

REVISIÓN ANUAL DE LOS PLANES DE MEJORA

Curso 2004/2005

Titulación/Servicio: SECRETARÍA CENTRAL Año/Curso de la Evaluación: 2004/2005

Organización que ha evaluado: _____ Fecha de revisión: 16/05/05

Relación de las propuestas de mejora	Año/Curso propuesto para su cumplimiento	Cumplimiento de la acción (SI/NO)	Indicador % implantación de la acción	Órgano responsable del cumplimiento
Crear y establecer de manera formal indicadores que nos sirvan para evaluar los diferentes aspectos de los procesos que SC desarrolla (que actualmente vienen recogidos de manera informal).	2004/2005	SI	Cuadro de Mando Integral 100	SC-UPL
Medir la eficacia y la eficiencia en la prestación de los servicios y en la gestión de procesos más importantes.	2004/2005	SI	Indicadores de los procesos 100	SC-UPL
Establecer objetivos y prioridades para mejorar el servicio a clientes y usuarios sobre la base de la información obtenida de encuestas, reclamaciones y sugerencias.	2004/2005	SI	Encuestas – Dossier de objetivos 100	SC-UPL
Estudio del grado de cumplimiento de objetivos en base a los objetivos anuales y el plan estratégico de SC. Llevar a cabo el control y analizar la información que pueda ser indicativa para entender, predecir y mejorar la satisfacción de los clientes, en aspectos tales como: número de acciones implantadas basadas en encuestas de satisfacción de los clientes o usuarios, número de acciones correctoras derivadas de las quejas y reclamaciones recibidas	2004/2005	SI	Revisiones de objetivos anuales y Plan estratégico de SC 100	SC-UPL
En base a las líneas estratégicas determinadas por la SC, fijar indicadores que nos sirvan para conocer el grado de cumplimiento de los objetivos (Indicadores internos)	2004/2005	SI	Indicadores internos establecidos 100	SC-UPL
Solicitar informes a otros servicios sobre SC (encuestas, tiempos medios, etc) que puedan tener relevancia para SC.	2004/2005	SI	Indicadores externos extraídos de los informes 100	SC-UPL
Establecer indicadores de medida de la capacitación del personal, de medida del impacto de la formación sobre su trabajo.	2004/2005	SI	Cuadro de Mando Integral 100	SC-UPL
Informar al Jefe de Recursos Humanos sobre las personas que desarrollen su trabajo de manera eficiente, proponiendo ascensos e incentivos, en su caso.	2004/2005	SI	Notas internas con los reconocimientos pasadas a RRHH 100	SC-UPL
Establecer el valor aproximado de los suministros consumidos para concienciar acerca del gasto que ocasiona. Elaboración de consumos anuales de material.	2004/2005	SI	Documento estudio de consumos 100	SC-UPL
Establecer indicadores que midan las mejoras en la selección de nuevo personal.	2004/2005	SI	Informe de evaluación del personal requerido. 100	SC-UPL
Establecer indicadores de satisfacción periódicos (encuestas, etc).	2004/2005	SI	Cuadro de Mando Integral 100	SC-UPL
Establecer un sistema de reconocimiento e incentivos que fomente la innovación del personal tales como agradecimientos públicos, comunicación por escrito a los reconocidos y al Dpto. de RRHH.	2004/2005	SI	Nº de propuestas del personal Comunicaciones. Menciones al personal. 100	SC-UPL