



PLAN DE MEJORA DEL SERVICIO DE INFRAESTRUCTURAS  
DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA  
CONVOCATORIA 2005



ÁMBITO:

Nº	ACCIONES DE MEJORA SEGÚN INFORME FINAL (1)	PLAZO (2) (corto (C), medio (M), largo (L))	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN (3)	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN (4) (a definir de acuerdo con la Comisión de Calidad de la Universidad)	META A CONSEGUIR (a definir de acuerdo con la Comisión de Calidad de la Universidad) (5)	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN (6) dd/mm/aa
<b>1. EVOLUCIÓN Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO</b>						
1.1	Elaboración de carta de servicios.	M	Responsables del Servicio	SÍ / NO	Mejorar las relaciones con los usuarios	07/12/2008
<b>2. LIDERAZGO</b>						
2.1	Documentación formalizada del desarrollo de reuniones periódicas (dos mensuales, salvo periodos no lectivos) con orden del día prefijado y en las que se reflejen las inquietudes y soluciones a problemas planteados.	C	Responsables del Servicio	SÍ / NO	Mejorar la planificación del servicio	07/06/2008
<b>3. POLÍTICA Y ESTRATEGIA</b>						
3.1	Realización de informes formalizados periódicos (bimensuales) en los que se analice la gestión del servicio en el desempeño de sus funciones para la toma de decisiones.	L	Responsables del Servicio	SÍ / NO	Mejorar la planificación del servicio	07/12/2009
<b>4. PERSONAS</b>						
4.1	Definición de un sistema para la evaluación del rendimiento del personal que incluya el conocimiento real de las cargas de trabajo	L	Responsables del Servicio	SÍ / NO	Mejorar el funcionamiento técnico del servicio	07/12/2009
4.2	Establecer un protocolo de asignación de actividades	L	Responsables del Servicio	SÍ / NO	Mejorar el funcionamiento técnico del servicio	07/12/2009
<b>5. ALIANZAS Y RECURSOS</b>						
5.1	Fomentar y optimizar la coordinación con otros servicios mediante la formalización de procedimientos.	L	Responsables del Servicio	SÍ / NO	Mejorar el funcionamiento técnico del servicio	07/12/2009

6. PROCESOS						
6.1	Identificación y documentación de los procesos clave del servicio.	M	Responsables del Servicio	SÍ / NO	Mejorar el funcionamiento técnico del servicio	07/12/2008
6.2	Elaboración de mapa de procesos.	C	Responsables del Servicio	SI / NO	Mejorar el funcionamiento técnico del servicio	31/12/2007
7. RESULTADOS EN LOS CLIENTES						
7.1	Elaboración de un procedimiento de medición periódica de la satisfacción de los usuarios.	M	Responsables del Servicio	SÍ / NO	Mejorar las relaciones con los usuarios	07/12/2008
7.2	Implementación de un buzón de quejas y sugerencias.	M	Responsables del Servicio	SÍ / NO	Mejorar las relaciones con los usuarios	07/12/2008
8. RESULTADOS EN LAS PERSONAS						
8.1	Elaboración de un procedimiento de medición periódica de la satisfacción de las personas.	M	Responsables del Servicio	SÍ / NO	Mejorar el funcionamiento técnico del servicio	07/12/2008
9. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD						
9.1	Fomentar y mejorar las relaciones con proveedores y agentes externos del sector, especialmente los relacionados con eficiencia energética y gestión de recursos.	L	Responsables del Servicio	SÍ / NO	Mejorar el funcionamiento técnico del servicio	07/12/2009
10. RESULTADOS CLAVE						
10.1	Creación de un cuadro de indicadores críticos de control vinculados a los procesos clave del servicio.	L	Responsables del Servicio	SÍ / NO	Mejorar el funcionamiento técnico del servicio	07/12/2009

(1) Las acciones de mejora estarán descritas de forma concisa, concreta y realista. En el caso de que se requieran fases diferentes para su desarrollo, indiquense numeradas en orden creciente.

(2) Indíquese el plazo en el que se prevé acometer y desarrollar la acción. Corto: 6 meses; Medio: un año; Largo: dos años.

(3) Indicar con concreción la/s persona/s o cargo/s que se responsabilizará/n de la acción.

(4) Se señalará el indicador que se utilizará para comprobar el nivel de ejecución de la acción. El indicador no debe ser una propuesta, ni un estudio, ni un deseo, sino un resultado o una evidencia contrastable, preferentemente de tipo binario, SI/NO, o de tipo cuantitativo (nº de fondos bibliográficos adquiridos, porcentaje de reducción de grupos de práctica, porcentaje de graduados con trabajo, nº o % de profesorado participantes en proyectos de innovación, relación de asignaturas optativas suprimidas/añadidas, nº de ordenadores adquiridos, ...). Siempre deberá tenerse como referencia la situación del Servicio al finalizar la evaluación. El indicador debe poder mostrar el progreso conseguido mediante el desarrollo de la acción.

(5) Se entiende como meta a conseguir el valor que se propone alcance el indicador propuesto en el plazo indicado. Debe tener en cuenta la situación de partida encontrada tras la evaluación.

(6) Se indicará la fecha prevista para la terminación de la acción. Debe ser coherente con el plazo propuesto.

Sevilla, a 13 de diciembre de 2007

Cinta Canterla González  
Vicerrectora de Calidad y Planificación