

CUESTIONARIOS INICIAL Y AVANZADO DE LA HERRAMIENTA PERFIL

Adaptación al ámbito Universitario

Álvarez, J.; Arranz, P. (coord.); Arranz, M.M.; Congosto, E.; Fernández, J.; García del Valle, J.; Gil, B.; González, J.; González, L.; Hernández, M. J.; Herrero, E.; López, A.; Melsió, C.; Macías, M.; Martínez A.; Moreno, E.; Moreno M. J.; Navarro, M. C.; Nolla, S.; Oltra, M. J.; Sacristán, M.; Segarra, J. R.



Grupo de Universidades del Club de Excelencia GRUPO PERFIL

Universidades participantes:

Barcelona, Burgos, Cádiz, Francisco de Vitoria, Granada, Jaén, Jaime I, Murcia, UNED, Salamanca, Sevilla y la colaboración del Club de Excelencia.

Duración del proyecto:

Septiembre 2008 a Septiembre 2009

ÁREAS DE MEJORA

Fruto de las experiencias en la utilización de los cuestionarios de la Herramienta Perfil, se ha puesto de manifiesto la necesidad de revisarlos a partir de las siguientes áreas de mejora detectadas:

- **Carácter progresivo de la escala de valoración:** no queda clara en algunas preguntas.
- **Correspondencia entre pregunta y escala de valoración:** se han encontrado dificultades para establecerla en algunas preguntas.
- **Lenguaje utilizado:** dificultades de comprensión por parte del personal de las Unidades de servicios que utilizan los cuestionarios.
- **Ámbito de aplicación:** se han detectado problemas en la consideración de aspectos concretos objeto de evaluación, ya que algunos exceden al ámbito de actuación de la Unidad de servicio, y son competencias institucionales (ejercidas por la Gerencia o por los órganos de gobierno o por Unidades transversales de la Universidad).
- **Problemas para la correcta identificación de los diversos agentes participantes:** líderes, aliados, proveedores, clientes, sociedad, otros grupos de interés, etc.

RESUMEN DE LOS ACUERDOS TOMADOS DURANTE LA ADAPTACIÓN PERFIL 2009

- Revisar cada una de las 120 preguntas, para que exista **coherencia con sus temas/aclaraciones y matriz REDER**. También se ha revisado la coherencia entre las preguntas de cada criterio.
- Nos referimos a **Organización como Unidad Organizativa** "Servicio de Gestión". No obstante, se velará para que sea aplicable a áreas de varios Servicios de Gestión, Centros, etc.
- La **valoración** de estos criterios se debe entender **desde la óptica de la Unidad Organizativa o de la Universidad**, según proceda, y así se ha reflejado en cada pregunta.
- En los criterios de agentes facilitadores, la cuarta casilla de la matriz REDER siempre exigirá **"proceso sistemático"** y la quinta **"revisión del proceso al final de cada ciclo"**.
- Las decisiones de **las personas responsables de la Unidad Organizativa** para su dirección pueden depender de otros órganos de decisión, por lo hay que evaluar, en estos casos, la participación o despliegue de las personas responsables en los programas/acciones de la Universidad.
- Supondremos **equivalencia entre Plan Estratégico u Objetivos Estratégicos y planes de objetivos** distinguiendo éstos del despliegue a través de Planes operativos y Planes de actuación. Los Planes operativos (o acciones o Planes de acciones) son adecuados para la consecución de los objetivos.
- Se ha realizado una aproximación de la calificación de los procesos en su aplicación a las universidades. Se empleará **Procesos "clave"** para denominar los procesos principales de la Unidad Organizativa (la adaptación anterior define en ocasiones procesos "críticos", sin aclarar que son). Análogamente se empleará en otros términos, como proveedores "clave" en lugar de "críticos".
- En los criterios de resultados se recogerán las siguientes expresiones:
 - Identifica, revisa y mide de forma sistemática y segmentada, cuando sea posible, cuáles son aquellos aspectos que inciden en.....
 - La tendencia de los resultados de los indicadores relativos a la percepción que tienen los clientes, muestra una evolución positiva o en su caso sostenida
 - Los resultados de los indicadores relativos a..... cumplen los objetivos marcados para cada período y, frecuentemente, los superan
 - Se recogen y comparan, periódica y sistemáticamente, con los de otras Unidades Organizativas
 - Los resultados de los indicadores relativos a..... son consecuencia de los enfoques y de las acciones de mejora emprendidas.

Ponderaciones de los subcriterios de resultados cuestionario avanzado

| Nº Preg. | Sub-criterio | Peso sobre el total del subcriterio | Criterios a los que aplica | Aspectos que se abordan |
|----------|--------------|-------------------------------------|----------------------------|---|
| 1 | a | 50% | 6, 7 y 8 9 | Aspectos más valorados + Medición + Ámbito Medición + Ámbito |
| 2 | a | 12,5% | Todos | Tendencias |
| 3 | a | 12,5% | Todos | Objetivos |
| 4 | a | 12,5% | Todos | Comparaciones |
| 5 | a | 12,5% | Todos | Causas |
| 6 | b | 50% | Todos | Medición + Ámbito |
| 7 | b | 12,5% | Todos | Tendencias |
| 8 | b | 12,5% | Todos | Objetivos |
| 9 | b | 12,5% | Todos | Comparaciones |
| 10 | b | 12,5% | Todos | Causas |

Resumen de los acuerdos realizados

En los criterios de resultados se valorará en cada uno de los subcriterios:

| No hay datos o éstos son anecdóticos | Algunos indicadores..... | La mayoría de los indicadores | La totalidad de los indicadores | Valores excelentes en todos los indicadores. | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| | | | | Se revisa al final de cada ciclo... y se introducen mejoras | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0 | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |

Ponderaciones de los subcriterios de resultados cuestionario iniciación

| Nº Preg. | Sub-criterio | Peso sobre el total del subcriterio | Criterios a los que aplica | Aspectos que se abordan |
|----------|--------------|-------------------------------------|----------------------------|--|
| 1 | a | 50% | Todos | Aspectos más valorados + Medición + Ámbito |
| 2 | a | 37,5% | Todos | Tendencias + Objetivos + Causas |
| 3 | a | 12,5% | Todos | Comparaciones |
| 4 | a | 50% | Todos | Aspectos más valorados + Medición + Ámbito |
| 5 | b | 37,5% | Todos | Tendencias + Objetivos + Causas |
| 6 | b | 12,5% | Todos | Comparaciones |

RESULTADOS

• Cuestionario Avanzado

121 preguntas de la Herramienta Perfil adaptado al ámbito universitario

81 (13+17+ 20+14+17) Agentes
40 (10+10+10+10) Resultados

• Cuestionario Iniciación

50 preguntas de la Herramienta Perfil adaptado al ámbito universitario

26 (6+4+5+5+6) Agentes
24 (6+6+6+6) Resultados

• Glosario

• **Ejemplos de Resultados claves e Indicadores clave de rendimiento** de diversos servicios universitarios

GLOSARIO

UNIDAD ORGANIZATIVA: Cada una de las Unidades o Servicios de Gestión que bajo distintas denominaciones - Centro, Departamento, Servicio, Unidad, Gabinete, Secretariado, etc.- tiene identidad y estructura organizativa propia y son el objeto de la evaluación.

A efectos de su evaluación pueden también ser consideradas las resultantes de la agregación de varias de ellas, afines de una misma área, por ejemplo los Servicios de Personal, de Prevención, de Formación y de Acción Social que pudieran configurar la macrounidad "Recursos Humanos" o, de distintas áreas, como por ejemplo Recursos Humanos y Gestión económica y administrativa que configuraran la macrounidad "Gerencia" o, incluso "Universidad" que agregara a todas las existentes.

CONCLUSIONES

- Consideramos que los **cuestionarios avanzado (121 preguntas) e iniciación (50 preguntas)** dan a las oportunidades de mejora detectadas en las experiencias de utilización de los cuestionarios anteriores.
- Consideramos que tal logro, se ha conseguido con **absoluta fidelidad al modelo de referencia (EFQM)**, permitiendo una **mejor comprensión** del mismo por los usuarios de este instrumento de evaluación.
- Entendemos que los cuestionarios propuestos, **son más amables y cercanos** lo que, sin duda, favorecerá la asunción del modelo EFQM como referencia a seguir en la gestión universitaria.
- **Mayor unificación y clarificación** en el lenguaje y en las expresiones utilizadas, añadiendo, donde existía alguna dificultad de comprensión, una descripción incorporada al **glosario**.
- **Mayor correspondencia y ajuste entre las preguntas y la escala progresiva de valoración**, aportando mayor coherencia en los bloques segundo y tercero, que son donde mayoritariamente se encuentran las puntuaciones de las Unidades Organizativas de las Universidades.
- Se ha conseguido una **estructura común de redacción y de valoración para todos los criterios de resultados**, incorporando como valor añadido un **ajuste de ponderaciones** entre las distintas preguntas de resultados en relación con la matriz REDER.
- Permite en las Unidades Organizativas identificar el recorrido específico hacia la excelencia, ya que en la redacción anterior no quedaba suficientemente explicitado si el **alcance** correspondía a la Universidad o la Unidad objeto de evaluación.
- Incorporación de un **lenguaje no sexista**.
- Es necesario **desarrollar una Guía** que recoja las orientaciones necesarias para la correcta planificación, formación y desarrollo de los procesos de autoevaluación bajo la asistencia de las Unidades Técnicas de Calidad de las Universidades, y que permita el logro de una mayor eficacia en el uso de los cuestionarios.
- Realizar un **ajuste a la nueva versión** del Modelo EFQM, septiembre 2009.

