



I Jornada de Excelencia en la Gestión Universitaria

Metaevaluación de enfoques y
prácticas en calidad universitaria

Cádiz, 20 y 21 de Septiembre

Pablo Arranz Val
Universidad de Burgos

I Jornada de Excelencia en la Gestión Universitaria

Objetivo:

Realizar una valoración de los procesos de autoevaluación en servicios universitarios que se han llevado a cabo dentro del PNECU, del PCU y dentro del grupo de universidades del Club Excelencia en Gestión y de los planes llevados a cabo por las universidades, identificando puntos fuertes y áreas de mejora.



Cádiz, 20 y 21 de Septiembre

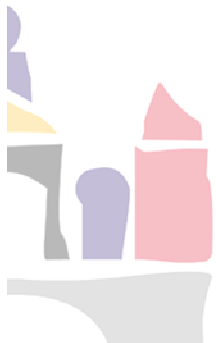
I Jornada de Excelencia en la Gestión Universitaria

Ponente: Jesús Miguel Muñoz Cantero. Universidad de A Coruña.

Ponente: José Ramón Segarra. Universidad Jaume I.

Ponente: Elvira Congosto Luna. Universidad Francisco de Vitoria.

Moderador: Pablo Arranz Val. Universidad de Burgos.



Cádiz, 20 y 21 de Septiembre

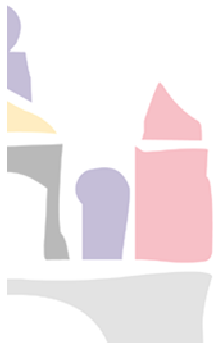
I Jornada de Excelencia en la Gestión Universitaria

Informe global 1996-2000

- La política y estrategia es valorada positivamente por el 20% de los servicios
- En la política de personal se demanda un aumento de la plantilla y el reconocimiento del trabajo realizado
- Adecuación de los recursos
- En relación con el liderazgo se valora la accesibilidad de los dirigentes y la escasa relación entre las unidades
- Debe mejorarse los procesos y los sistemas de evaluación de los mismos
- Falta de información para valorar la satisfacción de los usuarios
- Falta de información para valorar la satisfacción de las personas
- Necesidad de mejorar las relaciones externas de los servicios universitarios
- Falta de indicadores evaluar los resultados claves

NECESIDAD DE DATOS PARA LA TOMA DE DECISIONES

Cádiz, 20 y 21 de Septiembre



I Jornada de Excelencia en la Gestión Universitaria

MISIÓN	VISIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Diagnóstico del servicio • Detectar puntos fuerte y débiles para planes de mejora • Mejora de la calidad • Mejora de la universidad • Herramienta para la toma de decisiones y mejora • Rendición de cuentas y garantía de competitividad • Estado de los servicios de acuerdo a unos criterios • Evaluación continua para mejora continua • Imagen real y objetiva del servicio • Satisfacción de los grupos de interés • Herramienta de mejora • Detectar problemas y mejorar • Gestión de procesos • Mejora de procesos y resultados • Obtención de resultados para mejorar • Mejora de la calidad y competitividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuo • Necesario • Liderazgo • Contribuir al fin de la universidad • Ejercicio periódico • Sistema de garantía de calidad • Herramienta de apoyo • Comparabilidad • Integrado • Garantía de buena gestión y prácticas • Herramienta de mejora • Utilidad para tomar decisiones • Autoexigencia • Proceso dinámico • Implicación de agentes • Acercarnos a la sociedad • Proceso continuo para la mejora • Demostración de la calidad

Cádiz, 20 y 21 de Septiembre

I Jornada de Excelencia en la Gestión Universitaria

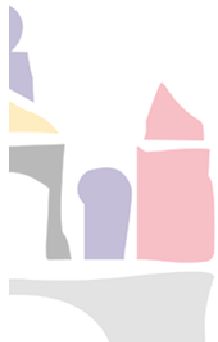
Debilidades	Fortalezas
<p>FALTA DE IMPLICACION DE LAS PERSONAS FALTA DE LIDERAZGO Y CUALIFICACIÓN DE EQUIPOS DIRECTIVOS FALLA LA CADENA DE SUMINISTROS AUTONOMIA MAL ENTENDIDA POCA IMPLICACION DE LIDERES INSTRUMENTOS INADECUADOS DESCOORDINACION ESTRATEGICA FALTA DE SEGUIMIENTO DE LOS PROCESOS PROBLEMAS DE COMUNICACIÓN ESCASA VALORACIÓN DE LA INCIDENCIA DE LOS SERVICIOS FALTA DE HERRAMIENTAS FALTA DE MEDIDAS DE SATISFACCIÓN</p>	<p>EXPERIENCIA ADQUIRIDA MEJORA DE LAS ESTRUCTURAS DE LAS UTC CULTURA Y EXPERIENCIA EN GENERAL MEJORA DE LOS SISTEMAS DE INFORMACION PERSONAL MOTIVADO Y CAPACITADO HERREMIENTAS PARA RECOPIRAR INFORMACION REDISEÑAR PROCESOS DE MEJORA DE CALIDAD</p>
Amenazas	Oportunidades
<p>-NO TRANSMITIR A LA SOCIEDAD -FALTA DE PERCEPCION Y UTILIDAD -FALTA DE CREDIBILIDAD DE LA EVALUACIÓN -PROLIFERACIÓN DE LAS AGENCIA Y REFERENCIALES -INCERTIDUMBRE -CARENCIA DE UN MODELO DE EVALUCION ESTABLE, CONTRASTADO Y BIEN DEFINIDOS INDICADORES, RESULTADOS EVIDENCIAS, ETC... -SISTEMAS DE DECISIÓN VICIADOS -DESANIMO NO OBTENCION DE RESULTADOS</p>	<p>VOLUNTAD DE CAMBIO REFORMA Iou DEMANDA SOCIAL DISPOSICION A COLABORAR UTC EVALUACION ORIENTADA A LA MEJORA Y EL RECONOCIMIENTO ELABORACION DE MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL IMPLICACION DE OTROS AGENTES INVERSION HACIA LA CALIDAD MODIFICACION EN SISTEMAS DE FINANCIACION REDISEÑAR EL PROCESO</p>

I Jornada de Excelencia en la Gestión Universitaria

Seguimiento del Sistema de Garantía de Calidad en los Servicios Universitarios

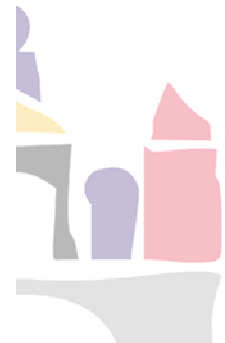
EVALUACION/ CERTIFICACIÓN (1)	GRUPOS DE MEJORA (SI/NO)	PLAN ESTRATEGICO/ PLAN DE ACTUACION (2)	GESTIÓN POR PROCESOS (3)
--	---	--	-------------------------------------

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS (4)	ENCUESTAS DE CLIMA LABORAL (5)	CARTAS DE SERVICIOS (SI/NO)	OTRAS ACCIONES (6)	COMPLEMENTOS VINCULADO AL SGC (7)
---	---	--	-----------------------------------	--



I Jornada de Excelencia en la Gestión Universitaria

- (1): Indique el tipo de evaluación y el año de realización: PNECU, PCU, AUTOMOMICAS, PERFIL, ISO, OTRAS
- (2): Indicar si su plan estratégico /plan de actuación ha sido como consecuencia de: a) Despligüe del Plan estratégico de la Universidad b) Despligüe del Plan Estratégico de la Gerencia c) Plan Estratégico propio del Servicio d) Plan de actuación de la Unidad e) Otros detallar en la casilla
- (3): Indicar una o varias de las siguientes alternativas: a) Procesos documentados (indique porcentaje). b) Si tienen elaborados los mapas de procesos. c) Definición de la misión y visión del Servicio. d) Definición de indicadores de procesos. e) Seguimiento de indicadores. f) Revisión y Mejora de los procesos
- (4): Indicar si realizan: a) Encuesta de satisfacción con los servicios gestionada por la gerencia b) Encuesta de satisfacción gestionada por el propio servicio
- (5): Indicar si realizan: a) Encuesta de clima laboral gestionada por la gerencia. b) Encuesta de clima laboral gestionada el propio servicio
- (6): Indicar una o varias de las siguientes acciones: a) Conocimiento de expectativas y necesidades b) Definición de funciones/competencias del personal c) Evaluación de competencias d) Gestión documental e) Contratos programas f) Otras(web, intranet...)
- (7) Indicar solo aquellos complementos o incentivos vinculados al Sistema de Garantía de Calidad (SGC)

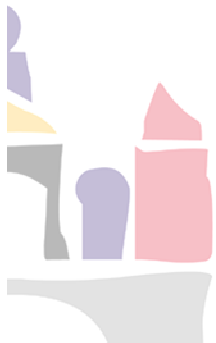


I Jornada de Excelencia en la Gestión Universitaria

Seguimiento del Sistema de Garantía de Calidad en los
Servicios Universitarios



Cádiz, 20 y 21 de Septiembre





I Jornada de Excelencia en la Gestión Universitaria

Metaevaluación de enfoques y prácticas en calidad universitaria

Gracias por su atención

Pablo Arranz Val

