



CATÁLOGO DE PROCESOS SERVICIO CENTRAL DE IDIOMAS

Código
PE-60300-004
Ed.02

INTRODUCCIÓN DE MEJORAS

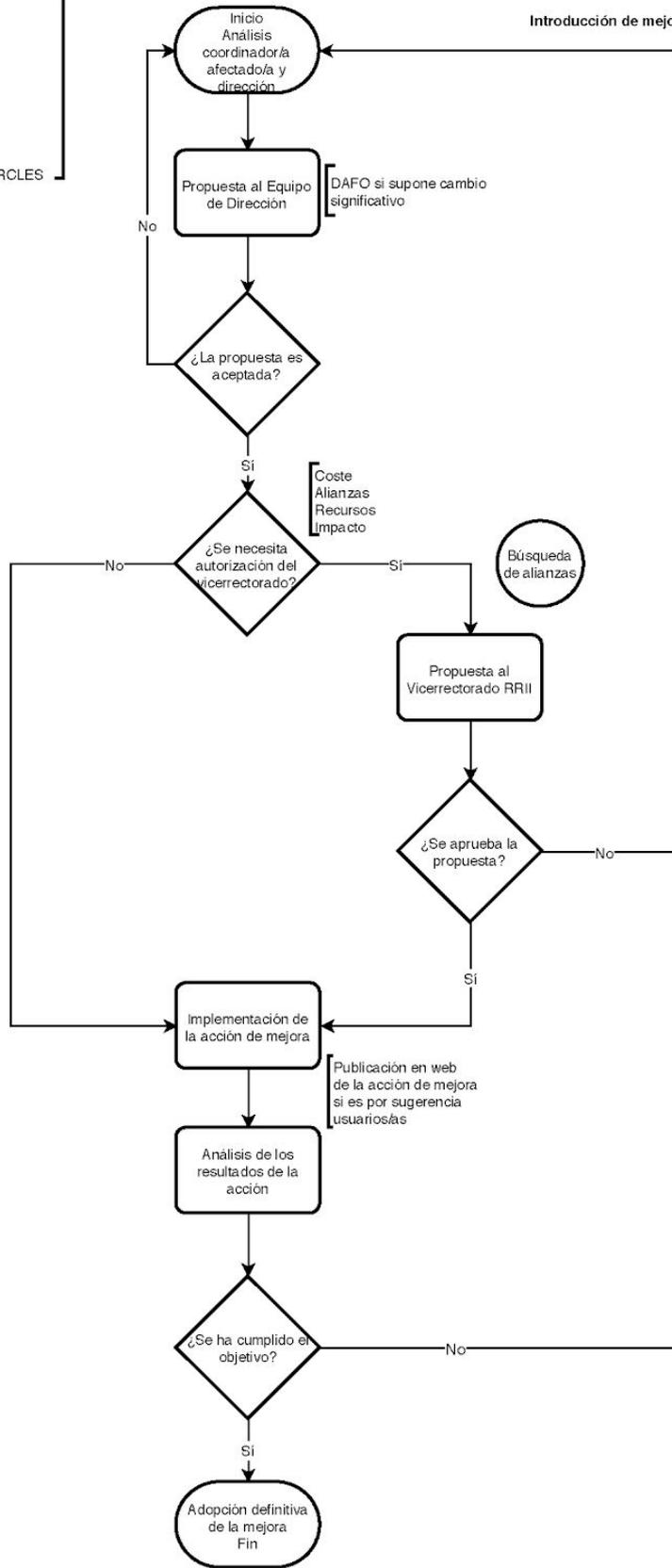
Objeto

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática aplicable en introducción de mejoras en todos los campos de actuación del SCI.

Diagrama del proceso

Detección necesidades /oportunidades de mejora a través de:

- Resultados encuestas satisfacción
- Propuesta dirección SCI
- Informes coordinadores/as
- Propuestas personal SCI
- Sugerencias de usuarios/as
- Formación recibida
- Relaciones con otras instituciones
- Participación en foros ACLES y CERCLES



Características del proceso

Uno de los objetivos del Servicio Central de Idiomas es buscar la mejora continua en todos los servicios que ofrece. Para ello, sistemáticamente, el SCI recoge información de distintas fuentes (encuestas de satisfacción, propuestas del personal del SCI, relaciones con otras instituciones,...).

Por una parte en las encuestas de evaluación del grado de satisfacción de sus usuarios/as existe un apartado de texto libre donde el usuario puede hacer sugerencias. Estas sugerencias se estudian y, si la mejora es pertinente y viable, se implemente antes de su adopción final.

El personal del SCI también hace propuestas de mejora de gran relevancia al ser quien mejor conoce los procesos. En ocasiones estas propuestas incluyen el aporte de la formación recibida y las relaciones establecidas con otras instituciones, incluidas las ocasiones en las que se ha tenido la oportunidad de conocer mejores prácticas que pueden ser introducidas en el SCI. Es también una forma de fomentar la implicación de las personas, haciéndolas a su vez responsables de las propuestas de mejora introducidas.

Asimismo, estas propuestas pueden resultar de la implicación y participación en foros universitarios como ACLES. Esta asociación es especialmente significativa para el SCI al ser un espacio en el que compartir problemas comunes a los centros de idiomas y encontrar juntos soluciones.

Una vez analizada la propuesta de mejora el SCI estudia su viabilidad (según el coste y recursos necesarios) para su introducción. Se buscan alianzas si fueran necesarias y, una vez hecho este estudio/análisis se implementa la acción de mejora antes de su adopción final. El seguimiento de la implementación implica el establecimiento de unos indicadores y de un calendario para medir los resultados de esta acción. Se analizarán dichos resultados y se tomará la decisión de incorporar de forma definitiva la mejora o, en su defecto y si el resultado no es positivo, se volverá a debatir sobre si procede realizar algún cambio o desestimar definitivamente dicha acción.

Seguimiento y medición

- **Control y seguimiento:**
 - Documento de mejoras introducidas por sugerencias de usuarios/as.
 - Seguimiento cuatrimestral en reunión coordinación y dirección del SCI.
- **Indicadores:**
 - Según la mejora introducida.

Propietario del procedimiento

- Equipo de Dirección

Responsabilidades

- Dirección del Servicio
- Coordinaciones afectadas
- Persona del SCI que propone la mejora, en su caso

Registros

- Documento de mejoras introducidas por sugerencias de usuarios/as

Elementos de entrada	Elementos de salida
<ul style="list-style-type: none"> ● Sugerencias de usuarios/as ● Sugerencias del personal del SCI ● Buenas prácticas de otras instituciones 	<ul style="list-style-type: none"> ● Mejoras introducidas ● Documento de mejoras introducidas por sugerencias de usuarios/as

Control de modificaciones

Fecha	Ed.	Modificación
07.05.14	1	Aprobación por el Equipo de Dirección del SCI
04.03.19	2	Revisión del proceso en adaptación al modelo CAF 2013