

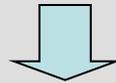
SISTEMAS DE MEJORA Y
RECONOCIMIENTO DE LA
CALIDAD EN LOS
SERVICIOS DE LA UBU

EXPERIENCIA
EN EL PLAN DE MEJORA
DE LA EVALUACIÓN EFQM

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN ACADÉMICA: MODELO EFQM

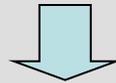
AUTOEVALUACIÓN

- Cuestionario PERFIL. Criterios: puntuación, evidencias y acciones de mejora.
- Informe autoevaluación.
- Informe de validación. Criterios: puntos fuertes y Áreas de mejora.



PLAN DE MEJORA

- Implantar 3 acciones de mejora
- Visita de Validación



SELLO COMPROMISO

hacia la excelencia europea (febrero 2011)

PLAN DE MEJORA

- AREAS DE MEJORA > Resultados de evaluación
- PRIORIZACIÓN
 - Puntuación de Comisión de Calidad SGA:
 - » Impacto en el servicio
 - » Capacidad organizativa
- SELECCIÓN ACCIONES DE MEJORA
 1. Comunicación interna: intranet
 2. Resultados clave del servicio
 3. Sistematizar la gestión de alianzas
- IMPLANTACIÓN (Responsable)
 - Enfoque
 - Despliegue
 - Resultados
 - Evaluación
- VALIDACIÓN: Visita

ACCIÓN DE MEJORA 3: SISTEMATIZAR LA GESTIÓN DE ALIANZAS

PLAN DE REFUERZO Y SISTEMATIZACIÓN DE ALIANZAS

1. Actualización del documento de Alianzas del SGA
2. Selección alianzas:
 1. Las secretarías de los centros universitarios.
 2. El Servicio de informática y comunicaciones.
 3. El Grupo de Trabajo de Admisión
3. Reunión con las organizaciones
4. Documentación de acuerdos de las alianzas
5. Análisis de resultados y evaluación

Gracias por vuestra atención



M^a Montserrat Cristóbal Álvarez
Servicio de Gestión Académica
mayo 2011

