



# PLAN DE MEJORA

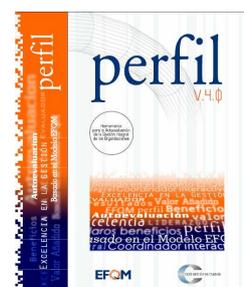
## **UNIDAD/SERVICIO: OFICINA DE RELACIONES INTERNACIONALES**

*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.*

*Fecha y firma del Coordinador o Presidente del Comité de Autoevaluación*

*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)	Criterio/s relacionados	Resultado/s a mejorar
1	Plan de Comunicación	1, 4, 5, 8	Personas, clientes
2	Elaboración de Cuadro de Mando	1,2, 4, 9	clave
3	Medidas de Satisfacción de Clientes	2, 5, 6	Clientes, clave
4	Mapa de Procesos Claves	1, 2, 5, 9	clave

## FICHAS LÍNEAS DE ACCIÓN

Línea de acción N°1	
<b>Descripción (1 línea)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de encuestas de satisfacción a clientes de la ORI</li> </ul>
<b>Explicación (máximo 15 líneas)</b>	<p>Se trata de establecer mecanismos formalizados y sistemáticos para recabar información sobre la percepción que tiene los clientes del servicio ofrecido por la ORI. En esta primera fase, se elaborarán breves encuestas que se empleará con cada uno de los grupos de clientes de la ORI. Las encuestas se realizarán en mayo y junio para tener la visión de los estudiantes de movilidad entrantes antes de su partida, y de los estudiantes de movilidad salientes que vuelven de su estancia en el extranjero. En estas fechas también los PDI clientes de la ORI pueden opinar sobre el servicio recibido en la ORI relacionado tanto con la gestión de proyectos como con la movilidad. Las encuestas se realizarán a un grupo muestral en una reunión de 30 minutos. Para al PAS y PDI podrá realizarse por correo si es que se estima conveniente. Para la preparación de la encuesta y de la muestra se contará con el asesoramiento de la Unidad de Evaluación y Calidad.</p> <p>Con el análisis de estas primeras encuestas, se definirán objetivos para mejorar los aspectos en donde se percibe que las expectativas de los clientes no se han cumplido. En años sucesivos, se consolidará este proceso al finalizar la prestación del servicio demandado, con el correspondiente análisis y definición de objetivos para mejorar los resultados.</p>
<b>Línea/s Plan Estratégico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>7.2.1</li> </ul>
<b>Áreas de mejora implicadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medidas de satisfacción</li> </ul>
<b>Fecha inicio y fin</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marzo – Abril 2008: elaboración de encuesta, selección del grupo muestral.</li> <li>Mayo – Junio: realización de las encuestas</li> <li>Julio – Septiembre: análisis de resultados; definición objetivos de mejora.</li> </ul>
<b>Responsable acción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección ORI</li> </ul>
<b>Indicadores de proceso y ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de encuestas realizadas sobre las planificadas para cada grupo de interés.</li> </ul>

**Plan de Mejora.**

<b>Recursos humanos necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un becario para realización de encuestas y presentación de los resultados</li> </ul>
<b>Recursos materiales necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
<b>Recursos financieros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beca 500 € x 6 meses (compartido con las otras acciones de mejora)</li> </ul>
<b>Necesita desarrollo normativo</b>	No
<b>Afecta a procesos otras unidades</b>	Unidad de Evaluación y Calidad
<b>Otros comentarios</b>	

## FICHAS LÍNEAS DE ACCIÓN

<b>Línea de acción N° 2</b>	
<b>Descripción (1 línea)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de un Cuadro de Mando</li> </ul>
<b>Explicación (máximo 15 líneas)</b>	<p>Se trata de elaborar un cuadro de mando con los indicadores que midan los factores más importantes de éxito de la ORI. El cuadro de mando deberá permitir visualizar en todo momento el nivel de cumplimiento de los objetivos más importantes de la ORI para facilitar la toma de decisiones en el caso de que aparezcan desviaciones sobre lo previsto.</p> <p>El cuadro de mando visualizará el desarrollo de cada indicador y las tendencias de los mismos.</p> <p>En este primer año se empezaría con un listado reducido de indicadores, para en años sucesivos ampliarlo para incluir todos los indicadores claves de la ORI.</p> <p>En primer lugar se debatirá, a partir del mapa de proceso en desarrollo actualmente en la ORI, cuales pudieran ser los factores que determinan el “éxito” en la gestión de la ORI. Partiendo de estos factores se fijarán los indicadores que permita su seguimiento. Estos indicadores se incluirán, si no lo estuvieran, en los indicadores previstos para el seguimiento de los procesos claves que actualmente se analizan.</p> <p>Se utilizarán indicadores que permitan el seguimiento de la gestión en intervalos de tiempo relativamente cortos (meses o trimestres) para facilitar el seguimiento de la gestión y la toma de decisiones en el caso de desviaciones. Con ello se asegura que no visualizamos el resultado una vez que termina el proceso y por tanto sin posibilidad de rectificación.</p> <p>Se actualizaría el estado de cada indicador de forma periódica según las particularidades de cada uno y se utilizarán las mismas fichas de indicadores que aparecen en la Guía de Proceso que actualmente se sigue para el análisis de los mismos.</p>
<b>Línea/s Plan Estratégico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7.2.2</li> </ul>
<b>Áreas de mejora implicadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1, 2 y 4</li> </ul>
<b>Fecha inicio y fin</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enero a Abril</li> </ul>
<b>Responsable acción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección ORI</li> </ul>
<b>Indicadores de proceso y ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Detección factores de éxito (antes de final de febrero)</li> <li>• Análisis de indicadores (mes de marzo)</li> <li>• Construcción de los indicadores y Cuadro de Mando (mes de Abril)</li> </ul>
<b>Recursos humanos necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo de un becario</li> </ul>
<b>Recursos materiales necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
<b>Recursos financieros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Becario</li> </ul>
<b>Necesita desarrollo normativo</b>	No
<b>Afecta a procesos otras unidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Unidad de Evaluación y Calidad</li> </ul>
<b>Otros comentarios</b>	

## FICHAS LÍNEAS DE ACCIÓN

<b>Línea de acción N°3</b>	
<b>Descripción (1 línea)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de un mapa de procesos claves</li> </ul>
<b>Explicación (máximo 15 líneas)</b>	<p>Se trata de desarrollar la gestión por procesos en la ORI siguiendo el procedimiento establecido en el manual creado por la Unidad de Evaluación y Calidad y con su asesoramiento.</p> <p>Se pretenden definir y o analizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Misión y Visión</li> <li>○ Grupo de Interés / Clientes <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Detección de necesidades y expectativas</li> <li>▪ Servicios prestados</li> <li>▪ Procedimientos para medición de satisfacción</li> </ul> </li> <li>○ Mapa de proceso de la ORI</li> <li>○ Análisis de los procesos claves <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Flujograma</li> <li>▪ Fichas de procesos</li> <li>▪ Indicadores de procesos y resultados</li> </ul> </li> </ul>
<b>Línea/s Plan Estratégico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.1.6</li> </ul>
<b>Áreas de mejora implicadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1, 2, 3 y 4</li> </ul>
<b>Fecha inicio y fin</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enero – Septiembre</li> </ul>
<b>Responsable acción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección ORI</li> </ul>
<b>Indicadores de proceso y ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración documento inicial (Enero – Febrero)</li> <li>• Revisión de la documentación por la Unidad de Evaluación y Calidad (Marzo – Abril)</li> <li>• Puesta en marcha de indicadores (Marzo – Mayo)</li> <li>• Revisión de procesos (Junio – Septiembre)</li> </ul>
<b>Recursos humanos necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo de un becario</li> </ul>
<b>Recursos materiales necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
<b>Recursos financieros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Becario</li> </ul>
<b>Necesita desarrollo normativo</b>	No
<b>Afecta a procesos otras unidades</b>	Unidad de Evaluación de Calidad
<b>Otros comentarios</b>	

## FICHAS LÍNEAS DE ACCIÓN

Línea de acción N°4	
<b>Descripción (1 línea)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de comunicación</li> </ul>
<b>Explicación (máximo 15 líneas)</b>	<p>Se trata de realizar un análisis y mejora de las comunicaciones dentro de la ORI. Inicialmente y durante el año 2008 se comenzará con actuaciones puntuales que mejoren la comunicación interna entre las personas de la ORI y de ésta con los grupos de interés / clientes. Se actuará en los siguientes planos: Página WEB, comunicación telefónica en general, comunicación con PDI y Alumnos, comunicación con otras Universidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En primer lugar se realizará, partiendo del análisis realizado sobre los grupos de interés / clientes en el análisis de los procesos, un listado de la información que cada uno de ellos necesita determinando la extensión, contenido y periodicidad de la misma. Igualmente se analizará el grado de comunicación que cada uno de estos grupos necesita.</li> <li>• Comenzando con el análisis anterior se realizará un estudio de la página WEB con el objetivo de detectar la información que falta y o no se aporta suficientemente. Este trabajo finalizará con el diseño de una página WEB para la ORI adaptada a las necesidades detectadas de información y comunicación.</li> <li>• Para la comunicación telefónica, se empezaría por una reorganización de la recepción de las comunicaciones telefónicas, estableciendo un sistema de punto único de entrada de llamadas. Para ellos, se formaría a personal de la ORI implicado y se elaborará hojas-recado para la toma de datos de las llamadas recibidas. De esta forma, se pretende permitir una mejor utilización del tiempo en la ORI, permitiendo al resto del personal dedicarse a otras actividades y hacer un uso más eficaz de su tiempo e impidiendo la comunicación no atendida.</li> <li>• En cuanto a la comunicación con PDI, alumnos y otras Universidades se analizará, partiendo del primer estudio y del trabajo con los procesos, la conveniencia de implantar un CAU que contemple los servicios prestados por la ORI facilitando su mecanización y el acceso de los clientes a la misma.</li> <li>• En años sucesivos, se continuaría con el desarrollo del plan de comunicación para abarcar mejoras en otros aspectos donde se detecte la posibilidad de realizar una mejora.</li> </ul>
<b>Línea/s Plan Estratégico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 6.1.1, 6.1.2</li> </ul>
<b>Áreas de mejora implicadas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1,2,3 y 4</li> </ul>
<b>Fecha inicio y fin</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marzo – Mayo 2008</li> </ul>
<b>Responsable acción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección ORI</li> </ul>
<b>Indicadores de proceso y ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listado de la información que necesita los grupos de interés / clientes (mes de marzo 2008)</li> <li>• Estudio de la página WEB (mes de Abril)</li> <li>• Diseño de una página WEB para la ORI (de Abril a Junio)</li> <li>• Puesta en marcha nueva página WEB (Julio 2008)</li> <li>• Optimización de la comunicación telefónica:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plan de comunicación (Enero – Febrero)</li> <li>○ Puesta en marcha (primero de Marzo)</li> </ul> </li> <li>• Conveniencia de implantar un CAU (Abril 2008)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantación CAU (Junio 2008)</li> </ul>
<b>Recursos humanos necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo de un becario</li> </ul>
<b>Recursos materiales necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>
<b>Recursos financieros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Becario</li> </ul>
<b>Necesita desarrollo normativo</b>	No
<b>Afecta a procesos otras unidades</b>	CITI y Unidad de Evaluación y Calidad
<b>Otros comentarios</b>	

**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	7.2.1	3	medio	Dirección ORI	Nº de encuestas realizadas sobre las planificadas para cada grupo de interés	diciembre 2008
2	7.2.2	1,2,4	medio	Dirección ORI	Detección de factores de éxito, análisis de indicadores, construcción de indicadores y Cuadro de Mando.	diciembre 2008
3	5.1.6	1,2,3,4	medio	Dirección ORI	Elaboración documento inicial, revisión de la documentación por la Unidad de Evaluación y Calidad; Puesta en marcha de indicadores; revisión de procesos.	diciembre 2008
4	6.1.1. 6.1.2	1,2,3,4	medio	Dirección ORI	Listado de la información que necesita los grupos de interés / clientes; Estudio de la página WEB; Diseño de una página WEB; Puesta en marcha nueva página WEB; Optimización de la comunicación telefónica: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Plan de comunicación (Enero – Febrero)</li> <li>○ Puesta en marcha (primero de Marzo)</li> </ul> Conveniencia de implantar un CAU	diciembre 2008