

Desarrollo del Plan de Avalúo para las distintas unidades del Recinto Universitario de Mayaguez

Prof. Mercedes Ferrer-Alameda
2004

A stylized, layered mountain range graphic in shades of teal and blue, located in the bottom right corner of the slide.

Avalúo

➤ Qué es avalúo:

- Es la medición continua atada al proceso de mejoramiento, enfocado en los resultados a largo plazo. Es un proceso de mejoramiento continuo donde los resultados influyen la planificación y la utilización de recursos
- Ayuda a identificar esas áreas o funciones en las cuales estamos ejecutando por debajo de nuestras expectativas (oportunidad), de esta forma concentramos nuestros esfuerzos donde realmente se requiere

Plan Estratégico

Objetivos



Estrategias



Tácticas



Métricas

Plan de Avalúo



Métricas

- Indicadores de la efectividad de nuestras estrategias/tácticas para lograr nuestros objetivos. Nuestros objetivos deben enfocarse en nuestros clientes internos y externos
- Proveen información valiosa que nos señala las áreas de oportunidad para mejorar nuestros procesos
- Deben ser objetivos y confiables
- Prácticas ya existentes pueden considerarse métricas, solo necesitamos documentarlas




Métricas (Ejemplos)

- Satisfacción del cliente
- Satisfacción del personal
- % cumplimiento con requisitos
- Tiempo en completar servicio
- Efectividad de comunicación entre el personal de la unidad
- Efectividad de comunicación con otras unidades

Herramientas

- Satisfacción del cliente
 - Encuestas
 - Utilización de los servicios
 - Comentarios y Recomendaciones de los clientes

 - Satisfacción del personal
 - Encuestas
 - Sugerencias
- 

Plan Estratégico

Recursos Humanos	Estrategias
<p>Desarrollar un ambiente organizacional que fomente la comunicación y la cultura de excelencia</p>	<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="963 454 1744 901">1. Estructura organizacional definida identificando claramente roles y responsabilidades<li data-bbox="963 925 1744 1215">2. Mantener canales de comunicacion abierto a todos los niveles

Plan Estratégico

Recursos Humanos	Estrategias	Tácticas o Actividades
Desarrollar un ambiente organizacional que fomente la comunicación y la cultura de excelencia	<ol style="list-style-type: none">1. Estructura organizacional definida identificando claramente roles y responsabilidades2. Mantener canales de comunicación abiertos a todos los niveles	<ol style="list-style-type: none">1.1 Definir y documentar claramente la estructura organizacional1.2 Definir y documentar y comunicar roles y responsabilidades2.1 Creación de un grupo de trabajo con representación de todos los sectores que presenten alternativas para una sana convivencia y recojan las opiniones y sugerencias de los empleados2.2 Establecer itinerario de reuniones y actividades para que los empleados comuniquen sus inquietudes y sugerencias

Plan Estratégico

Tácticas o Actividades	Métricas e indicadores de éxito
1.1 Definir y documentar claramente la estructura organizacional	1.1.1 Diagrama organizacional actualizado
1.2 Definir y documentar y comunicar roles y responsabilidades	1.1.2 Conocimiento del personal de lo que conlleva su puesto
2.1 Creacion de un grupo de trabajo con representacion de todos los sectores que presenten alternativas para una sana convivencia	2.1.1 No. de reuniones y actividades con el personal 2.1.2 Participación del personal en las actividades
2.2 Establecer itinerario de reuniones y actividades para que los empleados comuniquen sus inquietudes y sugerencias	2.1.3 No. de sugerencias de los empleados implantadas vs. sugeridas 2.1.4 Satisfacción del personal

Métricas (¿Qué?)

**Herramientas
(¿Cómo?)**

Plan de Avalúo



**Responsables
(¿Quién?)**

**Calendario
(¿Cuándo?, ¿A quien?)**

Plan de avalúo

- Un compromiso con el plan de avalúo implica un compromiso práctico de asegurar que el mismo se utiliza para mejorar continuamente procesos y servicios.
- Es un compromiso con nuestros clientes internos y externos

Plan de Avalúo

- Es un compromiso individual y grupal con la

EXCELENCIA

Características del Plan de Avalúo

- **Cíclico:** Proceso dinámico que amerita revisión al menos una vez al año
- **Contínuo:** Se repite periodicamente y se vigila el progreso. Algunos de sus componentes requieren monitoreo continuo
- **Descentralizado:**
 - Cada unidad definirá sus estrategias, objetivos y métricas, analizará sus resultados e implementará los cambios necesarios



Plan de Avalúo

Objetivo	Herramientas de Avalúo	Responsable	Calendario
Desarrollar un ambiente organizacional que fomente la comunicación y la cultura de excelencia	Fecha revision documentos organizacionales	Director de área	Anualmente
	Encuestas a empleados	Coordinador	Anualmente
	Registro de reuniones		Anualmente
	Registro de sugerencias sometidas e implantadas		Anualmente

Plan de Avalúo

Métricas	Herramienta de Avalúo	Utilización	Responsable	Calendario
Satisfacción del personal	Cuestionario de clima organizacional	Cuestionario sobre satisfacción del personal con el ambiente de trabajo y sus responsabilidades	Coordinador plan de avalúo	Anualmente, a todos los empleados
	Registro de sugerencias sometidas vs. implantadas	Mantener un registro de sugerencias de empleados, sometidas en reuniones o mediante documento escrito	Secretaria/ Coordinador	Continuamente, calcular % anualmente

Características de un buen plan de avalúo

- **Existen objetivos y metas claras y medibles, relacionados a la misión institucional**
- **Existen estrategias claras para alcanzar esas metas y objetivos**
- **Las herramientas de avalúo deben ser válidas y apropiadas**
 - Debe existir una relación clara entre el objetivo y la herramienta de avalúo que intenta medir el mismo
 - Al diseñar la herramienta es necesario pensar cuidadosamente en el tipo de información que se desea obtener
- **Los resultados del avalúo se utilizan apropiadamente**
- **Debe ser sencillo y fácil de entender**

2. Estudiantes y ex-alumnos	Estrategias	Tacticas
<p>Promover la calidad en los servicios y la excelencia en las condiciones de vida estudiantil</p>	<p>2.1 Tomar en cuenta el bienestar del estudiante en cualquier decision y accion tomada</p> <p>2.2 Agilizar servicios prestados a los estudiantes</p>	<p>2.1.1 Tener representacion estudiantil en los foros pertinentes</p> <p>2.1.2 Adiestramiento a los empleados</p> <p>2.1.3 Recoger sentir de los estudiantes y ex-alumnos con relacion a los servicios prestados</p> <p>2.1.4 Mantener lazos de comunicacion efectiva con egresados</p> <p>2.2.1 Promover cambios en los procesos que permitan la agilizacion de los mismos</p>

Tácticas

- 2.1.1 Tener representacion estudiantil en los foros pertinentes
- 2.1.2 Adiestramiento a los empleados
- 2.1.3 Recoger sentir de los estudiantes y ex-alumnos con relacion a los servicios prestados
- 2.1.4 Mantener lazos de comunicacion efectiva con egresados

- 2.2.1 Promover cambios en los procesos que permitan la agilizacion de los mismos

Métricas

- 2.1.1.1 %reuniones con representacion estudiantil
- 2.1.1.2 #empleados adiestrados en servicio

- 2.1.3.1 Satisfaccion del estudiante con servicios recibidos
- 2.1.3.2 #Recomendaciones de estudiantes consideradas

- 2.2.1.1 # Proyectos de mejora implantados
- 2.2.1.2 Tiempo para proveer el servicio requerido

Plan de Avalúo

Objetivo	Herramientas de Avalúo	Responsable	Calendario

Plan de Avalúo

Métricas	Herramienta de Avalúo	Utilización	Responsable	Calendario

Plan Estrategico

Objetivos	Estrategias	Tácticas o Actividades	Metricas

