

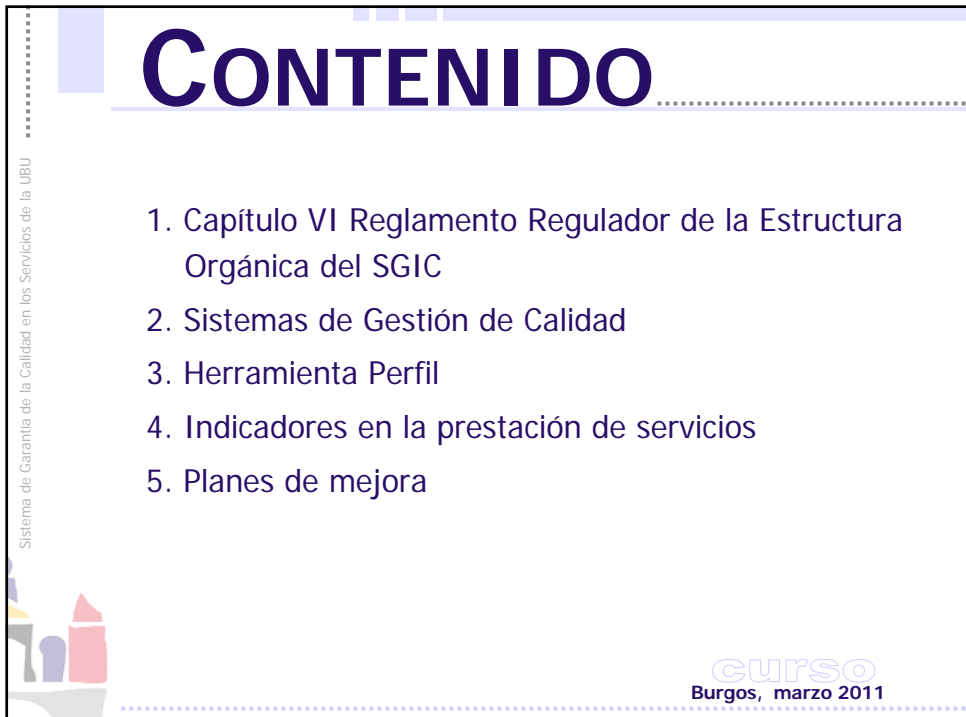


Burgos, marzo de 2011

Mejora de la Calidad en los Servicios de la UBU

Sistema de Garantía de Calidad en los Servicios de la UBU

Vicerrectorado de Calidad y Acreditación
Unidad de Calidad
Universidad de Burgos



CONTENIDO

1. Capítulo VI Reglamento Regulator de la Estructura Orgánica del SGIC
2. Sistemas de Gestión de Calidad
3. Herramienta Perfil
4. Indicadores en la prestación de servicios
5. Planes de mejora

curso
Burgos, marzo 2011

1 ▷ Capítulo VI Reglamento Regulador de la Estructura Orgánica del SGIC

curso
Burgos, marzo 2011

1 ▷ Capítulo VI Regl. Reg. Est .Org. del SGIC

Objeto regular la organización, estructura, competencias y funcionamiento de los **órganos y las comisiones** con competencias directas en la gestión de la calidad asociadas a **Unidades/Servicios**, títulos, centros, departamentos y, órganos de gobierno en general



UNIVERSIDAD DE BURGOS
VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN

REGLAMENTO REGULADOR DE LA ESTRUCTURA
ORGÁNICA DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD
DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS

Aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Burgos
23 de marzo de 2010

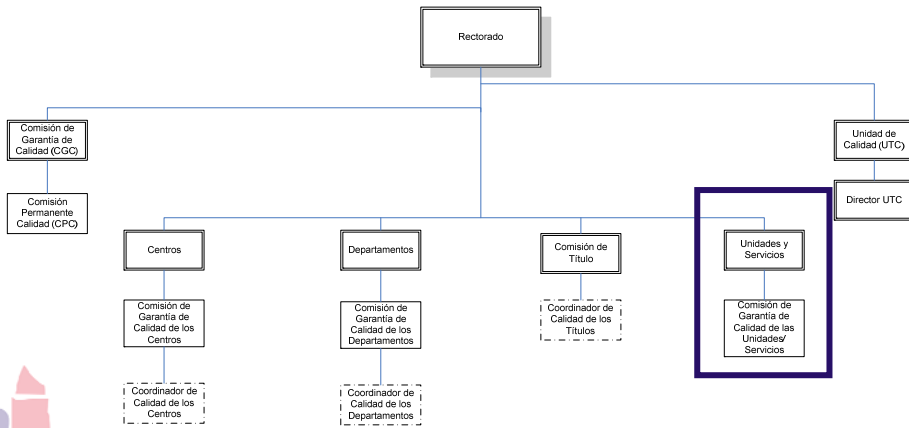
Universidad de Burgos 7/4 marzo de 2011

curso
Burgos, marzo 2011

1

▷ Capítulo VI Regl. Reg. Est .Org. del SGIC

Estructura funcional de la Universidad de Burgos respecto a su SGIC:

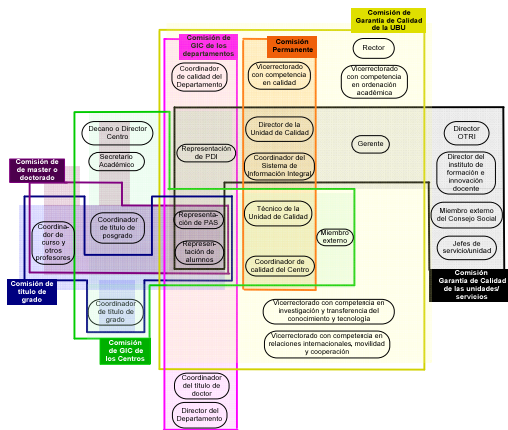


curso
Burgos, marzo 2011

1

▷ Capítulo VI Regl. Reg. Est .Org. del SGIC

Comisiones de Garantía de calidad de la UBU:

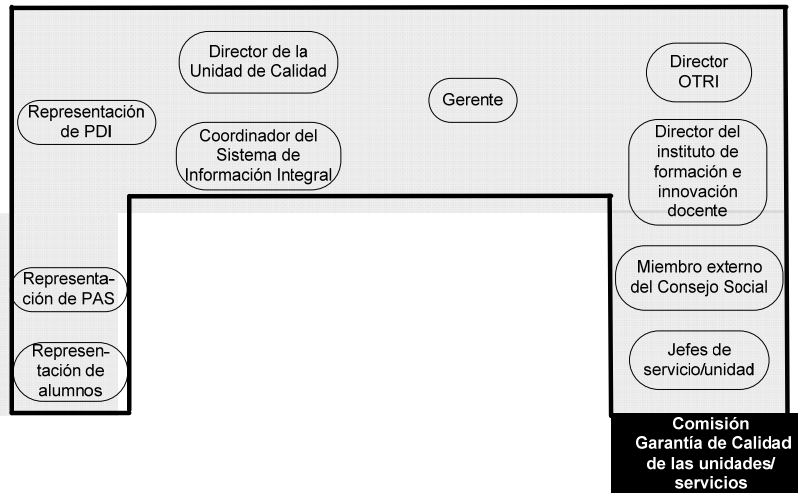


- Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos
- Comisión Permanente de la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos
- Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Centros
- Comisión de Garantía Interna de Calidad de los Departamentos
- Comisión de Título de Grado
- Comisión de Título de Máster o Doctorado
- Comisión de Garantía de Calidad de las Unidades/Servicios de Gestión de la Universidad de Burgos

curso
Burgos, marzo 2011

1

▷ Capítulo VI Regl. Reg. Est .Org. del SGIC



curso
Burgos, marzo 2011

1

▷ Capítulo VI Regl. Reg. Est .Org. del SGIC

UNIVERSIDAD DE BURGOS

Accesibilidad · Contacto · Mapa web

Organización · Estudios · I + D + i

INICIO > ORGANIZACIÓN > ÓRGANOS UNIVERSITARIOS > ÓRGANOS UNIPERSONALES > VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN > COMISIONES DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA UBU > DE LAS UNIDADES Y SERVICIOS

Composición

Vicerrectorado de Calidad y Acreditación

- Presentación
- Ámbito de actuación
- Organización interna
- Normativa
- Procesos y procedimientos de la UBU
- Memoria del Vicerrectorado de Calidad y Acreditación

Unidad de Calidad

Comisiones de Garantía de Calidad

- El/La Gerente, que actuará como Presidente
- Jefes de Servicio y/o responsables de las diferentes unidades de gestión y servicios de la Universidad de Burgos
- El/La Director/a de la Unidad de Calidad que actuará como Secretario de la Comisión
- El/La Director/a de la OTRI-OTC
- El/La Director/a del Instituto de formación de la Universidad de Burgos
- El/La Coordinador/a del Sistema de Información Integral
- Un representante de los alumnos, por cada uno de los ciclos formativos de Grado (o equivalente), Máster y Doctorado, con formación reconocida en calidad.
- Un representante del PAS, perteneciente a la Junta de PDI o al Comité de empresa, con formación reconocida en calidad -evaluación, certificación, acreditación-
- Un representante del PDI, perteneciente a la Junta de PDI o al Comité de empresa, con formación reconocida en calidad -evaluación, certificación, acreditación-
- Un miembro externo, perteneciente al Consejo Social, que no sea de plantilla

curso
Burgos, marzo 2011

1

▷ Capítulo VI Regl. Reg. Est .Org. del SGIC

INICIO > ORGANIZACIÓN > ÓRGANOS UNIVERSITARIOS > ÓRGANOS UNIPERSONALES > VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN > COMISIONES DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA UBU > DE LAS UNIDADES Y SERVICIOS

> Competencias

Vicerrectorado de Calidad y Acreditación

Presentación
Ambito de actuación
Organización interna
Normativa
Procesos y procedimientos de la UBU
Memoria del Vicerrectorado de Calidad y Acreditación

Unidad de Calidad

Comisiones de Garantía de Calidad

Reglamento regulador de la estructura orgánica del Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos
Mapa visual de las Comisiones de Garantía de Calidad de la UBU de la Universidad de los Centros

En el ámbito de sus competencias la **Comisión de Garantía de Calidad de las Unidades/Servicios/Oficinas de Gestión de la Universidad de Burgos** asumen las siguientes en materia de Calidad:

- Promover la mejora de la calidad en el ámbito de la gestión
- Asegurar, evaluar y mejorar la calidad de las actividades administrativas y de gestión de la Universidad de Burgos
- Promover la participación del PAS en el Plan de Calidad de la Universidad de Burgos
- Promover la participación de las Unidades/Servicios/Oficinas de Gestión de la Universidad de Burgos en las diferentes convocatorias de evaluación, certificación, acreditación de la calidad impulsados por programas propios, regionales, nacionales o internacionales
- Realizar el seguimiento, análisis y valoración de los indicadores de calidad en el ámbito de la gestión de la Universidad de Burgos
- Garantizar la inclusión de criterios y directrices de calidad en los procesos y procedimientos administrativos y de gestión en la Universidad de Burgos
- Decidir la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas de medida de la satisfacción con las unidades/servicios/oficinas de gestión de los usuarios
- Proponer a la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad de Burgos acciones de mejora de la calidad en la gestión
- Impulsar y promover la formación en calidad del PAS
- Establecer acciones de sensibilización, formación y reconocimiento para la mejora de la calidad en el ámbito de la gestión
- Elaborar la Memoria anual en materia de Calidad de las Unidades/servicios/Oficinas de Gestión de la Universidad de Burgos

curso
Burgos, marzo 2011

2

▷ Sistemas de Gestión de Calidad

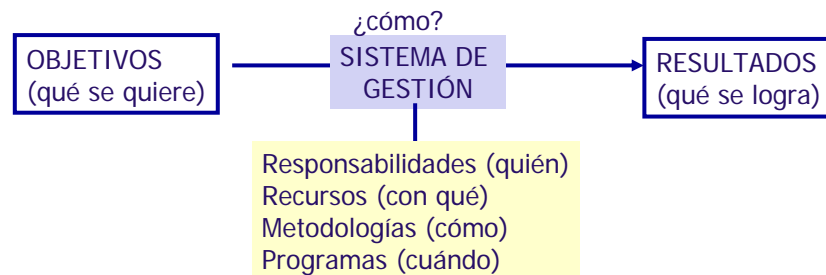
curso
Burgos, marzo 2011

2

Sistemas de Gestión de Calidad

Sistema de Gestión: conjunto de metodologías, responsabilidades, recursos, actividades ... que permiten a la organización conseguir los resultados perseguidos.

Facilita la Dirección y Control de la organización



curso
Burgos, marzo 2011

2

Sistemas de Gestión de Calidad

¿Qué es la gestión de calidad?

Prioridades básicas: LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO y LA EFICIENCIA ECONÓMICA.

Los Sistemas: EL GOBIERNO DE LOS PROCESOS LA MEJORA CONTINUA.

Las condiciones: EL COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN LA ADHESIÓN DE LAS PERSONAS.

curso
Burgos, marzo 2011

2

Sistemas de Gestión de Calidad

ISO 9001:2008

https://ubunet.ubu.es/webBD/buscaBD.seu?tipo_búsqueda=2&buscado=n

The screenshot shows the search interface of the University of Burgos library. At the top, there are navigation menus for 'Biblioteca Universitaria' and 'Universidad de Burgos'. Below these, there are tabs for 'BASES DE DATOS' including 'A Prueba', 'Lista alfabética', 'Materias', and 'Forma de acceso'. The 'Lista alfabética' tab is selected, showing an alphabetical list of titles from A to Z. A search box is present with a 'buscar' button. Below the search box, there are options for 'Recursos/página' (set to 10) and 'Página 1 de 1'. The search results are displayed under the heading 'Listado alfabético de N', showing two entries: 'Natural Products Update' and 'NORMAS', each with a 'Guías: pdf' link.

curso
Burgos, marzo 2011

2

Sistemas de Gestión de Calidad

ESTRUCTURA ISO 9001:2008

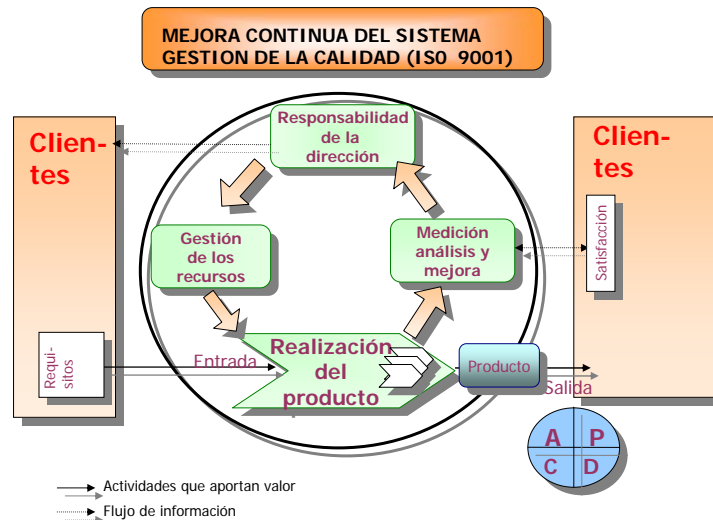
- Introducción
- Objeto y campo de aplicación
- Normas para consulta
- Términos y definiciones
- Sistema de gestión de la calidad
 - Responsabilidad de la dirección
 - Gestión de recursos
 - Realización del producto
 - Medición, análisis y mejora

The image shows the cover of the Spanish standard UNE-EN ISO 9001. The title is 'norma española' and the standard number is 'UNE-EN ISO 9001'. The date is 'Noviembre 2008'. The title of the standard is 'Sistemas de gestión de la calidad' and the subtitle is 'Requisitos (ISO 9001:2008)'.

curso
Burgos, marzo 2011

2

Sistemas de Gestión de Calidad



Fuente: ISO 9001

curso
Burgos, marzo 2011

2

Sistemas de Gestión de Calidad



La organización no está obligada a incluir en el alcance todos los servicios que preste.

Los que incluya deben cumplir todos los requisitos de la norma salvo las exclusiones permitidas (cap. 7).

Debe cumplir con los requisitos de usuarios, los legales y reglamentarios y ser coherente con el alcance.

curso
Burgos, marzo 2011

2 Sistemas de Gestión de Calidad

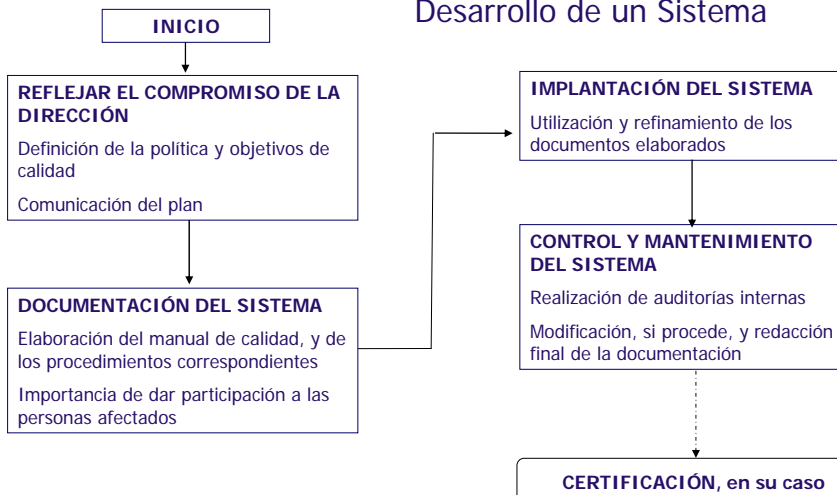
Para que la organización sea eficaz, debe identificar y gestionar las relaciones entre sus procesos. Los resultados de uno suelen ser las entradas del siguiente.

La identificación y gestión sistemática de los procesos y sus interacciones es lo que se conoce como *enfoque basado en procesos*

curso
Burgos, marzo 2011

2 Sistemas de Gestión de Calidad

Desarrollo de un Sistema

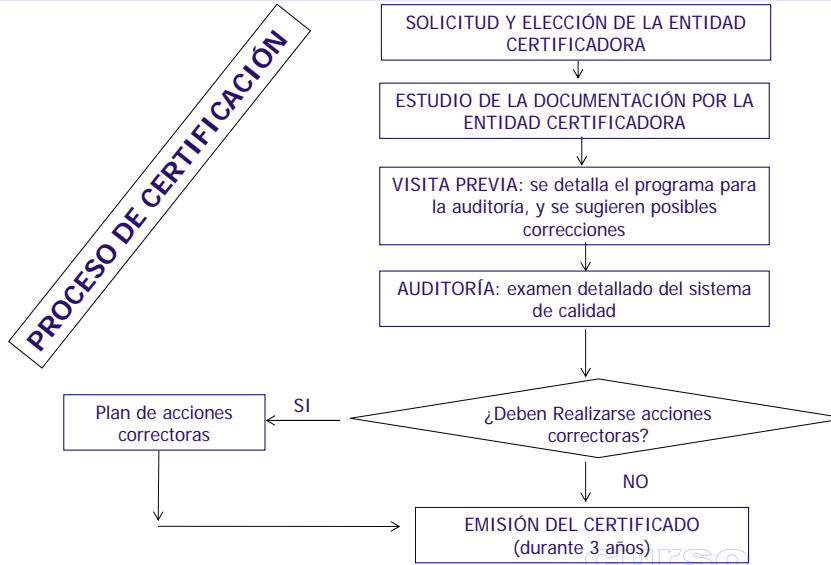


curso
Burgos, marzo 2011

2

Sistemas de Gestión de Calidad

Sistema de Garantía de la Calidad en los Servicios de la UBU



Burgos, marzo 2011

2

Sistemas de Gestión de Calidad

Sistema de Garantía de la Calidad en los Servicios de la UBU

Certificaciones disponibles para **Sistemas de gestión:**

ISO 9001:2008

– Calidad

ISO 14001: 2004

– Medioambiente

OSHAS 18001:2007

– PRL



Títulos



Centros

curso
Burgos, marzo 2011

2

Sistemas de Gestión de Calidad

Modelo EFQM de Excelencia

curso
Burgos, marzo 2011

Sistema de Garantía de la Calidad en los Servicios de la UBU



2

Sistemas de Gestión de Calidad



curso
Burgos, marzo 2011

Sistema de Garantía de la Calidad en los Servicios de la UBU



2

Sistemas de Gestión de Calidad

PERO...

- ¿Cómo medir todo esto ?
- ¿Cómo saber si mejoramos o empeoramos ?
- Nuestra capacidad de acción es limitada.
Hacia dónde dirigir nuestros esfuerzos para:
 - Ser más competitivos
 - Asegurar la satisfacción de nuestros usuarios
 - Asegurar la satisfacción del personal



2

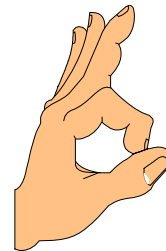
Sistemas de Gestión de Calidad

¿ CÓMO ?

- Una herramienta: Modelo EFQM
- Una metodología: la autoevaluación

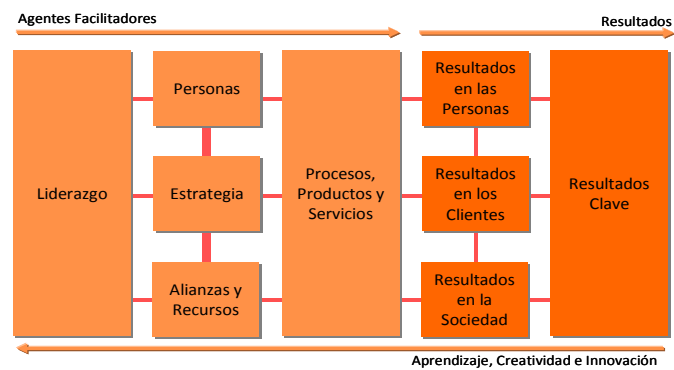
¿ QUÉ ?

- Análisis y diagnóstico
- Planes para la mejora continua



2

Sistemas de Gestión de Calidad



AGENTES FACILITADORES
LO QUE LA ORGANIZACIÓN HACE
Y CÓMO LO HACE

RESULTADOS
LO QUE LA ORGANIZACIÓN LOGRA

curso
Burgos, marzo 2011

2

Sistemas de Gestión de Calidad

LA AUTOEVALUACIÓN

Es un examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de la organización comparados con el Modelo EFQM de Excelencia.

La Autoevaluación establece:

- **"Puntos fuertes":** Agentes facilitadores (procesos, programas o prácticas) y resultados que caracterizan el "buen hacer" de la organización.
- **"Áreas de posible mejora":** Agentes facilitadores y resultados que presentan oportunidades de mejora.
- **Puntuación:** valoración del nivel de excelencia (para cada pregunta del cuestionario, cada criterio EFQM y total).

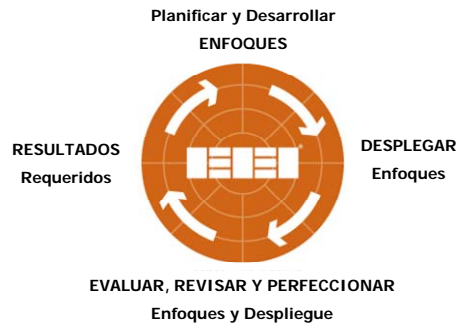
curso
Burgos, marzo 2011

2

Sistemas de Gestión de Calidad

Lógica REDER

¿Qué lleva consigo hacer algo con Excelencia?



curso
Burgos, marzo 2011

2

Sistemas de Gestión de Calidad

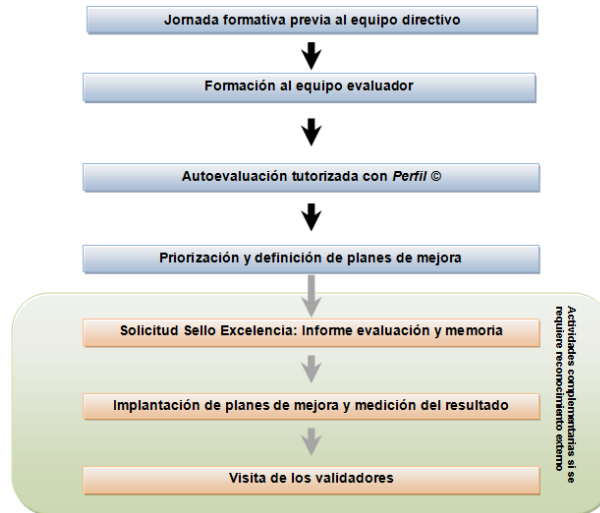
Podemos optar a la obtención de reconocimientos y premios



curso
Burgos, marzo 2011

2

Sistemas de Gestión de Calidad



curso
Burgos, marzo 2011

2

Sistemas de Gestión de Calidad

Web de la Unidad

Intranet

Identificación de Grupos de interés Necesidades /Expectativas

Misión Visión, Objetivos y Valores

PLANIFICACIÓN (Plan estratégico, Plan Anual de actuaciones, Plan operativo, otro....)

Mapa de Procesos

Documentación de procedimientos



Lista de verificación

curso
Burgos, marzo 2011

2 Sistemas de Gestión de Calidad

Carta de servicios (especificar enlace)

Sistema de indicadores

Medida de satisfacción de los usuarios

Seguimiento de quejas y sugerencias

Planes de Mejora

Autoevaluación

Reconocimiento externo (ISO-EFQM -indicar nivel- otros...)

Lista de verificación



3 Herramienta Perfil



3

Herramienta Perfil

Sistema de Garantía de la Calidad en los Servicios de la UBU



Cuestionario de Autoevaluación Excelencia Perfil 2010

Revisión para versión 6.0, Diciembre 2010

Adaptación del cuestionario de la Herramienta Perfil al ámbito Universitario y al Modelo de la EFQM 2010

Foro de Universidades del Club de Excelencia en Gestión

curso
Burgos, marzo 2011

3

Herramienta Perfil

Sistema de Garantía de la Calidad en los Servicios de la UBU

- **Único Cuestionario** (90 preguntas) de la Herramienta Perfil adaptado al ámbito universitario y al Modelo EFQM 2010

50 (10+10+10+10) Agentes

40 (10+10+10+10) Resultados

- Válido para **cualquier tipo de organización** universitaria
- Válido para **cualquier tipo de reconocimiento**
- **Glosario**
- **Ejemplos de Resultados** claves e Indicadores clave de rendimiento de diversas Unidades/Servicios universitarios

Disponibles en la página web del Foro de Universidades dentro de la Web del Foros del Club de Excelencia

www.clubexcelencia.org

curso
Burgos, marzo 2011

3

Herramienta Perfil

ASPECTOS ESPECÍFICOS										ASPECTOS GENERALES																													
<ul style="list-style-type: none"> • • • 										<ul style="list-style-type: none"> • • • 										<ul style="list-style-type: none"> • • • 																			
<p>Las prácticas de gestión contempladas se basan en procesos que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tienen una lógica clara y están formalizados en buena parte. - Están centrados en las necesidades de los grupos de interés y apoyan la estrategia. - Están implantados de manera sistemática en al menos un tercio de las áreas relevantes. - Cuentan con indicadores y objetivos de eficacia y se actúa controlando las desviaciones sobre los objetivos previstos. - Se han mejorado alguna vez para corregir errores o por ineficacia. 										<p>Las prácticas de gestión contempladas se basan en procesos que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Están documentados y apoyan la estrategia. - Están alineados con otros procesos relevantes. - Están implantados sistemáticamente en más de la mitad de las áreas relevantes y son capaces de gestionar los cambios para adaptarse a su entorno cuando es necesario. - Cuentan con adecuados indicadores y objetivos de eficacia y eficiencia. - Se revisan y se introducen mejoras gracias a actividades creativas y de aprendizaje. - Disponen de algunas comparaciones. - Tienen algún aspecto en el que son referencia para otros. 										<p>Las prácticas de gestión contempladas se basan en procesos que:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Están totalmente implantados en las áreas relevantes, y de forma sistemática. - Cumplen los objetivos de eficacia y eficiencia, y tienen integrados controles para asegurar su cumplimiento. - Se revisan de manera sistemática y se introducen mejoras para adecuarlos a los cambios en la estrategia. - Disponen de actividades eficaces de creatividad e innovación, en función de los resultados y del aprendizaje interno y externo. - Cuentan con tres ciclos anuales de revisión, innovación y mejora. - Disponen de actividades sistemáticas de comparación de resultados y mejores prácticas asociadas. - Son referencia para otros en muchos aspectos. 										<p>Se cumplen con rigor todos los requisitos anteriores de forma sostenida durante al menos 3 ciclos anuales.</p> <p>Todos los procesos de gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Han tenido al menos 3 ciclos sistemáticos de revisión, innovación y mejora. - Son eficaces para llevar a cabo la misión y avanzar de forma sistemática hacia la visión. - Son referencia de buenas prácticas y resultados. - Son referencia en cuanto a eficacia de la creatividad e innovación. 									
0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100																			

3

Herramienta Perfil

ASPECTOS ESPECÍFICOS

5.1. La Unidad Organizativa ¿ha implantado un sistema de gestión por procesos que asegure que todas las actividades relevantes, a todos los niveles (estratégico, operativo y de soporte) se diseñan, se documentan, se desarrollan, y se ejecutan sistemáticamente para dar respuesta a los requisitos de los grupos de interés?

<p>Se han identificado y documentado algunos procesos.</p>	<p>Se identifican, desarrollan, documentan y comunican los procesos clave para asegurar la consecución de la estrategia, incluyendo las interrelaciones internas y externas.</p> <p>Se ha establecido el propietario en los procesos clave, incluyendo sus funciones, responsabilidades y nivel de autoridad necesarios.</p> <p>Se han establecido e implantado estándares operativos en los procesos para asegurar el cumplimiento de los requisitos de los clientes.</p> <p>-Las prácticas de gestión contempladas se basan en procesos que:</p>	<p>Se identifican, desarrollan y documentan sistemáticamente todos los procesos del sistema de gestión de la Unidad Organizativa (estratégicos, operativos y de soporte).</p> <p>Se ha establecido el propietario en todos los procesos, y se evalúa su eficacia.</p> <p>Se han establecido e implantado los estándares operativos necesarios en los procesos para asegurar el cumplimiento de requisitos de los grupos de interés relevantes.</p> <p>Las prácticas de gestión contempladas se basan en procesos que:</p>	<p>El sistema de gestión de la Unidad Organizativa se despliega completamente a través de los procesos, incluyendo la gestión de las interrelaciones externas con clientes, aliados, proveedores y otros grupos de interés relevantes.</p> <p>Existe un proceso sistemático para medir la eficacia de los propietarios de cada proceso.</p> <p>Las prácticas de gestión contempladas se basan en procesos que:</p>	<p>Se cumplen con rigor todos los requisitos anteriores de forma sostenida durante al menos 3 ciclos anuales.</p> <p>-Todos los procesos de gestión:</p>																
0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100

3

Herramienta Perfil

ASPECTOS GENERALES

Las prácticas de gestión contempladas se basan en procesos que:

- Tienen una lógica clara y están formalizados en buena parte.
- Están centrados en las necesidades de los grupos de interés y apoyan la estrategia.
- Están implantados de manera sistemática en al menos un tercio de las áreas relevantes.
- Cuentan con indicadores y objetivos de eficacia y se actúa controlando las desviaciones sobre los objetivos previstos.
- Se han mejorado alguna vez para corregir errores o por ineficacia.



Burgos, marzo 2011

3

Herramienta Perfil

En los resultados 5 preguntas por subcriterios X.a y X.b

- 1ª La Unidad Organizativa ¿**identifica, revisa y mide** de forma **sistemática y segmentada**, cuáles son aquellos aspectos más valorados por sus clientes/personas/sociedad/resultados y que inciden directamente en su nivel de satisfacción/indicadores de rendimiento? ¿Son útiles los resultados?
- 2ª. La **tendencia** de los resultados ¿muestra una evolución **positiva**?
- 3ª Los resultados de los indicadores ¿**cumplen los objetivos** marcados para cada período y, frecuentemente, los superan?
- 4ª Los resultados ¿**se recogen y comparan**, periódica y sistemáticamente, con los de Unidades Organizativas de la misma o distinta Universidad o de otras organizaciones de referencias líderes? Teniendo en cuenta los resultados de estas comparaciones, ¿en qué posición relativa se encuentra la Unidad Organizativa?
- 5ª Los resultados de los indicadores ¿son **consecuencia de las estrategias**, políticas, procesos y prácticas, y de las acciones de mejora emprendidas?

curso
Burgos, marzo 2011

3 Herramienta Perfil

Información escasa o anecdótica			Alrededor de la cuarta parte de los resultados					Alrededor de la mitad de los resultados					La mayoría de los resultados					Valores excelentes en todos los resultados de				
0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		



3 Herramienta Perfil

Ponderaciones cuestionario avanzado:

Nº Pregunta	Subcriterio	Peso sobre el total del subcriterio	Criterios a los que aplica	Aspectos que se abordan
1	a	50%	6, 7 y 8	Aspectos más valorados + Medición + Ámbito + segmentación
			9	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 + segmentación
7	b	12,5%	Todos	Tendencias
8	b	12,5%	Todos	Objetivos
9	b	12,5%	Todos	Comparaciones
10	b	12,5%	Todos	Causas



3

Herramienta Perfil

Sistema de Garantía de la Calidad en los Servicios de la UBU

EJEMPLOS DE RESULTADOS EN EL ÁMBITO DE LA UNIVERSIDAD	
RESULTADOS EN CLIENTES	
6a	6b
6a.1 Satisfacción del estudiante con el profesorado	6b.1 Tasa de respuesta en la encuesta de satisfacción de los estudiantes con el profesorado
6a.2 Satisfacción del estudiante con la Universidad	6b.2 Tasa de quejas/reclamaciones gestionadas por la universidad
6a.3 Satisfacción de las organizaciones con los estudiantes que realizan prácticas profesionales	6b.3 Estudiantes que participan en los programas de movilidad internacional
6a.4 Satisfacción del estudiante con los programas de movilidad internacional	6b.4 Estudiantes que participan en programas de prácticas externas voluntarias (no curriculares)
6a.5 Satisfacción del estudiante con las prácticas profesionales	6b.5 Egresados que recomiendan la Universidad
6a.6 Satisfacción de los egresados con la formación recibida	6b.6 Número de becas concedidas a estudiantes de la Universidad
RESULTADOS EN LAS PERSONAS	
7a	7b
7a.1 Satisfacción de los empleados con la comunicación interna en la Universidad	7b.1 Índice de rotación de personal
7a.2 Satisfacción de los empleados con su desarrollo profesional	7b.2 Empleados que han promocionado
7a.3 Satisfacción de los empleados con los sistemas de reconocimiento	7b.3 Presupuesto de la universidad destinado al plan de formación
7a.4 Satisfacción de los empleados con el plan de formación	7b.4 Horas de formación por persona
7a.5 Satisfacción de los empleados con el plan de acción social	7b.5 Presupuesto destinado al plan de acción social
7a.6 Satisfacción de los empleados con la Universidad	7b.6 Tasa de respuesta en la encuesta de satisfacción de los empleados con la Universidad
	7b.7 Índice de absentismo
RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	
8a	8b
8a.1 Satisfacción con las acciones relativas a Responsabilidad Social	8b.1 Personas que participan en los programas de voluntariado
8a.2 Satisfacción con los programas de voluntariado	8b.2 Presupuesto de la universidad destinado a programas de voluntariado
8a.3 Satisfacción con las respuestas que la Universidad da a las personas con necesidades especiales	8b.3 Presupuesto destinados a acciones de extensión universitaria (actividades socio-culturales y deportivas)
8a.4 Satisfacción con la imagen de la Universidad	8b.4 Número de Actuaciones implementadas en relación con las personas con necesidades especiales
8a.5 Satisfacción con las actividades medioambientales desarrolladas por la Universidad	8b.5 Número de premios o reconocimiento recibidos
8a.6 Satisfacción con los medios de transporte para acceder a la Universidad	8b.6 Consumo de suministros (agua, gas y energía eléctrica) por estudiante
RESULTADOS CLAVE	
9a	9b
9a.1 Tasa de eficiencia	9b.1 Tasa de rendimiento
9a.2 Tasa de graduación	9b.2 Tasa de abandono
9a.3 I+D+i (Personal Docente) con artículos en revistas con índice de impacto	9b.3 Presupuesto de la universidad destinado a ayudas a los estudiantes
9a.4 ingresos externos obtenidos por actividades de investigación/consultoría con respecto al PDI	9b.4 Presupuesto destinado a ayuda a la investigación
9a.5 Tesis defendidas	9b.5 Nota media de ingreso solo para los que vienen de pruebas de acceso y de titulaciones de grado
9a.6 Revenidos obtenidos por el PDI (Personal Docente) de la universidad	9b.6 Presupuesto de la Universidad con respecto al número de estudiantes

CURSO
Burgos, marzo 2011

3

Herramienta Perfil

Sistema de Garantía de la Calidad en los Servicios de la UBU

EJEMPLOS DE RESULTADOS EN EL ÁMBITO DE LA UNIVERSIDAD

RESULTADOS EN LAS PERSONAS

7a			
7a.1	Satisfacción de los empleados con la comunicación interna en la Universidad		
7a.2	Satisfacción de los empleados con su desarrollo profesional		
7a.3	Satisfacción de los empleados con los sistemas de reconocimiento		
7a.4	Satisfacción de los empleados con el plan de formación		
7a.5	Satisfacción de los empleados con el plan de acción social.		
7a.6	Satisfacción de los empleados con la Universidad.		

CURSO
Burgos, marzo 2011

3

Herramienta Perfil

EJEMPLOS DE RESULTADOS EN EL ÁMBITO DE LA UNIVERSIDAD

RESULTADOS EN LAS PERSONAS

9b Indicadores claves de rendimiento			
9b.1	Tasa de rendimiento		
9b.2	Tasa de abandono		
9b.3	Presupuesto de la universidad destinado a ayudas a los estudiantes.		
9b.4	Presupuesto destinado a ayudas a la investigación		
9b.5	Nota media de ingreso		
9b.6	Presupuesto de la Universidad con respecto al número de estudiantes		

Burgos, marzo 2011

3

Herramienta Perfil

EJEMPLOS DE RESULTADOS EN EL ÁMBITO DE LAS UNIDADES DE CALIDAD

6a		6b	
6a.1	Satisfacción general con la UC	6b.1	Número de felicitaciones recibidas
6a.2	Satisfacción con el trato recibido	6b.2	Número de quejas y sugerencias recibidas en la UC (segmentar por tipo de queja y unidad)
6a.3	Satisfacción con las acciones realizadas por la UC para informar, promover y difundir	6b.3	Tiempos de respuesta
6a.4	Satisfacción con la formación recibida	6b.4	porcentaje de destinatarios que participan en las acciones formativas en computo anual
6a.5	Satisfacción respecto al apoyo técnico proporcionado en la gestión de las encuestas	6b.5	porcentaje de respuesta de la encuesta de satisfacción respecto de la UC
6a.6	Satisfacción con el asesoramiento recibido	6b.6	Tasa de cobertura en encuestas
7a		7b	
7a.1	Satisfacción con las condiciones de trabajo	7b.1	Tasa de respuesta en la encuesta de satisfacción de los empleados de la UC
7a.2	Satisfacción con la formación recibida	7b.2	Horas de formación recibidas por persona (interna y externa)
7a.3	Satisfacción con la organización del trabajo de la Unidad de Calidad	7b.3	Tasa de absentismos
7a.4	Satisfacción con la comunicación interna de la Unidad de Calidad	7b.4	Número de reuniones internas de la UC
7a.5	Satisfacción con el reconocimiento de personas de la Unidad de Calidad	7b.5	Número de felicitaciones a las personas
7a.6	Satisfacción con el liderazgo ejercido en la Unidad de Calidad	7b.6	Tasa de permanencia
8a		8b	
8a.1	Número de premios, felicitaciones o reconocimientos específicos de la UC o de la Universidad relacionados con la actividad realizada por la UC (procedencia externa)	8b.1	Número de visitas que recibe la web de la UC
8a.2	Cobertura en prensa de la UC: número de referencias en prensa u otros medios de comunicación, específicos de la UC o de la Universidad relacionados con la actividad de la UC	8b.2	Número de referencias en prensa sobre actividades específicas de la UC
8a.3	Número de participaciones de la totalidad de las personas de la UC en evaluación	8b.3	Porcentaje de personas de la UC con acreditación para realizar evaluaciones del modelo EFQM de excelencia, premios de calidad, programas de evaluación, acreditación y certificación de ámbito universitario.
8a.4	Satisfacción con la imagen proyectada de la UC (segmentada por personas y clientes)	8b.4	Número de agencias, organizaciones, asociaciones, comisiones externas, grupos de trabajo externos que forman parte de la UC directamente o de la Universidad
8a.5	Satisfacción del personal externo con las evaluaciones externas, ponencias externas, cursos, trabajos sobre calidad	8b.5	Número de documentos sobre calidad y excelencia que anualmente se publican en la web de la UC
8a.6	Satisfacción con la página web de la Unidad	8b.6	Tiempo medio de actualización de la web
9a		9b	
9a.1	Grado de cumplimiento de los objetivos anuales planificados por la UC	9b.1	Porcentaje de cumplimiento presupuestario
9a.2	Porcentaje de personas formadas de la Universidad (PDI, PAS) por la UC	9b.2	Número anual de estudios, informes técnicos, memorias elaboradas, requeridas por los Órganos de Gobierno y Gestión
9a.3	Número de acciones de difusión	9b.3	Número de horas de asesoramiento prestadas por la UC
9a.4	Porcentaje de cumplimiento de objetivos de la carta de servicio de la UC	9b.4	Número de acciones formativas impartidas por la UC
9a.5	Porcentaje de cumplimiento del número de compromisos de calidad publicadas	9b.5	Número de procesos de encuestas
9a.6	Número de alianzas de la UC	9b.6	Número de procesos individualizado de evaluación externa e interna, certificación, acreditación, de implantación y seguimiento de planes de mejora

Burgos, marzo 2011

3

Herramienta Perfil

EJ. DE RESULTADOS EN EL ÁMBITO DE LA UNIDAD DE CALIDAD

RESULTADOS EN LOS CLIENTES

6a			
6a.1	Satisfacción general con la UC		
6a.2	Satisfacción con el trato recibido		
6a.3	Satisfacción con las acciones realizadas por la UC para informar, promover y difundir la cultura de la calidad y la excelencia		
6a.4	Satisfacción con la formación recibida		
6a.5	Satisfacción respecto al apoyo técnico proporcionado en la gestión de las encuestas		
6a.6	Satisfacción con el asesoramiento recibido		



3

Herramienta Perfil

EJ. DE RESULTADOS EN EL ÁMBITO DE LA UNIDAD DE CALIDAD

RESULTADOS CLAVE

9a Resultados Estratégicos Clave			
9a.1	Grado de cumplimiento de los objetivos anuales planificados por la UC		
9a.2	Porcentaje de personas formadas de la Universidad (PDI, PAS) por la UC		
9a.3	Número de acciones de difusión		
9a.4	Porcentaje de cumplimiento de objetivos de la carta de servicio de la UC		
9a.5	Porcentaje de cumplimiento del número de compromisos de calidad publicadas (medición anual)		
9a.6	Número de alianzas de la UC		



4 ▷ Indicadores en la prestación de servicios

4 ▷ Indicadores en la prestación de servicios

Mido para comprobar el resultado e identificar desviaciones

La mejora debe estar basada en hechos, no en percepciones

Necesitamos **datos** que apoyen nuestra opinión. Por eso establecemos **indicadores** que permitan comparar la evolución con los objetivos

4

Indicadores en la prestación de servicios

Mediremos la eficacia, la eficiencia, la flexibilidad (capacidad para el cambio, para anticiparse al mismo), la satisfacción del usuario... -calidad del servicio, tiempo de ciclo, coste del proceso,...-



4

Indicadores en la prestación de servicios

El sistema de medición está compuesto por indicadores

Indicador: unidad de medida del **rendimiento** del proceso que permite realizar **comparaciones** con referentes internos y externos, fijar metas y **objetivos**, detectar oportunidades de mejora y cuantificar el impacto de las acciones de mejora que se implanten.



4

Indicadores en la prestación de servicios

Los indicadores pueden ser:

- **De calidad:** miden el cumplimiento de las expectativas de los usuarios del proceso, su satisfacción (de percepción)
- **De proceso:** miden el cumplimiento de los objetivos de control del proceso (de rendimiento)

4

Indicadores en la prestación de servicios

INDICADOR: 6a.1 Grado de satisfacción con la formación recibida			
NOMBRE	Grado de satisfacción con la formación recibida		
DESCRIPCIÓN	Nivel de satisfacción con la formación recibida en materia de calidad de los asistentes a los cursos organizados/impartidos por las personas de la Unidad que se obtiene en la encuesta de satisfacción de los cursos		
FORMA DE CÁLCULO	Porcentaje de personas que se encuentran por encima de la media teórica de la escala en el ítem "Grado de satisfacción con la formación recibida"	FUENTE DE INFORMACIÓN	Encuesta de satisfacción de los cursos Responsable UTC
UNIDAD DE MEDIDA	Porcentaje	PERIODICIDAD	Datos anuales
TIPO DE INDICADOR	Resultados en los clientes: Medidas de Percepción		
ALCANCE	Universidad (puede segmentarse por diferentes categorías del personal y por diferentes Centros y Unidades o diferentes tipologías de cursos)		
OBSERVACIONES	Por ejemplo, si la escala es de 1 (Muy insatisfecho) a 5 (Muy satisfecho) la media teórica de la escala sería 3. Si la escala es de 1 (Muy insatisfecho) a 10 (Muy satisfecho) la media teórica de la escala sería de 5,5. Las medias deben de ponderarse en función del número de asistentes a cada curso		
Objetivo o Rango aceptable	Superior al 85%		

4

Indicadores en la prestación de servicios

SERVICIO	Subcriterio 6a	Subcriterio 9a	Subcriterio 9b
Gestión académica	<ol style="list-style-type: none"> Horario de atención al público Información clara y comprensible Espacio y mobiliario Resolución de sugerencias, quejas y reclamaciones 	<ol style="list-style-type: none"> Nº de consultas e incidencias resueltas Nº de procesos anuales iniciados y concluidos en base a los servicios que prestamos Nº de entradas tramitadas en los Registros General y Auxiliar Nº de publicaciones anuales realizadas y distribuidas 	<ol style="list-style-type: none"> Días utilizados para la tramitación de expedientes Nº de alegaciones, reclamaciones y recursos tramitados Nº de propuestas de mejora planteadas por los usuarios que han sido implantadas Nº de visitas realizadas a la página web
Gestión económica	<ol style="list-style-type: none"> Horario de atención al público Cualificación del personal Espacio y mobiliario Tecnología 	<ol style="list-style-type: none"> Nº de salvaduras en los informes anuales de auditoría y fiscalización Nº de facturas y justificantes que se han depositado en el Registro General de Facturas Porcentaje de recuperación de impagados Periodo medio de registro, contabilización y pago de facturas. 	<ol style="list-style-type: none"> Nº de consultas personales, telefónicas y telemáticas atendidas Periodo medio de tramitación de las modificaciones de crédito Fecha de presentación de las Cuentas anuales Nº de días que se invierten en la emisión de informes
Unidad de Calidad	<ol style="list-style-type: none"> Horario de atención al público Información clara y comprensible Fiabilidad de la información Resolución de sugerencias, quejas y reclamaciones Asesoramiento Documentos bases 	<ol style="list-style-type: none"> % de Centros con AUDIT certificados % de profesores que finalizan el proceso de evaluación % de servicios que finalizan el proceso de evaluación % de titulaciones que finalizan el proceso de evaluación Acciones de mejoras implantadas Horas de formación impartidas Jornadas organizadas e impartidas Informes/estudios realizados en plazo 	<ol style="list-style-type: none"> Nº de consultas personales, telefónicas y telemáticas atendidas Nº de días que se invierten en la emisión de informes Horas de reuniones con centros Horas de reuniones con servicios Quejas y sugerencias atendidas Procedimientos elaborados
Control Interno	<ol style="list-style-type: none"> Horario de atención al público Rapidez Resolución de sugerencias, quejas y reclamaciones 	<ol style="list-style-type: none"> Plazo medio de fiscalización % de propuestas/recomendaciones aceptadas y puestas en práctica Incidencias detectadas después de la auditoría interna 	<ol style="list-style-type: none"> Nº e informes realizados Importes revisados Nº de consultas atendidas Procedimientos realizados

curso
Burgos, marzo 2011

5

Planes de mejora

curso
Burgos, marzo 2011

5 Planes de mejora

ESTABLECIMIENTO DE PLANES DE MEJORA

Se definen para resolver un problema puntual

Se identifica la situación actual: contexto, causas ...

Se definen acciones para mejorar el resultado actual:

Tienen principio y fin

Tienen un objetivo definido

Tienen unas tareas detalladas, con responsable, plazo, medios necesarios, coste, controles ...

curso
Burgos, marzo 2011

5 Planes de mejora

Como medios para identificar hacia dónde orientar las mejoras podemos utilizar diferentes métodos:

- Análisis de la realidad del Servicio (desde la profesionalidad y el conocimiento cotidiano de los implicados y el equipo directivo)
- Benchmarking (comparamos nuestro proceso con el desempeñado por los que obtienen mejores resultados)
- Autoevaluación utilizando un modelo de referencia como puede ser EFQM

curso
Burgos, marzo 2011

5 Planes de mejora

Tras la Autoevaluación ...



curso
Burgos, marzo 2011

5 Planes de mejora



Plan de Acción

Nombre de la organización	UNIDAD DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS
Dirección	Edificio Biblioteca General 2ª Planta. Plaza Infanta Doña. Elena s/n. 09001 BURGOS
Persona de contacto	PABLO ARRANZ VAL
Número de teléfono	947 25 88 83
Fax	947 25 87 54
Dirección de correo electrónico	utcalidad@ubu.es
Fecha de la Autoevaluación	Julio 2010

Por favor, tenga en cuenta que:

Su Plan de Mejora debe:

- Tener las páginas numeradas.
- No exceder de las 12 páginas (incluida ésta).
- Estar mecanografiado. Los caracteres no deben tener un tamaño inferior a 10.
- Mantener la estructura de los cuadros y márgenes que se ofrecen.

UNIDAD DE CALIDAD
Versión 4.0 (05/2011)
UNIVERSIDAD DE BURGOS

Página - 1 -

curso
Burgos, marzo 2011

5 Planes de mejora

Resultados de la evaluación:

Áreas de mejora

Agrupamiento por afinidad:

Ejes transversales, criterios, etc.

Resultados de la Evaluación	Áreas de Mejora
Qué áreas de mejora relativas al Liderazgo se identificaron como resultado de la evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> Redefinir la Misión, Visión y Valores de la Unidad de Calidad ante los nuevos retos, la nueva normativa y el nuevo escenario en el que se desarrollará la actividad de la Universidad Sistematizar el análisis, la implantación y seguimiento de las mejoras Establecer los mecanismos necesarios para la atención a usuarios, depurando el Centro de Atención al Usuario y las solicitudes recibidas, que permitan un adecuado seguimiento de los mismos.
Qué áreas de mejora relativas a la Política y Estrategia se identificaron como resultado de la evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> Concretar los objetivos claves que faciliten la elaboración, gestión y mejora del plan de actuación de la Unidad Fijación de los objetivos claves y su traslación a un cuadro de mando de la Unidad que permita el seguimiento Sistematización del proceso de comunicación con los diferentes grupos de interés para la detección de las necesidades, expectativas y grado de satisfacción Para poder remarcar todas las acciones que realiza la Unidad de Calidad, estableciendo tiempos, prioridades, ... Se ha de disponer de un Plan Estratégico alineado con la nueva misión, visión y valores.
Qué áreas de mejora relativas a las Personas se identificaron como resultado de la evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> Actualización de las fichas de puestos de trabajo, definiendo adecuadamente las competencias de las personas de la Unidad de Calidad Evaluación por competencias de las personas de la Unidad de Calidad Establecimiento de objetivos individuales y de equipo de la Unidad La implicación y relación personal con el puesto de trabajo ha de verse retroalimentada con una adecuación empleado-empleo de las expectativas y necesidades mejorando y sistematizando su carrera profesional
Qué áreas de mejora relativas a las Alianzas y Recursos se identificaron como resultado de la evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> Sistematizar las alianzas, sus resultados y su seguimiento Reforzar las alianzas con el Servicio de Informática y Comunicaciones de la UBU. Establecer nuevas alianzas de carácter interno Análisis sistemático de necesidades de información y de tecnología Para una gestión más responsable y eficaz de los recursos informáticos, así como la detección de posibles carencias hace necesario un seguimiento del presupuesto destinado a estos recursos

Burgos, marzo 2011

5 Planes de mejora

Priorización Áreas de mejora:

Selección de criterios

Priorizar las Acciones de mejora	Criterios utilizados para priorizar los resultados de la Autoevaluación
<ul style="list-style-type: none"> Describe los criterios utilizados para evaluar y priorizar todas las áreas de mejora identificadas en la Autoevaluación. La descripción podría reflejar: <ul style="list-style-type: none"> Misión o Visión de la organización. Factores Críticos de Éxito relevantes para el mercado o el sector en que opera la organización. Objetivos Estratégicos. Objetivos del Plan de Negocio. Resultados Clave. Requisitos de los Clientes, Empleados y Sociedad. 	

curso
Burgos, marzo 2011

5 Planes de mejora

Priorización Áreas de mejora:

Conforme a los criterios seleccionados

CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN

Para valorar el **Impacto (1-10)** sobre la organización se ha tenido en cuenta: su contribución al cumplimiento de objetivos, su contribución a la mejora de la satisfacción las personas y de los clientes y a la proyección de futuro.

- Para valorar la **Capacidad (1-10)** para implantarla se ha tenido en cuenta: la capacidad de decisión para la realización de la acción, el coste económico, el tiempo para su realización y el personal capacitado.
- Puntuaciones:** En la tabla de puntuaciones figuran decimales ya que corresponden a las puntuaciones medias obtenidas en las valoraciones de las 4 personas de la Unidad de Calidad. Estos resultados son los que se establecieron como consenso.

A ACCIÓN	B IMPACTO sobre la organización	C CAPACIDAD para implantarla	D PUNTUACIÓN (B x C)	E RANKING
Criterio 1: Adecuar la Misión, Visión y Valores de la Unidad de Calidad ante los nuevos retos, la nueva normativa y el nuevo escenario en el que se desarrollará la actividad de la Universidad.	9.3	6.3	57.6	1
Criterio 2: Concretar los objetivos claves que faciliten la elaboración, gestión y mejora del plan de actuación de la Unidad	8.5	5.8	48.9	8
Criterio 3: Actualización de las fichas de puestos de trabajo, definiendo adecuadamente las competencias de las personas de la Unidad de Calidad	7.78	7	54.3	3
Criterio 3: Evaluación por competencias de las personas de la Unidad de Calidad	7.5	6.8	50.6	6
Criterio 4: Sistematizar las alianzas y los resultados de las mismas	8.3	6.3	51.6	4
Criterio 5: Fijación de objetivos en cada uno de los procesos de la Unidad de Calidad.	7.3	6.8	48.9	9
Criterio 6: Analizar de las tendencias y comparaciones de resultados para cada uno de los ítems de la encuesta de satisfacción de los clientes.	7.3	7	50.8	5
Criterio 7: Obtener datos relacionados con la satisfacción de las personas y establecer comparaciones con Unidades o Servicios similares de la Universidad de Burgos o con otras Universidades	7.5	7.5	56.3	2
Criterio 9: Identificar claramente los resultados clave de la unidad de calidad	8.8	5.8	50.3	7

curso
Burgos, marzo 2011

5 Planes de mejora

Selección Áreas de mejora:

Relevancia y capacidad de ejecución

Relevancia de la Acción de Mejora 1	Definición de la Acción: Procedimiento para la obtención y gestión de datos sobre la satisfacción de las personas de la Unidad.
Por qué fue seleccionada la Acción de Mejora 1 y qué relevancia reviste para tu organización.	La Universidad de Burgos realiza una encuesta de Clima laboral que recoge los aspectos más significativos de la gestión de RRHH. Además la Unidad de Calidad realiza reuniones internas en el Servicio dedicadas a mejorar la satisfacción de las personas que la integran Con todo esto la Unidad de Calidad ha detectado la necesidad de analizar la satisfacción de su personal para plantear acciones de mejora en los procedimientos e indicadores asociados a la misma. Por este motivo se ha definido un procedimiento que gestiona la sistematización para la realización de las encuestas de satisfacción de las personas, el tratamiento de sus resultados y el establecimiento de objetivos, tendencias y comparaciones con otras Unidades.
Cómo contribuye o apoya otros enfoques de la organización la Acción de Mejora 1.	El procedimiento de sistematización de la gestión de la satisfacción servirá como modelo para la gestión de encuestas de satisfacción en otros ámbitos de la propia Unidad (clientes, sociedad) y de otras Unidades de la UBU a los que se facilitará una gestión sistematizada para el seguimiento de la satisfacción de su personal.
Qué impacto esperas que tenga la Acción de Mejora 1 en tu plan de negocio, objetivos y resultados de la organización.	Con esta mejora se obtendrán indicadores internos y externos que permitirán la mejora de la satisfacción del personal y el establecimiento de informes de comparaciones con otras Unidades y Servicios.

curso
Burgos, marzo 2011

5 Planes de mejora

Definición del Plan de Acción:

Propietario, plazo ejecución, Enfoque, Despliegue, Resultados, Evaluación y Revisión

A Definición de la acción de Mejora:	Procedimiento para la obtención y gestión de datos sobre la satisfacción de las personas de la Unidad.		
B Propietario de la acción:	Ariano Alvarez, Titular de la Unidad de Calidad	C Fecha de Realización del despliegue:	Diciembre 2010
D Prioridad en el ranking:	2	E Criterio del Modelo:	Criterio 7
F Estado actual en (Diciembre 2010)	Rojo	Ambar	Verde
<p>Descripción de la acción de mejora</p> <p>G ENFOQUE (Descripción de la acción de mejora y las razones por las que fue seleccionada)</p> <p>Uno de los procesos claves de la Unidad de Calidad es la gestión de la información cualitativa (gestión de encuestas) que se complementa con el procedimiento de Gestión de los Recursos Humanos. Por ello la Unidad ha trabajado en identificar las necesidades e inquietudes de su personal mediante reuniones internas en la propia Unidad dedicadas a la mejora de la satisfacción, y mediante el diseño de una encuesta de clima laboral interna para la Unidad y que sirviera en un futuro para el resto de Servicios / Unidades de la UBU. Con esta encuesta en el curso 2009/2010 se elaboró la encuesta de Clima Laboral para toda el PAS de la Universidad de Burgos, dicha encuesta recoge los aspectos más significativos de la gestión de RRHH, y los primeros resultados globales sobre el clima laboral en la UBU se obtuvieron en junio de 2010.</p> <p>Con todo esto la Unidad de Calidad dispone de datos propios y de otros Servicios similares y plantea la acción de mejora que permitirá la obtención de indicadores internos y externos que facilitará la mejora de la satisfacción del personal y el establecimiento de informes de comparaciones con otras Unidades y Servicios.</p> <p>El procedimiento de gestión de la satisfacción de las personas servirá como modelo para la gestión de encuestas de satisfacción en otros ámbitos de la propia Unidad (clientes, sociedad) y de otras Unidades de la UBU.</p> <p>H DESPLIEGUE (Cómo se despliega el enfoque)</p> <p>Esta mejora se desarrolló entre los meses de julio y octubre de 2010, siguiendo una planificación, en la que se detallaron cada una de las etapas, tareas y tiempos de cada una de ellas.</p> <p>El comienzo de la mejora comenzó en el mes de septiembre cuando se dispuso de toda la información sobre el clima laboral de PAS de la UBU.</p> <p>Con esta información se elaboraron los informes particulares para cada uno de los Servicios/Unidades de la Universidad de Burgos y un Informe general de la misma, estos informes particulares se envían a cada responsable para que los difunda dentro de su servicio y establezca el correspondiente plan de mejora.</p> <p>Una vez que la Unidad de Calidad dispone de toda esta información se realizará durante la primera quincena de noviembre de 2010 la comparación con los servicios de la UBU y se elaborará el primer informe de resultados de comparación.</p> <p>Con los resultados del informe de comparación la Unidad de Calidad elaborará un plan de actuación y</p>			

I RESULTADOS (Medición del Despliegue)	Comentarios
¿Se ha llevado a cabo el despliegue de la acción de mejora en el plazo previsto en el Plan de Mejora?	El despliegue de la acción se ha realizado en el plazo previsto.
Se ha desplegado la acción de mejora en todo su potencial con arreglo al Plan de Mejora	La acción se ha desplegado con arreglo al plan de mejora previsto. Se adjunta un informe completo sobre los resultados y la evaluación y seguimiento de la mejora implantada
EVALUACIÓN Y REVISIÓN	<p>Dado el carácter bienal de las encuestas de Clima Laboral, los datos resultantes hace que durante un año se vaya accionando, accionando, implantando y evaluando las acciones de mejora resultantes.</p> <p>El proceso seguido hace que se extraigan de manera eficaz y coordinada con otros Servicios y Unidades una serie de puntos críticos y fuertes a evaluar, así como la planificación para resolver cuantos pendientes del proceso, como puede ser la readmisión del curso lateral.</p> <p>Con este análisis de resultado cuantitativo se estima la necesidad de incorporar nuevos indicadores que se vinculen a otros criterios, resultado de este análisis se produce la ficha de servicio que se vincula con el Sistema de Información de la Universidad de Burgos.</p> <p>Cada Servicio/Unidad tiene, a la vista sus propios resultados por área y centro, así como una serie de comparativas entre iguales (por Servicios/Unidades) y el global del PAS de la UBU, que realiza una propuesta de mejora para implantar a lo largo de un curso académico y que se realizará en la próxima encuesta de clima laboral, esta propuesta de mejora ha de incluir un resultado, una acción, la priorización de las acciones, los resultados esperados, la evaluación y seguimiento y</p>

5 Planes de mejora

PLAN DE MEJORA DE LOS RESULTADOS DEL PROGRAMA GESSOL UNIDAD DE CALIDAD 2010

OBJETIVO
Mejorar los resultados de la encuesta: Programa GESSOL sobre la satisfacción de las actividades de la Unidad de Calidad según 5 atributos generales.

ANÁLISIS DE RESULTADOS OBTENIDOS
De manera general, los resultados de satisfacción obtenidos son muy buenos para todas las actividades y en según todos los atributos. Se obtienen valores medios de satisfacción medios por encima de la media del total de Servicios y Unidades valorados, destacando positivamente la Resolución de las demandas, donde la Unidad de Calidad es uno de los Servicios mejor valorados.

Pese a la baja tasa de participación, siguiendo la tendencia del resto de Servicios, se denota por la valoración media y por las observaciones expuestas que un claro punto de mejora es la Resolución de las demandas en la actividad de Apoyo a la Evaluación del Profesorado, así como la Adecuación de plazos en el Apoyo a las acciones de mejora/Evaluación de Servicios; siendo estas dos actividades las que menor satisfacción media obtienen para cada atributo encuestado.

PLAN DE ACCIÓN
Año: 2010
Actividad: Encuesta de satisfacción sobre las actividades a los grupos de interés
Responsable: Director de la Unidad de Calidad
Equipo de mejora: Unidad de Calidad

INDICADORES	RESULTADOS a Priori	ACCIÓN	PRIORIZACIÓN	RESULTADOS a Posteriori	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	PLAZO
Grado de satisfacción con la adecuación de plazos en el apoyo a las acciones de mejora / Evaluación de los servicios	$\mu = 3,33 / 5$ $\mu(UTC) = 3,79$ $\mu(UBU) = 3,62$	Revisar y elaborar un procedimiento para la evaluación de los servicios	1	$\mu \geq$ que el total de la UTC y de la UBU	PROGRAMA GESSOL 2011	Octubre 2010
Grado de satisfacción con el resto de atributos, salvo trato recibido, en el apoyo a las acciones de mejora / Evaluación de los servicios	$\mu = 3,58 / 5$ $\mu(UTC) = 3,8$					
Grado de satisfacción con la resolución de las demandas en el apoyo a la evaluación del profesorado	$\mu = 3,36 / 5$ $\mu(UTC) = 3,88$ $\mu(UBU) = 3,48$	Revisar y elaborar un procedimiento para la resolución de incidencias del apoyo a la evaluación del profesorado	2	$\mu \geq$ que el total de la UTC y de la UBU	PROGRAMA GESSOL 2011	Septiembre 2010
Grado de satisfacción general en el apoyo a la evaluación del profesorado	$\mu = 3,42 / 5$ $\mu(UTC) = 3,84$ $\mu(UBU) = 3,52$					
Grado de satisfacción con la adecuación de plazos en el apoyo a las acciones de mejora / Evaluación de los servicios	$\mu = 3,33 / 5$ $\mu(UTC) = 3,79$ $\mu(UBU) = 3,41$	Revisar y elaborar un procedimiento para el establecimiento y seguimiento de los planes de mejora	3	$\mu \geq$ que el total de la UTC y de la UBU	PROGRAMA GESSOL 2011	Octubre 2010
Grado de satisfacción con el resto de atributos, salvo trato recibido, en el apoyo a las acciones de mejora / Evaluación de los servicios	$\mu = 3,58 / 5$ $\mu(UTC) = 3,8$					

Burgos, marzo 2011

5 Planes de mejora

Ejercicio: Definir un plan de mejora

- Seleccionar un área de mejora y justificar su importancia
- Identificar sus causas
- Definir las acciones a realizar (actividades, plazos, responsables...)
- Establecer sistema de control: ¿se implantan las acciones? ¿son efectivas?
- Planificar evaluación y revisión



Sistema de Garantía de Calidad de los Servicios
de la UBU

Gracias por su atención

