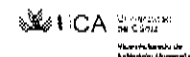




**PLAN DE MEJORA DEL SERVICIO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA
DE LA UNIVERSIDAD DE CÁDIZ
CONVOCATORIA 2004**



AMBITO:

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)	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN (6) dd/mm/aa
1. EVOLUCIÓN Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO					
1.1	Aumento de recursos humanos y técnicos en determinadas épocas del año para atender todas las necesidades.	Corto	Vicerrectora Director Técnico Superior	- Subida de la valoración de las preguntas relacionadas con atención al público en los cuestionarios de evaluación pasados a los estudiantes de Cursos de Verano.	01/08/2007
1.2	Definir un Plan de Comunicación propio del Servicio	Medio	Técnico Superior Técnico G. Medio Técnicos Campus Técnico de Prensa	- Número de impactos (apariciones en medios de comunicación escrito) de las actividades del Vicerrectorado.	01/12/2007
1.3	Acentuación de la labor de animación en los diferentes campus, con la formación de voluntarios o corresponsales de Extensión universitaria.	Medio	Técnico Superior Técnico G. Medio Técnicos Campus	- Alcanzar la cifra de diez corresponsales por cada año.	01/12/2007
1.4	Programa propio de Formación para voluntarios con compensaciones académicas (tipo reconocimiento de libre elección)	Medio	Técnico Superior Técnico G. Medio Técnicos Campus	- Alcanzar la cifra de diez voluntarios por cada año.	01/12/2007
2. LIDERAZGO					
2.1	Mejorar el entramado de relaciones de patrocinios con el mundo empresarial.	Medio	Vicerrectora Director Técnico Superior Director General de RRH	- Aumentar en un 10 % anual las aportaciones por Patrocinio al presupuesto del Vicerrectorado.	01/12/2007
2.2 2.3 2.4	Potenciar la participación del Vicerrectorado en equipos o grupos de mejora con carácter interdepartamental.	Largo	Vicerrectora Director Técnico Superior Directores de otros Servicios	- Número de Grupos de Mejora en los que esté presente el Vicerrectorado.	01/09/2008
2.3	Traslado a la Universidad de la necesidad mayores recursos económicos para la comunicación de resultados a la Sociedad.	Corto	Vicerrectora (Responsable) Vicerrector Planificación Gerente	- Aumento de las partidas económicas destinadas a comunicación en al menos un 15 % anual.	01/08/2007

V. M. L.

2.4	Traslado a la Universidad de la necesidad de aumentar los recursos humanos, materiales y económicos del Vicerrectorado para aumentar los niveles de calidad de los programas existentes y futuros.	Corto	Vicerrectora (responsable) Vicerrector Planificación Gerente	- Estudio comparativo de recursos humanos, materiales y económicos del Vicerrectorado en los años 2006 y 2007.	01/08/2007
2.5	Crear una herramienta que posibilite la recogida y tratamiento de sugerencias y mejoras por parte del personal.	Corto	Todo el equipo del Vicerrectorado	- Número de sugerencias recibidas a partir de la implantación del nuevo sistema.	01/08/2007
3. POLÍTICA Y ESTRATEGIA					
3.1	Mejorar el dossier interno anual con la inclusión de los procesos claves, los mapas de procesos y los objetivos específicos de desarrollo individual.	Corto	Todo el equipo del Vicerrectorado	- Existencia o no del mencionado dossier y en su caso grado de cumplimiento. - Número de procesos definidos	01/08/2007
3.2 4.4	Traslado de la necesidad de creación de una Oficina del Vicerrectorado en el Campus de Puerto Real con la correspondiente dotación de recursos humanos y materiales.	Medio	Vicerrectora Vicerrector Planificación Gerente	- Existencia o no de la mencionada Oficina de Campus y en su caso grado de funcionamiento.	01/12/2007
3.3	Necesidad de dotarse de un sistema de evaluación para actividades puntuales no formativas (conciertos, representaciones teatrales, etc.).	Medio	Técnico Superior Técnico G. Medio Técnicos Campus	- Consecución de al menos 300 encuestas a partir del nuevo sistema.	01/12/2007
3.5	Implantación de sistemas propio de quejas y sugerencias que permita el control de plazos y logros de respuesta, aunque algunos ya se han comenzado a desarrollar.	Corto	Técnico Superior Administrativos Director CITI	- Número de sugerencias recibidas a partir de la implantación del nuevo sistema.	01/08/2007
4. PERSONAS					
4.1	Solicitar a la Universidad la definición de procedimientos y criterios específicos de desarrollo de personal.	Medio	Vicerrectora Vicerrector de Planificación	- Existencia o no de una memoria-informe que justifique suficientemente la solicitud.	01/12/2007
4.2	Solicitar a la Universidad la definición de procedimientos y criterios específicos de evaluación de personal.	Medio	Vicerrectora Vicerrector de Planificación	- Existencia o no de una memoria-informe que justifique suficientemente la solicitud.	01/12/2007
4.3	Mejora y profesionalización del proceso de atención al público, actualmente estructurado en torno a los becarios.	Largo	Vicerrectora Vicerrector de Planificación Técnico Superior Administrativos	- Mejora de al menos medio punto (las encuestas van de 0 a 10) de las valoración de los procesos de información y atención al público de las diferentes encuestas del Vicerrectorado (encuesta general+ encuesta programas estacionales + encuestas actividades formativas)	01/09/2008

4.5	Necesidad de definición de unos procesos formalizados de asignación de responsabilidades.	Medio	Vicerrectora Director Técnico Superior	- Existencia o no de un protocolo de asignación de procesos formalizados aprobado por el Consejo de Dirección - Mejora de los resultados de las encuestas realizadas al personal del Servicio.	01/12/2007
-----	---	-------	--	---	------------

5. ALIANZAS Y RECURSOS

5.1	Creación de una aplicación que gestione el servicio de preinscripciones en la página Web.	Medio	Todo el equipo del Vicerrectorado CITI (No responsable sin implicación)	- Aumento del número de preinscripciones recibidas en un año con especial atención a las realizadas por Internet.	01/12/2007
5.2	Necesidad de que esta aplicación tuviera la posibilidad de automatrícula.	Medio	Todo el equipo del Vicerrectorado CITI (No responsable sin implicación)	- Aumento del número de matrículas en actividades formativas durante un año.	01/12/2007
5.3	Creación de Grupos de Mejora transversales e interdepartamentales que se encuentren con las mismas necesidades que este Vicerrectorado.	Largo	Director Técnico Superior Otros Servicios	- Número de grupos y reuniones celebradas.	01/09/2008
5.4	Dotación para la adquisición de material audiovisual (cañón láser).	Corto	Vicerrectora Director CITI	- Informe comparativo anual de medios audiovisuales con los que cuenta el Vicerrectorado	01/08/2007
5.5	Creación de grupos interdepartamentales para coordinar los objetivos y las acciones de mejora.	Medio	Director Técnico Superior Otros Servicios	- Número de grupos y reuniones celebradas.	01/12/2007

6. PROCESOS

6.1	Elaborar el Mapa de Procesos del Servicio.	Medio	Todo el equipo	- Grupo Cualitativo de Análisis del Servicio (Usuarios). - Grupo Cualitativo de Análisis del Servicio (Personal).	01/12/2007
6.2	Diseñar mapa de procesos clave.	Medio	Todo el equipo	- Grupo Cualitativo de Análisis del Servicio (Usuarios). - Grupo Cualitativo de Análisis del Servicio (Personal).	01/12/2007
6.3	Diseñar mapa de procesos de soporte.	Medio	Todo el equipo	- Grupo Cualitativo de Análisis del Servicio (Usuarios). - Grupo Cualitativo de Análisis del Servicio (Personal).	01/12/2007

7. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

7.1	Diseñar encuestas de medición de satisfacción en actividades musicales y teatrales.	Corto	Técnico Superior Técnico G.M. Técnicos Campus	- Obtener al menos 500 encuestas de medición de satisfacción en al menos 10 actividades diferentes.	01/08/2007
-----	---	-------	---	---	------------

7.2	Aumentar el presupuesto para programación	Corto	Vicerrectora Vicerrector de Planificación	- Informe presupuestario comparativo anual.	01/08/2007
7.3	Recabar información sobre los resultados de encuestas de otros Servicios o Áreas de la propia Universidad	Medio	Técnico Superior		01/12/2007
8. RESULTADOS EN LAS PERSONAS					
8.1	Organizar un sistema de realización de encuestas de satisfacción del personal.	Corto	Vicerrectora Director Técnico Superior	- Número de procedimientos de consulta o encuestas realizados en un año.	01/08/2007
8.2	Potenciar las posibilidades de mejora de sueldo con relación al trabajo desempeñado.	Largo	Vicerrectora Vicerrector de Planificación		01/09/2008
9. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD					
9.1	Mapa de procesos aplicado a los Convenios de cooperación con otros organismos.	Medio	Vicerrectora Director Técnico Superior	- Aumento del número de convenios de cooperación.	01/12/2007
9.2	Encuestas a pie de escenario en las actividades de Difusión Cultural.	Corto	Técnico Superior Técnico G.M.	- Obtener al menos 500 encuestas de medición de satisfacción en al menos 10 actividades diferentes.	01/08/2007
9.3	Mayor difusión social de las memorias de actividades	Medio	Vicerrectora Director Técnico Superior Técnico G.M. Gabinete de Prensa	- Número de ejemplares de la Memoria distribuidos por vía tradicional. - Número de impactos de la Memoria en medios escritos. En un año.	01/12/2007
9.4	Coordinar a nivel provincial la Agenda Cultural de todas las actividades de las instituciones y asociaciones culturales.	Medio	Vicerrectora Director Técnico Superior Técnico G.M. Instituciones culturales de la provincia	- Número de ayuntamientos y agentes adheridos a este programa anualmente.	01/12/2007

(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.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'V. Atero Burgos'.

Pdo: Virtudes Atero Burgos
Viceirectora de Extensión Universitaria