

Universidad de Puerto Rico - Recinto de Mayagüez

Decanato de Asuntos Académicos Oficina de Registraduría

PLAN ESTRATEGICO Y OPERACIONAL 2012-2022

Misión

Custodiar la información y gerenciar los procesos que permiten a los estudiantes avanzar en su programa académico, además de garantizar que los estudiantes activos como inactivos y los oficiales universitarios tengan acceso a información veraz, oportuna y pertinente relacionada a la ejecutoria académica. Para lograrlo consistentemente es necesario que la Oficina de Registraduría garantice:

- *El mantenimiento y la confidencialidad de los expedientes académicos, según las reglamentaciones aplicables.*
- *Fácil acceso a los servicios por parte de los estudiantes.*
- *Procesos de matrícula y graduación eficientes.*

Visión

Ser líder y modelo en los procesos de Registraduría, implementando procesos innovadores y tecnología avanzada que nos permitan proveer a nuestros estudiantes servicios de alta calidad, confiables y accesibles, colocando al estudiante como centro y razón de ser del quehacer universitario.

Universidad de Puerto Rico
 Recinto Universitario de Mayagüez
 Decanato de Asuntos Académicos
 Oficina de Registraduría

PLAN ESTRATEGICO 2012-2022

| Objetivos | Estrategias | Métricas |
|--|---|---|
| <p>Objetivo 1: <i>Mantener un ciclo de avalúo continuo que sirva de base al proceso de planificación y toma de decisiones.</i></p> <p><i>(Objetivo 1 de Asuntos Académicos adaptado a nuestra oficina)</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Mantener un plan estratégico actualizado que se revise periódicamente y se mida su nivel de éxito con el cumplimiento de nuestras métricas. • Mantener actualizadas nuestras métricas y darles visibilidad en nuestra página electrónica. • Identificar las necesidades actuales y futuras de nuestra oficina. • Documentar los proyectos y logros relevantes en el informe anual de Registraduría. | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento con los planes estratégicos y avalúo del Decanato. • Nivel de capacitación del presupuesto destinado a atender los objetivos definidos en el plan estratégico. |
| <p>Objetivo 2: <i>Mantener un servicio de vanguardia para nuestra comunidad académica</i></p> <p><i>(Objetivo 2 de Asuntos Académicos adaptado a nuestra oficina)</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer los procesos y tecnologías para el beneficio de nuestro Recinto y su comunidad académica. • Fortalecer nuestro enlace con la comunidad académica a través de nuestra página electrónica. • Fomentar una relación más personalizada con la comunidad académica a través de nuestra página de Facebook. • Evaluar y actualizar documentación administrativa, procedimientos y reglamentaciones. • Automatizar procesos realizados en papel a servicios en línea. • Agilizar, flexibilizar y propiciar la continuidad de todos los procesos. | <ul style="list-style-type: none"> • Actualizar periódicamente nuestra página electrónica para beneficio de todos. • Porcientos de interacción y cantidad de “likes” en nuestra página de Facebook. • Evaluar el tiempo que tardan en procesarse los servicios solicitados en papel vs los servicios solicitados en línea. |

PLAN ESTRATEGICO 2012-2022

| Objetivos | Estrategias | Métricas |
|---|--|---|
| <p>Objetivo 3: <i>Fomentar una universidad operacionalmente ágil, eficiente y auditable</i></p> <p><i>(Objetivo 4 de Asuntos Académicos)</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • Crear una oficina ágil capaz de adaptarse rápidamente a las exigencias de una sociedad globalizada y extremadamente dinámica. • Crear estrategias y tácticas que respondan a las verdaderas necesidades de nuestros beneficiarios. • La automatización de los procesos medulares para acortar los tiempos de ciclo. • Utilizar al máximo la tecnología para facilitar los procesos de servicio en cada sección y reducir en la medida de lo prudente la documentación impresa y el archivo físico. • Desarrollar sistemas de evaluación y control de los procesos administrativos y de servicio. • Lograr una mejor comunicación entre los departamentos y esta Oficina. • Revisar y atemperar la reglamentación y certificaciones internas que impactan y dilatan los servicios directos a los estudiantes. • Capacitar al personal para ejercer las funciones y responsabilidades que se le encomienden. • Promover e incentivar actitud de servicio y sentido de responsabilidad con nuestro trabajo. • Concienciar al personal acerca de la relevancia de sus tareas y el impacto que tiene sobre la comunidad universitaria el incumplimiento de las mismas. | <ul style="list-style-type: none"> • Nivel de satisfacción de la comunidad universitaria (estudiantes activos como inactivos y los oficiales universitarios) con los procesos y servicios de nuestra Oficina. • Nivel de satisfacción de nuestros funcionarios. • Nivel de satisfacción de nuestros egresados y empleadores. |

PLAN ESTRATEGICO 2012-2022

| Objetivos | Estrategias | Métricas |
|--|---|---|
| <p>Objetivo 4: <i>Fomentar un ambiente laboral óptimo, que refuerce el sentido de compromiso y mantener una oficina motivada para nuestros empleados</i></p> <p><i>(Objetivo 7 de Asuntos Académicos adaptado a nuestra oficina)</i></p> | <ul style="list-style-type: none">• Proveer adiestramientos periódicos sobre servicio al cliente, nuevas reglamentaciones y otros asuntos relacionados con nuestra Oficina.• Desarrollar un plan de comunicación para informar al personal sobre información importante y de interés para el funcionamiento cabal de nuestra oficina.• Programar talleres motivacionales que promuevan e incentiven actitud de servicio y sentido de responsabilidad y compromiso a nuestro equipo de trabajo con la comunidad académica.• Fomentar continuamente en los empleados, un sentido alto de compromiso con la excelencia y con el Recinto.• Fortalecer y promover sistemas de comunicación efectivos en los distintos niveles de la institución.• Propiciar la participación de los empleados en la toma de decisiones.• Proveer un ambiente de trabajo apropiado que fomente la productividad y la colaboración entre los recursos humanos. | <ul style="list-style-type: none">• Nivel de capacitación y razonamiento de nuestros funcionarios. (Mediante pruebas cortas luego de recibir cada adiestramiento)• Porcentaje de satisfacción según nuestras encuestas de servicio al cliente.• Nivel de satisfacción de nuestros funcionarios. |