

Pla estratègic del Servei d'Informàtica

INTRODUCCIÓ

El Pla Estratègic de Gestió de la Universitat d'Alacant naix de la voluntat de l'equip de govern, com a compromís recollit en el seu programa.

Aquest Pla s'emmarca en una sèrie d'accions de millora de la gestió, que la Gerència ha promogut en aquests últims anys.

Els treballs realitzats d'avaluació de la qualitat dels serveis, l'elaboració de les cartes de serveis i la creació de la Unitat Tècnica de Qualitat com a encarregada de tutelar tot aquest procés són un clar exemple d'aquesta activitat.

El Pla Estratègic de Gestió especifica quina és la missió de la Universitat en aquest àmbit i defineix els eixos estratègics sobre els quals cal actuar per a aconseguir la missió. Una anàlisi de la situació ens ha proporcionat una visió de futur desitjable, a més dels objectius que hem d'aconseguir en cadascun d'aquests eixos. Per a la consecució d'aquests objectius s'han elaborat unes accions que cal dur a terme i s'han definit una sèrie d'indicadors que ens permetran comprovar si els hem assolit.

La realització del Pla implica que cadascuna de les unitats de la universitat desenvolupe, al seu torn, un pla estratègic propi, per a poder assolir els objectius generals a través dels objectius particulars de cada servei. La metodologia permet garantir que aquests objectius estan en concordança i alineats amb els de la Universitat.

D'altra banda, l'elaboració mateix d'un pla estratègic propi ens ha permès adquirir major coneixement del Servei i reflexionar sobre aquest, sobre la relació que té amb la resta dels serveis de la Universitat i sobre la seua importància estratègica, tal com ha quedat palés en l'elaboració del Pla Estratègic de Gestió de la UA.

La posada en marxa d'aquest pla estratègic ens permetrà millorar el servei que prestem a tots els membres de la Universitat, per la qual cosa és imprescindible la col·laboració de tothom.

Finalment, volem mostrar el nostre agraïment a totes les persones del Servei d'Informàtica que han treballat en l'elaboració d'aquest pla, per l'interés que han demostrat a tota hora.

MISSIÓ

Implantar els sistemes TIC necessaris per a facilitar la docència, investigació i gestió administrativa, amb criteris d'innovació, anticipació, planificació, eficiència, millora contínua, a més de promoure les potencialitats de l'element humà.

VALORS

Predisposició al canvi, professionalitat, vocació de servei, sentiment de pertinença, responsabilitat social i col·laboració.

EIXOS ESTRATÈGICS

- Tecnologies i infraestructures
- Direcció i organització
- Component humà
- Comunicació
- Financer i econòmic

- Informació i divulgació

MATRIU DAFO

Fortaleses

- Professionalitat.
- Estabilitat de la plantilla.
- Recursos interns adequats.
- Autonomia i creativitat par a la consecució dels objectius interns de cada àrea.
- Ambient de treball (relacions personals, flexibilitat horària, etc.)

Debilitats

- Comunicació interna.
- Mala difusió dels serveis prestats.
- Gestió de coneixement.
- Hiperespecialització.
- Falta de protocols de prioritizació, criteris de suport, urgències, etc.

Oportunitats

- Campus únic i amb infraestructures adequades.
- Receptivitat en Rectorat i Gerència a les demandes.
- Col·laboració amb altres universitats i l'Escola Politècnica Superior.
- Bona imatge.
- Canvi tecnològic.
- Teletreball.
- Gran oferta externa de serveis i tecnologies.

Amenaces

- Falta d'un pla estratègic de la UA.
- Gestió de personal.
- Constant canvi tecnològic i excés d'expectatives quant a la tecnologia.
- Resistència al canvi.
- Falta de formació d'usuaris.
- Edifici i espai inadequat.

VISIÓ

Tots els membres de la comunitat universitària disposen, a tota hora, de tota la informació i els recursos informàtics necessaris per a desenvolupar el seu treball. La satisfacció dels usuaris quant als serveis del Servei d'Informàtica és molt alta.

El Servei d'Informàtica ha implantat un sistema de direcció estratègica i participativa i, consegüentment, disposa d'un conjunt de procediments i protocols en cadascuna de les àrees del Servei. Els procediments de coordinació entre les diverses àrees estan perfectament establits i es disposa d'un conjunt d'indicadors.

Hi ha un equip humà preparat per a afrontar els reptes actuals i futurs, amb un bon clima laboral, que compta amb anàlisi i disseny dels llocs de treball.

Es disposa d'un sistema d'informació intern que afavoreix la gestió del coneixement, que facilita l'intercanvi d'experiències dels membres del Servei d'Informàtica i actua com a repositori d'informació.

Es disposa d'un finançament adequat per a les despeses de funcionament intern del Servei i per a abordar nous projectes.

La comunitat universitària coneix i aprofita els serveis que proporciona el Servei d'Informàtica.

EIX ESTRATÈGIC DE TECNOLOGIES I INFRAESTRUCTURES.

OBJECTIU

Dotar la comunitat universitària d'un sistema informàtic i de comunicacions integral, robust, funcional i flexible que garantisca els serveis necessaris i assessorar per a l'òptima utilització d'aquest sistema.

CRITERIS DE MESURA

Indicador	Valor objectiu
Percentatge de cobertura de la xarxa sense fil	100%
Percentatge d'aules adequades per a l'ús de portàtils	20%
Percentatge d'alta disponibilitat de sistemes crítics obtinguda amb dispositius físics	100%
Percentatge màxim d'ocupació de l'ample de banda en la connexió a Internet	80%
Percentatge de PAS i PDI que disposen de signatura electrònica i dels que la utilitzen en els procediments de gestió	100%-40%
Percentatge de necessitats bàsiques d'informació cobertes pel sistema d'informació	100%
La capacitat de procés dels servidors corporatius no ha de superar el...	40%
L'emmagatzematge dels servidors corporatius no ha d'estar ocupat més del...	50%
El grau de satisfacció dels usuaris dels serveis mesurats amb una enquesta és...	5 sobre 7

PLANS D'ACCIÓ

- Instal·lar la xarxa sense fil en tot el campus.
- Elaborar un informe per a adequar les aules a l'ús de portàtils.
- Inventariar sistemes crítics, a més d'elaborar i executar un projecte per a aconseguir alta disponibilitat.
- Fer un informe de riscos i elaborar un pla de contingències.
- Monitoritzar la línia amb València i fer informes a l'òrgan corresponent per a incrementar l'ample de banda.
- Signar un conveni per a obtenir la signatura electrònica.

- Fer un catàleg de serveis susceptibles d'utilitzar la signatura electrònica.
- Elaborar i executar un projecte de difusió i formació sobre l'ús de la signatura electrònica.
- Adaptar les aplicacions per a l'ús de la signatura electrònica.
- Atènyer els requisits de necessitats d'informació de les diverses àrees i desenvolupar els mòduls corresponents del sistema d'informació.
- Monitorització i elaboració d'un procediment de renovació i ampliació de servidors.
- En col·laboració amb Gerència i el Vicerektorat de Tecnologia i Innovació Educativa, elaborar un pla de formació en habilitats TIC, per a utilitzar els recursos informàtics disponibles.
- En 2007 es disposa d'un pla de formació sobre habilitats TIC per al personal de la UA.
- Elaborar una memòria de necessitats per a un nou edifici del Servei.

EIX ESTRATÈGIC DE DIRECCIÓ I ORGANITZACIÓ

OBJECTIU

Implementar un sistema de direcció estratègica i participativa, dissenyar i fer complir els protocols i procediments necessaris en cada àrea i per a la coordinació entre àrees i establir els indicadors necessaris.

CRITERIS DE MESURA

Indicador	Valor objectiu
El treball del Servei d'Informàtica està subjecte a procediments i protocols.	80%
Els indicadors necessaris per a la gestió del Servei estan disponibles	100%
L'auditoria de l'ús de procediments i protocols indica que les accions subjectes a procediments i protocols està en el...	80%

PLANS D'ACCIÓ

- Elaborar un catàleg de procediments que incloga els SLA si escau.
- Crear un quadre de comandament d'indicadors.
- Elaborar un procediment específic per a canalitzar les peticions al Servei d'Informàtica.
- Reestructuració funcional i orgànica del Servei.
- Auditar l'ús dels protocols i procediments.

EIX ESTRATÈGIC DE COMPONENT HUMÀ

OBJECTIU

Implantar un sistema de gestió de desenvolupament humà que permeta disposar d'un equip humà integrat, compromès amb el seu treball, amb un grau de formació adequat per al lloc que ocupa, amb un bon clima sociopsicològic laboral i una plantilla consolidada i en consonància amb el document d'anàlisi i disseny del lloc de treball.

CRITERIS DE MESURA

Indicador	Valor objectiu
Màxim percentatge de temporalitat en la plantilla	10%
Grau d'execució del pla anual de formació	70%
Percentatge de llocs de treball analitzats, dissenyats i que estan validats en 2009	90%
El clima sociopsicològic laboral, mesurat per enquestes, en una escala de 0 a 10 és...	7

PLANS D'ACCIÓ

- Elaborar un pla anual de formació i comprometre'n el finançament amb la Gerència.
- Comprometre l'execució de la RPT actual amb la Gerència.
- Elaborar una nova RPT.
- Elaborar una enquesta anual sobre el clima sociopsicològic laboral.
- Potenciar l'autoformació.
- Crear un pla de formació interna del Servei amb recursos interns propis.

EIX ESTRATÈGIC DE COMUNICACIÓ INTERNA

OBJECTIU

Dissenyar i desenvolupar un sistema de comunicació que permeti la gestió del coneixement i afavorisca la implicació dels membres del Servei en la consecució dels objectius.

CRITERIS DE MESURA

Indicador	Valor objectiu
Butlletí intern amb una periodicitat trimestral, com a mínim, consolidat i ja amb un any de funcionament.	Existeix
En l'enquesta anual sobre clima sociopsicològic laboral, s'hi reflecteix que el personal es considera informat sobre les activitats del Servei.	80%
Es fan presentacions de projectes finalitzats i en curs als membres del Servei d'Informàtica.	10 anuals

PLANS D'ACCIÓ

- Dissenyar els procediments perquè els components del Servei d'Informàtica puguin comunicar les seues experiències i notícies.
- Crear un butlletí electrònic intern amb les novetats significatives de cada àrea.
- Elaborar un calendari de presentacions dels projectes finalitzats i en curs.

EIX ESTRATÈGIC FINANCER I ECONÒMIC

OBJECTIU

Obtenir el finançament adequat per al funcionament del Servei, optimitzar la despesa corrent i disposar de finançament per a dur a terme nous projectes.

CRITERIS DE MESURA

Indicador	Valor objectiu
Projectes estratègics paralitzats per falta de finançament.	0
Les despeses corrents s'han incrementat, com a màxim, al mateix nivell que l'IPC	Increment igual al de l'IPC

PLANS D'ACCIÓ

- Presentar anualment un projecte d'inversions a Gerència, perquè l'incloga en els pressupostos de la UA.
- Creació d'un grup de millora sobre les despeses corrents del Servei i difusió de les conclusions a la resta del Servei.

EIX ESTRATÈGIC D'INFORMACIÓ I DIVULGACIÓ

OBJECTIU

Promoure el coneixement de totes les eines TIC, perquè cada membre de la comunitat universitària conega les que pot usar en el seu treball.

CRITERIS DE MESURA

Indicador	Valor objectiu
Els resultats d'una segona enquesta reflecteixen una millora sobre els resultats de la primera, quant al grau de coneixement i ús dels serveis que proporciona el Servei d'Informàtica a la UA.	Millora del 30%
El nombre d'accessos a la pàgina web del Servei presenta un increment durant els anys de vigència del pla estratègic	Increment del 30%

PLANS D'ACCIÓ

Pla estratègic del Servei d'Informàtica

- Enquesta sobre el grau de coneixement i utilització dels serveis del Servei d'Informàtica per part de la comunitat universitària.
- Elaborar un pla de comunicació interna amb l'Oficina de Comunicació.