PLAN ESTRATEGICO 2010-2012

UNIDAD: ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA INFORMÁTICA (UN08)

Elaborado:		**Revisado:**		**Aprobado:**	
Grupo de Mejora PCASUS Fecha: Enero-2010		Grupo de Mejora PCASUS Fecha: Marzo-2010		Fecha:	
EDICIÓN	00	00			
FECHA	15 de Enero 2010	9 de Marzo 2010			

Contenido

Contenido 2
1.- COMPONENTES DE LA UNIDAD 4
2.- ESTRUCTURA ESTRATÉGICA BÁSICA: 5
Plan estratégico de la US 5
3.- OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE LA UN08 7
Anexo I 11
Anexo II 12
4.- DESPLIEGUE 13
4.1.- UNA UNIVERSIDAD MODERNA Y RENOVADA 13
4.1.1.-E1 MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA 13
4.1.1.1.- A1 Potenciar el uso de la página Web de la Escuela. 13
4.1.1.2.- A2 Incrementar el uso del certificado de firma electrónica 13
4.1.1.3.- A3 Fomentar el uso de la Administración Electrónica. 13
4.1.1.4.- A4 Revisión del proceso de la tramitación de facturas 13
4.1.1.5.- A5 Mejorar la información de alumnos de nuevo ingreso 13
4.1.1.6.- A6 Creación de base de datos para información sobre Becas y Ayudas 13
4.1.1.7.- A7 Implantar la solicitud de certificaciones y remisión de impreso de tasas por correo electrónico 13
4.1.1.8.- A8 Diseñar e implantar un formulario de comunicación de incidencias 13
4.1.2 CRONOGRAMA 14
4.2.- Una Universidad solidaria y comprometida con el medio ambiente 15
4.2.1.- E2 MEJORAR LA ACCESIBILIDAD 15
4.2.1.1.- A9 Mejorar la señalización de las distintas dependencias del Centro. 15
4.2.1.2.- A10 Mejorar los contenidos de información y documentación en la página Web de la Escuela. 15
4.2.1.3.- A11 Desarrollar canales de relación y comunicación con los clientes. 15
4.2.1.4.- A12 Apoyo a la integración multicultural. 15
4.2.1.5.- A13 Mejorar la disponibilidad de los equipos informáticos 15
4.2.2.- E3 Respeto al medio ambiente. 15

4.2.1.1.- A14 Promover el reciclaje. 15
4.2.3.- CRONOGRAMA 16
4.3.- Una Escuela comprometida con los objetivos estratégicos de la Universidad 17
4.3.1.- E4 ESTABLECER GESTIÓN POR PROCESOS 17
4.3.1.1.- A15 Revisión del mapa de procesos y de los procesos que lo requieran. 17
4.3.1.2.- A16 Seguimiento y mejora del manual de mejora y del plan estratégico 17
4.3.1.3.- A17 Control y valoración de los indicadores. 17
4.3.1.4.- A18 Elaborar y difundir la carta de servicio 17
4.3.1.5.- A19 Establecer compromisos de calidad 17
4.3.1.6.- A20 Completar la evaluación según el modelo EFQM. 17
4.3.2.- E5 FOMENTAR EL INTERÉS DE LA PLANTILLA POR LA MEJORA CONTINUA 17
4.3.2.1.- A21 Información de los planes de formación. 17
4.3.3.- CRONOGRAMA 18

1.- COMPONENTES DE LA UNIDAD

Relación de personas según RPT, Servicio, Puesto de trabajo.

UNIDAD/SERVICIO	PUESTO	TOTAL
Administración	Administrador de Gestión de Centro	1
Centro de Cálculo	Jefe de Sección	1
	Responsable de Programación	1
	Responsable de Operadores	1
	Operador	3
	Técnico Auxiliar de Laboratorio Informática	1
Conserjería	Encargado de Equipo	1
	Coordinador de Servicios	1
	Técnico Especialista Información	1
	Técnico Especialista Audiovisuales	1
	Técnico Auxiliar de Servicios	9
Laboratorio	Encargado de Equipo	1
	Técnico Especialista	2
Secretaría	Responsable Admón. de Centro	1
	Gestor de Centro	4
	Auxiliar o Administrativo	4
Total de la Unidad		33

2.- ESTRUCTURA ESTRATÉGICA BÁSICA:

Los diferentes documentos que han servido de base para la realización del Plan Estratégico tienen diferentes estructuras, como se aprecia en los siguientes cuadros. Por una parte, el plan de mejora de la UN08 y por otra, las diferentes necesidades detectadas a través de las encuestas y las opiniones de los diferentes clientes. Para ello, en el plan estratégico de la ETS Ingeniería Informática se ha optado por unificar un formato definitivo tomando como modelo el utilizado por el Plan Estratégico de Recursos Humanos 2009-2012. Como punto de partida tomamos el plan estratégico de la Universidad de Sevilla.

Plan estratégico de la US

LINEA 1	LINEA 2	LINEA 3	LINEA 4	LINEA 5	LINEA 6
OBJETIVOS:	OBJETIVOS:	OBJETIVOS:	OBJETIVOS:	OBJETIVOS:	OBJETIVOS:
Acciones estratégicas	Acciones estratégicas	Acciones estratégicas	Acciones estratégicas	Acciones estratégicas	Acciones estratégicas

Las seis líneas estratégicas, permiten agrupar los objetivos de un modo coherente. Estas líneas son:

LÍNEA 1: Una Universidad excelente para aprender y enseñar.
LÍNEA 2: Una Universidad innovadora y punta de lanza en docencia e investigación.
LÍNEA 3: Una Universidad comprometida con las aspiraciones de sus estudiantes.
LÍNEA 4: Una Universidad moderna y renovada.
LÍNEA 5: Una Universidad integrada en su entorno.
LÍNEA 6: Una Universidad solidaria y comprometida con el medio ambiente.

También tendremos en cuenta algunos de los objetivos marcados dentro de este plan.

Línea 6→Objetivo 2. Apoyo a la integración multicultural →Acción 4

- *Número de PAS con dominio de otro idioma a nivel de conversación.*
- *Número de cursos de formación en idiomas al PAS realizados.*
- *Número de horas de formación en idiomas al PAS impartidas.*
- *Número de PAS formado en idiomas.*

Línea 6→Objetivo 2. Apoyo a la integración multicultural. →Acción 6

- *Número de proyectos de eliminación de barreras arquitectónicas desarrollados.*
- *Número de proyectos de eliminación de barreras arquitectónicas previstos.*
- *Porcentaje de Centros de la Universidad de Sevilla sin barreras arquitectónicas.*
- *Porcentaje de Centros de la Universidad de Sevilla con señalización adecuada.*
- *Nivel de satisfacción de los usuarios con los Centros de la Universidad de Sevilla respecto a : señalización, accesibilidad, etc.*

Línea 6→Objetivo 4. Promover la sostenibilidad ambiental. →Acción 4

- *Evolución de los puntos de recogida.*
- *Número de cursos de formación en gestión de residuos.*
- *Número de personas formadas en gestión de residuos.*

Línea 6→Objetivo 4. Promover la sostenibilidad ambiental. →Acción 8

- *Porcentaje de ahorro por servicios en consumibles.*
- *Número de actividades sobre uso responsable de los consumibles y gestión de los residuos que se han desarrollado.*
- *Número de personas del PAS que ha participado en actividades sobre uso responsable de los consumibles y gestión de los residuos.*
- *Número de propuestas de mejora sobre el ahorro en consumibles que se han implantado por servicios.*

Línea 4→Objetivo 1. Asegurar la calidad y la innovación de los medios técnicos y en los procesos de actuación. →Acción 3

- *Número de servicios con cartas elaboradas.*
- *Porcentaje de servicios susceptibles de elaborar cartas con cartas de servicios implantadas.*

Línea 4→Objetivo 1. Asegurar la calidad y la innovación de los medios técnicos y en los procesos de actuación. →Acción 10

- *Número de servicios evaluados anualmente*
- *Evolución del grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios*
- *Número de propuestas de mejora implantadas fruto de la evaluación de los servicios*
- *Nivel de cumplimiento del proceso de medición sistemático y periódico planificado*

Línea 4→Objetivo 3. Establecer la Administración Electrónica en la Universidad.

3.- OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE LA UN08

Líneas	Objetivos	Acciones
4 Una Universidad moderna y renovada	E1 Mejorar la comunicación interna y externa	A1 Potenciar el uso de la página Web de la Escuela
		A2 Incrementar el uso del certificado de firma electrónica
		A3 Fomentar el uso de la Administración Electrónica
		A4 Revisión del proceso de tramitación de facturas
		A5 Publicación en página Web y en grandes carteles informativos de la documentación para la matrícula de nuevo ingreso
		A6 Creación de base de datos para información sobre Becas y Ayudas
		A7 Implantar la solicitud de certificaciones y remisión de impreso de tasas por correo electrónico
		A8 Diseñar e implantar un formulario de comunicación de incidencias
6 Una Universidad solidaria y comprometida con el medio ambiente	E2 Mejorar la accesibilidad	A9 Mejorar la señalización de las distintas dependencias del Centro
		A10 Mejorar los contenidos de la página Web de la Escuela
		A11 Desarrollar canales de relación y comunicación con los clientes
		A12 Apoyo a la integración multicultural
		A13 Mejorar la disponibilidad de los equipos informáticos
	E3 Respeto al medio ambiente	A14 Promover el reciclaje
Una Escuela comprometida con los objetivos estratégicos de la Universidad	E4 Establecer gestión por procesos	A15 Revisión del mapa de procesos y de los procesos que lo requieran.
		A16 Seguimiento y mejora del manual de procesos y del Plan Estratégico
		A17 Control y valoración de los indicadores
		A18 Elaborar y difundir la carta de servicio
		A19 Establecer compromisos de calidad
		A20 Completar la evaluación según el modelo EFQM
	E5 Fomentar el interés de la plantilla por la mejora continua	A21 Información de los planes de formación

Objetivos	Acciones	Metodología	Indicador	Calendario Fecha de Inicio	Resultado	Objetivo	Fecha máxima ejecución
E1 Mejorar la comunicación interna y externa.	A1 Potenciar el uso de la página Web de la Escuela	Informar sobre los servicios que están disponibles en la página Web	Número de impactos en página de inicio	Anual Enero 2010	X	Aumento anual del 10%	Marzo 2012
	A2 Incrementar el uso del certificado de firma electrónica	Informar e instalar la firma digital a todos los miembros de la Unidad	Número de comunicados con firma digital	Anual Junio 2008	29 personas	Uso de firma digital 90% de los miembros de la Unidad	Octubre 2010
	A3 Fomentar el uso de la Administración Electrónica	Según parámetros definidos por RRHH					
	A4 Revisión del proceso de tramitación de facturas	Implantar metodología de proceso	Porcentaje de facturas tramitadas en plazo	Anual Marzo 2010	X	Tramitar al menos 85% de las facturas recibidas en el plazo de 10 días hábiles	Diciembre 2010
	A5 Mejorar la información para alumnos de nuevo ingreso	Publicación en página Web y en grandes carteles informativos de la documentación para la matrícula de nuevo ingreso	Clicks en icono en página web	Anual Marzo 2010	X	Reducir al 30% el número de incidencias	Octubre 2011
	A6 Mejorar la información para alumnos	Creación de base de datos para información sobre Becas y Ayudas	Se ha creado?	Anual Marzo 2010	X	Si / No	Mayo 2010
	A7 Implantar la solicitud de certificaciones y remisión de impreso de tasas por correo electrónico	Publicación en página web y carteles informativos	Porcentaje de certificaciones	Semestral Marzo 2010	X	50% de certificaciones	Marzo 2011
	A8 Diseñar e implantar un formulario de comunicación de incidencias	Diseñar el formulario	Formulario	Anual Marzo 2010	X	Si/No	Noviembre 2010
		Implantar el formulario	Porcentaje de incidencias resueltas	Anual Marzo 2010	X	60% de incidencias resueltas	Diciembre 2011

Objetivos	Acciones	Metodología	Indicador	Calendario Fecha de Inicio	Resultado	Objetivo	Fecha máxima ejecución
E2 Mejorar la accesibilidad	A9 Mejorar la señalización de las distintas dependencias del Centro	Mejora y seguimiento de carteles informativos	Preguntas por falta de señalización, encuesta de satisfacción	Anual Enero 2007	X	>3 puntos	Marzo 2011
	A10 Mejorar los contenidos de la página Web de la Escuela	Publicar la información y los documentos, como novedades dentro de la página Web de la Escuela	Encuesta de satisfacción	Anual Septiembre 2008	X	>2 puntos	Marzo 2011
	A11 Desarrollar canales de relación y comunicación con los clientes	Mantenimiento de lista de distribución electrónica, de novedades de información y documentación en la página Web de la Escuela	Número de clientes que usan el servicio de listas	Anual Septiembre 2008	<10% de usuarios	>15%	Marzo 2011
	A12 Apoyo a la integración multicultural	Informar y alentar a los trabajadores para formarse en el conocimiento de otros idiomas	Horas de formación en idiomas de la plantilla	Anual Septiembre 2009	X	>240 Horas	Marzo 2011
	A13 Mejorar la disponibilidad de los equipos informáticos	Gestionar las garantías e implantar sistema de partes de avería	Porcentaje de ordenadores operativos	Anual Marzo 2010	X	90% de los ordenadores operativos	Marzo 2011

Objetivos	Acciones	Metodología	Indicador	Calendario Fecha de Inicio	Resultado	Objetivo	Fecha máxima ejecución
E3 Respeto al medio ambiente	A14 Promover el reciclaje	Información mediante cartelería de los diferentes puntos de reciclaje	Aumento del uso de los puntos de reciclaje	Anual Sep. 2009	X	Aumentar en un 20%	Octubre 2010
		Puesta en marcha de un sistema de reciclaje de tóner y tinta de impresora	Número de contenedores disponibles	Anual Marzo 2010	X	Gestionar 10 contenedores	Octubre 2010
E4 Establecer gestión por procesos	A15 Revisión del mapa de procesos y de los procesos que lo requieran	Reunión del grupo de trabajo	Versiones de los documentos	Anual Marzo 2010	X	90% de documentos revisados	Marzo 2012
	A16 Seguimiento y mejora de los Planes de Mejora y Estratégico	Revisiones sobre el documento original	Número de revisiones	Anual Febrero 2008	>1 revisiones	< 1 revisiones	Marzo 2011
	A17 Control y valoración de los indicadores	Estudio del cuadro de mando de indicadores. Según anexo 1	Número de indicadores que se cumplen y/o mejoran	Anual Junio 2008	X	>80%	Marzo 2012
	A18 Elaborar y difundir la carta de servicio	Publicación e información de la carta de servicios en papel y en formato electrónico	Encuesta de satisfacción	Anual Diciembre 2008	X	>2 puntos	Marzo 2011
	A19 Establecer compromisos de calidad	Según parámetros definidos por RRHH					
	A20 Completar la evaluación según el modelo EFQM	Autoevaluación. Según anexo II	Valor de la evaluación EFQM	Anual Septiembre 2008	120 puntos	>300 puntos	Diciembre 2012
E5 Fomentar el interés de la plantilla por la mejora continua	E21 Información de los planes de formación	Informar mediante comunicaciones electrónicas de los cursos que se imparten en FORPAS	Media de cursos por miembro de la Unidad	Anual Junio 2007	<1	>1 por miembro de la unidad	Marzo 2011

Anexo I

Procesos clave	Indicador1	Medición 1	Fecha medición 1	Objetivo 2	Fecha objetivo	Medición 2	Fecha medición 2	Indicar si cuenta con tres mediciones implantadas en ICASUS
Planificación	Porcentaje de cumplimiento objetivos meta			Cumplir 60% de los objetivos	03/12			
Mejora Continua	Puntuación Evaluación EFQM	120,4	02/10	Alcanzar al menos 300 puntos en próxima evaluación	03/12			
Gestión de Matrícula	Nº de incidencias alumnos nuevo ingreso			Reducir al 30% el número de incidencias	10/11			
	Nº de incidencias alumnos de cursos anteriores			Reducir al 10% el número de incidencias	10/11			
Tramitación de solicitudes de convalidación	Porcentaje de solicitudes tramitadas en un mes	21,43%	12/09	Tramitar en un mes el 40% de solicitudes	03/12			
Tramitación de certificaciones	Porcentaje de certificaciones solicitadas y remitido impreso de tasas por correo electrónico.			50% de certificaciones.	03/11			
Tramitación de solicitudes de títulos	Porcentaje de solicitudes tramitadas en un mes	14,33%	12/09	Tramitar en un mes el 30% de solicitudes	03/12			
Atención al usuario/a	Encuestas de satisfacción al usuario	2,58	03/08	>2,7 puntos.	03/09	2,55	03/09	
Mantenimiento de infraestructuras	Porcentaje de incidencias resueltas			Resolver al menos el 60% de las incidencias satisfactoriamente	11/10			
Gestión de aulas TIC	Porcentaje de ordenadores operativos			Mantener en correcto funcionamiento al menos el 90% del parque de ordenadores de los laboratorios del CdC	03/11			
Planificación y gestión de presupuesto ETSII	Porcentaje de necesidades de material atendidas a los distintos Servicios de la Unidad			Atender al menos el 75% de las necesidades de material				
Tramitación de facturas	Porcentaje de facturas tramitadas en plazo			Tramitar al menos el 85% de las facturas recibidas en el plazo de 10 días hábiles.	12/10			

Anexo II

ÁREA MEJORA	ACCIONES	CRITERIOS AFECTADOS	RESPONSABLE	FECHA IMPLANTACIÓN	EVALUACIÓN / REVISIÓN
Identificación de resultados claves asociados a procesos claves	Definir indicaciones, asignar objetivos, medir y evaluar.	5. Procesos 6. Resultados Clientes	Unidad	Marzo 2010	Anual / Aplicación ICASUS
Realización de Plan Estratégico	Definidas en el requisito VI	2. Política y Estrategia 5. Procesos 6. Resultados Clientes	Unidad	Marzo 2010	Anual / Aplicación ICASUS
Perfeccionar la medición de satisfacción	Estudio y análisis de encuestas	5. Procesos 6. Resultados Clientes 7. Resultados en las Personas	Unidad	Marzo 2010	Anual / Aplicación ICASUS
Completar documentación del sistema de gestión de procesos	Revisión del mapa de procesos. Realización o revisión de los procesos que lo requieran	5. Procesos	Unidad	Marzo 2010	Anual/ Versiones de la documentación
Delimitar niveles de liderazgo y concretar responsabilidades de los líderes	Definir líderes y concretar sus responsabilidades. Establecer acciones de motivación e involucración de las personas	1. Liderazgo	Líderes	Marzo 2010	Próxima Evaluación EFQM.

4.- DESPLIEGUE

4.1.- UNA UNIVERSIDAD MODERNA Y RENOVADA

4.1.1.-E1 MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

4.1.1.1.- A1 Potenciar el uso de la página Web de la Escuela.

- Informar sobre los servicios que están disponibles en la página Web.
- Poner novedades de la Escuela en nuestra página Web, a través de la herramienta PCASUS.
- Publicar la "Carta de Servicios" de la Unidad.

4.1.1.2.- A2 Incrementar el uso del certificado de firma electrónica

- Orientar al personal de la Unidad sobre usos del certificado electrónico así como facilitar su consecución y fomentar la formación sobre el mismo.
- Hacer un seguimiento de uso mediante un report de correo electrónico.

4.1.1.3.- A3 Fomentar el uso de la Administración Electrónica.

- Se facilitará el acceso a la formación de acuerdo a las indicaciones de RRHH.

4.1.1.4.- A4 Revisión del proceso de la tramitación de facturas

- Mejorar el proceso a través del seguimiento de indicadores, implantando un sistema basado en procesos.

4.1.1.5.- A5 Mejorar la información de alumnos de nuevo ingreso

- Publicación en página web y en grandes carteles informativos de la documentación para la matrícula de nuevo ingreso.

4.1.1.6.- A6 Creación de base de datos para información sobre Becas y Ayudas

- Crear una base de datos para mejorar la información que soliciten los clientes al respecto.

4.1.1.7.- A7 Implantar la solicitud de certificaciones y remisión de impreso de tasas por correo electrónico

- Publicación en página web y carteles informativos.

4.1.1.8.- A8 Diseñar e implantar un formulario de comunicación de incidencias

- Diseñar un formulario para todos los servicios de la Unidad.
- Implantar el formulario y hacer un seguimiento de uso.

4.1.2 CRONOGRAMA

ACCIONES		RESPONSABLE	LÍMITE	INDICADOR	DESARROLLO
					2010: E F M A M J JL A S O N D · 2011: E F M A M J JL A S O N D · 2012: E F M A M J JL A S O N D
A1 Potenciar el uso de la página Web de la Escuela.		Dirección centro de cálculo	03/12	Número de impacto en página de inicio	R · R · R
A2 Incrementar el uso del certificado de firma electrónica.		Administradora de Gestión del Centro	10/10	Número de personas con firma digital	R
A4 Revisión del proceso de tramitación de facturas		Gestor de centro	12/10	Porcentaje de facturas tramitadas en plazo	R
A5 Publicación en página Web y en grandes carteles informativos de la documentación para la matrícula de nuevo ingreso		Responsable de Administración de Centro	10/11	Porcentaje incidencias matrícula	R
A6 Creación de base de datos para información sobre Becas y Ayudas		Administrativo	05/10	Si/No	R
A7 Implantar la solicitud de certificaciones y remisión de cartas de pago por correo electrónico		Administrativo	03/11	Porcentaje de certificaciones	R
A8 Diseñar e implantar un formulario de comunicación de incidencias	Diseño	Grupo de trabajo	09/10	Si/No	R
	Implantación	Todos los servicios	12/11	Número de incidencias gestionadas mediante parte	R

4.2.- Una Universidad solidaria y comprometida con el medio ambiente

4.2.1.- E2 MEJORAR LA ACCESIBILIDAD

4.2.1.1.- A9 Mejorar la señalización de las distintas dependencias del Centro.

- Crear un indicador dentro de la encuesta a clientes para conocer el grado de satisfacción.

4.2.1.2.- A10 Mejorar los contenidos de información y documentación en la página Web de la Escuela.

- Mejorar y actualizar periódicamente la página Web de la Escuela.
- Publicar en la página Web los teléfonos y correos electrónicos.
- Introducir en la encuesta de satisfacción alguna pregunta sobre los contenidos de la página.

4.2.1.3.- A11 Desarrollar canales de relación y comunicación con los clientes.

- Publicar la carta de servicios de la Unidad.
- Dar publicidad a los procesos de la Unidad.
- Crear un teléfono de atención general.
- Contestar las quejas y sugerencias realizadas a través de la Web
- Crear foros para conocer las demandas e inquietudes de los clientes.

4.2.1.4.- A12 Apoyo a la integración multicultural.

- Informar y facilitar el acceso a los diferentes cursos de idiomas impartidos por FORPAS.

4.2.1.5.- A13 Mejorar la disponibilidad de los equipos informáticos.

- Uso de partes de avería para acelerar la asistencia, implantando un sistema para el control de los mismos.

4.2.2.- E3 Respeto al medio ambiente.

4.2.1.1.- A14 Promover el reciclaje.

- Ubicar contenedores de reciclaje de papel y pilas.
- Mejorar la información sobre los puntos de reciclaje.
- Puesta en marcha de reciclaje de consumibles.

4.2.3.- CRONOGRAMA

ACCIONES		RESPONSABLE	LÍMITE	INDICADOR	DESARROLLO
					2010: E F M A M J JL A S O N D / 2011: E F M A M J JL A S O N D / 2012: E F M A M J JL A S O N D
A9 Mejorar la señalización de las distintas dependencias del Centro		Encargado de Conserjería	03/11	Encuesta de satisfacción	R R
A10 Mejorar los contenidos de la página Web de la Escuela		Dirección de Centro de Cálculo	03/11	Encuesta de satisfacción	R R
A11 Desarrollar canales de relación y comunicación con los clientes		Dirección de Centro de Cálculo	03/11	Uso de las listas de distribución	R R
A12 Apoyo a la integración multicultural		Administradora de Gestión del Centro	03/11	Horas de formación en idiomas de la plantilla	R R
A13 Mejorar la disponibilidad de los equipos informáticos		Dirección de Centro de Cálculo	10/10	Porcentaje de ordenadores operativos	R
A14 Promover el reciclaje	Mejorar la información sobre los puntos de reciclaje	Encargado de Conserjería	10/10	Aumento de uso de los puntos de reciclaje	
	Puesta en marcha de reciclaje de consumibles	Encargado de Conserjería	10/10	Número de contenedores disponible	R R

4.3.- Una Escuela comprometida con los objetivos estratégicos de la Universidad

4.3.1.- E4 ESTABLECER GESTIÓN POR PROCESOS

4.3.1.1.- A15 Revisión del mapa de procesos y de los procesos que lo requieran.

- Reunirse al menos una vez al año el grupo de trabajo que gestiona las modificaciones sobre el mapa.

4.3.1.2.- A16 Seguimiento y mejora del manual de mejora y del plan estratégico

- Estudiar la evolución de los objetivos y acciones con el fin de crear nuevas líneas de mejora.

4.3.1.3.- A17 Control y valoración de los indicadores.

- Crear un cuadro de mandos para estudiar la evolución de los indicadores, así como observar si es necesario ajustar algunos de ellos en valor o en tiempo.

4.3.1.4.- A18 Elaborar y difundir la carta de servicio

- Publicar la carta de servicios cuando ésta esté disponible y aprobada.

4.3.1.5.- A19 Establecer compromisos de calidad.

- Acercarnos a los compromisos de calidad marcados por RRHH.

4.3.1.6.- A20 Completar la evaluación según el modelo EFQM.

- Corregir los problemas que se detectaron en la primera evaluación de calidad según el modelo EFQM.

4.3.2.- E5 FOMENTAR EL INTERÉS DE LA PLANTILLA POR LA MEJORA CONTINUA

4.3.2.1.- A21 Información de los planes de formación.

- Informar telemáticamente a los responsables de los Servicios de la Unidad de los cursos orientados a su Servicio, para su máxima difusión entre el personal del Servicio.

4.3.3.- CRONOGRAMA

Acciones	RESPONSABLE	LÍMITE	INDICADOR	DESARROLLO
				2010 E F M A M J JL A S O N D | 2011 E F M A M J JL A S O N D | 2012 E F M A M J JL A S O N D
A15 Revisión del mapa de procesos y de los procesos que lo requieran	Grupo de mejora	03/12	Número de reuniones anuales	R R R
A16 Seguimiento y mejora del manual de procesos. Y del plan estratégico	Responsable de Administración de Centro	03/12	Número de revisiones	R R R
A17 Control y valoración de los indicadores	Grupo de mejora	03/12	Número de indicadores que se cumplen o mejoran	R R R
A18 Elaborar y difundir la carta de servicio	Grupo de mejora	03/12	Encuesta de satisfacción	R R
A20 Completar la evaluación según el modelo EFQM	Unidad	12/12	Valoración EFQM	R R
A21 Información de los planes de formación	Administradora de Gestión del Centro	06/11	Media de cursos de la Unidad	R R