



UNIVERSIDAD DE A CORUÑA

INFORME FINAL

**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ESTADÍSTICA
SEINFE**

Octubre 2005

FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO

Denominación del servicio:

Servicio de Información y Estadística

Vicerrectorado responsable:

Vicerrectorado de Calidad y Armonización Europea

Dirección postal:

Servicio de Información y Estadística
Edificio de Servicios Centrales de Investigación (Planta 0)
Campus de Elviña
15071 A Coruña

Teléfono:

981 16 70 00, extensiones 2633, 2634, 2636, 2637 y 2638

Fax:

981 16 71 72

Correo Electrónico:

seinfo@udc.es

Página Web:

<http://www.udc.es/seinfo>

ÍNDICE

FICHA TÉCNICA DEL SERVICIO.....	3
ÍNDICE	5
PRESENTACIÓN	6
EL SERVICIO EVALUADO.....	6
<i>Historia y funciones principales</i>	<i>6</i>
PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN.....	7
<i>Desarrollo de la autoevaluación.....</i>	<i>7</i>
<i>Calendario de la autoevaluación.....</i>	<i>7</i>
<i>Constitución del Comité de Autoevaluación</i>	<i>8</i>
EVALUACIÓN EXTERNA	9
MIEMBROS DEL COMITÉ.....	9
PROGRAMA	9
VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN EXTERNA.....	9
FORTALEZAS Y DEBILIDADES	10
EVALUACIÓN EXTERNA	10
PUNTOS FUERTES	10
PUNTOS DÉBILES.....	11
PROPUESTAS DE MEJORA.....	13
EVALUACIÓN EXTERNA	13

PRESENTACIÓN

El servicio Evaluado

Historia y funciones principales

El **Servicio de Información y Estadística**¹ fue creado por el Claustro Universitario en diciembre de 1999, con la función prioritaria de responder a las continuas solicitudes de datos estadísticos y a la demanda de información de los distintos aspectos de esta universidad, procedente de los distintos miembros de la comunidad universitaria, de las distintas instituciones públicas y de la sociedad en general.

De este modo, se plantea como el cauce adecuado para recoger toda la información y los datos generados por la Universidad y, después del tratamiento e informatización de los mismos, establecer un sistema de información global que, utilizando las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, permita ofrecer de manera ágil una panorámica general, completa, sencilla y permanentemente actualizada de la UDC.

En su origen el SEINFE se encuadró bajo el dominio del Vicerrectorado de Ordenación y Planificación Académica. En Abril de 2001, pasa a depender del Vicerrectorado de Innovación Tecnológica. En enero de 2004, como fruto de un cambio del Equipo Rectoral, el SEINFE pasa a depender del nuevo Vicerrectorado de Calidad y Armonización Europea, del cual sigue dependiendo en la actualidad.

Con la nueva RPT de la Universidad de A Coruña aprobada por Consejo de Gobierno el 22 de julio de 2005, el SEINFE se queda sin dotación de personal y por tanto desaparece como tal. Esto mismo les sucede a todos los Servicios de la Universidad que tienen relación con la informática, que se unen para crear el **Servicio de Informática y Comunicaciones** formado por ocho áreas:

- Gestión Académica y Profesorado
- Gestión Económica y Administrativa
- Sistemas Personales y Atención al Usuario
- Gestión de la Investigación y Biblioteca
- **Servicios de Información y Estadística**
- Red y Comunicaciones
- Servicios de Internet e Intranet
- Innovación Tecnológica

Todo el personal del antiguo SEINFE pasa al Área de Servicios de Información y Estadística. El 10 de octubre de 2005, el Director del nuevo Servicio de Informática y Comunicaciones (*D. Jesús Salceda*) se reúne con los analistas informáticos (que en la nueva RPT pasan a ser Técnicos Superiores en Informática) del Servicio. En esa reunión se informa al analista del antiguo SEINFE (*D. Justo Álvarez*, miembro del personal del servicio con responsabilidad directiva en este informe de autoevaluación) que el área de Servicios de Información y Estadística va a arrancar con el mismo personal y funciones que el antiguo SEINFE, pero dependiendo organizativamente del nuevo Servicio. También se informa que *D. Justo Álvarez* va a ser el coordinador del área hasta que esta plaza sea cubierta de forma definitiva por concurso. **(Nota: Esta situación no se refleja en el informe de autoevaluación porque es posterior a la presentación del informe).**

¹ En adelante SEINFE (Servicio de Información y Estadística)

Proceso de Autoevaluación

Desarrollo de la autoevaluación

El proceso de evaluación ha seguido los criterios establecidos en la guía de autoevaluación de servicios 2004-2005 de la ACSUG, la cual fue elaborada a partir del "Modelo Europeo para la Gestión de la Calidad Total", propuesto por la "European Foundation for Quality Management (EFQM)".

El personal del SEINFE del comité de autoevaluación comparte sala y no ha sido necesario establecer reuniones formales para la elaboración del informe porque la comunicación entre los miembros es continua. Sí que ha sido preciso convocar reuniones con los representantes de los clientes para elaborar los criterios de resultados.

El Servicio ha dado publicidad del proceso de autoevaluación a través de su página web, en la cual, además, se añadió un formulario para que se nos envíen sugerencias a tener en cuenta en este proceso (<http://www.udc.es/seinfe>).

Calendario de la autoevaluación

- El día 24 de noviembre de 2004 el Vicerrector de Calidad y Armonización Europea y la Unidad Técnica de Calidad de la UDC se reúnen con los jefes de Servicio y se expone el plan y metodología de evaluación de servicios para el bienio 2004-2006.
- El día 2 de diciembre de 2004 los miembros del Servicio acuden a la sesión informativa sobre la evaluación de los servicios impartida por la Unidad Técnica de Calidad de la UDC.
- El día 9 de diciembre de 2004 se constituye el comité de autoevaluación del SEINFE.
- El día 15 de diciembre de 2004 todos los miembros del comité asisten a las jornadas de formación impartidas por la Acsug.
- El día 15 de enero de 2005 se empiezan a elaborar las tablas, las encuestas y el borrador del informe.
- Entre el 17 de enero y el 3 de febrero de 2005 se realizan las encuestas de evaluación del SEINFE a través de la web a todos los usuarios pertenecientes a la comunidad universitaria.
- El 9 de febrero de 2005 la Unidad Técnica de Calidad envía formalmente los resultados de las encuestas al SEINFE.
- El día 14 de febrero de 2005 se invita formalmente a la Unidad Técnica de Calidad de la UDC para que revise el trabajo realizado hasta el momento y nos de las indicaciones pertinentes.
- El día 16 de febrero de 2005 se envía un borrador a la Unidad Técnica de Calidad del informe de autoevaluación correspondiente a la introducción y criterios 1, 2 y 3.

- El día 18 de febrero de 2005 la Unidad Técnica de Calidad propone telefónicamente mejoras al borrador enviado el 16 de febrero.
- El día 23 de febrero de 2005 se envía el borrador a las representantes de usuarios en el comité para que lo revisen y propongan su aportación para el criterio 6 (Resultados en los clientes).
- Los días 24 y 25 de febrero de 2005 se reúnen los miembros del personal del Servicio que pertenecen al comité de autoevaluación (todos) para leer y dar el visto bueno al primer borrador para su envío a la UTC.
- El día 25 de febrero de 2005 se envía el primer borrador a las representantes de los usuarios y al Vicerrector de Calidad y Armonización Europea para que den el visto bueno antes de su envío a la UTC.
- El día 1 de marzo de 2005 se envía el primer borrador a la Unidad Técnica de Calidad de la UDC.
- El día 2 de marzo de 2005 la Unidad Técnica de Calidad propone telefónicamente mejoras al borrador enviado el 1 de marzo.
- El día 7 de marzo de 2005 se envía el borrador definitivo de autoevaluación del SEINFE a la Unidad Técnica de Calidad, junto con los Anexos I, II y III.
- Los días 7 y 8 de junio de 2005 se recibe la visita de los evaluadores externos.
- El día 14 de julio de 2005 se recibe el Informe de Evaluación Externa.
- En Octubre de 2005 se redacta este informe final.

Constitución del Comité de Autoevaluación

Responsable del servicio:

- D. Manuel Peralbo Uzquiano, Vicerrector de Calidad y Armonización Europea

Miembro del personal del servicio con responsabilidad directiva:

- D. Justo Antonio Álvarez Prieto, director del programa de apoyo a información y analista informático

Miembros del personal del servicio sin responsabilidad directiva:

- D. Santiago Bort Couceiro, técnico en Informática
- Dña. María del Carmen Fernández Méndez, secretaria técnica
- D. Jose Juan González Meizoso, operador informático
- Dña. Ana María Orallo García, diseñadora gráfica

Representantes de los usuarios del servicio:

- Dña. María Teresa Aldao Cadierno, secretaria del Vicerrector de Calidad y Armonización Europea
- Dña. Carmen Cartamil Obelleiro, jefa de negociado de la Facultad de Ciencias de la Comunicación.

EVALUACIÓN EXTERNA

Miembros del comité

El CEE designado por el Consejo de Universidades, ha estado constituido por:

- Andrés Sampedro Nuño, Director de los Servicios Científico-Técnicos de la Universidad de Oviedo, en calidad de Presidente-coordinador.
- Rogelio Montañana Pérez, Analista del Servicio de Informática de la Universidad de Valencia, en calidad de Vocal Académico
- Rodrigo Llano-Ponte Álvarez, Subdirector de Laboratorios y Talleres de la Universidad del País Vasco, en calidad de Vocal Técnico.

Programa

La visita institucional se desarrolló durante los días 7 y 8 de junio de 2005, de acuerdo con el siguiente programa:

- Reunión interna del CEE.
- Reunión con el responsable y el CA del SEINFE
- Reunión con usuarios internos del SEINFE: Alumnado
- Visita a las instalaciones
- Reunión con usuarios internos del SEINFE: Profesorado y PAS
- Audiencia Pública
- Reunión interna del CEE
- Informe preliminar oral al CA

Valoración del proceso de evaluación externa

La elección de los miembros del Comité de Evaluación ha sido adecuada, ya que todos demuestran poseer una gran experiencia en la gestión de servicios y han participado en varios procesos de evaluación de diversos servicios universitarios.

Las reuniones con el Comité Externo se han celebrado en un clima de cordialidad y confianza en todo momento. Los miembros del Comité Externo han tratado de obtener información y hacer una crítica positiva y constructiva sobre el servicio para detectar los puntos débiles y tratar de buscar mejoras en los resultados, por lo que sus comentarios son adecuados y coinciden en gran medida con la opinión de los miembros del SEINFE.

El Comité Externo ha mostrado una gran facilidad para entender y evaluar el funcionamiento del SEINFE, comprendiendo de forma clara los procesos y funciones.

El Comité de Autoevaluación agradece al Comité de Evaluación Externa el trabajo que ha realizado y las sugerencias y apreciaciones que ha realizado sobre el servicio.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

Evaluación Externa

El CEE considera que el informe de autoevaluación del SEINFE refleja de forma bastante objetiva las fortalezas y debilidades del SEINFE. Considera que se han discutido los puntos de cada criterio pormenorizadamente, se han aportado evidencias de los hechos más significativos y se han realizado encuestas de valoración cuando ha sido pertinente. En suma, se ha realizado una concienzuda labor de análisis como resultado de la cual se ha obtenido un diagnóstico preciso de la situación.

Ante esta situación el CEE ha confirmado su completo acuerdo con la relación de fortalezas y debilidades que aparecen en el informe y que a continuación pasamos a resumir.

Puntos fuertes

- Perfiles del personal perfectamente identificados.
- Fluidez de información desde los órganos gestores hacia el resto del personal.
- Personal multidisciplinar adaptado a los distintos perfiles requeridos para la realización de las tareas.
- Buenas relaciones personales entre los miembros del servicio.
- Alta motivación del personal hacia su trabajo.
- Gran inquietud personal por adaptarse a las nuevas tecnologías.
- Información organizada y actualizada.
- El Servicio promueve activamente el uso de nuevas tecnologías que favorezcan la mejora de las prestaciones que ofrece a los usuarios.
- Identificación de clientes y usuarios. Conocimiento adecuado de sus necesidades.
- Los responsables del Servicio asignan tareas y delegan funciones a las personas del Servicio que son competentes para desarrollarlas.
- Informe semanal de situación de tareas y proyectos en curso enviado del Director de Apoyo a Información al Vicerrector.
- Elaboración de las primeras encuestas de satisfacción
- El Servicio conoce sus procesos principales y sus clientes
- Se tienen en cuenta las iniciativas del personal para la mejora de los procesos
- El Servicio y la atención de su personal sale bien valorado en las encuestas

- Consideramos como puntos fuertes todo aquello valorado como positivo en los apartados 7.a. y 7.b. del informe de autoevaluación.
- El SEINFE es uno de los principales vehículos de comunicación de la UDC con la sociedad.
- Alto aprovechamiento de los recursos.
- Buenos tiempos de respuesta en la resolución de las peticiones.

Puntos débiles

- Se carece de un plan estratégico definido y además el Servicio no tiene autonomía para definir su propia política y plan estratégico, sino que viene definida desde el Vicerrectorado al que pertenece.
- Se dispone de criterios de éxito, pero estos son difíciles de cuantificar.
- No están definidas por escrito las funciones del personal.
- Falta de definición por escrito de clientes, usuarios y proveedores.
- Formación específica insuficiente.
- Gran inestabilidad laboral.
- Inexistencia de procesos documentales de evaluación y reconocimiento del trabajo de las personas.
- Promoción difícil.
- El material solicitado tarda muchos meses en llegar o no llega.
- Equipamiento obsoleto en algunos equipos y servidores.
- No se dispone de zonas adecuadas para el descanso, reunión y formación para el personal ni los usuarios.
- La sala donde el Servicio tiene su sede, al ser compartida, se hace pequeña.
- El Servicio no controla el origen de los datos con los que debe elaborar las estadísticas.
- No disponer de documentos relativos a la aplicación de estándares y objetivos en la gestión de procesos.
- Peticiones de proyectos impredecibles
- El SEINFE tiene asumidos procesos que no le corresponden
- Poca relación con los clientes
- Inexistencia de mapa de procesos

- Inexistencia de mecanismos que midan los resultados de los procesos
- La información en la web institucional es difícil de encontrar.
- El proceso de alta de una nueva web es difícil.
- La sociedad utiliza los servicios e información proporcionada por el Servicio, pero desconoce la existencia de éste.
- No se comparan las mediciones de eficacia y eficiencia con otros Servicios.

PROPUESTAS DE MEJORA

Evaluación Externa

El CEE considera que todas las propuestas de mejora recogidas en el plan de mejora (Anexo I del informe de autoevaluación) son pertinentes y deberían llevarse a cabo, con la posible excepción de la propuesta número 14 (establecer quien es el líder) puesto que este punto débil se soluciona con la integración de los servicios de informática². Es por ello que ha sido eliminada de los puntos débiles y de las propuestas de mejora.

Aconsejan establecer una escala de prioridades (alta, media y baja) para las propuestas de mejora. Relacionado con esto también consideran importante establecer plazos en todas las propuestas de mejora e identificar de forma concreta el responsable.

En base a esto se han revisado las propuestas de mejora que detallamos a continuación.

² Aunque la integración de los Servicios de Informática no estaba aprobada oficialmente cuando se realizó la visita del CEE ya se conocía.

PROPUESTA Nº1

Denominación de la propuesta de mejora	Participar junto con el Vicerrectorado de Calidad y Armonización Europea en el desarrollo de una política y un plan estratégico
Punto débil detectado	Se carece de un plan estratégico definido y además el Servicio no tiene autonomía para definir su propia política y plan estratégico, sino que viene definida desde el Vicerrectorado al que pertenece
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	Prioridad <input type="checkbox"/> Alta <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Responsable de su aplicación	Vicerrectorado de Calidad y Armonización Europea y Servicio de Informática y Comunicaciones.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- desarrollo de una política y un plan estratégico acorde a la de la UDC - Elaborar un plan de acción a medio plazo - 2005-2006
Indicadores de ejecución/Acción	Existencia de una política y un plan estratégico
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 Nº2

Denominación de la propuesta de mejora	Redacción de los factores críticos de éxito y establecer indicadores para evaluar su eficacia
Punto débil detectado	Se dispone de criterios de éxito, pero estos son difíciles de cuantificar
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	Prioridad <input type="checkbox"/> Alta <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Responsable de su aplicación	Servicio de Informática y Comunicaciones
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Desarrollar un sistema de indicadores de eficacia del Servicio - Analizar los indicadores de éxito existente y definir los propios del SEINFE - Evaluar la eficacia del SEINFE en base a esos indicadores - 2005-2006
Indicadores de ejecución/Acción	- Existencia de indicadores de éxito - Existencia de la valoración de la eficacia del SEINFE
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 Nº3

Denominación de la propuesta de mejora	Definición por escrito de cuales son las funciones del personal del SEINFE
Punto débil detectado	No están definidas por escrito las funciones del personal
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	Prioridad <input type="checkbox"/> Alta <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Responsable de su aplicación	Servicio de Informática y Comunicaciones
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Delimitar las funciones que cada uno de los miembros del SEINFE debe desarrollar. - Elaborar un documento en el que se fijen las funciones que cada uno debe desarrollar de acuerdo con los procesos clave y soporte definidos. - Elaborar los procedimientos propio del SEINFE - 2005-2006
Indicadores de ejecución/Acción	- Existencia documentada de las funciones del personal del SEINFE - % de procedimientos documentados
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 Nº4

Denominación de la propuesta de mejora	Definir por escrito quienes son los clientes, usuarios y proveedores del Servicio
Punto débil detectado	Falta de definición por escrito de clientes, usuarios y proveedores
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	Prioridad <input type="checkbox"/> Alta <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Responsable de su aplicación	Servicio de Informática y Comunicaciones
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Hacer constar en un documento quienes son los clientes, usuarios y proveedores del Servicio - Elaborar un documento en el que se fijen los clientes, usuarios y proveedores del Servicio - 2005-2006
Indicadores de ejecución/Acción	Existencia de un documento donde conste quienes son los clientes, usuarios y proveedores del Servicio.
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 Nº5

Denominación de la propuesta de mejora	Desarrollo de un Plan de Formación Externa específico
Punto débil detectado	Formación específica insuficiente
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	Prioridad <input checked="" type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
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 una adecuada formación del personal del SEINFE acorde con los procesos que desarrolla. -Ampliar las oportunidades de innovación y aprendizaje. - Elaborar un plan de formación específica para los Servicios. 2005-2006
Indicadores de ejecución/Acción	Existencia de un plan de formación específico.
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 Nº6

Denominación de la propuesta de mejora	Estabilización del personal
Punto débil detectado	Gran inestabilidad laboral
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	Prioridad <input checked="" type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Responsable de su aplicación	Rector, Gerencia y Vicerrectorado de Calidad y Armonización Europea.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Lograr la estabilidad laboral del personal del SEINFE. - Trasladar a los órganos competentes de la Universidad la necesidad de convocar oposiciones para la cobertura de las plazas cubiertas por personal temporal. 2005-2006
Indicadores de ejecución/Acción	Personal con contrato fijo.
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 Nº7

Denominación de la propuesta de mejora	Establecer indicadores de rendimiento del trabajo y procedimientos de reconocimiento
Punto débil detectado	Inexistencia de procesos documentales de evaluación y reconocimiento del trabajo de las personas
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	Prioridad <input type="checkbox"/> Alta <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Responsable de su aplicación	Servicio de Informática y Comunicaciones
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Determinar una serie de indicadores de rendimiento del trabajo. - Determinar mecanismos de reconocimiento del trabajo realizado - Estudio de indicadores de rendimiento de trabajo. - Elaboración de indicadores de rendimiento de trabajo. - Valoración de indicadores de rendimiento de trabajo. - Estudio de mecanismos de reconocimiento del trabajo. - Elaboración de mecanismos de reconocimiento del trabajo. - Valoración de mecanismos de reconocimiento del trabajo. - 2005-2006
Indicadores de ejecución/Acción	- Existencia de indicadores de rendimiento de trabajo - Valoración del trabajo del personal
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 Nº 8

Denominación de la propuesta de mejora	Buscar mecanismos para facilitar la promoción
Punto débil detectado	Promoción difícil
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	Prioridad <input type="checkbox"/> Alta <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Responsable de su aplicación	Rector, Gerencia y Vicerrectorado de Calidad y Armonización Europea.
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Establecer mecanismos para favorecer la promoción del personal 2005-2006
Indicadores de ejecución/Acción	Existencia de mecanismos de promoción
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 Nº 9

Denominación de la propuesta de mejora	Agilizar por parte de otros servicios la compra del material
Punto débil detectado	El material solicitado tarda muchos meses en llegar o no llega
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	Prioridad <input checked="" type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Responsable de su aplicación	Servicios implicados, Gerente y Asuntos Económicos
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Agilizar el proceso de adquisición de material 2005-2006
Indicadores de ejecución/Acción	Plazos cortos en la adquisición de material
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 Nº10

Denominación de la propuesta de mejora	Cambio de los equipos obsoletos (Reforma de los puntos de información y servidor de webs alojadas)
Punto débil detectado	Equipamiento obsoleto en algunos equipos y servidores
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	Prioridad <input checked="" type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Responsable de su aplicación	Servicio de Informática y Comunicaciones
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Actualizar los equipos informáticos obsoletos - Reforma de los muebles de los puntos de información - Cambio de los equipos informáticos obsoletos - Cambio de los periféricos obsoletos y averiados (pantallas, impresoras, lectores de tarjetas,...) de los puntos de información. - Repintado de los muebles de los puntos de información. - Serigrafiado nuevo en los puntos de información. - Lo antes posible, sobre todo el servidor de webs alojadas. - Necesarios 34000 Euros.
Indicadores de ejecución/Acción	- Equipos actualizados - Puntos de información renovados
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 Nº11

Denominación de la propuesta de mejora	Habilitar áreas de descanso y reuniones
Punto débil detectado	No se dispone de zonas adecuadas para el descanso, reunión y formación para el personal ni los usuarios
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	Prioridad <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Responsable de su aplicación	Vicerrectorado de Calidad y Armonización Europea, Servicio de Obras y Servicio de Informática y Comunicaciones
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Habilitar áreas de descanso y reuniones - Habilitar áreas de descanso y reuniones 2006
Indicadores de ejecución/Acción	Existencia de áreas de descanso y reuniones
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 Nº12

Denominación de la propuesta de mejora	Mejora del espacio físico donde tiene su sede el Servicio
Punto débil detectado	La sala donde el Servicio tiene su sede, al ser compartida, se hace pequeña
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	Prioridad <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Responsable de su aplicación	Vicerrectorado de Calidad y Armonización Europea, Servicio de Obras y Servicio de Informática y Comunicaciones
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Ampliación del espacio físico donde tiene su sede el Servicio o espacio dedicado en exclusiva. 2006
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 Nº13

Denominación de la propuesta de mejora	Llegar a definir alianzas con otros Servicios para garantizar la calidad de los datos que nos suministran
Punto débil detectado	El Servicio no controla el origen de los datos con los que debe elaborar las estadísticas
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	Prioridad <input type="checkbox"/> Alta <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Responsable de su aplicación	Servicios con los que se establezcan alianzas y Servicio de Informática y Comunicaciones
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Definir alianzas con otros servicios para garantizar la calidad de los datos que nos suministran. - Definir procedimientos de compartición de la información. - Definir los servicios con los que establecer alianzas. - Definir los datos que nos deben suministrar - Definir la calidad de los datos - Establecer las alianzas - 2005-2006
Indicadores de ejecución/Acción	Mejora de la calidad de los datos Mejora de los plazos de obtención de los datos Existencia de alianzas
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 Nº14

Denominación de la propuesta de mejora	Establecer quien es el líder (ajeno al Servicio) del cual debe recibir las instrucciones el Servicio
Propuesta de mejora eliminada puesto que con la integración del SEINFE en el Servicio de Informática y Comunicaciones este problema ha sido resuelto.	

PROPUESTA Nº15

Denominación de la propuesta de mejora	Escribir y desarrollar estándares y objetivos en la gestión de procesos
Punto débil detectado	No disponer de documentos relativos a la aplicación de estándares y objetivos en la gestión de procesos
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	Prioridad <input type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input checked="" type="checkbox"/> Baja
Responsable de su aplicación	Servicio de Informática y Comunicaciones
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Determinar una serie de indicadores del grado de cumplimiento de los objetivos del SEINFE. - Estudio de indicadores del grado de cumplimiento de los objetivos - Elaboración de indicadores del grado de cumplimiento de los objetivos - Valoración de indicadores del grado de cumplimiento de los objetivos - 2005-2006
Indicadores de ejecución/Acción	- Existencia de indicadores del grado de cumplimiento de los objetivos - Valoración de indicadores del grado de cumplimiento de los objetivos
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 Nº16

Denominación de la propuesta de mejora	Planificación con antelación de las demandas de proyectos que se van a pedir al Servicio
Punto débil detectado	Peticiones de proyectos impredecibles
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	Prioridad <input checked="" type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Responsable de su aplicación	Vicerrectorado de Calidad y Armonización Europea. Servicio de Informática y Comunicaciones
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Establecimiento de previsiones de demandas de proyectos - Estudio de histórico de demandas de proyectos - Elaboración de previsiones de demandas de proyectos - Valoración de la previsión - 2005-2006
Indicadores de ejecución/Acción	- Existencia de un documento con la previsión de las demandas - Valoración de la previsión
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 Nº17

Denominación de la propuesta de mejora	Pasar al servicio correspondiente los procesos que tiene asumidos el SEINFE y no le corresponden (Gestión informática de tercer ciclo, intercambio, etc...)
Punto débil detectado	El SEINFE tiene asumidos procesos que no le corresponden
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	Prioridad <input checked="" type="checkbox"/> Alta <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Responsable de su aplicación	Servicio de Informática y Comunicaciones, Servicios afectados y Vicerrectorado de Calidad y Armonización Europea
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Eliminación de los procesos que no se encuentran dentro de las funciones del Servicio. - Determinar los procesos que no son propios de las funciones del Servicio - Determinar el Servicio al que le es propio cada proceso - Traspaso de los procesos a los servicios adecuados - 2005-2006
Indicadores de ejecución/Acción	- Inexistencia de procesos que no se correspondan con las funciones del Servicio
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 Nº18

Denominación de la propuesta de mejora	Establecer mejores canales de comunicación con los clientes
Punto débil detectado	Poca relación con los clientes
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	Prioridad <input type="checkbox"/> Alta <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Responsable de su aplicación	Servicio de Informática y Comunicaciones
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Mejorar la comunicación y los procesos comunicativos entre el SEINFE y sus clientes - Elaboración de un documento escrito donde se establezca un procedimiento de comunicación entre el SEINFE y sus clientes. - 2005-2006
Indicadores de ejecución/Acción	- Existencia de un documento escrito donde se establezca un procedimiento de comunicación entre el SEINFE y sus clientes. - Nº de comunicaciones efectivas: Telefónicas, emails, ...
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 Nº19

Denominación de la propuesta de mejora	Elaboración de un 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 type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	Prioridad <input type="checkbox"/> Alta <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Responsable de su aplicación	Servicio de Informática y Comunicaciones
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Mejorar el desarrollo de los procesos del SEINFE - Establecer por escrito los procesos del SEINFE - Actualización de los procesos que hubiese - Valoración de los procesos - 2005-2006
Indicadores de ejecución/Acción	- Existencia de un mapa de procesos - Elaboración de diagramas de flujo que definen los procesos - Evaluación de la satisfacción con el mapa de procesos - Grado de utilidad del mapa de procesos - Grado de uso del mapa de procesos
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 Nº20

Denominación de la propuesta de mejora	Establecer mecanismos que midan los resultados de los procesos
Punto débil detectado	Inexistencia de mecanismos que midan los resultados de los procesos
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	Prioridad <input type="checkbox"/> Alta <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Responsable de su aplicación	Servicio de Informática y Comunicaciones
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Determinar una serie de indicadores que midan los resultados de los procesos - Estudio de indicadores que midan los resultados de los procesos - Elaboración de indicadores que midan los resultados de los procesos - Valoración de indicadores que midan los resultados de los procesos - 2005-2006
Indicadores de ejecución/Acción	- Existencia de indicadores que midan los resultados de los procesos - Valoración de indicadores que midan los resultados de los procesos
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 Nº21

Denominación de la propuesta de mejora	Reestructurar la web institucional para que la información sea encontrada de forma más fácil (Nota: La estructura principal de la web institucional es establecida por el Equipo de Gobierno)
Punto débil detectado	La información en la web institucional es difícil de encontrar
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	Prioridad <input type="checkbox"/> Alta <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Responsable de su aplicación	Vicerrectorado de Calidad y Armonización Europea y Servicio de Informática y Comunicaciones
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Facilitar la búsqueda de información en la web institucional - Analizar el grado de dificultad de localización de la información - Búsqueda de mecanismos y definición de índices y estructura que faciliten la localización de la información - 2005-2006
Indicadores de ejecución/Acción	Mayor facilidad para localizar información en la web institucional
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 Nº22

Denominación de la propuesta de mejora	Mejorar el proceso de alta de una web alojada o dar mayor publicidad al formulario de alta
Punto débil detectado	El proceso de alta de una nueva web es difícil
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	Prioridad <input type="checkbox"/> Alta <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Responsable de su aplicación	Servicio de Informática y Comunicaciones
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Facilitar el proceso de alta de una nueva web alojada - Facilitar el proceso de alta de una nueva web alojada - Publicitar el formulario de alta - 2005-2006
Indicadores de ejecución/Acción	- Mayor facilidad en el proceso de alta de una web alojada.
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 Nº23

Denominación de la propuesta de mejora	Publicitar el Servicio y sus procesos
Punto débil detectado	La sociedad utiliza los servicios e información proporcionada por el Servicio, pero desconoce la existencia de éste
Ámbito de aplicación <input type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input checked="" type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	Prioridad <input type="checkbox"/> Alta <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Responsable de su aplicación	Servicio de Informática y Comunicaciones
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	-Publicitar el servicio de cara a la sociedad - Publicar información del servicio y de sus tareas y funciones. - 2005-2006
Indicadores de ejecución/Acción	- Conocimiento por parte de la sociedad de la existencia del Servicio
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 Nº24

Denominación de la propuesta de mejora	Establecer mecanismos para la comparación de los resultados de la eficacia y eficiencia con otros servicios
Punto débil detectado	No se comparan las mediciones de eficacia y eficiencia con otros Servicios
Ámbito de aplicación <input checked="" type="checkbox"/> Gestión de procesos <input type="checkbox"/> Recursos <input type="checkbox"/> Información, comunicación, participación	Prioridad <input type="checkbox"/> Alta <input checked="" type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/> Baja
Responsable de su aplicación	Servicio de Informática y Comunicaciones
Planificación de la acción: * Objetivos específicos de la acción * Actuaciones a desarrollar * Periodo de ejecución previsto * Recursos, financiación necesaria	- Compararse con otros Servicios que destaquen por sus logros - Estudio de otros Servicios que destaquen por sus logros - Elaboración de indicadores que midan las comparaciones entre Servicios - Valoración de los indicadores - 2005-2006
Indicadores de ejecución/Acción	- Existencia de indicadores que midan las comparaciones entre Servicios - Valoración de indicadores
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	