



PLAN DE MEJORA

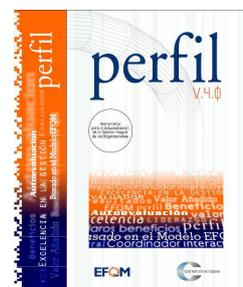
UNIDAD/SERVICIO: UNIDAD DE EVALUACIÓN Y CALIDAD

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)	Subcriterio/s relacionados	Resultado/s a mejorar
1	Sistema de garantía de calidad de la Unidad: el mapa de procesos y los objetivos de cada uno de ellos:	1a, 1b, 2a, 2b, 2c, 2d 5a, 5b, 5d, 5e	6a 7a 9a, 9b
2	Sistema de recogida y análisis de los indicadores y resultados de los criterios 6, 7, 8 y 9.	1a, 1b, 1d 2a, 2b, 2c, 2d 3b, 3c, 3d 4e 5a, 5b, 5c, 5d, 5e	6a, 6b 7a, 7b 8a, 8b 9a, 9b
3	Sistemas formales de comunicación interna y externa.	1a, 1d 2a, 3b, 3c, 3d, 4e, 5c, 5e	6a 7a 8a 9a, 9b
4	Sistema de gestión documental	1a, 1b, 2a, 2b, 2c, 2d 5a, 5b, 5d, 5e	6a 7a 9a, 9b

FICHAS LÍNEAS DE ACCIÓN

Línea de acción N° 1	
Descripción (1 línea)	Implantar en la Unidad 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 y Visión 2) Identificación de clientes 3) Detección de necesidades, expectativas y satisfacción de nuestros clientes 4) Identificación de los procesos estratégicos, clave y de apoyo de la Unidad 5) Rediseñar el Mapa de Procesos 6) Documentación de los Procesos Clave: fichas de procesos, diagramas de flujo e indicadores 7) Medición y seguimiento de los indicadores 8) Revisión y mejora de los procesos clave
Línea/s Plan Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • 5.1.5. Desarrollar un modelo de gestión por procesos en todos los servicios de la UCA y elaborar manuales de procesos en todas las Unidades • 5.1.8. Realizar un inventario de oferta y demanda de servicios de la UCA • 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 del usuario (egresados, alumnos, empresas, PAS, PDI, etc.) anualmente
Áreas de mejora implicadas	<ul style="list-style-type: none"> • 1, 2, 3 y 4
Fecha inicio y fin	<ul style="list-style-type: none"> • 5 de noviembre de 2007 – 31 de diciembre de 2008
Responsable acción	<ul style="list-style-type: none"> • Asesora Técnica (Juanma Alvarez)
Indicadores de proceso y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de fecha (puntos 1 al 6 antes del 28 de febrero de 2008) • Cumplimiento de fecha (puntos 7 y 8 antes del 31 de diciembre de 2008) • Grado de satisfacción del personal de la Unidad
Recursos humanos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Todo el personal de la Unidad y colaboración de Técnico del Proyecto Europa
Recursos materiales necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación informática para el diseño de diagramas y del mapa
Recursos financieros	<ul style="list-style-type: none"> • No
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"> • Cuadro de Mando de la Unidad
Explicación (máximo 15 líneas)	<p>Desarrollar una aplicación que permita la carga de los indicadores, objetivos, verificar tendencias, etc., estableciendo un cuadro de mando general para la Unidad y visualizando el progreso de cada uno de los procesos claves e indicadores de la Carta de Servicios.</p>
Línea/s Plan Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • 5.1.5. Desarrollar un modelo de gestión por procesos en todos los servicios de la UCA y elaborar manuales de procesos en todas las Unidades • 6.1.1. Potenciar canales de distribución de la información en formato digital • 6.1.3. Poner en marcha, validar y mejorar el Sistema de Información para la Dirección (DataWareHouse) • 6.1.7. Desarrollar un procedimiento eficaz para la recogida sistemática y la gestión de datos de la Universidad • 7.1.3. Elaborar carteras y cartas de servicios • 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, 2 3 y 4
Fecha inicio y fin	<ul style="list-style-type: none"> • Enero 2008 – Diciembre 2008
Responsable acción	<ul style="list-style-type: none"> • Director de la Unidad
Indicadores de proceso y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de fecha • Grado de satisfacción del personal de la Unidad
Recursos humanos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Personal informático
Recursos materiales necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • No
Recursos financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Pago a informático
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"> Diseñar e implantar un proceso de gestión documental de la Unidad
Explicación (máximo 15 líneas)	<p>Establecer un sistema de gestión documental en el cual se registren y conserven todos los documentos que se generen en la Unidad (Informes, libros, cartas, actas, etc.) y todos aquellos ajenos a la misma pero que estén relacionados con los procesos que se desarrollan en la misma (documentos ANECA, AGAE, Consejo de Gobierno, etc). Toda la documentación se guardará en formato electrónico. Los documentos en papel serán escaneados e incorporados a la base de datos.</p>
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 5.1.5. Desarrollar un modelo de gestión por procesos en todos los servicios de la UCA y elaborar manuales de procesos en todas las Unidades
Áreas de mejora implicadas	<ul style="list-style-type: none"> 1, 2, 3 y 4
Fecha inicio y fin	<ul style="list-style-type: none"> Enero 2008 – Diciembre 2008
Responsable acción	<ul style="list-style-type: none"> Diseño: Director de la Unidad Implantación: Jefa de Gestión
Indicadores de proceso y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de fecha Número documentos incorporados al Sistema (medición mensual) Grado de satisfacción del personal de la Unidad
Recursos humanos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> Personal informático
Recursos materiales necesarios	<ul style="list-style-type: none"> Escáner
Recursos financieros	<ul style="list-style-type: none"> Pago a informático
Necesita desarrollo normativo	No
Afecta a procesos otras unidades	No
Otros comentarios	Posible colaboración de personal de la Biblioteca

FICHAS LÍNEAS DE ACCIÓN

Línea de acción N° 4	
Descripción (1 línea)	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer procedimientos regulares de detección de necesidades y expectativas de clientes.
Explicación (máximo 15 líneas)	<p>Una vez terminado los trabajos sobre identificación de clientes y 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>
Línea/s Plan Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • 5.1.5. Desarrollar un modelo de gestión por procesos en todos los servicios de la UCA y elaborar manuales de procesos en todas las Unidades • 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 de la Universidad • 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, 2 y 3
Fecha inicio y fin	<ul style="list-style-type: none"> • Enero 2008 – Diciembre 2008
Responsable acción	<ul style="list-style-type: none"> • Asesora Técnica (Juanma Alvarez)
Indicadores de proceso y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • N° de contactos con cada grupo identificado, realizándose al menos 1 al año • % de cumplimiento de la planificación elaborada sobre estos contactos
Recursos humanos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • No
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	

FICHAS LÍNEAS DE ACCIÓN

Línea de acción N° 5	
Descripción (1 línea)	Establecer procedimientos regulares de medidas de satisfacción de clientes con los procesos claves.
Explicación (máximo 15 líneas)	<p>Diseño de encuestas de satisfacción “cortas” específicas para cada servicio que presta la Unidad.</p> <p>Las encuestas se enviarán a los interesados una vez termine el proceso de prestación del servicio en el plazo máximo de una semana. 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.</p>
Línea/s Plan Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • 5.1.5. Desarrollar un modelo de gestión por procesos en todos los servicios de la UCA y elaborar manuales de procesos en todas las Unidades • 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 de la Universidad • 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 2008
Responsable acción	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño: Dos asesoras técnicas (Rosario Rojas y Juanma Alvarea) • Ejecución: Asesora Técnica (Rosario Rojas)
Indicadores de proceso y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • % de encuestas diseñadas en relación con el total de servicios prestados. • Cumplimiento de plazos en el envío de encuestas • 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"> • No
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

FICHAS LÍNEAS DE ACCIÓN

Línea de acción N° 6	
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 clientes, regular para analizar y detectar las necesidades y expectativas de clientes. (Definido anteriormente) 2) Informar sobre las actividades de la unidad y sus resultados. Revisar y rediseñar la página web de la Unidad. 3) Mantener reuniones periódicas entre el personal de la Unidad: <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del Plan Anual de Actuaciones: Se celebrará al menos una reunión anual, en el mes de octubre. • Plan de Formación: Se celebrará al menos una reunión anual, en el mes de diciembre. • Plan de vacaciones: Se celebrará al menos una reunión anual, en el mes de junio. • Sistema de Gestión de Calidad: Se celebrará al menos una reunión trimestral. • Coordinación: Se celebrará, al menos, una reunión mensual, con objeto de coordinar las actuaciones que se lleven a cabo en la Unidad. 4) Diseñar e implementar procedimiento para medir la satisfacción del personal de la Unidad con periodicidad anual (mes de septiembre)
Línea/s Plan Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • 5.1.5. Desarrollar un modelo de gestión por procesos en todos los servicios de la UCA 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 de la Universidad •
Áreas de mejora implicadas	<ul style="list-style-type: none"> • 1, 2, 3 y 4
Fecha inicio y fin	<ul style="list-style-type: none"> • Enero 2008 – Diciembre 2008
Responsable acción	<ul style="list-style-type: none"> • Punto 1: Asesora Técnica (Juanma Alvarez) • Punto 2: Jefa de Gestión • Punto 3: Director de la Unidad • Punto4: Asesora Técnica (Rosario Rojas)
Indicadores de proceso y ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • N° de reuniones Elaboración Plan Anual de Actuaciones • N° de reuniones Plan de Formación • N° de reuniones Plan de Vacaciones • N° reuniones Sistema de Gestión de Calidad • N° de reuniones de Coordinación • Grado de satisfacción del personal con la comunicación • Grado de satisfacción de los clientes con la información aportada por la Unidad

Recursos humanos necesarios	• No
Recursos materiales necesarios	• No
Recursos financieros	• 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	5.1.5. 5.1.8. 6.1.7. 7.2.1.	1, 2, 3 y 4	Medio	Asesora Técnica (Juanma Alvarez)	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de fecha (puntos 1 al 6 antes del 28 de febrero de 2008) Cumplimiento de fecha (puntos 7 y 8 antes del 31 de diciembre de 2008) Grado de satisfacción del personal de la Unidad 	31/12/2008
2	5.1.5. 6.1.1. 6.1.3. 6.1.7. 7.1.3. 7.2.1.	1, 2, 3 y 4	Medio	Director Unidad	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de fecha Grado de satisfacción del personal de la Unidad 	31/12/2008
3	1.1.4. 5.1.5.	1, 2, 3 y 4	Medio	<ul style="list-style-type: none"> Diseño: Director de la Unidad Implantación: Jefa de Gestión 	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de fecha Número documentos incorporados al Sistema (medición mensual) Grado de satisfacción del personal de la Unidad 	31/12/2008
4	5.1.5. 6.1.4. 6.1.7. 7.2.1.	1, 2 y 3	Medio	Asesora Técnica (Juanma Alvarez)	<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 	31/12/2008
5	5.1.5. 6.1.4. 6.1.7. 7.2.1	1 y 2	Medio	<ul style="list-style-type: none"> Diseño: Dos asesoras técnicas (Rosario Rojas y Juanma Alvarez) Ejecución: Rosario Rojas 	<ul style="list-style-type: none"> % de encuestas diseñadas en relación con el total de servicios prestados. Cumplimiento de plazos en el envío de encuestas Número de encuestas contestadas en plazo sobre el total de encuestas lanzadas Número de encuestas contestadas telefónicamente 	31/12/2008

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)
6	5.1.5. 6.1.3. 6.1.4. 6.1.7.	1, 2, 3 y 4	Medio	<ul style="list-style-type: none"> • Punto 1: Asesora Técnica (Juanma Alvarez) • Punto 2: Jefa de Gestión • Punto 3: Director de la Unidad • Punto4: Asesora Técnica (Rosario Rojas) 	<ul style="list-style-type: none"> • Nº de reuniones Elaboración Plan Anual de Actuaciones • Nº de reuniones Plan de Formación • Nº de reuniones Plan de Vacaciones • Nº reuniones Sistema de Gestión de Calidad • Nº de reuniones de Coordinación • Grado de satisfacción del personal con la comunicación • Grado de satisfacción de los clientes con la información aportada por la Unidad 	31/12/2008