



Proceso de Dirección y Gestión Administrativa UNIDAD ETS DE INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PDGA- 00
	Edición: 00
	Hoja: 1 de 9

PROCESO DE DIRECCION Y GESTION ADMINISTRATIVA

UN08-PDGA-00 Proceso Dirección y Gestión Administrativa
--

Elaborado: Grupo de Trabajo Unidad ETSII Fecha: Ene-08		Revisado: Grupo de Mejora PCASUS Fecha: Feb-08		Aprobado: Fecha:	
EDICIÓN	00	00			
FECHA	24.01.2008	15.02.2008			



Proceso de Dirección y Gestión Administrativa UNIDAD ETS DE INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PDGA- 00
	Edición: 00
	Hoja: 2 de 9

ÍNDICE

	Pág.
1. Definición del proceso	3
2. Destinatarios/clientes	3
3. Objetivos y flujos de salida	4
4. Descripción del proceso	4
5. Representación gráfica	7
6. Indicadores	8
7. Ficha del proceso	9



1. Definición del proceso

Definición funcional de proceso

Conjunto de actividades por las cuales desde la Dirección de Centro se impulsa la gestión administrativa encaminada a la consecución de firmas de convenios tanto internos como externos, así como la organización de actos y eventos.

Límite de entrada

La dirección del Centro recibe petición para la celebración de actos y eventos o para la firma de convenios con entidades públicas o privadas.

Límite de salida

Respuesta a las solicitudes.

2. Destinatarios/clientes

Descripción del cliente

Persona o entidad perteneciente o no a la Universidad de Sevilla que realice una petición de espacios y recursos para la celebración de actos y eventos en las dependencias del Centro y entidades públicas o privadas interesadas en firmar convenios con el Centro.

Clientes externos:

Estudiantes matriculados de la Universidad.

Empresas e Instituciones públicas o privadas.

Clientes internos:

Profesorado, Personal de Administración y Servicios y Unidades Administrativas de la Universidad de Sevilla.



Proceso de Dirección y Gestión Administrativa UNIDAD ETS DE INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PDGA- 00
	Edición: 00
	Hoja: 4 de 9

Necesidades y expectativas

Accesibilidad: El cliente puede realizar su petición a través de formularios de Conserjería, correo electrónico, fax o petición por escrito al equipo de Dirección.

Comunicación: El cliente recibe la contestación a su petición de forma clara y sencilla y a través del medio que le resulte más cómodo y accesible, con indicación de la disponibilidad de los recursos solicitados o posibles alternativas.

Cortesía: El cliente recibe un trato amable y adecuado en todo momento de la tramitación del proceso, se le facilita información y colaboración puntual a sus demandas.

3. Objetivos y flujos de salida

Objetivos del proceso

Facilitar la formación e integración de los alumnos del Centro en el ámbito empresarial a través de la firma de convenios con empresas públicas o privadas. Así como establecer los mecanismos con los que cuenta el Centro para facilitar la disponibilidad de recursos humanos y materiales propios, en la organización de actos y eventos para satisfacer las necesidades de los clientes.

4. Descripción del proceso

La ETSII de la Universidad de Sevilla, ofrece a sus alumnos la posibilidad de obtener créditos mediante la realización de prácticas en empresas o instituciones que tienen la consideración de actividad académica y están supervisadas por la Escuela y que requieren previamente la firma de un convenio.

Por otro lado, la multiplicidad de actos y eventos que se organizan en el Centro hace que sea considerado como una pieza clave de la gestión administrativa de la Unidad. La gestión de la Organización de actos y eventos requiere de la utilización de herramientas que nos faciliten las tareas de



organización y control de recursos para conocer en todo momento el estado de operatividad de los espacios, equipos y personal que participen en la actividad.

Secuencia de tareas / actividades

Descripción de las tareas del proceso:

1 Cliente interno o externo

Solicita autorización para celebración convenios de formación académica o solicitud de petición de organización de actos.

2 Centro

Registra la solicitud y la remite a los órganos de Dirección para su estudio.

3 Centro

- Informa de la tipología de Modalidad y del impreso normalizado para la firma del convenio en el caso de las prácticas.
- En el caso de la organización de actos y eventos, se comunica al cliente la reserva efectuada y del presupuesto a abonar por esta reserva, si procede, según normativa de la Universidad en concepto de cesión de espacios. Si no hay disponibilidad se comunica al cliente y se le ofrece la posibilidad de recurrir a otras fechas disponibles o a solicitar espacio en otros Centros de la Universidad de Sevilla.

4 Cliente interno o externo

- La persona o empresa envía al Centro impreso normalizado junto con la documentación requerida para la firma del convenio.
- Confirma la reserva.



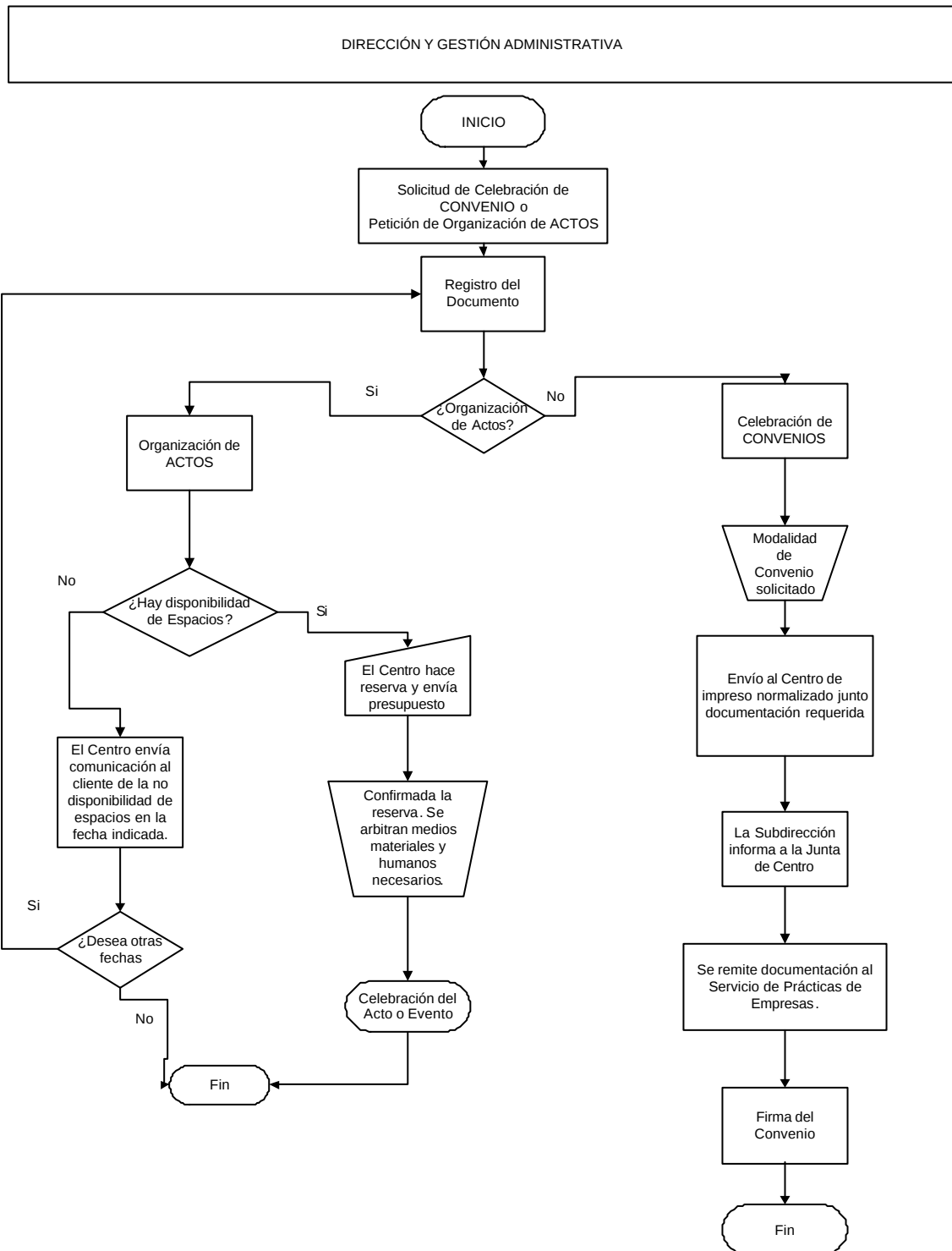
5 Centro

- Informa a la Junta de Centro y remite documentación al Servicio de Prácticas de Empresas.
- Arbitra los medios para preparar las instalaciones y confirmar el buen funcionamiento de los medios audiovisuales, megafonía, iluminación, climatización, etc..., limpieza del espacio que se va a utilizar y disponibilidad de personal de apoyo a la organización del evento.

6 Cliente interno o externo

- Servicio de Prácticas de Empresa envía convenio al Centro para su firma.
- Celebra el acto o evento en las dependencias del Centro.

Diagrama de flujo UN08-LDGA-00





6. Indicadores

Cumpliendo con los parámetros de calidad, se detectan aspectos del proceso susceptibles de mejora. Los siguientes indicadores nos medirán satisfacción del cliente en las distintas formas de conseguir la información, y los indicadores de proceso indicando si es útil el proceso para mejorar.

Elaboración de indicadores

- Número de solicitudes atendidas en plazo.

Ficha del Indicador

FICHA DE INDICADOR					
Código	UN08-I1DGA-00				
Denominación	Porcentaje de peticiones atendidas en plazo.				
Forma de cálculo	Nº de peticiones atendidas en 7 días x 100 / nº total de solicitudes recibidas				
Valores	Umbral o Standard		Valor de meta		
	10 días		> 30% en 7 días		
Responsables	De medición:	Responsable de Órganos de Gobierno. José Antonio Cabrera Sánchez			
	De seguimiento:	Administradora de Gestión de Centro. Rosario Ruano León			
Fuentes de Información	Registro de entrada de solicitudes y registro de salida, peticiones y contestaciones por correo electrónico y vía fax.				
Periodicidad	Anual				
Histórico de cambios	Edición:	Fecha:	Cambios:		



Proceso de Dirección y Gestión Administrativa UNIDAD ETS DE INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PDGA- 00
	Edición: 00
	Hoja: 9 de 9

7. Ficha del proceso

Nombre de proceso: DIRECCIÓN Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA				Código: UN08-FDGA-00	
Definición: Conjunto de actividades por las cuales desde la Dirección del Centro se impulsa la Gestión Administrativa encaminada a la consecución de firmas de convenios tanto internos como externos, así como la organización de actos y eventos.					
Propietario: Administradora de Gestión de Centro .Rosario Ruano León.					
Límites:		De Entrada:		De Salida:	
		Recepción de peticiones en Dirección.		Respuesta a la petición del cliente de forma clara y sencilla.	
Destinatarios/Clientes		Persona o entidad pública o privada interesadas en la celebración de actos y eventos o en la firma de convenios			
Indicadores	Porcentaje de solicitudes atendidas en plazo.				
Histórico de cambios:		Edición:	Fecha:	Cambios:	
		00	Febrero 2008		