



PLAN DE MEJORA

UNIDAD/SERVICIO: AREA DE INFRAESTRUCTURAS

Fd.: Jose María Esteban González
SEPTIEMBRE de 2009

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

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	DESPLIEGUE DEL PLAN ESTRATEGICO DE LA UCA PEUCA EN EL ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS	2a;2b;2c;2d	En Criterio 2 , Cumplimiento de las Líneas de acción del PEUCA por el AI y en su revisión.
2	ELABORACION DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS.	Criterios 1;2;3;4;y 5.	Mejorar la satisfacción y motivación del personal del Área con medición de indicadores y tener tendencias positivas anualmente.
3	ELABORACION DE UN MANUAL DE PROCESOS DEL ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS	Criterio 5.	La mejora de la prestación de los servicios, satisfacción de los clientes, medidas de eficiencia y eficacia en la calidad, con medición de indicadores, y tener tendencias positivas cada año en los procesos clave del AI.
4	ELABORAR UN ESTUDIO ANALÍTICO DE LOS RESULTADOS EN CLIENTES, PERSONAS, SOCIEDAD Y PROCESOS CLAVE.	Criterios 6;7;8; y 9.	Conocimiento y medición y revisión de indicadores de resultados del Área, así como resultados de las encuestas de satisfacción correspondientes. Mejorar las tendencias en la encuestas de satisfacción de Clientes, Personas, Sociedad y procesos clave.

FICHAS LÍNEAS DE ACCIÓN

Línea de acción N° 1	
Descripción (1 línea)	<ul style="list-style-type: none"> • DESPLIEGUE DEL PLAN ESTRATEGICO DE LA UCA (PEUCA), EN EL ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS: P.E.A.I:
Explicación (máximo 15 líneas)	<ul style="list-style-type: none"> • Desplegar el Plan Estratégico de la UCA en sus Perspectivas, Objetivos, Estrategias, y líneas de acción cuyo responsable sea el Área de Infraestructuras, efectuar mediciones de cumplimiento, así como colaborar y adecuarnos a su revisión, para que permita planificar mejor los Planes anuales de Actuación, contemplado la planificación flexible e integrando las acciones del Área en objetivos anuales medibles, y su comunicación a los empleados y a sus grupos de interés. • Acta de constitución de comité de Plan Estratégico AI: Septiembre de 2009. • Medición de acciones ejecutadas en el PEUCA correspondientes al AI en 2007. • Medición de acciones ejecutadas en el PUECA correspondientes al AI en 2008. • Medición de valores, porcentajes y de tendencias de actuaciones en programación de los dos años • Informe y publicitación sobre acciones y tendencias en Diciembre de 2009. <p>Los objetivos se plantearan en la mejora de la ejecución de los procesos.</p>
Línea/s Plan Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Objetivos 3, 4, 5, y 6 del PEUCA.
Áreas de mejora implicadas	<ul style="list-style-type: none"> • Área de Infraestructuras: Obras y Proyectos y Mantenimiento.
Fecha inicio y fin	<ul style="list-style-type: none"> • Inicio: Septiembre 2009; fin: Diciembre 2009
Responsable acción	<ul style="list-style-type: none"> • Director del Área y Jefes de Coordinación de O. y P. y Servicio de Mantenimiento y Comité de P.E.A.I.
Indicadores de proceso y ejecución	<p>Ind. 1.1.- % de ejecución del Presupuesto programado en Planes Anuales de Actuaciones a final de ejercicio correspondiente, conectado en las líneas de actuación del PEUCA.</p> <p>Ind.1.2.- Medir la tendencia sobre el año anterior.</p>
Recursos humanos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Los propios del Área de Infraestructuras.
Recursos materiales necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Algunos para apoyo de reuniones de trabajo.

Recursos financieros	• Publicitar el P.E.: 600.- € ; reuniones de trabajo: 500.- €
Necesita desarrollo normativo	Solo PEUCA y los propios de la UCA.
Afecta a procesos otras unidades	Si en parte.
Otros comentarios	Necesitaremos la tutela de la Unidad de Evaluación de la Calidad.

Línea de acción N° 2	
Descripción (1 línea)	• ELABORACION DE UN PLAN DE COMUNICACIÓN INTERNA DEL ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS.
Explicación (máximo 15 líneas)	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un Plan Interno de Comunicación del Área de Infraestructuras P.I.C.A.I., que permita integrar y mejorar la comunicación entre el personal del Área, que presta sus servicios de los cuatro campus de la UCA, mejorando la satisfacción y motivación del personal del Área, y transmitiendo con el la cultura de calidad del Área su visión y misión. • Acta de constitución del proceso: Septiembre de 2009. • Elaboración del Plan de Información Interna. Octubre de 2009. • Medición de grado de satisfacción y motivación en el año 2007. • Medición de grado de satisfacción y motivación en el año 2008. • Informe y publicitación sobre mejoras de satisfacción y motivación. Tendencias y mejoras. Diciembre de 2009. • Revisión del Plan de Comunicación Interna en función de tendencias. Diciembre de 2009. <p>Objetivos: Mejorar la información dentro del A.I. y hacia la UCA.</p>
Línea/s Plan Estratégico	• O 6 ; E 1 del PEUCA
Áreas de mejora implicadas	• Área de Infraestructuras
Fecha inicio y fin	• Inicio: Septiembre 2009; Fin: Diciembre 2009.
Responsable acción	• Director del Área de Infraestructuras y Comité de P.I.C.A.I.

Indicadores de proceso y ejecución	Ind.2.1.- Nº de Plenos, reuniones, instrucciones y documentación que mejore la comunicación del Área de Infraestructuras. Ind.2.2.- Medir la tendencia de mejora del grado de comunicación del Área de Infraestructuras.
Recursos humanos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Los propios del Área de Infraestructuras.
Recursos materiales necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Algunos para apoyo de reuniones de trabajo.
Recursos financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Publicitar el Plan: 500.- € ; reuniones de trabajo: 500.- €
Necesita desarrollo normativo	Solo PEUCA y los propios de la UCA.
Afecta a procesos otras unidades	Si en parte.
Otros comentarios	Necesitaremos la tutela de la Unidad de Evaluación de la Calidad.

Línea de acción Nº 3	
Descripción (1 línea)	<ul style="list-style-type: none"> • ELABORACION DE UN MANUAL DE PROCESOS DEL ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS
Explicación (máximo 15 líneas)	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un Manual de Procesos del Área de Infraestructuras: M.P.A.I. que recoja toda la documentación necesaria y que complete el Mapa de Procesos del Área, actualizando los indicadores, introduciendo objetivos y sus mediciones, que permita introducir definitivamente la cultura de mejora de la prestación de los servicios, satisfacción de los clientes, medidas de eficiencia y eficacia en la calidad en un sistema de mejora continua de la gestión. M.P.A.I. • Acta de Constitución del Comité de Mapa de Procesos: Septiembre de 2009. • Borrador de M.P.A.I. Diciembre de 2009. • Medición de la mejora de los servicios en los procesos: en tiempo la UCA en 2007 y 2008. • Medición de la mejora de los servicios en los procesos: en eficacia la UCA en 2007 y 2008. • Medición y publicación de tendencias entre resultados de 2007 y 2008 y revisión del M.P.A.I. • Objetivos: Mejorar el conocimiento de los procesos claves y su gestión.

Línea/s Plan Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> O 3 y E 1 del PEUCA.
Áreas de mejora implicadas	<ul style="list-style-type: none"> Área de Infraestructuras, Gestión Económica e Informática.
Fecha inicio y fin	<ul style="list-style-type: none"> Septiembre de 2009; fin: Diciembre de 2009.
Responsable acción	<ul style="list-style-type: none"> Director del Área de Infraestructuras y Comité de Manual de Procesos.
Indicadores de proceso y ejecución	<p>Ind.3.1.- % Medición de mejora de los Proceso clave: de Obras y Proyectos. Ind 3.2.- % Medición de mejora de los Proceso clave : Mantenimiento activo.</p>
Recursos humanos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> Los propios del Área de Infraestructuras.
Recursos materiales necesarios	<ul style="list-style-type: none"> Algunos para apoyo de reuniones de trabajo.
Recursos financieros	<ul style="list-style-type: none"> Publicitar el Manual de P: 500.- €.; reuniones de trabajo: 500.- €
Necesita desarrollo normativo	Solo PEUCA y los propios de la UCA.
Afecta a procesos otras unidades	Si en parte.
Otros comentarios	Necesitaremos la tutela de la Unidad de Evaluación de la Calidad.

Línea de acción N° 4	
Descripción (1 línea)	<ul style="list-style-type: none"> ELABORAR UN ESTUDIO ANALÍTICO DE LOS RESULTADOS EN CLIENTES, PERSONAS, SOCIEDAD Y PROCESOS CLAVE.
Explicación (máximo 15 líneas)	<ul style="list-style-type: none"> Implementar un sistema y mecanismo de seguimiento, Medición y Análisis para la mejora, enfocados a los resultados en Clientes, Personas, Sociedad y Claves: (atendiendo fundamentalmente a carta de Servicios y procesos Clave. <u>E.A.R.A.I.</u>

	<ul style="list-style-type: none"> • Acta de Constitución del Comité de Mediciones de Indicadores y Estudio Analítico: Septiembre de 2009. • Medición de satisfacción de clientes, personas, sociedad y procesos clave en encuestas de 2007. • Medición de satisfacción de clientes, personas, sociedad y procesos clave en encuestas de 2008. • Medición de tendencias de mejora de satisfacción en clientes, personas, sociedad y procesos clave, Diciembre 2009. • Revisar e implementar mejoras en los procesos según encuestas en procesos clave y satisfacción. Diciembre 2009
Línea/s Plan Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • O 3 y E 1 del PEUCA.
Áreas de mejora implicadas	<ul style="list-style-type: none"> • Área de Infraestructuras
Fecha inicio y fin	<ul style="list-style-type: none"> • Septiembre de 2009; fin: Diciembre de 2009.
Responsable acción	<ul style="list-style-type: none"> • Director del Área de Infraestructuras y Comité de Manual de Procesos.
Indicadores de proceso y ejecución	<p>Ind. 4.1.- Mejora de % en el grado de satisfacción de: Clientes, Personas, sociedad y procesos claves (2).</p> <p>Ind 4.2.- Medición en % y Análisis de la Mejora de las tendencias de los anteriores mediciones.</p>
Recursos humanos necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Los propios del Área de Infraestructuras.
Recursos materiales necesarios	<ul style="list-style-type: none"> • Algunos para apoyo de reuniones de trabajo.
Recursos financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de apoyo 1.000.- €.; reuniones de trabajo: 500.- €
Necesita desarrollo normativo	Solo PEUCA y los propios de la UCA.
Afecta a procesos otras unidades	Si en parte.
Otros comentarios	Necesitaremos la tutela de la Unidad de Evaluación de la Calidad.

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 P.E.A.I.	O 3,4,5,y 6 del PEUCA.		Inicio: Septiembre 2009; Fin: Diciembre de 2009.	Director del Área I. y Jefes de Coordinación de O. y P. y Servicio de Mantenimiento y Comité de P.E.A.I.	Ind. PM 1.1.- % de ejecución del Presupuesto programado en Planes Anuales de Actuaciones a final de ejercicio correspondiente, conectado en las líneas de actuación del PEUCA. Ind. PM 1.2.- Medir la tendencia sobre el año anterior.	Diciembre de 2009.
2 P.I.C.A.I.	O 6 ; E 1 del PEUCA		Inicio: Septiembre de 2009; Fin: Diciembre de 2009.	Director del Área de I, Jefes de Coordinación de O. y P. y Servicio de Mantenimiento, y Comité de P.I.C.A.I.	Ind. PM 2.1.- N°. de Plenos, reuniones, instrucciones y documentación que mejore la comunicación del Área de Infraestructuras. Ind. PM 2.2.- Medir la tendencia de mejora del grado de comunicación del Área de Infraestructuras.	Diciembre de 2009.
3 M.P.A.I.	O 3 y E 1 del PEUCA.		Inicio: Septiembre de 2009; Fin: Diciembre de 2009.	Director del Área de I. Jefes de Coordinación de O. y P. y Servicio de Mantenimiento, y Comité de Manual de Procesos.	Ind. PM 3.1.- % Medición de mejora de los Proceso clave: de Obr Proyectos. Ind. PM 3.2.- % Medición de mejora de los Proceso clave: Mantenimiento activo.	Diciembre de 2009.
4 E.A.R.A.I.	O 3 y E 1 del PEUCA.		Inicio: Septiembre de 2009; Fin: Diciembre de 2009.	Director del Área de I. Jefes de Coordinación de O. y P. y Servicio de Mantenimiento y Comité de Manual de Procesos.	Ind. PM 4.1.- Mejora de % en el grado de satisfacción de: Clientes, Personas, sociedad y procesos claves (2). Ind. PM 4.2.- Medición en % y Análisis de la Mejora de las tendencias de los anteriores mediciones.	Diciembre de 2009.

ÁREA DE INFRAESTRUCTURAS.
SEPTIEMBRE DE 2009.