



PLAN ORGANIZATIVO

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

Junio 2008



UNIDAD/SERVIICIO	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

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



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	Métodología	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 Septiembre 2008		Mensual aumento del 5% 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 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 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 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 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 Febrero 2008	>5 revisiones	< 5 revisiones
		E8 Control y valoración de los indicadores.	Estudio del cuadro de mando de indicadores. Según anexo1.	Número de indicadores que se cumplen o mejoran.	Anual 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 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 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 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 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