

PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DE LA FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS.

MISIÓN

La misión de la Facultad de Filosofía y Letras es gestionar la organización de las enseñanzas conducentes a la obtención de los títulos que se imparten y garantizar los servicios para el correcto funcionamiento del Centro.

VISIÓN

A partir de un sistema de dirección estratégica, la Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Alicante dedica el esfuerzo de un personal motivado para la atención satisfactoria del alumnado y de todos los colectivos implicados en su labor.

Se ha alcanzado, en el ámbito de su competencia, la necesaria coordinación y sincronización de los servicios contando con las infraestructuras y los recursos tecnológicos necesarios así como a una gestión eficaz de sus recursos económicos.

Se ha conseguido una buena comunicación con el entorno, tanto con los alumnos, personal docente y de administración, como con la sociedad en general.

EJES ESTRATÉGICOS

- Dirección y organización
- Componente humano
- Atención al alumnado
- Gestión Académica
- Infraestructuras y servicios
- Tecnologías
- Recursos económicos
- Sistema de información y comunicación.

MATRIZ DAFO

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">▪ Elemento humano y dirección participativa▪ Recursos tecnológicos▪ Elevada movilidad del estudiante.▪ Gestión responsable y profesional▪ Implicación y motivación del PAS▪ Autonomía financiera	<ul style="list-style-type: none">▪ Integración EEES▪ Extensión de los procesos de evaluación y acreditación▪ Cooperación Interuniversitaria▪ Accesibilidad al conocimiento▪ Entorno socioeconómico
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">▪ Insuficiente definición de procedimientos y funciones▪ Falta de coordinación entre servicios y departamentos▪ Ausencia de un plan de comunicación▪ Escaso cumplimiento del PDI en la los plazos y procedimientos▪ Baja utilización del potencial del personal	<ul style="list-style-type: none">▪ Interferencias en el área de gestión▪ Falta de plan estratégico▪ Variación del número de alumnos▪ Inadecuada estructura organizativa de Centros y Gestión Académica▪ Cambios continuos de instrucciones y procedimientos▪ Alta rotación del personal de conserjería

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

- **Dirección y organización**

Diseñar e implantar un sistema de dirección estratégica apoyado en una estructura de gestión adecuada y en los procedimientos integrados que permitan la adaptación a las necesidades de cada momento, propiciando asimismo el desempeño efectivo y responsable de los miembros de la organización e incorporando mecanismos de evaluación de la calidad.

- **Componente humano**

Disponer de un personal motivado y comprometido en el desempeño de sus tareas, con conocimientos y habilidades necesarias, con el fin de que pueda desarrollar sus capacidades y conseguir la estabilidad de la plantilla.

- **Atención al alumnado**

Conseguir la plena satisfacción de las expectativas de los alumnos, respecto a los servicios que se prestan.

- **Gestión Académica**

Sincronizar las acciones con el Servicio de Gestión Académica y Servicio de Alumnado.

- **Infraestructuras y servicios**

Disponer de espacios suficientes, con la adecuada calidad, para desarrollar la actividad encomendada

- **Tecnologías**

Poseer un sistema tecnológico integral, funcional, flexible e innovador que garantice los servicios necesarios.

- **Recursos económicos**

Disponer de los recursos económicos suficientes y gestionarlos eficientemente para la mejora del Centro.

- **Sistema de información y comunicación interna**

Identificar la información relevante, estructurándola y normalizándola para hacerla accesible a todo el personal de la Facultad.

CRITERIOS DE MEDIDA

EJE ESTRATÉGICO: Dirección y organización

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Resultado obtenido en encuestas aplicadas a los efectos de medir la dirección participativa y el liderazgo	7 sobre 10
Porcentaje de tareas que tienen elaborados manuales de procedimiento	100 %
Porcentaje de procedimientos de gestión acreditados siguiendo la norma ISO 9000	25 %
Porcentaje de puesto de trabajo con acceso al sistema integral de gestión administrativa y de los que lo utilizan de manera habitual, respectivamente	100 % - 90%
Elaboración anual de la Carta de Servicios	SI/NO
Grado de cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos en la Carta de Servicios	100 %
Porcentaje de indicadores en que se consigue el valor objetivo planteado	80 %

EJE ESTRATÉGICO: Componente humano

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Porcentaje de la satisfacción del personal con las tareas que tiene asignadas	80%
Porcentaje de trabajadores de nueva incorporación que reciben la formación específica necesaria	100 %
Grado de satisfacción promedio del personal en su entorno de trabajo	7 sobre 10

EJE ESTRATÉGICO: Atención al alumnado

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Resultado obtenido en encuestas de satisfacción	6 sobre 10
Porcentaje de respuesta a las solicitudes en menos de 48 horas	80 %
Tiempo de espera medio, máximo 10 minutos, en el periodo de matrícula.	80%
Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas	80 %

EJE ESTRATÉGICO: Gestión Académica

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Porcentaje de protocolos estandarizados con el resto de Centros de la Universidad	80 %
Porcentajes de consultas al Servicio de Gestión Académica y Servicio de Alumnado con respuesta satisfactoria	80 %
Porcentaje de cumplimiento con las instrucciones y plazos establecidos por la Universidad	90 %
Porcentaje cumplimentación de los apartados de la ficha de la asignatura publicada en la Web, en plazo	100 %
Porcentaje de expedientes informatizados	100 %

EJE ESTRATÉGICO: Infraestructuras y servicios

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Grado de satisfacción de las infraestructuras docentes	7 sobre 10
Grado de satisfacción de las infraestructuras administrativas	7 sobre 10

EJE ESTRATÉGICO: Tecnologías

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Porcentaje de aulas de la Facultad dotadas de medios audiovisuales e informáticos	100%
Porcentaje de documentos administrativos disponibles en la Web, necesarios para el desarrollo correcto de las tareas	80 %
Porcentaje de gestores que disponen de punto informático y de red	100 %

EJE ESTRATÉGICO: Recursos económicos

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Porcentaje de ejecución del presupuesto	90 %
Porcentaje de tramitación de pagos a proveedores que se realizan en menos de un mes	100 %

EJE ESTRATÉGICO: Sistema de información y comunicación

INDICADOR	VALOR OBJETIVO
Porcentaje de protocolos administrativos desarrollados	90 %
Tiempo medio de actualización y publicación en Web (castellano y valenciano)	Un día lectivo
Contestación a los correos electrónicos	Un día lectivo
Porcentaje de documentos bilingües	100%
Reuniones para coordinar actuaciones administrativas	Al menos una al mes

ACCIONES

EJE ESTRATÉGICO: Dirección y organización

- Establecer la metodología y los mecanismos para el análisis de procesos y la elaboración de manuales de procedimiento.
- Analizar los principales procedimientos de gestión e integrarlos en los correspondientes manuales de procedimientos.
- Acreditar los procedimientos siguiendo la norma ISO 9000
- Elaborar carta de servicios.
- Elaborar y realizar encuestas encaminadas a medir la dirección participativa y el liderazgo.
- Establecer el procedimiento que garantice la correcta tramitación de quejas y sugerencias.
- Establecer un sistema de seguimiento de la utilización del sistema integral de gestión administrativa.

EJE ESTRATÉGICO: Componente humano

- Recoger las inquietudes encaminadas a mejorar la satisfacción del personal con sus tareas.
- Propiciar formación de grupos de trabajo para la consecución de objetivos estratégicos y hacer un seguimiento de la participación del personal en los mismos.
- Proponer acciones formativas adecuadas a las tareas desarrolladas.

EJE ESTRATÉGICO: Atención al alumnado

- Recoger sugerencias del alumnado a través de encuestas en la Web.
- Leer y contestar el correo electrónico diariamente.
- Aumentar el personal de atención al público en los periodos de matrícula.
- Dedicar gestores a la atención telefónica.

EJE ESTRATÉGICO: Gestión Académica

- Realizar reuniones con el resto de Centros para unificar los procedimientos administrativos.
- Adecuar el calendario de actuaciones aprobado por la Junta de Facultad al calendario de la Universidad.
- Asignar la comprobación de los datos de las fichas de las asignaturas a un gestor.
- Informatizar todos los expedientes académicos.

EJE ESTRATÉGICO: Infraestructuras y servicios

- Implantar un sistema de evaluación que permita conocer en cada momento el grado de satisfacción del personal y alumnado de la Facultad en relación con los servicios e infraestructuras.
- Realizar y mantener actualizado un inventario relativo a equipamientos, instalaciones e infraestructuras del Centro.
- Elaborar indicadores específicos que permitan mejorar la utilización de recursos e infraestructuras.

EJE ESTRATÉGICO: Tecnologías

- Instalar medios audiovisuales en las aulas.
- Incrementar el número de portátiles para garantizar la disponibilidad para la docencia.
- Desarrollar aplicaciones Web para convalidaciones y planificación de horarios.

EJE ESTRATÉGICO: Recursos económicos

- Realizar un seguimiento y control del estado de ejecución del presupuesto, cuatrimestralmente, detallando la finalidad del gasto.
- Revisar el proceso de pago a proveedores.
- Asistir a acciones formativas impartidas por responsables de las áreas que gestionan los distintos procesos.
- Analizar y explicar las variaciones entre el presupuesto inicial y el definitivo.

EJE ESTRATÉGICO: Sistema de información y comunicación

- Elaborar y actualizar la información y normativa que cada protocolo administrativo ha de contener.
- Establecer los mecanismos que garanticen que la elaboración y mantenimiento de la página Web se realiza de manera simultánea en las dos lenguas oficiales.
- Actualizar la página Web inmediatamente.
- Establecer los mecanismos que garanticen la elaboración de todos los documentos administrativos en bilingüe.
- Llevar a cabo un plan de sondeo de opinión interna para analizar la percepción de nuestros mensajes.
- Celebrar una reunión mensual con todo el personal de secretaría para unificar criterios y atender sugerencias.

Elaborado por:

Marián Benadero Rodríguez	Gestora Jefa	Marian.Benadero@ua.es
Rafaela Grau López	Administradora Delegada	Rafaela.Grau@ua.es
Teresa Guilló Ortuño	Gestora	Teresa.Guillo@ua.es
Elisa Moral Herrero	Gestora Jefa Departamento	E.Moral@ua.es
Francisco José Rico Miguel	Gestor Jefe	fj.rico@ua.es