

**REVISIÓN ANUAL DE LOS PLANES DE MEJORA**  
Curso 2004/2005

**Titulación/Servicio: Servicio de Informática**

**Año/Curso de la Evaluación: 2002**

**Organización que ha evaluado:**

**Fecha de revisión:**

<b>Relación de las propuestas de mejora</b>	<b>Año/Curso propuesto para su cumplimiento</b>	<b>Cumplimiento de la acción (SI/NO)</b>	<b>Indicador % implantación de la acción</b>	<b>Órgano responsable del cumplimiento</b>
<b>CRITERIO 1. POLÍTICA Y ESTRATEGIA.</b>				
Definición, planificación y mejora de la Misión, Visión, Política y Estrategia del SI.	2002/03	Sí	100%	El propio servicio
Establecer mecanismos de divulgación de los objetivos a conseguir, y los objetivos conseguidos	2003/04	Sí	100%	El propio servicio
<b>CRITERIO 2. PERSONAS.</b>				
Definir formalmente los flujos de comunicación internos del SI.	2002/03	Sí	100%	El propio servicio
Describir de forma clara cada uno de los puestos del Servicio, sus responsabilidades, su participación en procesos, sus tareas, el perfil profesional, etc.	2002/03	No	20%	El propio servicio
<b>CRITERIO 3. ALIANZAS Y RECURSOS</b>				
La elaboración un procedimiento de recogida, estudio, y validación de proyectos con gasto informático de todos los departamentos y servicios de la Universidad.	2002/03	Sí	100%	El propio servicio

Realizar un presupuesto anual del SI basado en la previsión de ampliación de infraestructuras informáticas de todos los departamentos y servicios de la Universidad.	2002/03	Sí	100%	El propio servicio
<b>CRITERIO 4. LIDERAZGO</b>				
Establecer un procedimiento de puesta en común en todas las Áreas de las prioridades de trabajo.	2002/03	Sí	100%	El propio servicio
Establecer un procedimiento para evaluar los resultados de los objetivos.	2003/04	Sí	100%	El propio servicio
Elaborar los planes de formación del SI.	2002/03	No.	50%	El propio servicio
<b>CRITERIO 5. PROCESOS</b>				
Identificar y definir todos los procedimientos del SI, delimitar las funciones y responsabilidades de los participantes y establecer y revisar los flujos de trabajo de forma periódica.	2002/03	No	80%	El propio servicio
Incluir en el procedimiento de Análisis, Desarrollo e Implantación de Aplicaciones la gestión de subcontratación y adquisición del software.	2003/04	Sí	100%	El propio servicio
<b>CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES.</b>				
Realización de encuestas sobre la satisfacción de los usuarios en cuanto al SI.	2002/03	Sí	100%	El propio servicio
Utilizar distintos canales (encuestas, entrevistas, número de reclamaciones, etc..) para detectar objetivamente cuáles son los aspectos de nuestro trabajo que más satisfacción producen en la comunidad universitaria con el fin de potenciarlos al máximo.	2002/03	Sí	100%	El propio servicio
<b>CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS.</b>				

Desarrollar e implantar un sistema de gestión del rendimiento. Se Describirá de forma clara cada uno de los puestos del Servicio, sus responsabilidades, su participación en procesos, sus tareas, el perfil profesional, etc. Nos permitirá detectar las necesidades del personal y trasladarlas a los Órganos Centrales. A partir de esta evaluación, se elaborarán los planes de formación del Personal.	2002/03	No	80%	El propio servicio
Utilizar de forma sistemática encuestas o cualquier otro sistema de recogida de opinión para medir el nivel de satisfacción de las expectativas personales y profesionales así como el nivel de motivación del personal del SI.	2002/03	Sí	100%	El propio servicio
<b>CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE.</b>				
Debemos estructurar nuestros procesos, estableciendo indicadores de eficacia y eficiencia que nos permitan analizar los resultados y tendencias.	2003/04	No	70%	El propio servicio
Utilizar encuestas u otros sistemas para evaluar la forma en que nuestros procesos más importantes satisfacen a nuestros clientes.	2002/03	Sí	100%	El propio servicio