

Plan Estratégico. Servicio de Informática

INTRODUCCIÓN

El Plan Estratégico de Gestión de la Universidad de Alicante nace de la voluntad del Equipo de Gobierno como un compromiso recogido en su programa.

Este Plan se enmarca dentro de una serie de acciones de mejora de la gestión que la Gerencia ha ido promoviendo en estos últimos años.

Los trabajos que se han realizado de evaluación de la calidad de los servicios, la elaboración de las cartas de servicios y la creación de la Unidad Técnica de Calidad como encargada de tutelar todo este proceso son un claro ejemplo de esta actividad.

El Plan Estratégico de Gestión especifica cual es la misión de universidad en ese ámbito y define los ejes estratégicos sobre los que hay que actuar para la consecución de la misma. Un análisis de la situación nos ha proporcionado una visión de futuro deseable y así como los objetivos que debemos conseguir en cada uno de estos ejes. Para la consecución de estos objetivos se han elaborado unas acciones a realizar y se han definido una serie de indicadores que nos permitirán comprobar si los hemos alcanzado.

La realización del plan implica que cada una de las unidades de la universidad desarrollen a su vez su plan estratégico para poder conseguir los objetivos generales a través de los objetivos particulares de cada servicio. La metodología permite garantizar que estos objetivos se encuentran en concordancia y alineados con los de la universidad.

Por otra parte la propia elaboración del Plan estratégico del servicio nos ha permitido reflexionar y adquirir un conocimiento de nuestro servicio, de su relación con el resto de los servicios de la universidad y de su importancia estratégica como así ha sido reflejada durante la elaboración del Plan Estratégico de gestión de la UA.

La puesta en marcha de este plan estratégico nos va a permitir mejorar el servicio que prestamos a todos los miembros de la universidad por lo que la colaboración de todos es imprescindible.

Por último agradecer a todas la personas del Servicio de Informática que han trabajado en la elaboración de este plan por el interés que han mostrado durante todo el proceso.

MISIÓN

Implantar los sistemas TIC necesarios para facilitar la docencia, investigación y gestión administrativa con criterios de innovación, anticipación, planificación, eficiencia, mejora continua y promoviendo las potencialidades del elemento humano.

VALORES

Predisposición al cambio, profesionalidad, vocación de servicio, sentimiento de pertenencia, responsabilidad social y colaboración.

EJES ESTRATÉGICOS

- Tecnologías e infraestructuras
- Dirección y organización
- Componente humano
- Comunicación

- Financiero económico
- Información y divulgación

MATRIZ DAFO

Fortalezas

- Profesionalidad.
- Estabilidad de la plantilla.
- Recursos internos adecuados.
- Autonomía y creatividad para la consecución de los objetivos internos de cada área.
- Ambiente de trabajo (relaciones personales, flexibilidad horaria,...)

Debilidades

- Comunicación interna.
- Mala difusión de los servicios prestados.
- Gestión de conocimiento.
- Hiperespecialización.
- Falta de protocolos de priorización, criterios de soporte, urgencias,...

Oportunidades

- Campus único y con infraestructuras adecuadas.
- Receptividad en Rectorado y Gerencia a las demandas.
- Colaboración con otras universidades y la EPS.
- Buena imagen.
- Cambio tecnológico.
- Teletrabajo.
- Gran oferta externa de servicios y tecnologías.

Amenazas

- Falta de plan estratégico de la UA.
- Gestión de personal.
- Constante cambio tecnológico y exceso de expectativas con respecto a la tecnología.
- Resistencia al cambio.
- Falta de formación de usuarios.
- Edificio y espacio inadecuado.

VISIÓN

Todos los miembros de la comunidad universitaria disponen en todo momento y lugar de toda la información y recursos informáticos necesarios para desarrollar su trabajo. La satisfacción de los usuarios por los servicios proporcionados por el SI es muy alta.

El Servicio de Informática ha implantado un Sistema de Dirección Estratégica y Participativa y por ello dispone de un conjunto de procedimientos y protocolos en cada una de las áreas del servicio, los procedimientos de coordinación entre las distintas áreas están perfectamente establecidos y se dispone de un conjunto de indicadores

Hay un equipo humano preparado para afrontar los retos actuales y futuros, con un buen clima laboral y cuenta con un Análisis y Diseño del Puesto de Trabajo.

Se dispone de un sistema de información interno que favorece la gestión del conocimiento, que facilita el intercambio de experiencias de los miembros del SI y actúa como repositorio de información.

Se dispone de una financiación adecuada para los gastos de funcionamiento interno del servicio y para abordar nuevos proyectos

La comunidad universitaria conoce y aprovecha los servicios que proporciona el Servicio de Informática.

EJE ESTRATÉGICO “TECNOLOGÍAS E INFRAESTRUCTURAS”.

OBJETIVO

Dotar a la comunidad universitaria de un sistema informático y de comunicaciones integral, robusto, funcional y flexible que garantice los servicios necesarios y realizar las labores de asesoramiento para la óptima utilización de este sistema.

CRITERIOS DE MEDIDA

Indicador	Valor objetivo
Porcentaje de cobertura de la red inalámbrica	100%
Porcentaje de aulas adecuadas para el uso de portátiles	20%
Porcentaje de alta disponibilidad de sistemas críticos obtenida mediante dispositivos físicos	100%
Porcentaje máximo de ocupación del ancho de banda en la conexión a Internet	80%
Porcentaje de PAS y PDI que disponen de firma electrónica y de los que la utilicen en sus procedimientos de gestión	100%-40%
Porcentaje de necesidades básicas de información cubiertas por el Sistema de Información	100%
La capacidad de proceso de los servidores corporativos no debe superar el	40%
El almacenamiento de los servidores corporativos no debe estar ocupado más del	50%
El nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios medidos mediante una encuesta es	5 sobre 7

PLANES DE ACCIÓN

- Instalar la red inalámbrica en todo el campus.
- Elaborar un informe para adecuar las aulas al uso de portátiles.
- Realizar un inventario de sistemas críticos y elaborar y ejecutar un proyecto para conseguir alta disponibilidad.
- Realizar un informe de riesgos y elaborar un plan de contingencias.

- Monitorizar la línea con Valencia y elevar informes al órgano correspondiente para incrementar el ancho de banda.
- Firmar un convenio para la obtención de la firma electrónica.
- Realizar un catálogo de servicios susceptibles de utilizar la firma electrónica.
- Elaborar y ejecutar un proyecto de difusión y formación sobre el uso de la firma electrónica.
- Adaptar las aplicaciones para el uso de la firma electrónica.
- Recoger los requisitos de necesidades de información de las diferentes áreas y desarrollar los módulos correspondientes del sistema de información.
- Monitorización y elaboración de un procedimiento de renovación y ampliación de servidores.
- En colaboración con Gerencia y el V. de Tecnología e Innovación Educativa elaborar un plan de formación en habilidades TIC para utilizar los recursos informáticos disponibles.
- En 2007 se dispone de un plan de formación sobre habilidades TIC para el personal de la UA.
- Elaborar una memoria de necesidades para un nuevo edificio del Servicio.

EJE ESTRATÉGICO “DIRECCIÓN Y ORGANIZACIÓN”

OBJETIVO

Implementar un Sistema de Dirección Estratégica y Participativa, diseñar y hacer cumplir los protocolos y procedimientos necesarios en cada área y para la coordinación entre áreas y establecer los indicadores necesarios.

CRITERIOS DE MEDIDA

Indicador	Valor objetivo
El trabajo del Servicio de Informática esta sujeto a procedimientos y protocolos.	80%
Los indicadores necesarios para la gestión del servicio están disponibles	100%
La auditoría del uso de procedimientos y protocolos indican que las acciones sujetas a procedimientos y protocolos los están utilizando	80%

PLANES DE ACCIÓN

- Elaborar un catálogo de procedimientos que incluya los SLA cuando sea necesario.
- Crear un cuadro de mando de indicadores.
- Elaborar un procedimiento específico para canalizar las peticiones al Servicio de Informática.
- Reestructuración funcional y orgánica del servicio.
- Auditar el uso de los protocolos y procedimientos.

EJE ESTRATÉGICO “COMPONENTE HUMANO”**OBJETIVO**

Implantar un sistema de gestión de desarrollo humano que permita disponer de un equipo humano integrado, comprometido con sus tareas, con un nivel de formación adecuado para su puesto de trabajo, con un buen clima sociopsicológico laboral y con una plantilla consolidada y en consonancia con el documento de Análisis y Diseño del Puesto de Trabajo.

CRITERIOS DE MEDIDA

Indicador	Valor objetivo
Máximo porcentaje de temporalidad en la plantilla	10%
Grado de ejecución del plan anual de formación	70%
Porcentaje de puestos de trabajo han sido analizados y diseñados y están validados en 2009	90%
El clima sociopsicológico laboral medido por encuestas en una escala de 0 a 10.	7

PLANES DE ACCIÓN

- Elaborar un plan anual de formación y comprometer con la Gerencia la financiación del mismo.
- Comprometer con la Gerencia la ejecución de la RPT actual.
- Elaborar una nueva RPT.
- Elaborar una encuesta anual sobre clima sociopsicológico laboral.
- Potenciar la autoformación
- Crear un plan de formación interna del servicio con recursos internos del servicio.

EJE ESTRATÉGICO “COMUNICACIÓN INTERNA”**OBJETIVO**

Diseñar y desarrollar un sistema de comunicación que permita la gestión del conocimiento y que favorezca la implicación de los miembros del servicio en la consecución de los objetivos.

CRITERIOS DE MEDIDA

Indicador	Valor objetivo
Boletín interno con periodicidad como mínimo trimestral consolidado y lleva un año funcionando.	Existe
En la encuesta anual sobre clima sociopsicológico laboral se refleja que personal considera que está informado sobre las actividades	80%

del servicio.	
Se realizan presentaciones de proyectos finalizados y en curso dirigidas a los miembros del SI.	10 anuales

PLANES DE ACCIÓN

- Diseñar los procedimientos para que los componentes del Servicio de Informática puedan comunicar sus experiencias y noticias.
- Crear un boletín electrónico interno que contenga las novedades significativas de cada área.
- Elaborar un calendario de presentaciones de los proyectos finalizados y en curso.

EJE ESTRATÉGICO “FINANCIERO ECONÓMICO”

OBJETIVO

Obtener la financiación adecuada para el funcionamiento del servicio, optimizar el gasto corriente y disponer de financiación para abordar nuevos proyectos.

CRITERIOS DE MEDIDA

Indicador	Valor objetivo
Proyectos estratégicos paralizados por falta de financiación.	0
Los gastos corrientes se han incrementado como máximo el IPC	Incremento igual al IPC

PLANES DE ACCIÓN

- Presentar anualmente un proyecto de inversiones a Gerencia para su inclusión en los presupuestos de la UA.
- Creación de un grupo de mejora sobre los gastos corrientes del servicio y difusión de las conclusiones al resto del servicio.

EJE ESTRATÉGICO “INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN”

OBJETIVO

Promover el conocimiento de todas las herramientas TIC para que cada miembro de la comunidad universitaria conozca las que puede usar para desarrollar su trabajo.

CRITERIOS DE MEDIDA

Indicador	Valor objetivo
Los resultados de una segunda encuesta reflejan mejora sobre los resultados de la primera en lo referente al grado de conocimiento y uso de los servicios que proporciona el Servicio de Informática a la	Mejora del 30%

UA.	
El número de accesos a la página web del servicio presenta un incremento durante los años de vigencia del plan estratégico	Incremento del 30%

PLANES DE ACCIÓN

- Encuesta sobre el grado de conocimiento y utilización de los servicios del Servicio de Informática por parte de la comunidad universitaria.
- Elaborar un plan de comunicación interna con la Oficina de Comunicación.