

**PLAN DE MEJORA AREA DE ATENCIÓN AL ALUMNADO**

# **POA (Plan Operativo Anual)**



**2**

## **Plan Operativo Anual (POA)**

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos tras el análisis del documento DAFO y las estrategias a seguir, se desarrolla el Plan Operativo Anual (POA) del Área de Alumnos, que responde a las siguientes estrategias.

Estrategia 1.- Orientada a la satisfacción de la sociedad, alumnos y usuarios de servicios

- 1. Mejorar el desarrollo de la funcionalidad del Libro de Registro Digital**
- 2. Poner en marcha de una plataforma informática para la gestión de prácticas externas (curriculares)**
- 3. Celebrar la I Jornada de Puertas Abiertas del Área de Atención al Alumnado**

Estrategia 2.- Orientada a la mejora de nuestros recursos materiales, humanos y nuestras capacidades

- 4. Desarrollar el Plan de Comunicación Interna del Área de Atención al Alumnado**
- 5. Elaborar un programa de mejora de Formación del personal del Área de alumnos**

<b>Descripción:</b>	<b>Mejora y desarrollo de la funcionalidad del Libro de Registro Digital (LRD)</b>
<b>Explicación</b>	<p>Con la implantación del LRD en junio de 2011, se ha eliminado el uso y almacenamiento de papel en los trámites de entrega de los títulos, lo que ha repercutido en la agilización de la gestión y en una reducción de tiempo de entrega de los mismos.</p> <p>El objetivo ahora es seguir desarrollando utilidades o prestaciones que son factibles y compatibles con el LRD con el fin de reducir aún más el tiempo de entrega, a la vez que aumentaríamos el grado de satisfacción de los clientes.</p>
<b>Tareas / Actividades a desarrollar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación disponibilidad título vía email</li> <li>• Consulta del interesado en cualquier momento sobre el estado de tramitación de su título (TUO, TP, SET, Credencial de Homologación)</li> <li>•</li> </ul>
<b>Áreas de Mejora implicadas</b>	Perspectiva del Cliente (entorno)
<b>Fecha inicio y fin</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enero a Marzo/2013</li> <li>2. Febrero a Junio/2013</li> </ol>
<b>Responsable acción</b>	Jefa de Gestión del Área – Títulos
<b>Indicadores de proceso y ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantación y cumplimiento de los objetivos establecidos</li> <li>• Número de @ enviados desde la cuenta destinada solo a este fin</li> <li>• Encuestas de satisfacción</li> </ul>
<b>Recursos humanos necesarios</b>	Personal que desarrolla habitualmente sus tareas en Títulos
<b>Recursos materiales necesarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento del LRD por parte de la empresa SIGNE</li> </ul>
<b>Recursos financieros</b>	Propios
<b>Necesita desarrollo normativo</b>	No
<b>Afecta procesos otras unidades</b>	No
<b>Otros comentarios</b>	

<b>Descripción</b>	<b>Puesta en marcha de una plataforma informática para la gestión de las prácticas externas (curriculares)</b>
<b>Explicación</b>	<p>En la nueva ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, fruto de la construcción del Espacio Europeo de Educación Superior, recogida en la Ley orgánica 4/2007, de 12 de abril, y desarrollada por el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, se pone especial énfasis en la realización de <b>prácticas externas</b> por los estudiantes universitarios, previendo que los planes de estudio de Grado contendrán “toda la formación teórica y práctica que el estudiante deba adquirir”, entre la que se mencionan las prácticas externas.</p> <p>Estas prácticas formativas integradas en el plan de estudios (curriculares) son las actividades realizadas por los estudiantes en instituciones, entidades, centros docentes y empresas con una correspondencia en créditos académicos.</p>
<b>Tareas / Actividades a desarrollar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Diseñar e implantar una aplicación informática de gestión, que facilite la labor a centros, entidades colaboradoras, alumnos y DGUE.</li> <li>✓ Elaborar un Reglamento de Prácticas</li> <li>✓ Elaborar un modelo de convenio y de toda la documentación necesaria</li> <li>✓ Seleccionar las empresas o instituciones en las que se realizarán las prácticas, firmando los convenios correspondientes.</li> <li>✓ Analizar y resolver las incidencias que puedan producirse durante la realización de las prácticas.</li> </ul>
<b>Áreas de Mejora implicada</b>	Cliente
<b>Fecha inicio y fin</b>	Curso académico 2012/2013
<b>Responsable acción</b>	Director General de Universidad y Empresa
<b>Indicadores de proceso y ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implantación y cumplimiento de los objetivos establecidos</li> <li>- Tasa de satisfacción de los tutores externos con las prácticas externas integradas en el título.</li> </ul>
<b>Recursos humanos necesarios</b>	Personal de la Unidad de Prácticas en Empresa y Empleo
<b>Recursos materiales necesarios</b>	Si (plataforma informática nueva)
<b>Recursos financieros</b>	No
<b>Necesita desarrollo normativo</b>	Si
<b>Afecta procesos otras unidades</b>	Centros de la UCA
<b>Otros comentarios</b>	

Descripción	<b>Celebración de la I Jornada de Puertas Abiertas del AAA</b>
Explicación	Con el fin de dar a conocer nuestros servicios e instalaciones, y en consonancia con la misión, la visión y los valores del AAA, se fija como objetivo celebrar la I jornada de Puertas Abiertas. En esta Jornada será fundamental la colaboración del personal del AAA en su preparación así como en su desarrollo.
Tareas a realizar	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Charlas y conferencias: por parte de los profesionales del AAA se impartirán charlas informativas en las que se darán a conocer la misión, la visión y los valores del AAA, así como también de las actividades que se realizan en la misma</li> <li>✓ Visitas guiadas: los visitantes, guiados por personal del área o voluntarios, podrán conocer la ubicación exacta donde se ofertan los distintos servicios del Área.</li> <li>✓ Mesas informativas: Si las charlas informativas son útiles para transmitir ideas generales, las mesas informativas pueden ser efectivas en el trato individual y personalizado.</li> </ul>
<b>Áreas de Mejora implicada</b>	Cliente
<b>Fecha inicio y fin</b>	Curso 2013-14
<b>Responsable acción</b>	Director Área de Atención al Alumnado
<b>Indicadores de proceso y ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implantación y cumplimiento de los objetivos establecidos</li> <li>- Encuestas de satisfacción.</li> <li>- Número de asistentes a las diversas actividades de la Jornada</li> </ul>
<b>Recursos humanos necesarios</b>	Personal del AAA Voluntariado
<b>Recursos materiales necesarios</b>	Si (reprografía, posibilidad de incluir merchandising, espacios de otros centros, equipos informáticos,...)
<b>Recursos financieros</b>	Posibilidad de financiación externa
<b>Necesita desarrollo normativo</b>	No
<b>Afecta procesos otras unidades</b>	No
<b>Otros comentarios</b>	Puede ser interesante la colaboración de otras unidades de la Universidad (extensión universitaria, deporte, biblioteca,...) así como de otras Asociaciones y Estamentos de la Provincia de Cádiz.

<b>Descripción:</b>	Desarrollo del Plan de Comunicación Interna del Área
<b>Explicación</b>	<p>Tras una reflexión sobre el funcionamiento del plan de comunicación interna del Área, se detecta que no se está cumpliendo en su totalidad.</p> <p>Si bien existen cauces de comunicación interna como son las reuniones, éstas no se están llevando a cabo de forma sistemática tal y como se recogía en el Plan de Comunicación, sobre todo tras la ausencia temporal del Director de Área.</p>
<b>Tareas / Actividades a desarrollar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar un sistema de reuniones periódicas con el personal:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Reuniones de la dirección del Área con los coordinadores y jefes de gestión. (Actualmente sin director del Área). Con periodicidad quincenal se establecerán reuniones para coordinar y planificar las labores del Área de Atención al Alumnado. (**)</li> <li>b) Reuniones de coordinación de gestión de centros. Con carácter trimestral, el coordinador de gestión de centros y los coordinadores de secretaría de los distintos campus para el establecimiento de criterios comunes en el procedimiento de la gestión de alumnos.</li> <li>c) Reuniones de coordinación de gestión centralizada. Con periodicidad quincenal se llevará a cabo una reunión con el personal de las distintas unidades del Área. En cada reunión se convocará una unidad con carácter rotatorio.</li> <li>d) Reuniones con todo el personal del Área. Como consecuencia de alguna cuestión relevante o cuando la Dirección del Área lo considere de interés, se reunirá el Director con todo el personal para informar de aquellos asuntos o novedades que se vayan a poner en marcha. (**)</li> </ol> </li> <li>• Establecer un canal de comunicación del Área a través de una dirección de correo (Tavira).</li> </ul> <p>(**) Actualmente no hay Dirección del Área. Se intentará en la medida de lo posible realizar estas reuniones.</p>
<b>Áreas de Mejora implicadas</b>	Crecimiento y aprendizaje: Mejora de nuestros recursos materiales, humanos y nuestras capacidades.
<b>Fecha inicio y fin</b>	Enero a Diciembre-2013
<b>Responsable acción</b>	Director del Área (En ausencia temporal los Coordinadores)
<b>Indicadores de proceso y ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convocatorias de reuniones</li> <li>• Actas de las reuniones</li> </ul>

---

<b><i>Recursos humanos necesarios</i></b>	Personal que desarrolla habitualmente sus tareas en el Área
<b><i>Recursos materiales necesarios</i></b>	
<b><i>Recursos financieros</i></b>	Propios
<b><i>Necesita desarrollo normativo</i></b>	No
<b><i>Afecta procesos otras unidades</i></b>	No
<b><i>Otros comentarios</i></b>	

<b>Descripción:</b>	<b>Programa de mejora de Formación del personal del Área de alumnos</b>
<b>Explicación</b>	Formación orientada a la mejora continua y afán de superación de las distintas unidades que conforma el Área de Atención al Alumnado e impulsar las enseñanzas que apoyen al trabajo que realizan dichas unidades.
<b>Tareas / Actividades a desarrollar</b>	✓ Sesiones informativas para difundir las novedades normativas.
<b>Áreas de Mejora implicadas</b>	Crecimiento y aprendizaje
<b>Fecha inicio y fin</b>	Año 2013
<b>Responsable acción</b>	Director del Área de Alumnos
<b>Indicadores de proceso y ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de actas de las sesiones realizadas.</li> <li>• Número de consultas realizadas sobre normativas.</li> </ul>
<b>Recursos humanos necesarios</b>	Personal responsable dicha formación
<b>Recursos materiales necesarios</b>	Material didáctico, informáticos.
<b>Recursos financieros</b>	Propios
<b>Necesita desarrollo normativo</b>	No
<b>Afecta procesos otras unidades</b>	No
<b>Otros comentarios</b>	