



PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN

SERVICIO DE SELECCIÓN Y FORMACIÓN

Diciembre 2005
(Actualizado Diciembre 2006)



ÍNDICE

1.- GRUPO DE TRABAJO	3
2.- INTRODUCCIÓN	4
3.- DEFINICIÓN DE LA MISIÓN.....	5
4.- EJES ESTRATÉGICOS.....	6
5.- MATRIZ DAFO	7
6.- VISION.....	8
7.-OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.....	9
• Selección del Componente Humano.....	9
• Formación del Componente Humano.....	9
• Sistema de Dirección y Organización.....	9
• Económico-Financiero.....	9
• Infraestructuras.....	9
• Tecnologías.....	9
• Sistema de Información y Comunicación	9
8.- CRITERIOS DE MEDIDA	10
• Eje Estratégico: Selección del Componente Humano.....	10
• Eje Estratégico: Formación del Componente Humano.....	10
• Eje Estratégico: Dirección y Organización	11
• Eje Estratégico: Económico-Financiero.....	11
• Eje Estratégico: Infraestructuras	12
• Eje Estratégico: Tecnologías.....	12
• Eje Estratégico: Sistema de Información y Comunicación	12
9.- ACCIONES.....	13
Eje Estratégico: Selección del Componente Humano.....	13
Eje Estratégico: Formación del Componente Humano	13
Eje Estratégico: Dirección y Organización	13
Eje Estratégico: Económico-Financiero.....	14
Eje Estratégico: Infraestructuras.....	14
Eje Estratégico: Tecnologías.....	14
Eje Estratégico: Sistema de Información y Comunicación.....	14



1.- GRUPO DE TRABAJO

- Francisco Candela Jaén
- Ana Echeveste Tellería
- Yolanda Gil Barranco
- Mercedes Planelles Espinós
- José M. Prieto Tárraga
- Rosa Valencia Rodríguez

2.- INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico del Servicio de Selección y Formación, impulsado por la Gerencia de nuestra Universidad, se encuadra dentro del ámbito del Plan Estratégico de Gestión, presentado en octubre de este mismo año, como una segunda fase del mismo.

Para su elaboración el Grupo de Trabajo ha desarrollado su actividad mediante reuniones periódicas, asesorados técnicamente en todo momento por Alberto Jorge Acosta mediante sesiones formativas, a la par que con sus aportaciones y aclaraciones.

Se ha tratado de conjugar la selección y la formación en una concepción renovada para componer, en su medida, el plan estratégico de gestión de la UA, integrando dos enfoques con las siguientes metas:

- La selección del personal, ajustada al equilibrio entre la legislación y las necesidades del trabajo a desarrollar en el contexto de la organización, combinando los procesos externos con los de selección interna.
- La formación del personal, para dotarlo de las competencias necesarias al tiempo que se facilite el desarrollo de la persona.

En definitiva, el plan estratégico de éste servicio tiende a posibilitar, a través de las líneas estratégicas de la selección y la formación, el desarrollo del potencial del componente humano para coadyuvar al cumplimiento del plan general de la gerencia.

Por último, queremos manifestar nuestro agradecimiento al resto de compañeros del Servicio, por su apoyo y colaboración en todo el proceso.

Grupo de Trabajo del Plan Estratégico de Gestión
del Servicio de Selección y Formación



3.- DEFINICIÓN DE LA MISIÓN

La misión del Servicio de Selección y Formación de la Universidad de Alicante es la gestión eficiente de la selección del Personal Docente e Investigador y la selección y formación del Personal de Administración y Servicios, para garantizar que el elemento humano de la organización sea el más competente en el desarrollo de sus funciones.

VALORES

Los valores que orientan el cumplimiento de la misión son:

- RESPONSABILIDAD SOCIAL
- PROFESIONALIDAD
- TRANSPARENCIA
- FLEXIBILIDAD



4.- EJES ESTRATÉGICOS

- SELECCIÓN DEL COMPONENTE HUMANO
- FORMACIÓN DEL COMPONENTE HUMANO
- DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN
- ECONÓMICO FINANCIERO
- INFRAESTRUCTURAS
- TECNOLOGÍAS
- SISTEMA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

5.- MATRIZ DAFO

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
F1	<ul style="list-style-type: none"> • Elemento humano: <ul style="list-style-type: none"> ○ Experiencia ○ Rapidez de respuesta 	O1	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevas tecnologías
F2	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgación de los procesos. Información 	O2	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo y ejecución del Plan Estratégico de Gestión
F3	<ul style="list-style-type: none"> • Definición de la estructura del Servicio 	O3	<ul style="list-style-type: none"> • Oferta formativa
F4	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión participativa 	O4	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliación del Campus
F5	<ul style="list-style-type: none"> • Alto grado de eficacia y responsabilidad 	O5	<ul style="list-style-type: none"> • Conciliación de la vida personal y laboral
DEBILIDADES		AMENAZAS	
D1	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de indicadores de resultados y rendimientos 	A1	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de dirección participativa del equipo de gobierno
D2	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de un sistema de comunicación interna 	A2	<ul style="list-style-type: none"> • Marco legal <ul style="list-style-type: none"> ○ Permanente cambio legislativo ○ Ambigüedad normativa
D3	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de una aplicación informática integrada 	A3	<ul style="list-style-type: none"> • Retroceso de la financiación
D4	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección participativa no consolidada 	A4	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de reconocimiento hacia el personal del Servicio
D5	<ul style="list-style-type: none"> • Indefinición de procesos de gestión 	A5	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de espacio y medios



6.- VISION

Se define la visión como el estado ideal que se pretende alcanzar.

El Servicio de Selección y Formación quiere ser reconocido en el futuro como una unidad administrativa que:

- Desarrolla un sistema de selección de personal basado en los principios de igualdad, mérito y capacidad, coherente con los procesos y los objetivos de la institución que permite incorporar al personal más competente.
- Gestiona una formación dinamizadora, ágil, personalizada y multidisciplinar, generada mediante la participación responsable de las diferentes unidades administrativas, que revierte directamente en el desarrollo óptimo de cada uno de los puestos de trabajo y contribuye a la formación integral de la persona.
- Dirige estratégicamente con un estilo de liderazgo participativo apoyado en una estructura de gestión adecuada y en procedimientos integrados con otros servicios, lo que permite la adaptación a los cambios, la mejora continua y la implicación en un proyecto común.
- Dispone de una asignación económica que permite desarrollar los objetivos estratégicos del Servicio y se ha incrementado la captación de los recursos externos.
- Cuenta con las instalaciones y los equipamientos necesarios, a fin de lograr un modelo óptimo de Servicio encaminado a mejorar el grado de satisfacción de los usuarios, facilitando el desarrollo de las actividades profesionales.
- Desarrolla y explota las posibilidades que ofrecen los medios tecnológicos para gestionar de manera integral y flexible todos los procesos relativos al Servicio y disponer de forma automática e instantánea de toda la información actualizada facilitando el análisis y la toma de decisiones.
- Gestiona la información relevante, estructurándola y normalizándola, con el objetivo de atender las necesidades y demandas planteadas por los usuarios; ofreciendo una información transparente, inmediata y completa y encuadrada en un sistema de comunicación eficaz.

7.-OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- ***Selección del Componente Humano***

Establecer un sistema de selección que permita la incorporación e integración real del personal adecuado a las necesidades de la Institución, conforme a las directrices fijadas por los órganos de gobierno y el ordenamiento jurídico.

- ***Formación del Componente Humano***

Conseguir que el componente humano sea eficiente en las competencias que tiene encomendadas o las que se le van a encomendar en el futuro, entendiendo su formación como el aumento gradual de las mismas.

- ***Sistema de Dirección y Organización***

Implantar la dirección estratégica con un estilo participativo y desarrollar su aplicación integrándola en la “vida diaria del Servicio” a todos los niveles, basada en una organización adecuada a las competencias del mismo y apoyada en una gestión transversal con otras unidades posibilitando que el personal del mismo sea el más competente para el desarrollo del Servicio.

- ***Económico-Financiero***

Gestionar los recursos económicos necesarios para desarrollar y materializar los objetivos estratégicos del Servicio.

- ***Infraestructuras***

Realizar los trámites necesarios para la obtención del espacio preciso para el desarrollo óptimo de las funciones y la dotación de los equipamientos que favorezcan su cumplimiento de forma más eficiente.

- ***Tecnologías***

Implantar un sistema de gestión basado en la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) que favorezca la realización eficiente de las tareas del servicio y permita la flexibilización e integración de procesos propios y vinculados.

- ***Sistema de Información y Comunicación***

Establecer un sistema para la correcta identificación, distribución y aprovechamiento de la información generada por el Servicio y lograr un óptimo manejo de la misma mediante medios eficaces de comunicación.

8.- CRITERIOS DE MEDIDA

- Eje Estratégico: Selección del Componente Humano*

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Porcentaje de puestos de trabajo vacantes y dotados presupuestariamente convocados	90%
Porcentaje de atención de solicitudes de convocatoria de puestos de trabajo vacantes	100%
Porcentajes de plazas convocadas y cubiertas	90%
Número de personas que solicitan participar en la convocatoria de cada puesto	Mínimo de 5
Porcentaje de constitución de bolsas de trabajo a partir de los procesos selectivos	75%
Porcentaje de agilización de la tramitación de los procesos que conllevan las convocatorias	95%
Grado de satisfacción de los usuarios de cada proceso	95%
Porcentaje de errores en las convocatorias imputables a la gestión del servicio	5%
Porcentaje de solicitudes de consulta y/o reclamación relativas a la gestión del servicio atendidas de forma inmediata	95%
Porcentaje de conclusión de procesos con plan de acogida	50%

- Eje Estratégico: Formación del Componente Humano*

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Porcentaje de adecuación entre programas de formación y necesidades	90%
Porcentaje de idoneidad de los contenidos	90%
Porcentaje de idoneidad del profesorado para impartir formación	90%
Grado de transferencia de conocimientos	80%-60%
Porcentaje de personal de nuevo ingreso que recibe plan de acogida	100%
Porcentaje de evaluación de la satisfacción de las acciones formativas	100%
Porcentaje de acciones formativas contrastadas	50%

- *Eje Estratégico: Dirección y Organización*

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Porcentaje de formación necesaria recibida por el personal del servicio en materia de diseño de procedimientos y dirección por objetivos	100%
Manuales de procesos claves elaborados	100%
Porcentaje de procedimientos de gestión acreditados por normas ISO	25%
Porcentaje objetivos definidos y debidamente documentados, a cada uno de los niveles correspondientes	100%
Porcentaje de trabajadores del servicio con elaboración de sus objetivos consensuados	100%
Porcentaje de puestos del servicio analizados para realizar su diseño	100%
Porcentaje de implantación del sistema informático integral para la gestión de la selección y formación	100%
Uso del sistema de comunicación interna por todo el personal	70%
Porcentaje de cumplimiento del Plan de Mejora que se apruebe resultante de la evaluación de calidad del Servicio	70%
Nº de acciones que se organicen para explicar los procesos que se realizan en cada puesto de trabajo.	10 anuales
Porcentaje de horas anuales empleadas en formación de tecnologías y herramientas informáticas que reciba el personal del servicio	10%
Resultado de las encuestas para la medición de la dirección participativa	7 sobre 10
Nº de informes de los grupos de trabajo internos	10 anuales
Porcentaje de elaboración de la carta de Servicios	100%

- *Eje Estratégico: Económico-Financiero*

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Porcentaje de diagnóstico de prioridad del gasto	100%
Porcentaje de control de la ejecución de proyectos y su cobertura financiera	100%
Porcentaje de establecimiento de indicadores de seguimiento que permitan evaluar el desarrollo administrativo de las acciones, así como su ejecución presupuestaria	90%
Porcentaje de establecimiento de indicadores de satisfacción, orientados a medir la percepción de los usuarios	90%
Porcentaje de convenios materializados	90%
Incremento en la participación de subvenciones	2%

- *Eje Estratégico: Infraestructuras*

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Incremento de la superficie concedida al Servicio	25%
Incremento en la calidad y/o calidad del equipamiento del servicio	85%
Resultado de encuestas de satisfacción a los usuarios y de clima laboral al personal del Servicio	5 sobre 7

- *Eje Estratégico: Tecnologías*

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Porcentaje de información disponible directamente en formato digital relativa a los aspirantes a pruebas selectivas	70%
Porcentaje de procesos automatizados en los procedimientos del Servicio	90%
Porcentaje de implementación de procedimientos de inscripción automatizados	50%
Porcentaje de usuarios que pueden acceder a la información formativa de su expediente	90%
Porcentaje de implementación del sistema informático integrado	100%

- *Eje Estratégico: Sistema de Información y Comunicación*

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Grado de satisfacción en atención a las quejas y reclamaciones planteadas	90%
Porcentaje de encuestas cumplimentadas	60%
Porcentaje de participación del personal en las reuniones del Servicio	100%
Incremento del número de visitas a la página web del Servicio	10%
Porcentaje de usuarios que acceden a la información de su propio expediente	90%
Incremento del número de consultas/respuestas realizadas on-line	30%

9.- ACCIONES

Eje Estratégico: Selección del Componente Humano

- Elaborar manuales de gestión de aplicación de la norma.
- Conciliación de los procesos administrativos que realiza el servicio y los procesos normativos elaborados por los órganos de gobierno.
- Rediseño de procesos administrativos que permitan optimizar el funcionamiento de los órganos de selección.
- Desarrollar la gestión emanada de la oferta de empleo de PAS y de la modificación de plantilla de PDI.
- Diseñar los procesos de modo que permitan la cobertura de plazas en el tiempo estrictamente necesario.
- Concluir los procesos selectivos mediante un plan de acogida

Eje Estratégico: Formación del Componente Humano

- Contrastar el impacto de las acciones formativas en una misma persona
- Definir los objetivos a conseguir a través de la formación.
- En coordinación con los Directores de Servicio y los responsables de las distintas unidades:
- Análisis y diagnóstico de necesidades de formación.
- Elaborar catálogo de cursos por áreas y/o puestos.
- Implementar formación.
- Definir el modelo formativo: explicación de los diferentes tipos de acciones formativas que se van a desarrollar
- Implantar e-learning: realizando acciones formativas mediante el uso de las TIC
- Establecer sistemas de acreditación de conocimientos en distintas áreas formativas.
- Establecer una metodología de evaluación de la formación que permita medir la eficacia y la satisfacción de los programas formativos.
- Implantar el plan de acogida para los nuevos trabajadores de la Universidad de Alicante.

Eje Estratégico: Dirección y Organización

- Elaboración de los manuales de los procesos clave del Servicio.
- Aplicar la acreditación de los procedimientos en la línea que establezca la Gerencia en materia de normas ISO.
- Implantar la dirección por objetivos en todas las unidades del Servicio.
- Realizar el análisis y diseño de todos los puestos de trabajo del Servicio.
- Implantar el sistema informático integral para la gestión de la selección y la formación.

- Implantar un sistema de comunicación interna eficaz, ágil y atractivo para su uso.
- Conseguir que se establezca un sistema de dimensionamiento de plantilla que ajuste el número de efectivos al Servicio.
- Aplicar el Plan de Mejora que se apruebe como resultado de la evaluación de la calidad.
- Formar al personal del Servicio sobre los procesos que se aplican en su puesto de trabajo.
- Incrementar la formación del personal del Servicio para mejorar sus competencias y el aprovechamiento de las tecnologías.
- Elaborar el sistema de medición de la implantación de la dirección participativa.
- Establecer grupos de trabajo integrado por personas de distintos Servicios.
- Creación de grupos de trabajo interno para el impulso de los objetivos.
- Elaboración de la carta de Servicios

Eje Estratégico: Económico-Financiero

- Implementar el Plan estratégico de gestión.
- Desarrollar el know-how acumulado en los últimos años por nuestro Servicio.
- Satisfacer las demandas de formación.
- Captar recursos externos mediante convenios de asesoramiento o formación.
- Participar en convocatorias de subvenciones para la formación.
- Mejorar la gestión y utilizar de manera más eficaz los recursos humanos y materiales.
- Control de la ejecución de proyectos

Eje Estratégico: Infraestructuras

- Realizar un informe de necesidades y situación actual de espacios y equipamientos.

Eje Estratégico: Tecnologías

- Implementación tecnológica integrada de los procesos de gestión.
- Informar a los usuarios sobre los recursos tecnológicos disponibles en el servicio.
- Implantar formación on-line.
- Implantar un plan de digitalización de documentos de archivo esenciales.

Eje Estratégico: Sistema de Información y Comunicación

- Establecer un sistema de comunicación interna con plataforma tecnológica.
- Disponer de una aplicación integrada que permita compartir la información entre las distintas unidades.
- Implantar una línea de atención a usuarios.
- Establecer formularios que recojan procedimientos de consulta, reclamación o queja.



- Mejorar la comunicación externa.
- Permanente actualización de la información emitida por el Servicio.
- Usar la página web como medio de información básico del Servicio.
- Tratamiento estadístico y valoración de la información.
- Reuniones mensuales del servicio con su personal.