



E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA

<b>ACTA DE LA REUNIÓN. GRUPO DE MEJORA PCASUS DE LA ETSII</b>	
PCASUS “Plan de Calidad y Mejora Continua de la Administración y Servicio de la Universidad de Sevilla”	
ACTA N° 4	FECHA 10/11/05 <b>INICIO SESIÓN: 12.30</b> <b>FINAL SESIÓN: 14.00</b>
OBJETIVO	○ Discusión de los puntos del DAFO y de los objetivos del Plan de Mejora.
ASISTENTES	<ul style="list-style-type: none"><li>● D<sup>a</sup>. M<sup>a</sup> José Baeza Vázquez</li><li>● D<sup>a</sup>. Lorena Cersso Denegri</li><li>● D<sup>a</sup>. Raquel Conejo Pujol</li><li>● D. José A. Fernández Cruz</li><li>● D<sup>a</sup>. Isabel Fuentes Yebra</li><li>● D<sup>a</sup>. Rosa González Carrión</li><li>● D. José María López Ruiz</li><li>● D. Federico Reina Toranzo</li><li>● D<sup>a</sup>. Rosario Ruano León</li><li>● D. José Luis Sevillano Ramos</li></ul> <p style="text-align: right;">LUGAR Sala de Juntas</p>
EXCUSAN SU ASISTENCIA	
ACUERDOS	<ul style="list-style-type: none"><li>● Se aprueba con modificaciones el acta de la sesión anterior.</li><li>● D<sup>a</sup>. Lorena Cersso comenta que los alumnos en general están satisfechos con el funcionamiento de Conserjería y Centro de Cálculo. Se identifican las siguientes <b>deficiencias</b> en la Secretaría del Centro:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Largas colas en épocas de matrícula</li><li>○ Deficiencias en la atención al público</li></ul></li></ul> <p>Los <b>objetivos</b> serían los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Mejorar el tiempo de espera de los alumnos en las colas</li><li>○ Mejoras en la atención al público, mayor nivel de satisfacción en el alumnado</li></ul> <p>Para tratar de acortar el tiempo de espera de los alumnos en la ventanilla de información en los meses de matrícula, se proponen las siguientes <b>estrategias</b>:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. No permitir la presentación de automatrículas por ventanilla.</li><li>2. Poner carteles que informen de lo anterior y enviar un anuncio a la página web.</li><li>3. Poner un segundo buzón para la entrega de automatrículas en la planta baja.</li></ol> <p>Para mejorar la atención al público se proponen las <b>estrategias</b> siguientes:</p>

1. Descripción de procesos por escrito para el manejo de las personas que atienden al público.
  2. Nuevo diseño de cartelería para intentar llamar la atención de los alumnos en cosas importantes.
  3. Revisión de la organización de tabloneros y la información que se publica.
  4. Nueva organización del personal de la ventanilla.
- D. José Luis Sevillano plantea el problema de actualizar la información en Conserjería acerca de horarios para la apertura de aulas. En general, se identifica como **deficiencia** el mecanismo de comunicación de incidencias. Con el **objetivo** de mejorar dicho mecanismo, se acuerdan las siguientes **estrategias**:
    - Elaborar un formulario genérico y único en la web para comunicar incidencias o datos a los diferentes servicios, y que se redirija el correspondiente parte a la persona o servicio adecuado.
    - Usar el correo electrónico mientras no esté disponible ese mecanismo.
    - Poner formularios de incidencias en las aulas de teoría similares a los ya existentes en las aulas del Centro de Cálculo.
  - D<sup>a</sup>. Raquel Conejo solicita que aparezca en la web del centro el horario y periodo de apertura de Biblioteca, como ocurre con otros servicios. Así mismo, plantea la dificultad de obtener información de la bibliografía recomendada en las asignaturas para planificar la compra de nuevos ejemplares. Para facilitar dicha información al servicio de Biblioteca, se acuerda usar la herramienta recientemente desarrollada por el Centro de Cálculo, así como la información introducida por los profesores en las guías ECTS de asignaturas.
  - Finalmente, se acuerda ampliar el periodo entre reuniones a 15 días, por lo que se convoca la siguiente para el Jueves 24 de Noviembre.

Y sin nada más que tratar y siendo las catorce horas se levanta la sesión, de lo cual doy fe.