

UNIVERSIDADE DA CORUÑA

INFORME FINAL DE EVALUACIÓN
CENTRO DE INVESTIGACIONES TECNOLÓGICAS
CIT



DICIEMBRE, 2005

INDICE

1.Introducción.....	1
1.1.Constitución del Comité de Autoevaluación (CA) y desarrollo del Informe de Autoevaluación (IA).....	1
1.2.Comité de Evaluadores Externos (CEE): constitución y metodología.....	3
2. Valoración del proceso de autoevaluación.....	4
3. Valoración del proceso de evaluación externa.....	6
4. Valoración general. Fortalezas y debilidades.....	8
4.1. Fortalezas y debilidades generales.....	8
4.2. Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora de cada uno de los servicios del CIT.....	10
4.2.1 Secretaría.....	10
4.2.2 Laboratorio de Combustibles.....	28
4.2.3 Laboratorio de Plásticos.....	51
4.2.4 Laboratorio de Química.....	65
4.2.5 Laboratorio de Aplicaciones Industriales del Láser.....	84
4.2.6 Taller de Mecanizado y Soldadura.....	109

1. INTRODUCCIÓN

El Centro de Investigaciones Tecnológicas (CIT) afrontó su proceso de evaluación durante la anualidad 2004/05, dentro del II Plan de Calidad de las Universidades, siguiendo el modelo EFQM. Este proceso se desarrolló a lo largo de diversas fases.

1.1. Constitución del Comité de Autoevaluación (CA) y desarrollo del Informe de Autoevaluación (IA).

En primer lugar se constituyó el Comité de Autoevaluación (CA), concretamente el 2 de diciembre de 2004, de la siguiente manera:

Responsable del servicio:

Luis Fernando Barral Losada, Vicerrector de Ferrol y Relación Universidad-Empresa.

Miembros del servicio:

José Manuel López Vilariño, Técnico Superior.

Juan Carlos Varela López, Técnico Especialista de Laboratorio.

Antonio Pérez Yáñez, Técnico Especialista de Laboratorio.

Usuarios del servicio:

Sonia Bouza Fernández, personal docente investigador, profesora titular de Escuela Universitaria.

María Luisa Fernández Feal, personal docente investigador, profesora titular de Universidad.

Rebeca Bouza Padín, personal docente investigador, profesora asociada.

María José Tobar Vidal, personal docente investigador, contrato Ramón y Cajal

La elección de los usuarios del servicio que pertenecen al CA, se realizó buscando la mayor representatividad de cada uno de los laboratorios integrantes del centro, así como su conocimiento del servicio.

Inicialmente, los miembros del CA asistieron a la jornada de formación organizada por la UTC (Unidad Técnica de Calidad) que tuvo lugar el 15 de diciembre, en la cual se explicó la metodología y los objetivos del proceso.

La primera reunión del Comité de Autoevaluación, tuvo lugar el día 14 de enero. Previamente todos los miembros tenían toda la documentación. Días después se habilitó, en la página principal de la web del centro, un enlace a una página desde donde se podía seguir todo el proceso de evaluación del CIT. Posteriormente, se celebró una segunda reunión el 27 de enero donde se debatió principalmente sobre los aspectos metodológicos y conceptuales del modelo a desarrollar por parte del CA, y en la reunión del 16 de febrero, a la que asistieron los miembros de la UTC, Jesús Miguel Muñoz Cantero y Alberto Nuñez Cardezo se acabó de establecer la estrategia de trabajo a desarrollar por parte del CA, resolviendo en esta última reunión y aprovechando la presencia de los miembros de la UTC, todas las dudas que habían surgido con anterioridad.

Cabe destacar, que unas de las conclusiones importantes derivada de estas reuniones fue que, debido a las características operativas del centro, y la independencia de funcionamiento de cada uno de los laboratorios, se decidió por consenso realizar la evaluación de estos diferentes servicios por separado. Esta circunstancia hizo que el CA funcionara a través de subcomisiones independientes del mismo, cada una de estas subcomisiones corresponderá a cada uno de los servicios que hay en el centro. De esta manera, cada laboratorio cubrió los pertinentes formularios y desarrolló las encuestas de satisfacción para el personal de su servicio, con lo que finalmente se obtuvieron seis informes de autoevaluación, uno por cada servicio.

Tras el envío de diversos borradores, el 14 de marzo se envía a la UTC, la versión definitiva de esos seis informes con una introducción general.

1.2 Comité de Evaluadores Externos (CEE): constitución y metodología.

La visita del CEE prevista para el 29 y 30 de junio, finalmente tuvo lugar el 6 de septiembre de 2005 y estuvo compuesta por:

Presidente/Coordinador: Manuel Valcarcel Fontao, Gerente.
“Fundación para el fomento de la innovación industrial”
Universidad Politécnica de Madrid

Vocal Técnico: José Ricardo Díaz Cano, Técnico de Evaluación.
Universidad Politécnica de Valencia

Profesional: Constantino García Ares, Animación Sistema Calidad.
Sistema Gestión Medioambiental. PSA Peugeot Citroën

La visita del CEE comenzó con una reunión previa para el análisis de la documentación, para posteriormente, a partir de las 11:00, reunirse con los diferentes grupos de usuarios y personal del centro, prolongándose la visita hasta las 20:00 horas cuando el CEE emitió su informe preliminar.

El informe definitivo de dicho comité fue remitido en septiembre de 2005 y tras someterlo a una fase de exposición pública se comenzó a elaborar el informe final por parte del CA.

En dicho informe se resaltó que la participación en las diferentes reuniones se consideró buena, asimismo se destacó el alto grado de participación, colaboración y conocimiento del IA (informe de autoevaluación) por parte de los miembros del CA.

2. VALORACIÓN DEL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

La fase de evaluación interna comenzó el 15 de diciembre y finalizó el 14 de marzo, fecha en la que se envía a la UTC el IA del centro.

A lo largo de este proceso se encontraron numerosas dificultades en las que se necesitó el asesoramiento de la UTC, una de ellas fue el hecho de que el CIT cuenta con diversos laboratorios y dos servicios de apoyo (Secretaría y Taller de Mecanizado) que tienen un funcionamiento independiente, por lo que surgió la necesidad de autoevaluarse por separado. Esta circunstancia supuso un gran esfuerzo por parte del CA que tuvo que dividirse en subcomisiones las cuales tuvieron que elaborar, cada una, el informe correspondiente a su servicio. Esto es indicativo de la gran cantidad de tiempo que fue necesario invertir y el alto coste de estudio pormenorizado y análisis, que se vio compensado por el alto grado de interés y colaboración que se dio entre las distintas subcomisiones, sobre todo a la hora de resolver dudas comunes.

A todo esto hubo que sumar la dificultad de cada uno de los miembros del CA para compatibilizar el desarrollo de estos informes con su propio trabajo.

También cabe destacar lo ajustado de los plazos en la fase de autoevaluación, plazos que luego, desde la entrega del IA por parte del CA hasta la visita del Comité de Evaluación Externa, se dilataron en el tiempo de manera incomprensible.

Mención a parte merece el hecho de que el ajustarse a la metodología exigida supuso un gran esfuerzo adicional por parte de todos los miembros del CA, teniendo en cuenta, la particularidad de su funcionamiento, dado que los laboratorios integrados en el CIT se gestionan independientemente.

Cabe mencionar que la formación que se recibió en una única jornada sobre el modelo EFQM, fue escasa, aunque la UTC ofreció ayuda continua a las dudas surgidas en el desarrollo del IA a través de todos los medios e incluso de manera presencial, enviando técnicos a las reuniones.

Tanto el borrador inicial, como la versión definitiva del informe de autoevaluación fueron puntualmente publicados a través de la página web del centro, que habilitó un espacio para el efecto.

En lo referente a las encuestas de satisfacción a los potenciales usuarios no se obtuvo un buen nivel de respuesta, como aparece también reflejado en el informe del CEE, debido a ser la encuesta única y no particularizada para cada servicio del CIT.

En cualquier caso y pese a las dificultades encontradas a lo largo del proceso, el CA considera que el IA supone un ejercicio de autocritica que puede ayudar a mejorar el servicio, si se apoyan económicamente las propuestas planteadas y se corrigen los puntos débiles.

3. VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA

La visita del Comité de Evaluación Externa (CEE) tuvo lugar el día 6 de septiembre de 2005 y el plan de trabajo se desarrolló según el guión establecido en la guía de la autoevaluación, cumpliéndose en tiempo y forma la agenda de la visita.

El perfil del CEE se puede decir que fue apropiado, al contar con personas con una dilatada experiencia en evaluación de servicios universitarios. Además, se debe destacar tanto el interés mostrado en todo momento por dicho comité, como el interés mostrado por los distintos grupos entrevistados, así como la importancia de las valoraciones obtenidas en todas y cada una de las reuniones. Asimismo, se debe mencionar que en el caso de la reunión con los usuarios internos y externos, el CEE hecho en falta que la participación fuese más representativa, aunque ésta fue numerosa.

La decisión de dividir el CA en subcomisiones, motivo que se explicó anteriormente, supuso un gran esfuerzo por parte de los miembros del CA que no pasó inadvertido al CEE, el cual quiso destacar en su informe la calidad de todos los IAs (informes de autoevaluación) y el gran esfuerzo que éstos supusieron. Al mismo tiempo, también se destacó el apoyo institucional dado por la presencia del Vicerrector responsable que colaboró como coordinador del CA y la colaboración de la Unidad Técnica de Calidad.

El CA valoró la importancia de contrastar ideas con un grupo externo de expertos, ya que al aportar otra visión ayudan a mejorar el proceso de evaluación.

Al finalizar la serie de entrevistas, los miembros del CEE hicieron una valoración previa del proceso destacando algún punto débil, considerado como tal desde el puntos de vista del CEE, y que no fue incluido en ninguno de los diferentes IAs, como es la falta de visión del servicio en su conjunto, aunque en general los puntos débiles y fuertes fueron coincidentes con los presentados.

Por último, se debe mencionar en este informe que el tiempo dedicado a visitar el centro y las entrevistas fue escaso, debido a las peculiaridades que tiene un centro tecnológico y de investigación, y que lo hace diferente de otros servicios.

4. VALORACIÓN GENERAL. FORTALEZAS Y DEBILIDADES.

4.1. FORTALEZAS Y DEBILIDADES GENERALES.

En este punto se exponen las fortalezas y debilidades comunes, es decir las del CIT como tal, que fueron detectadas tanto por el CA como el CEE y las propuestas de mejora que se podrían tener en cuenta a partir de ellas.

Puntos fuertes

- La juventud del Centro, que le confiere ímpetu y preocupación por la mejora.
- Buen clima de trabajo, buena comunicación interna.
- Entusiasmo, buena disposición e interés en la adopción del modelo EFQM como modelo de mejora.
- Alto nivel del personal, reconocido por usuarios y clientes.
- Alta satisfacción de usuarios y clientes.
- Está identificada la necesidad de autofinanciación.

Puntos débiles

- Falta de visión de servicio conjunto, con el consiguiente desaprovechamiento de esfuerzos y estrategias.
- Falta de estrategias, políticas y objetivos; documentadas, difundidas y conocidas.
- No está establecida una sistemática de recogida de información de clientes/mercado en general.
- No están documentadas las funciones y responsabilidades del personal. Falta sistemática de evaluación del desempeño, valoraciones y recompensas.
- No están documentadas las funciones y responsabilidades del personal, en general.
- No es evidente el cumplimiento de la LPRL.

- Escasa visibilidad externa.
- No existen indicadores de actividad, uso, etc. que sirvan para establecer objetivos.
- Los procedimientos operativos de trabajo no están, en general, documentados (como información elemental para la medida y la mejora).

Propuestas de mejora

- Definir y documentar los procesos operativos (clave y de soporte, así como el mapa de procesos), y los indicadores de actividad correspondientes (uso de equipos, número de horas y personas involucradas, etc.), de manera que sean conocidos y utilizados por el personal, y sirvan para la medida de la eficacia y eficiencia del Centro, de acuerdo a la sistemática de análisis, propuestas de mejora, toma de decisiones, implantación y seguimiento que se establezca al efecto.
- Documentar las funciones y responsabilidades del personal a todos los niveles, difundirlas y asegurarse de que se entienden y observan, con objeto de que así se defina con detalle el organigrama de cada laboratorio.
- Establecimiento de estrategias, objetivos (a distintos horizontes: anual, etc.) y misión del Centro por escrito, para su general conocimiento, cumplimiento, control y seguimiento, de acuerdo a una sistemática documentada.
- Establecimiento de una estrategia y sistemática que favorezca la visibilidad externa del Centro (por ejemplo a través de acciones coordinadas con la UAC y colectivos objetivo).
- Observancia de la LPRL y de la reglamentación correspondiente.

4.2. PUNTOS FUERTES, PUNTOS DÉBILES Y PROPUESTAS DE MEJORA DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS DEL CIT.

4.2.1 SECRETARÍA.

Puntos fuertes

- Se realiza una previsión del presupuesto anual.
- La utilización de nuevas tecnologías.
- Buena comunicación con los usuarios.
- Se cuenta con personal cualificado.
- Se cuenta con buen equipamiento y actualizado.
- Relación correcta y fluida con los demás miembros del servicio.
- Se tienen en cuenta todas las iniciativas, y se cuenta con la máxima colaboración por parte de todo el personal de los laboratorios.
- Equipamiento actualizado y de calidad.
- Optimización de los recursos con que se cuenta.
- Política de reciclado.
- Se cuenta con un manual de procedimiento a la hora de realizar el inventariado de bienes.
- Selección de información y envío a los laboratorios interesados.
- Se tienen establecidos los objetivos propios del desempeño y se trata de poner todos los medios para alcanzarlos.
- Responsables abiertos a todo tipo de sugerencias, motivados e implicados en una cultura de la calidad.
- Se colabora con otras unidades.
- Mejora de procesos de prestación de servicios.
- Se tienen identificados los procesos más importantes y los clientes de cada proceso.
- Aunque no se cuenta con indicadores cuantitativos, se ha percibido un alto grado de satisfacción entre los usuarios.
- Existencia de mecanismos para expresar sugerencias.
- Gran motivación para el trabajo en equipo.

- Bajo índice de quejas.
- Fomento de la labor que desempeña la investigación y tecnología.
- El gasto se adecua a los costes de la actividad.
- Aprovechamiento de los recursos materiales existentes.
- Alto grado de cumplimiento de los objetivos de la unidad.

Puntos débiles

- Falta de concreción de un plan estratégico por parte de la universidad.
- Falta de concreción de un plan estratégico por parte de esta unidad.
- Falta de unos manuales de procedimiento de la actividad.
- Falta de consolidación del personal que trabaja en el centro.
- El personal con menos antigüedad tiene más difícil el acceso a cursos de formación.
- Falta de un plan de emergencia.
- El responsable de esta unidad no tiene definidos unos indicadores que sirvan para evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos.
- No existe un mapa de procesos
- No existen indicadores que midan los resultados de los procesos.
- No se cuenta con un plan específico de mejora de los procesos
- Se carece de indicadores del tipo “encuesta” que den una visión detallada del rendimiento de la unidad respecto a los usuarios.
- No existen encuestas que reflejen el grado de satisfacción entre el personal del servicio.
- No existen grupos de mejora.
- Se debería de medir más el impacto que produce el trabajo desarrollado en este centro, en la sociedad.
- Carencia de mejores indicadores para medir la eficiencia y eficacia.

Propuestas de mejora

- La universidad debe finalizar el desarrollo de su plan estratégico.
- Desarrollo de una planificación estratégica por parte de esta unidad.

- Realizar un manual de procedimiento para la correcta ejecución de la gestión del gasto.
- Esfuerzo por afianzar el personal ya contratado.
- Aunque existe un plan de formación, habría que facilitar más el acceso a esa formación a las personas que llevan menos tiempo en el servicio.
- Crear un plan de emergencia.
- Establecer unos indicadores que midan el grado de cumplimiento de los objetivos.
- Establecer por escrito un mapa de procesos.
- Creación de indicadores que midan los resultados en los procesos.
- Realizar un plan específico que mejore los procesos.
- Elaborar encuestas específicas para este servicio, y hacerlas llegar de manera eficiente a los verdaderos usuarios y clientes.
- Realizar una encuesta entre el personal del servicio.
- Crear grupos de mejora en colaboración con otras unidades.
- Analizar el impacto que produce el trabajo de este centro en la sociedad, bien sea a través de encuestas, informes, etc.
- Utilización de unos indicadores más fiables que midan la eficiencia y eficacia.

PROPUESTA N° 1

Denominación de la propuesta de mejora	Finalización, por parte de la universidad, del desarrollo de su plan estratégico.
Punto débil detectado	Falta de concreción de un plan estratégico por parte de la universidad.
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Vicerrectorado de Estrategia y Planificación Económica.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Comunicar la falta de un plan estratégico. - - - Enviar comunicado. - - - 2005-2006. - - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	
Responsable de su seguimiento	
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	- Integrar la política y estrategia de la unidad con la establecida por la universidad
Observaciones	

PROPUESTA N° 2

Denominación de la propuesta de mejora	Desarrollo de un plan estratégico por parte de la unidad.
Punto débil detectado	Falta de concreción por escrito de un plan estratégico por parte de esta unidad.
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Secretario del centro.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Definición de objetivos. - Desarrollo de una planificación estratégica acorde a la planificación de la UDC. - Elaborar un plan de acción. - - - 2005-2006. - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	
Responsable de su seguimiento	
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 3

Denominación de la propuesta de mejora	Realizar un manual de procedimiento para la correcta ejecución de la gestión del gasto.
Punto débil detectado	Falta de manuales de procedimiento de la actividad.
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Vicerrectorado de Estrategia y Planificación Económica.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Lograr la correcta ejecución en la gestión del gasto. - - - Elaborar un manual de cómo deben tramitarse los asuntos económicos. - - 2005-2006. - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	
Responsable de su seguimiento	
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 4

Denominación de la propuesta de mejora	Esfuerzo por afianzar el personal contratado.
Punto débil detectado	Falta de consolidación del personal que trabaja en el centro.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Gerencia
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Lograr la consolidación del personal con contratos temporales. - - - Elaborar una relación de puestos de trabajo. - - 2005. - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	
Responsable de su seguimiento	
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 5

Denominación de la propuesta de mejora	Crear un plan de emergencia.
Punto débil detectado	Falta de un plan de emergencia.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	. Personal del CIT.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Mejora de la seguridad en el trabajo. - - - Implantar un plan de emergencia. - 2005-2006. - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	
Responsable de su seguimiento	
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 6

Denominación de la propuesta de mejora	Facilitar el acceso a la formación a las personas que llevan menos tiempo en el servicio.
Punto débil detectado	El personal con menos antigüedad en el servicio tiene más difícil el acceso a cursos de formación.
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Formación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	UDC
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Lograr que el personal con menos tiempo en el servicio logre el acceso a los cursos de carácter general. - Eliminar de los criterios de selección para los cursos generales el criterio de antigüedad - Establecer un menor ratio de personas para la impartición de un curso. - - 2005-2006 - - Gastos: - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	
Responsable de su seguimiento	
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 7

Denominación de la propuesta de mejora	Establecer unos indicadores que midan el grado de cumplimiento de los objetivos.
Punto débil detectado	El responsable de esta unidad no tiene definidos unos indicadores que sirvan para evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos.
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Secretario del centro.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Establecer indicadores que midan el grado de cumplimiento de los objetivos de la unidad. - Elaboración de unos indicadores y su posterior estudio.- - 2005-2006. - - Gastos: - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	
Responsable de su seguimiento	
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 8

Denominación de la propuesta de mejora	Establecer por escrito un mapa de procesos.
Punto débil detectado	No existe un mapa de procesos.
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	- Secretario del centro.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Ayudar al personal de la unidad a entender mejor los procesos que se deben llevar a cabo de manera que se sepa en que procesos debe participar y el tiempo medio para su ejecución. - - - - - 2005-2006 - - - Gastos: - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	
Responsable de su seguimiento	
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 9

Denominación de la propuesta de mejora	Creación de indicadores que midan los resultados en los procesos.
Punto débil detectado	No existen indicadores que midan los resultados en los procesos.
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	- Secretario del centro.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto *Recursos, financiación necesaria	- Establecer unos indicadores que permitan conocer la efectividad de los procesos que se llevan a cabo. - - - Establecer unos indicadores tipo “encuesta” que permitan conocer el nivel de efectividad de los procesos. - - 2005-2006 - Gastos: - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	
Responsable de su seguimiento	
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 10

Denominación de la propuesta de mejora	Realizar un plan específico que mejore los procesos.
Punto débil detectado	No se cuenta con un plan específico de mejora de los procesos.
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Secretario del centro.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Lograr un mayor grado de efectividad en los procesos que se llevan a cabo. - - - Elaborar un plan que ayude a mejorar la efectividad de los procesos en función de unos indicadores fiables. - - 2005-2006 - - - Gastos: - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	
Responsable de su seguimiento	
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 11

Denominación de la propuesta de mejora	Elaborar encuestas específicas para este servicio y hacerlas llegar de manera eficiente a los verdaderos usuarios y clientes.
Punto débil detectado	Se carece de indicadores del tipo “encuesta” que den una visión detallada del rendimiento de la unidad respecto a los usuarios.
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Medir la eficiencia y eficacia de la unidad respecto a los usuarios. - - - Elaboración de una encuesta orientada a este servicio. - 2005-2006. - - Gastos: - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	
Responsable de su seguimiento	
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 12

Denominación de la propuesta de mejora	Realización de una encuesta entre el personal del servicio.
Punto débil detectado	No existen encuestas que reflejen el grado de satisfacción entre el personal del servicio.
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Conocer el grado de satisfacción que hay entre el personal del servicio. - Estudio de los problemas derivados de una falta de satisfacción o motivación. - - Elaboración de una encuesta. - - 2005. - - Gastos: - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	
Responsable de su seguimiento	
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 13

Denominación de la propuesta de mejora	Creación de grupos de mejora en colaboración con otras unidades.
Punto débil detectado	No existen grupos de mejora.
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Secretario y miembros de las demás unidades del CIT.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Lograr una mayor colaboración entre los miembros de los diferentes servicios. - - - Creación de un grupo de mejora que vele por la perfecta coordinación y cooperación entre los diferentes miembros del servicio. - - 2005-2006. - - - Gastos: - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	
Responsable de su seguimiento	
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

+

PROPUESTA N° 14

Denominación de la propuesta de mejora	Analizar el impacto que produce el trabajo de este centro en la sociedad a través de encuestas e informes.
Punto débil detectado	Se debería medir más el impacto, que produce el trabajo desarrollado en este centro, en la sociedad.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Lograr un mayor conocimiento del impacto que produce el trabajo desarrollado en este centro en el entorno social. - - - Elaboración de informes. - - 2005-2006. - - - Gastos: - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	
Responsable de su seguimiento	
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 15

Denominación de la propuesta de mejora	Utilización de unos indicadores más fiables que midan la eficacia y eficiencia
Punto débil detectado	Carencia de mejores indicadores que midan la eficacia y eficiencia.
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Medir la eficiencia y eficacia. - - - Realizar una encuesta entre los usuarios que permita medir el grado de eficiencia y eficacia. - - 2005-2006. - - - Gastos: - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	
Responsable de su seguimiento	
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

4.2.2. LABORATORIO DE COMBUSTIBLES.

Puntos fuertes

- Buena comunicación entre los integrantes del Laboratorio.
- Buena divulgación de los servicios que presta el Laboratorio.
- Buena adaptación del equipamiento a la legislación.
- Aumento del número de proyectos y convenios firmados.
- Clima de trabajo cordial.
- Igualdad entre los distintos integrantes del Laboratorio.
- Buenas alianzas externas.
- Adecuada asignación presupuestaria para las necesidades de la unidad y coherencia de la inversión.
- Optimización de los recursos.
- Buena transmisión de la información a los clientes.
- Equipos informáticos actualizados.
- Accesibilidad de los responsables del LC y fomento de la comunicación y participación del personal.
- Definición de prioridades en el trabajo del LC.
- Los responsables del LC conocen y estimulan, individual y públicamente, el esfuerzo realizado.
- La delegación de funciones y asignación de tareas se realiza teniendo en cuenta las capacidades de las personas.
- El diseño y actualización de los instrumentos de apoyo para el desarrollo de los procesos.
- El LC tiene identificados sus procesos así como los clientes de los mismos.
- Establecimiento de vínculos con otros organismos para la comparación de procesos e intercambio de información.
- Elaboración de materiales de apoyo para la divulgación del servicio a nuestros clientes.
- Cumplimiento de las condiciones del Convenio (plazo, tiempo de respuesta, nº de muestras, etc.).

- Se percibe una buena comunicación interna entre los integrantes del LC.
- Valoración positiva de la información recibida por parte de los integrantes del LC.
- Se promueve el trabajo en grupo.
- Buena distribución de la carga de trabajo.
- Integración de los intereses de la sociedad en la actividad del LC.
- Preocupación por el impacto del medioambiente.
- Alto grado de implicación y compromiso del LC hacia la consecución de los objetivos y gestión de sus partidas económicas.
- Adecuación de la partida económica a los costes de su actividad.

Puntos débiles

- Falta de un documento que recoja la misión, la visión, la política y estrategia del Laboratorio.
- Falta de informes de revisión y mejora de la política y estrategia.
- Falta de definición por escrito de las competencias del personal.
- Falta definición de indicadores de éxito.
- Inexistencia de cursos específicos para este tipo de personal.
- Falta de procedimiento escrito para evaluar el desempeño del trabajo del personal.
- Inexistencia de un Plan de Emergencia del edificio.
- Mayor contacto con grupos de investigación de la UDC.
- Superficie útil escasa.
- Carencia de personal especializado de apoyo para reparación y/o mantenimiento de los equipos.
- No actualización de los requisitos de formación del personal.
- Inexistencia de mapa de procesos.
- Necesidad de realizar un mayor seguimiento de los planes de mejora.
- Falta de mecanismos que midan la satisfacción de los clientes.

- Inexistencia de un registro que recoja el número de entrevistas personales o usuarios.
- Inexistencia de un registro que recoja el número de consultas recibidas.
- Inexistencia de documentación de los procesos de mejora.
- Inexistencia de un documento que recoja el organigrama y las funciones a desempeñar por cada uno de los integrantes.
- Inestabilidad laboral por parte del personal.
- Inexistencia de mecanismos para análisis del impacto en la sociedad.
- Inexistencia de una página web propia del LC.

Propuestas de mejora

- Elaboración del Plan Estratégico y planes de acción.
- Elaboración de Informes de revisión y mejora de la política y estrategia.
- Definición de indicadores de resultados.
- Elaboración de un documento que recoja las competencias del personal.
- Elaboración de un documento en que figure el procedimiento para evaluar al personal.
- Elaboración de encuestas que permitan conocer las inquietudes del personal para proponer los cursos de formación correspondientes.
- Mejorar las vías de comunicación entre los responsables del laboratorio y los servicios de formación de la Universidad.
- Elaboración de un Plan de Emergencia.
- Potenciar los canales de comunicación entre los grupos de investigación de la UDC y de otras Universidades para el desarrollo de posibles alianzas.
- Trasladar a la UDC la necesidad de disponer de otro local.
- Contratación de personal para el mantenimiento y/o reparaciones de los equipos.

- Elaboración del mapa de procesos.
- Establecer mecanismos de control de los planes de mejora.
- Elaboración de mecanismos que midan la satisfacción de los clientes.
- Elaboración de un registro que recoja el número de entrevistas personales y consultas realizadas al LC.
- Elaboración de un documento que recoja los procesos de mejora.
- Potenciar un plan de estabilidad laboral.
- Elaboración de algún mecanismo que recoja el impacto del servicio en la sociedad.
- Elaboración de una página Web del LC.

PROPUESTA N° 1

Denominación de la propuesta de mejora	Elaboración del Plan Estratégico y planes de acción
Punto débil detectado	Falta de un documento que recoja la misión, la visión, la política y estrategia del Laboratorio.
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Combustibles
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Dar a conocer a todos los integrantes del LC y a los clientes la misión y visión de éste. - Elaboración de un documento que recoja la misión, visión y políticas a seguir por el Laboratorio. - Comunicación de este a todos los integrantes del LC y difusión a través de la página web del CIT a todos sus clientes. - Inmediato - Sin gasto - Gastos: - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Documento de planificación y página web.
Responsable de su seguimiento	Laboratorio de Combustibles
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N°2

Denominación de la propuesta de mejora	Elaboración de Informes de revisión y mejora de la política y estrategia
Punto débil detectado	Falta de informes de revisión y mejora de la política y estrategia
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Combustibles
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Llevar a cabo un control que permita revisar la política y estrategia del LC y así poder actualizarla y mejorarla. - Elaboración de una tabla de indicadores que permita detectar el estado de la política y estrategia del Laboratorio. - En función de los resultados obtenidos, adopción de las medidas pertinentes y elaboración del Informe. - A medio plazo - Sin gasto - Gastos: - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Informes de revisión y tabla de indicadores.
Responsable de su seguimiento	Laboratorio de Combustibles
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 3

Denominación de la propuesta de mejora	Definición de indicadores de resultados
Punto débil detectado	Falta de indicadores de éxito
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Combustibles
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Conocer el grado de consecución de los resultados. - Evolución del servicio. - Elaboración de una tabla de indicadores que permitan detectar el grado de éxito alcanzado. - A medio plazo - Sin gasto - Gastos: - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Tabla de indicadores.
Responsable de su seguimiento	Laboratorio de Combustibles
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 4

Denominación de la propuesta de mejora	Elaboración de un documento que recoja las competencias del personal
Punto débil detectado	Falta de definición por escrito de las competencias de personal.
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Combustibles
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Dejar plasmado en un documento las funciones y tareas de cada miembro integrante del LC - Elaboración del organigrama del LC. - Identificar las tareas asignadas a cada trabajador y plasmarlas en un documento. - Inmediato - Sin gasto - Gastos: - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Documento con competencias.
Responsable de su seguimiento	Laboratorio de Combustibles
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 5

Denominación de la propuesta de mejora	Elaboración de un documento en que figure el procedimiento para evaluar al personal
Punto débil detectado	Falta de un procedimiento escrito para evaluar el desempeño del trabajo del personal
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Combustibles
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Conocer el grado de éxito alcanzado por el personal en el desarrollo de su trabajo. - Elaboración de un procedimiento que permita detectar las buenas prácticas de trabajo del personal. - A medio plazo - Sin gasto - Gastos: - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Documento evaluación personal
Responsable de su seguimiento	Laboratorio de Combustibles
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 6

Denominación de la propuesta de mejora	Elaboración de encuestas para conocer las inquietudes del personal para proponer cursos de formación
Punto débil detectado	Inexistencia de cursos específicos para el personal
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Combustibles/ Vicerrector de Ferrol y Relación Universidad-Empresa
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	 - Dar a conocer al Vicerrectorado de Ferrol de las necesidades en formación específica del personal del laboratorio. - Elaboración de cursos específicos para el personal. - Elaboración de encuestas para conocer las necesidades en formación del personal. - Comunicación de éstas al Vicerrectorado de Ferrol. - Inmediato - Gastos: - A determinar - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Encuestas personal
Responsable de su seguimiento	Laboratorio de Combustibles/ Vicerrector de Ferrol y Relación Universidad-Empresa
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 7

Denominación de la propuesta de mejora	Mejorar las vías de comunicación entre el LC y los servicios de formación de la UDC.
Punto débil detectado	Inexistencia de cursos específicos para el personal
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Combustibles/ Servicio de formación UDC/ Vicerrectorado de Ferrol
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	 - Mejorar las vías comunicación y difusión de los cursos ofertados por la UDC para el personal. - Mejorar las vías de comunicación para que lleguen al personal y así éstos conozcan los cursos que oferta la UDC. - Inmediato - Sin gasto - Gastos: - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	
Responsable de su seguimiento	Servicio de formación UDC/Vicerrectorado de Ferrol
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 8

Denominación de la propuesta de mejora	Elaboración de un Plan de Emergencia
Punto débil detectado	Inexistencia de un plan de emergencia del edificio
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Vicerrectorado de Ferrol y Relación Universidad-Empresa
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	 - Dotar al CIT de un plan de emergencia y evacuación. - Elaborar un Plan de Emergencia. - Comunicación del mismo a todos los Laboratorios del CIT. - Inmediato - Sin gasto - Gastos: - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Plan de emergencia y evacuación
Responsable de su seguimiento	Servicio de formación UDC/Vicerrectorado de Ferrol
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 9

Denominación de la propuesta de mejora	Potencia los canales de comunicación entre los grupos de investigación de la UDC y de otras Universidades.
Punto débil detectado	Mejorar el contacto con grupos de investigación de la UDC y otras Universidades.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Combustibles/ Vicerrectorado de Ferrol y Relación Universidad-Empresa
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto *Recursos, financiación necesaria	-Dar a conocer entre clientes internos y externos potenciales los servicios prestados por el LC. - Redacción y actualización periódica de un catálogo de servicios. -Publicidad del mismo en la Web de la OTRI y en la del CIT - Inmediato - Gastos: - A determinar - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Catálogo de servicios.
Responsable de su seguimiento	Vicerrectorado de Ferrol y Relación Universidad-Empresa
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N ° 10

Denominación de la propuesta de mejora	Trasladar a la UDC la necesidad de disponer de otro local
Punto débil detectado	Superficie útil escasa.
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Combustibles/ Vicerrectorado de Ferrol y Relación Universidad-Empresa
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	 - Comunicar a la UDC la carencia de superficie útil de trabajo derivada del crecimiento del equipamiento experimentado. - Redacción de un documento que justifique esta necesidad y trasladar esta inquietud al Vicerrectorado de Ferrol. - Inmediato - Gastos: - A determinar - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Documento de solicitud de otro local.
Responsable de su seguimiento	Vicerrectorado de Ferrol y Relación Universidad-Empresa
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 11

Denominación de la propuesta de mejora	Contratación de personal para el mantenimiento y/o reparación de los equipos
Punto débil detectado	Carencia de personal especializado de apoyo para reparación y mantenimiento de los equipos.
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Combustibles/ Vicerrectorado de Ferrol y Relación Universidad-Empresa
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Conseguir un servicio técnico de reparación y mantenimiento de equipos que pueda ser compartido por todos los usuarios del CIT. - Propuesta de inclusión en la RTP de personal asignado al CIT que pueda desarrollar estas funciones. - A medio plazo - Gastos: - A determinar - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Propuesta
Responsable de su seguimiento	Vicerrectorado de Ferrol y Relación Universidad-Empresa
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 12

Denominación de la propuesta de mejora	Elaboración del mapa de procesos
Punto débil detectado	Inexistencia de mapa de procesos
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Combustibles
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Plasmar en un documento los distintos procesos que se realizan en el LC. - Redacción de un documento que recoja los distintos procesos y defina la metodología a seguir para su desarrollo. - Inmediato - Sin gastos - Gastos: - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Mapa de procesos.
Responsable de su seguimiento	Laboratorio de Combustibles
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 13

Denominación de la propuesta de mejora	Establecer mecanismos de control de los planes de mejora
Punto débil detectado	Necesidad de realizar un mayor seguimiento de los planes de mejora
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Combustibles
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Controlar el grado de ejecución de las propuestas de mejora y su grado de eficacia. - Elaborar un procedimiento o indicadores que permitan detectar la eficacia de las propuestas de mejora. - Medio plazo - Sin gastos - Gastos: - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Indicadores/ procedimiento
Responsable de su seguimiento	Laboratorio de Combustibles
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 14

Denominación de la propuesta de mejora	Elaboración de mecanismos que midan la satisfacción de los clientes
Punto débil detectado	Falta de mecanismos que midan la satisfacción de los clientes.
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Combustibles
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Desarrollar un sistema de indicadores que refleje la eficacia del servicio y la satisfacción del cliente - Elaboración de encuestas. - Definir indicadores de cumplimiento de la satisfacción del cliente. - Medio plazo - Sin gastos - Gastos: - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Encuestas/ Indicadores
Responsable de su seguimiento	Laboratorio de Combustibles
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 15

Denominación de la propuesta de mejora	Elaboración de un registro que recoja el número de entrevistas personales y consultas realizadas al LC
Punto débil detectado	Inexistencia de un registro que recoja el número de entrevistas personales
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Combustibles
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	 - Recoger en un libro registro las consultas y entrevistas que se realicen. - Implementar el registro de consultas y entrevistas. - Inmediato - Sin gastos - Gastos: - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Libro registro
Responsable de su seguimiento	Laboratorio de Combustibles
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 16

Denominación de la propuesta de mejora	Elaboración de un documento que recoja los procesos de mejora
Punto débil detectado	Inexistencia de documentación de los procesos de mejora
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Combustibles
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Documentar los procesos de mejora a establecer en LC. - Establecimiento de mecanismos que permitan recoger propuestas de mejoras de los procesos. -Establecimiento en un documento de los procesos de mejora a implementar. - Medio Plazo - Sin gastos - Gastos: - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Documento procesos de mejora
Responsable de su seguimiento	Laboratorio de Combustibles
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 17

Denominación de la propuesta de mejora	Potenciar un plan de estabilidad laboral
Punto débil detectado	Inestabilidad laboral por parte del personal
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Combustibles/ Vicerrectorado de Ferrol y Relación Universidad-Empresa
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto *Recursos, financiación necesaria	- Lograr la estabilidad del personal - Trasladar a los órganos competentes de la UDC esta necesidad. - Solicitud para la modificación de la RTP de la UDC que contemple la estabilidad y ampliación del personal - Medio plazo - Gastos: - A determinar - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Número de plazas de personal laboral o funcionario creadas para el CIT
Responsable de su seguimiento	Vicerrectorado de Ferrol y Relación Universidad-Empresa.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 18

Denominación de la propuesta de mejora	Elaboración de algún mecanismo que recoja el impacto del servicio en la sociedad.
Punto débil detectado	Inexistencia de mecanismos para análisis del impacto en la sociedad.
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Combustibles/ Vicerrectorado de Ferrol y Relación Universidad-Empresa
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto *Recursos, financiación necesaria	- Conocer el grado de impacto que el LC tiene en la sociedad - Diseño de modelos de encuesta específicos para conocer el impacto en la sociedad y en los sectores más afines al funcionamiento del LC - Elaboración de indicadores adecuados. - Medio plazo - Gastos: - A determinar - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Encuestas/Indicadores
Responsable de su seguimiento	Vicerrectorado de Ferrol y Relación Universidad-Empresa.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 19

Denominación de la propuesta de mejora	Elaboración de una página web propia del LC
Punto débil detectado	Inexistencia de una página web propia del LC
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Combustibles/ Vicerrectorado de Ferrol y Relación Universidad-Empresa
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	 - Elaborar la página web del LC - Diseño de la página web del LC mediante la cual pueda difundir su actividad. - Medio plazo - Gastos: - A determinar - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Página Web
Responsable de su seguimiento	Vicerrectorado de Ferrol y Relación Universidad-Empresa.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

4.2.3. LABORATORIO DE PLÁSTICOS.

Puntos fuertes

- Buena comunicación entre el personal.
- Conocimiento de las funciones de la unidad.
- Definida la visión, misión.
- Previsión presupuestaria en base a una programación anual.
- Realización de proyectos y convenios con otras instituciones con éxito.
- Muy buena relación y comunicación con las empresas del sector y demás organismos.
- Uso de nuevas tecnologías que favorecen y agilizan tanto la comunicación como los trámites.
- Buenas cualidades del personal del servicio.
- Buen ambiente de trabajo.
- Buena comunicación entre los miembros del laboratorio.
- Optimización de recursos.
- Buenas alianzas internas y externas.
- Seguimiento adecuado por parte de los responsables del trabajo realizado.
- Se promueve el trabajo en equipo.
- La comunicación interna del equipo funciona correctamente.
- Se mantiene relaciones adecuadas con los clientes.
- Disponibilidad de la información en la página Web.
- Colaboración con otras universidades, instituciones y empresas.
- Muy buenas relaciones con los clientes.
- Mejora de procesos de prestación de servicios.
- El laboratorio de plásticos tienen identificados sus procesos más importantes así como los clientes de cada proceso.
- Los responsables fomentan la participación para la mejora de sus procesos.

- Evolución positiva del laboratorio en cuanto al nivel de clientes y continuidad de los mismos.
- Se consideran puntos fuertes todo aquello valorado como positivo tanto en las medidas de percepción como en los indicadores de rendimiento.
- Cobertura en medios de comunicación.
- Publicación de resultados en artículos y congresos.
- Incidencia en la comunidad: participación con empresas del sector en I+D+i.
- Elevado grado de implicación de los integrantes del servicio.
- Elevado grado de consecución de objetivos.
- Elevado aprovechamiento de los recursos materiales y rendimiento de las inversiones.

Puntos débiles

- Inexistencia de planificación estratégica por escrito.
- No definición de indicadores de éxito.
- Falta de definición de las competencias del personal por escrito.
- Falta de personal estable.
- No existe un procedimiento para evaluar el desempeño de las actividades del personal.
- No existe un plan de mantenimiento.
- Inexistencia de indicadores y estándares que evalúen el grado de cumplimiento de los objetivos marcados.
- Inexistencia de un mapa de procesos
- Inexistencia de un mapa de indicadores que midan los resultados de los procesos.
- no existen valoraciones por escrito de la opinión de los usuarios.
- Inexistencia de un registro que recoja el número de entrevistas personales.

- Inexistencia de un registro que recoja el número de consultas recibidas.
- Inestabilidad laboral.
- Baja formación continua de cursos ofertados.
- Promoción nula.
- No existe un buzón de quejas.
- Conocimiento escaso del servicio.

Propuesta de mejora

- Desarrollo de planificación estratégica, basándose en la misión del laboratorio de plásticos.
- Definir los indicadores de éxito.
- Contratación de personal estable.
- Plan de mantenimiento de las instalaciones.
- Establecer indicadores que evalúen el grado de cumplimiento de los objetivos marcados.
- Estudiar la viabilidad de un mapa de procesos.
- Valoraciones por escrito de las percepciones de los clientes.
- Elaboración de un registro que recoja el número de entrevistas y consultas.
- Potenciar un plan de estabilidad laboral.
- Potenciar la formación continua.
- Mayor publicidad del servicio.

PROPUESTA N° 1

Denominación de la propuesta de mejora	Desarrollo de planificación estratégica, basándose en la misión del laboratorio de plásticos.
Punto débil detectado	Inexistencia de planificación estratégica por escrito
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Plásticos
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	-Desarrollar una planificación estratégica conforme a los objetivos del servicio -Elaboración del documento -Comunicación del documento que recoja la misión, visión y política a todos los integrantes del Laboratorio así como a los clientes y usuarios. -Inmediato -No requiere gasto adicional - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Documento escrito y página web del CIT y del Laboratorio de Plásticos
Responsable de su seguimiento	Laboratorio de Plásticos
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 2

Denominación de la propuesta de mejora	Definir los indicadores de éxito
Punto débil detectado	No definición de indicadores de éxito
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Plásticos
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	-Definir indicadores que indiquen la evolución del servicio - Establecer indicadores internos de resultados a fin de detectar el éxito alcanzado -Año 2005 -No requiere gasto adicional - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Tabla de indicadores
Responsable de su seguimiento	Laboratorio de Plásticos
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 3

Denominación de la propuesta de mejora	Contratación de personal estable
Punto débil detectado	Escasa estabilidad laboral
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Gerencia de la UDC
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	-Crear puestos de trabajo estables. -Comunicación a la Comisión Gestora del CIT -Año 2005 - - Gastos: - A determinar - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Numero de plazas de personal creadas para el CIT
Responsable de su seguimiento	Laboratorio de Plásticos
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 4

Denominación de la propuesta de mejora	Plan de mantenimiento de las instalaciones
Punto débil detectado	No existe un plan de mantenimiento de las instalaciones
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Plásticos y dirección del centro
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	Conseguir un servicio de mantenimiento de instalaciones para todos los usuarios del CIT. - - - -Año 2005 - - Gastos: - A determinar - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Propuesta de plan de mantenimiento
Responsable de su seguimiento	Dirección del centro
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 5

Denominación de la propuesta de mejora	Establecer indicadores que evalúen el grado de cumplimiento de los objetivos marcados
Punto débil detectado	Inexistencia de indicadores que midan el grado de cumplimiento de objetivos
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Plásticos
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	Desarrollar un sistema de indicadores Elaboración de encuestas Definir indicadores de éxito Medio plazo - No requiere gasto adicional - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Indicadores y encuestas
Responsable de su seguimiento	Laboratorio de Plásticos
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 6

Denominación de la propuesta de mejora	Estudiar la viabilidad de un mapa de procesos
Punto débil detectado	No está establecido un mapa de procesos
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Plásticos
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	-Establecer por escrito los procesos realizados en el Laboratorio de Plásticos -Elaborar un documento que recoja los procesos llevados a cabo - -No requiere gasto adicional - - Gastos: - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Mapa de procesos
Responsable de su seguimiento	Laboratorio de Plásticos
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 7

Denominación de la propuesta de mejora	Valoraciones por escrito de las percepciones de los clientes
Punto débil detectado	No existen tales valoraciones por escrito
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Plásticos
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	-Realizar valoraciones externas a fin de recoger las percepciones de los clientes - -Elaboración de encuestas y definición de indicadores - -Medio plazo -No es necesaria financiación adicional - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Encuestas e indicadores
Responsable de su seguimiento	Laboratorio de Plásticos
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 8

Denominación de la propuesta de mejora	Elaboración de un registro que recoja las entrevistas y consultas
Punto débil detectado	Inexistencia de tal registro
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Plásticos
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	-Confecionar un libro de registros - - -Utización del libro de registros - -Año 2005 -No requiere gasto adicional - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Libro de registro
Responsable de su seguimiento	Laboratorio de Plásticos
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 9

Denominación de la propuesta de mejora	Potenciar un plan de estabilidad laboral
Punto débil detectado	Escasa estabilidad laboral
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Gerencia de la UDC y dirección del centro
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	-Crear puestos de trabajo estables -Elaboración de una relación de puestos de trabajo -Año 2005 - - Gastos: - A determinar - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Numero de plazas de personal creadas para el CIT
Responsable de su seguimiento	Dirección del centro
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 10

Denominación de la propuesta de mejora	Potenciar la formación continua
Punto débil detectado	Inexistencia de cursos específicos
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Plásticos y dirección del centro
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	-Dar a conocer las necesidades de formación específica -Elaboración de cursos - -Comunicación de las necesidades a la dirección del centro -Posibilidad de realización de encuestas -Año 2005 - - - Gastos: - A determinar - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Encuestas y realización de cursos
Responsable de su seguimiento	Laboratorio de Plásticos y dirección del centro
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 11

Denominación de la propuesta de mejora	Mayor publicidad del servicio
Punto débil detectado	Desconocimiento del servicio en la sociedad y comunidad universitaria
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Laboratorio de Plásticos y dirección del centro
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	-Publicitar el servicio - - -Encuestas de conocimiento del servicio -Organizar actividades científicas y sociales - -A medio plazo - - - Gastos: - A determinar - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Medios de comunicación
Responsable de su seguimiento	Laboratorio de Plásticos
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

4.2.4. LABORATORIO DE QUÍMICA.

Puntos fuertes

- Plan estratégico que abarca actuaciones a corto y medio plazo, en el sector empresarial y en la Universidad.
- Alto componente de innovación y tecnológico en la dinámica del Servicio.
- El personal está muy involucrado en todas las actuaciones y se tiene en cuenta su opinión.
- Las competencias en el Servicio están claramente establecidas.
- Existe una gran relación entre el personal de Laboratorio y los usuarios internos.
- Se realiza un control estricto tanto de los gastos e ingresos, así como del inventario de material.
- Las adquisiciones son todas de material novedoso, buscando nuevos aportes al Servicio.
- La concienciación ambiental, de reutilización y reciclaje, así como la optimización de recursos es muy elevada.
- Gran aplicabilidad de las líneas de trabajo del Servicio por haber realizado un sondeo previo de mercado de las necesidades de las empresas.
- Elevada participación de los miembros del Servicio en la toma de decisiones.
- Gran comunicación con clientes y usuarios.
- Búsqueda de una mejora continua en los procesos.
- Fidelidad de los clientes y usuarios con los que se ha trabajado.
- Fuerte incremento en la actividad registrada año a año.
- Lealtad de los clientes con los que se ha trabajado hasta el momento.
- Buen ambiente de trabajo, con alta participación por parte de todo el personal del Servicio, gran mentalidad de trabajo en equipo y buena disposición ante nuevos problemas y tareas.
- Colaboración con empresas de la comunidad gallega en I+D+i.

- Difusión en prensa y radio de los proyectos conseguidos y comunicaciones en artículos y congresos científicos de los resultados obtenidos.
- No se ha sufrido ningún incidente relacionado con la salud laboral.
- Trabajo eficiente por parte del personal del Servicio con gran dedicación e interés.
- Consecución de objetivos en los primeros años de creación del Servicio pese a la poca dotación de la que se disponía.
- Aprovechamiento de los recursos disponibles muy elevado.

Puntos débiles

- No se han establecido indicadores de éxito.
- Desconocimiento en el tejido empresarial de la comunidad de las posibilidades del Servicio.
- Remuneración inferior a otros Servicios equivalentes de la Universidad y elevada inestabilidad laboral.
- Falta de Protocolo escrito en la asignación de las tareas.
- Las adquisiciones hasta el momento han venido marcadas por las necesidades que han surgido, sin margen a establecer una política estratégica de compras.
- Es necesario aumentar el número y la calidad de las alianzas existentes.
- El plan estratégico no se plasma por escrito.
- No existen grupos de mejora.
- No hay una estructura clara y definida en el Servicio.
- No existe una política clara y definida de comunicación.
- Nunca se han establecido formularios de satisfacción o se han realizado encuestas a clientes.
- Nunca se ha realizado un mapa de procesos.
- Falta la implantación de un sistema que permita conocer la satisfacción de los usuarios.

- Mala situación laboral, salarios inferiores a puestos equivalentes en la Universidad, falta de estabilidad laboral, nula promoción y ningún incentivo por trabajo realizado.
- No se han establecido informes inspectores de resultados ni buzón de quejas, ni ningún otro tipo de autoevaluación.
- Desconocimiento en la sociedad y la comunidad universitaria de las posibilidades del Servicio.

Propuesta de mejora

- Establecer indicadores de éxito documentados.
- Dar a conocer el Servicio mediante una campaña de captación de clientes.
- Equipararse en estabilidad laboral.
- Establecer protocolos escritos de asignación de tareas y responsabilidad de actuación.
- Aumentar el número de alianzas, que permitan mantener el crecimiento del Servicio.
- Adquisición de nuevo instrumental con fines estratégicos.
- Realizar un plan estratégico anual y plasmarlo por escrito.
- Plantear grupos de mejora.
- Establecer un organigrama en el servicio.
- Establecer una política de comunicación con clientes y usuarios clara y definida
- Creación de cuestionarios y encuestas de satisfacción.
- Realizar un mapa de procesos.
- Establecer un sistema que permita conocer la opinión de los usuarios – clientes respecto al Servicio.
- Equiparar salarialmente a los miembros del Servicio con los puestos equivalentes de la Universidad.
- Disponer algún sistema de autoevaluación en el que basarse para procesos de mejora.
- Darse a conocer en los ámbitos de la sociedad y la comunidad universitaria.

PROPUESTA N° 1

Denominación de la propuesta de mejora	Establecer indicadores de éxito
Punto débil detectado	Inexistencia de indicadores
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Responsable del Servicio
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Establecer indicadores de éxito con el fin de establecer los resultados de los procesos realizados. - Reunión de los miembros del Servicio para consultar que indicadores sería necesario establecer. - Crear tablas en las cuales se cubran campos según se vayan realizado los objetivos planteados. - Año 2005 - Precisa dedicación de un miembro del laboratorio que realice el seguimiento. - No precisa financiación extra. - Gastos: - 0 - - - Coste Total: 0
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Guardar registro escrito
Responsable de su seguimiento	Responsable del Servicio
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 2

Denominación de la propuesta de mejora	Campaña de captación de clientes
Punto débil detectado	Necesidad de un mayor número de clientes
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Responsable del Servicio y Dirección del CIT
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Establecer una campaña de comunicación a empresas de sectores que puedan estar interesadas en los trabajos realizados en el Servicio. - Comunicación por correo electrónico. - Jornadas Sectoriales. - Entrevistas. - Año 2005 - 2006 - Precisa dedicación de un miembro del laboratorio que realice el seguimiento. - Coste derivado de la organización de las Jornadas Sectoriales. - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Guardar registro de las Entrevistas realizadas
Responsable de su seguimiento	Responsable del Servicio
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 3

Denominación de la propuesta de mejora	Estabilidad laboral
Punto débil detectado	Necesidad de una estabilidad laboral en el Servicio
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Gerencia de la Universidad
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Comunicar a la Dirección del Centro de Investigaciones Tecnológicas la situación actual. - Comunicación en reunión de la Comisión Gestora del Centro de Investigaciones Tecnológicas . - 2º Trimestre de 2005 - Coste derivado de la creación de puestos estables. - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Inclusión en la RPT de las plazas creadas.
Responsable de su seguimiento	Responsable del Servicio
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 4

Denominación de la propuesta de mejora	Establecer protocolos de asignación de tareas y responsabilidad de actuaciones
Punto débil detectado	Necesidad de establecer por escrito la asignación de tareas y la responsabilidad de actuaciones en el Servicio
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Responsable del Servicio
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Establecer un protocolo de asignación de tareas previo a su realización, indicando quien debe hacer una actuación y quien es el responsable de ella. - Establecer un protocolo escrito. - 2º Semestre de 2005 - Destinar una persona a la realización de los protocolos. - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Guardar registro escrito de los protocolos establecidos y de la ejecución de los mismos.
Responsable de su seguimiento	Responsable del Servicio
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 5

Denominación de la propuesta de mejora	Aumentar número de alianzas
Punto débil detectado	Necesidad de un mayor número de alianzas estratégicas para mantener el crecimiento del Servicio
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Responsable del Servicio
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Establecer alianzas estratégicas con distintos grupos de investigación universitarios y empresas. - Establecer contactos con diferentes grupos de investigación universitarios y empresas. - 2005 - 2008 - Destinar una persona al estudio de los posibles temas de interés comunes y a preparar las alianzas. - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Incrementar el número de proyectos compartidos y trabajos realizados en colaboración por parte del Servicio.
Responsable de su seguimiento	Responsable del Servicio
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 6

Denominación de la propuesta de mejora	Adquisición de nuevo instrumental con fines estratégicos
Punto débil detectado	Política de compras por necesidad sin posibilidad de establecer una visión de compras estratégicas
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Responsable del Servicio, Gerencia, UDC.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Establecer un plan de compras estratégicas observando las posibles necesidades del mercado y de las empresas. - Reuniones con el fin de conocer las necesidades de los usuarios y clientes potenciales. - Valoración de las posibilidades de compra. - Solicitar financiación para las adquisiciones. - 2005 - 2008 - Destinar fondos para la adquisición del material e instrumental necesarios. - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Guardar registro escrito de las necesidades observadas y comprobación del éxito.
Responsable de su seguimiento	Responsable del Servicio
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 7

Denominación de la propuesta de mejora	Realización de un plan estratégico anual
Punto débil detectado	Falta de un plan estratégico anual
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Responsable del Servicio
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Establecer un plan estratégico anual y plasmarlo por escrito. - Reuniones en el último trimestre de cada año con clientes y usuarios para establecer el plan estratégico del año siguiente. - Último trimestre de 2005 - Destinar una persona a preparar las reuniones y diseñar el plan estratégico. - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Guardar registro escrito del plan estratégico anual.
Responsable de su seguimiento	Responsable del Servicio
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 8

Denominación de la propuesta de mejora	Plantear grupos de mejora
Punto débil detectado	Inexistencia de grupos de mejora
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Personal del Servicio
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Crear un grupo de mejora. - Realizar reuniones con el personal del Servicio con ánimo de crear un grupo de mejora que realice un control de las propuestas de mejora. - Año 2005 - Destinar un grupo de personas a que se reúnan con el fin de realizar un seguimiento de las propuestas de mejora. - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Guardar actas de las reuniones del grupo de mejora.
Responsable de su seguimiento	Responsable del Servicio
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 9

Denominación de la propuesta de mejora	Establecer un organigrama en el servicio.
Punto débil detectado	No hay una estructura clara y definida en el Servicio.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Responsable del Servicio
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Establecer un organigrama en el servicio. - Establecer y definir funciones de cada uno de los miembros del servicio y plasmarlo en un organigrama. - 2º Trimestre de 2005 - Destinar una persona a la elaboración del organigrama. - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Guardar copia del organigrama y de la distribución de funciones establecidas.
Responsable de su seguimiento	Responsable del Servicio
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 10

Denominación de la propuesta de mejora	Establecer una política de comunicación con clientes.
Punto débil detectado	No existe una política clara y definida de comunicación.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Responsable del Servicio
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Establecer una política de comunicación con clientes. - Entrevistas con los clientes actuales y con aquellos clientes potenciales que presenten interés en el servicio. - Años 2005 - 2006 - Aquellos derivados de las dietas necesarias para asistir a las reuniones establecidas. - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Establecer un registro de entrevistas realizadas.
Responsable de su seguimiento	Responsable del Servicio
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 11

Denominación de la propuesta de mejora	Creación de cuestionarios y encuestas de satisfacción.
Punto débil detectado	No se han establecido cuestionarios ni encuestas de satisfacción.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Responsable del Servicio
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Establecer cuestionarios con los que poder realizar encuestas de satisfacción a los clientes. - Diseñar un cuestionario donde los clientes puedan plasmar su opinión sobre los servicios recibidos. - Distribuir en el cuestionario entre los clientes. - Años 2005 - 2006 - Destinar a una persona a que diseñe los cuestionarios y realice su seguimiento. - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Establecer una estadística de satisfacción en función de los cuestionarios respondidos.
Responsable de su seguimiento	Responsable del Servicio
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 12

Denominación de la propuesta de mejora	Realizar un mapa de procesos.
Punto débil detectado	No se ha hecho nunca un mapa de procesos.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Responsable del Servicio
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Desarrollar un mapa de procesos. - Realizar un mapa de procesos. - Inicio del año 2006 - Destinar a una persona a la elaboración de un mapa de procesos. - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Consecución del mapa de procesos.
Responsable de su seguimiento	Responsable del Servicio
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 13

Denominación de la propuesta de mejora	Establecer un sistema que permita conocer la opinión de usuarios.
Punto débil detectado	Falta de un sistema que permita conocer la satisfacción de los usuarios.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Responsable del Servicio
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Crear un buzón de quejas electrónico. - Crear un buzón de quejas electrónico y realizar el seguimiento de las quejas presentadas por los usuarios. - Año 2005 - Destinar una persona a la elaboración del buzón y a su revisión. - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Guardar registro de las quejas efectuadas.
Responsable de su seguimiento	Técnico de laboratorio
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 14

Denominación de la propuesta de mejora	Equiparación salarial
Punto débil detectado	El personal del servicio tiene una retribución salarial inferior a la del personal de servicios equivalentes.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Gerencia de la Universidad y dirección del Centro
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Equiparar salarialmente al personal del Servicio con el personal de igual categoría de servicios equivalentes de la Universidad. - Realizar la solicitud a la dirección del Centro. - Año 2005 - El coste derivado de la equiparación salarial. - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Equiparación salarial en nómina.
Responsable de su seguimiento	Responsable del Servicio
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 15

Denominación de la propuesta de mejora	Crear un sistema de autoevaluación.
Punto débil detectado	Carencia de un sistema de autoevaluación.
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Personal del Servicio
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Crear un sistema de autoevaluación de calidad. - Crear un sistema de autoevaluación de calidad. - Año 2006 - Destinar un grupo de personas a la creación de un sistema de autoevaluación de la calidad y a una a su seguimiento. - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Guardar registro de los resultados obtenidos en el sistema de autoevaluación.
Responsable de su seguimiento	Personal del Servicio
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 16

Denominación de la propuesta de mejora	Publicitarse en ámbitos de la Sociedad y comunidad universitaria.
Punto débil detectado	Desconocimiento de la existencia y actividad del Servicio.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Personal del Servicio y dirección del Centro de Investigaciones Tecnológicas
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Publicitarse en ámbitos de la Sociedad y comunidad universitaria. - Organizar jornadas de puertas abiertas y distintas actividades científicas y sociales. - Año 2005 - 2008 - Destinar un grupo de personas a la realización de las distintas actividades. - - Gastos: Los generados por las actividades organizadas - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Una mayor presencia en los medios de comunicación.
Responsable de su seguimiento	Responsable del Servicio.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

4.2.5. LAB. DE APLICACIONES INDUSTRIALES DEL LÁSER.

Puntos Fuertes

- La misión y visión del LAIL se plantea y se desarrolla.
- Planteamiento y desarrollo de una Política y Estrategia.
- Identificación general de clientes/usuarios y proveedores.
- Observación de indicadores para definir la Política y Estrategia.
- Evaluación indirecta y revisión de la Política y Estratégica.
- Establecimiento de reuniones de responsables y personal con cierta periodicidad.
- La Política y Estrategia se comunican al personal, se revisa y se discute en reuniones de trabajo.
- Compromiso del personal y los responsables del LAIL con el desarrollo de sus objetivos.
- Alto grado de compromiso del personal /usuarios en el desarrollo de los proyectos..
- Adecuación de la preparación y formación del personal a sus tareas
- Ambiente de motivación en el entorno de trabajo.
- Oportunidad de desarrollo personal en cuanto a formación.
- Se facilita la asistencia del personal a jornadas de formación, congresos y cursos de especialización.
- Atención a las propuestas y sugerencias de personal, fomento de su iniciativa.
- Ambiente de colaboración y comunicación fluida.
- Atención a las necesidades del personal en aspectos laborales por parte de los responsables.
- Contacto directo diario de los los responsables con el personal y participación en las actividades desarrolladas.
- Vigilancia del cumplimiento de las normas de seguridad de riesgos laborales.
- Gestión eficaz de los recursos financieros
- Preocupación por identificar los recursos más rentables

- Equipamiento y material inventariado.
- Preocupación por la optimización del uso de recursos y el reciclaje.
- Optimización de recursos mediante el desarrollo de alianzas con otros Laboratorios y otros Centros.
- Interés en la gestión de los los procesos desarrollados de acuerdo a sistemas de calidad.
- Trato personal con clientes externos y otros servicios y unidades de la comunidad universitaria.
- Atención e identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios
- Participación en el desarrollo de otros servicios universitarios.
- Análisis y desarrollo de los procesos para mejorar sus resultados.
- Confianza en la preparación y competencia del Personal del LAIL.
- Confianza en la calidad de los servicios que presta el LAIL.
- Preocupación sobre el grado de satisfacción del usuario.
- Análisis de tendencias sobre la satisfacción del usuario.
- Cambio de estrategia en base a la percepción del grado de éxito obtenido en las distintas actividades del LAIL.
- Buen ambiente de trabajo y adecuación de los recursos en equipamiento y mobiliario.
- Confianza en las medidas de seguridad e higiene.
- Participación del personal en la toma de decisiones.
- Contribución progresiva a la calidad de la UDC en base a su producción científica.
- Contribución progresiva a la calidad Universitaria en base al establecimiento de colaboraciones y redes con otras Universidades nacionales e internacionales.
- Divulgación de cultura técnica y científica.
- Observación de normas de respeto medioambiental: reciclaje y ahorro de energía.

Puntos débiles

- Falta de un Acta Fundacional o documento institucional similar sobre las características y objetivos del CIT y, por extensión, del LAIL.
- Escaso conocimiento en el ámbito universitario de las características del centro CIT en general y el LAIL en particular.
- Ausencia de un Plan Estratégico del LAIL.
- Ausencia de un organigrama de la unidad y definición de funciones.
- Ausencia de un Plan anual, semestral o similar explícito del plan de trabajo, establecimiento de objetivos y asignación de tareas.
- Ausencia de un sistema documental y explícito de evaluación y rendimiento de la actividad del LAIL.
- Inestabilidad en parte del personal contratado.
- Procedimiento ineficaz para la compra de material de bajo costo.
- Dispersión de la información generada.
- Ausencia de un sistema centralizado de backup.
- Insuficientes recursos de almacenamiento de información.
- Ausencia de una página web adecuada para recoger la información generada.
- Detectados algunos fallos en el cumplimiento de la normativa de seguridad.
- Escaso conocimiento del entorno industrial, empresarial y de I+D. Gran parte de clientes potenciales no se encuentran identificados.
- Escasa publicidad e inadecuada de los servicios que puede prestar el LAIL.
- Ausencia de manuales de procedimiento para varios procesos de soporte.
- El plan de trabajo y metodología a seguir no se recoge en un documento.
- No se toman actas o realizan resúmenes de las reuniones de trabajo.
- Ausencia de un plan de atención al cliente.
- Ausencia de medidores específicos de la satisfacción de los usuarios.
- Ausencia de formularios de encuestas, quejas y sugerencias.

- Ausencia de un plan de atención al usuario.
- Ausencia de medidas explícitas de seguimiento.
- Baja formación en Calidad y en algunos aspectos de seguridad.
- Bajo impacto en el entorno empresarial.
- Bajo impacto en el ámbito administrativo y social de la comarca.

Propuestas de mejora

- Establecer el lugar que ocupa el CIT en la UDC y definir sus objetivos
- Informar a la comunidad universitaria de las características del CIT y sus Laboratorios
- Realizar un Plan Estratégico del LAIL
- Establecer un Planes Director de Objetivos anual, semestral o similar.
- Establecer un sistema que cuantifique el rendimiento de la actividad del LAIL y analice el cumplimiento de objetivos.
- Realizar un organigrama de la unidad y asignación de funciones.
- Realizar un Plan de trabajo con asignación específica de tareas.
- Aumentar la estabilidad del personal contratado.
- Completar inventariado.
- Elaborar un sistema para archivar la información generada.
- Desarrollar un sistema de backup.
- Mejorar y desarrollar la página web del LAIL para recoger la información generada.
- Rectificar los fallos en normativa de seguridad
- Realización un sondeo sobre clientes potenciales, identificando sus necesidades
- Elaboración de publicidad de las actividades del LAIL (dípticos o trípticos)
- Realizar formularios de opinión, quejas y sugerencias
- Realizar un plan de atención al cliente.
- Realizar manual de procedimiento de procesos de soporte
- Mejorar el procedimiento de compra de material de bajo costo.

- Establecer un sistema para recoger documentalmente el contenido reuniones de trabajo.
- Establecer un sistema de medición del grado de satisfacción del usuario
- Desarrollar la página web del LAIL, informando adecuadamente sobre los potenciales servicios.
- Aumentar el grado de información del personal en Instalaciones con Láser.
- Sustituir gradualmente los actuales monitores por pantallas TFT
- Añadir fotocopiadora el equipamiento del LAIL
- Incrementar los procesos de divulgación de la actividad del LAIL: página web, elaboración de dípticos o trípticos.
- Hacer un esfuerzo mayor en dar a conocer la actividad del LAIL en el entorno empresarial

ROPUESTA N° 1

Denominación de la propuesta de mejora	Establecer por escrito la misión, visión y valores del Centro de Investigaciones Tecnológicas y sus Laboratorios
Punto débil detectado	Falta de un Acta Fundacional o documento institucional similar sobre las características y objetivos del CIT y, por extensión, del LAIL.
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Coordinador CIT
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Definir la misión, visión y valores del CIT y sus Laboratorios - - - Establecer la misión y visión del CIT acorde a la UDC - - - 2005 - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Existencia de documento donde se especifique las características y objetivos del CIT.
Responsable de su seguimiento	Coordinador CIT, Director LAIL
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 2

Denominación de la propuesta de mejora	Establecer la misión, visión y valores del LAIL
Punto débil detectado	Falta de un documento donde se recoja la política y estrategia del LAIL
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Director del LAIL
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Definir la misión, visión y valores del LAIL - - - Establecer la misión y visión del LAIL acorde a la UDC en un documento - - - 2005 - - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Existencia de documento donde se especifique la misión, visión y valores del LAIL
Responsable de su seguimiento	Director LAIL
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 3

Denominación de la propuesta de mejora	Realizar un Plan Director de Objetivos anual
Punto débil detectado	Falta de un documento donde consten los objetivos y expectativas anuales de la actividad del LAIL
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Director LAIL
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Definir los objetivos anuales, expectativas, previsiones de la actividad del LAIL - Poseer un indicador del grado de cumplimiento de objetivos - - Redacción de un documento anual con las previsiones de la actividad del LAIL y la definición de objetivos. - 2005 - - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Existencia documental de Plan Director de Objetivos
Responsable de su seguimiento	Director LAIL
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 4

Denominación de la propuesta de mejora	Desarrollo de un sistema que cuantifique y analice el rendimiento del LAIL
Punto débil detectado	Falta de un sistema de medición y análisis de rendimiento de la actividad del LAIL
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Responsables LAIL
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Establecer un sistema de valoración del rendimiento del LAIL y análisis de resultados - - Elaborar una lista de indicadores de rendimiento: producción científica, actividades de formación, número de clientes, etc... - Elaborar un sistema de medición y valoración - 2005 - - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Existencia de documento donde se especifique l
Responsable de su seguimiento	Responsables LAIL
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 5

Denominación de la propuesta de mejora	Establecer un organigrama del LAIL
Punto débil detectado	Ausencia de un organigrama con asignación de funciones
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Director LAIL
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Definir un organigrama en la unidad - - - Establecer organigrama - Establecer y definir funciones - - 2005 - - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Existencia de documento donde se defina el organigrama de la unidad y las funciones de cada figura
Responsable de su seguimiento	Director LAIL
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 6

Denominación de la propuesta de mejora	Realizaciones de Planes de Trabajo
Punto débil detectado	Ausencia de descripción explícita de planes de trabajo y asignación de tareas
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Responsables y Personal del CIT
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Elaborar Planes de Trabajo - Asignar tareas - Poseer indicador de evaluación de rendimiento y cumplimiento de objetivos - Redactar en documento Planes de Trabajo. - Definir personal involucrado en cada tarea. - - - 2005 - - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Existencia de Planes de Trabajo para cada proceso
Responsable de su seguimiento	Responsables y Personal LAIL
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 7

Denominación de la propuesta de mejora	Mejorar la estabilidad del personal contratado
Punto débil detectado	Inestabilidad en parte del personal contratado: sucesión de contratos, paro entre contratos, indefinición de algunas figuras de contratación en la UDC.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Director CIT, UDC
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Lograr estabilidad laboral del personal contratado del LAIL - Definir las figuras de Contratados Parga Pondal y Ramon y Cajal en la UDC. - - Trasladar a los órganos competentes, propuestas e iniciativas en relación a la gestión de recursos humanos de la UDC. - 2005-2006 - - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Nº de contratados estables en el LAIL
Responsable de su seguimiento	Director LAIL, UDC
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 8

Denominación de la propuesta de mejora	Completar inventariado
Punto débil detectado	El inventariado del equipamiento del LAIL no está completo
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Personal LAIL
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Completar el inventario del LAIL - - Completar el inventario - Actualizar el existente - - 2005 - - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Inventario completo y actualizado del equipamiento del LAIL
Responsable de su seguimiento	Personal LAIL
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 9

Denominación de la propuesta de mejora	Elaborar un sistema de gestión de la información generada en el LAIL
Punto débil detectado	La información que genera el LAIL está descentralizada. Obliga a consultas continuas entre el personal.
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Personal LAIL
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Establecer un sistema centralizado de la información que genera el LAIL y de fácil y rápido acceso al personal. - - - Realizar una lista de la información a incluir. - Establecer el sistema más adecuado: archivos, web, base de datos, etc. - Implantar el sistema elegido. - 2005 - - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Existencia de un sistema de información.
Responsable de su seguimiento	Personal LAIL
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 10

Denominación de la propuesta de mejora	Elaborar un sistema de backup
Punto débil detectado	Falta de un Acta Fundacional o documento institucional similar sobre las características y objetivos del CIT y, por extensión, del LAIL.
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Personal LAIL
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Garantizar la integridad y seguridad de la información que genera el servicio. - - Definir el sistema de almacenamiento más idóneo. - Establecer la frecuencia de realización de copias de seguridad. - Aumentar la capacidad de almacenamiento (servidores, DVD-RW, etc...) - 2005 - - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Existencia de un sistema de backup.
Responsable de su seguimiento	Personal LAIL
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 11

Denominación de la propuesta de mejora	Desarrollo de la página web del LAIL
Punto débil detectado	Página web inadecuada sobre el LAIL y sus potenciales servicios
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	LAIL
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Ofrecer una imagen adecuada y útil del LAIL y sus servicios. Recoger la información generada. - - - Establecer el contenido de la página web - Diseño de la página web - Realización de la página web del LAIL - 2005 - - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Existencia de una página web específica del LAIL
Responsable de su seguimiento	LAIL
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 12

Denominación de la propuesta de mejora	Mejorar el cumplimiento en la normativa de seguridad
Punto débil detectado	Fallos detectados en el cumplimiento de la normativa
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	CIT, LAIL
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto *Recursos, financiación necesaria	- Mejorar los fallos en seguridad detectados relacionados con algunas puertas de los Laboratorios - Revisar el cumplimiento de la normativa - Trasladar a la coordinadora del CIT y la UDC la necesidad de corregir los fallos detectados - Revisar las normas de seguridad, detectar posibles incumplimientos en informar a los responsable pertinentes - 2005 - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Cumplimiento de la normativa aplicable en temas de seguridad y riesgos laborales.
Responsable de su seguimiento	LAIL
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 13

Denominación de la propuesta de mejora	Elaboración de publicidad de las actividades del LAIL
Punto débil detectado	Publicidad del LAIL insuficiente
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Director LAIL, CIT
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Mejorar la publicidad de las actividades del LAIL en el ámbito universitario, empresarial e I+D de la comarca. - - Elaboración de dípticos, trípticos con carta de servicios. - - - 2005-2006 - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Existencia dípticos o trípticos publicitarios.
Responsable de su seguimiento	Director LAIL
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 14

Denominación de la propuesta de mejora	Desarrollo de un sistema de atención y valoración del grado de satisfacción de clientes y usuarios.
Punto débil detectado	Ausencia de medidores específicos del grado de satisfacción de clientes y usuarios. Ausencia de un plan de atención al cliente/usuario
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Director y responsables LAIL
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Poseer un sistema de medición y análisis del grado de satisfacción del usuario/cliente. - Mejorar la atención al usuario y cliente - Elaboración de formularios de quejas y sugerencias - Elaboración de encuestas de satisfacción - Valoración del grado de satisfacción y realizar mejoras al respecto. - Elaboración de un plan de atención al cliente: envío de información, contacto continuado, etc. - 2005-2006 - - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Existencia de formularios de encuestas, quejas y sugerencias. Existencia de un plan de atención al cliente.
Responsable de su seguimiento	Director LAIL
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 15

Denominación de la propuesta de mejora	Realización de manuales de procedimiento de procesos de soporte.
Punto débil detectado	Falta de manuales de procedimiento en varios de los procesos desarrollados.
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Personal LAIL
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Recoger explícitamente el procedimiento a seguir en el desarrollo de procesos - Aumentar la eficiencia del intercambio de roles. - Realizar manuales de procedimiento en aplicaciones informáticas de control y monitorización - Realizar manuales de procedimiento en equipamiento científico y técnico - Realizar manuales de procedimiento en preparación de muestras. - 2005-2006 - - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Existencia de manuales de procedimiento para la mayoría de los procesos.
Responsable de su seguimiento	Personal LAIL
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 16

Denominación de la propuesta de mejora	Mejora del equipamiento del personal del LAIL
Punto débil detectado	Equipamiento mejorable en aspectos de salud visual y eficiencia de trabajo.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Director LAIL
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Mejorar el equipamiento del personal en aspectos de salud visual y otros. - Sustituir los monitores actuales por pantallas TFT - Valorar la posibilidad de contar con una fotocopiadora. - 2005-2006 - - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Instalación de los elementos señalados.
Responsable de su seguimiento	Director LAIL
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 17

Denominación de la propuesta de mejora	Programa de información sobre la seguridad en instalaciones con Láser.
Punto débil detectado	Falta de conocimiento en parte del personal sobre la normativa de seguridad y riesgos laborales en instalaciones con láser.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Personal LAIL
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Informar al personal sobre la normativa en aspectos de seguridad y riesgos laborales con láser. - Realizar una jornada de formación. - Elaborar documentación al respecto y hacerla llegar al personal. - 2005 - - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Conocimiento del todo el personal en relación con este tema. Existencia de documentación al respecto.
Responsable de su seguimiento	Personal LAIL
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 18

Denominación de la propuesta de mejora	Realización de resúmenes del contenido de las reuniones de trabajo.
Punto débil detectado	Ausencia de evidencias sobre el contenido de las reuniones de trabajo
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	Personal LAIL
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Elaborar documentos con el resumen de los contenidos de las reuniones de trabajo: propuestas, evolución del trabajo, incidencias. - Mantener informado al personal que no asista. - Proporcionar medidores de grado de cumplimiento de objetivos. - Designar una forma rotatoria entre el personal de transcribir el resumen de las reuniones. - Comunicar y archivar esta información - 2005-2006 - - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Existencia de resúmenes de las reuniones de trabajo mantenidas.
Responsable de su seguimiento	Personal LAIL
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 19

Denominación de la propuesta de mejora	Mejora del impacto de la actividad del LAIL en el entorno empresarial e I+D.
Punto débil detectado	Bajo impacto en el ámbito empresarial y de I+D.
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	LAIL
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Aumentar el número de clientes en empresas y centros de I+D. - Aumentar el impacto del LAIL en este ámbito. - Realizar un sondeo sobre clientes potenciales, identificando sus necesidades - Certificar procesos de acuerdos a sistemas de calidad. - Mejorar la publicidad del LAIL (página web, cartas de presentación, elaboración de trípticos, etc..) - Hacer un esfuerzo mayor en dar a conocer la actividad del LAIL. - 2005-2006 - - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Aumento del número de clientes entre empresas y centros de I+D. Constatar el conocimiento del LAIL en este ámbito.
Responsable de su seguimiento	LAIL
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 20

Denominación de la propuesta de mejora	Desarrollo de un procedimiento para la compra de material de bajo costo.
Punto débil detectado	Procedimiento ineficaz de compra: tiempo de espera y gasto superior al necesario
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	LAIL
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Establecer un procedimiento de compra más directo, rápido y rentable. - Elaborar un procedimiento de compra - Elaborar un manual de procedimiento - 2005-2006 - - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Compras de material rápido y eficiente.
Responsable de su seguimiento	LAIL
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

4.2.6 TALLER DE MECANIZADO Y SOLDADURA.

Puntos fuertes

- Conocimiento de los objetivos del Taller.
- Personal con las competencias adecuadas para el desarrollo de su trabajo.
- La formación del personal es bastante buena.
- Buenos equipos informáticos de trabajo.
- Se protegen los datos de carácter personal.
- La información que genera el Taller se organiza de forma adecuada.
- Se elimina de forma adecuada los residuos peligrosos que genera el Taller.
- Existe un inventario de mobiliario y enseres.
- Se tiene en cuenta la seguridad e higiene en el puesto de trabajo.
- Buenas instalaciones de trabajo.
- Implicación de los responsables en la política de calidad.
- Accesibilidad del responsable de la unidad.
- El responsable delega responsabilidades a la persona del servicio.
- Existe una buena relación con los clientes y proveedores.
- Disponibilidad de información en página Web.
- Elaboración de la primera encuesta de satisfacción de usuarios.
- Identificación de las personas que participan en los procesos.
- Los cambios en los procesos se informan con tiempo suficiente.
- Se forma a la persona antes de aplicar cambios en los procesos.
- Buena opinión en general del Taller.
- Realización de encuestas de satisfacción de clientes.
- La formación del personal es bastante buena.
- El Taller proporciona soluciones a los Laboratorios a nivel de Mecanizado.
- El Taller abre sus puertas al alumnado.
- Un buen grado de consecución de los objetivos propuestos.

Puntos débiles

- Falta de un documento que recoja la misión, la visión, la política y estrategia del Taller.
- Falta de informes de revisión y mejora de la política y estrategia.
- Falta de definición de indicadores de éxito.
- No existe estabilidad laboral.
- No existe relación de las funciones contratadas con las realizadas.
- No existe un libro de funciones para el personal de servicios.
- No se evalúa regularmente el trabajo y predisposición del personal del Taller.
- No existe un Plan de Emergencia.
- Carecer de un presupuesto acorde para la mejora de servicio.
- No existe un inventario de productos comprados.
- No existe planes de reparación y reposición de piezas para las máquinas.
- Poco conocimiento del Taller en la comunidad Universitaria.
- El responsable del Taller no da a conocer la planificación y los objetivos de mejora del Taller.
- Falta de definición y documentación de los procesos del Taller.
- El Taller no revisa y mejora sus procesos.
- El Taller no compara sus procesos con otras unidades.
- No existe un sistema de calidad ISO 9000 o similar.
- Poca participación en la encuesta de satisfacción.
- No existe un registro de Quejas.
- No existe un registro de documentación, desarrollo y mejora de encuestas.
- No existe un Tablón Sindical.
- No existe servicio de Correo externo.
- No existen encuestas de satisfacción del personal que trabaja en el Taller.
- No se compara el grado de satisfacción del personal con otras unidades.

- No existe un registro para analizar, comprender y mejorar los resultados en la sociedad.
- Falta indicadores por escrito del rendimiento del Taller.

Propuesta de mejora

- Documentar la misión, la visión, la política y estrategia del Taller.
- Documentar la revisión y mejora de la política y estrategia.
- Definir indicadores de éxito.
- Mirar por la estabilidad del personal de servicio.
- Revisar las funciones que se realizan en el puesto de trabajo, y catalogarlas a la categoría que correspondan.
- Realizar un libro de funciones para el personal de servicios.
- Evaluar el trabajo y predisposición del personal del Taller.
- Documentar un Plan de Emergencia.
- Contar con un presupuesto acorde para la mejora del servicio.
- Inventariar los productos comprados.
- Crear unos planes para las reparaciones y reposición de piezas para las máquinas.
- Dar a conocer el servicio a la comunidad Universitaria.
- El responsable del Taller dé a conocer la planificación y los objetivos de mejora del Taller.
- Definir y documentar los procesos del Taller.
- Que el Taller revise y mejore sus procesos.
- Que el Taller compare sus procesos con otras unidades.
- Mirar la posible implantación de un sistema de calidad ISO 9000 o similar.
- Promover la participación de los clientes en encuestas de satisfacción.
- Crear un Libro de Quejas.
- Crear un registro en donde se documente, desarrolle y mejore las encuestas.
- Colocar un Tablón Sindical en el CIT.
- Adquirir el servicio de Correo externo.
- Crear encuestas de satisfacción del personal que trabaja en el Taller.

- Comparar el grado de satisfacción del personal con otras unidades.
- Crear un registro para analizar, comprender y mejorar los resultados en la sociedad.
- Establecimiento de indicadores del rendimiento del Taller en un documento.

PROPUESTA N° 1

Denominación de la propuesta de mejora	Mirar por la estabilidad del personal
Punto débil detectado	No existe estabilidad laboral
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	GERENCIA DE LA UNIVERSIDAD
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Buscar una solución a la inestabilidad laboral - - - Negociar con la Universidad. - Documentar los puestos de trabajo en la RPT. -2005 - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Puestos de trabajo en la RPT.
Responsable de su seguimiento	JEFE DE UNIDAD
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 2

Denominación de la propuesta de mejora	Revisar las funciones que realiza en el puesto de trabajo y catalogarlas a la categoría correspondiente
Punto débil detectado	No existe relación de las funciones contratadas con las realizadas.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> <u>Gestión de procesos</u> <input type="checkbox"/> <u>Recursos</u> <input type="checkbox"/> <u>Información, comunicación, participación</u>	
Responsable de su aplicación	JEFE DE LA UNIDAD
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Revisar las funciones que desempeña la persona del Taller que actualmente son de grupo 3 y variar la categoría si es necesario a grupo 2. - - - Revisar las funciones que se desempeñan en el Taller. - Negociar con la Universidad si es necesario. - Realizar el cambio de grupo si es necesario. - A medio plazo. - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Definición definitiva en la RPT.
Responsable de su seguimiento	TALLER DE MECANIZADO Y SOLDADURA.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 3

Denominación de la propuesta de mejora	Realizar un Libro de Funciones para los PAS.
Punto débil detectado	No existe un Libro de Funciones para PAS.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> <u>Gestión de procesos</u> <input type="checkbox"/> <u>Recursos</u> <input type="checkbox"/> <u>Información, comunicación, participación</u>	
Responsable de su aplicación	UNIVERSIDADE DA CORUÑA.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Determinar las funciones que deben realizar los PAS en su puesto de trabajo. -Identificar las tareas que deben realizar los trabajadores en cada puesto de trabajo y documentar dichas tareas. - Publicar el Libro de Funciones de PAS. -A medio plazo. - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Publicación del Libro de Funciones de los PAS.
Responsable de su seguimiento	TALLER DE MECANIZADO Y SOLDADURA.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 4

Denominación de la propuesta de mejora	Documentar la misión, la visión, la política y estrategia del Taller.
Punto débil detectado	Falta de un documento que recoja la misión, la visión, la política y estrategia del Taller.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> <u>Información, comunicación, participación</u>	
Responsable de su aplicación	JEFE DE LA UNIDAD
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	-Dar por escrito a la unidad y a los clientes la misión y visión del Taller. - -Elaboración de un documento que recoja la misión, la visión, la política y estrategia del Taller. -Comunicación de este al taller y difusión en la página Web del CIT a todos los clientes. -A medio plazo - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Documento con la misión, la visión, la política y estrategia del Taller.
Responsable de su seguimiento	TALLER DE MECANIZADO Y SOLDADURA.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 5

Denominación de la propuesta de mejora	Contar con un presupuesto acorde para la mejora del Taller.
Punto débil detectado	Carece de un presupuesto acorde para la mejora del Taller.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	GERENTE DE LA UNIVERSIDAD.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	-Aumentar la partida presupuestaria. - - Establecer la necesidad presupuestaria del Taller. - Negociar con la Universidad. -A medio plazo. - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Aumento del presupuesto del Taller.
Responsable de su seguimiento	JEFE DE UNIDAD
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 6

Denominación de la propuesta de mejora	Documentar un Plan de Emergencia.
Punto débil detectado	No existe Plan de Emergencia.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> <u>Gestión de procesos</u> <input type="checkbox"/> <u>Recursos</u> <input type="checkbox"/> <u>Información, comunicación, participación</u>	
Responsable de su aplicación	Comité de Seguridad y Salud de la UDC.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Documentar e implantar un Plan de Emergencia. - Realizar el plan de Emergencia. - Implantar el Plan de Emergencia. -2005 - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Documento del Plan de Emergencia.
Responsable de su seguimiento	JEFE DE UNIDAD
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 7

Denominación de la propuesta de mejora	Dar a conocer el Taller a la Comunidad Universitaria.
Punto débil detectado	Poco conocimiento del Taller en la Comunidad Universitaria.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> <u>Información, comunicación, participación</u>	
Responsable de su aplicación	JEFE DE UNIDAD.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Publicitar el Taller a la Comunidad Universitaria. - - Crear trípticos con información del Taller. - Repartir trípticos por todos los Departamentos que puedan demandar el servicio. -2005 - - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Publicidad repartida por los Departamentos.
Responsable de su seguimiento	TALLER DE MECANIZADO Y SOLDADURA.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 8

Denominación de la propuesta de mejora	Definir y documentar los procesos del Taller.
Punto débil detectado	Falta de definición y documentación de ciertos procesos del Taller.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> <u>Gestión de procesos</u> <input type="checkbox"/> <u>Recursos</u> <input type="checkbox"/> <u>Información, comunicación, participación</u>	
Responsable de su aplicación	PAS del Taller.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Plasmar en un documento los distintos procesos que se realizan en el Taller. - Redacción de un documento que recoja los distintos procesos y defina la metodología a seguir para su desarrollo. -A medio plazo. - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Documento de los procesos que se realizan.
Responsable de su seguimiento	JEFE DE UNIDAD.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 9

Denominación de la propuesta de mejora	Promover la participación de los clientes en encuestas de satisfacción.
Punto débil detectado	Poca participación en la encuesta de satisfacción.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> <u>Información, comunicación, participación</u>	
Responsable de su aplicación	PAS del Taller.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Promover las encuestas. - Crear una encuesta lo más completa posible. - Entregar encuestas a los clientes. -2005 - - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Reparto de encuestas.
Responsable de su seguimiento	JEFE DE UNIDAD.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 10

Denominación de la propuesta de mejora	Colocar un Tablón Sindical en el CIT.
Punto débil detectado	No existe un Tablón Sindical.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> <u>Información, comunicación, participación</u>	
Responsable de su aplicación	VICERRECTORADO DE FERROL.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Colocar un Tablón Sindical en el CIT. - Adquirir un Tablón Sindical. - Colocación del tablón en el CIT. -2005 - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Tablón Sindical colocado en el CIT.
Responsable de su seguimiento	TALLER DE MECANIZADO Y SOLDADURA.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 11

Denominación de la propuesta de mejora	Adquirir el servicio de Correo externo.
Punto débil detectado	No existe servicio de Correo externo.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> <u>Información, comunicación, participación</u>	
Responsable de su aplicación	VICERRECTORADO DE FERROL.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Tener Correo externo en el Centro. - Negociación con la Universidad. - Implantación del Correo exterior. -A medio plazo. - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Correo exterior en el CIT.
Responsable de su seguimiento	TALLER DE MECANIZADO Y SOLDADURA.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 12

Denominación de la propuesta de mejora	Documentar la revisión y mejora de la política y estrategia.
Punto débil detectado	Falta de informes de revisión y mejora de la política y estrategia.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> <u>Información, comunicación, participación</u>	
Responsable de su aplicación	JEFE DE UNIDAD.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	-Llevar a cabo un control que permita revisar la política y estrategia del Taller y así poder actualizarla y mejorarla. - Elaboración de una tabla de indicadores que permita detectar el estado de la política y estrategia del Laboratorio. - En función de los resultados obtenidos, adopción de las medidas pertinentes y elaboración del Informe. - A medio plazo - Sin gasto - Gastos: - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Informes de revisión y tabla de indicadores.
Responsable de su seguimiento	TALLER DE MECANIZADO Y SOLDADURA.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 13

Denominación de la propuesta de mejora	Definir indicadores de éxito.
Punto débil detectado	Falta de definición de indicadores de éxito.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> <u>Gestión de procesos</u> <input type="checkbox"/> <u>Recursos</u> <input type="checkbox"/> <u>Información, comunicación, participación</u>	
Responsable de su aplicación	JEFE DE UNIDAD.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Conocer el grado de consecución de los resultados. - Evolución del Taller. - Elaboración de una tabla de indicadores que permitan saber el grado de éxito alcanzado. -A medio plazo. - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Tabla de Indicadores.
Responsable de su seguimiento	TALLER DE MECANIZADO Y SOLDADURA.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 14

Denominación de la propuesta de mejora	Evaluar el trabajo y predisposición del personal del Taller
Punto débil detectado	No se evalúa regularmente el trabajo y predisposición del personal del Taller.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> <u>Gestión de procesos</u> <input type="checkbox"/> <u>Recursos</u> <input type="checkbox"/> <u>Información, comunicación, participación</u>	
Responsable de su aplicación	VECERRECTORADO DE FERROL.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Conocer el grado de éxito alcanzado por el personal en el desarrollo de su trabajo. - Elaboración de un procedimiento que permita detectar las buenas prácticas de trabajo del personal. -A medio plazo. - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Procedimiento que evalúe el personal.
Responsable de su seguimiento	JEFE DE UNIDAD.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 15

Denominación de la propuesta de mejora	Inventariar los productos comprados.
Punto débil detectado	No existe un inventario de los productos comprados.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	
Responsable de su aplicación	PAS del Taller.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Tener registro de los productos y herramientas comprados. - Realizar registros con los productos y herramientas del Taller. -A medio plazo. - - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Registro interno de productos y herramientas del Taller.
Responsable de su seguimiento	JEFE DE UNIDAD.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 16

Denominación de la propuesta de mejora	Crear unos planes para las reparaciones y reposición de piezas para las máquinas.
Punto débil detectado	No existen planes para las reparaciones y reposición de piezas para las máquinas..
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> <u>Gestión de procesos</u> <input type="checkbox"/> <u>Recursos</u> <input type="checkbox"/> <u>Información, comunicación, participación</u>	
Responsable de su aplicación	JEFE DE UNIDAD.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Crear planes para las reparaciones y reposición de piezas para las máquinas.. - Definir la posible demanda. - Crear una cuenta específica para este concepto. - Tener una persona destinada para solucionar posibles averías. -A medio plazo. - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Plan de mantenimiento y reposición de piezas para máquinas.
Responsable de su seguimiento	TALLER DE MECANIADO Y SOLDADURA.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 17

Denominación de la propuesta de mejora	El responsable del Taller evalúe los resultados obtenidos en el Taller y ponga en marcha acciones de mejora.
Punto débil detectado	El responsable del Taller no da a conocer la planificación y los objetivos de mejora del Taller.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> <u>Gestión de procesos</u> <input type="checkbox"/> <u>Recursos</u> <input type="checkbox"/> <u>Información, comunicación, participación</u>	
Responsable de su aplicación	JEFE DE UNIDAD.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Dar a conocer la planificación y los objetivos de mejora del Taller. - Crear una planificación. - En base a la planificación, determinar las mejoras posibles. - Comunicar la planificación y posibles mejoras realizadas. -A medio plazo. - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Comunicación de la planificación y posibles mejoras.
Responsable de su seguimiento	TALLER DE MECANIADO Y SOLDADURA.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 18

Denominación de la propuesta de mejora	Revisar y mejorar los procesos del Taller.
Punto débil detectado	El Taller no revisa y mejora sus procesos.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> <u>Gestión de procesos</u> <input type="checkbox"/> <u>Recursos</u> <input type="checkbox"/> <u>Información, comunicación, participación</u>	
Responsable de su aplicación	PAS del Taller.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Tener documentado las revisiones y mejoras de los procesos. - Revisar procesos. - Mejorar procesos si es necesario. - Documentar las revisiones y mejoras de los procesos. -A medio plazo. - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Sin finalización.
Responsable de su seguimiento	JEFE DE UNIDAD.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 19

Denominación de la propuesta de mejora	Comparar los procesos del Taller con otra unidad.
Punto débil detectado	El Taller no compara sus procesos con otra unidad.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> <u>Gestión de procesos</u> <input type="checkbox"/> <u>Recursos</u> <input type="checkbox"/> <u>Información, comunicación, participación</u>	
Responsable de su aplicación	PAS del Taller.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Mejorar nuestros procesos mediante la comparación con otras unidades. - Localizar unidades con procesos similares. - Compararlos con los nuestros. - Introducir las mejoras en los nuestros si es necesaria. - Documentar dicha mejora. -A medio plazo. - - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Sin finalización.
Responsable de su seguimiento	JEFE DE UNIDAD.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 20

Denominación de la propuesta de mejora	Mirar la posible implantación de un sistema de calidad ISO 9000 o similar.
Punto débil detectado	No existe un sistema de calidad ISO 9000 o similar.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> <u>Gestión de procesos</u> <input type="checkbox"/> <u>Recursos</u> <input type="checkbox"/> <u>Información, comunicación, participación</u>	
Responsable de su aplicación	UNIDAD TECNICA DE CALIDAD/ TALLER DE MECANIZADO Y SOLDADURA.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Implantar un sistema de calidad ISO 9000 o similar. -Estudio de las posibilidades de implantar un sistema de calidad. - Asesoramiento mediante la UTC. - Documentar el sistema de calidad. - Implantar el sistema de calidad. -A largo plazo. - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Sistema de calidad ISO 9000 o similar.
Responsable de su seguimiento	TALLER DE MECANIZADO Y SOLDADURA.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 21

Denominación de la propuesta de mejora	Tener un registro de quejas.
Punto débil detectado	No existe un registro de quejas.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> <u>Información, comunicación, participación</u>	
Responsable de su aplicación	PAS del Taller.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Tener un registro para almacenar las quejas de los clientes. - Crear un registro para las quejas. - Informar de su existencia. -Inmediato. - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Registro de quejas.
Responsable de su seguimiento	JEFE DE UNIDAD.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 22

Denominación de la propuesta de mejora	Creación de un registro que documente, desarrolle y mejore las encuestas.
Punto débil detectado	No existe un registro de documentación, desarrollo y mejora de encuestas.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> <u>Gestión de procesos</u> <input type="checkbox"/> <u>Recursos</u> <input type="checkbox"/> <u>Información, comunicación, participación</u>	
Responsable de su aplicación	PAS del Taller.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Tener documentado el desarrollo y mejora de encuestas. - Crear un registro de encuestas. - Documentar un procedimiento para el desarrollo y mejora de encuestas. - Inmediato. - - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Sin finalización.
Responsable de su seguimiento	JEFE DE UNIDAD.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 23

Denominación de la propuesta de mejora	Realizar encuestas de satisfacción para el personal del Taller.
Punto débil detectado	No existen encuestas de satisfacción del personal que trabaja en el Taller.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> <u>Gestión de procesos</u> <input type="checkbox"/> <u>Recursos</u> <input type="checkbox"/> <u>Información, comunicación, participación</u>	
Responsable de su aplicación	VICERRECTORADO DE FERROL.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Crear encuestas de satisfacción para personal del Taller. - Desarrollo de un cuestionario acorde con la actividad que se realiza en el Taller. - Entrega al personal del Taller. - Estudio de resultados y mejoras si son necesarias. -A medio plazo. - - - Gastos: - - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Encuestas de satisfacción del personal.
Responsable de su seguimiento	JEFE DE UNIDAD.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 24

Denominación de la propuesta de mejora	Comparar el grado de satisfacción del personal con otras unidades.
Punto débil detectado	No se compara el grado de satisfacción del personal con otras unidades.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> <u>Información, comunicación, participación</u>	
Responsable de su aplicación	VICERRECTORADO DE FERROL.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Comparar con otras unidades la satisfacción de la gente que trabaja en el Taller. - Localizar unidades para la comparación. - Realizar las comparaciones. - Documentar los resultados y tomar medidas si es necesario. -A medio plazo. - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Sin finalización.
Responsable de su seguimiento	JEFE DE UNIDAD.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 25

Denominación de la propuesta de mejora	Creación de un registro para analizar, comprender y mejorar los resultados en la Sociedad.
Punto débil detectado	No existe un registro para analizar, comprender y mejorar los resultados en la Sociedad.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> <u>Gestión de procesos</u> <input type="checkbox"/> <u>Recursos</u> <input type="checkbox"/> <u>Información, comunicación, participación</u>	
Responsable de su aplicación	PAS del Taller.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Crear un registro para analizar, comprender y mejorar los resultados en la Sociedad. - Creación del registro. - Toma de datos referentes a la Sociedad. - Análisis de los datos recogidos. - Conclusiones y posibles mejoras a adoptar. - Documentar todo el proceso. -A medio plazo. - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Registro de resultados en la Sociedad.
Responsable de su seguimiento	JEFE DE UNIDAD.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	

PROPUESTA N° 26

Denominación de la propuesta de mejora	Establecer indicadores de rendimiento del Taller por escrito.
Punto débil detectado	Falta de indicadores de rendimiento por escrito.
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> <u>Gestión de procesos</u> <input type="checkbox"/> <u>Recursos</u> <input type="checkbox"/> <u>Información, comunicación, participación</u>	
Responsable de su aplicación	JEFE DE UNIDAD.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Establecer indicadores de rendimiento del Taller por escrito. -Determinar unos indicadores de rendimiento aceptables para el Taller. - Documentar dichos indicadores. - Comunicar los resultados al personal del Taller. -A medio plazo. - - - Gastos: - - - Coste Total:
INDICADORES DE EJECUCIÓN/ACCIÓN	Documento de indicadores de rendimiento.
Responsable de su seguimiento	TALLER DE MECANIZADO Y SOLDADURA.
Nivel de cumplimiento de la acción	
Resultados obtenidos/Acción	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar después de su implementación	
Observaciones	