



**Proceso de
Mejora Continua**
UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA
INFORMÁTICA

UN08-PMC-00

Edición: 00

Hoja: 1 de 8

PROCESO DE MEJORA CONTINUA

UN08-PMC-00

Proceso de Mejora Continua

Elaborado: Grupo de Trabajo Secretaría		Revisado: Grupo de Mejora PCASUS		Aprobado:	
Fecha: Marzo-2010		Fecha: Marzo-2010		Fecha:	
EDICIÓN	00				
FECHA					



Proceso de Mejora Continua UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PMC-00
	Edición: 00
	Hoja: 2 de 8

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	6
6. Indicadores	7
7. Ficha del proceso	8



Proceso de Mejora Continua UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PMC-00
	Edición: 00
	Hoja: 3 de 8

1. Definición del proceso

Definición funcional de proceso

Proceso por el cual se canaliza, estudia, analiza y se planifican mejoras para la consecución de objetivos y prestar los mejores servicios a nuestros clientes y a la sociedad, con una administración accesible y moderna.

Límite de entrada

Informe de Autoevaluación de la Unidad.

Límite de salida

Informe de Evaluación externa de la Unidad.

2. Destinatarios/clientes

Descripción del cliente

Individuos que necesiten de los servicios ofrecidos en el Centro.

Clientes externos:

Alumnos matriculados en el Centro, Centros y Servicios Universidades y otras entidades.

Clientes internos:

Profesorado y Personal de Administración y Servicios que presta servicios en la Universidad de Sevilla.



Proceso de Mejora Continua UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA INFORMÁTICA	UN08-PMC-00
	Edición: 00
	Hoja: 4 de 8

Necesidades y expectativas

Accesibilidad:

Los clientes pueden acceder a la información relativa a los distintos informes sobre el proceso de Autoevaluación a través de la página web de la Escuela.

Comunicación:

El cliente recibe información sobre la evolución de la autoevaluación de la Unidad de forma clara y sencilla y a través del medio que le resulte más cómodo y accesible.

Cortesía:

Los clientes reciben un trato amable y adecuado en todas las comunicaciones relativas a la evaluación de la Unidad.

3. Objetivos y flujos de salida

Objetivos del proceso

Estudiar, planificar e implantar las posibles mejoras surgidas para la consecución de los objetivos marcados por la Unidad.

4. Descripción del proceso

Tareas realizadas en el proceso:



Secuencia de tareas / actividades

Descripción de las tareas del proceso:

1 Comité de Autoevaluación

De acuerdo a un cronograma para las sesiones de Autoevaluación, realiza el Informe de Autoevaluación de la Unidad.

2 Comité de Autoevaluación

Remite dicho Informe para su conocimiento al Grupo de Mejora de la Escuela y se da difusión a través de la web del Centro.

3 Comité de Autoevaluación

Estudia, clasifica y planifica las áreas de mejoras a implantar en los distintos servicios del Centro.

4 Comité de Autoevaluación

Remite calendario de seguimiento de las distintas áreas de mejoras a implantar.

5 Centro

Remite Informe de Autoevaluación para su evaluación externa.

6 Equipo Evaluador

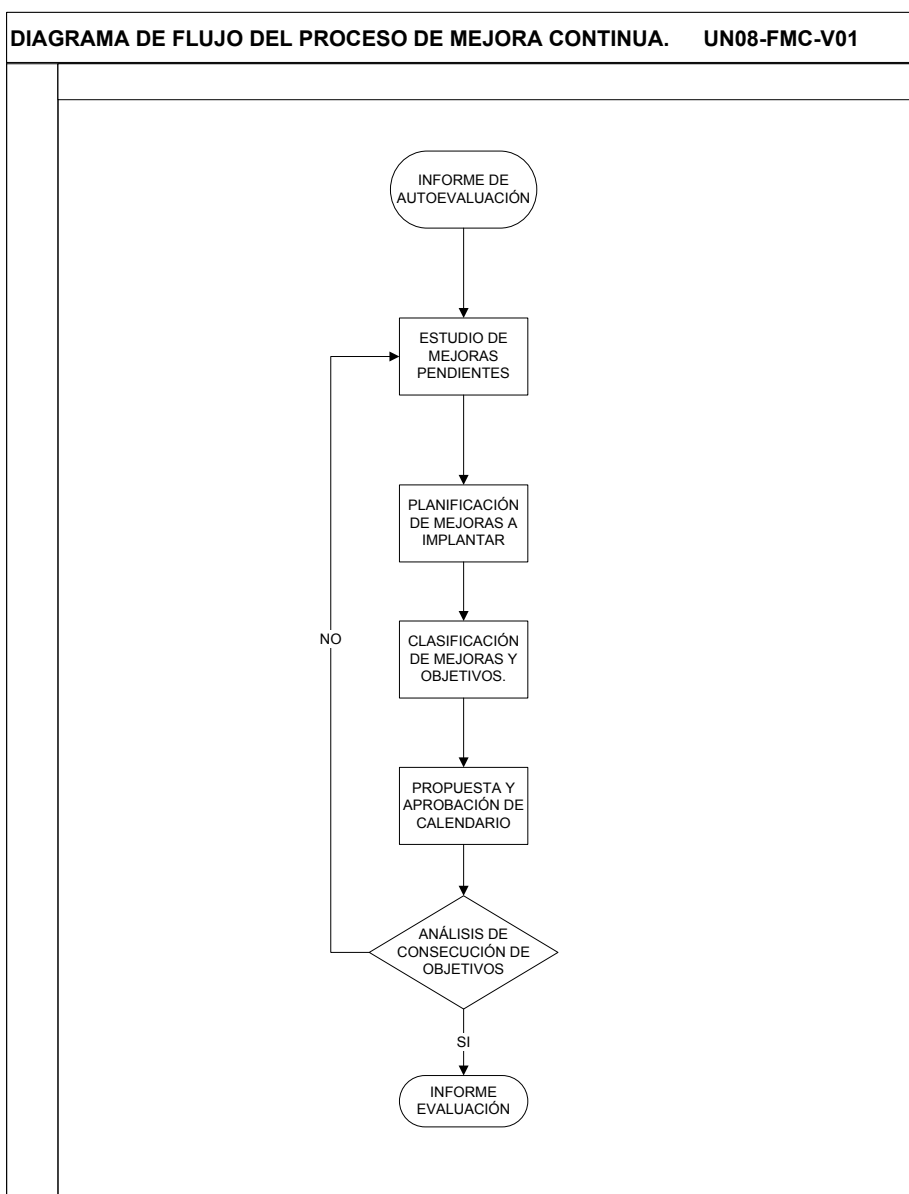
Realiza una auditoría a distintos miembros del Comité de Autoevaluación

7 Equipo Evaluador

Remite Informe de Evaluación al Centro.

5. Representación gráfica

Diagrama de flujo





6. Indicadores

FICHA DE INDICADOR					
Código	UN08-I1MC-00				
Denominación	PUNTUACION OBTENIDA EN LA EVALUACION				
Descripción	Este indicador nos permitirá conocer el resultado de las mejoras conseguidas				
Forma de cálculo	Informe evaluación EFQM				
Valores	Umbral o Standard			Valor de meta	
	120 PUNTOS			300 PUNTOS	
Responsables	De medición:	Técnico Espec.Laboratorio Informática - José Manuel Alonso Moral			
	De seguimiento:	Administradora de Centro Universitario – Rosario Ruano León			
Fuentes de Información	Informe evaluación				
Periodicidad	Cada 3 años				
Histórico de cambios	Edición:	Fecha:	Cambios:		
	00	Marzo 2010			



**Proceso de
Mejora Continua**
UNIDAD E.T.S. INGENIERÍA
INFORMÁTICA

UN08-PMC-00

Edición: 00

Hoja: 8 de 8

7. Ficha del proceso

Nombre de proceso: MEJORA CONTINUA				Código: UN08-PMC-00	
Definición: Proceso por el cual la Unidad, en base a los resultados obtenidos en la autoevaluación EFQM establece un plan de Mejora para obtener mayor eficacia y eficiencia en los servicios prestados a los clientes.					
Propietario: Grupo de Mejora de la Unidad					
Límites:		De Entrada:		De Salida:	
		Informe de autoevaluación		Informe de la evaluación EFQM	
Destinatarios/Clientes		Internos: PDI y PAS. Externos: Alumnos, Centros y Servicios Universidades y otras entidades.			
Indicadores		PUNTUACION OBTENIDA EN LA EVALUACION			
Histórico de cambios:		Edición:	Fecha:	Cambios:	
		00	Marzo 2010		