



PROTOCOLO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS

SERVICIO DE ALUMNADO

Septiembre de 2006



ÍNDICE

1. Introducción. Se ha de incluir la composición del comité de autoevaluación, las etapas del proceso, la descripción del servicio, misión, visión y factores críticos de éxito, objetivos, servicios ofrecidos, grupos de interés y mapa de procesos.

2. Análisis de resultados de las encuestas. Se ha de incluir la población, muestra, porcentaje de respuesta y proceso de recogida de datos.

3. Puntos fuertes, áreas de mejora y acciones de mejora. Se ha de incluir un listado de puntos fuertes y áreas de mejora para cada uno de los criterios analizados para establecer posteriormente las acciones de mejora.

4. Plan de mejoras. Se ha de incluir el plan de mejoras del servicio.

Anexos. Informes de los resultados de las encuestas



INFORME DE PLAN DE MEJORAS

Servicio evaluado: Servicio de Alumnado

Responsable: Fantina Sansano Falcó

Dirección: Pabellón de Alumnado Universidad de Alicante

Teléfono: 965903453

Dirección de correo electrónico: Servei.alumnat@ua.es



1. Introducción

1.1. Composición del comité de autoevaluación y plan de trabajo

Nombre	Apellidos	Puesto de trabajo	Teléfono	E-mail
José	Gómez Monuera	Subdirector	965903455	Jose.Gomez@ua.es
Remedios	López Gil	Gestora	965903851	Reme.Lopez@ua.es
Josefa Adoración	Urbán Agulló	Gestora	965909558	Dori.Urban@ua.es
Alicia	Escribano Aracil	Gestora	965909344	Alicia.Escribano@ua.es

Los miembros del comité de autoevaluación han asistido al curso de formación de calidad impartido por la Unidad Técnica de Calidad durante el curso académico 2005/06 (20 horas). También realizaron reuniones internas en ese período, que supusieron un total de 12 horas de trabajo adicional.

Del 13 al 20 de julio de 2006 se remitió el plan de mejoras a todos los miembros del servicio, que aportaron las siguientes sugerencias:

- Mejora de la ubicación de la página web del servicio
- Plan de formación específica adecuado a cada Negociado
- Plan de evacuación del Servicio
- Equipo de apoyo informático destinado al Servicio de Alumnado
- Reubicación de espacios (redistribución de las unidades)
- Fumigación periódica e instalación de mosquiteras
- Eliminación de las goteras del edificio
- Instalación de una máquina de café

1.2. Descripción del servicio: organigrama del servicio, dependencia en la estructura de la UA, número de empleados y ubicación física



1.3. Misión, visión y factores críticos de éxito

La misión del Servicio de Alumnado es gestionar los procedimientos 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 procedimientos, apoyado en la profesionalidad y compromiso del factor humano, y la utilización racional de los medios disponibles.

La visión del Servicio de Alumnado sería una dirección participativa basada en una estructura con funciones y objetivos claramente establecidos con un equipo humano altamente motivado y con formación específica. Contar con el soporte tecnológico necesario para el cumplimiento de los objetivos. Disponer de los adecuados canales de información y comunicación con el resto de las unidades de la Universidad como con los organismos externos y los usuarios y que las relaciones del Servicio con los Organismos con los que interactúa sean fluidas y faciliten la gestión para ofrecer un mejor servicio a nuestros usuarios.

Los Valores del Servicio deben ser eficacia, transparencia, profesionalidad, compromiso, racionalidad, responsabilidad, iniciativa, confianza, compañerismo y apoyo.



1.4. Objetivos y servicios ofrecidos

Los objetivos del Servicio de Alumnado serían, establecer una estructura y unos procesos que permitan cumplir las funciones adaptándonos a los cambios, en un ambiente laboral adecuado que facilite la implicación en las tareas del Servicio y el máximo desarrollo del potencial humano, con el soporte tecnológico adecuado, creando y manteniendo canales fluidos de información y comunicación con otras unidades.

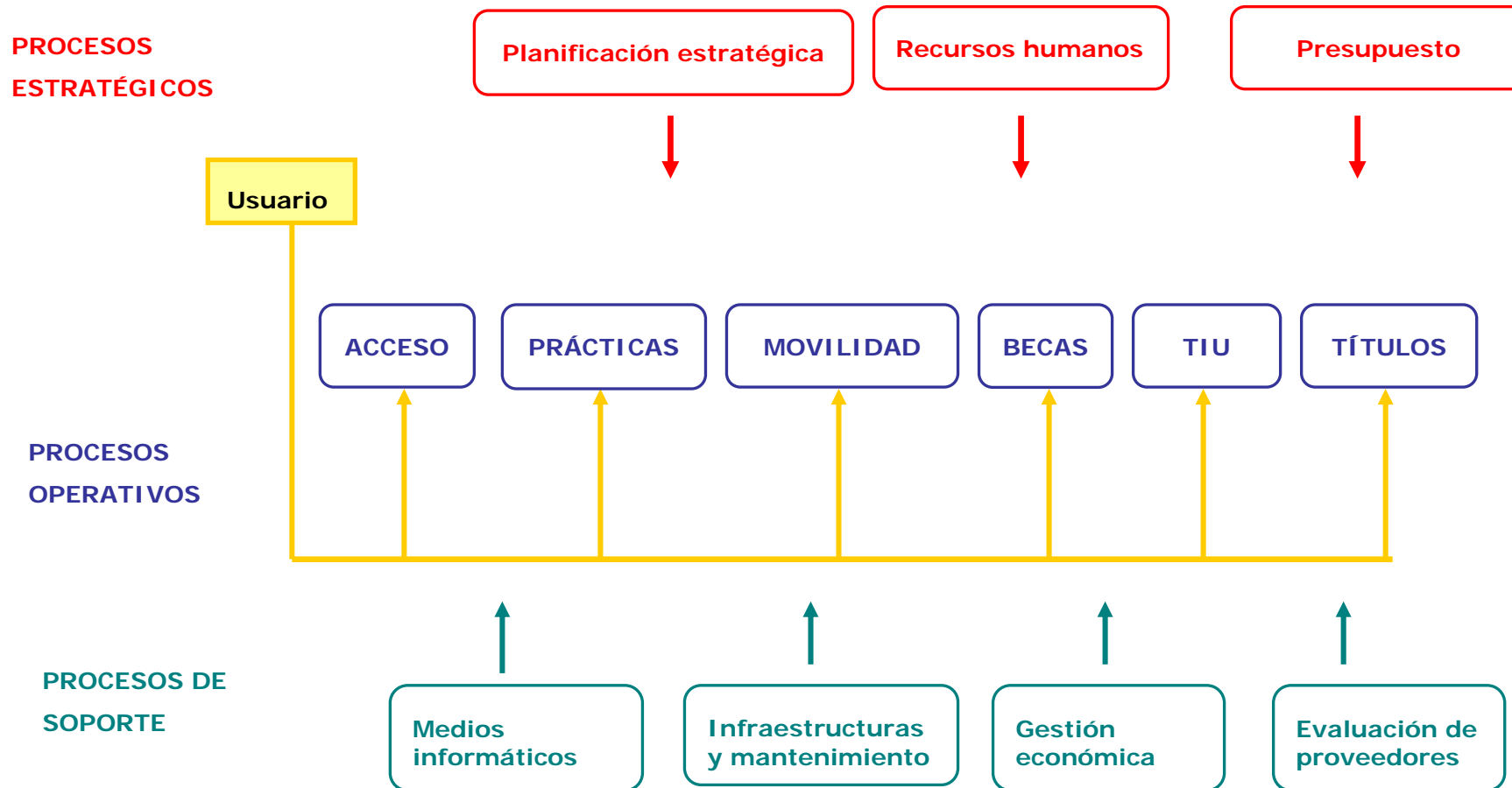
Los servicios ofrecidos por el Servicio de Alumnado son muy diversos comprendiendo todo lo relacionado con el acceso a la Universidad, la gestión de becas, la gestión de la movilidad, la gestión de la TIU, y la gestión de Títulos.

1.5. Grupos de interés

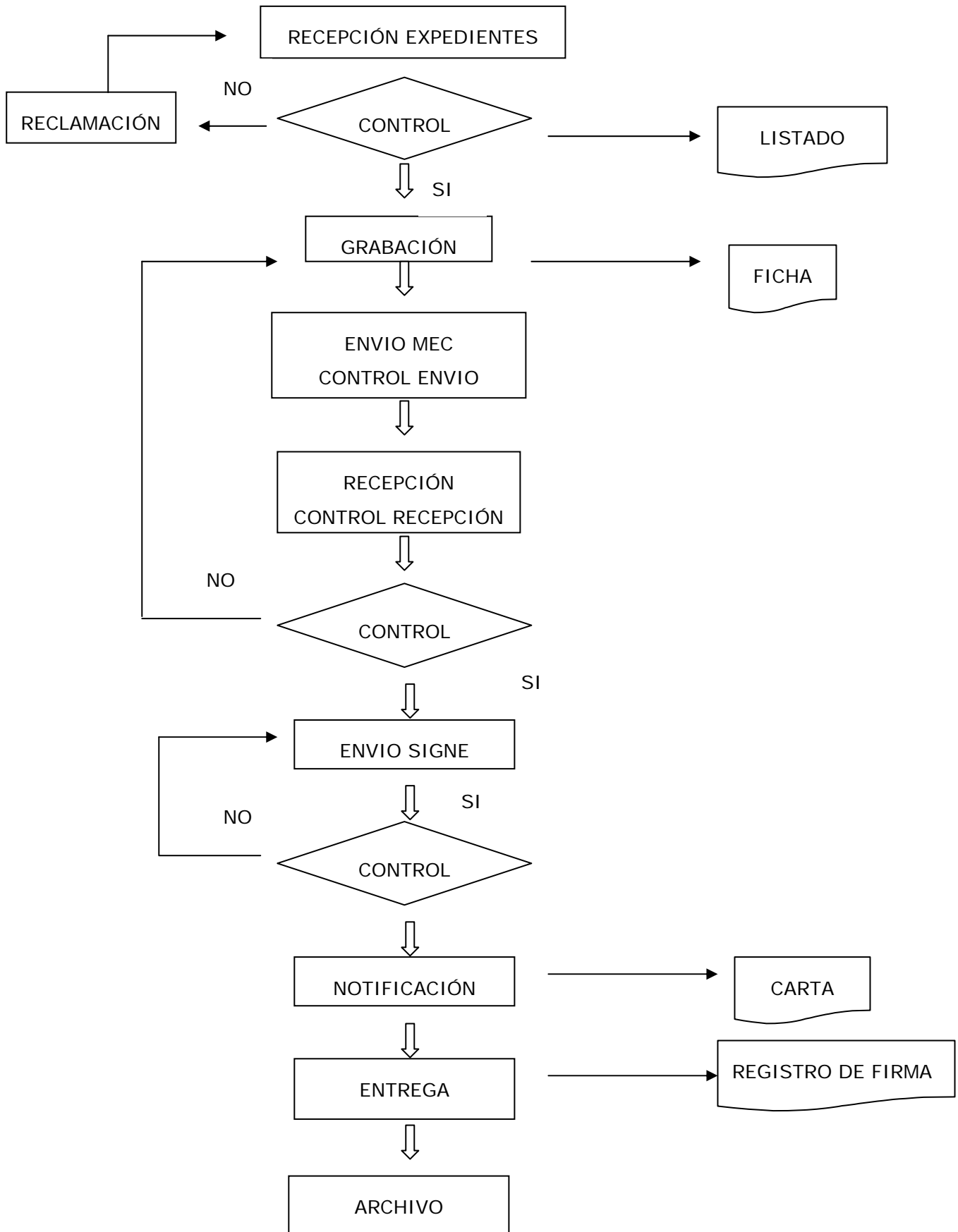
En general comprenderían a toda la comunidad universitaria (alumnos, PDI. PAS, etc.), Universidades nacionales y extranjeras, Institutos de Educación Secundaria, Consellería de Cultura, Educación y Deporte, Ministerio de Educación y Ciencia, Secretarías de Centro, Imprenta (SIGNE) y otros organismos, así como a la sociedad en general. Estos grupos esperan de nuestro servicio la satisfacción de sus expectativas y necesidades, con la prestación de nuestras competencias.

1.6. Mapa de procesos

MAPA DE PROCESOS DEL SERVICIO DE ALUMNADO DE LA UNIVERSIDAD DE ALICANTE

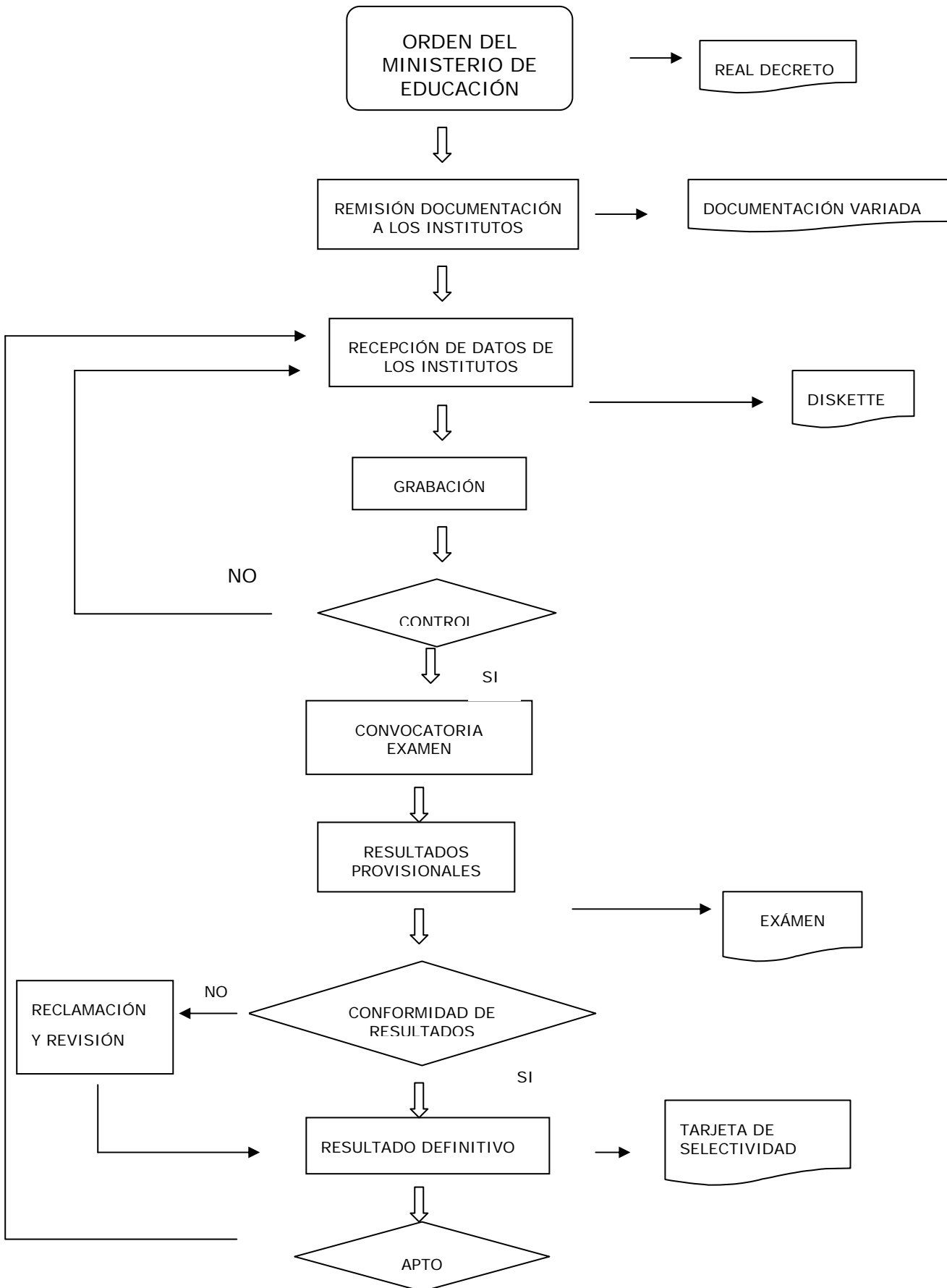


TÍTULOS



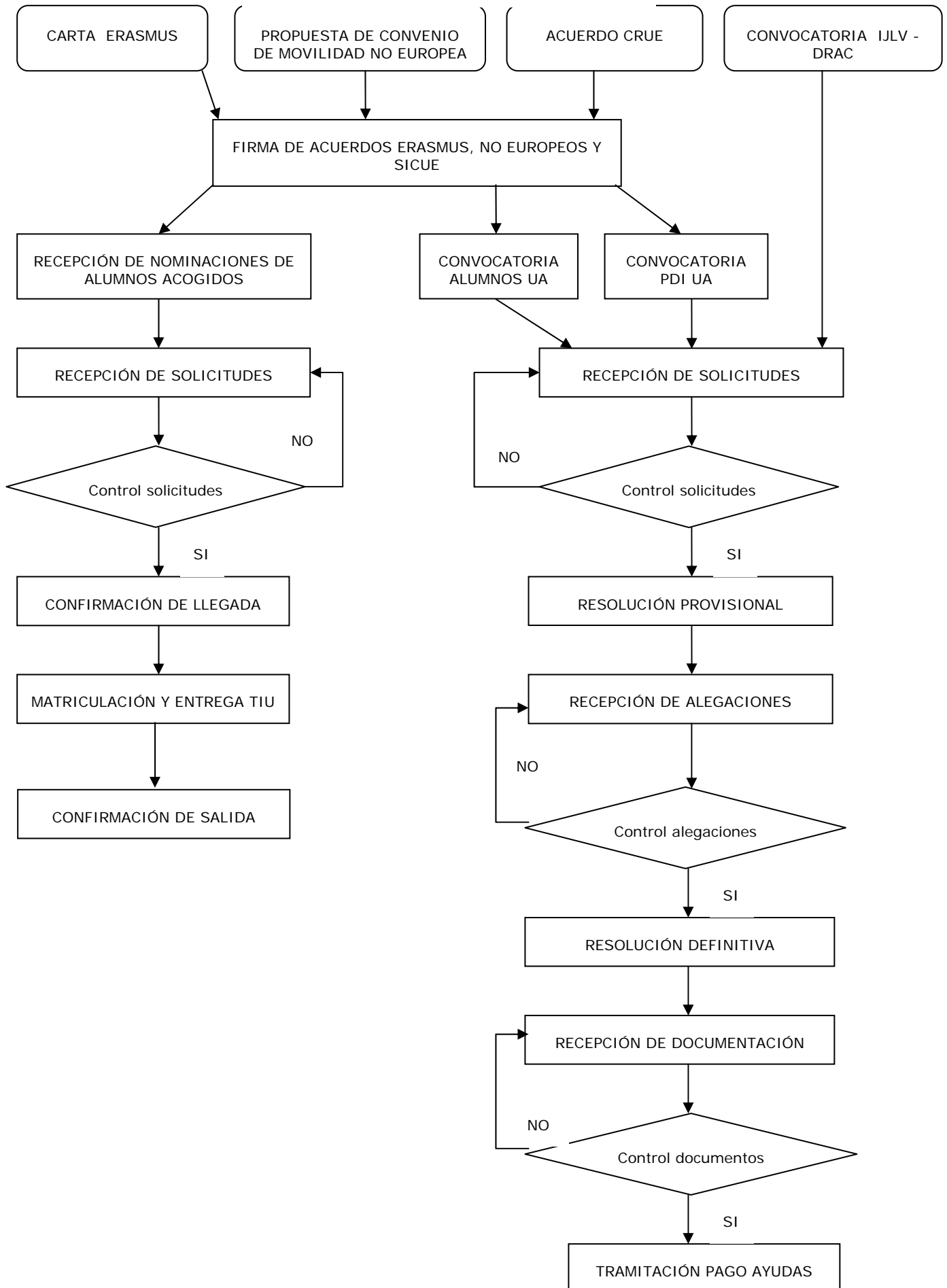


SELECTIVIDAD





MOVILIDAD





2. ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

2.1. Población y muestra

Población sobre la que se hacen las encuestas y muestra seleccionada (para cada una de las encuestas realizadas a los diferentes grupos de interés).

Encuesta usuarios:

Durante el mes de julio de 2004, se realizaron encuestas anónimas de satisfacción de los usuarios del servicio durante dos semanas en el mostrador de las distintas unidades, que fueron cumplimentadas por un total de 24 usuarios.

Encuesta al personal:

La encuesta de clima laboral fue realizada por 25 miembros del servicio de un total de 33, de forma anónima, durante la primera semana de abril del curso académico 2005/06.

Encuesta EFQM:

Finalmente, los miembros del comité de autoevaluación junto con un representante del Negociado de Becas cumplimentaron 5 cuestionarios de autoevaluación adaptados a un servicio universitario siguiendo el modelo EFQM de excelencia.

Los resultados de las encuestas anteriores se adjuntan en el anexo.

2.2. Proceso de recogida de datos

Descripción del proceso para recoger las respuestas de los diferentes grupos de interés.

Encuesta usuarios:

El proceso de recogida de datos se realizó mediante el uso de encuestas que fueron dejadas en los mostradores de las distintas unidades del servicio, durante un par de semanas, a fin de que las rellenaran aquellos usuarios que llegaran al servicio.

3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA

1. LIDERAZGO

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
<p>La Dirección del Servicio, con su ejemplo, actúa como modelo de referencia para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos del servicio.</p>	<p>Aunque los procesos del servicio se conocen de manera informal, no existe un sistema formal para evaluar y mejorar los procesos del servicio.</p>
<p>La Dirección del Servicio delega responsabilidades y vela por el buen cumplimiento de las mismas, mediante la propia estructura administrativa del servicio.</p>	<p>Si bien la dirección del Servicio se encuentra implicada personalmente en la atención de los diferentes grupos de interés del servicio, no se recogen formalmente las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.</p>
<p>Los miembros de la Dirección del Servicio se implican directamente con los diferentes grupos de interés, atendiendo personalmente cuando es necesario.</p>	<p>La dirección del servicio no mide ni comunica la eficacia de los cambios ni comparte los conocimientos obtenidos.</p>
<p>La Dirección del Servicio es accesible y atiende a los miembros del servicio, manteniendo una buena relación con ellos.</p>	



3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA

2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
El Servicio pone sus recursos a disposición de todo su personal y les informa de su existencia y de cómo utilizarlos de manera informal.	No existe un modo sistemático de recogida y análisis de las necesidades de sus principales grupos de interés.
El Servicio, para la elaboración de sus programas de actuación, la evaluación de los resultados obtenidos informalmente en años anteriores.	El servicio no analiza la repercusión de sus actividades en otros servicios.
	No se conocen la misión, visión y objetivos del servicio porque el plan estratégico todavía no está implantado, ya que se encuentra en vía de desarrollo.



3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA

3. PERSONAS

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
El horario del personal se adapta a las necesidades propias de la actividad del servicio, abriendo en todos los períodos de servicios mínimos, así como durante gran parte de las tardes de la semana.	El servicio no evalúa el rendimiento del personal ni adopta medidas para ayudarles a mejorar.
El servicio se preocupa por el desarrollo profesional de las personas a su cargo, permitiendo y fomentando la asistencia a todo tipo de cursos y actividades formativas.	El servicio no fomenta la implicación de las personas ni proporciona oportunidades que estimulen y respalden un comportamiento innovador y creativo.
El servicio potencia el buen ambiente de trabajo y la cordialidad entre los compañeros, mediante una adecuada distribución de tareas y el apoyo de todos ellos.	El servicio no tiene implantados ni desarrollados de forma sistemática canales de comunicación verticales y horizontales.

3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA

4. ALIANZAS Y RECURSOS

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
Las compras e inversiones son coherentes con los objetivos del servicio, cubriendo en todo momento las necesidades de las distintas unidades.	El servicio no evalúa ni previene los impactos negativos ni en el personal (ergonomía, higiene y seguridad) ni en los clientes.
El servicio canaliza un adecuado acceso a la información relevante para el personal, mediante la comunicación personal entre sus miembros.	La gestión de los recursos informáticos no se efectúa teniendo en cuenta la planificación y estrategia del servicio.
	El servicio no tiene identificados todos los cauces de información necesarios para llegar a su personal y evaluar su eficacia.

3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA

5. PROCESOS

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
<p>El servicio tiene identificados a cada uno de los grupos de interés que intervienen en cada proceso, ya que es un servicio con unas funciones muy delimitadas donde es relativamente fácil conocer de forma informal quiénes son los grupos de interés.</p>	<p>El servicio no tiene definidos formalmente todos sus procesos para conseguir el desarrollo y la participación de todos sus grupos de interés.</p>
<p>En el servicio existe una clara asignación de funciones y responsabilidades, mediante la delimitación de las tareas y un claro organigrama administrativo.</p>	<p>El servicio no ha implantado formalmente indicadores de proceso y establece objetivos de rendimiento.</p>
<p>Se asesora al personal del servicio sobre el uso responsable de documentos y materiales, consultando al servicio jurídico ante cualquier duda para delimitar claramente las posibles actuaciones sobre el uso de documentos y materiales.</p>	<p>No hay una sistematización en la recogida de las necesidades y expectativas de los grupos de interés en relación a los servicios prestados en la unidad.</p>

3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA

6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
<p>Según las encuestas realizadas, el trato que reciben los usuarios en todas las dependencias del servicio es cortés y educado, no recibiendo queja alguna al respecto de manera formal o informal.</p>	<p>El servicio no utiliza de forma sistemática procedimientos (encuestas...) para conocer la satisfacción de los usuarios.</p>
<p>Cuando un usuario plantea una queja se le da un tratamiento adecuado y se informa al usuario de los resultados en la forma y plazos establecidos.</p>	<p>No existe un conocimiento adecuado por parte de los usuarios de los objetivos del servicio.</p>
<p>La satisfacción de los usuarios del servicio tiene tendencia a mejorar cada año, tal como se refleja en las opiniones verbales y escritas de los usuarios, ya que nuestros procesos se han optimizado y ha aumentado el número de personal adscrito al servicio para dar un servicio más eficaz para los usuarios.</p>	<p>El servicio no dispone de indicadores sistemáticos del rendimiento de aquellos aspectos que han sido identificados como relevantes para el nivel de satisfacción de sus usuarios.</p>

3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA

7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
Existe una correcta interrelación entre los usuarios y los miembros del servicio, no habiendo quejas en este sentido por parte del personal propio.	El servicio no identifica de forma sistemática los aspectos más valorados por parte de su personal y que inciden directamente en su nivel de satisfacción.
La tasa de absentismo entre el personal del servicio no es relevante para la correcta prestación de servicios a los usuarios.	El servicio no dispone de indicadores de rendimiento de los aspectos identificados como relevantes para el nivel de satisfacción del personal.
Un alto porcentaje del personal del servicio (el 67% del personal funcionario) lleva en el servicio años y ocasionalmente pide el cambio a otro servicio.	No existe y no se utiliza ningún procedimiento sistemático (encuestas...) para conocer la satisfacción del personal del servicio.

3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA

8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
<p>El servicio evita activamente cualquier tipo de discriminación, facilitando su atención a discapacitados o miembros de las minorías sociales (el edificio se ha ido adecuando a las necesidades de discapacitados, nuestras unidades mantienen una estrecha relación con el Centro de Apoyo al Estudiante, realizando un seguimiento en usuarios que tienen necesidades especiales).</p>	<p>No se obtienen indicadores de percepción de la sociedad sobre la actuación del servicio.</p>
<p>El número de quejas que recibe el servicio, en cuanto a su gestión, por parte de personas ajenas a la universidad es insignificante. Pese al gran número de colectivos ajenos a la universidad con los que el servicio mantiene relación durante todo el año, apenas existen quejas en cuanto a la gestión.</p>	<p>No se identifican ni revisan los aspectos que pueden tener relación con la percepción de la sociedad sobre el servicio, por lo que, de manera informal, se reciben constantemente quejas por la falta de cajeros cercanos para efectuar pagos de los recibos que se emiten en los distintos negociados.</p>



El servicio se relaciona estrechamente con otros servicios de la universidad para poder realizar su trabajo (servicios de: informática, facultades, gestión económica, departamentos, jurídico, etc. Mediante reuniones y escritos).

No todas las unidades del servicio se relacionan con otras entidades u organismos de fuera de la universidad con funciones similares para mejorar sus procesos.



3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA

9. RESULTADOS CLAVE

FORTALEZAS	ÁREAS DE MEJORA
Se cumplen los horarios fijados en el servicio, mediante el control horario por parte de los responsables de las distintas unidades.	El servicio no tiene definidos ni controla los indicadores que considera claves para medir los resultados del servicio.
La labor administrativa que se realiza en el servicio es adecuada a las necesidades de los usuarios del servicio.	El estado de conservación del edificio, del mobiliario, de la climatización, de los materiales y de los equipos no es adecuado para alcanzar los objetivos del servicio y las prestaciones a los usuarios.
	La señalización del edificio es insuficiente e inadecuada para que los usuarios lo identifiquen y accedan fácilmente.

3. PUNTOS FUERTES, ÁREAS DE MEJORA Y ACCIONES DE MEJORA

ACCIONES DE MEJORA PRIORIZADAS

ÁREAS DE MEJORA AGRUPADAS	CAUSAS	ACCIONES DE MEJORA	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
El servicio no tiene definidos formalmente ni sus procesos ni sus indicadores clave ni sus objetivos de rendimiento para conseguir el desarrollo y la participación de todos sus grupos de interés.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de tiempo para definir formalmente los procesos. 2. Falta de cultura de calidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar un manual de procedimientos y procesos clave del servicio. 2. Definir y emplear indicadores de carácter general para conocer los resultados del servicio en relación con sus procesos y sus objetivos. 				

<p>El servicio no utiliza de forma sistemática procedimientos para conocer la satisfacción de los usuarios ni su impacto en la sociedad.</p>	<p>1. Es difícil realizar una recogida sistemática del impacto en la sociedad de nuestros procesos.</p>	<p>1. Establecer un proceso sistemático de recogida de datos mediante encuestas a los diferentes grupos de interés. 2. Definir indicadores para conocer la satisfacción de los distintos grupos de interés.</p>				
<p>No existe un conocimiento adecuado por parte de los usuarios de los objetivos del servicio.</p>	<p>1. La heterogeneidad del servicio.</p>	<p>1. Elaborar una Carta de Servicios.</p>				
<p>No todas las unidades del servicio se relacionan con otras entidades u organismos de fuera de la universidad con funciones similares para mejorar sus procesos.</p>	<p>1. Falta de tiempo. 2. Falta de iniciativa. 3. Falta de motivación.</p>	<p>1. Participar en los programas de movilidad para el PAS en oficinas homólogas (Drac, Grupo Compostela, etc.)</p>				



<p>El servicio no tiene implantados ni desarrollados de forma sistemática canales de comunicación verticales y horizontales ni identifica todos los cauces de información necesarios para llegar a su personal y evaluar su eficacia.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Falta de comunicación. 2. La heterogeneidad de tareas entre las distintas unidades dificulta la comunicación horizontal. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer un plan de comunicación que contemple reuniones regulares según las necesidades del servicio. 2. Dar a conocer el plan estratégico a todos los miembros del servicio, para que conozcan la misión, visión y objetivos del mismo. 				
<p>La señalización, el estado de conservación del edificio, del mobiliario, de la climatización, de los materiales y de los equipos no es adecuado para alcanzar los objetivos del servicio y las prestaciones a los usuarios.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Antigüedad del edificio y del material. 2. Dentro de la universidad no se nos considera un edificio prioritario. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar un plan de mejora, señalización, acceso e iluminación de las instalaciones. 				

4. PLAN DE MEJORAS

ACCIONES DE MEJORA	TAREAS A DESARROLLAR	Responsable de la realización	Fecha inicio-fin	Recursos necesarios	Indicador de seguimiento
1.1 Elaborar un manual de procesos clave del servicio.	a) Identificación de los procesos b) Redacción c) Difusión	Grupo de trabajo por unidad	2007-2008	Existen suficientes recursos	Cumplimiento de plazos
1.2 Definir y usar indicadores de carácter general para conocer la satisfacción de los usuarios y del personal, y los resultados de los procesos del servicio.	a) Definición de indicadores b) Aprobación c) Implantación d) Seguimiento	Grupo de trabajo por unidad	2007-2008	Existen suficientes recursos	Cumplimiento de plazos

<p>1.3 Establecer un proceso sistemático de recogida de datos mediante encuestas para conocer la satisfacción de los diferentes grupos de interés y del personal.</p>	<p>a) Definición de las encuestas b) Difusión de las mismas c) Análisis</p>	<p>Dirección del Servicio Grupo de trabajo por unidad</p>	<p>2007-2008</p>	<p>Existen suficientes recursos</p>	<p>Cumplimiento de plazos</p>
<p>1.4 Elaborar una Carta de Servicios</p>	<p>a) Redacción b) Aprobación c) Difusión d) Seguimiento</p>	<p>Grupo de trabajo Dirección del Servicio Unidad Técnica de Calidad</p>	<p>2007-2008</p>	<p>Existen suficientes recursos</p>	<p>Cumplimiento de plazos</p>
<p>1.5 Participar en los programas de movilidad para el PAS en oficinas homólogas (Drac, Grupo Compostela, etc.)</p>	<p>a) Difusión b) Motivación b) Seguimiento</p>	<p>Dirección del Servicio Unidad de Selección y Formación</p>	<p>Anualmente</p>	<p>Recursos de la Universidad</p>	<p>Participación % en los programas</p>

<p>1.6 Establecer un plan de comunicación que contemple reuniones regulares según las necesidades del servicio y de las unidades (una reunión al mes por unidad y una al trimestre de todo el servicio).</p>	<p>a) Establecimiento del orden del día b) Difusión de la convocatoria de reunión</p>	<p>Dirección del Servicio Dirección de las Unidades</p>	<p>Periódicas</p>	<p>Existen suficientes recursos</p>	<p>Cumplimiento de calendario</p>
<p>1.7 Implantar y realizar el seguimiento del Plan Estratégico</p>	<p>a) Elaboración b) Aprobación c) Difusión d) Ejecución y seguimiento</p>	<p>Jefe del Servicio</p>	<p>2006-2008</p>	<p>Existen suficientes recursos</p>	<p>Cumplimiento de calendario</p>
<p>2.1 Elaborar un plan de mejora, señalización, acceso e iluminación de las instalaciones</p>	<p>a) Redacción b) Aprobación c) Ejecución d) Seguimiento</p>	<p>Rectorado Gerencia Oficina Técnica</p>		<p>Recursos de la Universidad</p>	