 / 5 = 60%)</b>	
Unidad de Control Interno	
	<i>Unidad Técnica de Construcciones</i>
	<i>Unid. de Protecc. y Prev. de Riesgos</i>
Centro de Documentación Científica	
Unidad de Racionalización	
<b>Vicegerencias de Asuntos Administrativos (0 / 2 = 0%)</b>	
	<i>Servicio de Personal de Admón y Servicios</i>
	<i>Servicio de Personal Docente e Investigador</i>
<b>Vicegerencia de Asuntos Académicos (4 / 5 = 80%)</b>	
Servicios de Estudiantes	
Servicio de Programas y Postgrado-	
Unidad SIGMA	
	<i>Unid. de Planificación y Organización</i>
CIUR	
<b>Vicegerencia de Asuntos Económicos (0 / 3 = 0%)</b>	
	<i>Servicio de Gestión Financiera y Presupuestaria</i>
	<i>Servicio de Gestión Económica</i>
	<i>Servicio de Gestión de la Investigación</i>
<b>Servicios de Asistencia la Comunidad Universitaria (5 / 10 = 50%)</b>	
	<i>Biblioteca Universitaria</i>
	<i>Centro de Cálculo</i>
C.M.U. Pedro Cerbuna	
C.M.U. Santa Isabel	
Instituto de Idiomas	
	<i>Residencia de Jaca</i>
Servicio de Actividades Deportivas	
	<i>Servicio de Español como Lengua Extranjera</i>
Servicio de Publicaciones	
	<i>Servicios de Apoyo a la Investigación</i>
<b>Centros Universitarios (1 / 13 = 7,69 %)</b>	
Instituto de Ciencias de la Educación	
	<i>Facultad de Ciencias</i>
	<i>Facultad de Cienc. Económicas y Emp</i>
	<i>Facultad de Derecho</i>
	<i>Facultad de Filosofía y Letras</i>
	<i>Facultad de Medicina</i>
	<i>Facultad de Veterinaria</i>
	<i>Centro Politécnico Superior</i>
	<i>Facultad de la Educación</i>
	<i>EU de Ciencias de la Salud</i>

	<i>EU de Estudios Empresariales</i>
	<i>EU de Estudios Sociales</i>
	<i>EU de Ingeniería Técnica Industrial</i>
<b>Vicerrectorado de Huesca ( 2 / 6 = 33,3%)</b>	
	<i>Unidad Administrativa</i>
	<i>Fac. de C. de la Salud y el Deporte</i>
	<i>EU de Estudios Empresariales de H.</i>
Fac. de C. Humanas y de la Educación	
	<i>Escuela Politécnica Superior</i>
Colegio Mayor Ramón Acín	
<b>Vicerrectorado de Teruel (1 / 2 = 50%)</b>	
	<i>Unidad Administrativa</i>
Colegio Mayor Pablo Serrano	

### **Anexo 3: Informe Grupo del Trabajo Secretaría Virtual**

Con fecha 18 de febrero de 2003 se constituyó el grupo de trabajo “Secretaría Virtual”, como una de las líneas de acción a realizar en el despliegue del Plan Estratégico de la Gerencia.

Los componentes del grupo de trabajo son los siguientes:

1. Cercós Cucalón, Rosa
2. Laiglesia Dolsac, Fernando
3. Luengo Gascón, M. Isabel
4. Pardo Alda, Pedro (responsable)
5. Pérez Álvarez, Elena (secretaria)
6. Pérez Pérez, Soledad
7. Pérez Sánchez, Alfredo

Hasta la fecha, el grupo se ha reunido un total de siete veces, con una media de dos horas de duración por sesión:

18- febrero	26- febrero	11- marzo	19- marzo	27- marzo	2-abril	9-abril
----------------	----------------	--------------	--------------	--------------	---------	---------

El objetivo a cumplir por el grupo de trabajo es el siguiente: “Preparación de un dossier que incluya la estructura y contenido concreto que se da a la SV, con diseño de presentaciones, impresos, normas e instrucciones detalladas para su puesta en marcha por el Centro de Cálculo. Se buscará dar forma a la SV para que los que entren tengan una visión uniforme”.

Hasta la fecha, se ha trabajado en los siguientes aspectos:

1. Denominación: se considera más correcto el término **VENTANILLA UNIVERSITARIA VIRTUAL (VUV)**, para evitar que se identifique únicamente con los estudiantes.
2. Logotipo: se definirá un logotipo que identifique la VUV.
3. Misión de la VUV: la Ventanilla Universitaria Virtual es un servicio que se ofrece a través de internet para facilitar, simplificar y agilizar:
  - la realización de trámites, consultas y solicitud de información personal
  - la obtención de información orientada a la realización de trámites
  - la obtención de información de carácter general
  - el envío de sugerencias y quejas con el fin de mejorar los servicios ofrecidos por la VUV
4. Clientes de la VUV: se identifican los clientes que aparecen relacionados en el apartado 5.
5. Estructura: se ha establecido un “mapa de la web”, que se adjunta como Anexo I, donde se ofrece una organización doble



de la información, por procesos o temas y por clientes:

Trámites / Consultas / Información / Sugerencia o queja	
SOBRE	PARA
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ enseñanzas (asuntos académicos y docencia)</li> <li>▪ investigación</li> <li>▪ recursos humanos (personal de la universidad)</li> <li>▪ gestión interna universitaria</li> <li>▪ varios (otros)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ estudiantes</li> <li>▪ profesorado</li> <li>▪ empresas</li> <li>▪ personal de administración</li> <li>▪ unidades administrativas</li> <li>▪ instituciones</li> <li>▪ ciudadanos</li> </ul>

6. Una vez definida la misión, se ha utilizado como metodología la realización de un listado (Anexo II) de todas aquellas actividades que se pueden ofrecer a los clientes, agrupadas por grandes áreas temáticas para, sobre el mismo, definir los siguientes aspectos para cada una de las actividades:

- Perfil de la acción: ESTUDIANTE (tanto el que ya está matriculado en la UZ como el futuro estudiante, si tiene NIP), PROFESOR, PAS y PERFIL PÚBLICO (resto de clientes).
- Contenido de la acción: consulta (solicitud de información personal), realización de un trámite o información general (link a la página que corresponda).
- Fase en la que se encuentra la actividad en la web y objetivo al que se quiere llegar:
  - **0:** No hay nada desarrollado al respecto
  - **1:** Impreso en PDF, rellenable en pantalla, para imprimir y entregar personalmente o por correo.
  - **2:** Tramitación completa en línea, pero que requiere la presencia del interesado o la aportación de documentos
  - **3:** Tramitación completa en línea, con nivel de seguridad simple (usuario + password)
  - **4:** Tramitación completa en línea, con nivel de seguridad avanzado (firma electrónica en la solicitud)

a. Falta completar los apartados de PDI y de Investigación, a la espera de contestación de los jefes de servicio correspondientes y de la información que se organice en el portal de PDI (que se está estudiando por el otro grupo de trabajo constituido).

7. Se vislumbra por el grupo que puede haber dificultades para el mantenimiento/actualización de los apartados, lo que conecta con el mantenimiento y coordinación de toda la información y tramitaciones a través de la VUV. Será necesario establecer:

- Cómo se gestionará el “Buzón de sugerencias”, si se determinará un único responsable que desviará la sugerencia / queja a quien corresponda, o se establecerá otro sistema.
  - Quién será el responsable de la información para cada apartado (vigilancia de la actualización y corrección de los contenidos)
  - Quién será el responsable del mantenimiento en web de la VUV
  - Establecimiento de plazos para la actualización de información / formularios / impresos
  - En resumen, será necesario desarrollar el procedimiento a aplicar a la VUV
8. En cuanto a niveles sucesivos de la VUV, se acuerda que cuando se vaya a realizar un trámite en concreto, deberá aparecer necesariamente:
- Breve explicación sobre el trámite (si se desea información más extensa, habrá una conexión con la página correspondiente).
  - Impreso en PDF
  - Formulario para realizar el trámite directamente
9. Se definirá cómo aparecerá el apartado de FAQ y un enlace a la Biblioteca, así como alguna forma de incluir un diccionario (bien mediante menús emergentes, bien mediante enlaces desde el término dudoso a otro documento que contenga las definiciones). En todo caso lo que se busca es proporcionar de forma ágil y lo más sencilla posible, información al cliente que está realizando un trámite, una consulta personal o una consulta de carácter general, acercándole el lenguaje administrativo.
10. Dada la cantidad de temas que todavía quedan pendientes, se prevé que la fecha de finalización del trabajo no será antes del comienzo del mes de junio.

#### **Anexo 4: Informe del Grupo de Trabajo “Información al PDI”**

##### **Informe grupo de trabajo “Información administrativa al PDI”**

Tras la presentación el día 20 de febrero por parte del gerente, el grupo de trabajo inicio sus tareas en la reunión del 25 de febrero.

Los componentes del Grupo de trabajo son:

- Abad Clerencia, Concepción
- Baras Escolá, Carmen
- Lera García, Francisco Manuel
- Ortigosa Lahuerta, M<sup>a</sup> Pilar
- Pardo Aznar, Pedro
- Pérez Babero, Francisco J.
- Roche Gil, María Dolores
- Serrano Gracia, Raquel

Hasta el momento el grupo se ha venido reuniendo quincenalmente, con una media de dos horas de duración por sesión:

25 de febrero	11 de marzo	25 de marzo	8 de abril	29 de abril
---------------	-------------	-------------	------------	-------------

En el desarrollo de estas reuniones cabe destacar:

Se acepta como objetivo del Grupo el planteado por la Gerencia: *“Constitución de un grupo de trabajo que profundice sobre la información administrativa de interés para el profesor de la Universidad, y elabore una propuesta de folleto y de páginas Web, creando las estructuras y contenidos mínimos, con diseño de presentaciones, normas e instrucciones y sistemas de actualización y difusión de la información”.*

Tras nombrar como responsable del grupo a Pilar Ortigosa, se decide empezar a trabajar recopilando la información disponible en distintas páginas Web de la Universidad, como paso previo a su estructuración. Así mismo, se apunta la conveniencia de ir recogiendo las principales dudas y consultas del PDI en cada unos de los apartados, a fin de incorporar una sección con las preguntas más frecuentes.

En reuniones posteriores se va elaborando:

- Un esquema con la estructura y los principales enlaces que interesarían al PDI.
- Una relación de las Preguntas más frecuentes (FAQ), de forma que pueda facilitarse esa información a todos los profesores.
- Un buzón de sugerencias, propuestas, quejas de modo que se pueda recoger la opinión de las personas que entren al portal del PDI.

- Un boceto del tríptico para enviarlo a todo el PDI con información de la puesta en común del portal del PDI.

a) Respecto a la relación de preguntas más frecuentes, el grupo las tiene relacionadas, y se está trabajando en las respuestas a ofrecer. Se ha pensado incluirlas en una base de datos, de forma que puedan consultarse en cada una de las páginas en que se ha dividido la información las consultas más frecuentes respecto a ese aspecto. También que se puedan consultar las más interesantes en una página específica, a la que se incorporaría una base de datos que recogiera todas las preguntas que se vayan planteando..

b) Respecto al buzón de sugerencias, de momento se ha elaborado un posible modelo.

c) Respecto al folleto informativo se ha elaborado un primer borrador. Una vez concluidos los trabajos se procederá a revisar su contenido a fin de que se le pueda dar la forma definitiva y remitir a todo el PDI.

#### **Otras cuestiones pendientes:**

Sería necesario realizar desde el grupo una propuesta de mantenimiento de la página (designar a una persona concreta) y de coordinación de dicha persona con los responsables de actualizar las páginas que recogen la diferente información, a fin de ir actualizando los contenidos del portal, de hacer un seguimiento estadístico de las visitas realizadas, elaboración, en su caso, de alguna propuesta de mejora, etc...

## Anexo 5:

# JORNADA DE FORMACIÓN

## DESPLIEGUE DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA: CUESTIONES BÁSICAS

---

**Dirigido a:** Responsables de unidades y servicios de gerencia

**Fecha:** 11 de noviembre de 2002

**Horario:** 10 a 13 horas

---

### OBJETIVOS:

#### General:

- Ofrecer los conceptos y medios básicos para comenzar el despliegue del Plan Estratégico de Gerencia en las Unidades y Servicios.

#### Operativos:

- Dar a conocer conceptos y principios básicos de Calidad, aplicables a la Universidad de Zaragoza.
- Exponer el concepto de misión y la metodología apropiada para su elaboración en cada una de las unidades y servicios.
- Exponer los conceptos de proceso, procedimiento, cartera de servicios.
- Analizar un ejemplo práctico de elaboración de la misión.

#### Contenidos:

- Introducción:
  - ⊕ La planificación estratégica en el marco de la calidad total.
  - ⊕ Sistema de Gestión Estratégica.
  - ⊕ La Planificación estratégica de la Universidad de Zaragoza.
  - ⊕ La Planificación estratégica de las Unidades y Servicios.
  - ⊕ Trabajo a realizar por las unidades y servicios de la Gerencia de la Universidad de Zaragoza.
- Definición de Misión
  - ⊕ Misión: ¿A qué responde?
  - ⊕ Elementos de la misión.
  - ⊕ ¿Cómo entender la misión?
  - ⊕ Test de validez.
- Definir el concepto de Procesos e identificar procesos clave.
  - ⊕ Concepto de proceso.
  - ⊕ Concepto de procedimiento. Características.
  - ⊕ Identificación de procesos clave de la unidad.
  - ⊕ Documentación de los procesos.
  - ⊕ Presentación de una plantilla para su elaboración en las unidades y servicios.
- Definir Cartera de Servicios.
  - ⊕ Concepto de cartera de servicios.
  - ⊕ Contenidos.
  - ⊕ Ejemplos.