



**PLAN ORGANIZATIVO**

**UNIDAD: ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA INFORMÁTICA  
(UN03)**

**Junio 2008**



---

| UNIDAD/SERVIDIO    | 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     |
| Conserjería        | Encargado de Equipo                | 1     |
|                    | Técnico Aux. Serv. Conserjería     | 12    |
| Laboratorio        | Encargado de Equipo                | 1     |
|                    | Téc. Espec. Laboratorio            | 2     |
| Secretaría         | Responsable Admón. de Centro       | 1     |
|                    | Gestor de Centro                   | 4     |
|                    | Administrativo                     | 1     |
|                    | Aux. Administrativo                | 3     |
| Total de la Unidad |                                    | 32    |



## DAFO INICIAL

|   |  |
|---|--|
| <b>FORTALEZAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Estabilidad de la plantilla.</li><li>• Muy buenas relaciones entre el Personal de Administración y Servicios del Centro.</li><li>• Servicios del Centro centralizados en un único edificio.</li><li>• Existencia de recursos materiales suficientes para el desempeño de los puestos.</li><li>• Eficacia y celeridad en la solución de problemas informáticos a través de recursos propios.</li><li>• Recursos suficientes en informática y comunicaciones.</li><li>• Interés por la formación.</li><li>• Plantilla cualificada.</li><li>• Compromiso personal en la mejora de los servicios y en la solución de problemas.</li></ul> | <b>DEBILIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Deficiente comunicación, tanto dentro de los servicios como entre los mismos.</li><li>• Falta de procedimientos de comunicación de incidencias.</li><li>• Información no actualizada sobre horarios para la apertura de aulas.</li><li>• Tiempo de espera excesivo en períodos de matrícula.</li><li>• Deficiencias en la atención al público.</li><li>• Plantilla inestable en el Servicio de Conserjería, debido a que no se cubren todas las bajas.</li><li>• Falta de herramientas/aplicaciones informáticas en Conserjería.</li><li>• Demora excesiva y ausencia de información acerca del estado del pedido de nuevos libros.</li><li>• Dificultad de obtener información de la bibliografía recomendada en las asignaturas para planificar la compra de nuevos ejemplares.</li><li>• Dificultad de conocer la ocupación de las aulas de laboratorios.</li><li>• Deficiencias puntuales de diseño de algunos laboratorios.</li><li>• Falta de motivación.</li></ul> |
| <b>OPORTUNIDADES</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Dobles titulaciones con otros Centros Europeos.</li><li>• Adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior.</li><li>• Cooperación con empresas del sector.</li></ul>  | <b>AMENAZAS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Privatización de servicios.</li><li>• Disminución del número de alumnos.</li><li>• Aumento significativo del número de Centros que imparten las titulaciones de Informática.</li><li>• Incertidumbre ante la reestructuración de las nuevas titulaciones en Informática.</li></ul>   |



## OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

|   | Objeti vos   | Estrategias   |
|---|--|---|
| 1 | Mejorar la comunicación interna y externa                  | E1 Potenciar el uso de la página Web de la Escuela.   |
|   |  | E2 Incrementar el uso de las comunicaciones electrónicas, así como el uso del certificado de firma electrónica. |
|   |  | E3 Fomentar el uso de la Administración Electrónica.  |
| 2 | Mejorar la accesibilidad                                   | E4 Mejorar la señalización de las distintas dependencias del Centro.  |
|   |  | E5 Aumentar los contenidos de Información y documentación en la página Web de la Escuela.                       |
|   |  | E6 Desarrollar canales de relación y comunicación con los clientes.   |
| 3 | Establecer gestión por procesos                            | E7 Seguimiento y mejora del manual de procesos.   |
|   |  | E8 Control y valoración de los indicadores.   |
|   |  | E9 Elaborar y difundir la carta de servicio.  |
|   |  | E10 Establecer compromisos de calidad.  |
|   |  | E11 Iniciar y completar la evaluación según el modelo EFQM.   |
| 4 | Fomentar el interés de la plantilla por la mejora continua | E12 Información de los planes de formación.   |
| 5 | Respeto al medio ambiente                                  | E13 Promover el reciclaje.  |

|   | Objetivos                                 | Estrategias   | Método(s)   | Indicador  | Calendario                       | Resultado                | Objetivo                                       |
|---|---|---|---|--|----------------------------------|--------------------------|--|
|   |   |   |   |  | Fecha del inicio                 |                          |  |
| 1 | Mejorar la comunicación interna y externa | E1 Potenciar el uso de la página Web de la Escuela.   | Informar sobre los servicios que están disponibles en la página web.  | Número de visitas en página de inicio.             | Mensual/Anual<br>Septiembre 2008 |                          | Mensual aumento del 5%<br>Anual aumento del 7% |
|   |   | E2 Incrementar el uso de las comunicaciones electrónicas, así como 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.           | Mensual /Anual<br>Junio 2008     | <10 % de los comunicados | >51%   |
|   |   | E3 Fomentar el uso de la Administración Electrónica.  | Según parámetros definidos por RRHH.  |  |                                  |                          |  |
| 2 | Mejorar la accesibilidad                  | E4 Mejorar la señalización de las distintas dependencias del Centro.  | Mejora y seguimiento de cartelería informativa.   | Preguntas por falta de señalización.               | Anual<br>Enero 2007              | >10% de las preguntas    | <5%  |
|   |   | E5 Aumentar los contenidos de Información y documentación en la página Web de la Escuela.                       | Publicar la información y los documentos, como novedades dentro de la página de la escuela.                                     | Encuesta de satisfacción.                          | Anual<br>Septiembre 2008         |                          |  |
|   |   | E6 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<br>Septiembre 2008         | <10% de usuarios         | >15%   |



|   | Objetivos  | Estrategias   | Método/a   | Indicador   | Calendario               | Resultado     | Objetivo                     |
|---|--|---|--|---|--------------------------|---------------|------------------------------|
|   |  |   |  |   | Fecha del inicio         |               |                              |
| 3 | Establecer gestión por procesos                            | E7 Seguimiento y mejora del manual de procesos.             | Revisiones sobre el documento original.  | Número de revisiones.   | Anual<br>Febrero 2008    | >5 revisiones | < 5 revisiones               |
|   |  | E8 Control y valoración de los indicadores.                 | Estudio del cuadro de mando de indicadores.<br>Según anexo1.                           | Número de indicadores que se cumplen o mejoran.                 | Anual<br>Junio 2008      |               | >80%                         |
|   |  | E9 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<br>Diciembre 2008  |               | >75%                         |
|   |  | E10 Establecer compromisos de calidad.                      | Según parámetros definidos por RRHH.   |   |                          |               |                              |
|   |  | E11 Iniciar y completar la evaluación según el modelo EFQM. | Autoevaluación.  | Valor de la evaluación EFQM.                                    | Anual<br>Septiembre 2008 |               | 30 puntos.                   |
| 4 | Fomentar el interés de la plantilla por la mejora continua | E12 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<br>Junio 2007      | <1            | >1 por miembro de la unidad. |
| 5 | Respeto al medio ambiente                                  | E13 Promover el reciclaje.                                  | Instalación y distribución de contenedores selectivos.                                 | Número de contenedores por departamento y servicios del centro. | Anual<br>Febrero 2008    |               | >75%                         |



## ANEXO 1

| METODOLOGÍA   | INDICADOR  | RESPONSABLE  | CALENDARIO | RESULTADO | OBJETIVO      |
|---|--|--|------------|-----------|---------------|
| Encuestas realizadas a los clientes.  | Grado de satisfacción del usuario.   | Encargado de Equipo de Conserjería/Subdirector de O. y T.    | Semestral  |           |               |
| Nº de peticiones atendidas en 7 días x 100/nº total de solicitudes recibidas.                                       | Porcentaje de peticiones atendidas en plazo.   | Gestor de Centro/ Administradora de Gestión de Centro.       | Anual      | 10 días   | 30% en 7 días |
| Nº de actividades programadas x 100/nº de actividades interrumpidas.  | Porcentaje de incidencias que provocan interrupción de las actividades académicas programadas. | Gestor de Centro/ Administradora de Gestión de Centro.       | Anual      | 20%       | 15%           |
| Nº de solicitudes contestadas en un mes x 100/Nº total de solicitudes.  | Porcentaje de solicitudes contestadas en plazo.  | Responsable de Administración de Centro/Gestor de Centro.    | Anual      | 3 meses   | 40%           |
| Nº de incidencias resueltas x 100/ Nº total de incidencias recibidas.   | Incidencias resueltas.   | Gestor de Centro/ Administradora de Gestión de Centro.       | Anual      | 50%       | 60%           |
| Nº de días naturales comprendido entre la recepción de la incidencia y la determinación de las medidas correctoras. | Determinación de medidas correctoras.  | Subdirector de O. y T./ Administradora de Gestión de Centro. | Anual      | 7 días    | 5 días        |