



**PROTOCOLO
PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE
MEJORAS**

SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA

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 GESTIÓN ACADÉMICA

Responsable: CARLES PÈREZ ORIHUEL

Dirección: EDIFICIO RECTORADO

Teléfono: 965 90 93 07

Dirección de correo electrónico: servei.gestioacademica@ua.es

Página web del Servicio:

http://www.ua.es/es/servicios/coordinacion_informacion/index.html



1. Introducción

1.1. Composición del comité de autoevaluación y plan de trabajo

COMPOSICIÓN DEL COMITÉ

Javier González Rey, oficial especialista de la Unidad de Apoyo a la Docencia

Celia Martínez Vallejo, Gestora Jefe de la Unidad de Gestión de Espacios

Sonia Blasco Ramos, Gestora de la Unidad de Coordinación Académica y Centros

Cristina Camuñas Mohinelo, Gestora de la Unidad de Planes de Estudios

Juan Francisco Pérez Ortiz, Gestor Jefe de la Unidad de Innovación Educativa

PLAN DE TRABAJO

I.- INTRODUCCIÓN

1.- Sesiones formativas (20 horas)

2.- Reuniones del comité del servicio:

Han sido necesarias cinco reuniones del comité con una duración aproximada cada una de ellas de 2 horas y media:

- Listado de actividades del servicio
- Elaboración del mapa de procesos
- Descripción de uno de los procesos
- Análisis y valoración de los resultados de las encuestas (fortalezas y áreas de mejora)
- Redacción de las propuestas de mejora

II.- ANÁLISIS DE ENCUESTAS

Facilitado por la Unidad Técnica de Calidad

Como anexo, los informes correspondientes que nos envíe la UTC

III.- FORTALEZAS Y ÁREAS DE MEJORA

Realización de un listado con los puntos fuertes y puntos débiles por cada uno de los criterios del FQM: se basará en los resultados obtenidos en los ejercicios realizados y las encuestas de satisfacción.

IV.- PLAN DE ACTUACIÓN

Actuaciones que dependen del propio Servicio

Actuaciones externas

El Protocolo se difundió entre el resto de los miembros del servicio y se recibieron 5



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

DEPENDENCIA DEL SERVICIO EN LA ESTRUCTURA DE LA U.A.

El Servicio de Gestión Académica depende orgánicamente de Gerencia y funcionalmente de los siguientes Vicerrectorados:

- Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado
- Vicerrectorado de Infraestructuras y Ampliación del Campus
- Vicerrectorado de Tecnología e Innovación Educativa
- Vicerrectorado de Alumnado
- Vicerrectorado de Calidad y Armonización Europea

UBICACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA

El Servicio de Gestión Académica está ubicado en el pasillo izquierdo de la planta baja del edificio de rectorado (nº 28), entre el Servicio de Gestión de Personal y el Vicerrectorado de Infraestructuras y Ampliación del Campus, correspondiendo las estancias ocupadas a los siguientes códigos sigua:

- 0028PB093: Unidad de Gestión de Espacios y Unidad de Apoyo a la Docencia
- 0028PB026: Subdirección de Innovación Educativa y Espacios Docentes y Subdirección de Gestión Académicas y Estudios
- 0028PB092: Unidad de Coordinación Académica y de Centros, Unidad de Normativa y Planificación y Unidad de Planes de Estudio
- 0028PB027: Dirección del Servicio
- 0028PB028: Archivo
- 0028PB029: Unidad de Innovación Educativa

PERSONAL DEL SERVICIO

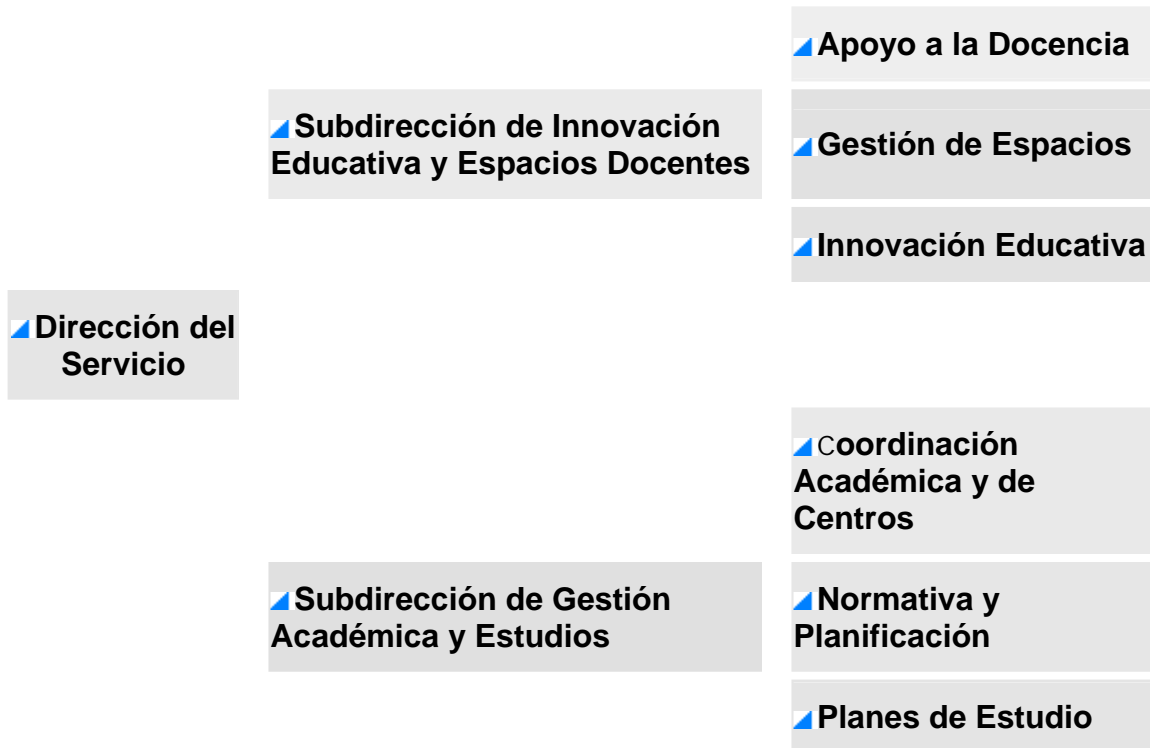
En el Servicio de Gestión Académica trabajan un total de 20 personas con la siguiente distribución:

- Equipo directivo: 3 (1 director y 2 subdirectoradas)
- Gestores Jefe: 6 (uno por Unidad)



- Gestores: 10
- Auxiliares de Servicios: 6
- Técnicos: 1

ORGANIGRAMA DEL SERVICIO



1.3. Misión, visión y factores críticos de éxito

MISIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA

Gestionar con criterios de eficiencia y calidad, la actividad académica y administrativa, en colaboración con las distintas Unidades de la Universidad de Alicante, para facilitar el desarrollo de la docencia, la implantación de las Nuevas Tecnologías y el cumplimiento de la normativa vigente.

(Gestionar: planificar, organizar, coordinar y controlar)

VISIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA

El Servicio de Gestión Académica deberá estar dotado de herramientas informáticas



adecuadas que permitan resolver de manera eficiente su misión.

El componente humano de este Servicio será estable y tendrá la formación necesaria que permita y fomente la cultura corporativa.

El equipo directivo tendrá un plan estratégico definido y fomentará el compromiso de equipo y la comunicación interna. De esta forma, se habrá conseguido un liderazgo participativo.

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO

Definición de objetivos

Documentación de procesos

Indicadores de medida establecidos

Ambiente favorable de trabajo

Empatía

Atención inmediata y eficaz a las incidencias

1.4. Objetivos y servicios ofrecidos

OBJETIVOS

Facilitar el desarrollo de la docencia, resolviendo las incidencias que se puedan generar.

- Utilizar un sistema de dirección basado en la planificación, ejecución y evaluación de resultados orientado a la mejora continua.

- Facilitar los conocimientos y habilidades que permitan el progreso profesional, fomentando la cultura corporativa como elemento esencial de compromiso de equipo.

- Orientar el desarrollo de las herramientas informáticas de gestión académica (Campus virtual, Universitat XXI) para conseguir un sistema tecnológico integral, funcional, flexible e innovador.

- Identificar y disponer de la información necesaria para la toma de decisiones y desarrollar un sistema de comunicación que garantice la coordinación y eficacia de los servicios a la comunidad universitaria y al entorno.

- Desarrollar sistemas y procedimientos de gestión orientados a las necesidades de los usuarios directos (PDI, PAS, Alumnado) y de la sociedad en general, incrementando su grado de satisfacción.

SERVICIOS

Gestión de Planes de Estudio

Gestión de Expedientes



Gestión de Recursos Docentes
Coordinación Académica y de Centros
Normativa Académica
Gestión y asignación de Espacios
Tramitación de alquileres de espacios
Gestión del Campus Virtual
Apoyo a la docencia

1.5. Grupos de interés

USUARIOS

Internos: PAS, PDI y alumnado

Externos: organismos públicos, empresas privadas, centros culturales...

EQUIPO DIRECTIVO (rectorado y gerencia)

PERSONAL (recursos humanos)

COLABORADORES

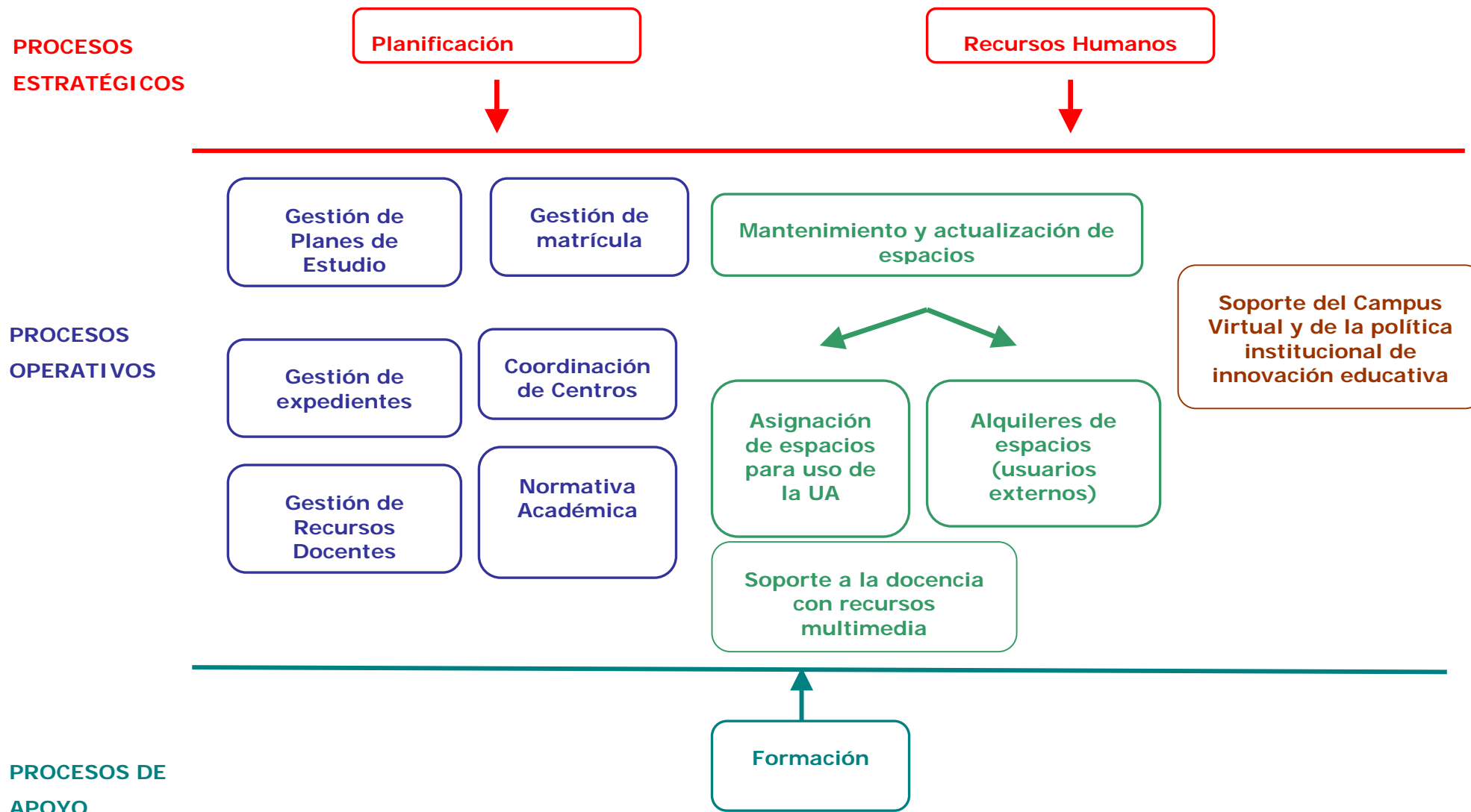
Internos: Servicio de Informática

Externos

PROVEEDORES

ADMINISTRACIÓN (normativa)

1.6. Mapa de procesos





2. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

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 de satisfacción de usuarios:

Tamaño muestral: 61 (11 centros, 40 departamentos, 6 coordinadores de servicios y otros usuarios 4)

Encuesta de clima laboral:

Población y tamaño muestral: 20

Cuestionario de autoevaluación:

Tamaño muestral: 8 (componentes del comité de calidad y equipo directivo, 5 + 3)

2.2. Proceso de recogida de datos

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

Encuesta de satisfacción de usuarios:

Proceso telefónico asistido por ordenador del 20 al 31 de marzo de 2006

Encuesta de clima laboral:

Cuestionario autocumplimentado de 24 preguntas realizado en abril de 2006

Cuestionario de autoevaluación:

Cuestionario autocumplimentado sobre 9 criterios, con una media de 15 preguntas cada uno de ellos, realizado durante marzo de 2006

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

1. LIDERAZGO

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
El equipo directivo mantiene una actitud receptiva ante las propuestas o sugerencias del personal.	El equipo directivo no tiene una comunicación fluida con el resto del personal.
El equipo directivo mantiene una buena relación personal con los compañeros.	Insuficiente organización del equipo directivo.
	Falta de coordinación entre las distintas Unidades del Servicio.
	No hay suficiente capacidad resolutoria por parte del equipo directivo del Servicio.
	El equipo directivo no siempre toma las decisiones en tiempo adecuado.



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

2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
Buena predisposición ante los cambios.	Ausencia de estrategia y planificación para el buen desarrollo de las funciones del servicio.
El equipo directivo facilita los equipos y materiales necesarios a todo su personal.	Falta de polivalencia en los puestos de trabajo en determinadas unidades del servicio, refiriéndose a la capacidad de realizar una persona las funciones de distintos puestos de trabajo.
	El equipo directivo no siempre tiene en cuenta las opiniones del personal del Servicio en su toma de decisiones.
	Aunque se conocen los objetivos generales del Servicio, no están catalogados formalmente.



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

3. PERSONAS

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
Buen ambiente de trabajo y cordialidad entre los compañeros.	Falta espíritu de trabajo en equipo.
El clima laboral es positivo en la medida en que el trabajo que se realiza es interesante, implica realizar tareas variadas y aprender nuevas habilidades.	No existen canales de comunicación interpersonales (falta comunicación entre el propio personal del servicio).
El equipo directivo permite la formación continua de los miembros de su Servicio.	Aunque hay una alta predisposición ante la realización del trabajo el grado de implicación difiere mucho entre los distintos miembros el Servicio.



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

4. ALIANZAS Y RECURSOS

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
Los colaboradores clave (Centros, Departamentos, Conserjerías) están identificados por relación directa en el trabajo.	Falta intensificar la relación con los colaboradores clave (Centros, Departamentos y Conserjerías).
Se rentabilizan y actualizan los recursos informáticos, adaptándolos a las necesidades del Servicio.	Aunque se evalúan las condiciones de trabajo, no se establecen mecanismos orientados a la corrección de las deficiencias.



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

5. PROCESOS

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
Los grupos de interés están identificados por ser usuarios directos del Servicio.	No hay una clara asignación de funciones.
El Servicio apuesta activamente por la implantación de las Nuevas Tecnologías.	Aunque existen algunos procedimientos escritos y publicados en web (procedimiento de matrícula, procedimiento de devolución de tasas, etc.) no todos los procesos están definidos en su totalidad.
	No hay una adecuada planificación que permita anticipar la respuesta ante un cambio sobrevenido.



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

6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
Los usuarios están satisfechos según se desprende de las encuestas realizadas por la UTC.	No existen mecanismos normalizados y sistemáticos para la medición de la satisfacción de los usuarios.
Clara vocación de atención al usuario.	Aunque existen aportaciones de sugerencias, no están establecidos los mecanismos para hacerlo "formalmente".
	No están consignados por escrito todos los procedimientos e instrucciones que afectan a nuestros clientes (usuarios).
	No existen indicadores para conocer los resultados de los clientes

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

7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
En general, hay una cierta satisfacción y sentido de pertenencia al servicio, según se desprende de la encuesta EFQM	No existe ningún procedimiento para conocer la satisfacción del personal del servicio.
Hay una fuerte implicación en las tareas a realizar, según los resultados de la encuesta sobre clima laboral.	No existe un programa de reuniones que se ajuste a las necesidades de comunicación del servicio.
Hay una capacidad de iniciativa, según se desprende de la encuesta sobre clima laboral.	No hay indicadores que permitan conocer el grado de satisfacción de los miembros del Servicio (se cuenta únicamente con las encuestas puntuales que se han realizado por el Servicio de Calidad).

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

8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
Relaciones con otras Universidades para mejorar los procesos, mediante reuniones del Director del Servicio con los representantes de otras Universidades en materia de Gestión Académica.	La página web no está actualizada.
Relación fluida con otros servicios de la UA (Servicio de Informática, Alumnado, etc.), formal e informalmente.	No existen mecanismos establecidos para recabar la información sobre los usuarios.
Rápida atención a las peticiones de usuarios externos y las quejas derivadas de las mismas.	
El personal del Servicio por iniciativa propia hace un uso correcto del material reciclable.	

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

9. RESULTADOS CLAVE

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
Tendencia positiva en el número de usuarios del servicio.	Faltan objetivos y planificación del servicio.
Se dispone de materiales y equipos adecuados para alcanzar objetivos.	No existen indicadores ni estudios evolutivos que permitan comparaciones.
Ausencia de incidencias "graves" en los procesos clave.	

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
<ul style="list-style-type: none"> - El equipo directivo no tiene una comunicación fluida con el resto del personal - El equipo directivo no siempre tiene en cuenta las opiniones solicitadas al personal del Servicio 	Carencia de calendario sistematizado de reuniones	Establecer un sistema de reuniones periódicas con el personal del Servicio para recabar sugerencias o propuestas y detectar problemas.	Máx.	Inm.	Alto	Máx.

<ul style="list-style-type: none"> - No hay suficiente capacidad resolutoria por parte de la dirección - El equipo directivo no siempre toma las decisiones en tiempo adecuado. - No hay una adecuada planificación que permita anticipar la respuesta ante un cambio sobrevenido. 		<p>Establecer objetivos.</p> <p>Establecer un sistema de seguimiento de las decisiones.</p>	Máx.	Medio	Máx.	Máx.
<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia de estrategia y planificación para el buen desarrollo de las funciones del servicio. - Insuficiente organización del equipo directivo. 		<p>Elaborar y poner en marcha un Plan Estratégico y de Calidad del Servicio y seguimiento de los mismos.</p> <p>Elaborar la Carta de Servicios.</p>	Máx.	Medio	Máx.	Máx.

<p>- Falta de coordinación entre las distintas Unidades del Servicio</p>		<p>Formalizar canales de comunicación entre las distintas unidades dentro del Servicio, por ejemplo, mediante reuniones e información en tablón de anuncios.</p>	<p>Máx.</p>	<p>Medio</p>	<p>Alto</p>	<p>Medio</p>
<p>- Falta de polivalencia en los puestos de trabajo en determinadas unidades del servicio.</p>	<p>Las funciones del trabajo están tan segmentadas que hay una fuerte dependencia persona-tarea.</p>	<p>Rotar a las personas en las distintas tareas del Servicio dentro de la Subdirección de Gestión Académica.</p>	<p>Máx.</p>	<p>Medio</p>	<p>Alto</p>	<p>Medio</p>
<p>- Falta espíritu de trabajo en equipo. - Ausencia de canales de comunicación interpersonales</p>		<p>Utilizar de técnicas para fomentar el trabajo en equipo (tormenta de ideas, reuniones, debates, etc.) Establecer mecanismos de medición de la satisfacción del personal.</p>	<p>Media</p>	<p>Medio</p>	<p>Medio</p>	<p>Media</p>



<p>- Los procesos no están definidos en su totalidad</p> <p>- No están consignados por escrito todos los procedimientos e instrucciones que afectan a nuestros clientes (usuarios).</p>		<p>Describir sistemática y detallada de los procesos y procedimientos.</p> <p>Establecer indicadores de procesos</p>	Media	Inmed	Alto	Máx.
<p>- No hay una clara asignación de funciones.</p>		<p>Definir de manera clara las funciones y responsabilidades de cada miembro del Servicio.</p>	Media	Inmed	Alto	Máx.
<p>- Falta intensificar la relación con los colaboradores clave (Centros y conserjerías).</p>		<p>Establecer un calendario de reuniones.</p> <p>Informar con suficiente antelación de las acciones o decisiones que puedan repercutir en las tareas de los colaboradores.</p>	Media	Medio	Medio	Máx.

<p>- No existen mecanismos normalizados y sistemáticos para la medición de la satisfacción de los usuarios.</p> <p>- Los mecanismos espontáneos de aportación de sugerencias de los usuarios no están formalizados.</p>		<p>Establecer mecanismos de medición de la satisfacción de los usuarios</p> <p>Establecer mecanismos formales de aportación y seguimiento de sugerencias.</p> <p>Dar a conocer a través de la web los procedimientos e instrucciones que afecten a nuestros usuarios.</p> <p>Establecer indicadores de usuarios.</p>	<p>Media</p>	<p>Medio</p>	<p>Alto</p>	<p>Media</p>
<p>- No existe un programa de reuniones que se ajuste a las necesidades de comunicación del servicio.</p> <p>- No existe ningún procedimiento para conocer la satisfacción del personal del servicio.</p>		<p>Fijar reuniones trimestrales para conocer el clima laboral y hacer públicos los resultados.</p> <p>Realizar encuestas al personal del Servicio dirigidas a conocer su grado de satisfacción.</p> <p>Establecer indicadores de personal</p>	<p>Mínim.</p>	<p>Medio</p>	<p>Medio</p>	<p>Medio</p>



<ul style="list-style-type: none"> - La página web no está actualizada. - No existen mecanismos establecidos para recabar la información sobre los usuarios. 		<p>Actualizar la página web destinada a usuarios externos: tarifas, servicios disponibles, condiciones de contratación, manuales...</p> <p>Publicar cuestionarios para recabar información relacionada con la satisfacción, incidencias, sugerencias...</p>	Mínim.	Inmed	Alto	Máx.
<ul style="list-style-type: none"> - Faltan objetivos y planificación del servicio. - No existen indicadores ni estudios evolutivos que permitan comparaciones. 		<p>Definir los objetivos de las distintas Unidades</p> <p>Establecer un calendario anual de actuaciones</p> <p>Establecer indicadores de medida.</p>	Máx.	Medio	Alto	Máx.

4. PLAN DE MEJORAS (1)

ACCIONES DE MEJORA	TAREAS A DESARROLLAR	Responsable de la realización	Fecha inicio-fin	Recursos necesarios	Indicador de seguimiento
1.1 Establecer un sistema de reuniones periódicas con el personal del Servicio para recabar sugerencias o propuestas y detectar problemas.	Analizar ritmos de trabajo Detectar día idóneo Fijar dinámica de reuniones Distribuir un documento con los compromisos fijados	Equipo Directivo y Gestores Jefes	Septiembre 2006 - Julio 2007	Proyector Portátil	Número de reuniones realizadas
1.2 Establecer objetivos. Establecer un sistema de seguimiento de las decisiones.	Identificar objetivos Redactar y difundir Seguimiento	Personal del Servicio	Septiembre 2006 - Julio 2007		Revisión trimestral del catálogo de objetivos

<p>1.3 Elaboración y puesta en marcha de un Plan de Calidad del Servicio y seguimiento del mismo.</p>	<p>Elaboración Aprobación Difusión Seguimiento</p>	<p>Dirección del Servicio Unidad Técnica de Calidad</p>	<p>Marzo 2006 Septiembre 2008</p>		<p>Estudio anual comparativo de resultados de encuestas</p>
<p>1.4 Formalizar canales de comunicación entre las distintas unidades dentro del Servicio.</p>	<p>Comunicar a todos los miembros del Servicio la información de carácter general de las distintas unidades que se envía a los usuarios, vía correo electrónico.</p>	<p>Personal del Servicio</p>	<p>Septiembre 2006 – Septiembre 2007</p>		<p>Verificación de número de circulares recibidas</p>
<p>1.5 Rotar a las personas en las distintas tareas del Servicio dentro de la Subdirección de Gestión Académica.</p>	<p>Identificar los períodos de máxima y mínima actividad de cada Unidad para realizar tareas de apoyo.</p>	<p>Equipo directivo</p>	<p>Septiembre 2006 – Septiembre 2007</p>		<p>Número de períodos en que se ha realizado apoyo y número de personas que han participado</p>

<p>1.6 Utilizar técnicas para fomentar el trabajo en equipo (tormenta de ideas, reuniones, debates, etc.)</p> <p>Establecer mecanismos de medición de la satisfacción del personal.</p>	<p>Habilitar un espacio en la web del Servicio donde se puedan plasmar ideas, sugerencias y comentarios por parte de todos los miembros.</p> <p>Realización de dos encuestas al año para recabar información sobre la satisfacción de los miembros del Servicio.</p>	<p>Equipo directivo</p> <p>Personal del Servicio</p>	<p>Septiembre 2006 – Septiembre 2007</p>		<p>Resultado comparativo de las encuestas de satisfacción.</p> <p>Número de aportaciones recogidas en la web.</p>
<p>1.7 Describir sistemática y detallada de los procesos y procedimientos.</p>	<p>Identificar los procesos y procedimientos.</p> <p>Redactarlos</p> <p>Consensuarlos</p> <p>Difundirlos</p>	<p>Personal del Servicio</p>	<p>Septiembre 2006 - Septiembre 2008</p>		<p>Número de procedimientos elaborados y publicados en un año.</p>
<p>1.8 Definir clara de las funciones y responsabilidades de cada miembro del Servicio.</p>	<p>Identificar las tareas que se realizan en el Servicio y los objetivos por puesto de trabajo.</p> <p>Asignar a cada responsable sus funciones</p>	<p>Equipo directivo</p>	<p>Septiembre 2006 – Diciembre 2006</p>		



<p>1.9 Establecer un calendario de reuniones.</p> <p>Informar con suficiente antelación de las acciones o decisiones que puedan repercutir en las tareas de los colaboradores.</p>	<p>Fijar reuniones bimensuales con los Centros y semestrales con las Conserjerías.</p> <p>Informar por escrito a los implicados sobre los acuerdos tomados en cada reunión.</p>	<p>Equipo directivo y Gestores Jefe.</p>	<p>Septiembre 2006 – Septiembre 2007</p>		<p>Número de reuniones según periodos establecidos.</p>
<p>1.10 Establecer mecanismos de medición de la satisfacción de los usuarios</p> <p>Establecer mecanismos formales de aportación y seguimiento de sugerencias.</p> <p>Dar a conocer a través de la web los procedimientos e instrucciones que afecten a nuestros usuarios.</p>	<p>Preparar encuestas previo análisis de procesos que dependen directamente del Servicio.</p> <p>Desarrollar partes de incidencias y formularios de sugerencias.</p>	<p>Personal del Servicio</p>	<p>Septiembre 2006 – Septiembre 2007</p>		<p>Disponibilidad en web para los usuarios en el plazo de un año.</p>

<p>1.11 Fijar reuniones trimestrales para conocer el clima laboral y hacer públicos los resultados.</p>	<p>Concretar el calendario de reuniones y dejar constancia escrita de los acuerdos.</p>	<p>Director del Servicio</p>	<p>Septiembre 2006 – Septiembre 2007</p>		<p>Realización de cuatro reuniones en un año</p>
<p>1.12 Actualizar la página web destinada a usuarios externos: tarifas, servicios disponibles, condiciones de contratación, manuales... Publicar cuestionarios para recabar información relacionada con la satisfacción, incidencias, sugerencias...</p>	<p>Incorporar en todos los procesos de la edición y difusión vía web.</p>	<p>Todos los miembros del Servicio</p>	<p>Septiembre 2006 – Diciembre 2006</p>		<p>Cumplimiento de plazos</p>

4. PLAN DE MEJORAS (2)

ACCIONES DE MEJORA	TAREAS A DESARROLLAR	Responsable de la realización	Fecha inicio-fin	Recursos necesarios	Indicador de seguimiento
1.13 Elaborar y poner en marcha el Plan Estratégico del Servicio y llevar un seguimiento del mismo.	<ul style="list-style-type: none"> a) Elaboración b) Aprobación c) Difusión d) Ejecución y seguimiento 	Dirección del Servicio Gerencia	2006 - 2008	Los ya existentes	Cumplimiento de los plazos
1.14 Establecer y aplicar indicadores de medida	<ul style="list-style-type: none"> e) Definición de indicadores f) Aprobación g) Implantación h) Seguimiento 	Personal del Servicio	a) b) y c) en 2007, d) anual	Los ya existentes	Cumplimiento de plazos
1.15 Elaborar la carta de servicios	<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



<p>2.1 Participar en la definición de los objetivos que no dependen del propio Servicio pero afectan al funcionamiento de sus unidades.</p> <p>Establecer un calendario anual de actuaciones</p>	<p>Elaboración del catálogo de objetivos</p> <p>Concretar de un indicador de medida para cada objetivo</p> <p>Fijar del calendario de acciones</p> <p>Aprobar</p> <p>Seguimiento y control.</p>	<p>Vicerrectorados implicados</p> <p>Equipo directivo</p> <p>Gestores Jefe</p>	<p>Septiembre 2006 – Septiembre 2007</p>		<p>Disponibilidad en plazo del catálogo, calendario e indicadores.</p>
--	--	---	---	--	---