



PROTOCOLO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS

SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS

Septiembre de 2006



ÍNDICE

1. Introducción. Se ha de incluir la composición del comité de autoevaluación, las etapas del proceso, la descripción del servicio, misión, visión y factores críticos de éxito, objetivos, servicios ofrecidos, grupos de interés y mapa de procesos.

2. Análisis de resultados de las encuestas. Se ha de incluir la población, muestra, porcentaje de respuesta y proceso de recogida de datos.

3. Puntos fuertes, áreas de mejora y acciones de mejora. Se ha de incluir un listado de puntos fuertes y áreas de mejora para cada uno de los criterios analizados para establecer posteriormente las acciones de mejora.

4. Plan de mejoras. Se ha de incluir el plan de mejoras del servicio.

Anexos. Informes de los resultados de las encuestas



INFORME DE PLAN DE MEJORAS

Servicio evaluado: INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS

Responsable: FERNANDO RODRÍGUEZ CAVALLER

Dirección: Edf. Germán Bernacer

Teléfono: Dirección del Servicio 965-909566

Oficina Técnica 965-903491

Subdirección de Mantenimiento 965-909484

Dirección de correo electrónico: Servei.infserv@ua.es

Ofi.planifipro@ua.es

mantenimiento@ua.es



1. Introducción

1.1. Composición del comité de autoevaluación y plan de trabajo

| Nombre | Apellidos | Puesto de trabajo | Teléfono | E-mail |
|---------|-------------------|---|------------|-----------------------|
| Antonio | Morata Ortiz | Director Técnico Oficina Técnica | 965903491 | Antonio.Morata@ua.es |
| Gerardo | Onandía Aróstegui | Gestor Jefe Mantenimiento Servicios | 96590 9346 | Gerardo.Onandía@ua.es |
| Juana | Esquembre Lon | Gestora Obras e Infraestructuras | 96590 2140 | Juana.Esquembre@ua.es |
| Carmen | Cobela Puig | Administradora Delegada. Fac Educación | 96590 3827 | Carmen.Cobela@ua.es |

Se ha asistido a todas las reuniones convocadas por la Unidad Técnica de Calidad, para conocimiento y preparación de todo el trabajo a desarrollar por el grupo, lo que supone un total de 10 reuniones, con una duración de 2 h. por reunión, con un cómputo final de 20 horas presenciales, según el programa inicialmente previsto. A estas reuniones asistió como usuario externo la Administradora Delegada, Carmen Cobela, de la Facultad de Educación

Se han venido realizando reuniones periódicas por parte del grupo de trabajo, para concreción de los planteamientos que se han estado viendo con los responsables de la Unidad Técnica de Calidad y desarrollo del Plan de Calidad específico de nuestro Servicio. El plan de trabajo consistió en celebrar una reunión semanal desde el inicio del proceso, lo que hace un cómputo de 10 reuniones, de 1,5h. de duración, lo que supone una dedicación del grupo de, aproximadamente, 15 horas de trabajo que, sumadas a las empleadas en las convocadas por la U.T.C. , hacen un total 35 horas de dedicación efectiva.

Se ha aprovechado la circunstancia de estar desarrollando paralelamente el Plan Estratégico del Servicio, para utilizar parte de los trabajos desarrollados en esa área en la cumplimentación del presente Informe.

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

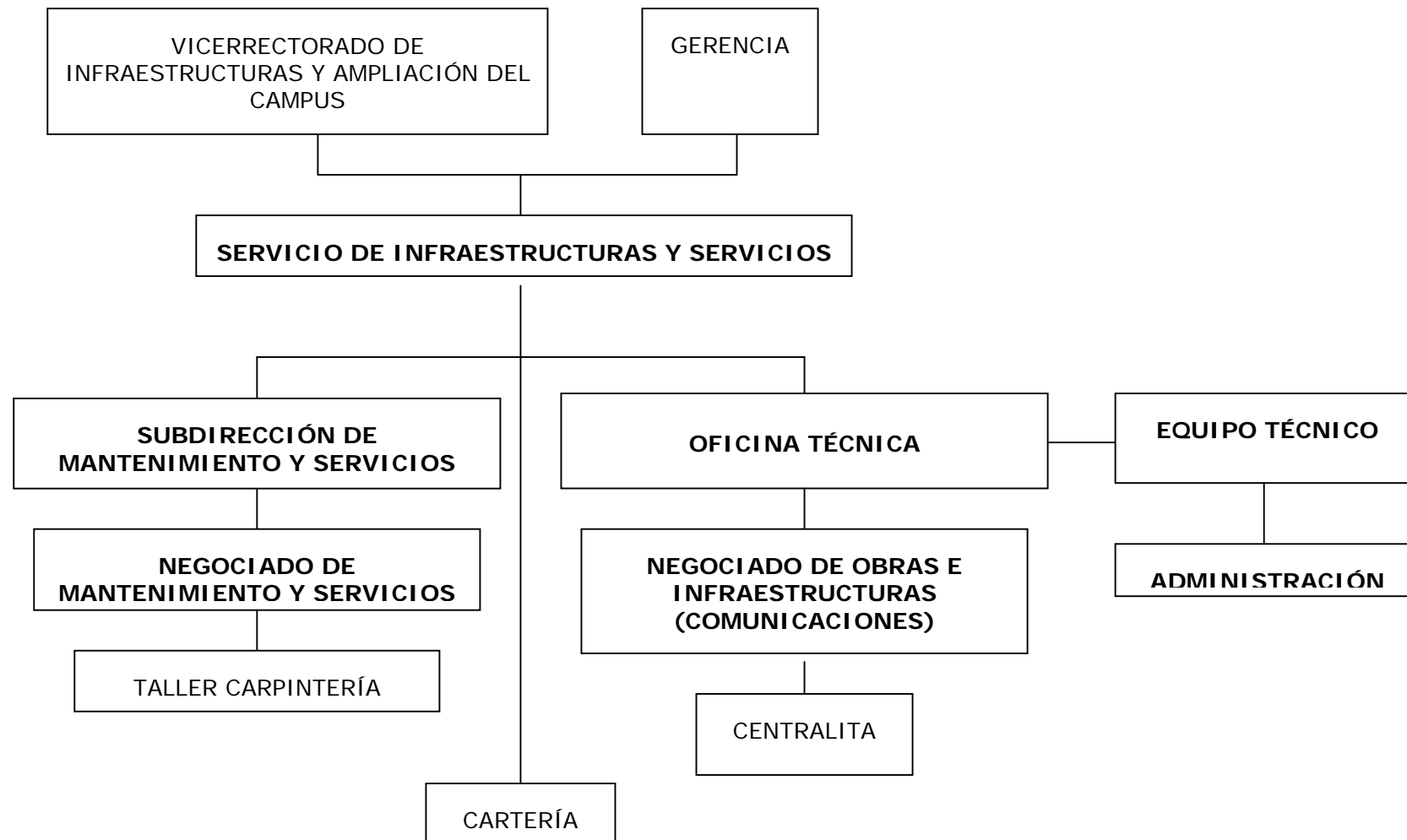
El Servicio de Infraestructuras y Servicios se estructura en una Dirección de Servicio, apoyada por dos Subdirecciones: Subdirección de Mantenimiento y Servicios y Oficina Técnica; y dos Negociados: Negociado de Obras e Infraestructuras y Negociado de Mantenimiento y Servicios, contando con una plantilla de 14 personas para tareas administrativas y técnicas y 16 personas de oficios, destinadas en Cartería, Centralita Telefónica y Carpintería.

Depende orgánicamente de la Gerencia y, funcionalmente también del Vicerrectorado de Infraestructuras y Ampliación del Campus.

Sus despachos se encuentran ubicados en la planta baja del Edificio Germán Bernacer, en el Campus Universitario de San Vicente.



ORGANIGRAMA BÁSICO DEL SERVICIO





1.3 Misión, visión y factores críticos de éxito

MISIÓN:

“La misión del Servicio de Infraestructuras y Servicios de la Universidad de Alicante es garantizar las infraestructuras adecuadas y el correcto funcionamiento de los servicios, sustentado en el liderazgo y la coordinación con el resto de la estructura, siguiendo criterios de planificación, eficiencia y mejora continua, aprovechando las capacidades del elemento humano”.

VISIÓN:

En el entorno singular del Campus, el Servicio de Infraestructuras y Servicios de la UA ha conseguido las condiciones de trabajo óptimas para la correcta coordinación e interrelación, el mejor clima sociolaboral y el mayor rendimiento del elemento humano, en un espacio físico adecuado y con las mejores condiciones de calidad y confort, que permiten desarrollar todas las actuaciones orientadas a satisfacer plenamente las necesidades de los usuarios, mediante un sistema de acceso a los servicios de comunicación transparente y periódico.

Se han implantado los medios tecnológicos que nos permiten la mejor gestión y obtención de resultados, así como la información necesaria para facilitar la toma de decisiones de la Dirección y la óptima comunicación con el resto de servicios.

Se ha establecido una dirección estratégica, participativa e integradora, basada en la dirección por objetivos y resultados, apoyándose en una estructura de gestión eficiente, flexible y coordinada con el resto de los servicios, con funciones y procesos bien definidos y adecuados.

Se promueve la formación y la participación del elemento humano, permitiendo alcanzar el desarrollo de sus potencialidades y el cumplimiento de los objetivos de calidad del Servicio.

Se dispone del sistema de información adecuado para el general conocimiento del funcionamiento, estructura y áreas de competencia del Servicio, al que todos los grupos de interés pueden acceder fácilmente y que potencia el intercambio de información, aporte de sugerencias y evaluación del servicio.

FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO:

Áreas o actividades que se consideran claves para el cumplimiento de la misión.

- ❖ DIRECCIÓN, ORGANIZACIÓN
- ❖ COMPONENTE HUMANO
- ❖ TECNOLOGÍAS
- ❖ COMUNICACIÓN
- ❖ SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN
- ❖ INFRAESTRUCTURAS
- ❖ SERVICIOS

1.4. Objetivos y servicios ofrecidos

ÁREAS DE ACTUACIÓN

- **RACIONALIZACIÓN Y CONTROL PRESUPUESTARIO DEL GASTO REFERIDO A TODAS SUS ÁREAS DE ACTUACIÓN.**
- **PROGRAMACIÓN INVERSIONES**
 - **Supervisión y coordinación**, desde la Oficina Técnica, de la ejecución **de los proyectos de obras** programados en los distintos ejercicios económicos.
 - Realización, por parte de la Oficina Técnica, de **Estudios Técnicos, Memorias de Necesidades, Pliegos Técnicos y valoraciones económicas** necesarias para determinar la programación de proyectos de obras a ejecutar en los distintos ejercicios económicos.
- **OBRAS MENORES**
 - Previos los informes técnicos y valoraciones económicas realizadas por la Oficina Técnica, se estudia y decide la ejecución de aquellas acometidas estimadas necesarias para adecuar los espacios a las nuevas necesidades.
- **ESTUDIO DE PROYECTOS DE MEJORA**

Realización por parte de la Oficina Técnica de los Estudios Técnicos y Memorias de Necesidades precisos para la planificación de necesidades futuras en distintas áreas.
- **CONTROL Y COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EMPRESAS EXTERNAS:**

CAFETERIA
REPROGRAFÍA
LIMPIEZA
MANTENIMIENTO DE EDIFICIOS E INSTALACIONES
JARDINERÍA
SEGURIDAD
MÁQUINAS DE VENTA AUTOMÁTICA
- **CONTROL DE CONSUMOS DE ENERGÍA Y AGUA EN EL CAMPUS.**
 - Control de los contadores **indicadores del consumo** de gas, energía eléctrica y agua de todas las dependencias.
 - **Auditoria del suministro de energía** en diversos edificios para comprobación de oscilaciones.
 - Revisión y estudio de las **condiciones del Contrato de Suministro.**
- **RED DE VOZ Y DATOS**
 - Estudios técnicos previos a determinación de **necesidades en Telecomunicaciones.**
 - Ejecución de **cobertura de necesidades de nuevas líneas de voz y datos** en edificios del Campus.
 - Telefonía móvil



➤ **SUMINISTRO DE MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTOS VARIOS**

- **Tramitación de compras directas o a través del Servicio Central de Suministros** de los equipamientos necesarios para la ejecución de las actuaciones aprobadas.
- Planificación de las necesidades generales de mobiliario para atender el equipamiento de nuevos edificios y espacios reformados.- **Preparación de Concursos Públicos para suministro de mobiliario.**

➤ **REGULACIÓN DE ACTIVIDADES EN EL CAMPUS**

- Coordinación y control de cumplimiento de normas referidas a:

Reparto de publicidad en el Campus

Detección deficiencias en el Campus

Recogida de animales sueltos

Establecimiento de horarios para suministros de combustibles

Tabaquismo

Actividades al aire libre

➤ **ORGANIZACIÓN DE ACTOS Y EVENTOS**

- Dotación de las infraestructuras necesarias para la organización y desarrollo de eventos institucionales en cualquiera de las dependencias del Campus y sus Sedes Universitarias.

➤ **SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

- Coordinación con el Servicio de Prevención para tramitación de los Informes emitidos, para acometida de actuaciones necesarias en materia de prevención de riesgos laborales.

➤ **CORREO POSTAL**

- Coordinación del sistema interno de Cartería

OBJETIVOS

➤ **DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN:**

Diseñar e implantar un sistema de dirección estratégica, basado en la fijación de objetivos y resultados, apoyado en una estructura de gestión eficiente y coordinada con el resto de los servicios, con funciones y procesos bien definidos.

➤ **COMPONENTE HUMANO:**

Promover el sistema de formación y desarrollo adecuado a cada puesto de trabajo, potenciando la participación, el compromiso y la colaboración del elemento humano en una gestión eficiente que permita la mejora del clima socio-laboral y el cumplimiento de los objetivos marcados por el servicio.

➤ **TECNOLOGÍAS:**

Conseguir los medios tecnológicos necesarios, para la mejora de la información, comunicación, gestión y la satisfacción del usuario.

➤ **INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN:**

Implantar un sistema de comunicación adecuado para el conocimiento del funcionamiento, estructura y áreas de competencia del Servicio, al que todos los grupos de interés puedan acceder fácilmente y que potencie el intercambio de información, aporte de sugerencias y la evaluación de la calidad del servicio.

➤ **INFRAESTRUCTURAS:**

Conseguir unas infraestructuras adecuadas que faciliten el mejor rendimiento del elemento humano y el adecuado desarrollo de las actuaciones dirigidas a satisfacer las necesidades de los usuarios.

➤ **SERVICIOS:**

Impulsar la implantación de un sistema de gestión de servicios externos que se adecue a las necesidades del campus y que permita la eficiente gestión de los servicios que se prestan.

Implantar un sistema de evaluación de los servicios que permita establecer criterios de eficiencia y mejora basados en la satisfacción de los usuarios.

1.5. Grupos de interés

- Equipo Rectoral y Gerencia
- Decanos y Directores de centro
- Directores (o coordinadores) de las Sedes Universitarias
- Directores de Departamentos
- Directores de Servicio
- Administradores de centro
- Servicios de Gerencia
- Secretariados de Vicerrectorados
- Subdirección de Contratación
- Empresas externas (**concesionarios de servicios y locales comerciales**):
 - **Ageval Servicios S.A.** (mantenimiento)
 - **Romeo y Lamaignere Paisajistas, S.L.** (jardinería)
 - **Eulen Seguridad S. A.**
 - **Ortiz e Hijos S.A.** (limpieza)
 - **Alturis (Club Social I)**
 - **Aligrana (Club Social II)**
 - **Club Social III**
 - **Resto de Cafeterías**
 - **Helio Servi (papelería)**
 - **Compás (librería)**
 - **Bancaja**
 - **Caja de Ahorros del Mediterraneo**
 - **Banco de Santander**
 - **Servicios Reprográficos Integrales "Gamma"** (reprografía)
- Empresas externas (**proveedores**):
 - **Telefónica**
 - **Vodafone**
 - **Correos**
 - **Gas Natural Cegas, S.A.**
 - **Aguas de Alicante**
 - **IBERDROLA**
- Empresas constructoras:
 - **LUBASA, CONSTRUCTORA SAN JOSE**
 - **CONSTRUCCIONES CASTELLÓ**
 - **CUALQUIER OTRA QUE TRABAJE EN LA UA**

1.6. Mapa de procesos

❖ **Procesos estratégicos**

- **Planificación estratégica de infraestructuras**
 - Detección de necesidades
 - Programación de Inversiones

❖ **Procesos operativos**

- **Racionalización y control del gasto**
- **Proyectos de obras**
- **Ejecución de obras**
 - Grandes obras
 - Obras menores
- **Inventariado de infraestructuras**
- **Servicios externos:**
 - Mantenimiento de edificios e instalaciones
 - Limpieza
 - Jardinería
 - Seguridad
 - Cafeterías
 - Reprografía
 - Máquinas de venta automática
- **Control de consumos**
 - Electricidad
 - Agua
 - Gas
 - Red de voz y datos
- **Dotación de mobiliario y equipamientos varios**
- **Celebración de eventos en el Campus**
- **Cartería**

❖ **Procesos de Apoyo**

- **Seguridad y Salud en el trabajo**
- **Gestión Económica**
- **Informática**
- **Detección anomalías-Gestión de incidencias**



2. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

2.1. Población y muestra

Población sobre la que se hacen las encuestas y muestra seleccionada (para cada una de las encuestas realizadas a los diferentes grupos de interés).

Encuesta de Auto evaluación y de Clima Laboral del Servicio: desde la U.T.C. se ha pasado un modelo de encuesta a cada uno de los miembros del Servicio (14 personas) y los resultados se han calculado sobre el total de respuestas recibidas (14).

Encuesta de satisfacción de los usuarios: realizada por la U.T.C. sobre una población de 65 usuarios, seleccionados de la relación de grupo de usuarios facilitada por el propio Servicio, distribuidos de la siguiente forma:

| | |
|------------------------------|----|
| Unidades internas a la U.A.: | 51 |
| Empresas concesionarias: | 9 |
| Empresas externas: | 5 |

2.2. Proceso de recogida de datos

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

Todas las encuestas han sido realizada por la U.T.C.

Las de auto evaluación y de clima laboral del Servicio se realizaron mediante entrega directa a todos los componentes del servicio del modelo de encuestas preparadas por la misma Unidad. La recogida la realizó el grupo que está desarrollando los trabajos incluidos en esta Plan de Calidad, para su posterior entrega a los responsables de la U.T.C.

La de satisfacción de los usuarios se realizó telefónicamente, en el periodo comprendido entre el 20 y el 31 de marzo de 2006.

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

1. LIDERAZGO

| FORTALEZAS | ÁREAS DE MEJORA |
|---|--|
| La Dirección del Servicio (DS) establece actuaciones para comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés | El resultado de las encuestas refleja que la DS no se implica lo suficiente en el desarrollo de los objetivos fundamentales del Servicio y no aparece como modelo de referencia para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos del mismo |
| La DS se implica con los grupos de interés en la consecución de la mejora de la calidad del servicio. | La DS no asegura actualmente el desarrollo e implantación de un sistema de gestión, evaluación y mejora de los procesos del servicio, en el que se deleguen responsabilidades y se vele por el buen cumplimiento de las mismas. |
| La DS es accesible y escucha al personal | La DS no reconoce adecuadamente los esfuerzos y logros de los equipos y personas del servicio |



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

2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA

| FORTALEZAS | ÁREAS DE MEJORA |
|--|---|
| El Servicio (S) pone sus recursos, equipo y materiales a disposición de su personal y les informa de su existencia y de cómo utilizarlos | El S no efectúa de modo sistemático la recogida y análisis de las necesidades de sus principales grupos de interés, ni utiliza para la elaboración de sus programas de actuación la evaluación de los resultados obtenidos en años anteriores |
| | El S no identifica su esquema general de procesos clave para su planificación y estrategia, ni, al parecer, identifica los factores clave para el éxito de su actuación |
| | El S no comunica de manera sistemática su planificación y estrategia a los grupos de interés |

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

3. PERSONAS

| FORTALEZAS | ÁREAS DE MEJORA |
|--|---|
| Los horarios del personal se adaptan a las necesidades propias de las actividades del servicio | El S. no organiza su actividad de acuerdo con sus objetivos y no revisa la planificación realizada por su responsable |
| Se revisan los perfiles de los puestos de trabajo vacantes para su cobertura | El S. no utiliza metodologías organizativas innovadoras que mejoren la forma de trabajar, ni evalúa el rendimiento de su personal, adoptando medidas para ayudarles a mejorarlo |
| Se potencia el buen ambiente de trabajo y la cordialidad entre los compañeros del servicio | El S. no tiene implantados y desarrollados adecuados canales de comunicación verticales y horizontales que fomenten la implicación de las personas, ni proporciona oportunidades que estimulen esa implicación y respalden un comportamiento innovador y creativo |
| Se faculta desde la DS al personal del mismo para actuar con independencia, definiendo y asumiendo sus responsabilidades | |

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

4. ALIANZAS Y RECURSOS

| FORTALEZAS | ÁREAS DE MEJORA |
|---|--|
| Los colaboradores clave(personas y entidades) están identificados y se trabaja con ellos para lograr los objetivos del Servicio | El S. no promueve acciones de mejora de la calidad basadas en experiencias obtenidas en su relación con otras personas u organizaciones externas |
| Las comprar e inversiones son coherentes con los objetivos del Servicio | No se gestionan de forma eficiente los recursos económicos para alcanzar los objetivos del Servicio y no se informa de esa gestión a su personal |
| | El S. no ha identificado todos los cauces de información necesarios para llegar a su personal y no evalúa su eficacia |
| | El S. no evalúa y revisa su modo de gestionar los recursos de que dispone |

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

5. PROCESOS

| FORTALEZAS | ÁREAS DE MEJORA |
|--|--|
| El S. tiene identificados a cada uno de los grupos de interés que intervienen en cada proceso | El S. no tiene definidos todos sus procesos, especialmente los que son clave para conseguir el desarrollo y la participación de todos sus grupos de interés |
| Existe un proceso para recoger reclamaciones o sugerencias de mejora a disposición de los diferentes grupos de interés | Una vez decididos los cambios, no se establecen los métodos idóneos para llevarlos a efecto, no se realizan las pruebas pertinentes, no se controla su implantación ni se procura que el personal reciba la formación adecuada |
| | No se mide de manera efectiva si se han alcanzado los resultados previstos como consecuencia de la implantación de los cambios en los procesos |
| | No se difunden adecuadamente las actividades del S. con el objetivo de que sean conocidas por sus usuarios actuales y potenciales |
| | El S. no revisa, ni mejora cuando es necesario, sus procesos |

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

6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

| FORTALEZAS | ÁREAS DE MEJORA |
|---|--|
| Se considera suficiente la satisfacción de los usuarios | El S. no utiliza de forma sistemática ningún procedimiento para conocer la satisfacción de sus usuarios |
| El trato que reciben los usuarios, en todas las dependencias del S. es cortés y educado | El S. no dispone de indicadores de rendimiento de aquellos aspectos que han sido identificados como relevantes para el nivel de satisfacción de sus clientes (cartas de servicios, tiempos, errores....) |
| Cuando un usuario plantea una queja se le da un tratamiento adecuado a la misma y se le informa de los resultados | El S. no analiza las causas por las que se alcanzan los resultados, cualesquiera que sean, en sus actividades y si esas causas responden a lo planificado |

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

7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

| FORTALEZAS | ÁREAS DE MEJORA |
|--|--|
| El personal del S. se siente satisfecho por pertenecer al mismo | El S. no identifica de forma sistemática cuáles son los aspectos más valorados por parte de su personal y que inciden directamente en su nivel de satisfacción |
| La relación entre las personas del S. es adecuada | No se considera del todo adecuado el trato y reconocimiento que recibe el personal por parte del Equipo de Dirección del S. |
| La relación de los usuarios con el personal del S. es adecuada | No existe en el S. ningún procedimiento para conocer la satisfacción de su personal |
| La tasa de absentismo es despreciable, salvo alguna excepción puntual. | El S. no se plantea objetivos de satisfacción referidos a su personal |
| Los resultados que alcanza el S. son causa de la satisfacción y rendimiento del personal del mismo | |

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

8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

| FORTALEZAS | ÁREAS DE MEJORA |
|--|---|
| El S. evita activamente cualquier tipo de discriminación, facilitando su atención a discapacitados o miembros de las minorías sociales | No se obtienen indicadores de percepción de la sociedad sobre la actuación del S. |
| Se considera insignificante el número de quejas que recibe el S., en cuanto a su gestión, por parte de personas del entorno (externas) | El S. no se relaciona con otras entidades u organismos de fuera de la Universidad dedicados a una función similar para mejorar sus procesos |
| | El S. no promueve el uso de materiales reciclados y reciclables, ni se gestionan eficazmente los recursos no renovables |

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

9. RESULTADOS CLAVE

| FORTALEZAS | ÁREAS DE MEJORA |
|--|---|
| Se cumplen los horarios fijados | El S. no tiene definidos, ni mide, ni controla los indicadores que considera como clave |
| En el número de usuarios del S. se manifiesta una tendencia positiva en los últimos años | En la Dirección del S. no están implantados los objetivos generales del S. , ni los principios o valores en su gestión |
| | No se miden de manera periódica y sistemática los resultados de los procesos de gestión (especialmente los que son clave para la prestación de los servicios) |

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

ACCIONES DE MEJORA PRIORIZADAS

| ÁREAS DE MEJORA AGRUPADAS | CAUSAS | ACCIONES DE MEJORA | Dificultad | Plazo | Impacto | Priorización |
|--|--|---|------------|-------|---------|--------------|
| 1. Gestión, evaluación y mejora de los procesos del Servicio: identificación de los factores clave, comunicación sistematizada de su planificación y estrategia a los grupos de interés. | -Carencia de un sistema de recogida y análisis de necesidades de los usuarios, así como evaluación de resultados. -Carencia de identificación de factores clave de éxito -Carencia de identificación e implantación de procesos clave, con desarrollo de procedimientos de gestión | 1.1 Desarrollo del Plan Estratégico 1.2 Desarrollo de la Carta de Servicios 1.3 Elaborar un Manual de procedimientos y procesos clave del servicio 1.4 Implantar un sistema de recogida de datos para evaluación de la calidad de los servicios- Indicadores de medida | | | | |

| | | | | | | |
|--|---|---|--|--|--|--|
| <p>2.- Sistema de Dirección: organización de las actividades, fijación de objetivos, nuevas metodologías organizativas, evaluación del rendimiento del personal y medidas para la mejora.</p> | <p>-Debilidad en el liderazgo ejercido por la Dirección. -Falta de fijación de objetivos, planificación y estrategia. -Ausencia de métodos de trabajo innovadores y modernos.</p> | <p>2.1 Creación de grupos de trabajo entre el personal del servicio que refuercen el liderazgo de la dirección</p> <p>2.2 Establecimiento de métodos de trabajo sistematizados, donde se planifique, organice y coordinen las tareas a desarrollar</p> <p>2.3 Establecimiento de un sistema de evaluación del rendimiento del personal</p> | | | | |
| <p>3.- Comunicación interna: delegación de responsabilidades, implicación del personal y reconocimiento de esfuerzos y logros.</p> | <p>-Carencia de sistema de reuniones periódicas para coordinación interna de tareas a desarrollar. -Poco reconocimiento sobre el trabajo realizado por el personal</p> | <p>3.1 Sistematizar reuniones periódicas para coordinación del trabajo a realizar y puesta en común de situación</p> <p>3.2 Establecer un sistema de reconocimiento del trabajo realizado por el personal</p> | | | | |
| <p>4.- Comunicación externa: intercambio de información con otros servicios, aporte de sugerencias y evaluación de los servicios prestado.</p> | <p>-Carencia de pag. Web del Servicio. -Carencia de sistema de recogida de datos que facilite el estudio y evaluación de la calidad del servicio que se presta</p> | <p>4.1 Creación de una pag. Web del Servicio</p> <p>4.2 Implantación de un sistema de recogida de datos para evaluación de la calidad del servicio</p> <p>4.3 Desarrollo e implantación de un sistema de trabajo coordinado con el resto de los servicios</p> | | | | |



| | | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|--|
| <p>5.- Espacio físico adecuado: mayor rendimiento del elemento humano y adecuado desarrollo de las actuaciones dirigidas a cubrir las necesidades de los usuarios.</p> | <p>-Dispersión del personal del servicio en distintas zonas, lo que dificulta su adecuada coordinación y correcta localización por parte de los usuarios</p> | <p>5.1 Conseguir la ubicación de todo el servicio en un espacio único, que permita su mejor localización y mayor coordinación de todo su personal</p> <p>5.2 Mejorar la señalética del servicio</p> | | | | |
| <p>6.- Plan de formación específico: ajustado de las características propias del servicio</p> | <p>-Falta de especialización del personal en el desempeño de las tareas de control de servicios desarrolladas en distintas áreas de competencia.</p> | <p>6.1 Promover la participación en cursos de perfeccionamiento específicos, de interés en el desempeño de las tareas particulares que debe desempeñar el personal del servicio</p> | | | | |
| <p>7.- Sistema de gestión de servicios externos</p> | <p>-Carencia de un sistema de control y seguimiento de la calidad en la prestación de los servicios externalizados</p> | <p>7.1 Promover e impulsar la implantación de un sistema de gestión de recursos externos que permita hacer un seguimiento efectivo y garantice una prestación eficiente de los mismos.</p> | | | | |

4. PLAN DE MEJORAS DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS

PERIODO:

| ACCIONES DE MEJORA | TAREAS | Responsable de la realización | Fecha inicio-fin | Recursos necesarios | Indicador de seguimiento | Responsable seguimiento |
|---|---|--|------------------|------------------------------|--------------------------|---|
| 1.1 Plan Estratégico | a) Redacción b) Aprobación c) Difusión d) Seguimiento | Grupo de trabajo Dtor. del Servicio Gerencia | | Existen suficientes recursos | Cumplimiento de plazos | Dtor. del Servicio. Gerencia Grupo de trabajo |
| 1.2 Carta de Servicio | a) Redacción b) Aprobación c) Difusión d) Seguimiento | Grupo de trabajo Dtor. del Servicio Unidad Técnica de Calidad | | Existen suficientes recursos | Cumplimiento de plazos | Dtor. del Servicio. Unidad Técnica de Calidad Grupo de trabajo |
| 1.3 Elaborar un manual de procedimientos y procesos claves del servicio | a) Identificar procesos clave b) Documentar c) Publicar d) Seguimiento | Dtor. del Servicio Grupo de trabajo | | Existen suficientes recursos | Cumplimiento de plazos | Dtor. del Servicio. Grupo de trabajo |
| 1.4 Definición y uso de indicadores de medida | a) Definición b) Aprobación c) Implantación d) Seguimiento | Dirección del Servicio. Personal del Servicio | | Existen suficientes recursos | Cumplimiento de plazos | Dirección del Servicio. |
| 1.5 Desarrollo de un nuevo modelo organizativo | a) Redacción b) Aprobación c) Difusión d) Seguimiento | Dirección del Servicio. | | Existen suficientes recursos | Cumplimiento de plazos | Dirección del Servicio |

| ACCIONES DE MEJORA | TAREAS | Responsable de la realización | Fecha inicio-fin | Recursos necesarios | Indicador de seguimiento | Responsable seguimiento |
|--|---|--|------------------|------------------------------|--------------------------|---|
| 1.6 Creación de pag. Web del Servicio | a) Diseño b) Aprobación c) Publicación d) Actualización | Dirección del Servicio. Personal del Servicio. Centro Proceso Datos | | Existen suficientes recursos | Cumplimiento de Plazos | Personal del Servicio |
| 2.1 Adecuación de espacios | a) Propuesta de necesidades b) Aprobación c) Ejecución d) Seguimiento | a) Dirección del Servicio. b), c) y d) Rectorado, Vicerrectorado de Infraestructuras y Ampliación del Campus y Gerencia | | Financiación | | Dirección del Servicio. Rectorado, Vicerrectorado Infraestructura y Gerencia |
| 2.2 Plan de formación específico.- Adecuación de la plantilla de personal. | a) Propuesta de cursos b) Redacción c) Aprobación d) Ejecución e) Actualización | Dirección del Servicio. Personal del Servicio. Gerencia. Servicio de Selección y Formación | | Financiación | | Dirección del Servicio. Gerencia. Servicio de Selección y Formación. |
| 2.3 Sistema de control de servicios externos | a) Propuesta de actuaciones b) Aprobación c) Implantación d) Seguimiento | a) Dirección del Servicio. b) Rectorado, Vicerrectorado de Infraestructuras, Gerencia. c) y d) Dirección del Servicio. | | Financiación y formación | | Dirección del Servicio. Rectorado, Vicerrectorado de Infraestructuras y Gerencia. |