



PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN

SERVICIO DE ALUMNADO

INTRODUCCIÓN

La presentación del Plan Estratégico de Gestión de la Universidad de Alicante fue el primer paso para la implantación de un sistema de dirección estratégica de nuestra universidad. Tras él han llegado la elaboración de los planes de los Centros y Servicios y el establecimiento del marco para el Plan Estratégico de la Universidad de Alicante.

El Plan Estratégico del Servicio de Alumnado recoge el testigo y asume su papel y la parte de responsabilidad que le corresponde en la construcción de un sistema de calidad en la gestión. Sigue las directrices marcadas por el Plan Estratégico de Gestión, y en su redacción hemos tenido como referencia el hecho de que nuestro plan se integra en éste y, por tanto, también en el Plan Estratégico General.

El proceso de reflexión previo ha sido el mismo: en primer lugar, una toma de conciencia de nuestras funciones, de los procesos que llevamos a cabo y de la gestión de nuestros recursos. Hemos analizado nuestras fortalezas y debilidades, y finalmente hemos establecido los objetivos que creemos que nos pueden ayudar a mejorar nuestra gestión y a lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios en las mejores condiciones de calidad posibles.

El Plan Estratégico de nuestro Servicio quiere ser una herramienta eficaz para nuestro trabajo diario. El compromiso del personal lo hará posible. El grupo humano del Servicio de Alumnado trabaja y ha trabajado en todo momento con esfuerzo para el cumplimiento de sus funciones y de los objetivos marcados. Sin duda, son las personas las que crean valor añadido a una organización, en este caso al Servicio de Alumnado: su eficacia y su compromiso son en sí mismos garantía de calidad. Y a partir de ahora, tenemos además a nuestra disposición nuevas herramientas que nos van a ayudar a tomar decisiones y a emprender acciones de mejora, y la elaboración del Plan Estratégico es una de ellas; quizás la herramienta básica, ya que el saber quiénes somos, de dónde venimos, a dónde vamos, y en qué condiciones queremos llegar, es imprescindible para ser y para mejorar.

Agradecemos, para terminar, la doble oportunidad que la Universidad nos ha brindado al posibilitar, por una parte, nuestra participación en la elaboración del Plan Estratégico de Gestión, y al atender, por otra, una necesidad largo tiempo sentida de analizar y reflexionar sobre las actuaciones directas en el cumplimiento de nuestros cometidos y nuestras aportaciones al ámbito general, todo ello con vistas a la mejora de la calidad en el servicio prestado al estudiante y a la comunidad universitaria.

PLAN ESTRATÉGICO DEL SERVICIO DE ALUMNADO DE LA UNIVERSIDAD DE ALICANTE

MISIÓN

La misión del Servicio de Alumnado es gestionar los procesos administrativos de carácter general, relacionados fundamentalmente con el alumnado a lo largo de su vida académica, siguiendo los principios de eficacia y transparencia, mediante la planificación de objetivos, el análisis, evaluación y mejora continuos de procesos, apoyado en la profesionalidad y compromiso del factor humano, y la utilización racional de los medios disponibles.

VALORES

- EFICACIA
- TRANSPARENCIA
- PROFESIONALIDAD
- COMPROMISO
- RACIONALIDAD

Eficacia: capacidad para cumplir con los objetivos propuestos

Transparencia: claridad de nuestras funciones, tareas y procesos para los clientes y usuarios

Profesionalidad: competencia y responsabilidad en la ejecución de las tareas encomendadas

Compromiso: obligación contraída e implicación del grupo humano en el ejercicio de sus funciones

Racionalidad: sencillez y lógica en la tramitación de los procesos y el uso de los recursos de que dispone el Servicio, evitando en lo posible la excesiva burocratización

EJES ESTRATÉGICOS

- DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN
- COMPONENTE HUMANO
- TECNOLOGÍA
- COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN
- GESTIÓN DE PROCESOS GENERALES DEL ALUMNO
- INTERACCIÓN CON OTROS ORGANISMOS

ANÁLISIS DAFO

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	
F1	Profesionalidad y compromiso del factor humano	O1	Integración en el Espacio Europeo de Educación Superior
F2	Alto nivel de informatización de los procesos	O2	Elaboración del Plan Estratégico de la Gerencia de la Universidad
F3	Estilo de dirección participativa	O3	Entorno dinámico que obliga al cambio
F4	Adecuada estructura organizativa	O4	Accesibilidad al conocimiento y a la información especializada
F5	Alta disposición al cambio	O5	Situación, diversidad y climatología de la provincia
DEBILIDADES		AMENAZAS	
D1	Falta de manuales de procedimiento	A1	Incertidumbres en torno a las repercusiones del modelo EEES
D2	Falta de formación específica	A2	Variación del número de alumnos
D3	Distinto grado de compromiso de las personas	A3	Cambios continuos de normativa
D4	Falta de equipo estable	A4	Dependencia de la gestión de otras unidades
D5	Improvisación en la gestión orientada a los resultados	A5	Imposición de criterios externos en la planificación y gestión: normas, procesos y calendarios

VISIÓN

Gracias a la dirección estratégica y participativa en el Servicio de Alumnado, las funciones y los objetivos están claramente definidos y le permiten anticiparse y adecuarse a los cambios que van surgiendo en cada momento. La gestión de todos los procesos del Servicio se planifica, organiza y define estratégicamente y con claridad para la consecución de sus objetivos. Estos procesos están sujetos a un análisis y revisión continuados para la obtención de resultados de calidad.

El equipo humano, núcleo de la gestión, está altamente motivado y dispone de una formación específica adecuada para el desarrollo de su trabajo en un ambiente laboral propicio.

El Servicio tiene el soporte tecnológico necesario para el cumplimiento de sus objetivos, y el equipo humano está capacitado para lograr su máximo rendimiento.

Se dispone de unos adecuados canales de información y comunicación tanto con el resto de las unidades de la Universidad como con los organismos externos y los usuarios.

Las relaciones del Servicio con los Organismos con los que interactúa son fluidas y facilitan la gestión para ofrecer un mejor servicio a nuestros usuarios.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN

Implantar una dirección estratégica que permita cumplir los objetivos y funciones marcados y que sean lo suficientemente flexibles como para adaptarse a los cambios, además de propiciar la participación y el compromiso del equipo humano.

COMPONENTE HUMANO

Diseñar e implantar un sistema que permita el máximo desarrollo del potencial humano, que genere el ambiente laboral adecuado y facilite la implicación en las tareas del Servicio de un equipo con la formación específica necesaria y la motivación adecuada.

TECNOLOGÍA

Disponer de un soporte tecnológico adecuado, funcional y flexible para el cumplimiento de las funciones del Servicio, y obtener su máximo rendimiento.

COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Garantizar la fluidez de la información y comunicación con las demás unidades de la organización, los organismos externos y los usuarios.

GESTIÓN DE PROCESOS GENERALES DEL ALUMNO

Planificar, organizar y definir de forma continua los procesos del Servicio, ejecutándolos con eficacia.

INTERACCIÓN CON OTROS ORGANISMOS

Lograr unas relaciones ágiles y efectivas con los Organismos con los que interactúa, y que éstas discurran por los canales adecuados con el fin de garantizar el servicio a los usuarios.

CRITERIOS DE MEDIDA**EJE ESTRATÉGICO: DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN**

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Porcentaje de satisfacción con la dirección a través de encuestas	5 sobre 7
Porcentaje de actividades con manual de procedimiento	60%
Porcentaje de objetivos cumplidos	70%
Porcentaje de utilización de los manuales de procedimiento	80%
Porcentaje de procesos acreditados por la norma ISO9001	15%
Porcentaje de participación e iniciativas del equipo	100%
Grado de adaptación de nuevas actividades a la estructura del Servicio	100%

EJE ESTRATÉGICO: COMPONENTE HUMANO

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Grado de satisfacción con el clima socio-laboral a través de encuestas	5 sobre 7
Grado de satisfacción del equipo	6 sobre 7
Grado de implicación del equipo	5 sobre 7
Grado de motivación del equipo	5 sobre 7
Porcentaje de cursos de formación adecuados a las actividades del Servicio	60%

EJE ESTRATÉGICO: TECNOLOGÍA

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Porcentaje de equipos informáticos actualizados en hardware y software	90%
Porcentaje de equipos obsoletos	10%
Grado de adaptación del software a las tareas del Servicio	100%

EJE ESTRATÉGICO: COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Grado de implantación de los canales de comunicación	100%
Porcentaje de páginas web actualizadas en los dos idiomas oficiales	100%
Porcentaje de respuestas obtenidas a las consultas realizadas por el Servicio	60%
Porcentajes de respuesta a consultas y trámites, en relación con el tiempo previamente establecido	90%
Grado de satisfacción de los usuarios internos y externos con la comunicación e información ofrecidas por el Servicio	5 sobre 7

EJE ESTRATÉGICO: GESTIÓN DE PROCESOS GENERALES DEL ALUMNO

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Porcentaje de manuales de procesos actualizados	100%
Porcentaje de cartas de servicios elaboradas	80%
Grado de ejecución de las tareas programadas	100%
Grado de satisfacción del usuario	5 sobre 7
Porcentaje de incidencias atribuibles directa o indirectamente al Servicio	10%

EJE ESTRATÉGICO: INTERACCIÓN CON OTROS ORGANISMOS

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Porcentaje de acciones realizadas para el establecimiento de los canales de interacción	100%
Grado de implicación de los organismos	40%
Porcentaje de interacciones satisfactorias realizadas	50%
Porcentaje de redes de comunicación establecidas y mantenidas a lo largo del tiempo	100%

ACCIONES

EJE ESTRATÉGICO: DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN

- Elaborar y realizar periódicamente encuestas de satisfacción del equipo con la Dirección
- Analizar los procesos y elaborar los manuales de procedimiento
- Establecer mecanismos de seguimiento y valoración de la utilización de los manuales
- Establecer mecanismos de seguimiento y criterios de valoración del cumplimiento de objetivos
- Analizar los procesos y sus procedimientos con vistas a una posible acreditación ISO9000
- Establecer mecanismos que garanticen la participación del equipo y criterios de valoración de las iniciativas del mismo
- Establecer mecanismos y criterios de valoración de la adaptación de las nuevas actividades a la estructura del Servicio

EJE ESTRATÉGICO: COMPONENTE HUMANO

- Elaborar y realizar periódicamente encuestas de satisfacción del equipo
- Establecer criterios de valoración de la implicación y motivación del equipo
- Valorar los cursos de formación ofertados y/o realizados en relación a las necesidades del Servicio
- Proponer cursos adecuados a las actividades del mismo

EJE ESTRATÉGICO: TECNOLOGÍA

- Establecer las necesidades del Servicio y valorar la adecuación de los equipos y el software disponible a las mismas
- Elaborar un informe con los resultados de la evaluación de necesidades
- Proponer un plan de mantenimiento y actualización de los equipos

EJE ESTRATÉGICO: COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

- Atender las necesidades de comunicación y coordinación internas y externas y determinar los mecanismos de interlocución válidos
- Establecer los criterios de valoración de la utilidad de los canales de comunicación establecidos: por ejemplo, tiempo de respuesta
- Mantener actualizadas las páginas web del Servicio en las dos lenguas oficiales
- Elaborar y realizar periódicamente encuestas de satisfacción a los usuarios

EJE ESTRATÉGICO: GESTIÓN DE PROCESOS GENERALES DEL ALUMNO

- Elaborar y mantener actualizados los manuales de procedimiento.
- Elaborar cartas de servicio
- Establecer un procedimiento de seguimiento y valoración del grado de ejecución de las tareas
- Elaborar y realizar periódicamente encuestas de satisfacción del usuario
- Elaborar un sistema de análisis y valoración de las incidencias y de propuesta de soluciones
- Elaborar una memoria anual de gestión

EJE ESTRATÉGICO: INTERACCIÓN CON OTROS ORGANISMOS

- Proponer directrices y/o protocolos de actuación conjunta
- Valorar la implicación de los organismos externos en la coordinación con el Servicio
- Cuantificar el número de interacciones satisfactorias
- Cuantificar el número de canales de comunicación establecidos y mantenidos a lo largo del tiempo