



**PLAN  
DE MEJORA  
2009 - 2011**

**ESCUELA UNIVERSITARIA DE INGENIERÍA TÉCNICA  
AGRÍCOLA**

**UNIVERSIDAD DE SEVILLA**

Sevilla, noviembre de 2009

## **INTRODUCCIÓN**

El presente documento pretende establecer un Plan de Mejora en la Escuela de Ingeniería Técnica Agrícola. Su elaboración se ha llevado a cabo en noviembre de 2009.

Un análisis detallado del informe presentado por el Comité de Evaluación externa, nuestro propio Informe de Autoevaluación y la puesta en común llevada a cabo por el grupo de mejora de la Escuela en torno a estos documentos, nos han acercado, todavía más, a un conocimiento profundo y real de la situación de la Escuela. Es por eso que hemos basado la confección de este Plan en la Autoevaluación EFQM, tomando como base cada uno de los nueve criterios que lo componen.

El análisis de las fortalezas y debilidades y sus posibles causas, nos han orientado hacia la búsqueda de posibles soluciones de una manera pautada, en la que se establecen compromisos, responsabilidades, plazos de realización y en la que, en definitiva, está implicada toda la Comunidad Universitaria.

En la realización de este “Plan de Mejora” habría que resaltar el compromiso y el esfuerzo que los distintos órganos de gobierno de nuestra Universidad y muy especialmente el que ha llevado a cabo el personal de nuestra Escuela. Así mismo, resaltar las labores de coordinación de estos esfuerzos y su seguimiento.

El personal encargado de la elaboración y puesta en marcha de dicho Plan es el integrante del Grupo de Mejora y está compuesto por:

- Dña. Mercedes Valé Martínez. Administradora de Gestión de Centro.
- Dña. M<sup>a</sup> Luisa Torres Espejo. Responsable de Administración de Centro.
- D. José Manuel Quintero Ariza. Subdirector de Innovación Docente y de Calidad.
- D. José Cebrero Beltrán. Encargado de Equipo de Conserjería y Subdirector de Infraestructura.
- Dña. Inmaculada Jiménez Palacios. Gestora de Centro Universitario.
- D. Antonio Jaime Herves. Técnico Especialista Aula de Informática.
- Dña. Lucía Conde Ruiz. Técnico de Medios Audiovisuales (Secretaria).

**DAFO**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Implicación del Director de la Escuela</li> <li>-Implicación del PDI del centro</li> <li>-Experiencia profesional</li> <li>-Buen ambiente de trabajo</li> <li>-Adecuada representación del PAS</li> <li>-Ser proactivo</li> <li>-Capacidad de aprendizaje</li> <li>-Formación adecuada</li> <li>-Compromiso total con la mejora</li> <li>-Existencia de planes preventivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reacción al cambio</li> <li>-Insuficiencia de recursos</li> <li>-Dotación insuficiente de personal</li> <li>-Dispersión geográfica dentro del mismo Centro</li> <li>-División del personal en dos tipos de regímenes jurídicos</li> <li>-Falta de sistematización en los procesos de trabajo</li> <li>-Numerosas voces de mando</li> <li>-Falta de equilibrio entre las titulaciones de la plantilla y el trabajo desarrollado</li> <li>-Falta de conocimiento de segundo idioma</li> <li>-Falta de proximidad al resto de campus universitarios (Centro extracampus)</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Plan Estratégico de la U.S.</li> <li>-Administración electrónica y nuevas tecnologías</li> <li>-Existencia de recursos en la U.S.</li> <li>-Espacio Europeo de Educación Superior</li> <li>-Proceso de elaboración de un plan estratégico</li> <li>-Compromiso público por la implantación de la administración electrónica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Escaso nivel de reconocimiento</li> <li>-Falta de coordinación entre unidades de la U.S.</li> <li>-Falta de comunicación los servicios</li> <li>-Incertidumbre ante los cambios que se avecinan (EEES)</li> <li>-Descenso progresivo de alumnos</li> <li>-Desubicación del centro por ser extracampus</li> <li>-Competitividad con otras universidades</li> <li>-Avance de las ideas que propugnan la privatización de los servicios</li> <li>-Incertidumbre ante la reestructuración de los estudios universitarios.</li> <li>-Escaso reconocimiento del empleado publico.</li> </ul>

## **ESTRUCTURA DE LAS ACCIONES DE MEJORA**

1. Identificación de las áreas de mejora.
2. Definición de las acciones de mejora.
3. Priorización de las distintas acciones de mejora a criterio del comité evaluador.
4. Priorización definitiva de las distintas acciones de mejora según criterio de la unidad evaluada.
5. Realización de la planificación y seguimiento.
6. Plazo de ejecución
7. Responsable de la acción de mejora.
8. Indicadores de seguimiento de la acción
9. Meta a conseguir
10. Fecha máxima de ejecución

Concluida la Autoevaluación y la evaluación externa de la Escuela, cabe destacar diferentes áreas de mejora para cada uno de los criterios: Liderazgo, Política y Estrategia, Personas, Alianzas y Recursos, Procesos, Resultados en los clientes, personas en la Sociedad y Resultados Clave.

## **IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORA**

### **CRITERIO 1: LIDERAZGO (EQUIPO DE DIRECCIÓN)**

*El comportamiento de todos los directivos como líderes de la Universidad hacia la excelencia Empresarial.*

*Definición: Los Líderes Excelentes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión, desarrollan los valores y sistemas necesarios para que la Universidad logre un éxito sostenido y hacen realidad todo ello mediante sus acciones y comportamientos. En periodos de cambio son coherentes con el propósito de la Universidad; y, cuando resulta necesario, son capaces de reorientar la dirección de su Estructura Organizativa de Gestión logrando arrastrar tras ellos al resto de las personas.*

#### **PUNTOS FUERTES**

- La EUITA ha definido la Misión, Visión y Valores con la participación de todo el personal.
- Se han identificado y documentado los procesos claves y se realizan acciones Encaminadas a la mejora.
- Se dispone de información relevante para conocer las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Accesibilidad del Equipo Directivo.
- Existen canales de comunicación.
- Se actúa ante los problemas que surgen.

#### **ÁREAS DE MEJORA**

- Difundir la definición de la Misión, Visión y Valores.
- Garantizar la coherencia entre los comportamientos y las actuaciones de los líderes y los principios y valores establecidos.
- Definir objetivos para los procesos y acciones de mejora.
- Implantar un sistema de indicadores (cuadro de mando) que permita conocer los resultados alcanzados.
- Analizar y evaluar la información relevante para equilibrar las necesidades de los grupos de interés a las que hay que dar respuestas.
- Establecer un adecuado sistema de reconocimiento para premiar la contribución del personal y de los equipos en la mejora de la gestión.
- Establecer una sistemática de comunicación directa (reuniones periódicas) para fomentar e incentivar la participación del personal.
- Analizar el entorno y el rendimiento interno para instaurar políticas proactivas.

## **CRITERIO 2: POLÍTICA Y ESTRATEGIA**

*La misión, valores, visión y orientación estratégica de la Unidad Organizativa y los métodos utilizados para conseguirlas.*

*Definición: Las Unidades Organizativas Excelentes implantan su misión y visión Desarrollando una estrategia centrada en sus grupos de interés y en la que se tiene en cuenta la Universidad y el sistema universitario donde actúan. Estas Unidades Organizativas desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.*

### **PUNTOS FUERTES**

- Se tiene información sobre las necesidades y expectativas de algunos grupos de interés.
- Existe planificación sobre la ejecución presupuestaria, y se realizan acciones de mantenimiento preventivo de instalaciones.
- Los procesos claves se encuentran documentados.
- La EUITA cuenta con diversos canales de comunicación.

### **ÁREAS DE MEJORA**

- Establecer una sistemática en la medición y análisis de información de los grupos de interés para identificar y priorizar sus necesidades.
- Establecer una planificación, un plan de actuación, un plan de acción, etc. que Recoja acciones de mejora, objetivos, plazos, responsables, indicadores, y el Despliegue.
- Medir resultados de la planificación.
- Diseñar e implantar un plan de comunicación para definir, difundir, transmitir y Revisar la planificación

## **CRITERIO 3: PERSONAS**

### *La gestión del personal de la Universidad*

**Definición:** *Las Universidades Excelentes gestionan, desarrollan y hacen que aflore todo el potencial del personal de administración y servicios que las integran, tanto a nivel individual como de equipos o de la Universidad en su conjunto. Fomentan la justicia e igualdad e implican y facultan al personal de administración y servicios. Se preocupan, comunican, recompensan y dan reconocimiento al personal de administración y servicios para, de este modo, motivarlas e incrementar su compromiso con la Universidad logrando que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.*

### **PUNTOS FUERTES**

- **Institucionalmente existe un sistema de gestión de personal.**
- **Se atienden puntualmente a necesidades formativas a través del FORPAS.**
- **Se dispone de canales de comunicación.**
- **La comunicación informal es fluida.**
- **Se fomenta la responsabilidad medioambiental.**

### **ÁREAS DE MEJORA**

- **Elaborar una planificación de personal considerando la información relevante (Necesidades, expectativas, formación, capacidades, competencia, habilidades, etc.) Del personal.**
- **Identificar las competencias y habilidades críticas para alcanzar los objetivos Marcados y, en su caso, fomentar e impulsar la formación necesaria.**
- **Implantar un sistema de reconocimientos que premie las iniciativas, las acciones de mejoras y los objetivos alcanzados**

### **CRITERIO 4: ALIANZAS Y RECURSOS**

*La gestión, utilización y conservación de sus recursos.*

*Definición: Las Organizaciones Excelentes planifican y gestionan las alianzas externas, sus proveedores y recursos internos en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos. Durante la planificación, y al tiempo que gestionan sus alianzas y recursos, establecen un equilibrio entre las necesidades actuales y futuras de la Unidad Organizativa, la Universidad, la comunidad y el medio ambiente.*

#### **PUNTOS FUERTES**

- La EUITA mantiene relaciones con organizaciones e instituciones externas.
- Existe planificación de la ejecución presupuestaria.
- Alto grado de concienciación con respecto a su responsabilidad medioambiental.
- Transmisión ágil de la información.

#### **ÁREAS DE MEJORAS**

- Establecer políticas de alianzas para la consecución de objetivos estratégicos (con indicación de plazos, indicadores, responsables).
- Formalizar el Plan de Mantenimiento del Centro.
- Definir su política medioambiental y de responsabilidad social, y desplegarla en planes operativos de reducción de consumo, reciclado, uso de energías renovables, etc.
- Realizar mediciones y analizar resultados de la planificación presupuestaria y del plan de mantenimiento de instalaciones.
- Identificar y evaluar nuevas tecnologías y medir el rendimiento de la utilizada.
- Diseñar un sistema de gestión del conocimiento que permita aprovechar los Recursos disponibles e incrementarlos

### **CRITERIO 5: PROCESOS**

**Definición:** *Las Organizaciones Excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos para satisfacer plenamente a sus clientes y otros grupos de interés y generar cada vez mayor valor para ellos.*

#### **PUNTOS FUERTES**

- Construcción documental de los procesos claves.
- Se introducen puntuales modificaciones en los procesos para conseguir mejores resultados.
- Se cuenta con buzones de sugerencias.
- Mediante la “Guía informativa del curso” se informa a los alumnos y PDI.
- Controles esporádicos sobre algunos servicios.

#### **ÁREAS DE MEJORAS**

- Establecer objetivos para los procesos, medir indicadores y evaluar resultados.
- Comunicar los cambios a acometer y llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar el éxito (formación, reestructuración plantilla, etc.).
- Construir un sistema de gestión de quejas y sugerencias.
- Fomentar e impulsar el uso de los canales para la recepción de las necesidades y expectativas a fin de mantener actualizados los objetivos.

## Plan de Mejora de la Escuela de Ingeniería Técnica Agrícola

### **CRITERIO 6: RESULTADOS EN LOS CLIENTES.**

*Qué logros están obteniendo los Servicios de la Universidad en relación con sus clientes externos: alumnos, familiares de alumnos, profesores, empresas, gobierno de la comunidad autónoma, antiguos alumnos...*

*Definición: Los Servicios de Universidad Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a sus clientes.*

#### **PUNTOS FUERTES**

- Se han realizado actuaciones puntuales encaminadas a conocer la satisfacción de los clientes.
- Los procesos claves cuentan con indicadores.

#### **ÁREAS DE MEJORAS**

- Obtener información periódica sobre el grado de satisfacción y establecer Objetivos retadores.
- Establecer objetivos de satisfacción.
- Correlacionar procesos y acciones de mejora e indicadores relacionados con la satisfacción.
- Elaborar informes periódicos sobre resultados, tendencias y desviaciones sobre los objetivos.
- Realizar comparaciones con otros centros similares del entorno

### **CRITERIO 7: RESULTADOS EN LAS PERSONAS**

*Qué logros está alcanzando la Unidad Organizativa en relación con las personas que la integran.*

*Definición: Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a las personas que las integran.*

#### **PUNTOS FUERTES**

- La EUITA dispone de datos aportados por las encuestas sobre clima laboral de RRHH.
- Existen datos que se pueden utilizar para definir indicadores de rendimiento.

#### **ÁREAS DE MEJORAS**

- Sistematizar la recogida de información sobre la satisfacción de las personas, Segmentándola por áreas.
- Identificar los factores críticos de éxito o aquellos aspectos que más inciden en la satisfacción.
- Dotarse de un cuadro de indicadores de rendimiento y de medidas de percepción que permita tener información sobre tendencias, cumplimiento de objetivos, comparativas con otros centros y relaciones causa/efecto (acciones/resultados).

## Plan de Mejora de la Escuela de Ingeniería Técnica Agrícola

### **CRITERIO 8: RESULTADOS EN LA SOCIEDAD**

*Qué logros está alcanzando la Unidad Organizativa en la sociedad, a nivel local, nacional e internacional (según resulte pertinente).*

*Definición: Las Organizaciones Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a la sociedad. La Universidad tiene definida una Visión del lugar que desearía ocupar en la sociedad y de las implicaciones que esto conlleva.*

#### **PUNTOS FUERTES**

- **Mantiene relaciones con organizaciones e instituciones con impacto social.**
- **Realiza encuestas a empresas del sector.**
- **Se tiene conciencia de la necesidad de establecer políticas de implicación social.**

#### **ÁREAS DE MEJORAS**

- **Identificar las entidades que conforman la sociedad para la EUITA.**
- **Establecer sistemas de captación de información sobre la percepción de la Sociedad.**
- **Establecer indicadores de rendimiento para medir y conocer el impacto de la EUITA en la sociedad.**

## Plan de Mejora de la Escuela de Ingeniería Técnica Agrícola

### **CRITERIO 9: RESULTADOS CLAVE**

*Qué está alcanzando la Unidad Organizativa con relación al rendimiento planificado.*

**Definición:** *Las Unidades Organizativas Excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a los elementos clave de su política y estrategia. Las mediciones pueden ser tanto económicas como de cualquier otro tipo, como por ejemplo los que se establezcan en los indicadores de los procesos críticos de la Unidad Organizativa, resultados académicos, número de publicaciones, resultados de investigación, etc.*

### **PUNTOS FUERTES y ÁREAS DE MEJORA PRIORITARIAS:**

#### **PUNTOS FUERTES**

- Procesos claves identificados y documentados.
- Se cuenta con datos que podrían aportar información sobre indicadores de Rendimiento.

#### **ÁREAS DE MEJORAS**

- Establecer un sistema de gestión por procesos con objetivos claves definidos
- Sistematizar la recogida de información de resultados claves.
- Elaborar informes derivados de los resultados claves para analizar y poder tomar las decisiones pertinentes.

## **PRIORIZACIÓN DE LAS ÁREAS DE MEJORA, A CRITERIO DEL EQUIPO EVALUADOR:**

1. Formalizar mecanismos para conocer de manera regular y continua las necesidades y expectativas de los clientes y grupos de interés de la EUITA, conjuntamente con un plan de divulgación de la identidad de la EUITA dirigido a sus grupos de interés.
2. Elaborar un documento en el que se refleje la política y estrategia de la EUITA para el futuro, alineada con el Plan Estratégico de la Universidad de Sevilla.
3. Publicar los principios de la EUITA (misión, visión y valores).
4. Elaborar el Plan Operativo de la EUITA, con incorporación de objetivos, e iniciar el proceso sistemático de medición de los resultados obtenidos, concretando las actuaciones derivadas de la política y estrategia para cada año y desplegando el mismo mediante los procesos claves. Se deben definir los objetivos y metas de la EUITA, informando a todos los empleados de sus objetivos individuales y de su contribución a los generales, y facilitando el reconocimiento del personal que alcance los objetivos previstos y realice acciones de mejora.
5. Diseñar e implementar el sistema de gestión en la EUITA, apoyado en una tecnología de soporte moderna y con un alto grado de mecanización.
6. Identificar los perfiles y las capacidades consideradas críticas para la consecución de los objetivos establecidos. En el caso de que existieran carencias, intentar minimizarlos mediante formación específica y la adecuación del Plan de Formación.
7. Establecer un plan de comunicación interna que incluya el análisis de las necesidades de comunicación, así como su nivel de efectividad.
8. Sistematizar una política de alianzas (alineada con el Plan Operativo de la EUITA) que defina los procedimientos de identificación de proveedores y partners clave, el establecimiento de acuerdos estratégicos y revisión de alianzas. Asimismo, incrementar las alianzas con otros servicios de la Universidad de Sevilla y con unidades homólogas de otras Universidades.

## Plan de Mejora de la Escuela de Ingeniería Técnica Agrícola

9. Definir su política medioambiental y de responsabilidad social, y desplegarla en planes de actuaciones de reducción de consumo, reciclado, uso de energías renovables, etc.
10. Formalizar mecanismos para conocer de manera regular y continua las futuras necesidades de equipamiento o de recursos internos.
11. Establecer un procedimiento para la actualización y conservación de la información técnica, los resultados y el conocimiento generado.
12. Comparar los servicios de la EUITA con los estándares del sector.
13. Definir los objetivos de los indicadores de satisfacción de los empleados.
14. Sistematizar mecanismos para medir la percepción de la sociedad con respecto a la EUITA.
15. Sistematizar la recogida de datos comparativos de resultados clave de otras unidades de la misma Universidad y homólogas de otras Universidades.

**PRIORIZACIÓN DE LAS ÁREAS DE MEJORA SEGÚN CRITERIO DE LA UNIDAD EVALUADA ANALIZANDO LAS DEL EQUIPO EVALUADOR:**

Dado que uno de los objetivos primordiales es establecer un Plan operativo para analizar los objetivos a alcanzar y, posteriormente, analizar los resultados, nos surgen las siguientes actuaciones a realizar de forma más inmediata.

1.- Elaborar un Plan Preventivo de Mantenimiento, así como un Plan de Comunicación interna y de Gestión de la Información y otro de Seguridad del Centro

2.- Identificar los grupos de interés (haciendo especial hincapié en las relaciones externas) para así:

- conocer sus necesidades y expectativas
- .establecer objetivos que cubran estas necesidades y expectativas.
- comparar los servicios de la EUITA con los de otros sectores o Universidades.
- analizar los niveles de satisfacción.

3.- Establecer un procedimiento reglado para gestionar las quejas y sugerencias, así como los responsables de dicha gestión.

4.- Establecer un plan de formación específico del Centro que recoja las necesidades y expectativas de su personal, para así dar traslado al FORPAS.

## Plan de Mejora de la Escuela de Ingeniería Técnica Agrícola

### Planificación y seguimiento

Nº	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO corto (C), medio (M), largo (L)	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	META A CONSEGUIR	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN
<b>1.- LIDERAZGO</b>						
1.1	Potenciar el estilo de dirección del liderazgo participativo	M	Dirección del Centro Grupo de Mejora	Nº de reuniones por año	Mejorar la comunicación con el personal	NOV/2010
1.2	Establecer un sistema de Reconocimientos	L	RR.HH.	Publicación del Reconocimiento	Incrementar la satisfacción del PAS y PDI	DIC/2011
1.3	Elaborar un Protocolo de comunicación interna y de gestión de la información	M	Grupo de Mejora	Plan de comunicación y gestión de la información	Mejorar la emisión y los canales de información	NOV/2010
<b>2.- POLITICA Y ESTRATEGIA</b>						
2.1	Elaboración del Plan de Mejora	C	Grupo de Mejora	Publicación del plan de mejora	Mejora de la planificación del centro	DIC/2009
<b>3.- PERSONAS</b>						
3.1	Establecer un plan de formación específico del centro que recoja las necesidades y expectativas de su personal y fomentar la participación en los mismos	M	Administradora del centro FORPAS de la universidad de Sevilla	Publicación del plan de formación  Numero de cursos solicitados/realizados	Mejorar la formación del personal	NOV/2010

## Plan de Mejora de la Escuela de Ingeniería Técnica Agrícola

Nº	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO corto (C), medio (M), largo (L)	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	META A CONSEGUIR	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN
<b>4.- ALIANZAS Y RECURSOS</b>						
4.1	Elaborar un Plan de Mantenimiento Preventivo	C	Encargado de Equipo	Nº de partes PROMUS	Reducir al máximo el nº de averías	DIC/2009
4.2	Elaborar un Protocolo de Seguridad	C	Encargado de Equipo	Nº de incidencias comunicadas por el Personal de Seguridad al Centro	Mejorar y facilitar la labor del personal de seguridad	ENE/2010
4.3	Ampliar la información de la pagina Web como forma de comunicación externa de objetivos y resultados	C	Dirección del centro Responsable aula de informática	Nº de visitas a la pagina Encuestas de satisfacción	Mejorar la demanda de información	FEB/2010
4.4	Establecer acuerdos de colaboración con órganos internos y organizaciones externas	L	Dirección del Centro	Convenios establecidos	Dar un mejor servicio formativo a alumnos y egresados	MAY/2011
4.5	Definir una política medioambiental de responsabilidad social y desplegarla en planes de actuación reducción de consumo, reciclado etc.  Instalación de temporizadores eléctricos en los aseos	M	Dirección del Centro y demás sectores  Mantenimiento de la U.S	Consumos de energía eléctrica y de agua Nº de kilos de papel reciclado retirados * año Nº de partes de retirada de consumibles Gastos de material fungible	Reducir todos los consumos	NOV/2010
<b>5.- PROCESOS</b>						
5.1	Revisión del mapa de procesos	C	Grupo de mejora y personal de las distintas áreas	Publicación en página web del mapa de procesos	Mejorar los procesos del centro	MAR/2010

## Plan de Mejora de la Escuela de Ingeniería Técnica Agrícola

Nº	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO corto (C), medio (M), largo (L)	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	META A CONSEGUIR	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN
5.2	Completar toda la documentación de los procesos claves. Mapa de procesos literal y fichas de indicadores	C	Grupo de Mejora	Fichas de Procesos e Indicadores Mapa de Procesos Literal	Obtener una clara visión de las actividades principales del Centro	MAR/2010
5.2	Establecer un procedimiento reglado para gestionar las quejas, sugerencias y felicitaciones	C	Dirección del Centro Grupo de mejora	Existencia de hojas de reclamaciones, quejas y felicitaciones	Satisfacción del cliente	MAR/2010
<b>6.- RESULTADO EN LOS CLIENTES</b>						
6.1	Realización de encuestas periódicas	M	Grupo de mejora y personal de las distintas áreas	Publicación de resultados	Mejorar en los servicios	Anual
6.2	Revisar la Carta de Servicios	M	Grupo de Mejora	Nueva Carta de Servicios	Establecer compromisos que sean realmente alcanzables con indicadores claramente medibles.	MAY/2010
6.2	Comparar los servicios de la EUITA con otros centros o otras universidades	M	RR.HH Unidad Técnica de Calidad de la universidad de Sevilla  Grupo de mejora	Publicación de resultados  Satisfacción personal	Mejorar en los servicios	DIC/2010

## Plan de Mejora de la Escuela de Ingeniería Técnica Agrícola

Nº	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO corto (C), medio (M), largo (L)	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	META A CONSEGUIR	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN
<b>7.- RESULTADO EN LAS PERSONAS</b>						
7.1	Sistematizar un modelo de encuestas	M	RR.HH	Encuesta homogénea	Facilitar la toma de datos y posterior análisis de resultados	NOV/2010
7.2	Realización de encuestas a través del sistema telemático OPINA	L	Grupo de Mejora	Publicación en OPINA	Obtener resultados medibles de forma inmediata	MAY/2011
<b>8.- RESULTADOS EN LA SOCIEDAD</b>						
8.1	Impulsar las Prácticas en Empresas	M	Grupo de Mejora Subdirección de Prácticas en Empresas	Nº de empresas interesados en recibir ofertas de estudiantes en prácticas	Presentaciones en empresas. Ayuda a la selección del personal por parte de las empresas	DIC/2010
8.2	Establecer programas para incrementar y mejorar las relaciones con Empresas y otras entidades públicas	M	Dirección del Centro	Convenios con empresas Programa de Prácticas en empresas	Mejorar la inserción al mundo laboral Darse a conocer en la sociedad	DIC/2010

## Plan de Mejora de la Escuela de Ingeniería Técnica Agrícola

Nº	ACCIONES DE MEJORA	PLAZO corto (C), medio (M), largo (L)	RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA ACCIÓN	INDICADORES DE SEGUIMIENTO DE LA ACCIÓN	META A CONSEGUIR	FECHA MÁXIMA DE EJECUCIÓN
9.- RESULTADOS CLAVE						
9.1	Elaboración, aprobación del Plan Estratégico de la Unidad	M	Equipo de Dirección	Elaboración de Plan Estratégico	Mejora de la planificación del centro	JUN/2010
9.2	Realización del Cuadro de Mando Integral	L	Grupo de Mejora	Cuadro de Mando	Realizar Cuadro de Mando	MAYO/2011