

**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

Anexo I: Resultados de las encuestas

Anexo II: Evidencias

Anexo III: Diagrama de flujo

INFORME DE PLAN DE MEJORAS

Servicio evaluado: UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD

Responsable: MANUEL ALCO CER ALCARAZ

Dirección: Edificio Germán Bernácer, 1 planta

Teléfono: 96 590 96 15

Dirección de correo electrónico: utc@ua.es

1. Introducción

1.1. Composición del comité de autoevaluación y plan de trabajo

Nombre	Apellidos	Puesto de trabajo (en su caso, relación con el Servicio.)	Teléfono	E-mail
María Jesús	Agulló Sempere	Gestora jefa	3961	mj.agullo@ua.es
Soledad	Cólliga Real	Gestora	3108	soledad.colliga@ua.es
Rafael	Esteve Tébar	Técnico	3108	rafael.esteve@ua.es
Carmen	Rocamora García	Gestora jefa	9615	carmen.rocamora@ua.es

Plan de Trabajo

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 2006/07 (20 horas).

También realizaron durante dicho periodo 11 reuniones internas de trabajo con un total de 19 horas empleadas, tal como se describe a continuación:

Sesión 1: Cumplimentar la introducción del plan de mejoras (2 h)

Sesión 2: Elaborar el listado de procesos (1 h)

Sesión 3: Definir los puntos fuertes y áreas de mejora (3 h)

Sesión 4: Agrupar las áreas de mejora (1 h)

Sesión 5: Agrupar las áreas de mejora (1,5 h)

Sesión 6: Definir acciones de mejora (1 h)

Sesión 7: Definir tareas (2 h)

Sesión 8: Definir tareas (2 h)

Sesión 9: Revisión final del informe (1,5 h)

Sesión 10: Corrección del informe (2 h)

Sesión 11: Sugerencias (Los miembros de la Unidad han aportado 17 sugerencias las cuales han sido valoradas y, en su caso, incluidas en el Plan de Mejoras.) (2 h)

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

Organigrama

En la página web del servicio que se indica a continuación está actualizado el organigrama de la Unidad aprobado en el Consejo de Gobierno celebrado el 28 de junio de 2007.

http://www.ua.es/es/servicios/upec/organigrama_competencias.html

Número de empleados: 9

Director:

Manuel Alcocer Alcaraz

Estudios e Implementación:

Subdirector: José Antonio Arques Castelló

Técnico calidad: Rafael Esteve Tébar

Gestora jefa: Carmen Rocamora García

Observatorio de medida:

Técnico superior sociólogo: Carlos Mateo Ripoll

Gestora jefa: María Jesús Agulló Sempere

Gestores:

Ana Olivares Guilabert

Isabel González Rodríguez

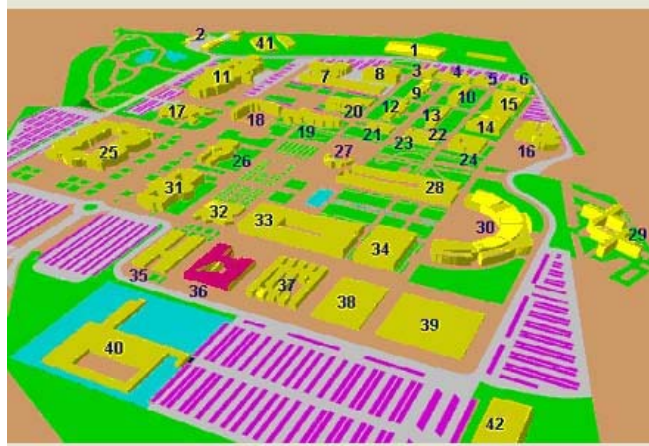
Soledad Cólliga Real

De acuerdo con el organigrama está pendiente la incorporación en breve de un técnico estadístico y un gestor.

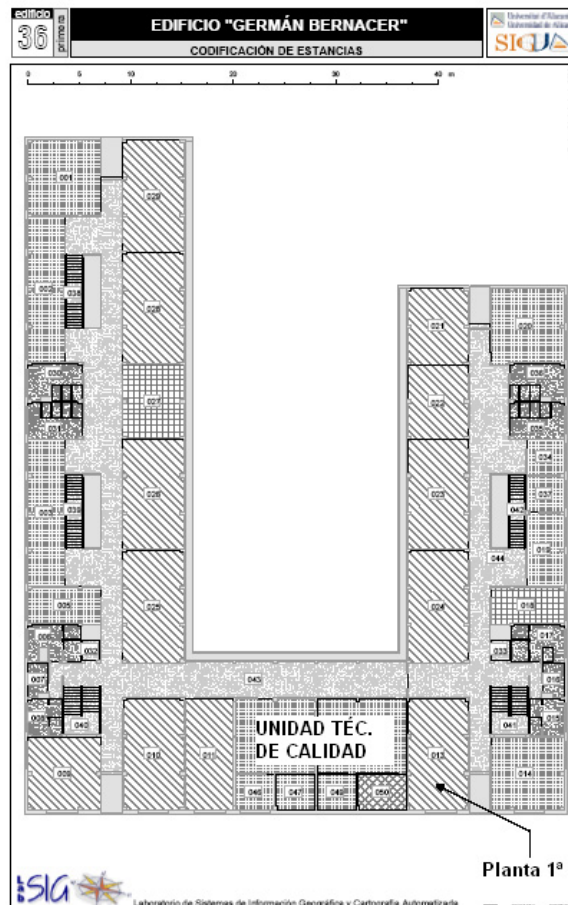
Dependencia en la estructura de la UA

La Unidad Técnica de Calidad depende orgánicamente de Gerencia y funcionalmente del Vicerrectorado de Calidad y Armonización Europea, el cual tiene adscrito un Secretariado de Calidad formado por un director y un coordinador académico.

Ubicación física



Edificio nº 36 Germán Bernácer, 1ª planta.



1.3. Misión, visión y factores críticos de éxito

Misión:

La misión de la Unidad Técnica de Calidad es facilitar el desarrollo de las políticas de calidad de la Universidad de Alicante en las áreas de docencia, investigación y gestión, y apoyar a los agentes que intervienen en todos aquellos procesos orientados a la mejora continua de la institución, favoreciendo la creación y difusión de una cultura de calidad entre todos los miembros de la comunidad universitaria y la rendición de cuentas a la sociedad.

Visión:

La visión de la Unidad Técnica de Calidad es ser un referente en el proceso de la mejora de la calidad de la Universidad de Alicante prestando un servicio eficiente y orientado a satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria en este ámbito.

Factores críticos de éxito:

- Implicación de los órganos de gobierno
- Motivación del personal
- Sistema de información fiable
- Buen ambiente de trabajo
- Formación del personal

1.4. Objetivos y servicios ofrecidos

OBJETIVOS GENERALES:**• DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN**

Definir e implantar una estructura de gestión y una dirección estratégica y participativa que, junto con la gestión de procesos, facilite la adaptación a las necesidades de cada momento y el desempeño efectivo y responsable de las funciones de los miembros de la Unidad Técnica.

• COMPONENTE HUMANO

Desarrollar un sistema de gestión del componente humano, que sitúe a las personas como el elemento principal de la gestión, incentivando la asunción de tareas por competencias, la

formación en gestión de la calidad y el compromiso y la eficiencia en el desempeño de sus funciones.

- **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN**

Diseñar e implantar, en colaboración con otras unidades, un sistema de información de la UA que permita identificar la información relevante y estandarizar su acceso mediante los cuadros de mando e indicadores necesarios para facilitar la dirección, la gestión y el contraste de resultados. Desarrollar canales ágiles de comunicación con empresas, instituciones y sociedad en general para recabar nuevas necesidades y aportaciones, y facilitar la rendición de cuentas así como la percepción de los niveles de calidad alcanzados.

- **SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD**

Diseñar, implantar y gestionar un sistema de garantía interna de la calidad que permita a la propia UA ser el primer responsable en garantizar unos niveles adecuados de calidad en los programas y servicios ofertados, a través de los procesos de control y mejora continua.

- **EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN EXTERNA**

Definir e implantar las acciones y procedimientos necesarios para que la UTC se convierta en el elemento técnico que facilite, coordine y apoye los procesos de evaluación y acreditación externa, de cara a la integración en el Espacio Europeo de Educación Superior.

OBJETIVOS PREVISTOS PARA EL CURSO 2006/07

- Evaluación de los siguientes servicios:
 - Oficina de Comunicación
 - Oficina de Información al Alumnado
 - Secretariado de Promoción del Valenciano
 - Unidad Técnica de Calidad
- Evaluación de las siguientes titulaciones:
 - Ingeniería Geológica
 - Licenciatura en Filología Hispánica
 - Licenciatura en Matemáticas
- Elaboración de las cartas de servicio de los servicios evaluados en el curso 2005/06:
 - Servicio de Archivo y Registro

- Servicio de Alumnado
- Servicio de Gestión Académica
- Servicio Jurídico
- Servicio de Publicaciones
- Servicio de Gestión de la Investigación y Transferencia de la Tecnología
- Servicio de Infraestructuras y Servicios

- Elaboración de los planes de mejora de las titulaciones evaluadas en el curso 2005/06, que son las siguientes:
 - Diplomatura en Relaciones Laborales
 - Licenciatura en Ciencias del Trabajo
 - Licenciatura en Derecho

- Evaluación Docente curso 2006/07.
- Asesoramiento y elaboración de informes SIUA
- Estadísticas de organismos oficiales:
 - Trimestrales:
 - Encuesta trimestral de coste laboral
 - Encuesta de coyuntura laboral
 - Comercio internacional de servicio
 - Anuales:
 - Encuesta anual de coste laboral
 - Estadística sobre residuos en el sector servicios.
 - Estructura salarial
 - Estadística de la enseñanza universitaria
 - Estadística I+D
 - Prueba de acceso
 - Avance enseñanza universitaria
 - Estadística sobre actividades en I+D
 - Estadística enseñanza universitaria
 - Premios al rendimiento académico
 - Estadística básica de personal
 - Bianuales:
 - Informe de la CRUE

- Encuestas previstas:
 - Encuesta de satisfacción de usuarios de los siguientes servicios:
 - Oficina de Comunicación
 - Oficina de Información al Alumno
 - Secretariado de Promoción del Valenciano

- Unidad Técnica de Calidad
- Servicio de Seguridad y Vigilancia
- Servicio de Informática
- Servicio de Prevención
- Oficina de Deportes
- Secretarías de facultades y escuelas

Encuesta de clima laboral de los trabajadores y cuestionario EFQM de los siguientes servicios:

- Oficina de Comunicación
- Oficina de Información al Alumno
- Secretariado de Promoción del Valenciano
- Unidad Técnica de Calidad
- Oficina de Deportes

Otras encuestas:

- Agenda XXI
- Espacio Europeo de Educación Superior
- Estudio de inserción laboral y demanda de formación de posgrado.

SERVICIOS OFRECIDOS

- Programa de Evaluación Institucional.
 - Elaboración de la documentación: tablas, indicadores, informes, evidencias y encuestas.
 - Asistencia técnica y formación a los miembros de los Comités de Autoevaluación.
 - Apoyo y coordinación a los Comités Externos.
 - Seguimiento y coordinación de los procesos de Evaluación.
 - Asistencia técnica y seguimiento en la elaboración de los Planes de Mejora.
- Evaluación de Servicios.
 - Formación a los miembros de los Comités de Autoevaluación.
 - Seguimiento y coordinación de los procesos de Evaluación.
 - Gestión del proceso de Evaluación Externa.
 - Coordinación y seguimiento en la elaboración de los Planes de Mejora.
 - Formación, asistencia técnica y seguimiento y edición de las Cartas de Servicios.
- Evaluación de la Docencia.
 - Planificación y gestión integral del proceso de la evaluación.
 - Formación de encuestadores.
 - Elaboración de informes de resultados.

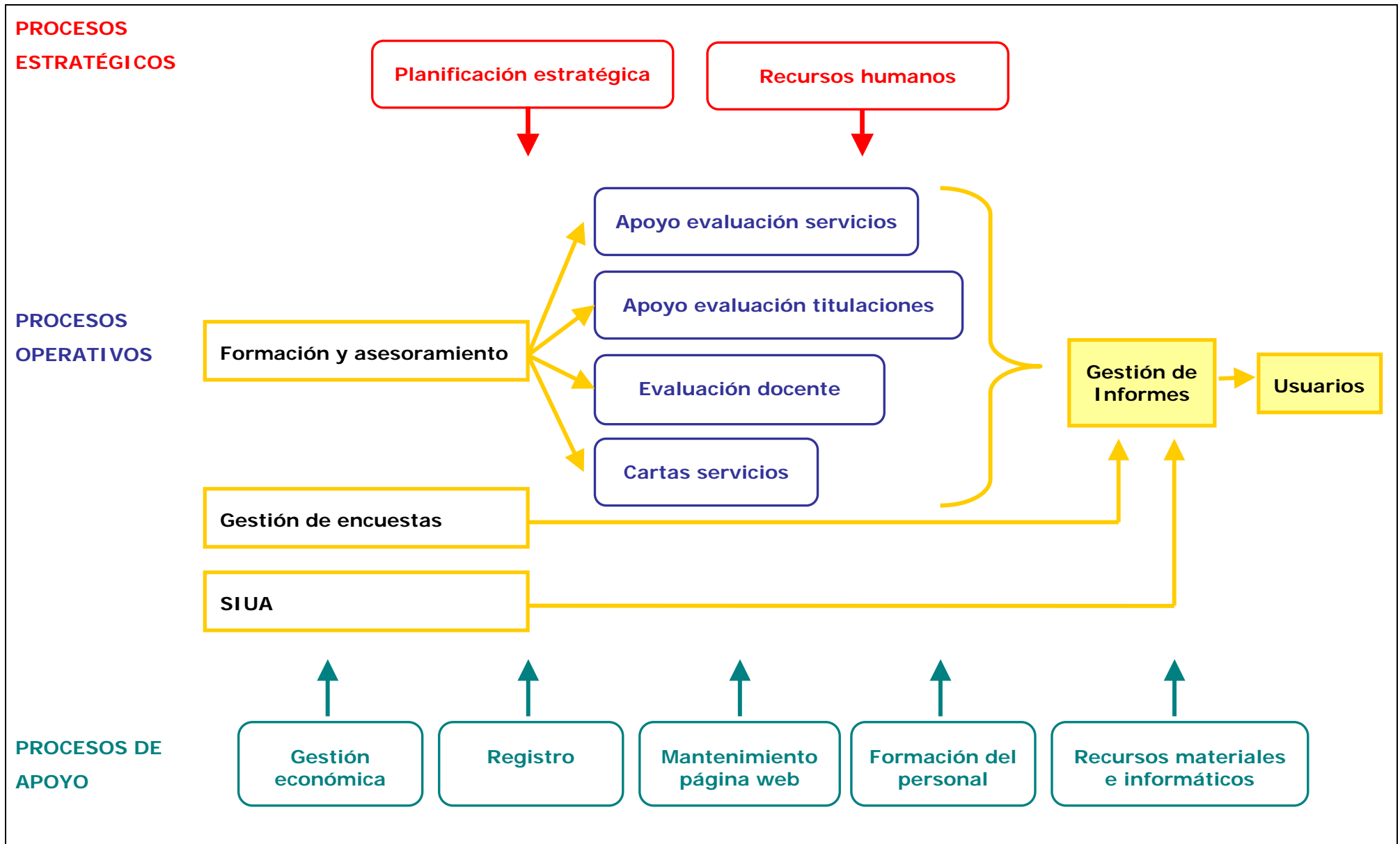
- Expedición de certificados individuales a petición del interesado.
- Planificación y ejecución de encuestas.
Planificación, ejecución, tabulación y emisión de informes en encuestas de:
 - Inserción Laboral de egresados.
 - Satisfacción de alumnos.
 - Satisfacción de egresados.
 - Satisfacción de empleadores.
 - Usuarios de Servicios.
 - Clima laboral.
 - Etc.
- Sistema de Información de la UA (SIUA).
 - Gestión conjunta con el Servicio de Informática del SIUA, y en colaboración con el resto de unidades/servicios de la UA.
 - Planificación de acciones para el desarrollo efectivo del SIUA.
 - Atención y desarrollo de las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos.
 - Cumplimiento de las obligaciones establecidas por ley en relación con las estadísticas de los Organismos Oficiales.
 - Seguimiento y garantía de la calidad de la información.
- Desarrollo de acciones formativas relacionadas con la Calidad y difusión de la cultura de la calidad en la UA.

Fuente: Plan Estratégico y Carta de Servicios.

1.5. Grupos de interés

- PAS
- PDI
- Alumnos
- Personal de la Unidad
- Órganos de gobierno de la UA
- Centros y servicios de la UA
- Organismos Externos:
 - Instituto Nacional de Estadística
 - Consejo de Coordinación Universitaria
 - Dirección General de Universidades
 - Alto Consejo Consultivo
 - Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

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

Tipo de encuesta: Telefónica asistida por ordenador

Realización: Del 5 al 20 de marzo de 2007

Tamaño de la muestra: 192

Distribución por tipos de usuarios:

Miembros Comités PEI: 61

Miembros Evaluación Servicios: 34

Miembros Cartas de Servicios: 38

Profesores que han solicitado certificado de evaluación docente: 54

Otros: 5

Encuesta de clima laboral de la Unidad

Tipo de encuesta: Cuestionario – Respuestas anónimas

Realización: Marzo de 2007

Tamaño de la muestra: 9

Distribución por tipos de usuarios: Personal de la Unidad

Cuestionario de autoevaluación siguiendo el modelo EFQM de excelencia

Tipo de encuesta: Cuestionario – Respuestas anónimas

Realización: Mayo de 2007

Tamaño de la muestra: 8

Distribución por tipos de usuarios: Personal de la Unidad

2.2. Proceso de recogida de datos

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

Durante el proceso de autoevaluación de la Unidad se han realizado las tres encuestas descritas en el apartado anterior. La propia Unidad Técnica de Calidad ha elaborado las estadísticas y ha facilitado los resultados al grupo de trabajo.

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

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
La Dirección de la Unidad se implica en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la Unidad.	El personal de la Unidad no se siente adecuadamente reconocido en sus esfuerzos, tal y como refleja la encuesta.
La Dirección de la Unidad toma las decisiones adecuadas y se implica directamente en la mejora de la calidad de la Unidad.	La Dirección de la Unidad no transmite de forma sistemática la formación y conocimientos recibidos.
La Dirección de la Unidad mantiene una comunicación fluida con el personal de la Unidad.	La Dirección de la Unidad no mide la eficacia de los cambios.
	La Dirección no delega ciertas responsabilidades en algunas áreas de la Unidad.

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

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
El personal de la Unidad tiene a su disposición los equipos y medios materiales necesarios para el desarrollo de sus funciones y recibe información de cómo manejarlos.	La Unidad no analiza ni recoge de manera sistemática las necesidades de sus principales grupos de interés.
La Unidad planifica actuaciones concretas para prever futuras necesidades.	La Unidad no analiza la incidencia de sus actividades en otros Servicios ni en el desarrollo de sus propios procesos.
Los objetivos de la Unidad están recogidos en el Plan Estratégico, el cual está publicado en la web institucional.	El personal de la Unidad no conoce los procesos clave para el éxito de sus actuaciones ni el esquema general de procesos, aunque están identificados en el Plan Estratégico.
Para la elaboración de sus programas, la Unidad evalúa, aunque de manera informal, los resultados de otros años.	La Unidad no comunica de manera sistemática su planificación y estrategia a los grupos de interés ni evalúa su grado de sensibilización y disponibilidad para alcanzar sus objetivos.
La Unidad tiene establecidos los responsables de cada área tal como se refleja en el documento que recoge las funciones del personal.	

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

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
La Unidad organiza su actividad de acuerdo con sus objetivos y se revisa la planificación realizada por el responsable.	La Unidad no promueve planes de formación interna que se ajusten a las tareas a desarrollar.
Los horarios del personal se adaptan a las necesidades de la Unidad (por ejemplo, periodo de evaluación docente, encuestas telefónicas, reuniones fuera de horario laboral).	El personal de la Unidad tiene limitada la capacidad de trabajar en equipo por tener áreas de trabajo muy diferenciadas. Por este motivo tampoco es fácil el intercambio de experiencias y conocimientos.
Los puestos de trabajo vacantes son revisados para su posible cobertura.	La Unidad no evalúa el rendimiento de su personal ni le proporciona los estímulos necesarios para ser innovador y creativo.

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

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
La Unidad realiza las compras e inversiones de manera racional de acuerdo con sus necesidades.	Las instalaciones de la Unidad no disponen de unas buenas condiciones ambientales (falta de ventilación y excesiva dependencia de luz artificial).
La Unidad mantiene actualizados los recursos informáticos, materiales y equipos que utiliza.	El acceso a las instalaciones de la Unidad no está bien señalado, según se refleja en la encuesta de satisfacción de usuarios.
El personal de la Unidad dispone de un adecuado acceso a la información relevante para su trabajo.	La Unidad no dispone de un espacio adecuado para ubicar las lectoras ópticas utilizadas en el proceso de evaluación docente ni para realizar encuestas telefónicas.

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

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
La Unidad dispone de un procedimiento para recoger reclamaciones o sugerencias a través de su página web.	La Unidad no tiene definidos formalmente sus procesos ni identificados los grupos de interés.
La Unidad se mantiene actualizada en la incorporación de nuevas tecnologías.	La Unidad no utiliza de forma sistemática informaciones procedentes de sus grupos de interés para mejorar los resultados.
El personal de la Unidad tiene claramente asignadas sus funciones y responsabilidades.	No existe una política de transmisión de conocimientos y formación entre el personal de la UTC.
La Unidad facilita la realización de consultas y trámites no presenciales (teléfono, fax, internet), según refleja la encuesta de satisfacción de usuarios.	La Unidad no mantiene una comunicación sistemática con sus grupos de interés para conocer su grado de satisfacción, expectativas y necesidades.

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

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
El personal de la Unidad trata de forma cortés y educada a sus usuarios, como refleja la encuesta de satisfacción de usuarios.	No existe un procedimiento sistemático para conocer la satisfacción de los usuarios.
La comunicación entre usuarios, el personal de la Unidad y la Dirección es fluida.	La Unidad no analiza formal y sistemáticamente las causas por las que se alcanzan los resultados.
Las quejas de los usuarios se atienden de forma adecuada e inmediata.	Aunque se dispone de indicadores de rendimiento en la carta de servicios, éstos no se han analizado hasta el momento. Actualmente se está iniciando el seguimiento y análisis de estos indicadores.
Las actividades de la Unidad están publicadas tanto en la página web como en la carta de servicios, manteniéndose actualizadas de forma periódica.	

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

7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
La comunicación y trato entre el personal de la Unidad es adecuada, tal como se refleja en la encuesta de clima laboral.	La Unidad no identifica de forma sistemática los aspectos más valorados de su personal.
La relación de los usuarios con el personal de la Unidad es adecuada tal como se refleja en la encuesta de satisfacción de usuarios.	El personal de la Unidad no se implica en las actividades que no están bajo su responsabilidad directa debido a la falta de conocimiento de otras tareas.
El personal de la Unidad tiene a su disposición los recursos materiales adecuados para el desempeño de sus funciones.	La Unidad no dispone de indicadores de rendimiento de su personal.
	La Unidad no analiza de forma sistemática el nivel de satisfacción de su personal.

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

8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
<p>La Unidad facilita la atención a discapacitados (por ejemplo, en la realización de encuestas de alumnos invidentes y en la contratación de encuestadores con alguna discapacidad).</p>	<p>La Unidad no dispone de medidas formalmente establecidas y difundidas sobre el reciclaje y el ahorro de energía.</p>
<p>La Unidad considera que el número de quejas recibidas en cuanto a su gestión por usuarios ajenos a la Universidad es insignificante.</p>	
<p>La Unidad se relaciona para coordinar su trabajo con otros servicios de la propia Universidad.</p>	
<p>La Unidad se relaciona con otras entidades u organismos de fuera de la UA dedicados a la calidad para mejorar sus procesos.</p>	

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

9. RESULTADOS CLAVE

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
La gestión presupuestaria de la Unidad es adecuada para conseguir sus objetivos.	La Unidad no compara sus resultados con otros servicios similares.
La Unidad cumple con la programación planificada para cada año.	La Unidad no mide de manera periódica y sistemática los resultados de los procesos de gestión.
<p>El número de usuarios aumenta cada año, como lo muestran:</p> <ul style="list-style-type: none"> - los informes anuales de evaluación docente - el registro de solicitudes del SIUA - los informes de evaluación de titulaciones y servicios - las encuestas de satisfacción de usuarios 	

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

ÁREAS DE MEJORA AGRUPADAS	CAUSAS	ACCIONES DE MEJORA
La Unidad no analiza el desarrollo de sus actividades y los cambios introducidos con los grupos de interés. En este sentido, no existe un procedimiento sistemático para conocer la satisfacción de los usuarios.	- No se han establecido canales de comunicación con los grupos de interés.	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer formalmente canales de comunicación con los grupos de interés. - Elaborar encuestas de satisfacción de usuarios de forma sistemática.
La Unidad no promueve planes de formación interna que se ajusten a las tareas a desarrollar.	- El plan general de formación de la UA no incluye cursos concretos de calidad.	- Hacer un estudio de las necesidades de formación del personal de la Unidad y elaborar un plan de formación.

<p>La Unidad no transmite de forma sistemática la formación y conocimientos recibidos.</p>	<p>- Esta información se transmite de manera informal.</p>	<p>- Establecer qué tipo de información es de interés general para el personal de la Unidad y definir el procedimiento de transmisión.</p>
<p>Las instalaciones de la Unidad no tienen unas buenas condiciones ambientales (falta de ventilación y una excesiva dependencia de luz artificial) ni tampoco tienen una adecuada señalización.</p>	<p>- Las oficinas no disponen de ventanas.</p>	<p>- Solicitar la dotación de ventanas abiertas al exterior en las oficinas de la Unidad.</p> <p>- Solicitar la modificación de la estructura de tabiques (pared medianera pasillo-UTC) por estructuras de cristal similares al resto del edificio.</p> <p>- Solicitar la instalación de un panel de señalización en el edificio Germán Bernácer donde se identifique la ubicación de la Unidad.</p>
<p>La Unidad no dispone de un espacio adecuado para ubicar las lectoras ópticas utilizadas en el proceso de evaluación docente ni para realizar encuestas telefónicas</p>		<p>- Solicitar la habilitación de un espacio para ubicar las lectoras ópticas utilizadas en el proceso de evaluación docente.</p> <p>- Solicitar la habilitación de un espacio para realizar encuestas telefónicas.</p>

<p>La Unidad no dispone de indicadores para evaluar el rendimiento de su personal.</p>	<p>Dado el tamaño de la Unidad no se ha considerado necesario.</p>	<p>- Estudiar la necesidad de definir indicadores de rendimiento del personal de la Unidad.</p>
<p>La Unidad no analiza de forma sistemática el nivel de satisfacción de su personal, que no se siente reconocido en sus esfuerzos tal y como refleja la encuesta.</p>	<p>- No se ha planteado hasta el momento.</p>	<p>- Realizar encuestas de satisfacción del personal de forma sistemática. - Estudiar la posibilidad de implantar un sistema de reconocimiento de esfuerzos.</p>
<p>El personal de la Unidad no se implica en las actividades que no están bajo su responsabilidad directa debido a la falta de conocimiento de otras tareas.</p>	<p>- Falta de conocimiento de otras áreas y especialización de tareas. - Falta de comunicación entre las distintas áreas.</p>	<p>- Elaborar un manual de procedimientos. - Fomentar la interrelación entre las distintas áreas de la Unidad.</p>
<p>La Dirección no delega determinadas responsabilidades en algunas áreas de trabajo.</p>		<p>- Analizar en qué áreas se podría aumentar la delegación de responsabilidades.</p>

<p>La Unidad no tiene definidos formalmente sus procesos, aunque están identificados en el Plan Estratégico.</p>	<p>- Los procesos se conocen de manera informal.</p>	<p>- Definir formalmente el mapa de procesos.</p>
<p>La Unidad no compara sus resultados con servicios similares de otras universidades.</p>	<p>- Estas acciones se hacen en ocasiones concretas de una manera informal.</p>	<p>- Buscar información actualizada de las unidades de calidad de otras universidades.</p>
<p>La Unidad no analiza ni mide de manera formal y sistemática las causas por las que se alcanzan los resultados obtenidos. Aunque se dispone de indicadores de rendimiento en la carta de servicios, éstos no se han analizado hasta el momento. Actualmente se está iniciando el seguimiento y análisis de estos indicadores.</p>	<p>- Los indicadores de la carta de servicio aún no se han analizado porque la carta es de reciente aprobación.</p>	<p>- Establecer un calendario de revisión de indicadores y análisis de las causas por las que se alcanzan los resultados.</p>

<p>La Unidad no dispone de medidas formalmente establecidas y difundidas sobre el reciclaje y el ahorro de energía.</p>	<p>El reciclaje y ahorro de energía se realizan de manera informal y según el criterio individual de cada miembro de la Unidad.</p>	<p>- Redactar y difundir entre los miembros de la Unidad un documento con medidas concretas de reciclaje y ahorro de energía.</p>
---	---	---

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 Establecer formalmente canales de comunicación con los grupos de interés.	a) Definir los canales de comunicación. b) Difundir estos canales c) Ejecutar	Director de la UTC	a) 4º trimestre 2007 b) 1º y 2º trimestre 2008 c) 3º y 4º trimestre 2008	Existen suficientes recursos.	Existencia de canales. Cumplimiento de plazos.
1.2 Elaborar encuestas de satisfacción de usuarios de forma sistemática.	a) Establecer un calendario de realización de encuestas. b) Aplicar c) Analizar los resultados	Técnico sociólogo	a) 4º trimestre 2007	Existen suficientes recursos.	Existencia de encuestas. Cumplimiento de plazos.

<p>1.3 Establecer qué tipo de información es de interés general para el personal de la Unidad y definir el procedimiento de transmisión.</p>	<p>a) Seleccionar la información de interés. b) Definir un protocolo de transmisión. c) Aplicar.</p>	<p>Director de la UTC</p>	<p>A partir del último trimestre del 2007, de forma continuada</p>	<p>Existen suficientes recursos.</p>	<p>Existencia de procedimientos de comunicación. Cumplimiento de plazos.</p>
<p>1.4 Estudiar la necesidad de definir indicadores de rendimiento del personal de la Unidad.</p>	<p>a) Planificar una reunión con el personal de la Unidad. b) Definición de indicadores. c) Aprobar.</p>	<p>Director de la UTC</p>	<p>1º trimestre 2008</p>	<p>Existen suficientes recursos.</p>	<p>Número de indicadores. Cumplimiento de plazos.</p>
<p>1.5 Realizar encuestas de satisfacción del personal de forma sistemática.</p>	<p>a) Establecer el calendario. b) Aplicar el calendario. c) Analizar los resultados.</p>	<p>Técnico sociólogo</p>	<p>2008</p>	<p>Existen suficientes recursos.</p>	<p>Existencia de encuesta. Índice de satisfacción. Cumplimiento de plazos.</p>

1.6 Fomentar la interrelación entre las distintas áreas de la Unidad.	a) Planificar reuniones periódicas con el personal de la Unidad. b) Divulgar a todo el personal de la Unidad los cambios y/o novedades que se produzcan en las distintas áreas.	Director de la UTC.	4º trimestre de 2007	Existen suficientes recursos.	Número de reuniones. Cumplimiento de plazos.
1.7 Definir formalmente el mapa de procesos.	a) Redactar b) Aprobar c) Difundir	Director de la UTC.	2008	Existen suficientes recursos.	Existencia de mapa de procesos. Cumplimiento de plazos.
1.8 Elaborar un manual de procedimientos	a) Redactar b) Difundir	Responsables de cada área de la UTC	2008	Existen suficientes recursos.	Existencia de manual de procedimientos. Cumplimiento de plazos.
1.9 Analizar en qué áreas se podría aumentar la delegación de responsabilidades.	Revisar las responsabilidades asignadas al personal de la Unidad y establecer los cambios necesarios.	Director de la UTC.	4º trimestre de 2007	Existen suficientes recursos.	Cumplimiento de plazos.

1.10 Buscar información actualizada de las unidades de calidad de otras universidades.	<p>a) Establecer el periodo de revisión de la información y de la estructura de la web de otras unidades de calidad.</p> <p>b) Ejecutar</p> <p>c) Analizar</p>	<p>a y c) Director de la UTC</p> <p>b) Responsable del mantenimiento de la web de la UTC</p>	a) 4º trimestre 2007	Existen suficientes recursos.	Cumplimiento de plazos.
1.11 Establecer un calendario de revisión de indicadores y análisis de las causas por las que se alcanzan los resultados.	<p>a) Confeccionar el calendario.</p> <p>b) Aplicar</p> <p>c) Analizar</p>	<p>Director de la UTC</p> <p>Responsables de áreas de la UTC</p>	<p>a) 4º trimestre 2007</p> <p>b-c) 2008</p>	Existen suficientes recursos.	<p>Porcentaje de objetivos cumplidos.</p> <p>Cumplimiento de plazos.</p>
1.12 Redactar y difundir entre los miembros de la Unidad un documento con medidas concretas de reciclaje y ahorro de energía.	<p>a) Redactar el documento</p> <p>b) Difundirlo</p>	<p>Director de la UTC (con las aportaciones de todos los miembros de la Unidad)</p>	2007/2008	Existen suficientes recursos.	<p>Existencia del documento.</p> <p>Cumplimiento de plazos.</p>

4. PLAN DE MEJORAS

ACCIONES DE MEJORA	TAREAS A DESARROLLAR	Responsable de la realización	Fecha inicio-fin	Recursos necesarios	Indicador de seguimiento
2.1 Hacer un estudio de las necesidades de formación del personal de la Unidad y elaborar un plan de formación.	a) Definir el tipo de formación adecuado para cada puesto. b) Proponer la realización de los cursos. c) Realizar los cursos.	a) UTC b) Director de la Unidad c) Gerencia Selección y Formación	2008-2009		Existencia del Plan de Formación.
2.2 Solicitar la dotación de ventanas abiertas al exterior en las oficinas de la Unidad.	a) Solicitar la obra b) Aprobar c) Realizar	a) Director de la Unidad b) Gerencia c) Oficina Técnica	a) 4º trimestre 2007		Existencia de solicitud enviada.

<p>2.3 Solicitar la modificación de la estructura de tabiques (pared medianera pasillo-UTC) por estructuras de cristal similares al resto del edificio.</p>	<p>a) Solicitar la obra b) Aprobar c) Realizar</p>	<p>a) Director de la Unidad b) Gerencia c) Oficina Técnica</p>	<p>a) 4º trimestre 2007</p>		<p>Existencia de solicitud enviada.</p>
<p>2.4 Solicitar la habilitación de un espacio para ubicar las lectoras ópticas utilizadas en el proceso de evaluación docente.</p>	<p>a) Solicitar b) Aprobar c) Realizar</p>	<p>a) Director de la Unidad b) Gerencia c) Oficina Técnica</p>	<p>a) 4º trimestre 2007</p>		<p>Existencia de solicitud enviada.</p>
<p>2.5 Solicitar la habilitación de un espacio para realizar encuestas telefónicas.</p>	<p>a) Solicitar b) Aprobar c) Realizar</p>	<p>a) Director de la Unidad b) Gerencia c) Oficina Técnica</p>	<p>a) 4º trimestre 2007</p>		<p>Existencia de solicitud enviada.</p>

2.6 Solicitar la instalación de un panel de señalización en el edificio Germán Bernácer donde se identifique la ubicación de la Unidad.	a) Solicitar b) Aprobar c) Realizar	a) Director de la Unidad b) Vicerrectorado de Relaciones Institucionales c) Oficina Técnica	a) 4º trimestre 2007		Existencia de solicitud enviada.
2.7 Estudiar la posibilidad de implantar un sistema de reconocimiento de esfuerzos.	Definir los criterios y las acciones necesarias para el reconocimiento de los esfuerzos del personal de la Unidad.	Director de la UTC Equipo de gobierno	2008-2009		Existencia de solicitud enviada.

ANEXO I: RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES /USUARIOS DEL SERVICIO

Elaborado por la Unidad Técnica de Calidad

Abril de 2006

Media general: 5,55 (*)

Desviación: 1,08

(*) El promedio ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 7.

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL DE LA UNIDAD

Elaborado por la Unidad Técnica de Calidad

Abril de 2006

Media general: 4,81 (*)

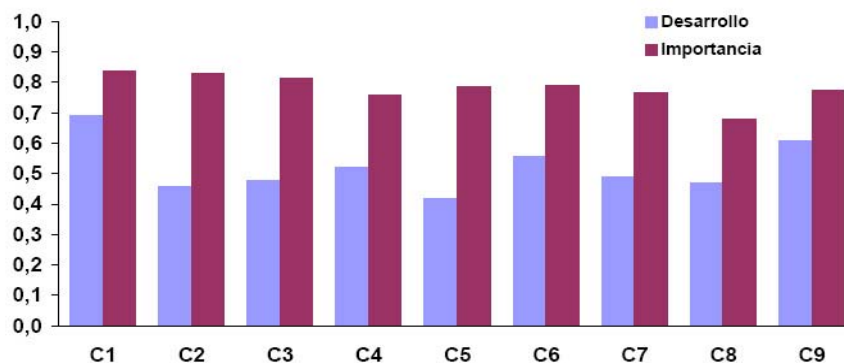
Desviación: 1,83

(*) El promedio ha sido obtenido como media aritmética de las respuestas de los encuestados en una escala de 1 a 7.

ENCUESTA MODELO EFQM

Promedios globales por criterio

Promedios globales por criterio



- C1 Liderazgo
- C2 Política y estrategia
- C3 Personas
- C4 Alianzas y recursos
- C5 Procesos
- C6 Resultados en clientes
- C7 Resultados en personas
- C8 Resultados en sociedad
- C9 Resultados clave

ANEXO II: EVIDENCIAS

CRITERIOS EFQM	EVIDENCIAS
1. Liderazgo	Encuesta de clima laboral
2. Política y estrategia	Material ofimático e informático existente en la UTC Plan estratégico Documento de reparto de funciones
3. Personas	Encuesta de clima laboral Documento de reparto de funciones
4. Alianzas y recursos	Registro de compras de la UTC Material ofimático e informático existente en la UTC
5. Procesos	Buzón de sugerencias de la página web de la UTC Encuesta de satisfacción de usuarios
6. Resultados en los clientes	Encuesta de satisfacción de usuarios
7. Resultados en las personas	Encuesta de clima laboral
8. Resultados en la sociedad	Buzón de sugerencias de la página web de la UTC Correo electrónico de la UTC
9. Resultados clave	Informes anuales de evaluación docente Registro de solicitudes del SIUA Informes de evaluación de titulaciones y servicios Encuestas de satisfacción de usuarios Memoria anual

ANEXO III

DIAGRAMA DE FLUJO – EVALUACIÓN DOCENTE

