

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

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: Oficina de Información

Responsable: Toni Forner

Dirección: Aulario II. Planta Baja

Teléfono: 965903456

Dirección de correo electrónico: informacio@ua.es

1. Introducción

1.1. Composición del comité de autoevaluación y plan de trabajo

Concha Cintas; concha.cintas@ua.es. Ext. 3006. Gestora Jefa, área de Documentación

Toni Losada; toni.losada@ua.es. Ext. 3456. Gestor Jefe, área de Información

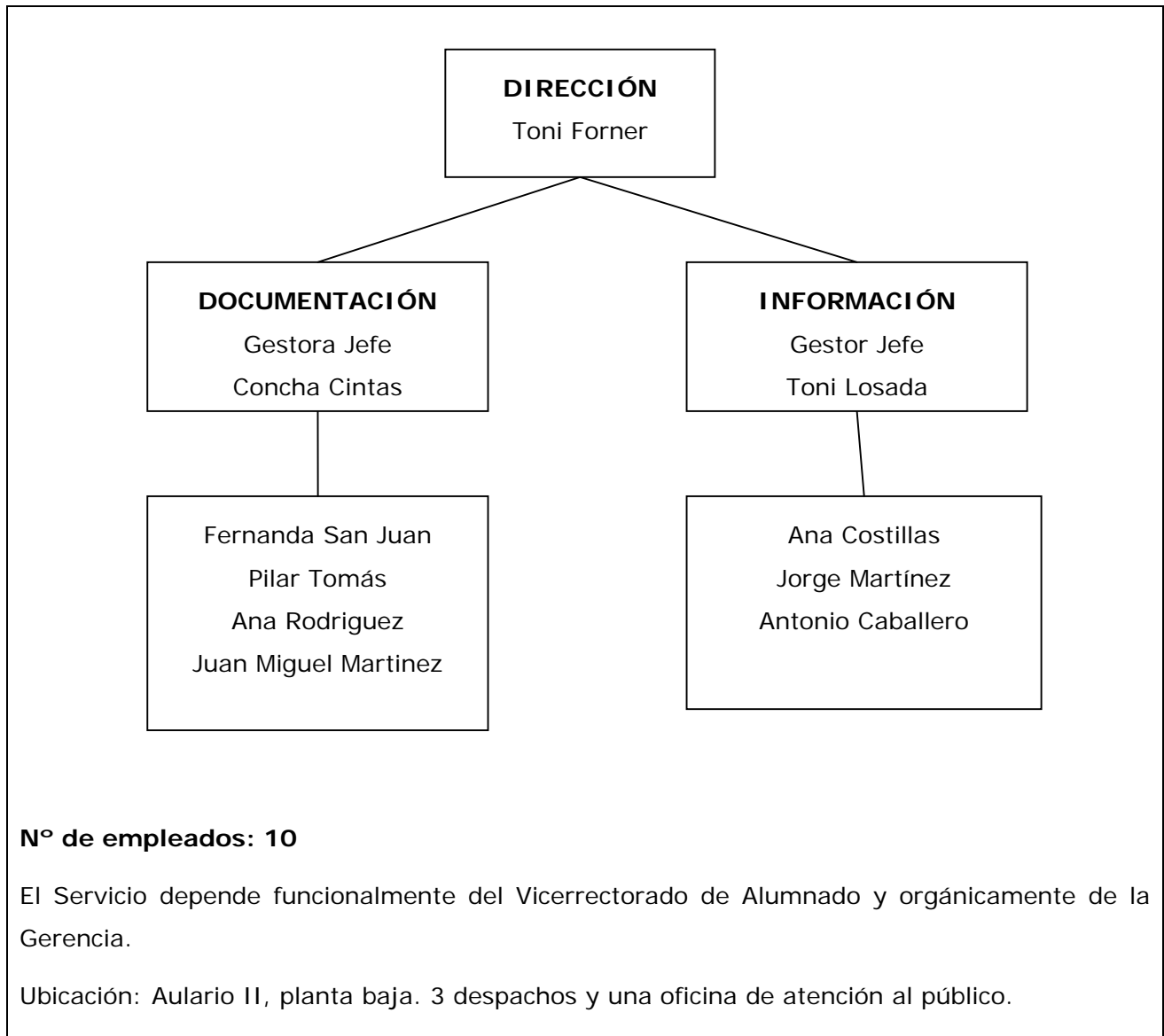
Fernanda Sanjuán; fernanda.sanjuan@ua.es. Ext. 9767. Gestora, área de Documentación

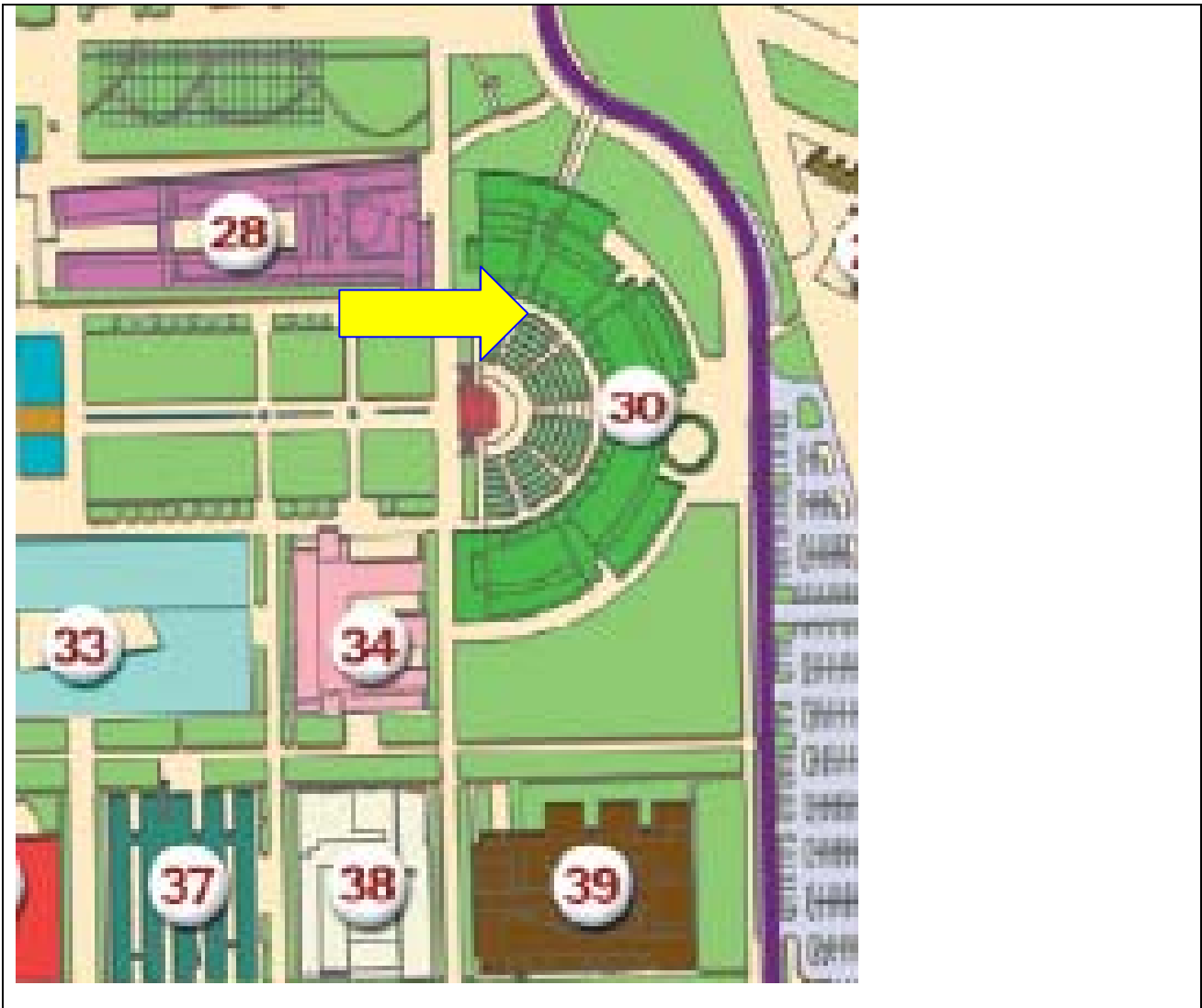
Elisa Miralles; elisa.miralles@ua.es. Ext. 3044. Gestora, área de Información

PLAN DE TRABAJO:

1. 20 horas de sesiones formativas y talleres de trabajo del Plan de Evaluación de los Servicios.
2. Aproximadamente 15 horas en sesiones de trabajo del comité de autoevaluación
3. Elaboración, difusión y aprobación del protocolo por el Servicio
4. Sugerencias (No se ha recibido ninguna sugerencia)
5. Revisión por Calidad y envío Gerencia

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





1.3. Misión, visión y factores críticos de éxito

La misión de la Oficina de Información de la UA es facilitar el acceso de los usuarios a la información sobre los recursos que proporciona la UA y el sistema universitario en general, gestionando y difundiendo información mediante la atención personal, la edición de publicaciones y la utilización de la TIC con criterios de profesionalidad, responsabilidad social, cooperación, rigor, claridad y flexibilidad aportando una visión global del sistema universitario y de la Universidad de Alicante.

Visión. A partir de las funciones asignadas dentro de la estructura organizativa de la Universidad de Alicante, la Oficina de Información se ha convertido en un referente informativo sobre la UA en particular y el sistema universitario en general. Es un servicio conocido y valorado positivamente por los usuarios y miembros de la comunidad universitaria.

Se ha establecido una dirección estratégica y por objetivos, y se ejerce una dirección coordinada, con una definición y distribución coherente de funciones, tareas y responsabilidades entre las distintas áreas. Se ha culminado una estructura organizativa adecuada para desarrollar sus cometidos, con personal suficiente, estable y con los perfiles adecuados a las tareas a realizar y se han establecido sistemas para conocer las necesidades

y la satisfacción de los usuarios y para evaluar la calidad de la gestión.

El elemento humano constituye la clave de la unidad. Se facilita la formación y desarrollo profesional del personal. Existe un buen clima laboral, donde se valoran y desarrollan las potencialidades individuales. Existe un espíritu de colaboración y compromiso con los objetivos del servicio y de la universidad y un sistema de reconocimiento de las aportaciones individuales.

Se dispone de los espacios, infraestructuras y servicios adecuados así como de la financiación suficiente, lo que permite desarrollar nuestras funciones y la prestación de servicios con criterios de calidad.

Nuestro sistema de gestión de la información nos permite tratarla integralmente desde su publicación para ofrecerla a nuestros usuarios convertida en productos diversos que se presentan en distintos soportes.

Se aprovechan todas las posibilidades que ofrecen las TIC, para el acceso, tratamiento y difusión de la información, y para la edición de publicaciones.

Existe una comunicación interna fluida lo que facilita la coordinación, la realización de las tareas, el desarrollo de los proyectos, redundando todo ello en un buen clima laboral. Se han establecido cauces de coordinación y participación. Se potencian las relaciones con los otros servicios, centros y unidades de la UA y con otras entidades externas. Se ha mejorado la comunicación exterior haciendo uso de diferentes herramientas comunicativas.

Factores críticos de éxito.

Darnos a conocer (visibilidad)

Formación del personal

Calidad de publicaciones y materiales

Satisfacción demandas de los usuarios

Motivación del personal

1.4. Objetivos y servicios ofrecidos

Satisfacer las necesidades de información de los usuarios con claridad, eficacia y rigurosidad.

Atender personal, telefónica y electrónicamente

Elaborar documentos (guías, folletos, etc)

Difundir la información

Participar en eventos educativos.

Mantener páginas web y bases de datos

Realizar actividades de orientación, promoción y captación (jornadas, selectividad, etc)

1.5. Grupos de interés

Consejo de Dirección Universidad (Vicerrectorado de Alumnado)

Personal propio del Servicio de Información

Usuarios del Servicio:

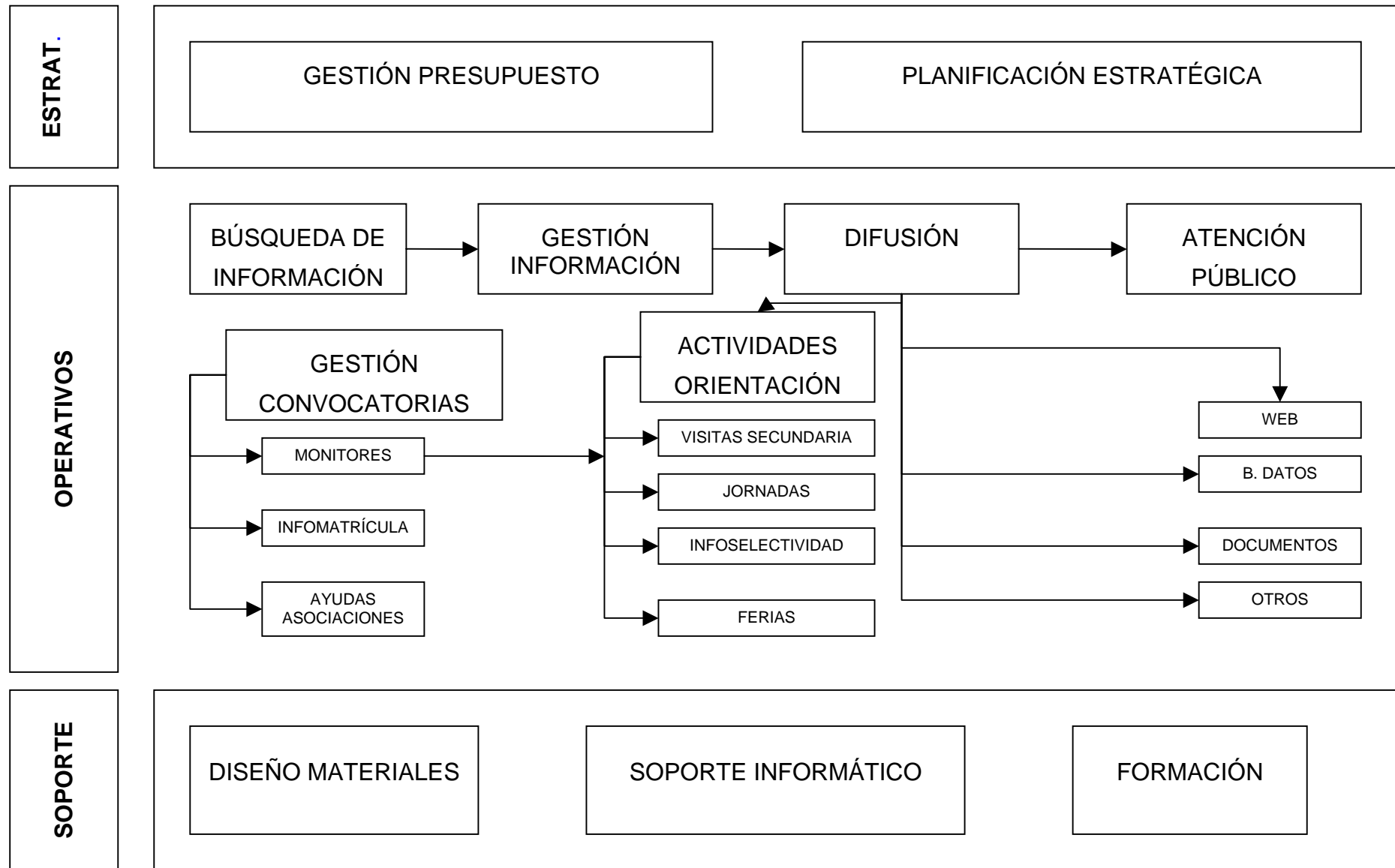
Alumnado UA y futuros alumnos

Padres y madres estudiantes

Comunidad Universitaria

Otros centros de la UA (especialmente centros y servicios relacionados con el alumnado)

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 SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA OIA

Objetivo: conocer el grado de satisfacción de los usuarios de la Oficina de Información al Alumnado

Fecha de realización: entre el 5/3 y el 26/3 de 2007

Tipo de encuesta: encuesta presencial mediante cuestionario impreso en el momento de la consulta en la OIA –Oficina de Información al Alumnado-

Universo: usuarios de la OIA. Durante el año académico 2006-07 el número estimado de usuarios de la OIA es aproximadamente de 15.000.

Muestra realizada: 109 encuestas realizadas distribuidas del siguiente modo:

Según tipo de usuario:

- Alumnado UA: 77
- Alumnado Bachillerato/FP: 11
- PAS: 2
- Otros: 19

Por sexo:

- Hombres: 38%
- Mujeres: 62%
- Por nacionalidad
- Española: 88%
- Otras: 12%

Error muestral: 7,8%

Nivel de confianza: 90%

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

Objetivo: Medir el clima laboral y el grado de satisfacción de los trabajadores del Servicio de Información

Muestra realizada: Trabajadores de la Oficina de Información (10)

Universo: el mismo

Fecha: marzo 2007

CUESTIONARIO EFQM

Objetivo: Detectar puntos fuertes y débiles de las diversas áreas de actuación con el fin de establecer áreas de mejora.

Muestra realizada: 6 trabajadores de la Oficina de Información

Universo: el mismo

Fecha: abril 2007

2.2. Proceso de recogida de datos

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

ENCUESTA CLIMA LABORAL: Cuestionario realizado a los trabajadores

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS: encuesta presencial mediante cuestionario impreso en el momento de la consulta en la OIA –Oficina de Información al Alumnado-

3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA**1. LIDERAZGO**

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
La Dirección del Servicio está implicada con las tareas y objetivos del mismo.	No existe un adecuado sistema de delegación de funciones y/o responsabilidades
La Dirección del Servicio está implicada, de manera formal e informal, con los grupos de interés mediante la convocatoria de reuniones preparatorias para ejecutar buena parte de las acciones más importantes del servicio.	No hay establecido un sistema adecuado para identificar y comunicar las necesidades de cambios en la organización y los resultados de su aplicación
La Dirección del Servicio es accesible y escucha al personal, de manera informal	No existe una adecuada comunicación interna sobre planificación de tareas ya que no se convocan reuniones periódicas del personal del servicio ni de sus cuadros medios

3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA**2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA**

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
Se tienen en cuenta las necesidades de los grupos de interés a la hora de programar las actuaciones del Servicio	No está sistematizada la comunicación sobre planificación y estrategia a los grupos de interés
El personal del Servicio dispone de recursos adecuados para desarrollar sus tareas	No existe un sistema de medida para evaluar la cooperación de los grupos de interés con los objetivos del Servicio
Los factores clave de éxito del Servicio están adecuadamente identificados	Aunque la experiencia nos ayuda, no hay establecido un sistema que permita detectar necesidades futuras de los grupos de interés
	Aunque de manera informal se conocen los objetivos del Servicio, éstos no están recogidos en un documento ni publicados. Tampoco existe una evaluación sistemática de su cumplimiento.

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

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
Existe un buen ambiente de trabajo como refleja la encuesta de clima laboral.	No se revisan los perfiles a la hora de cubrir vacantes
El personal cuenta con recursos suficientes para desarrollar sus tareas	No se recoge información de forma sistemática entre el personal del Servicio para mejorar la gestión de los recursos humanos
Los horarios se adaptan a las necesidades del Servicio.	Aunque se conocen las tareas a desarrollar no hay una organización del trabajo que permita mejorar el rendimiento
Las tareas propias del Servicio son variadas y permiten adquirir nuevas habilidades, lo que hace que el trabajo, en general, resulte interesante y creativo, tal como refleja la encuesta de clima laboral.	Los sistemas de comunicación interna no funcionan adecuadamente.
El personal del Servicio está satisfecho con el régimen de jornada, horarios, permisos y vacaciones tanto a nivel particular del propio Servicio como principalmente por las normativas al respecto que se aplican en la UA.	No se han cumplido las expectativas de crecimiento del Servicio y como consecuencia las posibilidades de promoción del personal, lo que se refleja en la RPT y el organigrama.
	El personal del Servicio tiene la sensación de que se necesita personal específico (auxiliar servicios, informático) y/o de apoyo para alguna de las áreas.
	Aunque la Universidad proporciona formación para su personal, no cubre las necesidades de formación específica, como se refleja en el Plan de Formación de la UA.

3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA**4. ALIANZAS Y RECURSOS**

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
<p>Se tienen en cuenta los datos y experiencias obtenidas para mejorar o introducir cambios en nuestras acciones, por ejemplo, se realizan encuestas en el programa de visitas de alumnos de secundaria, se realizan informes sobre la asistencia a ferias, se realizan reuniones y encuestas para la valoración de las jornadas sobre salidas profesionales, etc</p>	<p>No se tiene una especial sensibilidad sobre cuestiones de comodidad y ergonomía en los puestos de trabajo, con mobiliario obsoleto y poco ergonómico.</p>
<p>La gestión de los recursos económicos se hace una manera racional, con una adecuada gestión de la partida presupuestaria</p>	<p>Las instalaciones no favorecen un buen desarrollo de las tareas, tal como refleja la encuesta de usuarios y de clima laboral.</p>
<p>El Servicio tiene inventariado y controlado su material para optimizar su uso mediante el sistema de inventario de la UA y registros y archivos propios.</p>	<p>No existe una manera sistemática de evaluar las TICs utilizadas por el Servicio.</p>

3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA**5. PROCESOS**

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
El servicio esta al día en la utilización de las nuevas tecnologías y en la utilización de programas, bases de datos y herramientas informáticas.	No hay una medición sistemática de los procesos y por tanto, no se conocen los resultados de los cambios en los mismos.
La difusión de las actividades y acciones del Servicio se considera prioritaria como demuestran los mailings a grupos de interés, distribución de material informativo y la realización de campañas de información de actividades	Aunque se tienen en cuenta las quejas o sugerencias que se reciben no se recogen de manera sistemática.
El Servicio conoce sus procesos clave y el desarrollo de los mismos, si bien no están recogidos y sistematizados y no existen indicadores.	La formación que adquiere el personal no revierte en el conjunto del Servicio

3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA**6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES**

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
Las actividades que realiza el Servicio son valoradas satisfactoriamente por los usuarios tal como se refleja en la encuesta de los usuarios.	Aunque en algunas acciones si se hace una evaluación de satisfacción de usuarios, como en el programa de visitas de secundaria o las ferias, no se realiza de manera generalizada.
La organización y el funcionamiento del Servicio están bien valorados por los usuarios tal como refleja la encuesta realizada a los mismos.	No están identificados los indicadores de satisfacción usuarios y de rendimiento.
El trato a los usuarios es educado y cortés tal como se refleja en la encuesta.	La ubicación, señalización y la facilidad de acceso al Servicio es mejorable tal como refleja la encuesta de usuarios.

3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA**7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
El personal del servicio conoce los recursos de los que dispone y los utiliza adecuadamente	No se realizan encuestas de satisfacción del personal
La relación de los usuarios con el personal de servicio es fluida y adecuada	No están identificados los indicadores de rendimiento del personal.
La relación del personal del servicio es adecuada, como evidencia la encuesta de clima laboral.	La satisfacción del personal no está incluida entre los objetivos del Servicio.

3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA**8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD**

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
El trato no discriminatorio se considera importante.	No se cuida de manera sistemática el ahorro de consumos y energía., no existiendo instrucciones al respecto.
El Servicio es bien valorado por los usuarios así como por los otros servicios de la universidad y por la dirección.	No existen indicadores de percepción de la sociedad sobre el Servicio.
En las actividades que necesitan la colaboración o participación de otras unidades o servicios de la UA, ésta se lleva a cabo.	
Cuando se detectan quejas o insatisfacciones de los usuarios sobre actividades del Servicio son atendidas con prontitud	

3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA**9. RESULTADOS CLAVE**

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
Los usuarios utilizan y valoran los recursos que ponemos a su disposición tal y como reflejan las estadísticas web, las tiradas de las publicaciones y la encuesta de usuarios.	No están identificados los indicadores de resultados.
La Gestión presupuestaria es adecuada para la obtención de los objetivos del Servicio.	No están implantados los objetivos generales en la gestión de la dirección del Servicio.
La labor administrativa que se desarrolla en el Servicio es acorde con las necesidades que se plantean.	No se miden de manera sistemática los resultados de 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
No hay implantada una dirección estratégica y por objetivos que permita un buen sistema de delegación de funciones, asunción de responsabilidad y una racional asignación de tareas.	No tener desarrollado el Plan Estratégico	Implantar un sistema de dirección estratégica Definir y ajustar las responsabilidades Clarificar la asignación de tareas
No existe un sistema fluido de comunicación interna que permita afrontar los cambios en los sistemas de trabajo.	No hay establecidos canales sistemáticos de comunicación interna	Establecer de manera sistemática acciones que permitan mejorar la comunicación entre dirección y mandos intermedios, mandos intermedios con su personal de área, reuniones conjuntas
El sistema general de asignación de personal junto con la propia dinámica del Servicio no permite adecuar los perfiles a las necesidades de los puestos de trabajo	El sistema de asignación de personal y cobertura de vacantes de carácter general en la administración pública	Determinar los perfiles de cada puesto de trabajo
No existe una definición clara de los objetivos del servicio	No existe una carta de servicios y no está terminado el plan estratégico	Elaborar el Plan Estratégico y la Carta de Servicios
Existe una cierta insatisfacción en cuanto a las expectativas de promoción y crecimiento del servicio		Elaborar un estudio de estructura y organización idal del Servicio

Las instalaciones del Servicio no son del todo adecuadas para cumplir nuestras tareas con eficacia y comodidad	Falta de espacios y falta de renovación de equipamientos.	Elaborar un informe de estudio de ubicación, instalaciones y equipamientos ideal.
La ubicación, señalización y estructura de los espacios no son los más adecuados para cumplir las necesidades de los usuarios.	Falta de espacios y falta de renovación de equipamientos.	Realizar un estudio sobre las necesidades de ubicación y dotación de espacios y equipamiento del servicio teniendo en cuenta la opinión e los usuarios.
No hay establecidos sistemas de evaluación de satisfacción de usuarios ni del personal.	Faltan sistemas de evaluación y el establecimiento de indicadores.	Elaborar encuestas de satisfacción de usuarios y clima laboral y establecer indicadores.
No está elaborado el mapa de procesos ni el de procedimientos	Falta elaborar mapas de procesos y procedimientos	Documentar los procesos y elaborar mapa de procesos y procedimientos
Habría que reforzar y sistematizar las acciones de colaboración con los grupos de interés	Las acciones de colaboración se realizan a veces de manera formal y otras de manera informal.	Establecer acciones de colaboración y coordinación con los grupos de interés.

4. PLAN DE MEJORAS 2007-2009

ACCIONES DE MEJORA	TAREAS A DESARROLLAR	Responsable de la realización	Fecha inicio-fin	Recursos necesarios	Indicador de seguimiento
1.1 Elaborar Plan Estratégico	Redacción Aprobación Difusión Seguimiento	Grupo de Trabajo Dirección Servicio Gerencia	31 de julio 07	-	Cumplimiento del plazo Existencia del Plan Estratégico
1.2 Actualizar y dar contenido al Organigrama	Actualizar Organigrama Definir tareas Aprobar Publicar	Grupo Trabajo Dirección Servicio	2º semestre 08		Cumplimiento plazo Existencia de un Organigrama publicado
1.3 Establecer canales formales de comunicación interna	Analizar los posibles canales de comunicación Establecer la periodicidad de las reuniones Realizar las reuniones de trabajo de responsables de área y de carácter general planificadas	Dirección de Servicio	2º semestre 07		Nº de reuniones

1.4 Elaborar estudio de desarrollo del Servicio	Redacción Aprobación Difusión Cumplimiento	Grupo de trabajo Dirección Servicio Gerencia	2º semestre 08	Recursos económicos	Grado de cumplimiento Existencia del documento.
1.5 Elaborar un estudio de necesidades de infraestructuras y ubicación	Redacción Aprobación Difusión Cumplimiento	Grupo Trabajo Dirección Servicio Gerencia	2º semestre 08	Recursos económicos	Grado de cumplimiento Existencia del documento
1.6 Elaborar la Carta de Servicios	Redacción Aprobación Difusión Seguimiento	Grupo Trabajo Dirección Servicio Unidad Técnica de Calidad	Inicio 1er semestre 08 Final 2º semestre 08		Cumplimiento plazo Porcentaje de cumplimiento de compromisos
1.7 Definir nuestros indicadores de satisfacción y rendimiento para usuarios y personal	Redacción Aprobación Difusión Cumplimiento	Grupo de Trabajo Dirección Servicio	1er semestre 08		Cumplimiento plazo Existencia de indicadores

1.8 Elaborar encuestas de satisfacción de usuarios y clima laboral	Redacción Aprobación Difusión	Grupo de Trabajo Dirección Servicio Unidad Técnica de Calidad	1er semestre 08		Realización de las encuestas
1.9 Documentar procesos y elaborar mapa de procesos y procedimientos	Redacción Aprobación Difusión	Grupo de Trabajo Dirección Servicio	2º semestre 09		Cumplimiento plazo Existencia mapa de procesos Nº de procesos documentados
1.10 Elaborar de manera formal canales de comunicación sistemáticos con los grupos de interés	Definir canales Redacción Aprobación Difusión Cumplimiento	Grupo de Trabajo Dirección Servicio Dirección otros servicios	2º semestre 08	Recursos económicos	Funcionamiento efectivo de los nuevos canales

4. PLAN DE MEJORAS 2007-2009

ACCIONES DE MEJORA	TAREAS A DESARROLLAR	Responsable de la realización	Fecha inicio-fin	Recursos necesarios	Indicador de seguimiento
2.1 Elaborar la RPT del Servicio	Redacción Aprobación Difusión Cumplimiento	Grupo de Trabajo Dirección Gerencia	1er semestre 09		Cumplimiento del plazo Existencia de la RPT actualizada

ANEXOS

Anexo 1. Informe de resultados de satisfacción de usuarios

Anexo 2. Encuesta de clima laboral

Anexo 3. Evidencias

3. PERSONAS

Evidencia: horario.

Evidencia: RPT y organigrama

Evidencia: Plan de Formación

4. ALIANZAS Y RECURSOS

Evidencia: Modelo de encuesta visitas de secundaria

Evidencia: Modelo de informe sobre asistencia a Ferias

Evidencia: Modelo de encuesta de valoración de las Jornadas sobre salidas profesionales

Evidencia: Gestión de la partida presupuestaria

Evidencia: Inventario de la UA

Evidencia: maquinaria y mobiliario inadecuado

9. RESULTADOS CLAVE

Evidencia: Estadísticas de acceso a las páginas Web

Evidencia: Tiradas de las publicaciones