



Calidad en los servicios universitarios

**Mejora de la Calidad en los
Servicios de la UBU**

Burgos, mayo de 2011

**Vicerrectorado de Calidad y Acreditación
Unidad de Calidad**

CONTENIDO

Parte I: Conceptos teóricos y fases de los planes de mejora

Parte II: Acciones de mejora derivadas del proceso de autoevaluación de la unidad de calidad

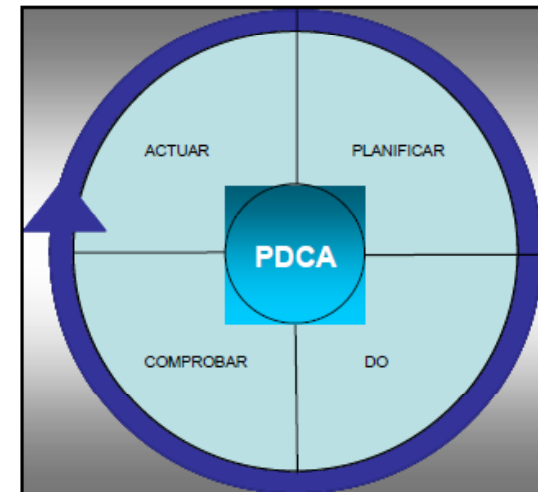
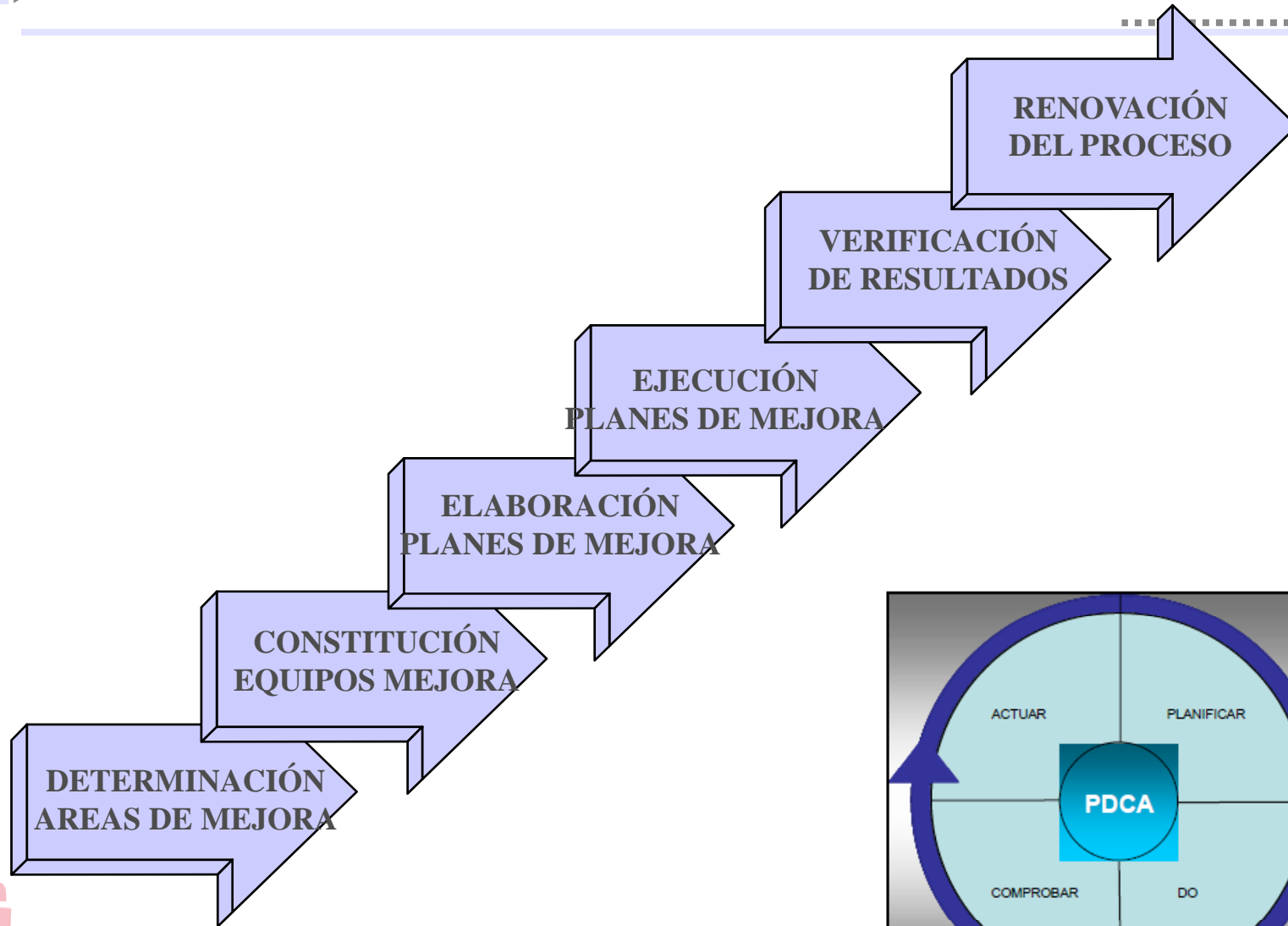
Parte III: Taller práctico Priorización de áreas de mejora

1 Concepto

Plan de mejora: metodología sistematizada mediante la cual se produce un proceso planificado de **cambio en la organización**, desarrollado en todos los niveles pertinente del mismo, con el **objetivo final** de **mejorar** todos aquellos aspectos que favorezcan la calidad de la prestación del **servicio/producto**.

2

FASES DE LOS PLANES DE MEJORA

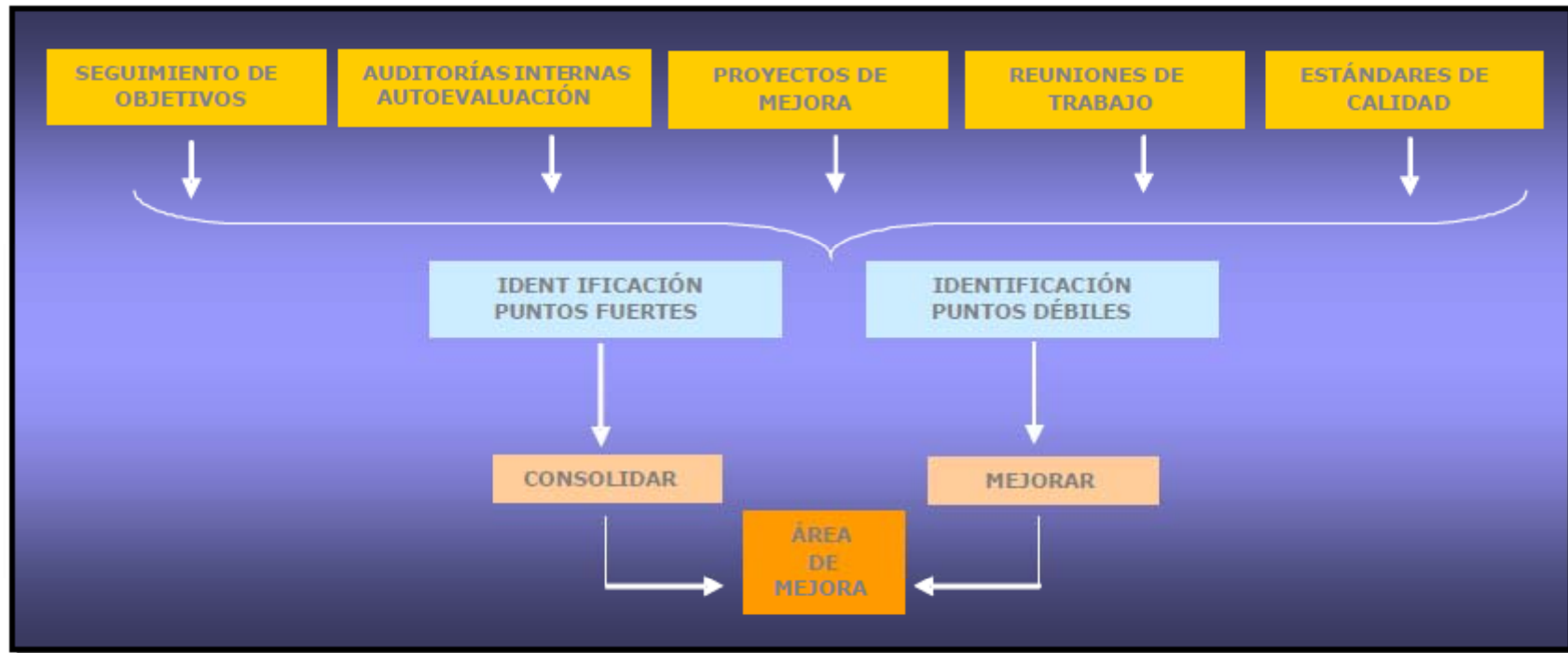


3

DETERMINACIÓN DE ÁREAS DE MEJORA



A través de fuentes internas



3

DETERMINACIÓN DE ÁREAS DE MEJORA



A través de fuentes externas:

- Queja, reclamación o sugerencia
- Grupos focales
- Análisis de resultados de encuestas de satisfacción

4

CONSTITUCIÓN DE EQUIPOS DE MEJORA

Actitud de compromiso

Formación inicial del equipo

Riguroso con la metodología

5

ELABORACIÓN DE PLANES DE MEJORA

- Definición de Factores de Priorización
 - Impacto sobre Clientes, Personas, Sociedad...
 - Coherencia con Misión, Valores, Política y Estrategia...
 - Ventaja competitiva frente a la competencia
 - Disponibilidad de recursos (internos, externos)
- Priorización de las Áreas de Mejora
- Análisis detallado de la Situación Actual
- Definición de Planes de Mejora
 - Misión y Objetivos
 - Alcance
 - Responsable y Equipo de Mejora
 - Desarrollo del Proyecto (Recursos, plazos, indicadores, etc.)

6

EJECUCIÓN DE PLANES DE MEJORA

Se debe llevar a cabo las acciones planificadas.

- Asignar las actividades a los miembros del equipo
- Proporcionar los recursos necesarios
- Reuniones periódicas para exponer las acciones desarrolladas y los resultados alcanzados.

7

VERIFICACIÓN DE RESULTADOS

Según la planificación del proyecto que se ha plasmado en el Plan del mejora es necesario realizar acciones de seguimiento del mismo que nos permitan **detectar desviaciones sobre lo planificado y poder definir acciones correctoras** que reconduzcan el proyecto a la situación deseada.



Parte II

Acciones de mejora resultantes del
proceso de autoevaluación de la unidad
de calidad



Resultados Autoevaluación



Informe
Autoevaluación



Informe
Homologación

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 enmarcar 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
Qué áreas de mejora relativas a los Procesos se identificaron como resultado de la evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> •Actualización de objetivos en cada uno de los procesos de la Unidad de Calidad •Se han de revisar y analizar el seguimiento que se ha hecho sobre los objetivos planteados anteriormente •Sistematización de revisión de los procesos •Sistematización de recogida de información para los indicadores establecidos en los procesos •Sería conveniente la elaboración de un cuadro de mando con la gestión de los indicadores de todos los procesos, así como las tendencias que aparezcan

Resultados Autoevaluación



Informe Autoevaluación



Informe Homologación

Resultados de la Evaluación	Áreas de Mejora
Qué áreas de mejora relativas a los Resultados en los Clientes se identificaron como resultado de la evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> •Fijar objetivos sobre cada una de las medidas de percepción relacionadas con la satisfacción de los clientes •Establecer las medidas de rendimiento relacionadas con la satisfacción de los clientes •Analizar de las tendencias y comparaciones de resultados para cada uno de los ítems de la encuesta de satisfacción de los clientes •El seguimiento sobre la gestión de la información cualitativa relacionada con los clientes
Qué áreas de mejora relativas a los Resultados en las Personas se identificaron como resultado de la evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> •Obtener datos relacionados con la satisfacción de las personas y establecer comparaciones con unidades o servicios similares de otras Universidades o con unidades o servicios de la misma Universidad •Establecer las medidas de rendimiento relacionadas con la satisfacción de las personas •Ha de revisarse y analizar diferentes metodologías relacionada con la recogida de la satisfacción de las personas •Profundizar en los procesos e indicadores asociados a la mejora de la satisfacción de las personas y plantear acciones para mejorarlos •En las encuestas (diseño, medida y seguimiento) relacionadas con las personas han de establecerse, ciertos indicadores a medir, por lo que se hace necesaria la creación de una gestión de la información cualitativa
Qué áreas de mejora relativas a los Resultados en la Sociedad se identificaron como resultado de la evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> •Establecer las medidas de rendimiento relacionadas con los resultados en la Sociedad •Realizar un estudio sobre la implicación social de los procesos que se gestionan en la Unidad de Calidad •Dada la ambigüedad del concepto Sociedad en este ámbito, ha de definirse claramente, realizando una ficha para cada uno de los grupos de interés con Identificación, Necesidades y Expectativas de la UTC y satisfacción •Recopilar evidencias de salidas en prensa de los procesos que se gestionan desde la Unidad de Calidad •Determinar el impacto en la sociedad de los procesos que se gestionan en la Unidad de Calidad
Qué áreas de mejora relativas a los Resultados Clave se identificaron como resultado de la evaluación.	<ul style="list-style-type: none"> •Identificar claramente los resultados clave de la Unidad de Calidad •Cuadro de mando con los objetivos vinculados a los resultados clave •Adecuarlos indicadores de rendimiento vinculados a resultados clave •Han de establecerse objetivos de los indicadores, comparaciones y tendencias
Qué áreas de mejora que afecten a más de un criterio se identificaron como resultado de la Autoevaluación.	<ul style="list-style-type: none"> •Sistematización del proceso de comunicación con los diferentes grupos de interés para la detección de las necesidades, expectativas y grado de satisfacción •Establecimiento de un cuadro de mando con la gestión de los indicadores de todos los proceso. •Establecer las medidas de rendimiento relacionadas con la satisfacción

2

Priorización de las acciones de mejora ...

Matriz y Criterios de Priorización

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.

ACCIÓN	IMPACTO sobre la organización	CAPACIDAD para implantarla	PUNTUACIÓN (B x C)	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	57.8	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

3

Visión global de las acciones de mejora ...

A	B	C	D	E												F
Prioridad en el Ranking	Acción	Propietario	Fecha de finalización del despliegue	Diagrama Gantt de acciones												Estado
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
2	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	Arturo Alvear Técnico Unidad de Calidad	Diciembre de 2010													
3	Actualización de las fichas de puestos de trabajo, definiendo adecuadamente las competencias de las personas de la Unidad de Calidad	Beatriz Gil Técnica Unidad de Calidad	Diciembre de 2010													
4	Sistematizar las alianzas y los resultados de las mismas	Mercedes Sacristán Técnica Unidad de Calidad	Diciembre 2010													

4

Acción de mejora 1

Acción de mejora 1:

Procedimiento para la obtención, gestión y comparación de datos sobre la satisfacción de las personas de la Unidad.

Acción del 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 (Clima Laboral).



Ver informe

4

Acción de mejora 1

SITUACIÓN INICIAL:

Primeros pasos	Objetivos	Acciones de mejora
<ul style="list-style-type: none"> - Inicio del análisis del Clima Laboral del personal de la Unidad de Calidad en 2007. - Encuesta según modelo EFQM (convenio bibliotecas UBU, UCA, ULL). - Comparación con 4 Servicios de la UBU que la implantan en ese tiempo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Incrementar participación -Mejorar niveles de satisfacción 	<ul style="list-style-type: none"> - Difusión de la Actividad de la Unidad de Calidad de la UBU. - Actualización de la web. - Adaptación de la encuesta a un modelo Institucional en 2010.

ENFOQUE:

- Proceso clave de la Unidad de Calidad (PC04): Gestión de la información cuantitativa y cualitativa.
- Identificación de necesidades y expectativas del personal mediante reuniones internas en la propia Unidad.
- Diseño de una encuesta de clima laboral interna para la Unidad y para que sirva en un futuro para el resto de Servicios / Unidades .
- Encuesta institucional de Clima Laboral para todo el PAS de la UBU (recoge los aspectos más significativos de la gestión de RRHH)
- Primeros resultados institucionales en junio de 2010.
- Comparación evolutiva interna y con otros Servicios similares.
- Acción de mejora para obtener indicadores internos y externos
- Establecimiento de objetivos en este ámbito.
- Informes de comparaciones con otras Unidades y Servicios atendiendo a los requisitos establecidos en el modelo de la EFQM.

DESPLIEGUE:

- Desarrollo de la mejora entre los meses de julio y noviembre de 2010.
- Comienzo de la mejora recabando la información de años anteriores, con encuesta similar para 4 servicios de la UBU.
- En septiembre, análisis y comparativa de los resultados de la encuesta institucional para establecer indicadores.
- Informes particulares para cada uno de los Servicios/Unidades de la UBU.
- Informe general de resultados de la UBU.
- Planes de mejora de cada Servicio o Unidad.
- Difusión de resultados (dentro y fuera del ámbito universitario).

4

Acción de mejora 1

RESULTADOS:

- Comparativa de resultados (UTC, Servicios, UBU y promedio de los mejores por ítem).
- Objetivos fijados por Criterio

CRITERIO	OBJETIVO	
LIDERAZGO	Llegar al 4,50	Acercarse a puntuaciones del mejor
POLÍTICA Y ESTRATEGIA	Llegar al 4,00	Mantener la puntuación mejorando algunos ítems
PERSONAS	Llegar al 4,00	Para seguir la tendencia del promedio de los mejores
RECURSOS	Llegar al 3,50	Mejorar puntuación con acciones generales
PROCESOS	Llegar al 4,00	Acercarse a puntuaciones del mejor

- Comparativa por ítem (UTC, UBU y el mejor)
- Objetivos fijados por ítem

ITEM	OBJETIVO
Apoyo a la misión y valores	Llegar al 4,50
Apoyo a acciones para introducir mejoras	Llegar al 4,50
Generar clima de comunicación y de crítica constructiva	Puntuación de líder
Facilitar mecanismos de participación	Llegar al 4,25
Conocimiento de las expectativas del personal	Llegar al 4,00
Informar sobre las decisiones que afectan al trabajo de cada uno	Llegar al 3,50
Animar a solucionar problemas de manera autónoma y a generar nuevas propuestas	Llegar al 4,50
Satisfacción con el liderazgo	Llegar al 4,50
Conocimiento misión, visión y valores	Puntuación de líder
Conocimiento de los objetivos	Puntuación de líder
Modelo de organización adecuado para desarrollar las funciones	Llegar al 4,50

4

Acción de mejora 1

EVALUACIÓN Y REVISIÓN:

Mejoras

- Dado el carácter bienal de las encuestas de Clima Laboral, los datos resultantes hace que durante un año se vaya describiendo, desarrollando, implantando y evaluando las acciones de mejora resultantes.
- Con el análisis de resultados cuatrienal se estima la necesidad de incorporar nuevos indicadores que se vinculen a otros criterios.
- Con los resultados comparados para cada Servicio/Unidad tienen que realizar una propuesta de mejora para implantar a lo largo de un curso académico y que se medirá 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 establecer un plazo.
- Contando con asesoramiento externo y a la vista de los planes de mejora resultantes, se inicia el proceso de diseño de un Plan de Clima Laboral de la UBU.

PROPUESTAS DE MEJORA (a rellenar por la Unidad Administrativa)

ANÁLISIS DE RESULTADOS

PLAN DE ACCIÓN

RESULTADO / INDICADOR	ACCIÓN	PRIORIZACIÓN	RESULTADOS a posteriori	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	PLAZO

Ficha de Servicio

La UTC, a la vista de los resultados obtenidos diseña un documento de seguimiento de los diferentes indicadores de cada Unidad Administrativa, éste se denomina Ficha de Servicio.

SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE BURGOS (SIUBU)

FICHA DEL SERVICIO

SERVICIO: _____

Carta de Servicios: _____

Mapa de procesos: _____

DATOS GENERALES	X-3	X-2	X-1	X
Personal Funcionario				
Personal Laboral				
RESULTADOS				
Programa GESSOL				
Satisfacción general del PDI con el servicio (a procede)				
Satisfacción general del PDI con el servicio (a procede)				
Satisfacción general de los estudiantes con el servicio (a procede)				
Satisfacción de los usuarios con el trato recibido				
Satisfacción de los usuarios con la información recibida				
Satisfacción de los usuarios con la atención de quejas				
Satisfacción de los usuarios con la resolución de las demandas				
Tasa de participación en el Programa GESSOL				
Tasa de cumplimiento de las acciones de mejora del Programa GESSOL (Anual)				
Clima Laboral				
Satisfacción interna con el liderazgo				
Satisfacción interna con la política y estrategias				
Satisfacción interna con las personas				
Satisfacción interna con los recursos				
Satisfacción interna con los procesos				
Tasa de participación en la encuesta de clima laboral				
Tasa de cumplimiento de las acciones de mejora del clima laboral (bienal)				
Calidad				
Año de la última versión de la Carta de Servicios				
Año de la última versión del mapa de procesos				
Evaluación o certificación (ISO, EFQM, ...) del Servicio o Unidad				
Alumnos y Movilidad				
% Personal que participa en programas de movilidad internacional				
# de alianzas internas con otros Servicios de la UBU				
# de alianzas externas con universidades nacionales e internacionales				
Recursos Humanos				
# de horas de formación impartidas por el personal del Servicio/Unidad				
# de horas de formación recibidas por el personal del Servicio/Unidad				
% del Servicio sobre el total del Plan de Acción Social de la UBU				
Índice de absentismo				
Tasa de eficiencia				

Director / Decano del Centro Coordinador de Calidad del Centro Coordinador del Sistema de Información de la UBU

En Burgos a ____ de _____ de _____

5

Acción de mejora 2

Acción de mejora 2:

Definición de las competencias (habilidades y conocimientos) de las personas de la Unidad de Calidad.

Acción del Criterio 3:

Actualización de las fichas de puestos de trabajo, definiendo adecuadamente las competencias de las personas de la Unidad de Calidad.



Ver informe

5

Acción de mejora 2

SITUACIÓN INICIAL:

- Uno de los Valores de la UTC: la competencia técnica, la profesionalidad y la innovación de su personal .
- Fichas de puesto de trabajo sin una definición de las competencias.

ENFOQUE:

- Actualización de las fichas de los puestos de trabajo.
- Definición de competencias de los miembros de la UTC

DESPLIEGUE:

- Revisión de las fichas de actividad de la Unidad de Calidad donde se detallan las Competencias (conocimientos y habilidades).
- Jornada de formación sobre Competencias: redefinición de conocimientos y habilidades de las personas. Se han intercambiado experiencias/información con otras Universidades (UMH, UCA) con experiencia en la definición de competencias y habilidades.
- Definición de cada una de las competencias, los niveles de desempeño, la definición de estos niveles, los elementos/ aspectos a evaluar de cada competencia y sus niveles de cumplimiento.

5

Acción de mejora 2

RESULTADOS:

- Nuevas Fichas de Competencias.

Competencia	Definición

Nivel de desempeño	Definición del nivel
Excelente	
Destacado	
Adecuado	
Insuficiente	

Elementos/ aspectos a evaluar	Niveles			
	Insuficiente	Adecuado	Destacado	Excelente

- Competencias

▪ Adaptabilidad al cambio	▪ Gestión de la información
▪ Aplicación de conocimientos al Puesto de trabajo	▪ Gestión del tiempo
▪ Aprendizaje y transferencia de conocimiento	▪ Liderazgo
▪ Calidad del trabajo	▪ Orientación al cliente
▪ Colaboración y trabajo en equipo	▪ Orientación a la mejora continua e iniciativa
▪ Compromiso con la organización	▪ Orientación a resultados
▪ Comunicación Oral	▪ Toma de decisión y solución de problemas
▪ Comunicación escrita (informes)	▪ Planificación y organización

5

Acción de mejora 2

Rúbrica general

Competencia	Definición
Planificación y organización de actividades	Determinar eficazmente las metas y prioridades estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlos. Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con el objetivo de alcanzar una meta
Nivel desempeño	Definición del nivel
Excelente	Supera las expectativas a la hora de diseñar e implementar, eficaz y eficientemente, los procesos de planificación y organización. Fomenta en el grupo la planificación y organización
Destacado	Demuestra una elevada capacidad para impulsar y realizar la planificación y organización del trabajo
Adecuado	Planifica y organiza eficazmente el trabajo de acuerdo con las necesidades propias del puesto
Insuficiente	Muestra carencias a la hora de planificar y organizar el trabajo

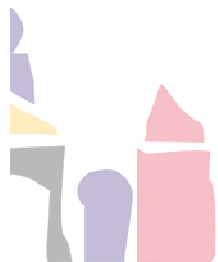
5

Acción de mejora 2

Rúbrica específica

Competencia	Definición
Planificación y organización de actividades	Determinar eficazmente las metas y prioridades estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlos. Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con el objetivo de alcanzar una meta

Elementos/ aspectos a evaluar	Niveles			
	Insuficiente	Adecuado	Destacado	Excelente
Diseño				
Planifica				
Documenta				
Análisis de los recursos necesarios				
Responsabilidad				
Evaluación y mejora				



5

Acción de mejora 2

Rúbrica específica

Competencia	Definición
Planificación y organización de actividades	Determinar eficazmente las metas y prioridades estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos para alcanzarlos. Capacidad para establecer eficazmente un orden apropiado de actuación personal o para terceros con el objetivo de alcanzar una meta

Elementos/ aspectos a evaluar	Niveles			
	Insuficiente	Adecuado	Destacado	Excelente
Diseño	No realiza un diseño de la actividad a realizar	Realiza el diseño de la actividad según las recomendaciones de sus superiores	Establece un diseño de la actividad de manera estructurada	Realiza un diseño previo de la actividad donde recoge: la planificación, los objetivos, el presupuesto, la temporalidad, los procesos a desarrollar, la responsabilidad la evaluación y la mejora
Planifica	No planifica ni fija objetivos claros acerca de la actividad a desarrollar. Para vez tiene el trabajo hecho para la fecha límite, lo que obliga a otras personas de la Unidad a reajustar las fechas o realizar su trabajo.No maneja el tiempo de manera eficaz	Planifica y fija objetivos pero no de forma estructurada. Suele hacer su parte del trabajo con calma o demora, pero cumple los plazos establecidos	Estructura la planificación y los objetivos previstos, cumple los plazos establecidos	Define los objetivos, planifica las tareas a desarrollar de forma estructurada. Utiliza el tiempo eficazmente para la realización de sus actividades, ayuda al resto del grupo en la gestión o manejo del tiempo
Documenta	No se plantea la recogida y documentación la información necesaria para el desarrollo de la actividad. No elabora ningún procedimiento que facilite la realización de futuras actividades	Organiza la documentación que le suelen facilitar, para desarrollar la actividad y plantea un procedimiento para su ejecución	Elabora un plan claro para organizar toda la documentación necesaria y es capaz de aplicarla a la planificación diseñada. Documenta el procedimiento de la actividad	Busca y organiza toda la documentación necesaria para desarrollar la planificación de las actividades previstas. Documenta siempre los procedimientos asociados a su actividad. Es un referente
Análisis de los recursos necesarios	No detalla los recursos necesarios para la organización y desarrollo de la actividad	Detalla en un documento algunos de los recursos que estima necesarios para el desarrollo de las actividades	Elabora un documento sobre los recursos necesarios para que la actividad se desarrolle. Busca nuevas tecnologías	Elabora un documento estructurado sobre los recursos necesarios para que la actividad se desarrolle y resulte rentable. Se preocupa por el uso de nuevas tecnologías
Responsabilidad	No se siente responsable de planificar ni de organizar ninguna actividad	Se siente responsable de planificar y organizar algunas de sus actividades	Es responsable con su trabajo, asume sus errores y busca la mejora	Asume la responsabilidad de su trabajo, inspirando confianza y fiabilidad en el mismo

5

Acción de mejora 2

EVALUACIÓN Y REVISIÓN:

- Revisión Bienal de las fichas del puesto de trabajo.
- Aprendizaje y conocimiento de los miembros de la UTC en lo referente a competencias.

- Catálogo de funciones, conocimientos y habilidades de la UTC de la UBU
- Listado de competencias de la UTC de la UBU
- Definición de competencias

- Jornada sobre Competencias: Redefinición de conocimientos y habilidades de las personas de las Unidades de Calidad y de los Servicios Universitarios – 29/10/2010 →
- Revisión por expertos externos de la Universidad Miguel Hernández de Elche del documento de competencias.

6

Acción de mejora 3

Acción de mejora 3:

Sistematización de las alianzas y los resultados de las mismas

Acción del Criterio 4:

Sistematizar alianzas y los resultados de las mismas



Ver informe

6

Acción de mejora 3

SITUACIÓN INICIAL:

- Alianzas como aspecto Estratégico en la UTC.
Las alianzas con Servicios propios de la UBU son necesarias para el desarrollo de gran parte de las actividades de la Unidad y el establecimiento de alianzas con Unidades similares de otras universidades es vital para el desarrollo de algunos programas como AUDIT, VERIFICA, DOCENTIA, EVALUACION EFQM..., puesto que se comparten y compara información en cuanto a diseño, desarrollo y evaluación.
- Registro de alianzas y con esta mejora se conseguirá una base de datos en la que se tengan registradas todas las alianzas, los resultados de las mismas y su incidencia en las actividades que desarrolla la Unidad .

ENFOQUE:

- Proceso Estratégico de la Unidad de Calidad para analizar los procedimientos y metodologías de otras organizaciones, compartir experiencias y fomentar la innovación .
- Importancia tanto de Alianzas internas como externas.
- Registro de alianzas.

DESPLIEGUE:

- Recogida de información de potenciales acuerdos y alianzas.
- Estudio de priorización y necesidades antes de iniciar el acuerdo.
- Diseño de base de datos de alianzas.
- Alianzas internas.
- Alianzas externas.

6

Acción de mejora 3

EVALUACIÓN Y REVISIÓN:

- Sistematización de las alianzas externas y los resultados que de ellas se derivan fomenta el aprendizaje, al tener conocimiento a nivel nacional de la situación de otras unidades con características similares.
- Las alianzas internas han facilitado la elaboración de proyectos conjuntos de manera coordinada que de otra forma hubieran sido difíciles de abordar.
- Ficha Alianza externa
- Ficha Alianza Interna

ALIANZA EXTERNA UNIDADES DE CALIDAD

Proyecto:
"Nombre del proyecto"

Grupo de trabajo:
Componentes del Grupo de Trabajo

Datos de contacto:
Institución:
Nº de personal implicado:
Nº de personal colaborador asociado:

Descripción de la alianza:
Descripción de la alianza de la alianza

Objetivos de la alianza:
Descripción de los objetivos de la alianza

Dirección de la alianza:
Descripción de la dirección de la alianza

Agentes implicados en esta alianza:
Descripción de los agentes implicados en esta alianza de la alianza

Plan de trabajo a seguir:
Descripción del plan de trabajo a seguir en la alianza

Resultados obtenidos:
Descripción de los resultados y resultados de la alianza

Documentación de la alianza:
Descripción de la documentación de la alianza de la alianza

ALIANZA INTERNA UNIDADES DE CALIDAD

Proyecto:
"Nombre del proyecto"

Grupo de trabajo:
Componentes del Grupo de Trabajo

Datos de contacto:
Institución:
Nº de personal implicado:
Nº de personal colaborador asociado:

Descripción de la alianza:
Descripción de la alianza de la alianza

Objetivos de la alianza:
Descripción de los objetivos de la alianza

Dirección de la alianza:
Descripción de la dirección de la alianza

Agentes implicados en esta alianza:
Descripción de los agentes implicados

Plan de trabajo a seguir:
Descripción del plan de trabajo a seguir en la alianza

Resultados obtenidos:
Descripción de los resultados y resultados de la alianza

Documentación de la alianza:
Descripción de la documentación de la alianza de la alianza

Cuadro de alianzas de la UTC de la UBU

- Revisión cuatrimestral de la efectividad de las alianzas: Estudio de necesidad y priorización de alianzas: Procesos Clave --- Objetivos --- Resultados a obtener --- Alianza
- Aplicación de las acciones correctoras del análisis de las alianzas (Análisis de fortalezas y debilidades)



Sistemas de Mejora y Reconocimiento de la Calidad en los Servicios de la UBU

Gracias por su atención
Beatriz Gil Arroyo
bgarroyo@ubu.es

