



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

SERVICIO JURÍDICO

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 Jurídico

Responsable: Daniel Pastor Javaloyes

Dirección: Universidad de Alicante. Campus de San Vicente del Raspeig

Teléfono: 96 590 34 63

Dirección de correo electrónico: daniel.pastor@ua.es



1. Introducción

1.1. Composición del comité de autoevaluación y plan de trabajo

Africa Bertrán Damián, Directora Adjunta del Servicio Jurídico

Ramón Javier Aparicio Albaladejo, Gestor-Jefe del Servicio Jurídico

Usuario externo: Francisco Jesús Peñalosa Roy, Técnico de Apoyo Administrativo del Servicio Jurídico

Los miembros del comité de autoevaluación han asistido al curso de formación de calidad impartido por la Unidad Técnica de Calidad durante el curso académico 2005/06 (20 horas). También realizaron reuniones internas en ese período, que supusieron un total de 20 horas de trabajo adicional.

Finalizada la redacción del documento, se ha remitido mediante correo electrónico a los compañeros del Servicio para formulación de las sugerencias que estimen oportunas, ofreciendo plazo de 5 días para su evacuación. Solamente uno de los miembros de la unidad ha formulado sugerencias, de ellas varias sobre errores mecanográficos, y en número de 9 relativas a aspectos materiales del contenido del documento. El Comité ha estimado, en contestación motivada y particularizada remitida al interesado para su conocimiento, que las observaciones realizadas no poseen fundamento suficiente para ser tenidas en consideración.

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

Director: Daniel Pastor Javaloyes

Directora Adjunta: Africa Bertrán Damián

Gestor-Jefe: Ramón Javier Aparicio Albaladejo

Gestor: Juan Manuel González Larrea

Técnico de Apoyo Administrativo: Francisco Jesús Peñalosa Roy

1.3. Misión, visión y factores críticos de éxito

A través del Plan Estratégico

1.4. Objetivos y servicios ofrecidos

Corresponden al Servicio Jurídico, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Asistencia directa a los órganos de gobierno unipersonales y colegiados, así como a las distintas unidades administrativas. En concreto, y respecto de los órganos de gobierno, éstos serán los contemplados en el Capítulo II del Título II del Estatuto de la Universidad de Alicante, aprobado por Decreto 73/2004, de 7 de mayo, del Consell de la Generalitat, (DOGV nº 4.755, de 18 de mayo).

El resto de titulares de órganos de la Universidad también pueden requerir la emisión de informes o dictámenes a éste Servicio Jurídico, utilizando el conducto de la Secretaría General.

Las unidades administrativas podrán solicitar también asesoramiento jurídico y la emisión de informes requiriéndolo, igualmente, a través de la Secretaría General de la Universidad.

- b) Informar sobre proyectos de disposiciones reglamentarias que hayan de someterse a la aprobación del Consejo de Gobierno.
- c) Representación y defensa en juicio, de acuerdo con las directrices emanadas del Consejo de Gobierno de la Universidad. Ello abarca tanto la interposición y promoción de recursos, o defensa ante los interpuestos por contrarios, públicos o privados, como el desistimiento, también autorizado por dicho órgano colegiado.
- d) Redacción de informes y dictámenes jurídicos y, cuando ello sea oportuno, las correspondientes propuestas de resolución, en cuantas áreas jurídicas sea requerido, pongan o no fin a la vía administrativa: gestión académica, alumnado, procedimiento administrativo (recursos administrativos), contratación administrativa (informes de pliegos de cláusulas administrativas, asistencia a mesas de contratación), gestión económica, profesorado, funcionarios y personal laboral, recursos económico-administrativos, convenios institucionales o con entidades privadas, materia patrimonial, tributos y tasas públicas.
- e) Emisión de informes en aquellas materias en las que, de acuerdo con la legislación vigente, sea preceptiva su evacuación.
- f) Propuestas de resolución de reclamaciones administrativas con carácter previo a la vía judicial civil o laboral.
- g) Expedientes para la revisión de actos administrativos firmes.
- h) Bastanteo de poderes de representación para participar en licitaciones de contratos públicos.
- i) Contestación a requerimientos realizados por el Síndic de Greuges o el Defensor del Pueblo.
- j) Asesoramiento a órganos instructores en procedimientos disciplinarios.
- k) Asesoramiento a órganos colegiados cuando, en las normas reguladoras de su funcionamiento,



- l) Órganos colegiados, cuyas normas reguladoras así lo dispongan: Comisión de Recursos; Comisión de Reclamaciones de la Universidad de Alicante;
- m) Relaciones con instituciones públicas o privadas para la mejor gestión de los asuntos encomendados.
- n) Participación en Jornadas, Seminarios y otros foros jurídicos mediante asistencia y/o presentación de ponencias.
- o) Aunque no está así establecido funcional ni orgánicamente, la instrucción de expedientes de responsabilidad patrimonial de la Universidad.
- p) Impartición de cursos de formación, tanto en la propia Universidad como en otras administraciones públicas.

Y, en general, todas aquellas dudas que puedan suscitarse en la interpretación e intelección de las normas jurídicas o documentos de carácter jurídico.



1.5. Grupos de interés

ÓRGANOS GOBIERNO

RECTORADO

RECTOR

SECRETARIA

VICER. ALUMNADO

VICERRECTOR

SECRETARIADO ACCESO

SECRETARÍA ADMVA

VIC. CALIDAD ARMON. EUROPEA

VICERRECTORA

CEDIP (DIRECTOR Y SUBDIRECTOR)

DIRECTOR SEC. ESTUDIOS

DIRECTOR SEC. CALIDAD

SECRETARIA ADMVA

VIC. ESTRUCT. Y DESAR. INST

VICERRECTORA

SECR. PROMOCIO VALENCIA

SECRETARIA

VIC. EXTENSION UNIVERSIT.

VICERRECTOR

DIRECTOR MUSEO UNIVERSIDAD

SECRETARIA

DIRECCION TECNICA DEPORTES

SEDES

UNIV. PERMANENTE



VIC. INFRAESTRUCTURAS Y
AMPLIACIÓN DEL CAMPUS

VICERRECTOR
SECRETARIA ADMVA.

SECRETARIADO GESTION, SEGURIDAD Y
CALIDAD MEDIOAMBIENTAL

DIRECTOR
SECRETARIA ADMVA.

VIC. INVEST., DESAR. E INNOV

VICERRECTOR

PROYECTO IPR-HELPDESK

DIRECTORA DE SECRETARIADO PROMOC. Y
DES.INSTITUC. INVESTIGACIÓN

SECRETARIA

VIC. ORDENACION ACADEMICA Y
PROFESORADO

VICERRECTOR

DIRECTOR SEC. ORDENACION ACADEMICA

DIRECTOR SECRETARIADO PROFESORADO

SECRETARIA ADMVA.

VIC. PLANIFICACIÓN ECONÓMICA

VICERRECTORA

SECRETARIA ADMVA.

VIC. REL. INSTITUCIONALES Y
COOP.INTERNACIONAL

VICERRECTOR

DIRECTORA SECRETARIADO REL.
INSTITUCIONALES Y CONVENIOS

SEGUIMIENTO CONVENIOS

SECRETARIADO PROGRAMAS INTERNACIONALES
Y MOVILIDAD

DIRECTORA
SECRETARIA ADMVA.

CENTRO DE ESTUDIOS ORIENTALES
(DIRECTORA)



	GABINETE DE IMAGEN Y COMUNICACION GRAFICA
	OFICINA DE COMUNICACIÓN (DIRECTORA)
	OFICINA DE COOPERACION Y RELACIONES INTERNACIONALES (DIRECTOR)
	RELACIONES INTERNACIONALES
	RELACIONES INSTITUCIONALES
VICERRECTORADO TECN. E INNOVACION EDUCATIVA	VICERRECTOR
	SECRETARIADO BIBL. VIRTUAL LENGUAS HISPANICAS (DIRECTOR)
SECRETARIA GENERAL	SECRETARIA GENERAL
	VICESECRETARIA GENERAL
	SECRETARIA ADMVA.
<u>UNIDADES ADMINISTRATIVAS</u>	
GERENCIA	GERENTE
	SECRETARIA
SERVICIO ALUMNADO	DIRECTORA
SERVICIO CONTABILIDAD	DIRECTOR
SERVICIO CONTROL DE GESTIÓN	SUBD. CONTROL GESTION
	SUBDIRECCION PRESUPUESTOS
SERVICIO GESTIÓN ACADÉMICA	DIRECTOR
	SUBDIRECCION INNOVACION EDU. Y ESP. DOC.



	NORMATIVAS Y PLANIFICACIÓN
SERVICIO GESTIÓN ECONÓMICA	DIRECCIÓN SUBDIRECCIÓN CONTRATACIÓN SUBDIRECCION PATRIMONIO E INVENTARIO COMPRAS
SERVICIO INVESTIGACION Y TRANSFERENCIA D- OTRI	DIRECTOR DIRECTOR ADJUNTO GESTION DE PROY. PUBL. INVEST. Y BECAS
SERVICIO INFORMACIÓN	SUBDIRECTOR VENTANILLA Y SUGERENCIAS
SERVICIO INFORMÁTICA	DIRECCIÓN BIBLIOTECAS Y GESTION DOCUMENTAL ADMINISTRACIÓN GESTION ACADEMICA WEB INSTITUCIONAL
SERVICIO PREVENCIÓN	DIRECCION PREVENCION Y SALUD
SERVICIO RECURSOS HUMANOS	VICEGERENTE DE RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN SUBDIRECCIÓN GESTION PERSONAL
SERVICIO INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS	DIRECTOR SUBDIRECCION OFICINA



	MANTENIMIENTO Y SERVICIOS
	OBRAS E INFRAESTRUCTURAS
SERVICIO PUBLICACIONES	DIRECTOR
	IMPRENTA
SIBID	DIRECCIÓN
SERVICIO REGISTRO Y ARCHIVO	DIRECTORA
	DIRECCION ADJUNTA
	SUBDIRECCION REGISTRO
SERVICIO SELECCIÓN Y FORMACION	DIRECCIÓN
	SUBDIRECCION FORMACION Y MOVILIDAD PAS
	SUBDIRECCION SELECCION Y PROVISIÓN
	SELECCION Y PROVISION PAS
<u>CENTROS</u>	
FACULTAD CC ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	DECANO
FACULTAD CIENCIAS	DECANO
	SECRETARIA
FACULTAD DERECHO	DECANO
FACULTAD EDUCACIÓN	ADMINISTRACION DELEGADA FACULTAD DE EDUCACIÓN



FACULTAD FILOSOFIA Y LETRAS DECANO

DEPARTAMENTOS E INSTITUTOS UNIVERSITARIOS

DEP. HUMANIDADES
CONTEMPORÁNEAS DIRECTOR

DEP. FILOLOGIAS INTEGRADAS DIRECTOR
SECRETARIA ADMVA.

DEP. FISICA, INGENERIA SISTEMAS,
TEORIA DIRECTOR
SUBDIRECTOR

INSTITUTO UNIVERSITARIO DEL
AGUA Y CIENCIAS AMBIENTALES DIRECTOR

CIBIO EDUARDO GALANTE PATINO

OTROS

FUNDACIÓN GENERAL DE LA
UNIVERSIDAD GERENTE
SERVICIOS GENERALES
MAGISTER LUCENTINUS

BIBLIOTECA VIRTUAL MIGUEL DE
CERVANTES SECRETARIA ADMINISTRATIVA

DEFENSOR UNIVERSITARIO DEFENSOR
SECRETARIA ADMINISTRATIVA

SOCIEDAD RELACIONES
INTERNACIONALES GERENTE

JUNTA ELECTORAL CENTRAL DE LA
UNIVERSIDAD PRESIDENTE

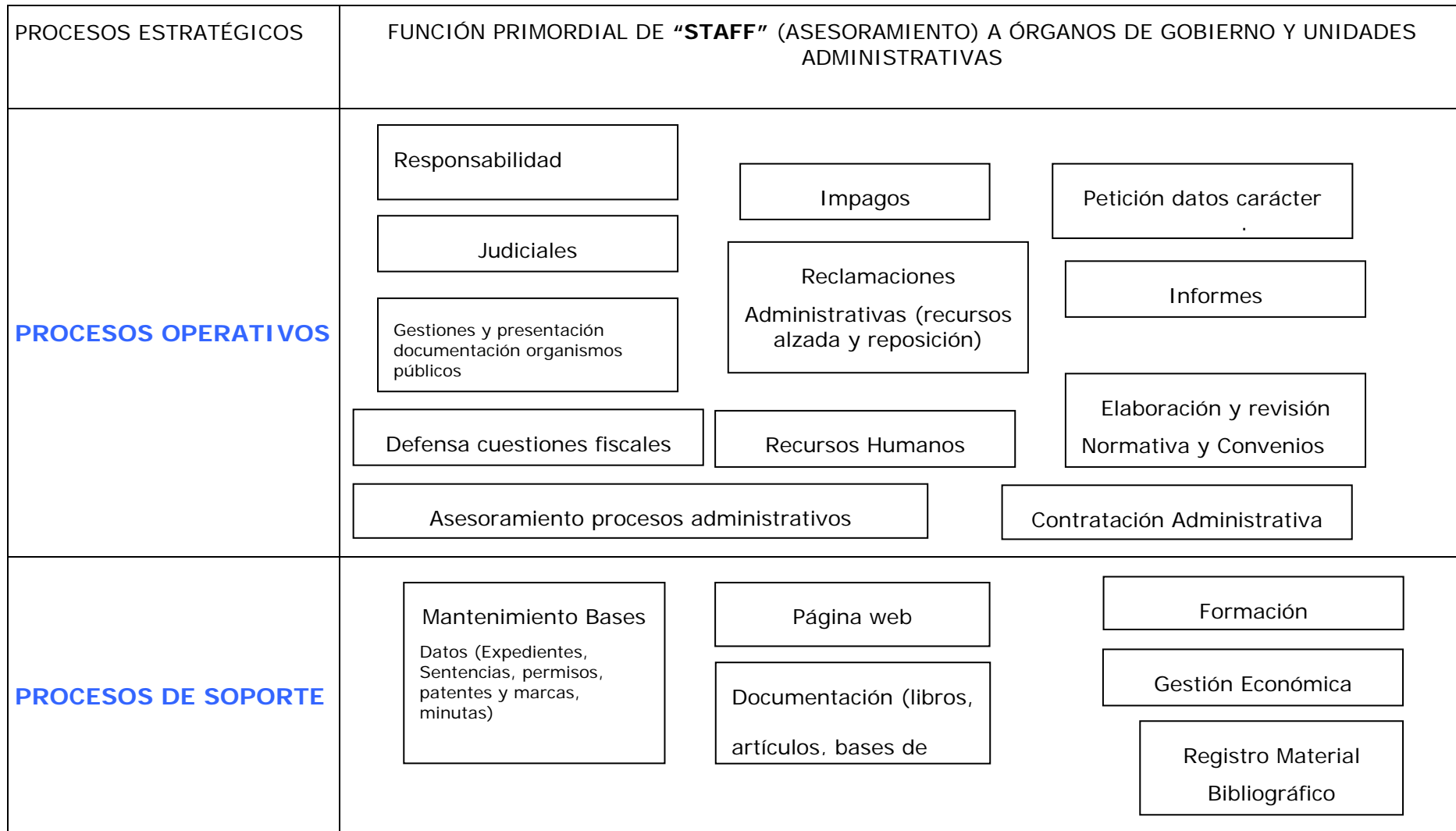
EXTERNOS



NOTARIA DE SAN VICENTE	OFICIAL NOTARIA
REGISTRO PROPIEDAD Nº 3	
REGISTRO PROPIEDAD Nº 5	
JUZGADO CONT. ADMVO. 1 ALICANTE	SECRETARIO/A
JUZGADO CONT. ADMVO. 2 ALICANTE	SECRETARIO/A
JUZGADO CONT. ADMVO. 3 ALICANTE	SECRETARIO/A



MAPA DE PROCESOS SERVICIO JURÍDICO





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 Usuarios:

Tamaño muestral: 63

Distribución por tipos de usuarios:

Órganos UA: 23

Unidades administrativas: 25

Otros: 15

Encuesta Personal:

Población y tamaño muestral: 5

Encuesta EFQM:

Muestra: 2

2.2. Proceso de recogida de datos

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

Tipo de encuesta: Telefónica asistida por ordenador

Período de realización: Del 20 al 31 de marzo de 2006

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

1. LIDERAZGO

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
La Dirección del Servicio se implica en el desarrollo de los objetivos fundamentales del mismo	Insuficiente implicación de la Dirección del Servicio en la implantación de un sistema de evaluación y mejora en el funcionamiento del Servicio
La Dirección del Servicio es receptiva a las sugerencias, cuestiones y problemática de su personal, que son comunicados de manera informal (de forma oral, mediante correo electrónico)	Escasa comunicación al personal de los objetivos, planificación y estrategia del Servicio
La Dirección del Servicio apoya la implicación del personal en actividades para su mejora, evaluando las sugerencias que recibe y accediendo, si son razonables y posibles, a su plasmación	Poca medición y revisión por la Dirección del Servicio de la eficacia de los cambios y comunicación al personal de los conocimientos obtenidos
La Dirección del Servicio motiva adecuadamente al personal, reconociendo sus esfuerzos y logros de manera informal	

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

2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
Es fácil el acceso a la Dirección del Servicio y suele ser receptivo ante las sugerencias que efectúa el personal adscrito al Servicio	No existe una racionalización ni sistematización para la recepción, estudio y análisis de las necesidades de los grupos de interés, realizándose ésta de forma esporádica y a requerimiento puntual de los mismos.
La dirección del Servicio comunica de forma adecuada los responsables de los procesos claves	No existe previsión para incorporar en la estrategia de la unidad las posibles necesidades que el futuro cambio social pueda producir
	No incorpora en su estrategia resultados de años anteriores
	No analiza el provecho que puedan obtener otros Servicios de sus actividades
	No existe una planificación de objetivos a cubrir
	No existe un canal habitual para la transmisión, a los grupos de interés, de los objetivos y estrategia identificados

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

3. PERSONAS

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
<p>La Dirección del Servicio está especialmente interesada en el que el personal esté contento con sus circunstancias socioprofesionales y, en ese sentido, ampara, estimula y protege las iniciativas del personal en ese sentido</p>	<p>Se carece de unos índices objetivos de rendimiento del personal del Servicio</p>
<p>Existe un seguimiento espontáneo de la formación académica y laboral del personal, facilitando la asistencia y acceso a cursos de formación auspiciados por la Universidad en el ámbito del Plan de Formación Continua</p>	<p>Deficiente potenciación del trabajo en equipo</p>
<p>Se concede autonomía al personal de la unidad para el desarrollo y desempeño de las tareas encomendadas</p>	
<p>Hay una gran facilidad para acceder a los medios materiales para realizar el trabajo (bases de datos, bibliografía, nuevo material informático)</p>	

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

4. ALIANZAS Y RECURSOS

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
Existe una adecuada y racional política de adquisición de material coherente con las actividades del Servicio	Ante nuevas circunstancias y necesidades se puede tardar en identificar a los colaboradores y, en consecuencia, establecer las oportunas vías de comunicación con ellos
De forma periódica se adquiere material bibliográfico actualizado y se renuevan los equipos informáticos de los trabajadores, que son las principales herramientas de trabajo	No existe una adecuada organización y sistematización de la información necesaria para el desarrollo de las actividades
La Dirección del Servicio suministra la información que estima suficiente para realizar las tareas (de forma verbal e informal, a través de correo electrónico)	

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

5. PROCESOS

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
El Servicio identifica a los grupos de interés que intervienen en los procesos a través de la normativa de aplicación en cada caso y de la propia naturaleza del proceso	No existe en el Servicio una clara asignación de funciones y responsabilidades
Se da la oportunidad al personal del servicio a la creatividad e innovación en el ejercicio de sus tareas, con evaluación y, en su caso, incorporación de sus aportaciones individuales como valor añadido al trabajo desarrollado	No existe un conocimiento de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés en relación con los servicios que se prestan
Es habitual que el Servicio se interese por estar al día en las nuevas tecnologías	No existe trasvase de información sobre el contenido de los cursos u otras actividades formativas al resto del personal del Servicio
El personal del Servicio hace un uso responsable de documentos y materiales	Existe escasa difusión por el Servicio de sus actividades
	No están documentados los procesos del servicio

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

6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
El Servicio atiende de forma adecuada a los usuarios del mismo, según los resultados obtenidos en las encuestas efectuadas por la Unidad Técnica de Calidad a los grupos de interés	El conocimiento de los usuarios de los objetivos del servicio se manifiesta inadecuado
El tratamiento que el Servicio efectúa de las quejas y reclamaciones es acorde con su contenido y se informa oportunamente a los interesados	Las actividades que realiza el Servicio no se reflejan suficientemente en las publicaciones institucionales de la Universidad
Se detecta una tendencia creciente en la satisfacción de los usuarios, que se manifiesta en el número de servicios demandados y en los resultados de la encuesta de satisfacción realizada por la Unidad Técnica de Calidad	El Servicio no tiene indicadores de rendimiento de las necesidades identificadas como prioritarias de los clientes ni realiza encuestas periódicas.
	No existe un planteamiento por parte del Servicio de metas a conseguir para la satisfacción de las necesidades de sus usuarios

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

7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
El personal del Servicio se manifiesta con iniciativa en el funcionamiento del mismo, aportando las sugerencias que puedan redundar en una mayor eficiencia del servicio prestado a los usuarios	No existe procedimiento para conocer el grado de satisfacción del personal del Servicio
Existe un reconocimiento de la Dirección del Servicio hacia la labor desarrollada por su personal, tanto tácito como expreso	No existe una programación de reuniones con el personal del Servicio
El personal del Servicio tiene un conocimiento cabal de los recursos materiales disponibles en el mismo para el desarrollo correcto de sus funciones	Se carece de un planteamiento de objetivos de satisfacción del personal del Servicio
No existe absentismo entre el personal del Servicio (según puede colegirse de los partes mensuales de permisos y ausencias)	No existen indicadores de resultados en las personas

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

8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
<p>El Servicio se relaciona con otros Servicios/Asesorías Jurídicas/as de otras Universidades a través de : a) Teléfono; b) correo electrónico; c) correo ordinario d) Jornadas y Seminarios. Hay intercambio de jurisprudencia, comentarios sobre interpretaciones jurídicas</p>	<p>No se realizan propuestas para reducir consumos de luz y agua</p>
<p>Se usan materiales reciclados y reciclables. Se reutiliza el papel para impresora; se optimiza el uso de los cartuchos de tóner de impresoras y se depositan los agotados en depósitos establecidos al efecto; se usa de forma racional la energía eléctrica</p>	
<p>El Servicio trata de forma igualitaria a todos los usuarios del mismo</p>	
<p>El Servicio pone sus materiales a disposición de aquellas personas que los requieren: se facilitan jurisprudencia y legislación, boletines oficiales; información sobre manejo de bases de datos jurídicas</p>	



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

9. RESULTADOS CLAVE

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
Se cumplen los horarios de trabajo	No existen indicadores de factores clave para el funcionamiento del Servicio
El estado de conservación de materiales y equipo es adecuado	No existe planificación de objetivos
Se detecta una tendencia creciente en el número de usuarios que requieren nuestros servicios. Ello puede deberse a la atención recibida, a la orientación adecuada de los asuntos y problemas que se plantean	No se valoran de forma sistemática y periódica los resultados de los procesos de gestión

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
No se ha implantado un sistema de, planificación, evaluación y mejora del funcionamiento interno del Servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de planteamiento - Por acumulación de tareas que dejan poco margen de tiempo para ello. 	- Elaborar una planificación de objetivos y un método de evaluación	Media	9 meses	Elevado	1
		- Participar en el Plan Estratégico de la Universidad	Media	La establecida en el Plan Estratégico	Elevado	2
		- Elaborar una Carta de Servicios	Media	4 meses	Elevado	3

No existe medición de las necesidades y satisfacción de los grupos de interés	Por falta de planteamiento	- Elaborar un cuestionario anual sobre satisfacción de grupos de interés	Media	4 meses	Elevado	4
No existe en el Servicio una clara asignación de funciones y responsabilidades	No se ha efectuado un planteamiento global respecto a la organización del trabajo realizado	- Clarificar las funciones que corresponden a cada uno de los integrantes del Servicio dentro del organigrama del mismo, con explicitación de los objetivos a alcanzar por cada puesto	Media	3 meses	Elevado	5
No existe una programación de reuniones con el personal del Servicio, que repercute en una deficiente potenciación del trabajo en equipo	Falta de organización, por acumulación de tareas y por ser un trabajo bastante autónomo. Las reuniones se realizan sin formalidades previas	- Establecer un plan periódico de reuniones con el personal de servicio	Baja	1 mes	Elevado	6

<p>No existe una adecuada organización y sistematización de la información necesaria para el desarrollo de las actividades y facilitar su acceso y manejo al personal del Servicio</p>	<p>No se han impartido las instrucciones precisas para que el personal que tiene asignadas tales funciones pueda realizarlas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar de un plan de organización, sistematización y difusión entre su personal de la documentación necesaria para el desarrollo de las actividades del Servicio - Ejecutar el mismo 	<p>Media</p>	<p>- 3 meses - 12 meses</p>	<p>Elevado</p>	<p>7</p>
<p>No existe procedimiento para conocer el grado de satisfacción del personal del Servicio</p>	<p>Por el reducido número de personal, se deduce tácitamente el grado de satisfacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> - A través de las reuniones periódicas y un cuestionario anual anónimo 	<p>Media</p>	<p>12 meses</p>	<p>Elevado</p>	<p>8</p>
<p>No existe transmisión, a los grupos de interés, de los objetivos y estrategias del Servicio</p>	<p>Por falta de definición de los mismos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Difundir entre los grupos de interés la planificación de objetivos realizada 	<p>Baja</p>	<p>12 meses</p>	<p>Medio</p>	<p>9</p>

Existe escasa difusión por el Servicio de sus objetivos y actividades	Por falta de definición de objetivos y insuficiente publicitación de sus actividades	- Elaborar una planificación de objetivos y actividades y comunicarlo a la comunidad universitaria (web del servicio, carta de servicios, memoria anual, administrador de correo)	Media	12 meses	Medio	10
No se realizan propuestas para reducir consumos de luz y agua	Por el escaso consumo de luz y agua que el personal del servicio realiza	- Proponer a Gerencia la instalación de sensores de presencia tanto para la iluminación como para el agua	Baja	1 mes	Medio	11
No están todos los procesos definidos formalmente y no existen indicadores (de usuarios, de personal y del servicio)	Por falta de definición	- Documentación de los procesos del servicio - Identificación y cálculo de indicadores de indicadores (de usuarios, de personal y del servicio)				

4. PLAN DE MEJORAS

ACCIONES DE MEJORA	TAREAS A DESARROLLAR	Responsable de la realización	Fecha inicio-fin	Recursos necesarios	Indicador de seguimiento
1.1 Elaborar una planificación de objetivos y un método de evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> - Valorar las necesidades de los grupos de interés para identificar objetivos (correo electrónico, reuniones puntuales) - Identificación global de los objetivos - Planificación estratégica para su consecución - Seguimiento periódico y valoración de resultados 	Director del Servicio	Octubre 2006 – julio 2007	-----	Grado de cumplimiento



1.2 Comunicar a los grupos de interés los objetivos del Servicio	<ul style="list-style-type: none">- Elaboración, puesta en práctica y seguimiento de un plan de comunicación (Mediante correo electrónico, página web del Servicio...)-	Gestor-Jefe	Octubre 2007	Equipamiento informático y conexión a la red	Grado de cumplimiento
1.3 Comunicar a la comunidad universitaria los objetivos y actividades del Servicio	<ul style="list-style-type: none">- Publicación de los objetivos en la página web del Servicio- Plasmación de las funciones de la unidad en la Carta de Servicios- Reflejo de los objetivos alcanzados y actividades desarrolladas en la memoria anual- Seguimiento del cumplimiento de las acciones	Gestor-Jefe	Octubre 2006 - Octubre 2007	Equipamiento informático y conexión a la red	Grado de cumplimiento

<p>1.4 Establecer un plan periódico de reuniones con el personal de servicio con el fin de potenciar el trabajo en equipo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de un plan periódico de reuniones - Informar al personal y concretar día y hora de la reunión - Llevar a cabo las reuniones 	<p>Directora Adjunta</p>	<p>Octubre 2006</p>	<p>-----</p>	<p>Grado de cumplimiento</p>
<p>1.5 Elaborar un cuestionario anual para los grupos de interés (usuario, personal)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planteamiento de las cuestiones que se consideran esenciales para conocer el grado de satisfacción de los grupos de interés - Elaboración y modelización del cuestionario - Remisión, por correo electrónico, del cuestionario a los grupos de interés para su cumplimentación - Análisis de los resultados obtenidos 	<p>Director del Servicio</p> <p>Unidad Técnica de Calidad</p>	<p>Octubre 2006 – octubre 2007</p>	<p>-----</p>	<p>Grado de cumplimiento</p>

<p>1.6 Documentar los procesos del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación - Implantación y difusión - Seguimiento 	<p>Director del Servicio</p>	<p>Octubre 2006 – octubre 2008</p>		<p>Grado de cumplimiento</p>
<p>1.7 Identificar y calcular los indicadores (de usuarios, de personal y del servicio)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación - Implantación y difusión - Seguimiento 	<p>Director del Servicio</p>	<p>Octubre 2006 – octubre 2008</p>		<p>Grado de cumplimiento</p>
<p>1.8 Elaborar y ejecutar un plan de organización y sistematización de la documentación necesaria para el desarrollo de las actividades del Servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de las fuentes documentales a organizar y sistematizar. - Definición de criterios para la organización y sistematización. - Elaboración de las necesarias bases de datos 	<p>Técnico de Apoyo Administrativo</p>	<p>Octubre 2006 – enero 2007</p>	<p>Equipamiento informático y conexión a red</p>	<p>Grado de cumplimiento</p>

<p>1.9 Clarificar las funciones que corresponden a cada uno de los integrantes del Servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Definición y distribución eficaz de las funciones entre el personal del Servicio - Comunicación al personal del Servicio 	<p>Director del Servicio Directora Adjunta</p>	<p>Octubre 2006 – enero 2007</p>	<p>-----</p>	<p>Grado de cumplimiento</p>
<p>1.10 Facilitar el acceso del personal del Servicio a la documentación debidamente sistematizada y organizada</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informar periódicamente al personal de las nuevas incorporaciones documentales a las distintas bases de datos - Establecer enlaces a las bases de datos que soporten el material documental - Elaboración mensual de un informe en el que se expresen las incorporaciones a las bases de datos, con una sistematización de las mismas por materias 	<p>Técnico de Apoyo Administrativo</p>	<p>A partir de Octubre 2006</p>	<p>Equipamiento informático y conexión a red</p>	<p>Grado de cumplimiento</p>



<p>1.11 Carecer de un procedimiento normalizado para conocer el grado de satisfacción del personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar encuesta y plan de reuniones - Pulsar el grado de satisfacción del personal en las reuniones periódicas, así como mediante la elaboración de un cuestionario anual y su cumplimentación de forma anónima - Análisis de datos 	<p>Directora Adjunta</p>	<p>Octubre 2006 – octubre 2007</p>	<p>Equipamiento informático</p>	<p>ídem</p>
<p>2.1 Plantear a Gerencia de sugerencias para ahorro energético y de agua</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Proponer a Gerencia la instalación de sensores de presencia (volumétricos) tanto para la iluminación como para el agua 	<p>Gestor</p>	<p>Octubre 2006</p>	<p>-----</p>	<p>Que la propuesta sea o no admitida por Gerencia</p>