



**PLAN DE MEJORA DEL PERSONAL DE  
ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS DE LA ESCUELA TÉCNICA  
SUPERIOR DE INGENIERÍA INFORMÁTICA “2005-2009”**

17 Octubre 2007

## Contenido

1.-INTRODUCCIÓN.....	3
2.- OBJETO DEL PLAN .....	3
3.- MARCO DE REFERENCIA .....	4
3.1.- METODOLOGIA .....	4
3.2.- ANÁLISIS DAFO.....	5
4.- MARCO DE REFERENCIA .....	7
4.1. -PERSONAL EN LA E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA.....	7
4.2.- DATOS BÁSICOS DE LA E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA ..	7
4.3.- NORMATIVA APLICABLE .....	8
5.-PRINCIPIOS: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	9
5.1.- MISIÓN .....	9
5.2.- VISIÓN.....	9
5.3.- VALORES .....	10
6.- OBJETIVOS .....	11
7.- DESPLIEGUE.....	12
7.1.- MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA.....	12
7.2.- MEJORAR LA ACCESIBILIDAD.....	12
7.3.- ESTABLECER GESTIÓN POR PROCESOS .....	13
7.4.- FOMENTAR EL INTERÉS DE LA PLANTILLA POR LA MEJORA CONTINUA.....	13
7.5.- RESPETO AL MEDIO AMBIENTE .....	13
8. MAPA DE PROCESOS DE LA UNIDAD .....	14

## **1.-INTRODUCCIÓN**

Con motivo del Proyecto del Plan de Calidad de la Administración y Servicios de la Universidad de Sevilla y a propuesta de la Dirección de Recursos Humanos, se constituyó en la ETS de Ingeniería Informática un Grupo de Mejora, el 7 de octubre de 2005, con la asistencia del Sr. Director de Recursos Humanos y el Sr. Director de la Escuela, mostrando éste total apoyo al grupo tanto personalmente como por parte del equipo directivo. En esta sesión el Sr. Director de RRHH realizó la presentación del Proyecto y el grupo acordó, por unanimidad, celebrar una reunión semanal los jueves, a las 12:30 horas en la Sala de Juntas, siempre que las circunstancias lo permitan, considerando que el tiempo estimado no supere la hora y media.

El grupo de mejora de la ETS de Ingeniería Informática tiene representación de los distintos servicios que integran la Unidad, tanto responsables como puestos base y de nivel intermedio, tanto de personal laboral como funcionario, así como una representación del PDI y del alumnado.

## **2.- OBJETO DEL PLAN**

La L.O.U en su preámbulo establece como objetivo irrenunciable de la Ley, entre otros, la Mejora de la Calidad del Sistema Universitario y la Mejora de la Calidad de la Gestión.

La L.A.U. en su artículo 92 establece que cada Universidad Pública elabore su respectivo Plan Estratégico, que se concretará en planes operativos de Mejora de Calidad. Estos planes acuerdan los objetivos de calidad afectando a la gestión de la Administración y los Servicios.

Nuestro Estatuto reconoce como función de la Universidad la promoción y evaluación de la calidad de sus actividades y la eficacia de los servicios. En este contexto, se constituye el Grupo de Mejora de la Administración y Servicios de la ETSII, con fecha 7 de Octubre de 2005, tomando como referencia el Plan de Calidad y Mejora Continua de la Universidad de Sevilla (en adelante, PCASUS). Para su constitución, la Coordinadora del grupo comunicó a los diferentes servicios la necesidad de elegir un profesional por y entre los miembros de cada servicio del Centro.

El Plan de Calidad y Mejora Continua de la Administración y Servicios de este Centro es un proyecto participativo que pretende mejorar los resultados del servicio público que prestamos.

### **3.- MARCO DE REFERENCIA**

#### **3.1.- METODOLOGIA**

El grupo de mejora de la ETS de Ingeniería Informática está constituido de la siguiente forma:

#### **Componentes del grupo de mejora PCASUS de la E.T.S. de Ingeniería Informática:**

Rosario Ruano León	Administradora de Gestión de Centro Universitario (Coordinadora del grupo)
Fernando Díaz del Río	Profesor y Subdirector de Planificación Estratégica y Planes de Calidad (Secretario)
M <sup>a</sup> José Baeza Vázquez	Operadora Centro de Cálculo
Lorena Cersso Denegri	Representante de Alumnos
José Antonio Fernández Cruz	Gestor de Departamento
Isabel Fuentes Yebra	Responsable de Administración de Centro
Rosa González Carrión	Responsable Gestión Económica
José M <sup>a</sup> López Ruiz	Encargado Equipo de Conserjería
Federico Reina Toranzo	Encargado de Equipo
Antonio Valero Silva	Técnico Espec. de Biblioteca, A. y M.

Hasta el momento de ratificación del plan, este Grupo ha mantenido 25 reuniones. Se han creado 5 grupos de trabajo para desarrollar los objetivos y procesos clave que se decidió establecer, los cuales han mantenido en su conjunto varias sesiones de trabajo.

Por todo lo anterior se constata que en la elaboración del plan se ha invertido un elevado número de horas de trabajo, en las cuales se han discutido todas las decisiones, tomando siempre acuerdos por consenso, y se ha contado con una alta participación de personas tanto de la Unidad como de entre sus clientes.

### **3.2.- ANÁLISIS DAFO**

Para el desarrollo del Plan de Calidad y Mejora de la Administración y Servicios en la ETS de Ingeniería Informática se partió en primer lugar de la determinación de la situación inicial, mediante la elaboración del análisis DAFO como herramienta estratégica por excelencia, para conocer la situación real de la que parte el Centro en relación a la calidad de su administración y servicios.

Los miembros del grupo, en sus sectores respectivos, informan del Plan de Mejora al personal de cada servicio recabando su participación a los efectos de identificar puntos de mejora y realizar las sugerencias que tengan por conveniente.

#### **FORTALEZAS**

- 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**

- 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.



## Plan de Mejora del Personal de Administración y Servicios de la ETS de Ingeniería Informática “2005-2008”

### **OPORTUNIDADES**

- Dobles titulaciones con otros Centros Europeos.
- Adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior.
- Cooperación con empresas del sector.

### **AMENAZAS**

- 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.

## 4.- MARCO DE REFERENCIA

### 4.1. -PERSONAL DE LA ETS DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

El ámbito de aplicación del presente Plan de Mejora, afecta en términos generales, al personal de Administración y Servicios relacionados en el siguiente cuadro, excepto al personal de Biblioteca y de los Departamentos ubicados en el Centro.

---

Administración	1
Conserjería	14
Centro de Cálculo	6
Laboratorio Hardware	3
Secretaría	9

---

### 4.2.- DATOS BÁSICOS DE LA ETS DE INGENIERÍA INFORMÁTICA

---

• Nº Titulaciones	4
• Nº Alumnos	3292
• Nº P.A.S.	62
• Nº Profesores	230
• Nº Departamentos (con docencia)	13

---

El número de PAS y PDI se refiere a las personas relacionadas con la ETS de Ingeniería Informática, y no al personal ubicado en el edificio.

#### **4.3.- NORMATIVA APLICABLE:**

- Ley Orgánica de Universidades (LOU).
- Ley Andaluza de Universidades (LAU).
- Estatuto de la Universidad de Sevilla.
- Normativa Universitaria (normas de matrícula, normas de gestión del gasto).
- Plan de Calidad de la Administración y Servicios de la Universidad de Sevilla (PCASUS).
- Estatuto Básico de la Función Pública.
- Ley de Procedimiento Administrativo.
- IV Convenio Colectivo PAS Laboral de las Universidades Andaluzas.
- Acuerdos para la Homologación del PAS de las Universidades Públicas Andaluzas.
- Resoluciones Rectorales de la Universidad de Sevilla.

## **5.-PRINCIPIOS: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**

El grupo de Mejora de esta Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática, tras debatir sobre los conceptos de “Misión” “Visión”, “Objetivos” y “Valores”, los define de forma consensuada y de acuerdo con las definiciones establecidas por el Equipo Director del Plan de Calidad de la Administración y Servicios de la Universidad de Sevilla.

### **5.1.- MISIÓN**

La Misión queda definida de la siguiente manera:

“La Administración y Servicios de la E.T.S. de Ingeniería Informática de la Universidad de Sevilla, gestiona, administra y presta servicio de forma eficaz y eficiente, conforme a los recursos humano y materiales, a través de profesionales con adecuada preparación, dedicación y responsabilidad, con el propósito de alcanzar, como parte de la institución al servicio de la sociedad, sus objetivos estratégicos consolidándola como un referente más en el marco universitario”.

### **5.2.- VISIÓN**

Igualmente, la Visión que tenemos de la Administración y Servicios de la E.T.S. de Ingeniería Informática de la Universidad de Sevilla es la siguiente:

“La Administración y Servicios de la E.T.S. de Ingeniería Informática de la Universidad de Sevilla es reconocida por su profesionalidad y compromiso personal y ético, participando de forma activa en los procesos de mejora continua, en adaptación constante al dinamismo de su entorno. Está preparada para conjugar la historia de la institución a la que sirve con las necesidades del ámbito universitario, empresarial y social, contribuyendo eficazmente a la consolidación de los objetivos estratégicos de la Universidad de Sevilla en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior”.

### **5.3.- VALORES**

Tomando como punto de partida los valores definidos por el área de recursos humanos, se propone adoptar los siguientes:

- **Servicio público:** Trabajamos para los demás, para los ciudadanos, a ellos nos debemos. Ellos son nuestros clientes externos, su satisfacción es nuestro primer objetivo.
- **Ética:** Trabajamos con honradez y transparencia para que la Universidad cumpla sus objetivos.
- **Equidad.** Todos los trabajadores son importantes. Todos, personal docente e investigador y personal de administración y servicios, cualquiera que sea su categoría, cumplimos un importante papel. Todos somos necesarios
- **Orientación al cliente:** Procuramos igualmente la satisfacción de nuestros clientes ya sean interno o externos.
- **Equipo:** Todo el mundo aporta. Nos apoyamos los unos a los otros. Tenemos confianza, cuando necesitamos ayuda la pedimos.
- **Profesionalidad:** Procuramos hacer el trabajo bien, con rigor y calidad y aportamos valor y respeto a las personas: Tratamos a los demás con respeto y consideración a su dignidad, como nos gustaría nos trataran a nosotros mismos.
- **Respeto al medio ambiente:** En nuestra actividad diaria somos respetuosos con el medio ambiente, reciclando los materiales, optimizando el consumo de los mismos y con carácter general procurando contribuir con la conservación de nuestro entorno desde todos los puntos de vista, dando así cumplimiento por otra parte al punto 3 del Art. 2 del Estatuto de la Universidad de Sevilla, donde se recogen sus principios inspiradores.
- **Actitud de aprendizaje permanente:** Contribuimos, desde la experiencia personal, al desarrollo profesional de compañeros y colaboradores, de los que también aprendemos.
- **Compromiso con la calidad:** Utilizamos con rigor y eficiencia los recursos, para cumplir los objetivos en plazo y con los niveles de calidad y rentabilidad exigidos, buscando la mejora permanente.

## 6.- OBJETIVOS

Respecto a los objetivos del Plan, el Grupo de Mejora ha consensuado los siguientes:

1. Mejorar la comunicación interna/externa.
2. Mejorar la accesibilidad.
3. Establecer la gestión por procesos.
4. Fomentar el interés de la plantilla por la mejora continua
5. Respeto al medio ambiente.

	<b>Objetivos</b>	<b>Estrategias</b>
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.
2	Mejorar la accesibilidad	E3 Mejorar la señalización de las distintas dependencias del Centro. E4 Aumentar los contenidos de Información y documentación en la página Web de la Escuela. E5 Desarrollar canales de relación y comunicación con los clientes.
3	Establecer gestión por procesos	E6 Elaboración del mapa de procesos de la Unidad. E7 Implantar la gestión por procesos. E8 Establecer compromisos de calidad.
4	Fomentar el interés de la plantilla por la mejora continua	E9 Información de los planes de formación.
5	Respeto al medio ambiente	E10 Promover el reciclaje.

## **7.- DESPLIEGUE**

### **7.1.- MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

#### **E1 Potenciar el uso de la página Web de la Escuela.**

- Enviar una carta o correo, tanto interno como externo, a toda la lista de distribución.
- Poner novedades de la Escuela en la nuestra página Web a través de la herramienta PCASUS.
- Creación de una aplicación informática para la reserva de aulas.
- Crear, editar y difundir la “Carta de Servicios” de la Unidad.

#### **E2 Incrementar el uso de las comunicaciones electrónicas.**

- Se procederá a dar soporte al uso del correo electrónico.

### **7.2.- MEJORAR LA ACCESIBILIDAD**

#### **E3 Mejorar la señalización de las distintas dependencias del Centro.**

- Se procederá a la señalización de las diferentes zonas del Centro.

#### **E4 Aumentar 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 accesibilidad.

#### **E5 Desarrollar canales de relación y comunicación con los clientes.**

- Elaborar la Carta de Servicios de la Unidad.
- Dar publicidad a los procesos de la Unidad.
- Crear un teléfono de atención general.
- Reducir las colas de matrícula mediante un nuevo sistema de expedición de turnos (teleturno).
- Contestar las quejas y sugerencias realizadas a través del Web.

### **7.3.- ESTABLECER GESTIÓN POR PROCESOS**

#### **E6 Elaboración del mapa de procesos de la Unidad.**

- Establecer la cartera de servicios que se incluirá en la “Carta de Servicios”.
- Identificar los procesos clave.
- Elaborar los procedimientos operativos de los procesos clave.

#### **E7 Implantar la gestión por procesos.**

- Escribir los procedimientos que se siguen en la actualidad en la ejecución de tareas administrativas, de gestión, planificación y control.
- Analizar los procedimientos establecidos y elaborar propuestas de mejora orientadas a la eficiencia.

#### **E8 Establecer compromisos de calidad.**

- Diseñar la “Carta de Servicios”.
- Diseñar el C.M.I. (Cuadro de Mando Integral) con los indicadores facilitados por los propietarios de los procesos clave.
- Elevar el nivel de resultados.
  - Analizar el histórico de datos existente.
  - Establecer indicadores para los objetivos del “Plan de Mejora”.

### **7.4.- FOMENTAR EL INTERÉS DE LA PLANTILLA POR LA MEJORA CONTINUA**

#### **E9 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 en el susodicho servicio.

### **7.5.- RESPETO AL MEDIO AMBIENTE**

#### **E10 Promover el reciclaje.**

- Ubicar contenedores de reciclaje de papel, pilas y consumibles informáticos.

## 8. MAPA DE PROCESOS DE LA UNIDAD

