

**PROTOCOL  
PER A ELABORAR  
EL PLA DE MILLORES**

## **ÍNDEX**

### **1. Introducció**

S'ha d'incloure la composició del comitè d'autoavaluació, les etapes del procés, la descripció del servei, la missió, la visió i els factors crítics d'èxit, els objectius, els serveis oferits, grups d'interès i mapa de processos.

### **2. Anàlisis de resultats de les enquestes**

S'ha d'incloure la població, la mostra, el percentatge de resposta i el procés de recollida de dades.

### **3. Punts forts, àrees de millora i accions de millora**

S'ha d'incloure una llista de punts forts i àrees de millora per a cadascun dels criteris que s'analitzen per a establir posteriorment les accions de millora.

### **4. Pla de millores**

S'ha d'incloure el pla de millores del servei.

### **Annexos**

Informes dels resultats de les enquestes.

# **INFORME DEL PLA DE MILLORES**

**Servei avaluat: Secretariat de Promoció del Valencià**

**Responsable: Josep V. Forcadell Saport**

**Adreça: Campus de Sant Vicent del Raspeig s/n  
Edifici Germà Bernàcer  
03690 Sant Vicent del Raspeig**

**Telèfon: 96 590 34 85**

**Adreça electrònica: [s.proval@ua.es](mailto:s.proval@ua.es)**

## 1. Introducció

### 1.1 Composició del comitè d'autoavaluació i pla de treball

- Òscar Banegas Garrido. Tècnic lingüístic – Ext. 3954 – oscar.banegas@ua.es
- Xavier Casero Belda. Tècnic lingüístic – Ext. 3079 – xavier.casero@ua.es
- Paula Doncel Recas. Gestora en cap – Ext. 2793 – paula.doncel@ua.es
- Ferran Isabel i Vilar. Tècnic lingüístic – Ext. 2114 – ferran.isabel@ua.es
- Vanesa Limiñana Esteve. Usuària del servei – Ext. 9875 – vanesa.limi@ua.es

#### **Pla de treball**

20 hores de curs

20 hores de treball en despatx

Del 12 al 19 de juliol es van arregar 7 suggeriments, del quals se'n van considerar 3

### 1.2 Descripció del servei: organigrama del servei, dependència en l'estructura de la UA, nombre d'empleats i ubicació física

Vicerectorat de Qualitat i Harmonització Europea

#### **Secretariat de Promoció del Valencià**

Direcció del Secretariat (1 persona)

Àrea de Formació (8 persones)

Àrea d'Assessorament Lingüístic (7 persones)

Àrea de Dinamització (1 persona)

Secretaria Administrativa (3 persones)

Nombre total de persones: 20

Ubicació: Edifici Germà Bernàcer

### 1.3 Missió, visió i factors crítics d'èxit

- La missió del Secretariat de Promoció del Valencià és proporcionar suport, assessorament i iniciatives a la Universitat d'Alacant per aconseguir la consolidació i plena normalització del valencià en tota la vida universitària, d'acord amb l'Estatut de la UA i la política lingüística de l'equip de govern, amb criteris d'eficiència, planificació, participació, col·laboració amb altres

unitats, transversalitat i qualitat, generant un clima favorable a l'ús del valencià.

- Visió: S'ha implantat en tots els nivells una direcció estratègica, anticipativa, participativa i integrada, basada en la direcció per objectius i resultats i recolzada en una estructura de gestió flexible i coordinada. Les funcions i processos estan ben definits i responen a un sistema de gestió de qualitat orientat a l'usuari. El personal constitueix l'element clau, per la qual cosa se'n facilita al màxim el desenvolupament de les potencialitats i s'afavoreix un bon clima sociolaboral i la formació permanent, especialment la lingüística i els idiomes i la tecnologia. Tot això ha permès consolidar una plantilla molt professionalitzada i compromesa amb la institució i amb la societat valenciana.

## 1.4 Objectius i serveis oferits

### 1. Direcció, organització i component humà

Dissenyar i implantar un sistema de direcció estratègica basat en una estructura de gestió adequada i en procediments integrats, que permeten l'adaptació a les necessitats de cada moment, propicien el treball efectiu i responsable dels membres de l'organització i, a més, incorporen mecanismes d'avaluació de la qualitat.

Aconseguir l'estabilitat laboral del personal, implantar una manera de treballar que situe les persones en el nucli de la gestió, fomentant criteris d'eficiència en el treball i compromís amb la Universitat en un clima de col·laboració entre tots els treballadors i un bon ambient sociolaboral.

### 2. Finançament i gestió econòmica

Gestionar eficientment els recursos econòmics, processant la informació necessària per a la presa de decisions i millorant la captació i utilització de recursos interns i externs a la UA.

### 3. Assessorament lingüístic

Incrementar el suport al PDI a través dels materials docents i augmentar l'autonomia tant del PAS com del PDI amb l'elaboració de models de documents i material específic i l'assessorament especialitzat, de manera que augmente el nombre de sol·licituds de revisió en detriment de les de traducció.

### 4. Formació lingüística

Garantir al PAS la possibilitat d'obtenir el nivell de coneixements de valencià exigits pels òrgans de govern; formar adequadament el PDI que fa classes en valencià o que hi estiga interessat a fer-ne, i oferir cursos de valencià a l'alumnat, en col·laboració amb el Dept. de Catalana i l'Institut Interuniversitari de Filologia Valenciana, per a facilitar la formació lingüística dels futurs professionals.

### 5. Promoció del valencià

Oferir suport als centres, als departaments i al PDI per desplegar les seues competències en la promoció del valencià: impulsar línies en valencià als diferents estudis, i suport al PAS per a fer possible els usos lingüístics institucionals.

Valencianització del campus i col·laboració en les activitats culturals i acadèmiques en valencià.

### 6. Gestió de la informació i comunicació

Utilitzar les eines informàtiques per a facilitar el treball al si del SPV i de la Universitat i la comunicació interna i externa.

Agilitar l'atenció al públic mitjançant una pàgina web adequada que permeta la realització del màxim de gestions possibles de manera telemàtica.

### **1.5 Grups d'interès**

- Personal de la UA (PAS i PDI)
- Alumnes de la UA
- Alumnes dels cursos de valencià externs a la UA
- Empreses i institucions: CAM, Bancaixa
- Alumnes i professorat dels instituts i escoles de la comarca i del País Valencià
- Personal de les contractes de la Universitat (cafeteries, neteja, etc.)

### **1.6 Mapa de processos**

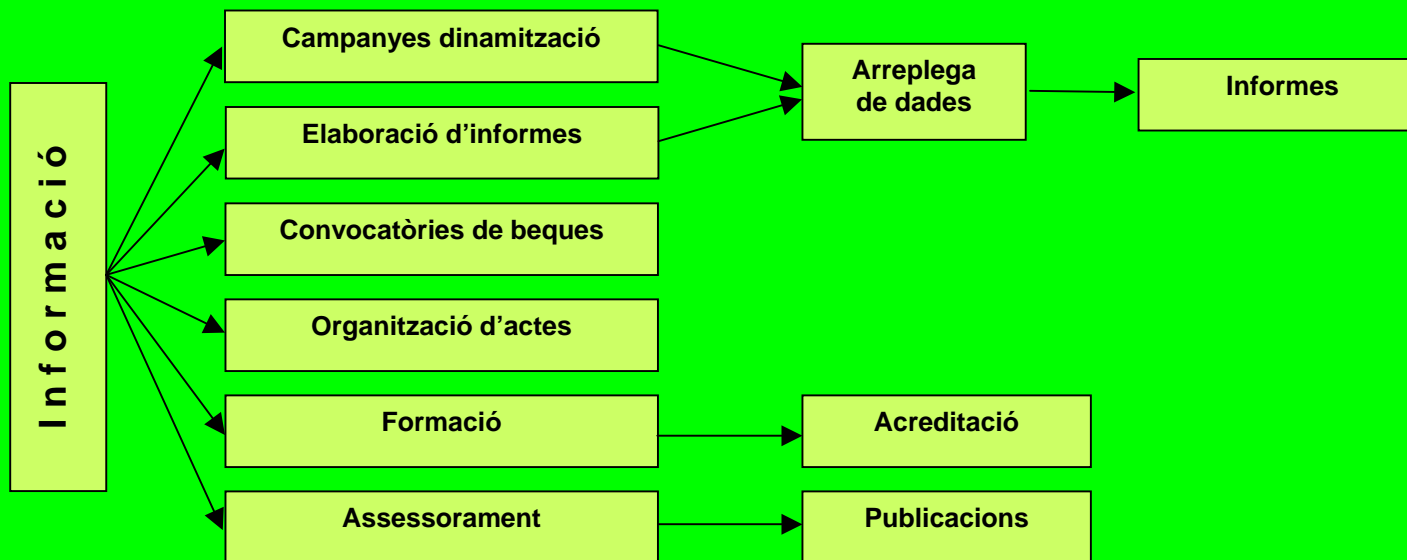
En la pàgina següent.

## Objectius estratègics

Planificació estratègica

Pressupost

## Objectius organitzatius



USUARI

## Objectius de suport

Gestió administrativa

## 2. ANÀLISIS DE RESULTATS DE LES ENQUESTES

### 2.1 Població i mostra

Població sobre la qual es fan les enquestes i mostra seleccionada (per a cadascuna de les enquestes que es fan als diferents grups d'interès).

#### **Enquesta de satisfacció d'usuaris:**

**Tipus d'enquesta:** Telefònica assistida per ordinador

**Data de realització:** del 2003/2007 al 20/03/2007

**Mostral:** 309

#### **Distribució per tipus d'usuaris:**

- cursos de valencià del PAS: 66
- cursos de valencià alumnes de la UA: 106
- certificat i convalidacions: 55
- correcció i traducció: 52
- assessorament lingüístic: 30

#### **Enquesta sobre clima laboral del Servei:**

**Tipus d'enquesta:** qüestionari amb respostes anònimes

**Data de realització:** març de 2007

**i mostral:** 19

**Distribució per tipus d'usuaris:** personal del Servei

#### **Qüestionari d'autoavaluació seguint el model EFQM d'excel·lència**

**Tipus d'enquesta:** qüestionari amb respostes anònimes

**Data de realització:** abril de 2007

**Mostra:** 4

**Distribució per tipus d'usuaris:** personal del Servei



## 2.2 Procés de recollida de dades

Descripció del procés per a recollir les respostes dels diferents grups d'interès.

**L'opinió què els grups d'interès tenen sobre el Secretariat de Promoció del Valencià es va recollir mitjançant les diferents tipus d'enquestes què es descriuen en l'apartat 2.1. Les respostes van ser tractades estadísticament per la Unitat Tècnica de Qualitat i els resultats van ser tramesos al grup de treball designat pel Secretariat.**

**3. PUNTS FORTS, ÀREES DE MILLORA I ACCIONS DE MILLORA**

**1. LIDERATGE**

<b>PUNTS FORTS</b>	<b>ÀREES DE MILLORA</b>
<p>La direcció del servei s'implica i demostra interès en el desenvolupament dels objectius tant per vies formals (a través del seguiment que es fa en les reunions de coordinació setmanals) com informals.</p>	<p>Algunes vegades, per evitar el conflicte, la direcció del servei posterga excessivament la presa de decisions.</p>
<p>La direcció del Servei delega responsabilitats i fomenta la implicació del personal del Servei.</p>	<p>No hi ha mecanismes que permeten, sistemàticament, detectar les necessitats i expectatives de tots els grups d'interès del servei.</p>
<p>La direcció del Servei sempre està oberta a escoltar els suggeriments, opinions i queixes del conjunt del personal de manera informal.</p>	<p>La direcció no busca vies eficaces per a demostrar la seua satisfacció davant l'esforç i els resultats positius obtinguts pel personal amb les seues accions.</p>
	<p>La direcció del servei difon la informació sobre els canvis de manera asistemàtica i poc estructurada.</p>
	<p>No hi ha mecanismes sistemàtics per a determinar l'eficàcia dels canvis introduïts.</p>

**3. PUNTS FORTS, ÀREES DE MILLORA I ACCIONS DE MILLORA**

**2. POLÍTICA I ESTRATÈGIA**

PUNTS FORTS	ÀREES DE MILLORA
El personal coneix els recursos del servei i té completa llibertat d'accés i ús quan el necessita.	No hi ha mecanismes que permeten, sistemàticament, detectar les necessitats d'alguns grups d'interès del servei.
Els programes d'actuació del servei parteixen sempre de l'experiència i els resultats dels anys anteriors, a partir de la informació arreplegada en les memòries anuals i altres dades estadístiques de què es disposa.	El servei no sempre fa una anàlisi metòdica i estructurada de la incidència de les seues activitats en el desenvolupament dels seus processos clau, especialment en el llarg termini.
El servei, de manera informal i a través de les reunions de coordinació, revisa periòdicament els seus objectius i i reformula les estratègies per a obtenir-los.	L'esquema general de processos clau no està definit.
	No hi ha mètodes per a avaluar la sensibilitat dels grups d'interès i la seua voluntat de cooperar amb els objectius del servei.

**3. PUNTS FORTS, ÀREES DE MILLORA I ACCIONS DE MILLORA**

**3. PERSONES**

<b>PUNTS FORTS</b>	<b>ÀREES DE MILLORA</b>
Els horaris del personal s'adapten a les necessitats del servei (cursos, organització d'actes, etc.) quan aquestes ho requereixen.	No hi ha un pla de formació intern totalment definit perquè el pla estratègic encara no està implantat, ja que aquest document sí que recull la necessitat d'establir aquest pla de formació intern.
El servei promou el desenvolupament professional del personal a través de la formació i fomenta tant la iniciativa individual, assumint cadascú les pròpies responsabilitats, com el treball en equip.	No s'avalua de manera formal i sistemàtica (a través d'enquestes o altres mitjans) la gestió dels recursos humans ni el rendiment del personal.
El servei té establerts canals de comunicació tant formals, a través de reunions de coordinació periòdiques (setmanals), com informals.	No s'ha fet una reflexió metòdica i estructurada sobre les mesures de seguretat i higiene i de prevenció de riscos laborals.
	Algunes àrees necessiten urgentment augmentar la dotació de personal per a poder exercir les seues funcions adequadament.

**3. PUNTS FORTS, ÀREES DE MILLORA I ACCIONS DE MILLORA**

**4. ALIANCES I RECURSOS**

<b>PUNTS FORTS</b>	<b>ÀREES DE MILLORA</b>
<p>El Secretariat té ben identificats els seus col·laboradors clau i treballa i manté vies de comunicació fluida amb ells.</p>	<p>La distribució de les instal·lacions no és la més adequada per a l'exercici de les funcions del personal, ja que algunes seccions, per mancances d'espai, han de distribuir el seu personal en espais diferents, amb la consegüent falta de comunicació i coordinació entre ells.</p>
<p>El Secretariat manté contactes amb altres institucions amb les quals intercanvia experiències i reflexions que milloren la qualitat del servei.</p>	<p>El mal funcionament dels sistemes de ventilació, refrigeració i calefacció i una il·luminació deficient afecten negativament les condicions de treball i de seguretat i higiene del personal.</p>
<p>Hi ha mecanismes informals per a adquirir, actualitzar i millorar el material (bibliogràfic, tecnològic o fungible) que el Secretariat necessita per a complir els seus objectius.</p>	
<p>El Secretariat avalua i revisa de manera informal la manera de gestionar els seus recursos.</p>	

**3. PUNTS FORTS, ÀREES DE MILLORA I ACCIONS DE MILLORA**

**5. PROCESSOS**

PUNTS FORTS	ÀREES DE MILLORA
<p>El servei té clarament definides i distribuïdes les responsabilitats del seu personal, tot i que encara no apareixen redactades en cap document escrit.</p>	<p>El Secretariat no té definits explícitament els seus processos clau ni tampoc ha establert indicadors de procés ni objectius de rendiment.</p>
<p>El servei fomenta la creativitat i la innovació entre el seu personal pel que fa a procediment de treball, organització d'activitats, etc. estudiant les propostes plantejades pel personal i, si escau, incorporant-les a l'esquema general d'actuacions i processos.</p>	<p>No hi ha establerts processos sistemàtics d'arreglada de reclamacions o suggeriments de millora ni enquestes de satisfacció dirigits a tots els grups d'interès i usuaris.</p>
<p>El Secretariat es preocupa per innovar i aprofitar els avantatges que ofereix la tecnologia.</p>	<p>No hi ha hagut un assessorament adequat al personal del servei sobre l'ús responsable de documents, protecció de dades i propietat intel·lectual.</p>
<p>El servei difon adequadament les activitats que organitza a través dels mitjans més habituals per a la difusió d'aquest tipus d'informació: web, agenda universitària, cartells, informació de mà (díptics, tríptics, punts de lectura...), etc.</p>	

**3. PUNTS FORTS, ÀREES DE MILLORA I ACCIONS DE MILLORA**

**6. RESULTATS EN ELS CLIENTS**

<b>PUNTS FORTS</b>	<b>ÀREES DE MILLORA</b>
<p>En línies generals, els usuaris es mostren bastant satisfets amb les activitats i amb el mateix funcionament del Secretariat, com reflecteix l'enquesta de satisfacció d'usuaris (veg. annex 1) .</p>	<p>No hi ha establits mecanismes d'aplicació sistemàtica per a mesurar la satisfacció dels usuaris.</p>
<p>La comunicació entre els usuaris, el personal del servei i la mateixa direcció, establida a través de vies tant formals com informals, és fluida i fàcil, i en tot moment els usuaris reben un tracte correcte i adequat, segons es desprèn de l'enquesta de satisfacció d'usuaris.</p>	<p>Els usuaris no tenen un coneixement adequat dels objectius del Secretariat</p>
<p>El Secretariat actua amb rapidesa i adequadament davant les queixes plantejades pels usuaris i els informa dels resultats, segons es desprèn de l'enquesta de satisfacció d'usuaris.</p>	<p>El Secretariat no té dissenyats formalment uns objectius de satisfacció ni uns indicadors de rendiment, ja que la carta de serveis encara està en procés d'elaboració i el pla estratègic està en fase de desplegament.</p>
<p>Les activitats que organitza el Secretariat són degudament difoses a través de les publicacions institucionals de la Universitat: web, guia de l'alumnat, administrador de correu, etc.</p>	
<p>El Secretariat analitza sistemàticament els resultats de les activitats que organitza i els compara amb les expectatives establides durant</p>	

que organitza i els contrasta amb les expectatives establides durant la fase de planificació.	
El Secretariat facilita als usuaris la possibilitat de fer consultes o tràmits de manera molt variada: presencialment, per telèfon o fax, per correu electrònic, per web, etc.	



**3. PUNTS FORTS, ÀREES DE MILLORA I ACCIONS DE MILLORA**

**7. RESULTATS EN LES PERSONES**

<b>PUNTS FORTS</b>	<b>ÀREES DE MILLORA</b>
<p>El personal del Secretariat està satisfet de formar-ne part i, en general, es mostra disposat a renunciar a un hipotètic trasllat a un altre servei de la Universitat, tal com reflecteix l'enquesta de clima laboral (veg. annex 2).</p>	<p>El servei no té establits procediments per a conèixer la satisfacció del personal ni per a determinar els seus objectius de satisfacció ni indicadors de rendiment.</p>
<p>Les relacions que s'estableixen entre les diferents persones que conformen el Secretariat, com també entre aquestes i els usuaris, és l'adequada per a configurar un bon ambient de treball i oferir un servei correcte, segons es desprèn de l'enquesta de clima laboral (veg. annex 2).</p>	<p>Les queixes plantejades pel personal del servei a la direcció no sempre tenen un tractament adequat.</p>
<p>El Secretariat disposa d'un programa de reunions de coordinació del servei, amb freqüència setmanal, que compleix les necessitats de comunicació interna entre les diferents àrees, segons es desprèn de l'enquesta de clima laboral (veg. annex 2)..</p>	<p>En alguns casos, la implicació del personal del Secretariat en les activitats que no estan directament sota la seua tutela és inferior a la que seria convenient.</p>

**3. PUNTS FORTS, ÀREES DE MILLORA I ACCIONS DE MILLORA**

**8. RESULTATS EN LA SOCIETAT**

PUNTS FORTS	ÀREES DE MILLORA
El Secretariat coordina el seu treball amb altres serveis de la Universitat i té relacions fluides i periòdiques amb entitats públiques i privades externes.	Els aspectes que influeixen en la percepció que té la societat del treball que realitza el Secretariat no estan identificats, ponderats ni avaluats.
El servei està sensibilitzat per a evitar qualsevol tipus de discriminació.	
La presència del Secretariat és freqüent en les activitats d'interès social que tenen a veure amb els objectius del servei.	
El Secretariat actua amb diligència davant qualsevol queixa de la societat.	
La contribució del Secretariat a la promoció del valencià és valorada positivament per altres serveis de la Universitat i per la societat,segons es desprèn de l'enquesta de satisfacció d'usuaris (veg. annex 1).	

**3. PUNTS FORTS, ÀREES DE MILLORA I ACCIONS DE MILLORA**

**9. RESULTATS CLAU**

<b>PUNTS FORTS</b>	<b>ÀREES DE MILLORA</b>
<p>La gestió pressupostària i administrativa respon satisfactòriament als objectius del servei.</p>	<p>Els objectius generals del servei, els principis de gestió i els indicadors estan definits en el Pla Estratègic, però no estan implantats.</p>
<p>Els resultats dels processos del servei, en general, evolucionen positivament, tal com es desprèn de la informació que arrepleguen les memòries anuals publicades en el web de la Universitat.</p>	<p>Els usuaris no utilitzen suficientment els recursos que el servei els ofereix.</p>
<p>En general, l'actuació de les diferents àrees que conformen el Secretariat proporciona resultats similars, segons es desprèn de l'enquesta de satisfacció d'usuaris (veg. annex 1).</p>	
<p>El nombre d'usuaris que ha participat en les activitats organitzades pel Secretariat ha augmentat progressivament, com arrepleguen les memòries anuals publicades en el web de la Universitat.</p>	

**3. PUNTS FORTS, ÀREES DE MILLORA I ACCIONS DE MILLORA**

**ACCIONS DE MILLORA PRIORITZADES**

<b>ÀREES DE MILLORA AGRUPADES</b>	<b>CAUSES</b>	<b>ACCIONS DE MILLORA</b>
Algunes vegades la direcció del servei posterga excessivament la presa de decisions.	Evitar conflictes amb tercers	Establir mesures perquè es prenguen decisions dins de terminis raonables
No hi ha mecanismes que permeten, sistemàticament, detectar les necessitats i expectatives de tots els grups d'interès del servei.	Pla estratègic pendent d'implantació	Aplicar els mecanismes proposats en el pla estratègic de manera sistemàtica

<p>La direcció no busca vies eficaces per a demostrar la seua satisfacció davant l'esforç i els resultats positius obtinguts pel personal amb les seues accions.</p>	<p>Centra l'atenció a millorar els aspectes del treball que encara no estan suficientment desenvolupats</p>	<p>Fer enquestes de clima laboral, avaluar-les i aplicar les conclusions.</p>
<p>La direcció del servei difon la informació sobre els canvis de manera asistemàtica i poc estructurada.</p>	<p>Falta d'un protocol de comunicació</p>	<p>Plantejar vies de comunicació adequades perquè la informació es difonga de manera homogènia entre tot el personal del Secretariat.</p>
<p>No hi ha mecanismes sistemàtics per a determinar l'eficàcia dels canvis introduïts.</p>	<p>Pla estratègic pendent d'implantació</p>	<p>Implantar de manera sistemàtica els mecanismes proposats en el pla estratègic</p>
<p>El servei no sempre fa una anàlisi metòdica i estructurada de la incidència de les seues activitats en el desenvolupament dels seus processos clau, especialment en el llarg termini.</p>	<p>No es gestionen de manera formal els processos del servei</p>	<p>Elaborar un manual de procediments clau del servei</p>

<p>L'esquema general de processos clau no està definit.</p>	<p>No es gestionen de manera formal els processos del servei</p>	<p>Elaborar un esquema general i un termini per a elaborar-lo</p>
<p>No hi ha mètodes per a avaluar la sensibilitat dels grups d'interès i la seua voluntat de cooperar amb els objectius del servei.</p>	<p>No s'ha tingut en compte aquesta variable com a factor clau</p>	<p>Enquestes o reunions amb els grups d'interès</p>
<p>No hi ha un pla de formació intern</p>	<p>Fins ara no s'ha considerat necessari fer un pla sistemàtic de formació, sinó que cada membre del personal ha manifestat les seues necessitats en moments puntuals.</p>	<p>Elaborar un pla de formació intern.</p>
<p>No s'avalua de manera formal i sistemàtica (a través d'enquestes o altres mitjans) la gestió dels recursos humans ni el rendiment del personal.</p>	<p>Fins ara s'ha considerat suficient fer-ho de manera informal</p>	<p>Comprovar i estimular el compliment d'objectius a través d'enquestes i el grau de compliment dels compromisos de la carta de serveis.</p>

<p>No s'ha fet una reflexió metòdica i estructurada sobre les mesures de seguretat i higiene i de prevenció de riscos laborals.</p>	<p>Perquè s'ha considerat que estes mesures depenien d'altres unitats</p>	<p>Definir per àrees els principals riscos i les condicions laborals que és necessari millorar</p>
<p>Algunes àrees necessiten urgentment augmentar la dotació de personal per a poder exercir les seues funcions adequadament.</p>	<p>No depèn directament de la decisió del servei</p>	<p>Augmentar la dotació del personal d'algunes àrees en funció de les seues necessitats</p>
<p>La distribució de les instal·lacions no és la més adequada per a l'exercici de les funcions del personal, ja que algunes seccions, per mancances d'espai, han de distribuir el seu personal en espais diferents, amb la consegüent falta de comunicació i coordinació entre ells.</p>	<p>No depèn directament de la decisió del servei</p>	<p>Dotar d'espais més adequats les àrees que ho necessiten per a optimitzar l'ús de les instal·lacions i la distribució del seu personal</p>

<p>El mal funcionament dels sistemes de ventilació, refrigeració i calefacció i una il·luminació deficient afecten negativament les condicions de treball i de seguretat i higiene del personal.</p>	<p>No depèn directament de la decisió del servei</p>	<p>Solucionar els problemes de ventilació, refrigeració, calefacció i il·luminació de l'edifici.</p>
<p>El Secretariat no té definits explícitament els seus processos clau ni tampoc ha establert indicadors de procés ni objectius de rendiment.</p>	<p>el pla estratègic encara no està implantat</p>	<p>Aplicar el pla estratègic.</p>
<p>No hi ha establerts processos sistemàtics d'arregla de reclamacions o suggeriments de millora ni enquestes de satisfacció dirigits a tots els grups d'interès i usuaris.</p>	<p>el pla estratègic encara no està implantat</p>	<p>Aplicar els sistemes d'enquestes i procediments de tramitació de queixes i suggeriments previstos en el pla estratègic.</p>



<p>No hi ha hagut un assessorament adequat al personal del servei sobre l'ús responsable de documents, protecció de dades i propietat intel·lectual.</p>	<p>Falta d'un pla de formació adequat</p>	<p>Elaborar un pla de formació intern.</p>
<p>El Secretariat no té dissenyats formalment uns objectius de satisfacció ni uns indicadors de rendiment, ja que la carta de serveis encara està en procés d'elaboració i el pla estratègic està en fase de desplegament.</p>	<p>No s'han difós de manera adequada</p>	<p>Elaborar la carta de serveis del secretariat</p>
<p>El servei no té establits procediments per a conèixer la satisfacció del personal ni indicadors de rendiment.</p>	<p>No s'ha valorat suficientment la satisfacció del personal</p>	<p>Dissenyar mecanismes per a conèixer els objectius de satisfacció del personal i avaluar-ne el grau de compliment i la seua influència en els resultats.</p>
<p>Les queixes plantejades pel personal del servei a la direcció no sempre tenen un tractament adequat.</p>	<p>Falta de comunicació</p>	<p>Millorar els canals de comunicació abans de la presa d'una resolució</p>

<p>En alguns casos, la implicació del personal del Secretariat en les activitats que no estan directament sota la seua tutela és inferior a la que seria convenient.</p>	<p>Falta de motivació</p>	<p>Detallar i difondre les diferents funcions que fa cada àrea i cada membre del personal, com estableix el pla estratègic</p>
<p>Els aspectes que influeixen en la percepció que té la societat del treball que realitza el Secretariat no estan identificats, ponderats ni avaluats.</p>	<p>El protocol d'actuació no té previst fer una valoració de la repercussió de les activitats realitzades</p>	<p>Establir actuacions de mesura de l'opinió de la societat en els protocols d'actuació</p>
<p>Els objectius generals del servei, els principis de gestió no estan implantats</p>	<p>No s'està aplicant el pla estratègic</p>	<p>Aplicar el Pla Estratègic</p>
<p>No es mesuren els resultats dels processos de gestió.</p>	<p>No s'està aplicant el pla estratègic</p>	<p>Aplicar el Pla Estratègic</p>
<p>Els usuaris no utilitzen suficientment els recursos que el servei els ofereix.</p>	<p>No s'han donat a conèixer de manera adequada</p>	<p>Avaluar els recursos oferits, detectar els que estan infrautilitzats i establir mesures de difusió</p>

**4. PLA DE MILLORES 2007-2009**

<b>ACCIONS DE MILLORA</b>	<b>TASQUES QUE S'HAN DE DESENVOLUPAR</b>	<b>Responsable</b>	<b>Data inici - acabament</b>	<b>Recursos necessaris</b>	<b>Indicador de seguiment</b>
1.1 Aplicar el pla estratègic	a) Aplicació b) Seguiment	- Tot el personal del SPV  - Caps de les àrees  - Director del servei  - Gerència	2007-2009	Hi ha suficients recursos	Compliment de terminis
1.2 Elaborar un esquema general de processos clau (mapa de processos), amb indicació explícita dels indicadors de procés i els objectius de rendiment	a) Redacció b) Aprovació c) Seguiment	- Caps de les àrees  - Director del servei	Segon semestre 2007	Hi ha suficients recursos	Existència del mapa de processos

<p>1.3 Elaborar un manual de procediments clau del servei</p>	<p>a) Redacció b) Aprovació c) Difusió d) Seguiment</p>	<p>- Grup de treball - Director del servei</p>	<p>2008</p>	<p>Hi ha suficients recursos</p>	<p>Existència del manual de procediments</p>
<p>1.4 Elaborar un pla de formació intern per àrees bianual</p>	<p>a) Redacció b) Discussió c) Aprovació</p>	<p>- Tot el personal del SPV - Caps de les àrees - Director del servei</p>	<p>Segon semestre 2007</p>	<p>Hi ha suficients recursos</p>	<p>Existència del pla de formació intern</p>
<p>1.5 Definir per àrees els principals riscos i les condicions laborals que és necessari millorar</p>	<p>a) Arreplega de problemes, molèsties i solucions b) Redacció d'un document c) Discussió d) Tramitar-lo</p>	<p>- Tot el personal del SPV - Caps de les àrees - Director del servei</p>	<p>Primer semestre 2008</p>	<p>Hi ha suficients recursos</p>	<p>Compliment de terminis</p>
<p>1.6 Elaborar la carta de serveis del Secretariat</p>	<p>a) Redacció b) Aprovació c) Difusió d) Seguiment</p>	<p>- Grup de treball - Director del servei - Unitat Tècnica de Qualitat</p>	<p>Primer semestre 2008</p>	<p>Hi ha suficients recursos</p>	<p>Existència de la carta de serveis</p>

<p>1.7 Establir un sistema per a mesurar la satisfacció dels usuaris, amb objectius definits i indicadors de rendiment</p>	<p>a) Redacció b) Aprovació c) Seguiment</p>	<p>- Tot el personal del Secretariat -Caps de les àrees - Grup de treball - Director del Servei - Unitat Tècnica de Qualitat</p>	<p>2008</p>	<p>Hi ha recursos suficients</p>	<p>Existència del sistema de mesura.</p>
<p>1.8 Establir un sistema per a mesurar el clima laboral i el grau de satisfacció del personal, amb objectius definits i indicadors de rendiment, i avaluar-ne la influència en els resultats</p>	<p>a) Disseny b) Aplicació c) Avaluació</p>	<p>- Director del servei - Caps de les àrees - Unitat Tècnica de Qualitat</p>	<p>Primer semestre 2008</p>	<p>Hi ha recursos suficients</p>	<p>Existència del sistema de mesura.</p>
<p>1.9 Millorar la difusió de recursos a disposició dels usuaris i potenciar especialment els que estan infrautilitzats</p>	<p>a) Avaluar els recursos oferits b) Detectar els que estan infrautilitzats c) Establir mesures de difusió</p>	<p>- Tot el personal del SPV -Caps de les àrees - Director del servei - Unitat Tècnica de Qualitat</p>	<p>Primer semestre 2008</p>	<p>Hi ha recursos suficients</p>	<p>Compliment de terminis</p>

<p>1.10 Establir actuacions de mesurament de l'opinió de la societat en els protocols d'actuació</p>	<p>a) Disseny b) Aplicació c) Avaluació</p>	<p>- Director del servei - Unitat Tècnica de Qualitat</p>	<p>2008</p>		
<p>1.11 Establir mesures perquè es prenguen decisions dins de terminis raonables</p>	<p>a) Anàlisi b) Disseny c) Aplicació d) Avaluació</p>	<p>- Director del servei - Responsables de les àrees</p>	<p>2008</p>	<p>Hi ha recursos suficients</p>	<p>Compliment de terminis</p>
<p>1.12 Plantejar vies de comunicació adequades perquè la informació es difonga de manera homogènia entre tot el personal del Secretariat.</p>	<p>a) Anàlisi b) Disseny c) Aplicació d) Avaluació</p>	<p>- Director del servei - Caps de les àrees</p>	<p>2008</p>	<p>Hi ha recursos suficients</p>	

<p>1.13 Elaborar i difondre una relació de tots els llocs de treball del Secretariat i funcions assignades a cadascun</p>	<p>a) Elaboració b) Discussió c) Aprovació d) Difusió</p>	<p>- Tot el personal del SPV - Director del servei - Caps de les àrees</p>	<p>2007</p>	<p>Hi ha recursos suficients</p>	<p>Compliment de terminis</p>
<p>2.1 Augmentar la dotació del personal</p>	<p>a) Contractació temporal d'una persona per a l'Àrea d'Administració durant els períodes de matrícula</p>	<p>- Director del servei - Gerència</p>	<p>2007-2008</p>		<p>Contractació del personal necessari</p>
<p>2.2 Dotar d'espais més adequats les àrees de Formació i Assessorament per a optimitzar l'ús de les instal·lacions i la distribució del seu personal</p>	<p>a) Avaluació de l'espai necessari b) Sol·licitud a la Gerència</p>	<p>- Director del servei - Gerència - Caps de les àrees</p>	<p>2007-2008</p>		<p>Ocupació del nou espai</p>
<p>2.3 Solucionar els problemes de ventilació, refrigeració, calefacció i il·luminació de l'edifici</p>	<p>a) Avaluació de les deficiències b) Elaboració d'un informe c) Sol·licitud a la Gerència</p>	<p>- Director del servei - Gerència - Caps de les àrees</p>	<p>2007-2008</p>		<p>Solució dels problemes i les deficiències detectats</p>

**4. PLA DE MILLORES 2007-2009**



## ANNEXOS

**Annex 1:** Resultats de les enquestes

**Annex 2:** Evidències

## ANNEX 1

### 1. ENQUESTA DE SATISFACCIÓ D'USUARIS SECRETARIAT DE PROMOCIÓ DEL VALENCIÀ

Elaborada per la Unitat Tècnica de Qualitat  
Març de 2007

Mitjana global: **5,43**

(\*) Mitjana aritmètica de les respostes dels enquestats  
en una escala de l'1 al 7

### 2. ENQUESTA DE CLIMA LABORAL DEL SECRETARIAT DE PROMOCIÓ DEL VALENCIÀ

Elaborada per la Unitat Tècnica de Qualitat  
Març de 2007

Nombre d'enquestes realitzades: 19

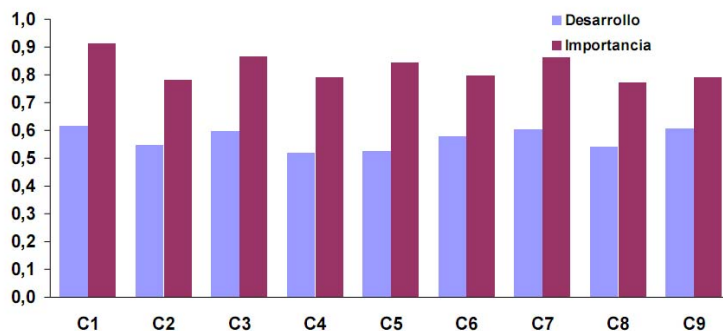
Mitjana general: **4,81**

(\*) Mitjana aritmètica de les respostes dels enquestats  
en una escala de l'1 al 7

### 3. ENQUESTA MODEL EFQM

Elaborada per la Unitat Tècnica de Qualitat  
Març de 2007

Mitjanes globals per criteri



- C1 Lideratge
- C2 Política i estratègia
- C3 Persones
- C4 Aliança i recursos
- C5 Processos
- C6 Resultats en clients
- C7 Resultats en persones
- C8 Resultats en la societat
- C9 Resultats clau

## ANNEX 2

### EVIDÈNCIES

1. Lideratge	Cap
2. Política i estratègia	Enquesta de clima laboral Memòries anuals
3. Persones	Pla estratègic
4. Aliances i recursos	Pla estratègic Memòries anuals
5. Processos	Pla estratègic Pàgina web Material divers de difusió informativa
6. Resultats en els clients	Enquesta de satisfacció dels usuaris Pàgina web Material divers de difusió informativa
7. Resultats en les persones	Enquesta de clima laboral
8. Resultats en la societat	Memòries anuals Enquesta de satisfacció d'usuaris Pàgina web
9. Resultats clau	Memòries anuals Enquesta de satisfacció d'usuaris