



PLA ESTRATÈGIC DE GESTIÓ

SERVEI D'ALUMNAT

INTRODUCCIÓ

La presentació del Pla Estratègic de Gestió de la Universitat d'Alacant va ser el primer pas per a la implantació d'un sistema de Direcció estratègica de la nostra universitat. Després d'ell han arribat l'elaboració dels plans dels Centres i Serveis i l'establiment del marc per al Pla Estratègic de la Universitat d'Alacant.

El Pla Estratègic del Servei d'Alumnat recull el testimoni i assumeix el seu paper i la part de responsabilitat que li correspon en la construcció d'un sistema de qualitat en la gestió. Segueix les directrius marcades pel pla Estratègic de Gestió, i en la seva redacció hem tingut com a referència el fet que el nostre pla s'integra en aquest i, per tant, també en el Pla Estratègic General.

El procés de reflexió previ ha estat el mateix: en primer lloc, una presa de consciència de les nostres funcions, dels processos que vam portar a terme i de la gestió dels nostres recursos. Hem analitzat les nostres fortaleses i debilitats, i finalment hem establert els objectius que creiem que ens poden ajudar a millorar la nostra gestió i a assolir la satisfacció de les necessitats i expectatives dels nostres usuaris en les millors condicions de qualitat possibles.

El Pla Estratègic del nostre Servei vol ser una eina eficaç per al nostre treball diari. El compromís del personal ho farà possible. El grup humà del Servei d'Alumnat treballa i ha treballat en tot moment amb esforç per al compliment de les seves funcions i dels objectius marcats. Sens dubte, són les persones les que creen valor afegit a una organització, en aquest cas al Servei d'Alumnat: la seva eficàcia i el seu compromís són en si mateixos garantia de qualitat. I a partir d'ara, tenim a més a la nostra disposició noves eines que ens van a ajudar a prendre decisions i a emprendre accions de millora, i l'elaboració del Pla Estratègic és una d'elles; potser l'eina bàsica, ja que el saber qui som, d'on venim, a on anem, i en quines condicions volem arribar, és imprescindible per a ser i per a millorar.

Agraïm, per a acabar, la doble oportunitat que la Universitat ens ha brindat al possibilitar, d'una banda, la nostra participació en l'elaboració del Pla Estratègic de Gestió, i al atendre, per una altra, una necessitat llarg temps sentida d'analitzar i reflexionar sobre les actuacions directes en el compliment dels nostres objectius i les nostres aportacions a l'àmbit general, tot això amb vista a millorar la qualitat en el servei prestat a l'estudiant i a la comunitat universitària.

PLA ESTRATÈGIC DEL SERVEI D'ALUMNAT DE LA UNIVERSITAT D'ALACANT

MISSIÓ

La missió del Servei d'Alumnat és gestionar els processos administratius de caràcter general, relacionats fonamentalment amb l'alumnat al llarg de la seva vida acadèmica, seguint els principis d'eficàcia i transparència, mitjançant la planificació d'objectius, l'anàlisi, avaluació i millora contínua de processos, recolzat en la professionalitat i compromís del factor humà, i la utilització racional dels mitjans disponibles.

VALORS

- EFICÀCIA
- TRANSPARÈNCIA
- PROFESSIONALITAT
- COMPROMÍS
- RACIONALITAT

Eficàcia: capacitat per a complir amb els objectius proposats

Transparència: claredat de les nostres funcions, tasques i processos per als clients i usuaris

Professionalitat: competència i responsabilitat en l'execució de les tasques encomanades

Compromís: obligació contreta i implicació del grup humà en l'exercici de les seves funcions

Racionalitat: senzillesa i lògica en la tramitació dels processos i l'ús dels recursos que disposa el Servei, evitant en tant que sigui possible l'excessiva burocratització.

EIXOS ESTRATÈGICS

- DIRECCIÓ I ORGANITZACIÓ
- COMPONENT HUMÀ
- TECNOLOGIA
- COMUNICACIÓ I INFORMACIÓ
- GESTIÓ DE PROCESSOS GENERALS DE L'ALUMNE
- INTERACCIÓ AMB ALTRES ORGANISMES

ANÀLISI DAFO

FORTALESES

- F1 Professionalitat i compromís del factor humà
- F2 Alt nivell d'informatització dels processos
- F3 Estil de Direcció participativa
- F4 Adequada estructura organitzativa
- F5 Alta disposició al canvi

DEBILITATS

- D1 Falta de manuals de procediment
- D2 Manca de formació específica
- D3 Distint grau de compromís de les Persones
- D4 Manca d'equip estable
- D5 Improvisació en la gestió orientada als resultats

OPORTUNITATS

- O1 Integració en l'Espai Europeu d'Educació Superior
- O2 Elaboració del Pla Estratègic de la Gerència de la Universitat
- O3 Entorn dinàmic que obliga al canvi
- O4 Accessibilitat al coneixement i a la informació especialitzada
- O5 Situació, diversitat i climatologia de la província

AMENACES

- A1 Incerteses entorn de les repercussions del model EEES
- A2 Variació del nombre d'alumnes
- A3 Canvis continus de normativa
- A4 Dependència de la gestió d'altres unitats
- A5 Imposició de criteris externs en la planificació i la gestió: normes, processos i calendaris

VISIÓ

Gràcies a la direcció estratègica i participativa en el Servei d'Alumnat, les funcions i els objectius estan clarament definits i li permeten anticipar-se i adequar-se als canvis que van sorgint a cada moment. La gestió de tots els processos del Servei es planifica, organitza i defineix estratègicament i amb claredat per a la consecució dels seus objectius. Aquests processos estan subjectes a una anàlisi i revisió continuats per a l'obtenció de resultats de qualitat.

L'equip humà, nucli de la gestió, està altament motivat i disposa d'una formació específica adequada per al desenvolupament del seu treball en un ambient laboral propici.

El Servei té el suport tecnològic necessari per al compliment dels seus objectius, i l'equip humà està capacitat per a assolir el seu màxim rendiment.

Es disposa d'uns adequats canals d'informació i comunicació tant amb la resta de les unitats de la Universitat com amb els organismes externs i els usuaris.

Les relacions del Servei amb els Organismes amb els quals interactua són fluides i faciliten la gestió per a oferir un millor servei als nostres usuaris.

OBJECTIUS ESTRATÈGICS

DIRECCIÓ I ORGANITZACIÓ

Implantar una Direcció estratègica que permeti acomplir els objectius i funcions marcats i que siguin prou flexibles com per a adaptar-se als canvis, a més de propiciar la participació i el compromís de l'equip humà.

COMPONENT HUMÀ

Dissenyar i implantar un sistema que permeti el màxim desenvolupament del potencial humà, que generi l'ambient laboral adequat i facilite la implicació en les tasques del Servei d'un equip amb la formació específica necessària i la motivació adequada.

TECNOLOGIA

Disposar d'un suport tecnològic adequat, funcional i flexible per al compliment de les funcions del Servei, i obtenir el seu màxim rendiment.

COMUNICACIÓ I INFORMACIÓ

Garantir la fluïdesa de la informació i comunicació amb les altres unitats de l'organització, els organismes externs i els usuaris.

GESTIÓ DE PROCESSOS GENERALS DE L'ALUMNE

Planificar, organitzar i definir de forma contínua els processos del Servei, executant-los amb eficàcia.

INTERACCIÓ AMB ALTRES ORGANISMES

Assolir unes relacions àgils i efectives amb els Organismes amb els quals interactua, i que aquestes discorreguen pels canals adequats amb la finalitat de garantir el servei als usuaris.

CRITERIS DE MESURAEIX ESTRATÈGIC: DIRECCIÓ I ORGANITZACIÓ

INDICADOR	VALOR OBJECTIU
Percentatge de satisfacció amb la direcció a través d'enquestes	5 sobre 7
Percentatge d'activitats amb manual de procediment	60%
Percentatge d'objectius acomplits	70%
Percentatge d'utilització dels manuals de procediment	80%
Percentatge de processos acreditats per la norma ISO9001	15%
Percentatge de participació i iniciatives de l'equip	100%
Grau d'adaptació de noves activitats a l'estructura del Servei	100%

EIX ESTRATÈGIC: COMPONENT HUMÀ

INDICADOR	VALOR OBJECTIU
Grau de satisfacció amb el clima socio-laboral a través d'enquestes	5 sobre 7
Grau de satisfacció de l'equip	6 sobre 7
Grau d'implicació de l'equip	5 sobre 7
Grau de motivació de l'equip	5 sobre 7
Percentatge de cursos de formació adequats a les activitats del Servei	60%

EIX ESTRATÈGIC: TECNOLOGIA

INDICADOR	VALOR OBJECTIU
Percentatge d'equips informàtics actualitzats en hardware i software	90%
Percentatge d'equips obsolets	10%
Grau d'adaptació del software a les tasques del Servei	100%

EIX ESTRATÈGIC: COMUNICACIÓ I INFORMACIÓ

INDICADOR	VALOR OBJECTIU
Grau d'implantació dels canals de comunicació	100%
Percentatge de pàgines web actualitzades en els dos idiomes oficials	100%
Percentatge de respostes obtingudes a les consultes realitzades pel Servei	60%
Percentatges de resposta a consultes i tràmits, en relació amb el temps prèviament establert	90%
Grau de satisfacció dels usuaris interns i externs amb la comunicació i informació ofertes pel Servei	5 sobre 7

EIX ESTRATÈGIC: GESTIÓ DE PROCESSOS GENERALS DE L'ALUMNE

INDICADOR	VALOR OBJECTIU
Percentatge de manuals de processos actualitzats	100%
Percentatge de cartes de serveis elaborades	80%
Grau d'execució de les tasques programades	100%
Grau de satisfacció de l'usuari	5 sobre 7
Percentatge d'incidències atribuïbles directa o indirectament al Servei	10%

EIX ESTRATÈGIC: INTERACCIÓ AMB ALTRES ORGANISMES

INDICADOR	VALOR OBJECTIU
Percentatge d'accions realitzades per a l'establiment dels canals d'interacció	100%
Grau d'implicació dels organismes	40%
Percentatge d'interaccions satisfactòries realitzades	50%
Percentatge de xarxes de comunicació establertes i mantingudes al llarg del temps	100%

ACCIONS

EIX ESTRATÈGIC: DIRECCIÓ I ORGANITZACIÓ

- ✓ Elaborar i realitzar periòdicament enquestes de satisfacció de l'equip amb la Direcció
- ✓ Analitzar els processos i elaborar els manuals de procediment
- ✓ Establir mecanismes de seguiment i valoració de la utilització dels manuals
- ✓ Establir mecanismes de seguiment i criteris de valoració del compliment d'objectius
- ✓ Analitzar els processos i els seus procediments amb vista a una possible acreditació ISO9000
- ✓ Establir mecanismes que garanteixin la participació de l'equip i criteris de valoració de les iniciatives del mateix
- ✓ Establir mecanismes i criteris de valoració de l'adaptació de les noves activitats a l'estructura del Servei

EIX ESTRATÈGIC: COMPONENT HUMÀ

- ✓ Elaborar i realitzar periòdicament enquestes de satisfacció de l'equip
- ✓ Establir criteris de valoració de la implicació i motivació de l'equip
- ✓ Valorar els cursos de formació oferits i/o realitzats en relació a les necessitats del Servei
- ✓ Proposar cursos adequats a les activitats del mateix

EIX ESTRATÈGIC: TECNOLOGIA

- ✓ Establir les necessitats del Servei i valorar l'adequació dels equips i el software disponible a les mateixes
- ✓ Elaborar un informe amb els resultats de l'avaluació de necessitats
- ✓ Proposar un pla de manteniment i actualització dels equips

EIX ESTRATÈGIC: COMUNICACIÓ I INFORMACIÓ

- ✓ Atendre les necessitats de comunicació i coordinació internes i externes i determinar els mecanismes d'interlocució vàlids
- ✓ Establir els criteris de valoració de la utilitat dels canals de comunicació establerts: per exemple, temps de resposta
- ✓ Mantenir actualitzades les pàgines web del Servei en les dues llengües oficials
- ✓ Elaborar i realitzar periòdicament enquestes de satisfacció als usuaris

EIX ESTRATÈGIC: GESTIÓ DE PROCESSOS GENERALS DE L'ALUMNE

- ✓ Elaborar i mantenir actualitzats els manuals de procediment.
- ✓ Elaborar cartes de servei
- ✓ Establir un procediment de seguiment i valoració del grau d'execució de les tasques
- ✓ Elaborar i realitzar periòdicament enquestes de satisfacció de l'usuari
- ✓ Elaborar un sistema d'anàlisi i valoració de les incidències i de proposta de solucions
- ✓ Elaborar una memòria anual de gestió

EIX ESTRATÈGIC: INTERACCIÓ AMB ALTRES ORGANISMES

- ✓ Proposar directrius i/o protocols d'actuació conjunta
- ✓ Valorar la implicació dels organismes externs en la coordinació amb el Servei
- ✓ Quantificar el nombre d'interaccions satisfactòries
- ✓ Quantificar el nombre de canals de comunicació establerts i mantinguts al llarg del temps