



Plan de Mejora 2010

E.T.S. de Ingeniería Informática



PLAN DE MEJORA 2010-2011

UNIDAD: ESCUELA TÉCNICA SUPERIOR DE INGENIERÍA INFORMÁTICA (UN08)

Elaborado: Grupo de Mejora PCASUS Fecha: Enero-2010		Revisado: Grupo de Mejora PCASUS Fecha: Marzo-2010		Aprobado: Fecha:	
EDICIÓN	00	00			
FECHA	30 Marzo 2010	20 Mayo 2010			

Plan de mejora

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

A1.1.- Informar sobre los servicios que están disponibles en la página Web.

A1.2.- Poner novedades de la Escuela en nuestra página Web, a través de la herramienta PCASUS.

A2 Incrementar el uso del certificado de firma electrónica

A2.1.- Orientar al personal de la Unidad sobre usos del certificado electrónico así como facilitar su consecución y fomentar la formación sobre el mismo.

A2.2.- Hacer un seguimiento de uso mediante un report de correo electrónico.

A4 Revisión del proceso de la tramitación de facturas

A4.1.- Mejorar el proceso a través del seguimiento de indicadores, implantando un sistema basado en procesos.

A5 Mejorar la información de alumnos de nuevo ingreso

A5.1.- 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

A6.1.- Crear una base de datos para mejorar la información que soliciten los clientes al respecto.

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

A7.1.- Publicación en página web y carteles informativos.

A8 Diseñar e implantar un formulario de comunicación de incidencias

A8.1.- Diseñar un formulario para todos los servicios de la Unidad.

A8.2.- Implantar el formulario y hacer un seguimiento de uso.

A9 Mejorar la señalización de las distintas dependencias del Centro.

A9.1.- Crear un indicador dentro de la encuesta a clientes para conocer el grado de satisfacción.

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

A10.1.- Mejorar y actualizar periódicamente la página Web de la Escuela.

A10.2.- Publicar en la página Web los teléfonos y correos electrónicos.

A10.3.- Introducir en la encuesta de satisfacción alguna pregunta sobre los contenidos de la página.

A11 Desarrollar canales de relación y comunicación con los clientes.

A11.1.- Dar publicidad a los procesos de la Unidad.

A11.2.- Crear un teléfono de atención general.

A11.3.- Contestar las quejas y sugerencias realizadas a través de la Web

A11.4.- Crear foros para conocer las demandas e inquietudes de los clientes.

A12 Apoyo a la integración multicultural.

A12.1.- Informar y facilitar el acceso a los diferentes cursos de idiomas impartidos por FORPAS.

A13 Mejorar la disponibilidad de los equipos informáticos.

A13.1.- Uso de partes de avería para acelerar la asistencia, implantando un sistema para el control de los mismos.

A14 Promover el reciclaje.

- A14.1.- Ubicar contenedores de reciclaje de papel y pilas.
- A14.2.- Mejorar la información sobre los puntos de reciclaje.
- A14.3.- Puesta en marcha de reciclaje de consumibles.

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

- A15.1.- Reunirse al menos una vez al año el grupo de trabajo que gestiona las modificaciones sobre el mapa.
- A16 Seguimiento y mejora del manual de mejora y del plan estratégico
- A16.1.- Estudiar la evolución de los objetivos y acciones con el fin de crear nuevas líneas de mejora.

A17 Control y valoración de los indicadores.

A17.1.- 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.

A18 Elaborar y difundir la carta de servicio

A18.1.- Publicar la carta de servicios cuando ésta esté disponible y aprobada.

A19 Establecer compromisos de calidad.

A19.1.- Acercarnos a los compromisos de calidad marcados por RRHH.

A20 Completar la evaluación según el modelo EFQM.

A20.1.- Corregir los problemas que se detectaron en la primera evaluación de calidad según el modelo EFQM.

A21 Información de los planes de formación.

A21.1.- 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.



Plan de Mejora 2010

E.T.S. de Ingeniería Informática

CRONOGRAMA Mejora continua

ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	OK	Desarrollo																							
			2010												2011											
			e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A1.1.- Informar sobre los servicios que están disponibles en la página Web	Ramón Gómez Labrador		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A1.2.- Poner novedades de la Escuela en nuestra página Web, a través de la herramienta PCASUS	Ramón Gómez Labrador		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A2.1.- Orientar al personal de la Unidad sobre usos del certificado electrónico así como facilitar su consecución y fomentar la formación sobre el mismo.	Rosario Ruano León		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A2.2.- Hacer un seguimiento de uso mediante un report de correo electrónico.	Rosario Ruano León		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A4.1.- Mejorar el proceso a través del seguimiento de indicadores, implantando un sistema basado en procesos.	Rosario Ruano León		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A5.1.- Publicación en página web y en grandes carteles informativos de la documentación para la matrícula de nuevo ingreso.	Lidia Fernández Martínez		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A6.1.- Crear una base de datos para mejorar la información que soliciten los clientes al respecto.	Fernando Larrondo Espinosa		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A7.1.- Publicación en página web y carteles informativos.	Isabel Fuentes Yebra		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A8.1.- Diseñar un formulario para todos los servicios de la Unidad.	Federico Reina		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A8.2.- Implantar el formulario y hacer un seguimiento de uso.	Federico Reina		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	D
A9.1.- Crear un indicador dentro de la encuesta a clientes para conocer el grado de satisfacción.	Federico Reina		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d



Plan de Mejora 2010

E.T.S. de Ingeniería Informática

ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	OK	Desarrollo																							
			2010							2011																
A10.1.- Mejorar y actualizar periódicamente la página Web de la Escuela	Ramón Gómez Labrador		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A10.2.- Publicar en la página Web los teléfonos y correos electrónicos.	Ramón Gómez Labrador		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A10.3.- Introducir en la encuesta de satisfacción alguna pregunta sobre los contenidos de la página.	Federico Reina		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A11.1.- Dar publicidad a los procesos de la Unidad.	Rosario Ruano León		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A11.2.- Crear un teléfono de atención general.	José M ^a López Ruiz		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A11.3.- Contestar las quejas y sugerencias realizadas a través de la Web	José M ^a López Ruiz		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A11.4.- Crear foros para conocer las demandas e inquietudes de los clientes.	Ramón Gómez Labrador		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A12.1.- Informar y facilitar el acceso a los diferentes cursos de idiomas impartidos por FORPAS.	Rosario Ruano León		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A13.1.- Uso de partes de avería para acelerar la asistencia, implantando un sistema para el control de los mismos.	Ramón Gómez Labrador		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A14.1.- Ubicar contenedores de reciclaje de papel y pilas.	José M ^a López Ruiz		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A14.2.- Mejorar la información sobre los puntos de reciclaje.	José M ^a López Ruiz		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A14.3.- Puesta en marcha de reciclaje de consumibles.	José M ^a López Ruiz		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d



Plan de Mejora 2010

E.T.S. de Ingeniería Informática

ACCIONES DE MEJORA	RESPONSABLE	OK	Desarrollo																							
			2010												2011											
			e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A15.1.- Reunirse al menos una vez al año el grupo de trabajo que gestiona las modificaciones sobre el mapa.	Rosario Ruano León		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A16.1.- Estudiar la evolución de los objetivos y acciones con el fin de crear nuevas líneas de mejora.	Federico Reina		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A17.1.- 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.	Federico Reina		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A18.1.- Publicar la carta de servicios cuando ésta esté disponible y aprobada	Rosario Ruano León		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A19.1.- Acercarnos a los compromisos de calidad marcados por RRHH.	Rosario Ruano León		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A20.1.- Corregir los problemas que se detectaron en la primera evaluación de calidad según el modelo EFQM.	Rosario Ruano León		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d
A21.1.- 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.	Rosario Ruano León		e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d	e	f	m	a	m	j	jl	a	s	o	n	d