



PROTOCOLO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS

SERVICIO DE ARCHIVO Y REGISTRO

Septiembre de 2006



ÍNDICE

1. Introducción. Se ha de incluir la composición del comité de autoevaluación, las etapas del proceso, la descripción del servicio, misión, visión y factores críticos de éxito, objetivos, servicios ofrecidos, grupos de interés y mapa de procesos.

2. Análisis de resultados de las encuestas. Se ha de incluir la población, muestra, porcentaje de respuesta y proceso de recogida de datos.

3. Puntos fuertes, áreas de mejora y acciones de mejora. Se ha de incluir un listado de puntos fuertes y áreas de mejora para cada uno de los criterios analizados para establecer posteriormente las acciones de mejora.

4. Plan de mejoras. Se ha de incluir el plan de mejoras del servicio.

Anexos. Informes de los resultados de las encuestas



INFORME DE PLAN DE MEJORAS

Servicio evaluado: Servicio de Archivo y Registro

Responsable: Mercedes Guijarro Antón

Dirección: Archivo General

Teléfono: 9728

Dirección de correo electrónico: m.guijarro@ua.es



1. Introducción

1.1. Composición del comité de autoevaluación y plan de trabajo

FICHA CONSTITUCIÓN EQUIPO DE TRABAJO

Evaluación del Servicio de Archivo y Registro			Doc. N° 1	
			Fecha:	
Nombre	Apellidos	Puesto de trabajo (en su caso, relación con el Servicio.)	Teléfono	E-mail
María Luisa	García Romero	Directora Adjunta del Servicio	9732	marisa.garcia@ua.es
Cristina	Gómez Martínez	Administradora Delegada Fac. de Económicas Usuaría	3671	cristina.gomez@ua.es
Casimira	Laguna Cruz	Gestora del Servicio	2409	casimira.laguna@ua.es
Agustín	Sarabia Polo	Subdirector del Registro General	9727	agustin.sarabia@ua.es

Plan de trabajo

Curso organizado por la Unidad Técnica de Calidad. 20 horas de Febrero a Mayo 2006
Sesiones internas del Comité de Autoevaluación del Servicio. 25 horas de Marzo a Julio.

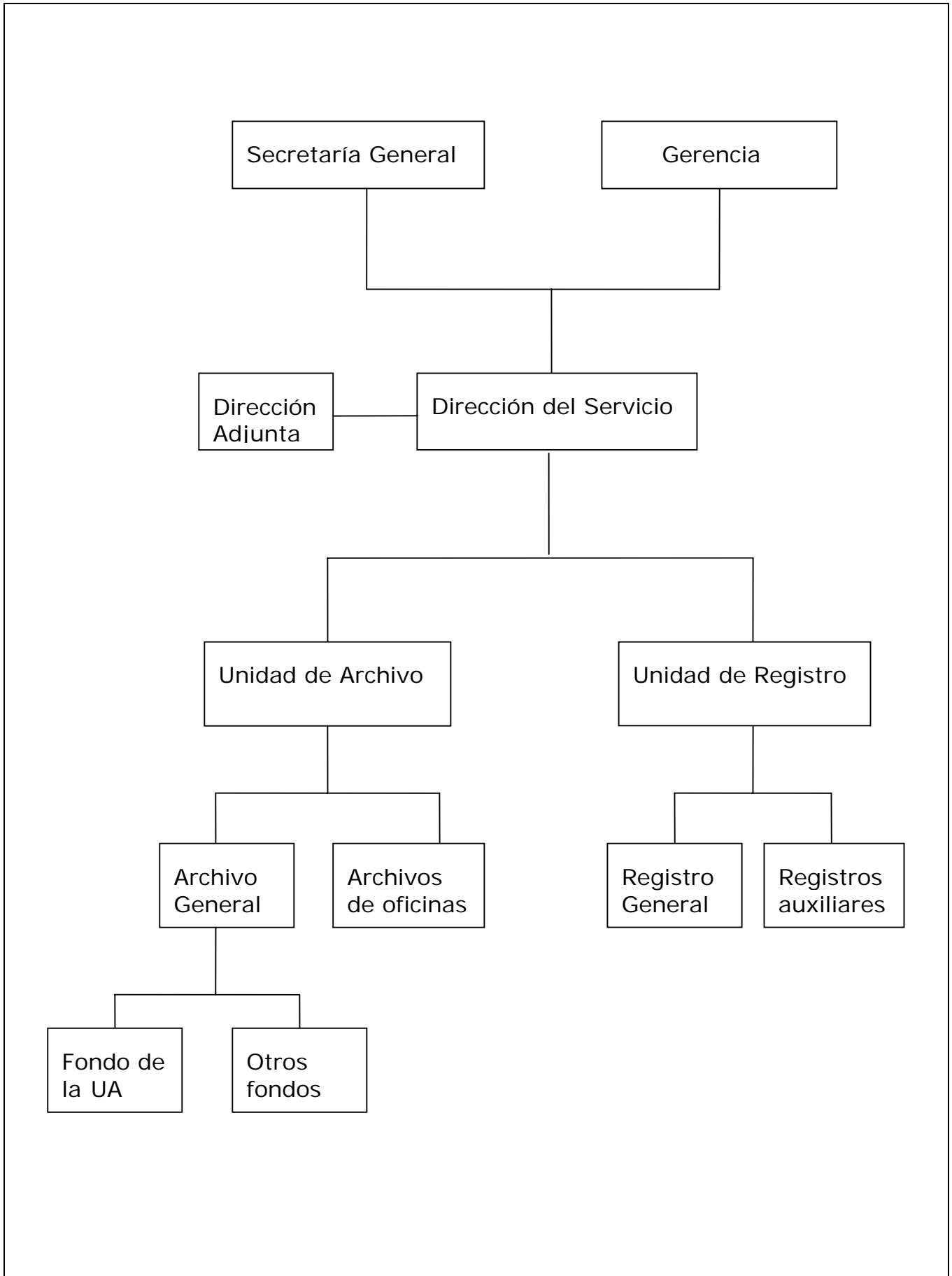
El Protocolo se difundió entre el resto de los miembros del servicio y se recibieron 2 sugerencias que se incluyeron en el informe.

1.2. Descripción del servicio: organigrama del servicio, dependencia en la estructura de la UA, número de empleados y ubicación física



El Servicio de Archivo y Registro es un servicio administrativo con dependencia orgánica de la Gerencia y dependencia funcional de la Secretaría General. Está constituido por las unidades de Archivo General y Registro General.

Organigrama



Plantilla

- 1 Director de Servicio
- 1 Director Adjunto de Servicio
- 1 Subdirector de la Unidad de Registro
- 1 Técnico de la Unidad de Archivo (vacante)
- 1 Gestor Jefe de la Unidad de Archivo
- 1 Gestor Jefe de la Unidad de Registro
- 6 Gestores

Localización

La unidad de Archivo está situada en el edificio de la Biblioteca General. Ocupa parte del sótano que es compartido con el depósito de la Biblioteca. En esta ubicación se encuentra también la Dirección y Dirección Adjunta del Servicio.

La unidad de Registro está situada en el edificio de Rectorado. Ocupa un local en la planta baja del edificio muy próximo a la entrada, con acceso directo desde el exterior.

1.3. Misión, visión y factores críticos de éxito

Misión

Organizar y coordinar la gestión de los documentos de la Universidad y garantizar la conservación y difusión de su patrimonio documental, mediante el diseño, implantación y mantenimiento de un sistema corporativo e integral de gestión de los documentos de la UA durante todo su ciclo de vida, cualquiera que sea su soporte y el órgano que los haya producido o reunido, basándose en valores de calidad, eficacia, coherencia, respeto a la legislación vigente y servicio a la comunidad universitaria y a la sociedad, y procurando la satisfacción y desarrollo del personal del Servicio.

Visión

Se ha implantado un sistema corporativo e integral de gestión de los documentos que es



utilizado por toda la administración universitaria, que facilita la gestión administrativa de la Universidad y garantiza la conservación y difusión del patrimonio documental de la UA.

Factores críticos de éxito

Apoyo institucional

Equipo humano cohesionado

Instalaciones que aporten visibilidad, credibilidad e identidad

Implantación de un sistema integral y corporativo de gestión de documentos

Aplicación continuada de últimas tecnologías

1.4. Objetivos y servicios ofrecidos

Objetivos

- Apoyar la gestión administrativa de la Universidad, tanto en lo que se refiere al funcionamiento de sus órganos o servicios, como en lo que se refiere a las relaciones de la Universidad con otras instituciones o con los ciudadanos en general.

- Cumplir con la obligación que tiene la Universidad, como administración pública, de conservar y hacer accesible su patrimonio documental de valor histórico y de investigación.

Servicios

- Registro de documentos
- Coordinación y asesoramiento de las oficinas auxiliares de registro
- **Coordinación y asesoramiento de los archivos de gestión**
- **Información**
- **Consulta**
- **Préstamo**
- **Reprografía**
- **Formación**
- **Apoyo a la investigación y a la docencia**

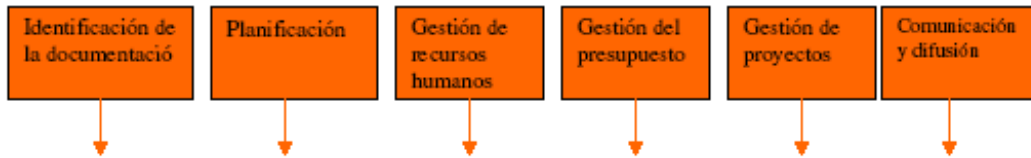
1.5. Grupos de interés



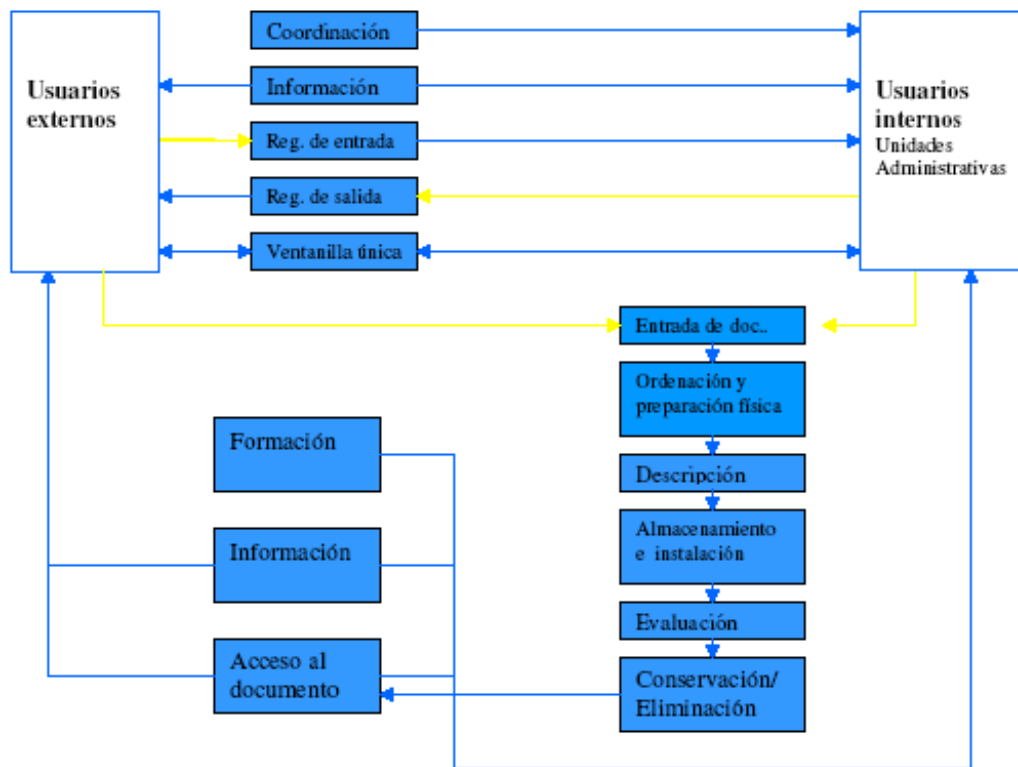
Grupos de interés del Servicio

- Usuarios: Unidades administrativas
PDI
PAS
Alumnos
- Personal del Servicio
- Equipo Rectoral
- Colaboradores: Internos: Servicio Informática
Serv. Selección y Formación
Serv. Personal
Serv. Jurídico
FUA (Taller de Imagen)
Vicerrectorado de Extensión Universitaria
Vicerrectorado de Investigación
Externos: TEBAD
Archivos Universitarios
Asociaciones (AAV...)
Institutos
- Proveedores: El Corte Inglés
Ever
Limencop
Taller Digital
Firmas de material de oficina
Servicio de Mantenimiento
- Administración General, autonómica, local
Normativa
Proyectos
Convenios
- Sociedad en general

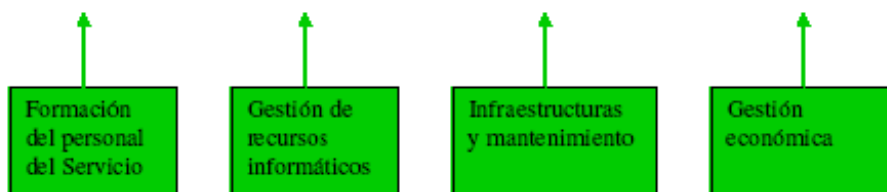
PROCESOS ESTRATÉGICOS



PROCESOS OPERATIVOS



PROCESOS DE APOYO





2.1. Población y muestra

Población sobre la que se hacen las encuestas y muestra seleccionada (para cada una de las encuestas realizadas a los diferentes grupos de interés).

Encuesta a usuarios:

Tamaño de muestra de 65 personas de los colectivos de Alumnos, PAS y PDI (37 del Registro y 28 del Archivo)

Encuesta a personal del Servicio:

Tamaño de muestra de 12 personas

Encuesta EFQM:

Tamaño de muestra de 8 personas (3 del Archivo, 3 de Registro, 2 de la Dirección del Servicio).

2.2. Proceso de recogida de datos

Descripción del proceso para recoger las respuestas de los **diferentes grupos de interés**.

Encuesta a usuarios:

Selección de la muestra por parte del Servicio y comunicada a la UTC. Encuesta telefónica, asistida por ordenador, realizada por la UTC del 20 al 31 de Marzo de 2006.

Encuesta de personal del Servicio:

Encuesta anónima realizada sobre un modelo en papel proporcionado por la UTC, en el mes de Abril de 2006.

Encuesta EFQM:

Encuesta anónima realizada en papel de acuerdo con el formulario EFQM, durante Abril-Mayo de 2006

3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA

1. LIDERAZGO

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
El Equipo de Dirección se implica activamente en el desarrollo de los objetivos fundamentales del Servicio y es un modelo de referencia en su cumplimiento	El Equipo de Dirección no revisa la eficacia y adecuación de su liderazgo a las necesidades presentes y futuras lo que se refleja en la insuficiente presencia del Servicio dentro de la Institución
El Equipo de Dirección se asegura de que se desarrolle e implante un sistema de calidad de los procesos del Servicio y promueve la participación del personal en todos los procesos relativos a la calidad	El Equipo de Dirección no se implica suficientemente con todos los grupos de interés del Servicio para mejorar su calidad. Se atiende preferentemente a las oficinas administrativas de la UA por considerarlas el grupo de interés más inmediato y prioritario.
El Equipo de Dirección toma las decisiones adecuadas para mejorar la gestión del Servicio.	El Equipo de Dirección no comunica personalmente la misión, visión, objetivos, valores, planificación, estrategia y metas del Servicio a las personas del Servicio. Sólo algunos aspectos se encuentran en la web del Servicio, otros se consideran sobreentendidos y algunos no están desarrollados.
El Equipo de Dirección recibe e imparte formación y comparte su conocimiento con los miembros del Servicio organizando y asistiendo a sesiones y cursos.	

3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA

2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
<p>El personal del Servicio conoce los recursos existentes, los tiene a su disposición y sabe como utilizarlos. El Servicio comunica al personal la existencia de nuevos recursos y se forma a toda la plantilla para que pueda aprovecharlos.</p>	<p>Falta implicación del Servicio con sus grupos de interés: no hay comunicación sistemática, ni análisis sistemático de las necesidades de los principales grupos de interés, ni se conoce la disponibilidad de estos grupos para cooperar con el Servicio.</p>
<p>El Servicio incluye en su planificación y estrategia actuaciones para anticipar necesidades derivadas del cambio social, procurando participar e implicarse en los proyectos de la Institución relacionados con las últimas tecnologías y las nuevas formas de gestión.</p>	<p>No se utiliza la evaluación de los resultados de años anteriores en la elaboración de los programas de actuación del Servicio ya que, hasta que no han estado disponibles las herramientas adecuadas, no se ha llevado a cabo de una manera sistemática ni evaluación, ni planificación estratégica, ni programas de actuación anuales.</p>
	<p>Los procesos claves no están suficientemente identificados ni analizados por lo que no se ha establecido ni comunicado quiénes son los responsables de los mismos.</p>

3. PUN TOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA

3. PERSONAS

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
Los recursos y servicios son adecuados para el desempeño del personal del Servicio y las necesidades justificadas se cubren satisfactoriamente.	No se recoge información del personal del Servicio para mejorar la gestión de los recursos humanos ya que no existen canales formales de comunicación interna.
Existe un buen ambiente de trabajo y cordialidad entre los compañeros del Servicio lo que se traduce en estabilidad laboral y bajo absentismo.	No se utilizan metodologías organizativas innovadoras para mejorar la forma de trabajar, sea por desconocimiento o por depender su implantación de la propia Institución.
	No se evalúa el rendimiento del personal ni se adoptan medidas para ayudarles a mejorarlo. No existe un sistema de evaluación del desempeño.
	No se han establecido ni aplicado medidas de seguridad e higiene ni de prevención de riesgos laborales. Están pendientes de aplicación las medidas propuestas por el Servicio, si bien es cierto que no existe un plan integral en relación con estos aspectos.
	Las necesidades de comunicación interna y externa no están identificadas, ni están implantados ni desarrollados canales de comunicación verticales y horizontales.

3. PUN TOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA

4. ALIANZAS Y RECURSOS

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
Las compras e inversiones son coherentes con los objetivos del Servicio. Las compras e inversiones responden a necesidades, pero no a un análisis de los objetivos.	Las instalaciones no favorecen unas buenas condiciones de trabajo y de seguridad e higiene del personal.
	No se evalúan ni previenen los impactos negativos en el personal del Servicio en cuestiones de riesgos laborales (ergonomía, higiene y seguridad). No existe un plan integral en el Servicio en relación con estos aspectos.
	No existen inventarios de recursos materiales, ni sistema de evaluación de los mismos ni una estrategia para mejorarlos.
	El Servicio no ha identificado ni evaluado la eficacia de los cauces de información para llegar a su personal. No existe un plan de comunicación interna.
	Los colaboradores clave no están identificados ni se evalúa su incidencia para lograr los objetivos del Servicio.

3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA

5. PROCESOS

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
<p>El Servicio se preocupa por estar el día en el terreno de la innovación y las nuevas tecnologías que faciliten las actividades que llevan a cabo. Recientemente se ha informatizado la gestión del Servicio y se han incorporado otras tecnologías como la digitalización.</p>	<p>No existe un procedimiento para conocer la satisfacción de los usuarios ya que no se hacen encuestas al respecto ni existe ningún apartado en la página web para recoger reclamaciones o sugerencias de los grupos de interés.</p>
	<p>No existen mecanismos para que el personal del servicio comunique al resto del personal lo aprendido en cursos o actividades formativas. La comunicación se produce de manera informal e insuficiente porque no existen canales formales y/o estables de comunicación interna.</p>
	<p>El Servicio no difunde adecuadamente sus actividades a sus usuarios actuales y potenciales. No existe un plan de comunicación externa ni se aprovecha convenientemente la página web del Servicio.</p>
	<p>El Servicio no tiene definidos todos sus procesos, por lo tanto no existen indicadores ni objetivos de rendimiento de los mismos ni se introducen cambios en esos procesos que puedan ser medidos y comunicados a los grupos de interés.</p>



3. PUN TOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA

6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
El trato que reciben los usuarios del Servicio es cortés y educado. Este aspecto recibe la nota más alta en la encuesta de satisfacción de usuarios	No existe un procedimiento sistemático para conocer la satisfacción de los usuarios ni indicadores de rendimiento en relación con este aspecto.
Las quejas se tratan adecuadamente y se informa de los resultados a los usuarios. El procedimiento no está establecido ya que las quejas son muy escasas.	Los usuarios no tienen un conocimiento adecuado de los objetivos del Servicio. Los objetivos generales están en la página web, los objetivos concretos no están definidos.
	El Servicio no dispone de procedimientos para conocer la satisfacción de los clientes, ni existe planificación al respecto, por lo que el Servicio no puede analizar las causas de los resultados en los clientes y si responden a lo planificado

3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA

7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
El ambiente sociolaboral del Servicio es muy satisfactorio. La relación entre las personas es adecuada, la satisfacción del personal mejora cada año así como su satisfacción por pertenecer al Servicio.	El Servicio no dispone de ningún procedimiento de recogida de información en relación con la satisfacción del personal: aspectos más valorados, rendimientos de esos aspectos, nivel de satisfacción...
El personal conoce los recursos materiales, sabe manejarlos y los considera adecuados para realizar su función.	No hay objetivos de satisfacción explícitos referidos al personal.
La relación de los usuarios con el personal del Servicio es adecuada.	No están definidos ni aplicados los indicadores de satisfacción del personal

3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA

8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
Las quejas al Servicio por parte de las personas de su entorno se consideran insignificantes.	El Servicio no promueve de manera sistemática una gestión eficaz del consumo de recursos materiales desde el punto de vista económico y medioambiental (consumos de luz, reciclaje de materiales..)
Las escasas quejas recibidas se atienden con rapidez.	No se identifican ni revisan los aspectos relacionados con la percepción de la sociedad sobre el Servicio, ni existen indicadores de tal percepción.
El servicio evita discriminaciones y atiende a discapacitados y minorías sociales, ya que en el propio Servicio ha habido personal discapacitado y, por otra parte, se ha propuesto eliminar las barreras arquitectónicas de acceso al Registro General.	El Servicio no participa suficientemente en actos de interés social, por lo que no se aprovechan todas las oportunidades para afianzar y fortalecer su posicionamiento en la Universidad y en la sociedad.
	El trabajo del Servicio se reconoce lo suficiente por parte de la sociedad o los otros servicios de la Universidad, por lo que se ve obligado a defender su competencia en distintos proyectos o actuaciones de la institución.

3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA

9. RESULTADOS CLAVE

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
La labor administrativa que se realiza en el Servicio se considera adecuada.	El Servicio no elabora indicadores de resultados de los procesos de gestión.
	El Servicio no realiza una programación anual.
	El Servicio no tiene definidos, ni medidos ni controlados los indicadores clave.
	El Servicio no define suficientemente sus objetivos concretos y no mide sus resultados económicos y no económicos.
	No están implantados suficientemente los objetivos generales del Servicio, sus principios o valores en la gestión. Aunque están definidos en la página web del Servicio, es necesario un reconocimiento formal y mayor difusión.

3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA

ACCIONES DE MEJORA PRIORIZADAS

ÁREAS DE MEJORA AGRUPADAS	CAUSAS	ACCIONES DE MEJORA	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
I. Instalaciones inadecuadas.	- Archivo General en sótano.	- Trasladar las instalaciones del Archivo General.	Alta	3 a.	A	A
	- Barreras arquitectónicas en el acceso al Registro G.	- Eliminar barreras arquitectónicas en el acceso al Registro General.	Baja	4 m.	M	M
	- Faltan actuaciones en relación con las medidas de seguridad e higiene y de prevención de riesgos laborales.	- Elaborar y aplicar un Plan Integral de Prevención de Riesgos Laborales.	Media	6 m.	M	M



II. Carencias de planificación y organización.	- Falta de planificación estratégica del Servicio.	- Elaborar y aplicar un Plan Estratégico del Servicio.	Alta	1 a	A	A
	- Falta de programación sistemática anual del Servicio.	- Elaborar anualmente planes de actuación por objetivos del Servicio.	Media	2 m	A	A
	- El Servicio no tiene definidos todos sus procesos.	- Elaborar los manuales de los procesos claves.	Media	9 m	A	A



III. Inexistencia de Indicadores.	<ul style="list-style-type: none"> - No se recogen sistemáticamente indicadores de los resultados de los procesos de gestión ni indicadores claves. - No existe procedimiento sistemático para conocer la satisfacción de los usuarios ni indicadores de rendimiento al respecto. - El Servicio no dispone de ningún procedimiento de recogida de información en relación con la satisfacción del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Definir y aplicar indicadores de procesos e indicadores claves del Servicio. - Realizar periódicamente encuestas de satisfacción de usuarios. - Realizar la carta de servicios del Servicio. - Incluir en la página web del Servicio un buzón de quejas y sugerencias. - Realizar periódicamente encuestas de satisfacción del personal. 	Baja	6 m	A	A
			Media	6 m	A	M
			Media	6 m	A	A
			Baja	3 m	B	A
			Baja	3 m	B	M

IV. Comunicación deficiente.	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de comunicación externa con los grupos de interés y con los colaboradores claves. - Los objetivos, valores, etc. del Servicio no son suficientemente conocidos. - Insuficiente comunicación vertical y horizontal entre las personas del Servicio: Objetivos, valores, planificación, estrategia, nuevos conocimientos... 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar y aplicar un Plan de Comunicación externa que incluya la renovación y actualización de la página web. 	Media	6 m.	A	A
		<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar y aplicar un Plan de Comunicación Interna que pueda incluir el diseño e implantación de una Intranet 	Alta	6 m	A	M
V. Falta de desarrollo de alianzas y estrategias	<ul style="list-style-type: none"> - Los colaboradores clave no están identificados ni se evalúa su incidencia para lograr los objetivos del Servicio. - Falta de proyección del Servicio hacia la sociedad en general y la Universidad en particular 	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar a los colaboradores claves y realizar acciones de cooperación con ellos. 	Baja	1 m	A	A
		<ul style="list-style-type: none"> - Organizar actividades de difusión del Servicio: conferencias, exposiciones, jornadas... 	Alta	3 m	M	M
		<ul style="list-style-type: none"> - Incrementar la presencia del Servicio en las actividades administrativas, académicas y sociales que organiza la Universidad y su entorno 	Baja		B	M



VI. Control insuficiente de los recursos materiales	- No existen inventarios de recursos materiales, ni sistema de evaluación de los mismos ni una estrategia para mejorarlos.	- Realizar inventarios de los recursos materiales del Servicio (equipos, programas y material informático, material de oficina...).	Baja	1 m	B	B
--	---	--	-------------	------------	----------	----------



4. PLAN DE MEJORAS

ACCIONES DE MEJORA	TAREAS A DESARROLLAR	Responsable de la realización	Fecha inicio-fin	Recursos necesarios	Indicador de seguimiento
I) 2.1 Trasladar las instalaciones del Archivo General.	<p>a) Redacción del informe de la situación de las instalaciones del Archivo General y de sus necesidades en infraestructuras.</p> <p>b) Propuesta de nuevas instalaciones</p> <p>c) Aprobación</p> <p>d) Ejecución</p>	<p>- Dirección del Servicio.</p> <p>- Vicerrectorado de Planificación Económica.</p> <p>- Vicerrectorado de Infraestructuras y Ampliación del Campus.</p> <p>- Secretaría General.</p> <p>Servicio de Infraestructuras y Servicios.</p>	2006-2009	<p>Disposición de nuevos espacios</p> <p>Financiación de la obra</p>	Cumplimiento de plazos



I) 2.2 Eliminar barreras arquitectónicas en el acceso al Registro General.	a) Redacción del informe del acceso de la Unidad y propuesta de actuación. b) Aprobación c) Ejecución	- Subdirector de la Unidad de Registro. - Servicio de Infraestructuras y Servicios. - Vicerrectorado de Infraestructuras y Ampliación del Campus.	2006-2007	Financiación de la obra.	Cumplimiento de plazos.
I) 2.3 Elaborar y aplicar un Plan Integral de Prevención de Riesgos Laborales.	a) Redacción b) Aprobación c) Implantación d) Seguimiento	- Grupo de trabajo - Servicio de Prevención - Comité de Seguridad y Salud.	a) y b) 2007, c) 2008, d) anual.	Financiación de posibles actuaciones.	Cumplimiento de plazos y de normativa de Prevención de Riesgos Laborales.

4. PLAN DE MEJORAS

ACCIONES DE MEJORA	TAREAS A DESARROLLAR	Responsable de la realización	Fecha inicio-fin	Recursos necesarios	Indicador de seguimiento
II) 1.1 Elaborar y aplicar un Plan Estratégico del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> a) Redacción b) Comunicación c) Aprobación d) Implantación e) Seguimiento 	Dirección y Personal del Servicio Gerencia	Final de 2006	Los ya existentes	Grado de cumplimiento
II) 1.2 Elaborar anualmente planes de actuación por objetivos del Servicio.	<ul style="list-style-type: none"> a) Redacción b) Comunicación c) Ejecución d) Seguimiento 	Personal del Servicio.	a) y b) último trimestre de cada año, c) y d) año correspondiente	Los ya existentes.	Cumplimiento de plazos y grado de cumplimiento de los objetivos.
II) 1.3 Elaborar los manuales de los procesos claves.	<ul style="list-style-type: none"> a) Identificación b) Documentación c) Publicación d) Seguimiento 	Grupo de trabajo	a) b) y c) 2007 d) anual.	Los ya existentes	Cumplimiento de plazos.

4. PLAN DE MEJORAS

ACCIONES DE MEJORA	TAREAS A DESARROLLAR	Responsable de la realización	Fecha inicio-fin	Recursos necesarios	Indicador de seguimiento
III) 1.1 Definir y aplicar indicadores de procesos e indicadores claves del Servicio.	<ul style="list-style-type: none"> a) Definición de indicadores b) Aprobación c) Implantación d) Seguimiento 	Personal del Servicio	a) b) y c) en 2007, d) anual	Los ya existentes	Cumplimiento de plazos
III) 1.2 Realizar periódicamente encuestas de satisfacción de usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> a) Elaboración de la encuesta b) Aprobación c) Recogida de datos d) Análisis de datos 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal del Servicio - Unidad Técnica de Calidad 	a) y b) 2007, c) y d) 2008	Los ya existentes	Cumplimiento de plazos
III) 1.3 Realizar la carta de servicios del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> a) Redacción b) Aprobación c) Difusión d) Seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal del Servicio - Unidad Técnica de Calidad 	2007	Los ya existentes	Cumplimiento de plazos



III) 1.4 Incorporar a la página web del Servicio un buzón de quejas y sugerencias.	a) Diseño b) Aprobación c) Publicación d) Seguimiento	- Personal del Servicio - Servicio de Informática	Último trimestre de 2006	Los ya existentes	Cumplimiento de plazos
III) 1.5 Realizar periódicamente encuestas de satisfacción del personal.	a) Elaboración de la encuesta b) Aprobación c) Recogida de datos d) Análisis de datos	- Personal del Servicio - Unidad Técnica de Calidad	a) y b) último trimestre de 2007, c) y d) 2008	Los ya existentes	Cumplimiento de plazos

. PLAN DE MEJORAS

ACCIONES DE MEJORA	TAREAS A DESARROLLAR	Responsable de la realización	Fecha inicio-fin	Recursos necesarios	Indicador de seguimiento
IV) 1.1 Elaborar y aplicar un Plan de Comunicación externa que incluya renovación y actualización de la página web.	<ul style="list-style-type: none"> a) Redacción b) Aprobación c) Implantación d) Seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal del Servicio. - Servicio de Informática 	a) y b) en 2006 c) 2007 y d) anual	Los ya existentes	Cumplimiento de plazos
IV) 1.2 Elaborar y aplicar un Plan de Comunicación Interna que incluya el diseño e implantación de una Intranet	<ul style="list-style-type: none"> a) Redacción b) Aprobación c) Implantación d) Seguimiento 	<ul style="list-style-type: none"> - Personal del Servicio. - Servicio de Informática 	a) y b) en 2007 c) en 2008 y d) anual	Los ya existentes	Cumplimiento de plazos



. PLAN DE MEJORAS

ACCIONES DE MEJORA	TAREAS A DESARROLLAR	Responsable de la realización	Fecha inicio-fin	Recursos necesarios	Indicador de seguimiento
V) 1.1 Identificar a los colaboradores claves y realizar acciones de cooperación con ellos.	a) Identificación b) Evaluación de la incidencia en la consecución de los objetivos del Servicio c) Propuestas de acciones de cooperación d) Ejecución	- Personal del Servicio - Colaboradores claves	a) y b) en 2006 c) y d) 2007	Los ya existentes	Cumplimiento de plazos
V) 1.2 Organizar actividades de difusión del Servicio: conferencias, exposiciones, jornadas...	a) Propuesta de actividad b) Aprobación c) Ejecución d) Seguimiento	- Personal del Servicio - Secretaría General - Gerencia	2008	Recursos económicos, equipamiento e instalaciones	Cumplimiento de plazos



V) 1.3 Incrementar la presencia del Servicio en las actividades académicas y sociales que organiza la Universidad y su entorno	a) Identificación de actividades b) Asistencia	- Personal del Servicio	2007	Los ya existentes	Número de actividades a las que ha asistido el personal del Servicio
--	---	-------------------------	------	-------------------	--



. PLAN DE MEJORAS

ACCIONES DE MEJORA	TAREAS A DESARROLLAR	Responsable de la realización	Fecha inicio-fin	Recursos necesarios	Indicador de seguimiento
VI) 1.1 Realizar inventarios de los recursos materiales del Servicio (equipos, programas y material informático, material de oficina...)	a) Elaboración de formularios de recogida de datos b) Recogida de datos c) Actualización	- Personal del Servicio	a) y b) 2008 c) inmediata	Los ya existentes	Cumplimiento de plazos