



PLAN DE MEJORA

UNIDAD/SERVICIO: VICERRECTORADO DE ALUMNOS

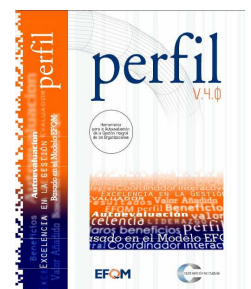
Este Plan de Mejora debe ser cumplimentado por el Coordinador / Presidente del equipo de autoevaluación, bajo su responsabilidad y con la colaboración, en lo que estime conveniente, de los evaluadores.

de Autoevaluación

Fecha y firma del Coordinador o Presidente del Comité

*VºBº del Equipo de Dirección de la Universidad.
Fecha y firma*

Fd.: _____



**Informe autoevaluación realizado con la herramienta Perfil-IV.
Club de Excelencia para la Gestión**

LISTADO AREAS DE MEJORA ABORDADAS EN EL PLAN DE MEJORA

ÁREAS DE MEJORA			
Nº	Descripción (se recomienda un máximo 5 líneas)	Subcriterio/s relacionados	Resultado/s a mejorar
1	Establecer misión, visión y valores de forma acorde a PE de UCA. Desplegar sistema de gestión de procesos y definir criterios, indicadores y estándares de calidad. Desarrollar carta de servicios para cada unidad del área evaluada. Sistematizar sistemas de análisis de información de los diferentes grupos de interés mejorando los instrumentos actuales o poniendo en marcha nuevos instrumentos. Valorar opinión de forma anónima y sistemática de empleados.	1a 2b 2c 3a 3b 4a 4b 4c 4d 4e 5a 5b 5c 5d 5e 6a 6b 7a 7b 8a 8b 9a 9b	1a 2b 4a 5a
2	Implantar sistema de revisión de resultados para guiar toma de decisiones.	1b 1c 1d 1e 3c 3d 3e	3c
3	Revisar los contenidos y navegación de la web del área.	2a 2d	2d

FICHAS LÍNEAS DE ACCIÓN

Línea de acción N° 1	
Descripción (1 línea)	Implantar en el Vicerrectorado de Alumnos una gestión de procesos
Explicación (máximo 15 líneas)	<p>Siguiendo la Guía para la elaboración de procesos en la UCA, se acometerán las siguientes actuaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Definición de Misión, Visión y Valores 2) Identificación de los usuarios. 3) Detección de necesidades, expectativas y satisfacción de los usuarios 4) Identificación de los procesos estratégicos, clave y de apoyo del Vicerrectorado de Alumnos 5) Iniciar el Mapa de Procesos 6) Documentación de los procesos claves: fichas de procesos, diagramas de flujo e indicadores. 7) Elaboración de la Carta de Servicios
Línea/s Plan Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • 5.1.6. Desarrollar un modelo de gestión por procesos en las unidades del Vicerrectorado de Alumnos y elaborar manuales de procesos en cada una • 5.1.8. Realizar un inventario de oferta y demanda de servicios del Vicerrectorado de Alumnos • 6.1.7. Desarrollar un procedimiento eficaz para la recogida sistemática y la gestión de datos de la Universidad • 7.2.1. Establecer mecanismos de medida de la satisfacción de los usuarios (egresados, alumnos, empresas, PAS, PDI, etc.) anualmente
Áreas de mejora implicadas	<ul style="list-style-type: none"> • 1 y 2
Fecha inicio y fin	<ul style="list-style-type: none"> • 1 de octubre de 2007 – 31 de diciembre de 2008
Responsable acción	<ul style="list-style-type: none"> • Director del Área (Manuel Gómez Ruiz) • Coordinador de Gestión de Centros (José Lamberto Coloma Bravo)
Indicadores de proceso y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de fecha (puntos 1 al 6 antes del 29 de febrero de 2008) • Cumplimiento de fecha (punto 7 antes del 31 de diciembre de 2008)
Recursos humanos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Personal del Área de Alumnos
Recursos materiales necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Edición y difusión del tríptico de la Carta de Servicios
Recursos financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Sí
Necesita desarrollo normativo	No
Afecta a procesos otras unidades	No
Otros comentarios	-

FICHAS LÍNEAS DE ACCIÓN

Línea de acción N° 2	
Descripción (1 línea)	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar e implantar un proceso de gestión documental del Vicerrectorado de Alumnos
Explicación (máximo 15 líneas)	Realizar un estudio de los diferentes documentos (informes, cartas, actas, etc...) que se generan en el Vicerrectorado de Alumnos con el fin de la normalización y unificación de los mismos. Todos los modelos de documentos se guardarán en formato electrónico.
Línea/s Plan Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> 1.1.4. Definir políticas que apuesten por el ahorro y la eficiencia energética, así como el respeto al medio ambiente 5.1.6. Desarrollar un modelo de gestión por procesos en todos los servicios que ofrece el Vicerrectorado de Alumnos y elaborar manuales de procesos en todas las Unidades
Áreas de mejora implicadas	<ul style="list-style-type: none"> 1
Fecha inicio y fin	<ul style="list-style-type: none"> Enero 2008 – Diciembre 2008
Responsable acción	<ul style="list-style-type: none"> Director del Área y Coordinadora de Gestión Centralizada
Indicadores de proceso y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de fecha Número documentos incorporados al Sistema Grado de satisfacción del Vicerrectorado de Alumnos
Recursos humanos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> Personal del Área
Recursos materiales necesarios	
Recursos financieros	
Necesita desarrollo normativo	No
Afecta a procesos otras unidades	No
Otros comentarios	

FICHAS LÍNEAS DE ACCIÓN

Línea de acción N° 3	
Descripción (1 línea)	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer procedimientos regulares de detección de necesidades y expectativas de los usuarios del Vicerrectorado de Alumnos.
Explicación (máximo 15 líneas)	<p>Una vez terminados los trabajos sobre la identificación de los usuarios y de los servicios que se les presta, se planificarán una serie de contactos de forma periódica con cada uno de los grupos identificados, al menos una vez al año, para detectar nuevas necesidades de servicios y necesidades de mejora de los ya prestados.</p> <p>Realizar un programa de cooperación con Institutos de Bachillerato para dar a conocer las titulaciones ofertadas por la UCA y detectar las necesidades y expectativas de los futuros alumnos.</p> <p>Realizar visitas guiadas, citas concertadas, manuales de orientación, programas orientados a los padres de los potenciales alumnos.</p>
Línea/s Plan Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • 3.1.9 Fomentar el contacto con los profesores de enseñanzas medias y formación profesional. • 5.1.6. Desarrollar un modelo de gestión por procesos en todos los servicios que ofrece el Vicerrectorado de Alumnos y elaborar manuales de procesos en todas las unidades • 6.1.7. Desarrollar un procedimiento eficaz para la recogida sistemática y la gestión de datos del Vicerrectorado de Alumnos • 7.1.7. Propiciar la participación de los egresados en actividades docentes y culturales, creando la Oficina de Atención al Egresado. • 7.2.1. Establecer mecanismos de medida de la satisfacción del usuario (egresados, alumnos, empresas, PAS, PDI, etc.) anualmente • 8.2.9. Mejora las políticas de inserción laboral
Áreas de mejora implicadas	<ul style="list-style-type: none"> • 1 y 2
Fecha inicio y fin	<ul style="list-style-type: none"> • Enero 2008 – Diciembre 2008
Responsable acción	<ul style="list-style-type: none"> • Vicerrector de Alumnos y Director General de Acceso y Orientación
Indicadores de proceso y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • N° de contactos con cada grupo identificado, realizándose al menos 1 al año • Porcentaje de cumplimiento de la planificación elaborada sobre estos contactos
Recursos humanos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Personal del Área de Alumnos
Recursos materiales necesarios	Edición de Guías, CD, trípticos, etc....
Recursos financieros	Sí
Necesita desarrollo normativo	No
Afecta a procesos otras unidades	No
Otros comentarios	

FICHAS LÍNEAS DE ACCIÓN

Línea de acción N° 4	
Descripción (1 línea)	Establecer procedimientos regulares de medidas de satisfacción de los usuarios con los procesos claves.
Explicación (máximo 15 líneas)	Diseño de encuestas de satisfacción específicas para cada servicio que presta el Vicerrectorado de Alumnos. Las encuestas se enviarán a los interesados una vez que termine el proceso de prestación del servicio. Para cada encuesta se determinará un plazo para su cumplimentación. Una vez transcurrido el plazo, si el número de encuestas recibidas se considera no significativo, se intentará llegar a un número razonable mediante llamadas telefónicas.
Línea/s Plan Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • 5.1.6. Desarrollar un modelo de gestión por procesos en todas las unidades del Vicerrectorado de Alumnos y elaborar manuales de procesos en todas las Unidades • 6.1.7. Desarrollar un procedimiento eficaz para la recogida sistemática y la gestión de datos del Vicerrectorado de Alumnos • 7.2.1. Establecer mecanismos de medida de la satisfacción del usuario (egresados, alumnos, empresas, PAS, PDI, etc.) anualmente
Áreas de mejora implicadas	<ul style="list-style-type: none"> • 1 y 2
Fecha inicio y fin	<ul style="list-style-type: none"> • Enero 2008 – Diciembre 2009
Responsable acción	<ul style="list-style-type: none"> • Director del Área de Alumnos
Indicadores de proceso y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • % de encuestas diseñadas en relación con el total de servicios prestados. • Número de encuestas contestadas en plazo sobre el total de encuestas lanzadas • Número de encuestas contestadas telefónicamente
Recursos humanos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Personal del Área asesorado por un especialista en esta materia
Recursos materiales necesarios	Soporte informático
Recursos financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Sí
Necesita desarrollo normativo	No
Afecta a procesos otras unidades	No
Otros comentarios	No

FICHAS LÍNEAS DE ACCIÓN

Línea de acción N° 5	
Descripción (1 línea)	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar e implementar mecanismos de comunicación interna y externa
Explicación (máximo 15 líneas)	<p>Diseñar y desplegar un sistema formal de comunicación interna y externa que contemple:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Contactos periódicos con los usuarios para analizar y detectar las necesidades y expectativas de clientes. (Definido anteriormente) 2) Informar sobre las actividades del Vicerrectorado de Alumnos y sus resultados. Revisar y rediseñar la página web del Vicerrectorado de Alumnos. 3) Diseñar e implementar una encuesta de satisfacción para el personal del Vicerrectorado de Alumnos con periodicidad anual 4) Establecer redes con antiguos alumnos con relevancia profesional.
Línea/s Plan Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • 3.1.5. Generalizar y sistematizar programas de acogida en todas las Titulaciones de la UCA. • 5.1.6. Desarrollar un modelo de gestión por procesos en todos los servicios del Vicerrectorado de Alumnos y elaborar manuales de procesos en todas las Unidades • 6.1.3. Poner en marcha, validar y mejorar el Sistema de Información para la Dirección (DataWareHouse) • 6.1.4. Definir y poner en marcha un plan integral de comunicación interna. • 6.1.7. Desarrollar un procedimiento eficaz para la recogida sistemática y la gestión de datos del Vicerrectorado de Alumnos
Áreas de mejora implicadas	<ul style="list-style-type: none"> • 1, 2 y 3
Fecha inicio y fin	<ul style="list-style-type: none"> • Enero 2008 – Diciembre 2009
Responsable acción	<ul style="list-style-type: none"> • Vicerrector de Alumnos
Indicadores de proceso y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • N° de reuniones de Coordinación • Grado de satisfacción del personal con la comunicación • Grado de satisfacción de los usuarios con la información aportada por el Vicerrectorado de Alumnos
Recursos humanos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Personal del Área y Oficina de Egresados
Recursos materiales necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • No
Recursos financieros	<ul style="list-style-type: none"> • No
Necesita desarrollo normativo	No
Afecta a procesos otras unidades	No
Otros comentarios	No

RESUMEN PLAN DE MEJORA

PLAN DE MEJORA						
Nº líneas de acción	Línea Plan Estr.	Nº área Mejora	Plazo (corto - medio largo)	Responsable ejecución de la acción	Indicadores de seguimiento y ejecución	Fecha (Máxima ejecución)
1	5.1.6 5.1.8. 6.1.7 7.2.1	1 y 2	Medio	Director del Área de Alumnos y Coordinador de Gestión de Centros	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de fecha (puntos 1 al 6 antes del 29 de febrero de 2008) Cumplimiento de fecha (punto 7 antes del 31 de diciembre de 2008) 	31/12/2008
2	1.1.4 5.1.6	1	Medio	Director del Área de Alumnos y Coordinadora de Gestión Centralizada	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de fecha Número documentos incorporados al Sistema Grado de satisfacción del Vicerrectorado de Alumnos 	Diciembre 2008
3	3.1.9 5.1.6 6.1.7 7.1.7 7.2.1 8.2.9	1 y 2	Medio	Vicerrector de Alumnos y Director General de Acceso y Orientación	<ul style="list-style-type: none"> -Nº de contactos con cada grupo identificado, realizándose al menos 1 al año -% de cumplimiento de la planificación elaborada sobre estos contactos 	Diciembre 2008
4	5.1.6 6.1.7 7.2.1	1 y 2	Largo	Director del Área de Alumnos	<ul style="list-style-type: none"> % de encuestas diseñadas en relación con el total de servicios prestados. Número de encuestas contestadas en plazo sobre el total de encuestas lanzadas Número de encuestas contestadas telefónicamente 	Diciembre 2009
5	3.1.5 5.1.6 6.1.3 6.1.4 6.1.7	1, 2 y 3	Largo	Vicerrector de Alumnos	<ul style="list-style-type: none"> Nº de reuniones de Coordinación Grado de satisfacción del personal con la comunicación Grado de satisfacción de los usuarios con la información aportada por el Vicerrectorado de Alumnos 	Diciembre 2009