



PLAN DE MEJORA DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA Y COMUNICACIONES DE LA
UNIVERSIDAD DE SEVILLA
CONVOCATORIA 2003



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
1.- DEFINIR Y PUBLICAR LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DEL SERVICIO						
1.1	Constitución de un Equipo de Trabajo, planificación de las actuaciones y cronograma.	C	Director del Servicio	Acta de Constitución del Equipo de Trabajo % Actuaciones realizadas en relación a las planificadas	SI ≥90%	Marzo/06
1.2	Recopilación y revisión de la documentación (estatutos, normativas, reglamento, Misión, Visión de la US. etc.) existente en el Servicio, incorporación de resultados de encuestas o de otros procedimientos de recogida de información a los diferentes grupos de interés y puesta en común de la misma.	C	Director del Servicio	% Documentación revisada sobre la totalidad de las aplicables al Servicio	≥90%	Marzo/06
1.3	Empleo de herramientas de creatividad (tormenta de ideas) para llegar a un consenso sobre la definición de los términos, basado en la documentación consultada.	C	Director del Servicio	Acta que recoja las aportaciones y conclusiones resultantes de la Tormenta de Ideas	SI	Abril/06
1.4	Elaboración de un primer borrador que recoja la misión, visión y valores fundamentales del Servicio.	C	Director del Servicio	Primera versión borrador elaborado	SI	Finales Abril/06
1.5	Difusión del borrador a todos los miembros del Servicio para que realicen las aportaciones que consideren oportunas.	C	Director del Servicio	% Canales de difusión empleados sobre los existentes	≥75%	Mayo 06

N°	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
1.6	Recopilación y consideración de aportaciones propuestas por los miembros del Servicio.	C	Director del Servicio	% Aportaciones realizadas sobre el número total de miembros del Servicio.	≥60%	Finales Mayo/ 06
1.7	Emisión y publicación interna de la Misión, Visión y Valores del Servicio.	C	Director del Servicio	% Personal conocedor del documento sobre el número total de los miembros del Servicio.	100%	Junio/ 06
1.8	Difusión de la Misión, Visión y Valores del Servicio a los diferentes grupos de interés.	C	Director del Servicio	% Servicios internos de la US que conocen la Misión, Visión y Valores del Servicio respecto a la totalidad de los existentes.	≥60%	Junio/ 06
1.9	Elaboración de un procedimiento de revisión de la Misión, Visión y Valores	C	Director del Servicio	Procedimiento de revisión.	SI	Junio/06

N°	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
2. IMPLANTAR LA GESTIÓN POR PROCESOS						
2.1	Identificación de los procesos existentes en el Servicio.	C	Director del Servicio	Listado de procesos del Servicio	SI	Marzo/06
2.2	Selección y clasificación de los procesos identificados en Estratégicos, Claves y de Apoyo.	C	Director del Servicio	Acta de reunión donde se refleje la clasificación de los procesos	SI	Marzo/06
2.3	Elaboración del Mapa de Procesos del Servicio.	C	Director del Servicio	Documento que contemple el Mapa de procesos del Servicio	SI	Abril/06
2.4	Cumplimentación de las fichas de procesos por los responsables de los mismos.	C	Equipo de trabajo (Responsable de cada proceso)	% Fichas de procesos concluidas respecto a la totalidad	≥50% 100%	Mayo/06 Junio/06
2.5	Revisión de las Fichas de Procesos.	C	Director del Servicio	% Fichas de procesos revisadas respecto a la totalidad	100%	Junio/06

N°	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
2.6	Emisión de fichas de procesos definitivas y representación gráfica.	C	Director del Servicio	Documento que contemple las fichas de los procesos y su representación gráfica	SI	Septiembre/06
2.7	Identificar los indicadores claves de los procesos del Servicio.	C	Director del Servicio	Documento que recoja los indicadores claves de los procesos	SI	Septiembre/ Octubre 06
2.8	Elaboración del Cuadro de Mando Integral del servicio y difusión a los miembros del Servicio.	C	Director del Servicio	Cuadro de Mando Integral	SI	Septiembre/ Octubre 06
2.9	Fijación de objetivos.	C	Director del Servicio	Relación de objetivos para cada proceso	SI	Septiembre/ Octubre 06
2.10	Implantación de los Procesos.	M	Director del Servicio	%Actuaciones realizadas en función de las previstas	≥80%	Abril/07
2.11	Medición y análisis de tendencias de las mediciones realizadas.	L	Director del Servicio	Informe del análisis de las tendencias (informe estadístico)	SI	Último trimestre 07
2.12	Evaluación y revisión de los resultados obtenidos por las mediciones realizadas (indicadores de los procesos).	L	Director del Servicio	% Objetivos alcanzados entre los establecidos	≥70%	Último trimestre 07
2.13	Toma de decisiones con relación a los procesos	L	Director del Servicio	Propuestas de acciones de mejora o reingeniería del proceso	SI	Primer trimestre 08

N°	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
3. DISEÑO DE CARTA DE SERVICIOS						
3.1	Constitución de un Equipo de Trabajo, planificación de las actuaciones y cronograma.	C	Director del Servicio	Acta de Constitución del Equipo de Trabajo	SI	Marzo/06
3.2	Identificación y recopilación de datos generales y legales del Servicio.	C	Director del Servicio	% Documentación recopilada sobre la totalidad de las aplicables al Servicio	≥70%	Marzo/06
3.3	Análisis del Cuadro de Mandos Integral.	C	Director del Servicio	Informe sobre la idoneidad de los indicadores para establecer compromisos	SI	Junio/06
3.4	Establecimiento de compromisos de calidad.	C	Director del Servicio	Propuesta de compromisos de calidad del Servicio	SI	Junio/06
3.5	Identificación de datos complementarios.	C	Director del Servicio	% Documentación recopilada sobre la prevista	100%	Junio/06
3.6	Redacción del primer borrador Carta de Servicios.	M	Director del Servicio	Borrador Carta de Servicios	SI	Septiembre/06
3.7	Distribución a todos los miembros del servicio para su revisión.	M	Director del Servicio	Envío del borrador a través de espacio de trabajo compartido	SI	Septiembre/06
3.8	Recogida de propuestas por los miembros del Servicio.	M	Director del Servicio	% Aportaciones realizadas sobre el número total de miembros del Servicio	≥75%	Septiembre/06
3.9	Elaboración de la Carta de Servicios definitiva.	M	Director del Servicio	Acta de reunión de Presentación de la Carta de Servicios Definitiva	SI	Octubre/06

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
3.10	Establecer Plan de Comunicación y difusión de la Carta de Servicio.	M	Director del Servicio	% Canales de difusión empleados sobre los existentes	≥80%	Octubre/06
3.11	Seguimiento de la Carta de Servicios.	L	Director del Servicio	Actas reuniones de revisiones realizadas	SI	Junio/07
3.12	Actualización y programa de Mejoras, en su caso.	L	Director del Servicio	Nueva edición de Carta de Servicio % de acciones de mejora emprendidas sobre la detectadas	SI ≥50	Octubre/07

(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, etc.). 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.