

ANEXO II

Solicitud de participación na VI convocatoria para o recoñecemento de boas prácticas de calidade nos centros docentes da USC (2024)

Centro propoñente:
Facultade de Ciencias Económicas e Empresariais

Denominación da práctica:
Optimización dos procesos de traballo na Unidade de Xestión de Centro e Departamentos

Proceso(s) do SGC implicado(s):
PC-03 Apoio a estudantes PS-01 Xestión dos recursos humanos PS-06 Información pública

Datas de desenvolvemento da práctica	
Acción de mellora:	AM-16/20-21; AM-7/21-22 Elaboración dun catálogo de procedementos AM-17/20-21; 21-22 Optimización das utilidades do Office 365 AM 4.1/21-22 Sesión práctica co estudiantado de mobilidade (ERASMUS e SICUE) para a emisión da sinatura electrónica AM-9/21-22; 22-23 Formularios online para a asignación nos diferentes procesos AM-6/22-23 Elaboración dun protocolo de acollida ao PTXAS AM-3.1/23-24 Planificador de horarios para o estudiantado AM-3.2/23-24 Planificador de horarios para o profesorado AM-5.1/23-24 Formulario online para optar aos premios TFG convocados pola facultade
Data de Planificación:	01/09/2021
Data de Implantación:	Implantación ano a ano dende o curso 21-22
Data de Avaliación:	Avaliación ano a ano dende o curso 20-21
Data de Axuste e Mellora:	Ano a ano dende o curso 22-23

Breve descrición da práctica:
Dende o curso 21-22, coincidindo coa unificación do persoal administrativo nun espazo físico común, puxéronse en marcha varias accións co fin de optimizar os procesos de traballo. 1. Accións no ámbito da organización da unidade administrativa: 1.1. <u>Traballo na nube</u>. A través da área de Tecnoloxías da Información e da Comunicación creouse un espazo de traballo colaborativo no Sharepoint, unha das ferramentas de Microsoft 365, que permite almacenar, organizar e compartir toda a documentación da Unidade. Estruturouse de xeito que poidan darse privilexios de acceso a carpetas concretas, cando sexa preciso, aos membros do equipo decanal, direccións de departamento e coordinacións de mestrado e de doutoramento. (Evidencia 1) (Evidencia 2)

1.2. Caixas de correo compartidas. Deuse acceso a todo o persoal ás caixas de correo compartidas, para que as ausencias de quen as xestiona ordinariamente non implique que non poidan ser revisados todos os días laborais, e para que todo o persoal poida participar na xestión dos diferentes procesos pois, en todos eles, o correo electrónico é a ferramenta prioritaria de comunicación.

1.3. Aplicacións corporativas. Ampliáronse os permisos ás aplicacións corporativas (Xescampus, FLEXIA, GEISER, Sede electrónica), de xeito que haxa máis de dúas persoas con acceso á mesma aplicación ou a seccións concretas, como pode ser o módulo de mobilidade dentro de Xescampus. O persoal adscrito aos departamentos ten accesos en Xescampus a calquera dos departamentos con sede na facultade.

1.4. Catálogo de procesos. Realizouse un catálogo de procesos, como punto de partida para a redacción dos manuais de procedementos e como ferramenta para a planificación. O catálogo formúlase como unha relación o máis exhaustiva posible de todas as tarefas que se realizan na Unidade, englobándoas en procesos. ([Evidencia 3](#))

1.5. Manual de Procedementos. Os manuais documentan as operacións que se realizan para completar unha tarefa e son un instrumento imprescindible para conseguir estandarizar os procedementos e identificar posibles melloras, así como para a transferencia do coñecemento. ([Evidencia 4](#))

1.6. Protocolo de acollida para o PTXAS. O seu obxectivo é que a incorporación de novo persoal se realice de xeito que contribúa á súa integración no equipo de traballo. ([Evidencia 5](#)) ([Evidencia 6](#))

2. Accións para a transformación dixital:

2.1 Formularios electrónicos. Cambiáronse todos os formularios a versión dixital: solicitude de TFG de TFM, de prácticas en empresa, de destinos ERASMUS e SICUE, de cambios de quenda, de dispensa, de guías docentes, e para optar aos premios TFG que convoca a facultade. O proceso dixital simplifica, axiliza e minimiza os erros nas solicitudes do estudantado. Requíreselles que o entreguen dende o enderezo electrónico institucional para acreditar a súa identidade, en lugar da sinatura, o que lles evita ter que imprimilos e escanealos. A nivel da administración, posibilita que a xestión se realice de maneira automatizada. ([Evidencia 7](#)) ([Evidencia 8](#)) ([Evidencia 9](#))

2.2 Automatización dos procesos. Os formularios electrónicos permiten a compilación automatizada de datos e a súa análise. Proporciona resultados precisos e facilita verificar a trazabilidade de todo o proceso. ([Evidencia 10](#))

2.3 Planificador de horario para o estudantado. Trátase dun Excel no que, introducindo o apelido e marcando as materias matriculadas, obteñen unha folla co horario semanal. Reduce as consultas do estudantado de nova incorporación e do de mobilidade, xa que a configuración das materias dificulta a súa visualización debido ao número dispar e elevado de grupos expositivos e interactivos. ([Evidencia 11](#))

2.4 Planificador de horario para o persoal docente. Elaborouse a pedimento do profesorado, para visualizar o horario semanal coa docencia que imparten nos graos e másteres da facultade. Ademais, axuda á hora de realizar reunións pois co planificador vese que tramos horarios ten libre de docencia o profesorado a convocar. ([Evidencia 12](#))

2.5 Cambios de quenda. Este proceso requiría unha mellora co obxectivo de reducir a súa carga de traballo e axilizar a resolución, xa que en cada semestre hai cerca de 200 solicitudes e é fundamental que o estudantado poida incorporarse aos novos grupos o antes posible. Para reducir a multitude de erros que contiñan as solicitudes preparouse un formulario con campos predefinidos e con mensaxes de axuda. O estudantado conta tamén co planificador de horarios para evitar confusións no grupo que lles corresponde segundo a distribución de apelidos e para asegurarse de que, efectivamente, se dá a coincidencia horaria entre materias. Preparouse un novo planificador que permite visualizar como queda o seu horario tras a solicitude de cambio de quenda que presentan. Ámbolos dous planificadores son ferramentas importantes para permitir as comprobacións na área administrativa. O novo formulario e os planificadores, xunto coa automatización do proceso e o traballo colaborativo

do persoal da Unidade, permitiron que os cambios de quenda se resolván antes ou ao inicio dos períodos de clase. ([Evidencia 13](#)) ([Evidencia 14](#)) ([Evidencia 15](#)) ([Evidencia 16](#))

2.6 Certificado de sinatura electrónica da FNMT. Convocatoria de sesións prácticas dirixidas ao estudantado ERASMUS e SICUE nas que se lles emite o certificado electrónico da Fábrica Nacional de Moeda e Timbre co fin de que envíen os seus acordos académicos con esta sinatura. Na sesión, incluída no Plan de Acción Titorial, ensínaselle a empregala en diferentes ámbitos. Está previsto ampliar a iniciativa a outro estudantado, como o que realiza prácticas académicas externas. ([Evidencia 17](#)) ([Evidencia 18](#))

3. Accións para a xestión da información

3.1. Páxina web. O obxectivo é ofrecer, neste espazo aberto ao público, toda a información necesaria e estruturala de xeito que non precise modificacións habitualmente. ([Evidencia 19](#))

3.2. Información sobre recoñecementos. A análise de incidencias fixo que se detectase que o número elevado de consultas relacionadas con este tema requiría unha acción, polo que se modificou a web de maneira que atendese as demandas de información. Publicáronse as táboas aprobadas nos graos e preparouse o documento “Competencias e actividades recoñecibles nos graos”, que resolve as dúbidas do estudantado sobre que se recoñece e como se fai a solicitude. Nese mesmo espazo dáse información sobre como solicitar as guías docentes das materias, para o que se creou o correspondente formulario. ([Evidencia 20](#))

3.3. Intranet. O obxectivo do redeseño da Intranet era que esta pasase a ser o lugar de comunicación de referencia para o estudantado da facultade, tanto dos graos como dos másteres, e ademais que facilitase o traballo do Punto de Atención, Información e Servizos. Deseñouse a Intranet con formato de web para que resulte máis atractiva e o seu acceso intuitivo, e replicouse o menú despregable da *Información académica* da web do centro. Antes dos cambios a Intranet reportaba o dato de menos de 200 visualizacións e actualmente chega a máis de 12.000 nalgún dos procesos. (Data de modificación da Intranet: outubro de 2023). ([Evidencia 21](#)) ([Evidencia 22](#))

3.4. Taboleiros físicos. Nun paso intermedio, previo á eliminación, optouse por mantelos pero unicamente conteñen un código QR que enlaza coa parte da Intranet que contén a información do proceso correspondente. ([Evidencia 23](#))

Evidencias: [Descrición das evidencias presentadas](#).

Breve avaliación da eficacia da práctica:

O obxectivo da posta en marcha de todas as melloras descritas, e das que están a proxectarse, é que a Unidade de Xestión de Centro e Departamentos, responsable da execución da xestión administrativa na facultade, a realice de maneira eficaz e eficiente para a prestación dun servizo público de calidade.

O SharePoint, espazo para a xestión documental e traballo en equipo, permitiu optimizar os fluxos de traballo. O catálogo, como inventario das tarefas que son competencia do persoal da Unidade, e os manuais, como documento para a formación tanto de novo persoal como do que asume tarefas diferentes ás habituais, son fundamentais para unha análise do que se fai e para revisar como se fai.

Os cambios organizativos foron clave para abordar as accións para a transformación dixital, pois o tempo que require a implantación de cambios conséguense coa optimización de todos os procesos.

A eficacia destas accións non só se evidencia nunha mellora na xestión senón tamén na valoración do propio persoal, como se reflicte na enquisa de satisfacción do PTXAS co traballo desenvolvido (INF.21 Informe da enquisa de satisfacción do PTXAS coas funcións desenvolvidas), que se incrementou considerablemente, pasando dun 3.57 no curso 21-22 a un 4 no curso 23-24.