

 UNIVERSIDAD DE JAÉN	PROYECTO EFQM. 2014. UNIVERSIDAD DE JAÉN.	Fecha	Diciembre 2014
		Servicio de Planificación y Evaluación	

PUNTOS FUERTES Y ÁREAS DE MEJORA POR ÁMBITOS DE GESTIÓN (EFQM).

<i>Ámbito:</i>	Desarrollo del Modelo de Excelencia EFQM en la Universidad de Jaén.
<i>Descripción</i>	Cuadro de puntos fuertes y áreas de mejora. Resultados de la auto-evaluación Perfil V 6.0.
<i>Elaborado por:</i>	Servicio de Planificación y Evaluación.

1. Puntos Fuertes y áreas de Mejora agrupados por áreas de gestión:

1. Sistema de liderazgo. Comportamiento-Actuaciones de liderazgo.
2. Estructura organizativa. Capacidades.
3. Gestión Estratégica. Gestión del cambio. Gestión Responsabilidad Social.
4. Gestión de los resultados (Visión general).
5. Grupos de interés (GI). Información de los GI.
6. Sistema de información: Información externa. Información Rendimiento interno. Comparativas-Aprendizaje externo.
7. Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC). Gestión procesos/ prestación de servicios.
8. Gestión de la Información-Comunicación (Institucional-personas-clientes).
9. Gestión de las Personas.
10. Grupos de interés: Aliados-Proveedores. Gestión de las alianzas.
11. Gestión económica-financiera.
12. Gestión recursos-infraestructuras y equipamientos
13. Gestión de las tecnologías.
14. Resultados.



1. Puntos Fuertes y áreas de Mejora agrupados por áreas de gestión:

Ámbito de Gestión	Sistema de liderazgo. Comportamiento-Actuaciones de liderazgo.									
Punto Fuerte.	Criterios				Área de Mejora	Criterio			PEUJA	Impacto
Sistema: Establecido el sistema de Gobierno y competencial y los niveles de liderazgo.	1a				- Desarrollar y difundir el catálogo de competencias y responsabilidades de las estructuras de gobierno, dirección y gestión/ definiendo el alcance de las capacidades de decisión. <i>Nota: Incluir objetivo sistema de información-comunicación.</i>	1a	3c		RS221 (2015)	Grupos Interés. Personas.
Estilo de liderazgo: Desarrollado el liderazgo compartido y la corresponsabilidad en la gestión /resultados.	1a	1c			- Planes para el desarrollo de competencias directivas. - Plan de acciones de liderazgo.	1a			RS251 (2015) RS252 (2015)	Comunidad Universitaria
Comportamiento ético: Establecidos Valores y principios éticos: adhesión a códigos internacionales. Mecanismos de garantía de la integridad de los comportamientos.	1a				- Establecer el Código de buen gobierno de la Universidad y el Código ético y de conducta.	1a			RS211 (2014)	Grupos Interés. Sociedad.
Evaluación y Revisión: 1. Evaluación periódica de acciones de liderazgo (ámbito: Unidades). 2. Impulso a la evaluación de competencias de la dirección (Unidades).	1a 1a				- Evaluación acciones y comportamientos del liderazgo funcional de la Dirección.	1a			RS251 (2015) RS252 (2015)	Comunidad Universitaria. Personas.

Ámbito de Gestión	Estructura organizativa. Capacidades.									
Punto Fuerte.	Criterios				Área de Mejora	Criterio			PEUJA	Impacto
- Dotación de recursos organizativos para la gestión del cambio. - Identificación de capacidades y competencia: DAFO, rendimiento de procesos, de actividad, gestión convenios.	1e				- Observatorio para el cambio y la innovación (grupo de trabajo).	1e			RS441 (2016)	Comunidad Universitaria. Gobierno UJA. Dirección.
Establecidas líneas estratégicas que inciden en el desarrollo de la estructura organizativa (apoyo implantación estrategias y Visión).		2d			- Desarrollar las previsiones de los recursos organizativos a efectos de adecuarlos y facilitar el desarrollo del PEUJA II.		2d			Gobierno UJA.
Desarrollo de las estructuras organizativas para dar respuesta efectiva a las necesidades y expectativas de			5e		- Análisis de la eficacia y eficiencia de las estructuras organizativas (implantar estrategias y eficiencia	1b			RS421	Gobierno UJA. Dirección.



PROYECTO EFQM. 2014. UNIVERSIDAD DE JAÉN.

Fecha	Diciembre 2014
Servicio de Planificación y Evaluación	

atención y específicas de segmentos de clientes actuales y potenciales.						sistemas gestión).						
---	--	--	--	--	--	--------------------	--	--	--	--	--	--

Ámbito de Gestión		Gestión Estratégica. Gestión del cambio. Gestión Responsabilidad Social.													
Punto Fuerte.		Criterios				Área de Mejora				Criterio			PEUJA	Impacto	
Misión-Visión-Valores: Establecidos de forma participativa mediante el proceso de estrategias.		1a													
Proceso de formulación de estrategias: 1. Definido, estructurado y participativo. 2. Metodología aplicada DAFO. 3. Información de entrada (grupos de interés, sector, contexto, rendimientos).			2c												
Identificación del cambio: en análisis DAFO y PEUJA, con objetivos definidos y seguimiento (PEUJA y Proyectos).		1e													
Responsabilidad Social: Liderazgo: Relaciones externas constantes- Enfoque de liderazgo social- Desarrollo de la Misión: Progreso de la sociedad y al desarrollo sostenible de su entorno. Promotora del cambio entorno socioeconómico. Estrategias: 1. Se han establecido objetivos estratégicos de RSU en dos PEUJAS. 2. Políticas activas de sostenibilidad económica, social y ambiental.		1c						- Impulsar las acciones contempladas en el Plan Estratégico. - Desarrollar e integrar el esquema de estrategias, políticas y planes de responsabilidad social universitaria para potenciar los objetivos estratégicos de avance en la gestión integrada de RSU.	1c					RS1-RS6	Sociedad.
			2c							2c				OBJETIVO RS1	Sociedad. Gobierno UJA.
Despliegue de estrategias: 1. Dos planes estratégicos (perspectiva temporal: corto, medio y largo plazo mediante metas temporalizadas). 2. Revisión de la estructura y formulación estratégica (2008-2013). 3. Criterios de Revisión aplicados: Riesgos y cambios del contexto universitario- Desarrollo de la gestión.			2c	2d											
Alcance de estrategias: 1. Criterios definidos para identificar los ejes y áreas relevantes. 2. Estructura desagregada que permite identificar incidencia en Misión-Visión.			2c												
Implantación de estrategias: 1. Resultados establecidos mediante metas temporales y cuantificación de indicadores (acciones estratégicas). Implantación del cambio: 1. Adaptación y				2d											
		1e													



PROYECTO EFQM. 2014. UNIVERSIDAD DE JAÉN.

Fecha: Diciembre 2014
Servicio de Planificación y Evaluación

anticipación (medidas internas del liderazgo) al contexto de cambios en el sector. 2. Apoyado en los sistemas de gestión de la calidad (SGC).												
Despliegue estratégico: 1. Alineamiento contratos-programas de los distintos ámbitos de gestión (centros-departamentos). 2. Alineamiento estratégico de las estructuras organizativas de gestión (unidades operativas).			2d			- Alineamiento de los planes de mejora y actuaciones con el Plan Estratégico de la Universidad.	1b				RS241(2014)	Gobierno UJA. Dirección.
Seguimiento-revisión estrategias: 1. Responsabilidades asignadas. 2. Análisis periódico del progreso de implantación estratégica.			2d			- Evaluación, medición de la eficacia y eficiencia de los cambios realizados y análisis de repercusiones.	1e				Proceso	Grupos Interés. Administración educativa. Dirección.

Ámbito de Gestión	Gestión de los resultados (Visión general).												
Punto Fuerte.	Criterios				Área de Mejora				Criterio			PEUJA	Impacto
Cuadro de indicadores clave (Establecidos-Medidos): 1. Objetivos estratégicos. 2. Resultados y rendimiento de la gestión (procesos/servicios). 3 Satisfacción de sus grupos de interés de clientes y personas. 4. Resultados de los impactos de las políticas de responsabilidad social.	2c					- Realización del cuadro integrado sobre la contribución de los resultados de los distintos centros de decisión y gestión al desarrollo del Plan Estratégico de la Universidad. - Interrelación entre los actuales cuadros de indicadores de rendimiento operativo con los resultados claves de la Universidad.	2d					RS231 (2016)	Gobierno UJA. Dirección.
							2b	2c				Objetivo SIGC-SUA 2014	Dirección.
Gestión por objetivos: 1. Contratos programas (JA-Internos Centros-Departamentos). 2. Resultados claves en los SGC. 3. Perspectiva de Resultados de los grupos de interés incorporado en todos los objetivos estratégicos. 4. Se consideran los factores críticos de los GI.	1b	2a	2c			- Cuadro integrado de las áreas, objetivos e indicadores de la actividad de la Universidad. - Potenciar la identificación sistemática de los factores críticos de los grupos de interés.	1b					RS311 (2014)	Dirección.
							2c					Procesos	Grupos Interés.
Seguimiento-revisión. Responsabilidades: Establecidas-ejecutadas para los distintos niveles (gobierno-dirección-gestión): 1. Resultados de los SGC (comités de Calidad). 2. Cuadro de indicadores claves (grado cumplimiento de objetivos).	1b	2b	2c			- Desarrollar el Cuadro de Mando Integral estratégico de la Universidad como metodología para potenciar el análisis global de los resultados clave que inciden en el avance de la Visión.	2c					RS311(2014)	Gobierno UJA. Dirección.
Seguimiento-revisión: 1. Rendimiento operativo. 2. Resultados estratégicos. 3. Contratos programas (JA-Internos Centros-Departamentos). 4. Sistema de informes para toma de decisiones y	1b	2b				- Analizar la medida en el que los indicadores son eficaces para comprobar que los resultados obtenidos dan respuesta equilibrada a todos los grupos de interés.				2c		Procesos	Grupos Interés.



PROYECTO EFQM. 2014. UNIVERSIDAD DE JAÉN.

Fecha	Diciembre 2014
Servicio de Planificación y Evaluación	

mejoras.						- Sistema de informes de resultados por centros de decisión y de gestión basados en los resultados claves. - Avanzar en la integración e interrelación de los sistemas de gestión, potenciando una visión conjunta de sus resultados.	1b				RS332 (2014)	Dirección.
								2b				Dirección.

Ámbito de Gestión		Grupos de interés (GI). Información de los GI.													
Punto Fuerte.		Criterios				Área de Mejora				Criterio			PEUJA	Impacto	
Clasificación: 1. Identificados, segmentados y priorizados los grupos de interés internos y externos (por funciones de la Universidad). 2. Todos los servicios prestados tienen identificados y segmentados sus grupos de clientes.		2a													
			5b												
Información y aplicación: 1. Sistema (fuentes, mecanismos, responsabilidades) de identificación de necesidades, expectativas y percepciones de los grupos de interés. 2. Aplicado: DAFO: Formulación estratégica , enfoques de cambio, SGC. 3. Aplicado: El sistema de información y participación de clientes aporta el conocimiento de sus necesidades y expectativas que han de satisfacerse en los servicios (5b). 4. Se ha potenciado en el marco del sistema de seguimiento (SGC) la obtención de información directa de los clientes sobre el nivel de cumplimiento de los requisitos de la prestación de servicios (encuestas-post-servicios, sistema de quejas y sugerencias, actuaciones ante el defensor universitario).		1c	2a							1c			RS834 (2014)	Grupos Interés. Dirección.	
			5b							2a			PEUJA. Ver subcriterio 5b.	Clientes.	
			5d								3a			RS834 (2014)	Personas
Proceso: 1. Procesos de retroalimentación de los Sistemas de calidad: información de los grupos de interés para realizar la revisión, objetivos de calidad y mejora. 2. Sistemática aplicada de seguimiento y retroalimentación de clientes en relación a los		2a										5e	Proceso	Clientes.	
			5b												



servicios prestados. 3. Proceso sistemático y periódico de medición, análisis y evaluación de la satisfacción de los clientes y grado de uso de los servicios ofertados, que se aplica a la totalidad de los procesos y servicios prestados. 4. Sistema de comunicación con los clientes con identificación de mecanismos formalizados y procesos definidos de retroalimentación que incluye, además, la gestión de la información y atención a quejas, reclamaciones y sugerencias . <i>Nota: Incluido en sistema de comunicación:</i>			5e								
Encuestas: 1. Recursos especializados para gestionar la información del sistema de encuestas. 2. Informes que se incorporan en los sistemas de calidad para el análisis y la revisión y mejora (relaciones con clientes).			5e		- Aplicar las previsiones de información sobre la percepción de la prestación de servicios especificada en el PEUJA. - Estudiar la viabilidad de aplicar algún sistema que facilite información de los clientes sobre su satisfacción con el funcionamiento de la Oficina del Defensor Universitario y el nivel efectivo de respuesta de la Universidad ante sus intervenciones.			5d		PEUJA. Ver subcriterio 5d.	Gobierno UJA. Clientes.
Seguimiento-revisión: 1. Se han establecido y revisan los niveles que evidencian estándares de calidad respecto a la satisfacción percibida y los indicadores de rendimiento, los resultados son sostenidos o crecientes (Clientes). 2. El sistema de encuestas incorpora el seguimiento de los indicadores de participación y se somete, periódicamente, a su revisión y mejora que se aplican mediante planes específicos .			5e		- Mecanismos para revisar la eficacia de todo el sistema de obtención de información de los grupos de interés. - Incrementar la efectividad del actual sistema de información de percepciones y gestión de quejas y sugerencias. - Reforzar el sistema de encuestas para hacer más visible y efectivo su utilización en la identificación y aplicación de mejoras en los ámbitos de los procesos, servicios y relaciones con los clientes. <i>Nota: compartir con gestión procesos/servicios.</i> - Sistemática para conocer las percepciones de la sociedad.	2a		5d		Objetivo SGC. Objetivo SGC. Objetivo SGC. RS642 (2015)	Clientes. Dirección. Clientes. Dirección. Clientes. Sociedad-Gobierno UJA. Dirección.



PROYECTO EFQM. 2014. UNIVERSIDAD DE JAÉN.

Fecha	Diciembre 2014
Servicio de Planificación y Evaluación	

Punto Fuerte.	Criterios				Área de Mejora	Criterio				PEUJA	Impacto
<p>Proceso: 1. Gestión de datos e información mediante SIUJA. 2. Datos e indicadores homogeneizados.</p> <p>Recursos: Herramientas para automatización de obtención de datos.</p> <p>3. Seguimiento de seguridad, integridad y fiabilidad de los datos (SIUJA y SGC).</p>	1b					1b	2a			RS331 (2014)	Dirección. Administración educativa.
		2b									
<p>Alcance General: 1. Se obtiene información (fuentes-periódicamente) del entorno, sector universitario (indicadores universitarios homogeneizados) y del rendimiento interno.</p> <p>2. Información legislativa externa e interna que regula los requisitos de las Funciones y gestión universitaria.</p> <p>Aplicación: 1. Estrategias, identificación cambios, análisis comparativos, tendencias y posicionamiento.</p>	1e	2a	2b		<p>- Difusión interna de contexto universitario y del entorno (repertorio documental). <i>Interrelacionar con comunicación y conocimiento.</i></p> <p>- Desarrollo del Plan de benchmarking, que incorpore la sistemática para su realización en los distintos ámbitos de la gestión y el análisis de sus resultados, eficacia y efectos internos.</p>		2a		RS342 (2015)	Comunidad Universitaria.	
		2a						2b		RS341 (2014)	Dirección. Personas.
	1e	2a	2b								
<p>Información externa: 1. Medios: Participación en organismo coordinación Administración Educativa, redes, aliados, grupos interuniversitarios, evaluaciones externas y bases de datos de buenas prácticas, que permite obtener información y conocimiento, aprendizaje y mejora.</p> <p>2. Estudio de las amenazas y oportunidades de la información del contexto universitario y del entorno, se aplica en formulación y revisión estratégica-Planes-programas de actuación y en proyectos.</p>	2a	2b			<p>Mecanismos para revisar la eficacia del sistema de obtención, formalización y difusión de la información y el conocimiento del contexto y entorno universitario.</p>		2a		Proceso.	Dirección.	
		2a									
<p>Información interna: 1. El sistema de información incluye el seguimiento del nivel y alcance de la demanda y la prestación de servicios, utilizando, cuando procede, análisis comparativos con el sector/ Indicadores de rendimiento</p>			5c		<p>- Establecer en el sistema de información Indicadores de eficiencia del rendimiento operativo.</p>		2b		SGC.	Dirección.	
			5e								



PROYECTO EFQM. 2014. UNIVERSIDAD DE JAÉN.

Fecha	Diciembre 2014
Servicio de Planificación y Evaluación	

<p>Comparativas: 1. Sistema de información facilita identificar y comprender comparativamente los resultados, la posición y los referentes externos del sector.</p> <p>2. La información comparativa se utiliza en el análisis de fortalezas y debilidades del proceso de formulación estratégica, en el desarrollo de planes y en la adopción de decisiones sobre la mejora.</p> <p>3. Se han adoptado y aplican criterios para realizar comparaciones externas de los resultados de actividad, estructurales y de rendimiento.</p> <p>4. Se realiza el seguimiento comparativo de los rendimientos de los servicios de docencia y algunos servicios complementarios han sido publicados como buenas prácticas de gestión.</p>	2b				<p>- Realización de estudios periódicos e informes/estudios de prospectiva/ del contexto universitario y del entorno- refuerzo de información comparativa.</p> <p>- Desarrollar metodologías para analizar y disponer de estudios sobre la prestación de servicios en el ámbito universitario, con la finalidad de identificar los servicios más innovadores y realizar comparativas que permita conocer el valor los servicios que presta la Universidad en relación con su sector.</p> <p>- Potenciar la realización sistemática de evaluaciones comparativas de los indicadores de rendimiento operativo de los procesos, así como de los niveles de los compromisos de calidad asociados a la prestación de servicios.</p>	1e	2a		RS342 (2015)	Comunidad Universitaria. Dirección.	
	2b							5b		PEUJA. Ver subcriterio 5b	Comunidad Universitaria. Clientes. Dirección
	2b	5b	5c						2a		

Ámbito de Gestión		Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC). Gestión procesos/prestación de servicios.										
Punto Fuerte.	Criterios				Área de Mejora				Criterio		PEUJA	Impacto
<p>Estrategias sobre SGC: 1. Objetivos estratégicos de implantación de sistemas de procesos y de calidad.</p> <p>2. Establecidas líneas estratégicas que inciden en el desarrollo de los sistemas de procesos clave (apoyo implantación estrategias y Visión).</p> <p>3. Ha evolucionado estratégicamente la implantación de los sistemas de gestión de acuerdo con modelos revisados de formulación estratégica, modelos analizados (SIGC-SUA) y directrices (sistemas académicos), y se disponen de informes para el proceso de formulación de objetivos, estrategias y planes.</p>	1b				<p>- Política de calidad integrada.</p> <p>- Revisar y ampliar el sistema de procesos claves a efectos de adecuarlos y facilitar el desarrollo del PEUJA II.</p> <p>- Interrelación entre las acciones del Plan Estratégico y los ámbitos de gestión del SIGC-SUA: necesidades de revisión o ampliación de la gestión por procesos del sistema.</p>	1b				RS811 (2014)	Comunidad Universitaria.	
	2d						2d			Objetivo SGC 2014	Gobierno UJA. Dirección.	
	2b						1e			Objetivo SGC 2014		
<p>Liderazgo: Medidas de apoyo, comunicación, recursos anuales, formativas e incentivadoras para la implantación de la mejora continua, la cultura de la excelencia y la innovación.</p>	1d				Seguimiento de la eficacia y eficiencia (acciones liderazgo impulso excelencia).	1d				RS251 (2015) RS252 (2015)	Comunidad Universitaria. Personas.	
<p>Sistema de procesos: El sistema de gestión de la Universidad se fundamenta en procesos y</p>			5a					5a		Procesos	Comunidad Universitaria.	



PROYECTO EFQM. 2014. UNIVERSIDAD DE JAÉN.

Fecha	Diciembre 2014
Servicio de Planificación y Evaluación	

procedimientos. Se han aplicado criterios para realizar su identificación y se encuentran desarrollados documentalmente.					estatuarios a través de los que se gestionan los procesos de gobierno y de dirección. - Revisar el sistema de procesos para desarrollar procesos más transversales, que permita visualizar de forma más integrada los niveles estratégicos, directivos, tácticos y operativos, ampliando el sistema documental de los procesos del SIGC-SUA.	1b		5a		RS833 (2016)	Gobierno UJA. Comunidad Universitaria.
Responsabilidades de gestión: El sistema de procesos y procedimientos están estructurados de acuerdo con el sistema de autoridad y competencial, identificados los propietarios y los niveles de corresponsabilidad en su ejecución, así como los recursos humanos que participan en su gestión.			5a								
Normalización: El sistema de procesos está normalizado de acuerdo con criterios internos organizativos y de integración, y de estándares o directrices externas (gestión operativa, procesos académicos).			5a								
Gestión de procesos/servicios: Ciclo general. 1. Hay ciclos sistemáticos de planificación y seguimiento de resultados, evaluación del sistema de procesos, e implantación de cambios, innovaciones y/o mejoras , especialmente, en gestión operativa y procesos académicos. 2. Se desarrollan ciclos de planificación, diseño, desarrollo de servicios y de seguimiento de resultados, así como la implantación de cambios, innovaciones y/o mejoras , especialmente, en el seguimiento de los procesos académicos y de la gestión operativa.			5a	5b	- Extender la sistematización del diseño y desarrollo de nuevos servicios mediante técnicas de planificación, que permita una gestión de proyectos y un mayor control del nivel de ejecución.			5b		PEUJA. Ver subcriterio 5b	Cientes. Dirección. Personas.
Gestión de la prestación de servicios: Nuevos servicios: Se identifican nuevos servicios a través de la formulación estratégica y planes de desarrollo y calidad. Es contrastable (catálogos de servicios) la evolución del desarrollo de nuevos servicios.			5b								
Gestión de la prestación de servicios:					- Desarrollar mecanismos que permita una			5d		PEUJA. Ver	Cientes.



<p>Especificaciones-Objetivos-Calidad-Resultados: 1.El sistema competencial aplicado en la Universidad permite identificar y establecer los requisitos de los servicios que se prestan.</p> <p>2. Los servicios prestados disponen de objetivos y se identifican compromisos de calidad (servicios operativos), quedando establecido el nivel del valor aportado y <u>realizando su seguimiento y revisión</u>.</p> <p>3. Las estrategias sobre el alcance y valor de los servicios, así como de los resultados que ha de alcanzar para sus distintos grupos de interés, se definen en la planificación estratégica, en la identificación de estimaciones y objetivos de los sistemas de calidad y en el sistema de cartas de servicios mediante especificaciones de los compromisos de calidad asumidos.</p> <p>4. Desarrollo de las estructuras organizativas y procesos para dar respuesta efectiva a las necesidades y expectativas de atención y específicas de segmentos de clientes actuales y potenciales (Unidad de atención a estudiantes, programas de tutorización, oficina de antiguos alumnos, Visitas guiadas, programas de recepción, etc.).</p>			5b			participación más directa de los clientes en la identificación y acuerdos de estándares de calidad de los servicios ofertados y prestados, especialmente en los compromisos de calidad publicados.					subcriterio 5d	
<p>Gestión de la prestación de servicios: Normalización y ejecución: 1. Los servicios tienen identificados los estándares de calidad y términos de su prestación, permitiendo que la gestión se ajuste a su normalización y al cumplimiento de los requisitos y especificaciones de clientes, cuando procede.</p> <p>2. La estructura organizativa y las competencias, experiencias, recursos y, cuando procede, alianzas y convenios, aseguran que se despliega la prestación de servicios de acuerdo con las estrategias y propuestas de valor, así como la potenciación continua de la orientación al cliente.</p> <p>3. El sistema de procesos asegura que la gestión de la prestación de servicios se realice de acuerdo con los</p>			5b	5c	5e							
				5d	5c							
					5d							



(mecanismos, canales específicos). 3. Comunicación de los cambios. 4. Las personas de la UJA son destinatarios y participan de los sistemas y medios que utiliza la Universidad para la divulgación y difusión de sus estrategias, acuerdos, normativas y actividades.	1e		3d		de interés en el Plan Estratégico. -. Portal de la transparencia: Potenciar la comunicación de los cambios. -. Identificar el nivel del conocimiento de la Misión, Visión y Valores, estrategias y planes, para evaluar la necesidad de utilizar medios y prácticas de comunicación que resulten eficaces. -. Integrar en las estrategias de comunicación el plan de imagen corporativa que permita identificar la singularidad de la Universidad, y el compromiso social por el progreso y desarrollo sostenible de su entorno.	1e			3d	RS312 (2014) RS521 (2015) RS512 (2014)	Grupos Interés. Grupos Interés. Personas- Grupos Interés. Sociedad.
Plan de comunicación SIGC-SUA: 1. Objetivo de comunicación de estrategias, políticas y planes. 2. Identificación de los objetivos, los ámbitos y direcciones de la comunicación. 3. Existen mecanismos y canales para realizar las actividades de información y comunicación relativas a la gestión de las personas: sistemas de reuniones (dirección, operativo, comisiones, representantes) y medios tecnológicos (correo electrónico, internet, intranet). 4. Actividades de comunicación institucional y de los diversos ámbitos de la gestión de las personas, así como mecanismos que hacen posible la comunicación vertical descendente, horizontal y ascendente.		2d	3d 3d 3d		-. Identificar las necesidades de información y comunicación relevantes para la gestión de las personas. -. Establecer estrategias sobre información y comunicación para la gestión de las personas y desarrollarlas mediante planes específicos, que contemplen, además, los procesos para su ejecución. -. Reforzar las habilidades y competencias sobre la comunicación interna, en el ámbito directivo y técnico.			3d 3d 3d		RS251 (2015)	Personas. Personas. Grupos Interés. Personas.
Gestión de la Información: 1. Orientación pro-activa para proporcionar de forma continua información relevante y actualizada a todos los grupos de interés, con responsabilidades y recursos asignados, canales y extensa aplicación de la tecnología de la información. 2. Todos los servicios prestados disponen de prácticas de comunicación que se despliegan para cada uno de ellos, en los que se especifica la relación de los servicios que pueden recibir. 3. Es sistemática la aplicación de acciones de comunicación y la utilización de mecanismos que				4e 5c 5c	-. Realizar un estudio sobre la eficacia actual del sistema de información y promoción de la oferta y catálogo de servicios, que permita establecer planes y programas coordinados de marketing de los servicios. (Asociar a programas de "captación"). -. Implantar un plan de "E-comunicación" que potencie la comunicación y proyecte la imagen de la Universidad a través de las redes sociales. -. Diseño y edición en la web un nuevo sistema de publicación de las Cartas de Servicio de la Universidad. -. Potenciar el sistema de comunicación de los			5c 5c 5c 5c	PEUJA. Ver subcriterio 5c. RS541 (2015) I141. RS512 (2014) RS542 (2014) PEUJA. Ver	Dirección. Clientes. Comunidad Universitaria. Sociedad. Clientes. Grupo Interés.	



<p>difunden, promocionan y ponen en conocimiento los requisitos y la propuesta de valor de los servicios que se ofertan y prestan.</p> <p>4. La Universidad mantiene una presencia continua y activa en las actividades del entorno (ferias) y sectoriales (estudiantes), para poner en conocimiento su catálogo de servicios y promocionar su imagen y prestigio.</p> <p>5. Comunicación y difusión de información legislativa externa e interna que regula los requisitos de las funciones y gestión universitaria.</p>	2a	5c	<p>resultados en la prestación de servicios a los grupos de interés, continuando la línea de avance del Portal de la Transparencia.</p> <p>- Difundir catálogo de competencias y responsabilidades de las estructuras de gobierno y gestión.</p> <p>- Sistema de gestión de la comunicación. Programas de implicación de liderazgo con grupos de interés externos.</p>	1a 1c				<p>subcriterio 5c.</p> <p>RS221 (2016)</p> <p>RS531 (2014)</p>	<p>Grupo Interés.</p> <p>Grupo Interés.</p>
<p>Procesos: 1. Protocolos y procesos para la gestión, difusión y acceso a la información demandada en relación a los servicios prestados, gestión, rendición de resultados e información para la toma de decisiones, <u>con planes activos de mejora y optimización del sistema de información.</u></p> <p>2. Planes y procesos que contemplan los mecanismos de seguridad, integridad, disponibilidad y confidencialidad del sistema de información, así como de protección de la propiedad intelectual.</p> <p>3. Planes activos para la aplicación de esquemas normalizados de seguridad.</p>		4e 4e 4e							
<p>Seguimiento y revisión: 1. Auditoría despliegue del Plan de comunicación del SIGC-SUA. 2. Análisis de la percepción de las personas.</p> <p>3. En el ámbito de las Unidades organizativas de apoyo se dispone de sistema para evaluar la implantación del plan de comunicación del SIGC-SUA.</p> <p>4. En el ámbito de las Unidades organizativas de apoyo, las encuestas incluyen la percepción sobre la comunicación y recursos al efecto, así como de indicadores de proceso sobre algunos medios internos.</p> <p>5. Se evalúa la información y comunicación a través del sistema de encuestas, revisando y mejorando sus canales de información (páginas web, intranet).</p>	2d 3d 3d	5c	<p>- Incluir en el plan de comunicación e imagen de la Universidad un sistema para el seguimiento de su eficacia y la percepción de los grupos de interés.</p> <p>- Desarrollar mecanismos que permitan evaluar los niveles de usabilidad, accesibilidad y eficacia de los distintos medios y canales utilizados en las actividades de comunicación.</p> <p>- Reforzar el sistema de comunicación con clientes para potenciar la obtención de información directa y cualitativa que permita identificar los factores de éxito en su gestión y relaciones.</p> <p>- Seguimiento, evaluación y mejora de la eficacia sistema de información grupos de interés externos.</p>	1c	2d	3d 5e	<p>RS521 (2015)</p> <p>Proceso</p> <p>Proceso</p> <p>RS521 (2015)</p>	<p>Grupo Interés.</p> <p>Personas.</p> <p>Cientes.</p> <p>Grupo Interés.</p>	



6. Los sistemas de calidad incorporan los procesos de gestión de los datos, seguimiento, análisis y mejoras de los sistemas de comunicación y relación con los clientes.					5e								
--	--	--	--	--	----	--	--	--	--	--	--	--	--

Ámbito de Gestión		Gestión de las Personas.												
Punto Fuerte.		Criterios				Área de Mejora				Criterio			PEUJA	Impacto
Estrategias: 1. Líneas y acciones para el ámbito de las personas y su gestión (PEUJA 1). 2. Marco para el alineamiento estratégicos (objetivos) a través del sistema organizativo, los sistemas de gestión de la calidad y contratos-programas departamentales.		3a				-.Establecer la metodología para sistematizar y formalizar la identificación y la comunicación de las estrategias en gestión de las personas, alineadas con la estrategia general de la Universidad (PEUJA 2013-2020) y las políticas aprobadas por los órganos competentes. <i>Nota: compartir con gestión de la comunicación</i> -. Desarrollar mecanismos que faciliten y aseguren que todas las estructuras organizativas alineen sus objetivos con las estrategias de la Universidad.	3a				RS231 RS232	Personas. Dirección. Gobierno UJA. Dirección. Personas.		
			3c				3c							
Responsabilidades: 1. Competencias definidas para establecer, implantar y realizar el seguimiento de las estrategias, políticas y planes de gestión de las personas.		3a												
Participación: 1. Sistema, procedimientos y mecanismos que aseguran la participación de los representantes de las personas en la definición, ejecución y seguimiento de estrategias, políticas y planes de gestión, con regulación específica.		3a												
Igualdad-equidad: 1. Normativa y procedimientos que aseguran la igualdad, mérito y capacidad en todos los procesos selectivos, de provisión y promoción profesional. 2. Políticas activas en igualdad (Plan de Igualdad de la UJA).		3a												
Procesos: Procesos operativos (SIGC-SUA) que abarcan muchos de los aspectos relevantes de la gestión de las personas.		3a				Diseñar un mapa de procesos de gestión de las personas que integre todos los procedimientos y planes actualmente implantados.	3a				Proceso	Personas. Dirección.		
Resultados: 1. Establecimiento de objetivos y resultados en la gestión.		1d				-. Sistema de asignación de objetivos a personas y grupos de trabajo.	1d				Proceso	Personas. Dirección.		



PROYECTO EFQM. 2014. UNIVERSIDAD DE JAÉN.

Fecha	Diciembre 2014
Servicio de Planificación y Evaluación	

<p>2. Se establecen periódicamente objetivos generales estratégicos, funcionales, de calidad y de mejora a nivel de Unidades organizativas.</p> <p>4. Se realizan mediciones y evaluaciones sobre el grado de consecución de objetivos asignados a las Unidades organizativas (seguimiento de objetivos estratégicos, funcionales, sistema de gestión de la calidad, contratos programas departamentales, evaluación de rendimientos asociados a las competencias).</p>	3b				- Establecer metodologías y procedimientos que permitan sistematizar la asignación de los objetivos a las Unidades organizativas y, a su vez, desplegarlos en equipos e individualmente.	3b			Personas. Dirección.
	3b				- Establecer (revisar) metodologías y procedimientos para evaluar los rendimientos asociados a los resultados de objetivos y conductas profesionales.	3b			Personas. Dirección.
					- Identificar qué sistema se aplica (responsabilidades, periodicidad, indicadores asociados) y qué acciones de mejora se están aplicando tras la evaluación de los objetivos.	3b			Personas. Dirección.
<p>Retroalimentación: 1. Procedimientos definidos para conocer la opinión de las personas (participación en los órganos de decisión y comisiones). 2. Realización periódica de la encuesta de satisfacción del colectivo PAS.</p> <p>3. Evaluación periódica (encuesta): gestión y liderazgo.</p>	1d	3a			- Aplicar el sistema de encuestas al colectivo PDI.	3a			Comunidad Universitaria. Personas.
					- Seguimiento de la eficacia y eficiencia (acciones liderazgo impulso excelencia). <i>Nota: Especificación de mejora incluida en liderazgo.</i>	1d		RS251 (2015) RS252 (2015)	Comunidad Universitaria. Personas.
<p>Evaluación y revisión (General): Datos e indicadores de percepción (PAS) y de rendimiento para realizar la evaluación y seguimiento de la eficacia de las estrategias, políticas, planes y procesos de apoyo.</p>	3a				- Sistematizar el cuadro de indicadores con identificación de los resultados pretendidos.	3a			Personas. Dirección.
					- Sistematizar la identificación de los resultados en la gestión de las personas y el análisis de estos (indicadores de rendimiento y percepciones, incluidas comparativas externas) para aplicar el aprendizaje, mejora y perfeccionamiento (planes de mejora definidos).	3a			Personas. Dirección.
<p>Gestión de recursos: Identificación y dotación de recursos para despliegue estrategias, sistemas de gestión y del cambio. (RPT, POD, procedimientos definidos).</p>	1b	1e			- Planes de carreras y desarrollo personales y profesionales formalizados.				Personas.
<p>Identificación de perfiles y competencias: 1. En los procedimientos de selección y promoción de los puestos de trabajo. 2. (PAS) En gestión de las competencias (perfiles, competencias estratégicas y</p>	3b								



específicas por tipo de puesto).												
Gestión competencias: 1. PEUJA 2 incorpora en la metodología el desarrollo de competencias necesarias para cada una de las líneas estratégicas establecidas. 2. Desarrollo competencias (adaptabilidad) y formación en apoyo a la gestión del cambio. 3. Promueven (liderazgo) la evaluación de las competencias. 4. Se realizan mediciones y evaluaciones de los rendimientos asociados a las competencias.		3b				- Desarrollar el sistema de gestión de las competencias (PAS) actualizando las competencias técnicas específicas y los actuales perfiles de los puestos de trabajo. - Desarrollar el programa Docencia (PDI). - Establecer y aplicar metodologías y procedimientos que permitan alinear el establecimiento de objetivos con los recursos competenciales y formativos ofertados en los planes de formación.		3b		Proceso.	Personas.	
	1e							3b		Proceso.	Personas.	
	1d							3b			Dirección.	
Gestión de la Formación: 1. Metodologías aplicadas para identificar necesidades formativas y competenciales. 2. Desarrolladas en Planes Anuales de Formación (ámbitos PAS y PDI). 3. Comisión participativa para la evaluación y aprobación de los sucesivos planes. 4. Recursos presupuestados y control de su ejecución. 5. Indicadores para evaluar la aplicación de los planes de formación. 6. Realización sistemática de encuestas para evaluar la satisfacción de las personas respecto a las acciones formativas.		3b				- Establecer las metodologías para el análisis de la eficiencia e impactos de las actividades de formación, de los Planes de formación anual, así como para la formulación de objetivos de desarrollo competencial en contraste con las necesidades identificadas.		3b		Prácticas	Personas. Dirección.	
Sistema de trabajo: 1. Sistemas de delegación y corresponsabilidad en los resultados. 2. La organización del sistema de trabajo favorece ámbitos para la autonomía y asunción de responsabilidades de equipos y personas (Servicios, organización de la actividad docente e investigadora). 3. Conocimiento. Se encuentra identificado, documentado y accesible el conocimiento aplicado para la gestión de la Universidad, con planes asociados de seguridad documental.	1d					- Sistematizar la identificación de los niveles de funciones y responsabilidad de los puestos en la documentación de los procesos operativos. - Identificar y aplicar mecanismos y herramientas que potencien la comunicación, difusión y acceso al conocimiento interno y externo sobre la gestión. <i>Nota: incluir en gestión del conocimiento.</i>		3c		Proceso	Personas. Dirección.	
		3c			4e				3d		Prácticas	Personas.
Implicación y participación: 1. Liderazgo. Información directa (Plan comunicación, reuniones). Impulso motivación a las personas para la mejora, innovación y excelencia: Recursos anuales, apoyo, formación, incentiviación, sistemas de gestión calidad. Mejora: -.Mecanismos y procedimientos implantados (SGC y Generales de la UJA) para canalizar las	1d					- Desarrollar el programa de buenas prácticas en la gestión y mejores sugerencias. - Aplicar un marco de referencia para el impulso de la innovación en el cambio y mejora de la gestión de la Universidad. <i>Nota: incluido en sistema de gestión de la calidad.</i> - Establecer un plan de incentiviación y			3c	RS843 (2014)	Comunidad Universitaria.	
		3c							3c	RS411 (2015)	Personas. Gobierno UJA. Comunidad Universitaria.	
									3c	RS412 (2016)	Personas. Comunidad Universitaria.	



<p>iniciativas y propuestas de mejora de equipo e individuales, especialmente en el ámbito de la gestión de los procesos.</p> <p>-Sistemática para impulsar y desarrollar las propuestas de mejoras que surgen de los equipos y comités de mejora de los procesos (Comité de calidad) con proceso e Indicadores para realizar el seguimiento de su implantación.</p> <p>- El Plan de innovación docente articula un procedimiento y medios de apoyo para impulsar las iniciativas individuales y de equipo en este ámbito, con proceso e Indicadores para realizar la evaluación y seguimiento de su implantación.</p> <p>3. Evaluación: En el ámbito de las Unidades organizativas de apoyo se mide la percepción de las personas sobre el conocimiento de funciones, objetivos, autonomía y las actuaciones desarrolladas al respecto por los responsables de los Servicios.</p>					reconocimientos para potenciar las aportaciones creativas y emprendedoras que incidan en la innovación de la gestión.					Personas.
<p>Sistema retributivo: 1. Los derechos laborales y el sistema retributivo están normalizados y son conocidos por las personas. Éste responde al sistema de clasificación profesional, niveles de responsabilidades o contenidos contractuales de la relación.</p> <p>2. Incluye retribuciones complementarias ligadas a la consecución de objetivos de calidad (PAS) y evaluación/ productividad (PDI).</p>	1d	3e			- Desarrollar, en el marco normativo, políticas propias que incentive un sistema de recompensas basadas en el desarrollo de la estrategia de la Universidad y consecución de objetivos, incorporando, además, la perspectiva individual.		3e		Prácticas.	Personas.
<p>Gestión RS personas-Conciliación: 1. Definición y despliegues (datos asociados) de las medidas de conciliación de la vida laboral y familiar, con políticas activas en planes de acción social, igualdad y flexibilidad horaria.</p> <p>2. Procesos operativos (SIGC-SUA) para la gestión de los derechos laborales de las personas.</p> <p>3. Indicadores de eficacia asociados y percepciones de las personas (encuesta PAS).</p>		3e			<p>- Definir un plan específico de responsabilidad social de la Universidad en la gestión de las personas que integre todos los aspectos de políticas activas de la Universidad respecto a los derechos laborales.</p> <p>- Diseñar y desarrollar los procesos de la gestión de las personas en materia de derechos laborales.</p>		3e		Prácticas. Proceso.	Personas. Personas.
<p>Gestión de la prevención y salud: 1. Gestión de la</p>		3e			- Ampliar el actual sistema de procesos de prevención		3e			Comunidad



PROYECTO EFQM. 2014. UNIVERSIDAD DE JAÉN.

Fecha: Diciembre 2014
Servicio de Planificación y Evaluación

prevención desarrollando los planes, responsabilidades, estructuras y derechos inherentes de la legislación sobre la materia y con políticas activas de vida saludable y concienciación medioambiental. 2. La prevención, seguridad y salud se gestionan mediante procesos operativos, con seguimiento de indicadores de actividad, eficacia y percepciones (PAS).		3e			y seguridad al marco general de la gestión de la Universidad. - Avanzar en el diseño e implantación de referentes y sistemas normalizados en gestión de la seguridad y salud en el trabajo.		3e		RS832 (2016)	Universitaria. Personas. Comunidad Universitaria. Personas.
Reconocimientos: 1. Actuaciones de agradecimientos y felicitaciones no formales. 2. Se aplican prácticas de reconocimientos y difusión sobre logros alcanzados, preferentemente por logros de objetivos colectivos y esporádicamente de forma individual. 3. Sobre estos aspectos se conocen las percepciones de las personas (PAS).	1d	3e			- Establecer políticas y protocolo para realizar actuaciones sistemáticas de reconocimientos colectivos e individuales por la contribución a las estrategias de la Universidad, objetivos, implicación en la excelencia y comportamientos en valores. - Plan público de reconocimientos no económicos. - Revisión de eficacia.	1d	3e		Práctica. Práctica. Procesos.	Personas. Personas.

Ámbito de Gestión		Grupos de interés: Aliados-Proveedores. Gestión de las alianzas.									
Punto Fuerte.	Criterios				Área de Mejora	Criterio				PEUJA	Impacto
Liderazgo: Implicación liderazgo en redes, convenios...	1c				- Seguimiento, evaluación y mejora de la eficacia relaciones directas de los líderes con los grupos de interés externos.	1c				RS252 (2015)	Grupos Interés
Gestión: 1. Identificación de las necesidades de colaboración, redes y recursos para el desarrollo de las misiones, estrategias y planes. 2. Responsabilidades gestión alianzas y convenios con incidencia estratégica.	1c	4a			- Identificar estrategias de alianzas en PEUJA-Definir políticas- realizar seguimiento. - Reforzar la interrelación entre las estrategias y planes con el despliegue de los convenios, fundaciones, participación en redes y contrataciones con proveedores, para permitir identificar si las políticas sobre alianzas están apoyando todas las necesidades.	1c	4a			Estrategia. Prácticas.	Gobierno UJA. Administración educativa. Aliados. Gobierno UJA. Comunidad Universitaria.
Instrumentos- despliegue-aplicación: 1. Alianzas (Centros, Fundaciones, convenios marcos y de colaboración -bilaterales y colectivos- participación en redes sectoriales, comisiones sistema universitario,	1c	4a			- Sistematizar y gestionar la información estructurada de los despliegues actuales de la política de alianzas y proveedores, que permita su consulta y seguimiento de forma eficaz.		4a			Proceso.	Dirección. Aliados. Comunidad Universitaria.



PROYECTO EFQM. 2014. UNIVERSIDAD DE JAÉN.

Fecha	Diciembre 2014
Servicio de Planificación y Evaluación	

<p>colaboraciones interuniversitarias, políticas interadministrativas, entidades del entorno), y contrataciones con proveedores.</p> <p>2. Identificación estructurada, segmentada y con criterios de clasificación de las alianzas y proveedores.</p> <p>3. Valor aportado: complementa capacidades funcionales de la UJA. Establecidas finalidades institucionales, objetivos conjuntos de participación, colaboración y cooperación, identificando los recursos aplicados. Se desarrollan objetivos comunes, avances en la gestión y se generan conocimientos y sinergias.</p> <p>4. Se gestiona la implicación y participación de aliados (convenios) para el desarrollo de nuevos servicios y mejora de los actuales.</p> <p>5. Los procesos de contratación y de gestión de las alianzas mediante convenios, aseguran que se cumplan las especificaciones que inciden en la prestación de servicios a través de los términos acordados y de su seguimiento y control.</p>		4a			<p>- Impulsar los procesos de aprendizaje obtenidos a través de las alianzas y proveedores, mediante la realización de planes de benchmarking específicos y la identificación y participación en redes y foros relacionados con las funciones y la gestión universitaria.</p>	4a		Prácticas.	Comunidad Universitaria. Dirección. Aliados. Personas.
		4a							
			5b						
			5d						
<p>Procesos: 1. Procesos definidos (gestión de convenios y gestión de adquisiciones, procedimientos de contratación y concesiones administrativas), con responsabilidades establecidas y marco normativo aplicable, que incluye las fases de identificación, selección, gestión y seguimiento.</p>		4a			<p>- Reforzar la gestión de aliados y proveedores mediante la formalización de todos los actuales sistemas para su despliegue en un proceso general y estratégico de la Universidad, que, potenciando las iniciativas desde los distintos ámbitos organizativos, a su vez facilite la visión institucional de esta gestión.</p>	4a		Proceso.	Gobierno UJA. Comunidad universitaria.
<p>Evaluación y revisión: datos e indicadores para el seguimiento de los convenios y alianzas que se formalizan y la gestión operativa de los proveedores</p>	4a				<p>- Desarrollar el sistema de información, en el marco del proceso de gestión de aliados y proveedores, que permita conocer los niveles de eficacia y de eficiencia y realizar la revisión periódica de los resultados de las relaciones con los aliados y proveedores.</p> <p>- Reforzar la identificación sistemática de los recursos y de los resultados sobre mejoras, creatividad e innovación que las alianzas y proveedores están aportando, especialmente en el ámbito de la gestión universitaria.</p>	4a		Proceso.	Dirección. Aliados.
							4a		Proceso.



Ámbito de Gestión		Gestión económica-financiera.										
Punto Fuerte.		Criterios			Área de Mejora			Criterio			PEUJA	Impacto
Estrategia: se alinea con el sistema de financiación de la administración vinculada.		4b						4b			RS321 (2016)	Sociedad. Administración Educativa. Gobierno UJA. Dirección.
Planes: 1. Planes de inversión con programaciones plurianuales y, especialmente, a través del presupuesto anual e ingresos y gastos, que contempla todos los ámbitos necesarios para realizar las misiones de la Universidad. 2. Dotación presupuestaria continuada en inversiones de apoyo a la mejora continua de la gestión universitaria. 2. Dotación de recursos presupuestarios para la gestión del cambio.		4b					2c				Proceso.	Gobierno UJA. Dirección.
		4b					4b				Proceso.	Gobierno UJA. Dirección. Administración Educativa.
		1e					4b				Proceso.	Administración Educativa. Gobierno UJA. Dirección.
Gestión: 1. La planificación económico-financiera, su ejecución, control interno y rendición de cuentas de resultados está sistematizada y documentada de acuerdo con disposiciones normativas y homogenización contable. 2. Procesos operativos técnicos: elaboración, aprobación, ejecución y control. 3. Procesos definidos y normalizados para la		4b										
		4b										
		4b										



					planificación, eficacia y eficiencia en la gestión de los activos, ciclo de vida (equipamientos) e impactos sociales.					
--	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

Ámbito de Gestión		Gestión de las tecnologías.											
Punto Fuerte.		Criterios			Área de Mejora			Criterio			PEUJA	Impacto	
Estrategias: La formulación estratégica contempla en sus perspectivas de mejora de los procesos y desarrollo de las capacidades los desarrollos tecnológicos necesarios y los avances en los sistemas de gestión.		2b							4d			Estrategias.	Comunidad universitaria.
Política-Planes: Planes de renovación y actualización de tecnologías.			4d										
Identificación-aplicación: 1. Identificadas las tecnologías aplicadas en la gestión, servicios y sistemas de información y conocimiento, su evolución, efectos y utilidades. 2. Procedimientos para identificar y gestionar las necesidades de tecnologías que demandan las funciones de la Universidad. 3. Inventario y evaluación patrimonial de los recursos tecnológicos (activos e intangibles). 4. Se utiliza la tecnología para mejorar el rendimiento y eficacia de los sistemas de procesos, de la prestación de servicios y de los sistemas de información, así como por la ampliación de la cartera de servicios tecnológicos ofertados a los grupos de interés. 5. Es contrastable la orientación continua a utilizar la tecnología para el diseño, desarrollo y mejora de los servicios prestados.		2b	4d					2b				Proceso.	Comunidad universitaria.
			4d					4b				Proceso	Dirección. Personas. Comunidad universitaria.
			4d										
			4d										
Recursos: 1. Asignación presupuestaria continua para hacer efectiva la implantación de nuevas tecnologías, mejoras, mantenimientos y los planes de renovación tecnológica. 2. Dotación de recursos humanos técnicos específicos y planes de formación para el			4d										



PROYECTO EFQM. 2014. UNIVERSIDAD DE JAÉN.

Fecha	Diciembre 2014
Servicio de Planificación y Evaluación	

desarrollo de las capacidades y conocimientos en tecnologías.												
Procesos: 1. De identificación anual y gestión de mejoras e implantación de tecnologías de información y conocimiento. 2. Gestión de los desarrollos y mantenimientos de las tecnologías, de la cartera de servicios de recursos tecnológicos. 3. Gestión en apoyo a la protección de los resultados de I+D+i. 4. Gestión en apoyo de la explotación de los resultados e innovaciones tecnológicas heredadas por las actividades de investigación.		4d								4d	Proceso.	Comunidad universitaria. Dirección. Personas.
Seguimiento y revisión: 1. Indicadores de rendimientos (planes de renovación, procesos) y de las percepciones de las personas.	2b	4d								4d	Proceso.	Dirección. Comunidad universitaria.

Ámbito de Gestión	RESULTADOS (cuadro resumen REDER) agrupados todos los criterios.
Punto Fuerte.	Área de Mejora
<p>Relevancia: Identificación sistemática de los resultados de percepción (alumnos- profesores), de indicadores de rendimiento en la gestión de los clientes (aspectos esenciales de la prestación de servicios relacionados a las funciones de la Universidad) (6).</p> <p>Identificación sistemática de indicadores de percepción rendimiento en la gestión de las personas, que contemplan aspectos esenciales de políticas de recursos, promoción, capacidades, evaluaciones, compromisos, retribuciones y atención social (políticas de estabilidad, Plan de formación, Acuerdos de promoción, plan de innovación docente, plan de gestión por competencias, sistemas retributivos asociados a rendimientos) (7).</p> <p>Se ha identificado y medido un conjunto de percepciones internas y externas y rendimientos de acuerdo con el esquema de responsabilidad social universitaria, que se consideran resultados claves de la sociedad en cuanto responden a medidas de las funciones sociales y colectivas de la Universidad (ámbitos sociales, económicos y medioambientales, así como el impacto en los objetivos de formación integral, valores sociales, políticas de igualdad y seguridad y salud, niveles de transparencia, imagen y reputación de la Universidad -egresados, alumnos internacionales-, y referencias externas en prácticas de gestión, formación integral, valores sociales, políticas de igualdad, vida saludable, voluntariado, impactos y acciones medioambientales, extensión cultural,</p>	<p>-. La identificación de las percepciones del colectivo alumnos se realiza de forma duplicada, en algunos casos y para unos determinados ámbitos, por lo que es necesario el estudio y revisión del sistema de encuestas, especialmente de centros, y su ampliación sistemática en niveles superiores (Máster). (6a). Ampliación de percepciones respecto a servicios complementarios y sistematización y estructura del sistema de informes. Reforzar el análisis, revisión y mejora en la gestión de los clientes, mediante la interrelación entre la percepción por asignaturas, titulaciones y servicios complementarios. (6a)</p> <p>Completar y revisar el sistema indicadores de rendimientos, especialmente, en su alineación con los objetivos estratégicos y las percepciones de la totalidad de clientes principales identificados (contratos de investigación, proveedores). (6b).</p> <p>Revisar y completar el sistema de indicadores de percepción y rendimiento respecto a la totalidad de los ámbitos contemplados en el esquema de responsabilidad social de la Universidad. Establecer mecanismos que permitan un conocimiento directo de la percepción del entorno próximo sobre la Universidad. (8). Reforzar el sistema de indicadores medioambientales, para evidenciar los niveles efectivos de impacto de</p>



PROYECTO EFQM. 2014. UNIVERSIDAD DE JAÉN.

Fecha	Diciembre 2014
Servicio de Planificación y Evaluación	

<p>transferencia de conocimientos). (8). Identificación sistemática de indicadores clave económico-financieros, de gestión presupuestaria, estratégicos y despliegues asociados (centros, departamentos, estructuras de gestión), académicos y rendimiento de mejora, de investigación y calidad en investigación y transferencia, de mejora de la calidad en la gestión y procesos operativos, que contemplan los aspectos esenciales de las funciones y misión de la Universidad, los aspectos estratégicos del rendimiento y mejora operativa de la actividad, permitiendo evidenciar los resultados que se obtienen en el marco del sistema universitario. (9).</p>	<p>los planes de eficiencia, así como indicadores sobre los consumos y capacidades de reciclaje. Reforzar el sistema de indicadores de sensibilización y formación medioambiental para conocer los impactos y rendimientos en los grupos de interés que participan en las programaciones. (8b). Alinear el sistema de indicadores con el Plan estratégico y el informe de progreso social del Pacto Mundial de Naciones Unidas. (8b). Completar y revisar el sistema indicadores de resultados y rendimientos claves de la Universidad, especialmente, en su alineación con el cuadro de mando integral estratégico que resulte del actual Plan Estratégico (en rendimientos, especialmente en procesos y capacidades), y de resultados más concretos de los impactos de las funciones colectivas de la Universidad con el entorno (transferencia de conocimientos). (9).</p>
<p>El sistema de encuestas: metodologías estadísticas, estructurada, oportuna, fiable, segmentada según las tipologías de los colectivos, garantizando el anonimato. (6a) (7a) (8a). Revisión sistema de encuestas. (6) (7) (Parcial en 8a).</p>	<p>La identificación de las percepciones del colectivo PDI se realiza de forma dispersa (varias encuestas). (7a)</p>
<p>Relaciones. Los resultados permiten analizar las relaciones entre las estrategias, políticas, prácticas de gestión desarrolladas y los resultados obtenidos (proceso docente-aprendizaje, servicios complementarios claves en apoyo a la docencia) (6). Prácticas gestión personas (7). Los resultados permiten analizar las relaciones entre las políticas y prácticas de gestión desarrolladas y los resultados obtenidos, especialmente en las prioridades de las estrategias de responsabilidad social de la Universidad (impactos y acciones). (8). Los resultados y rendimientos claves permiten interrelacionar la Misión, el desarrollo de estrategias y los avances en la Visión, y en relación a los grupos de interés principales (Administración educativa, alumnos, sociedad, comunidad científica) con los resultados finales (egresados, producción científica, internacionalización (eje básico del cambio), así como los resultados claves y su incidencia en la implantación de los elementos de gestión estratégica, gestión de la calidad implantados en la Universidad. (9).</p>	<p>Reforzar el sistema de seguimiento (normalmente en comisiones participativas comités de calidad de los sistemas de gestión) entre los indicadores de rendimiento con las percepciones de los clientes. (6. 7). Impulsar el sistema de seguimiento y análisis integrado que permita reforzar líneas de acción y revisión de las estrategias, planes y programas, para mejorar los resultados que se estimen prioritarios y predecir nuevos objetivos futuros en función de factores críticos de los grupos de interés y del contexto universitario (9).</p>
<p>Integridad. Segmentación. Sistema de información institucional (SIUJA) y utilización de datos homogeneizados MEC, FECYT, cuando procede, que aseguran integridad y fiabilidad de los datos. Disponibilidad de datos segmentados según necesidades y colectivos de clientes, personas, grupos de interés (6) (7) (9). El sistema de percepciones (encuestas, ranking, posicionamientos, premios y reconocimientos externos) son fiables y precisos, bien por realizarse mediante sistemas internos (SIUJA) o a patrones externos con metodologías identificadas. (8a).</p>	<p>Completar los ciclos de evaluación con avances de datos de cursos sucesivos. Iniciar de forma sistemática la identificación de tasas de rendimientos de egresados en grados, según disponibilidades de finalización de ciclos medibles. (6). Completar los procesos de gestión de la evaluación y las competencias, estableciendo criterios que permitan demostrar resultados eficientes respecto a la mejora de las competencias y rendimiento. (7b).</p>



UNIVERSIDAD DE JAÉN

PROYECTO EFQM. 2014. UNIVERSIDAD DE JAÉN.

Fecha

Diciembre 2014

Servicio de Planificación y Evaluación

Tendencias: prácticamente completas en ciclos, siendo, generalmente, sostenidas o crecientes, dentro de los altos valores que se obtienen (6a) (6b, excepciones por disponibilidad de datos MEC) (7a, algunas incompletas) (7b evaluación de competencias).
 Los valores de satisfacción alcanzados, en general consiguen alcanzar valores en torno al 90% de satisfacción y valores de media que superan 3,5 alcanzando en una buena parte valores de 4 (sobresalientes) (6a).
 Los valores de satisfacción alcanzados, en general consiguen alcanzar valores en torno al 90% de satisfacción y valores de media que superan 3,5. Valorándose como resultados sobresalientes. (7a)
 En general, son sostenidas o crecientes, en el contexto del sistema universitario español y presupuestario (6b). En los supuestos de decrecimiento se ponderan en el contexto presupuestario, manteniendo los porcentajes de recursos asignados. (7b).
 Los valores presentados en tendencias son crecientes, sostenidos o continuados en niveles altos (8a). (8b) Las tendencias contemplan cuatro ciclos de medición, salvo alguna excepción o cuando no se ha completado aún la aplicación de un plan, en cualquier caso, y en general, son sostenidas o crecientes, en el contexto de los programas interadministrativos en el que se enmarcan algunos de los planes desarrollados o en relación al contexto presupuestario.
 (9a) Los indicadores contemplan cuatro ciclos de medición. En general los valores y tendencias son crecientes o sostenidos, claramente, en un 75% de resultados (9a) y en la práctica totalidad (9b), analizados e interpretados en el contexto del sistema universitario español y presupuestario.

Destacados: (6a) Satisfacción general de asignaturas y respecto de todas las dimensiones, las asociadas a la prestación de servicios complementarios (prácticas, Biblioteca, Actividad física, recursos TIC y la general de servicios de apoyo; resultados percibidos por el PDI en relación a las dimensiones de organización.
 (6b) Tasa de adecuación en relación a la oferta de titulaciones, crecimiento de alumnos en máster, los rendimientos en movilidad internacional, el avance en las tasas de rendimiento académico. Plan innovación, capacitaciones (bilingüismo, cursos Alfin), formación integral de los alumnos y, en general, el nivel de compromisos de calidad asociados a la prestación de servicios.
 (7a) Satisfacción general y las percepciones sobre motivación e implicación, dimensiones relacionadas con los sistemas y condiciones de trabajo, servicios de apoyo prestado, y recursos. En los colectivos PAS y PDI se valoran positivamente las acciones formativas y cursos impartidos.
 (7b) Políticas retributivas, estructura de promoción, o los asociados a las estrategias de internacionalización (bilingüismo). Resultados acumulados y en tendencias que demuestran el compromiso y la participación de las personas, capacitándose, integrando grupos de mejoras, cumpliendo objetivos o aportando propuestas. En el contexto de reducción presupuestaria, la tendencia creciente de los recursos destinados en formación y capacitación.
 (8a) Satisfacción del PAS por la RSU, la Unidad de actividades culturales, voluntariado, estudiantes

Recorrido de mejora en las tendencias y valores de las dimensiones de la encuesta de centros para estudiantes, especialmente en la global y en la específica del Plan de acción tutorial; en resultados de servicios complementarios. (Publicaciones y recurso TIC), aunque los valores de satisfacción y de media alcanza niveles altos. (6a).
 Completar los ciclos de evaluación con avances de datos de cursos sucesivos. Iniciar de forma sistemática la identificación de tasas de rendimientos de egresados en grados, según disponibilidades de finalización de ciclos medibles. Reforzar el sistema integrado de análisis de los resultados de bilingüismo con indicadores de percepción y niveles de cualificación, a efectos de valorar sus rendimientos efectivos. (6b).
 Sistematizar el establecimiento de indicadores con objetivos de eficiencia, cuando proceda. (6b).
 Percepción sobre la promoción y desarrollo de carreras (PAS), que se relaciona con el desarrollo de nuevas formas de promoción, recompensas, reconocimientos y atención, que se relaciona con el contexto de medidas retributivas adoptadas a nivel general y con prácticas internas de reconocimientos. (7a).
 Completar y dar continuidad a los ciclos medidos en tendencias. Dar continuidad a la encuesta de medioambiente de los colectivos de la Universidad de Jaén. (8a).
 Revisar y avanzar en los resultados de egresados (resultados totales) y en detalle el seguimiento de los egresados en grados, según disponibilidades de finalización de ciclos medibles. Revisar y avanzar en los resultados de contratos de investigación (transferencia de conocimientos). (9a).
 Revisar y avanzar en los resultados de rendimientos académicos y despliegues estratégicos, de forma más sólida en todos los ámbitos o titulaciones. (9b). Revisar y avanzar en los resultados de rendimientos de calidad en la producción investigación y de transferencia de conocimientos. (9b).

<p>internacionales y transparencia, en resultados sin tendencia, también son positivos en satisfacción con el medio ambiente y la percepción, imagen y valoración de los estudiantes que abandonan la Universidad.</p> <p>(8b) Aplicación del plan de igualdad, el mantenimiento de las políticas de ayudas, formación integral y en valores sociales, planes de eficiencia energética, demostrando su eficacia en los ratios y promedios de consumos, actividad de extensión cultural y transferencias demuestran la continuidad de las políticas y planes de la UJA en estos ámbitos de liderazgo social.</p> <p>(9a) Resultados asociados a la capacidad, saneamiento y equilibrio financiero. Los resultados estratégicos presentan una tendencia creciente de ejecución. Los de nuevo ingreso, las tasas de demanda y matrícula son crecientes y sostenibles en internacionalización en Máster, así como la evolución de egresados en Máster. Los resultados de investigación son crecientes la producción científica e índice de normalización, así como el general de sexenios evaluados (valoración externa de la actividad investigadora).</p> <p>(9b) Resultados de tasa de ahorro, de liquidez y el promedio medio de pago. Los resultados de despliegue estratégicos mantienen niveles sostenidos, al igual que en nivel de calidad de publicaciones. Es destacable el indicador de eficacia de los procesos en el ámbito operativo de la gestión de apoyo y prestación de servicios, con un ejemplo concreto en mantenimiento de entornos, así como los resultados de la gestión de convenios.</p>	
<p>Objetivos: (6a) Sistema de asignación de objetivos en función de su naturaleza, que contempla objetivos de avance en mejora, y en otros niveles acordados de objetivos a conseguir. En general, se cumplen los objetivos de mejora, especialmente, en los resultados finales del ciclo de medición. En todo caso, todos los resultados cumplen los valores mínimos establecidos (6a).</p> <p>(6b) Para una gran parte de indicadores de rendimiento esenciales se ha establecido un sistema de asignación de objetivos en función de su naturaleza y relevancia, en algunos se realizan mediante objetivos continuos de incremento, en otros casos en relación a la consecución de los valores medios del sistema universitario. Destacan los objetivos comparados de la tasa de adecuación, de movilidad, y en algunas de las tasas de rendimiento académico. En general, se cumplen y superan en los servicios complementarios.</p> <p>(7a, b) Todos los resultados tienen establecido un sistema de asignación de objetivos en función de su naturaleza, que contempla objetivos de avance en mejora, y en otros niveles acordados de objetivos a conseguir. En general, se cumplen los objetivos de mejora, especialmente, en los resultados finales del ciclo de medición. En todo caso, salvo alguna excepción, todos los resultados cumplen los valores mínimos establecidos. (7b) Los objetivos de estructura y promoción se cumplen en la totalidad de los ciclos, aún, en el contexto de normas generales del SUE restrictivas. Se cumplen de forma continuada los objetivos de formación y de retribuciones, siendo sostenidos los de atención. Estos objetivos se ponderan en función de recursos.</p> <p>(8a) Todos los resultados tienen establecido un sistema de asignación de objetivos en función de su</p>	<p>Recorridos de mejora están referidos al cumplimiento de objetivos mínimos y avance en los objetivos de mejora de las percepciones de los estudiantes en la encuesta de centro. (6a).</p> <p>Revisar el sistema de objetivos, especialmente en los indicadores que se asocian a planes operativos, así como sistematizar objetivos concretos en las tasas y resultados académicos. (6b).</p> <p>Mejorar el establecimiento sistemático de objetivos basándose en la comparación del rendimiento que pueda ser relevante en el entorno y sector universitario. (6b).</p> <p>Sistematizar los procesos de análisis del grado del cumplimiento de los objetivos, de las encuestas de clima Laboral. (7a).</p> <p>Revisar el sistema de objetivos, especialmente en los indicadores que se asocian a planes, ejemplo, Plan de Innovación Docente, Plan de Formación PAS, Bilingüismo. (7b). Sistematizar el establecimiento de indicadores con objetivos de eficiencia (7b).</p> <p>Revisar el sistema de objetivos, especialmente en los indicadores que se asocian a planes operativos, así como sistematizar objetivos concretos en los indicadores en los que no se han asignado. Sistematizar los procesos de análisis del grado del cumplimiento de los objetivos y relacionarlos con la adopción de las revisiones de planes y prácticas y mejoras adoptadas. (8b).</p> <p>Completar y revisar el sistema de objetivos, especialmente, en la sistematización de</p>



UNIVERSIDAD DE JAÉN

PROYECTO EFQM. 2014. UNIVERSIDAD DE JAÉN.

Fecha

Diciembre 2014

Servicio de Planificación y Evaluación

naturaleza, que contempla objetivos de avance en mejora, y en otros niveles acordados de objetivos a conseguir. Se cumplen y superan los objetivos de mejora, y se mantiene el nivel y referente en transparencia.

(8b) Para una gran parte de indicadores de rendimiento se ha establecido un sistema de asignación de objetivos en función de su naturaleza y relevancia, en algunos se realizan mediante objetivos continuos de incremento, en otros casos no se establecen si están supeditados a programas con financiación externa. En general, se cumplen y superan de forma clara en un 60 % de los establecidos. El seguimiento y establecimientos de objetivos y estimaciones se realizan a través de las comisiones de planes y responsabilidades directas funcionales de dirección, adoptándose las medidas en caso de desviaciones.

(9) Para una gran parte de indicadores de resultados y rendimiento clave se ha establecido un sistema de asignación de objetivos en función de su naturaleza, contextualización en el sistema universitario y relevancia. En algunos están cuantificados y en otros (mayoritarios) se expresan en términos de incremento del valor anterior o del carácter positivo del resultado (tasa). En aproximadamente un 60-65% se cumplen y superan los objetivos establecidos de forma clara, específica y sostenida. Destacan en los resultados económicos de financiación y gestión presupuestaria, en matrícula total y de nuevo ingreso, así como en los de producción científica y sexenios (9a), las tasas siempre positivas de los resultados económicos de financiación y gestión presupuestaria, el cumplimiento global de los objetivos de despliegue estratégicos, el objetivo sostenido de calidad en producción científica, y los objetivos de mejora de la gestión y procesos (9b). El seguimiento, establecimientos de objetivos y estimaciones se realizan a través del sistema competencial, de comisiones estatutarias, de planes y programas y comités de calidad, marco en donde se realizan sus revisiones.

establecimientos de objetivos concretos y precisos, en la medida de poder controlar las variables que inciden en su consecución, así como en la interrelación entre ellos en objetivos de eficiencia, así como los que se estimen superados cuando se fijan linealmente. Sistematizar los procesos de análisis del grado del cumplimiento de los objetivos y relacionarlos con la adopción de las revisiones de planes y prácticas y mejoras adoptadas. (9b).

Comparaciones: (6a) Se ha realizado un análisis comparativo de resultados de percepciones de algunos ámbitos el año 2013, con una Universidad de nivel de reconocimiento EFQM 400+ (valores similares).

(6b) Se realiza un análisis comparativo de resultados de rendimiento que se consideran claves. Tasas de nuevo ingresos en grados, máster, movilidad internacional y rendimientos académicos. Para lo cual se utilizan datos homogeneizados y un sistema de referencias y posicionamiento. Se observa el avance en posicionamiento, los niveles de referencia a nivel andaluz (adecuación), la posición superior en tasa de crecimiento de movilidad o en matriculación de alumnos en máster. Las tasas de rendimiento académico demuestran algunas posiciones al final de ciclo superior a las medias.

(7a) Se ha realizado un análisis comparativo de resultados de percepciones de la encuesta de clima laboral para el año 2013, con una Universidad de nivel de reconocimiento EFQM 400+. Las comparaciones, en general, demuestran valores similares, aunque sobre 11 ámbitos en 8 el porcentaje de satisfacción es positivo para la UJA.

Establecer un **plan sistemático de evaluaciones comparativas** sobre percepciones y de todos los colectivos de clientes y rendimientos asociados (6).

Establecer un plan sistemático de evaluaciones comparativas sobre indicadores de rendimientos asociados a planes de gestión (formación, innovación, evaluaciones y competencias). (7b).

Establecer un plan sistemático de evaluaciones comparativas sobre percepciones e indicadores de rendimiento de todos los ámbitos de Responsabilidad Social Universitaria. (8).

Mejorar el plan sistemático de evaluaciones comparativas sobre resultados de rendimientos. Mejorar el establecimiento sistemático de objetivos basándose en la comparación del rendimiento que pueda ser relevante en el entorno y sector universitario. (9).



(7b) Se realiza un análisis comparativo de resultados de rendimiento en relación a las estructuras y políticas en recursos humanos, que se consideran claves para la Universidad y, mediante datos homogeneizados del MEC. Las comparaciones destacan la capacidad de la UJA de mantener políticas de estabilidad y estructura en grupos superiores en el colectivo PAS (referente), así como los resultados comparados de PDI estable y Doctor (referente y mejor).

(8a) Se han establecido comparaciones mediante sistema de ranking que indica los niveles de posicionamiento de la Universidad de Jaén. Siendo relevante el nivel de transparencia y el posicionamiento en percepción de los estudiantes internacionales que refuerza la imagen y reputación internacional de la Universidad.

(8b) Se han realizado algunas comparaciones de resultados de rendimiento que se consideran claves. Plan de igualdad, vida saludable (fomento de participación femenina). En ambos la UJA tiene una posición de referente.

(9) Se realiza un análisis comparativo de resultados y rendimientos clave, cuando se disponen de datos homogeneizados comparables, especialmente, mediante un sistema de valores medios de referencias y posicionamiento. A través de este sistema se observa posiciones comparativas favorables en recursos propios (Andalucía) y niveles de ejecución presupuestaria (referente en ingresos), en tasa de ahorro bruto con posición de referente nacionales, así como en los resultados presupuestos. Destacan las comparaciones en el ámbito académico, bien manteniendo los posicionamientos, o mejorando y superándolas (extranjeros en Máster, doctorado, egresados). En impacto normalizado (investigación) destaca el crecimiento del posicionamiento de UJA en Andalucía.

Causa-confianza: identificadas las estrategias, políticas, planes, prácticas de gestión y sistemas de gestión de la calidad que inciden en los resultados de percepción y rendimiento (6-7-8-9). La interrelación de los resultados de percepción y de rendimiento, así como la asociación a los enfoques, permiten la comprensión de los resultados obtenidos. (6-7-8-9)

A través de los sistemas de gestión de la calidad normalizados se realiza el seguimiento, revisión y mejora de los resultados. Estos sistemas están certificados, auditados por organizaciones externas, demostrando, así, algunas referencias externas (pruebas piloto certificación y acreditación académica; SIGC-SUA en servicios complementarios). (6)

A través de las comisiones de seguimiento de los planes y responsabilidades de políticas integradas de RSU se realiza el seguimiento, revisión y mejora de los resultados. (8b).

El sistema competencial, de comisiones estatutarias y de planes y programas, permite realizar el seguimiento, análisis y revisión de los resultados claves, así como su verificación, certificación y acreditación externa y remisión a los órganos de control externo y responsables del sistema educativo universitario y de desarrollo científico y tecnológico. (9).

El sistema competencial, de comisiones estatutarias, comités de calidad, permite realizar el seguimiento, análisis y revisión de los rendimientos claves, así como su verificación, certificación y

Visualizar, de forma más precisa la adopción e implantación de opciones de mejoras tras el análisis de resultados de acuerdo con los estudios de segmentación realizados y de rendimiento. (6).

Reforzar el análisis de los resultados en relación con los planes de mejora que se adoptan, estableciendo objetivos de resultados a alcanzar. (6, 8, 9).

Sistematización y estructura del sistema de informes a efectos de realizar el análisis y la revisión y mejora en la gestión de las personas. (7a).

Reforzar el análisis de los resultados en las comisiones en relación con los planes de mejora que se adoptan, estableciendo objetivos de resultados a alcanzar para poder realizar el contraste de eficacia. (7b).

Reforzar el sistema de seguimiento (normalmente en comisiones participativas y de seguimiento de planes) entre los indicadores de rendimiento con las percepciones de los grupos de interés y determinar planes de acciones de mejora. (8b).

Revisar y completar el sistema de indicadores de resultados y rendimientos claves, integrándolos en ellos la interrelación con los planes estratégicos y de gestión.

Reforzar el análisis y revisión de los resultados en los distintos ámbitos de decisión



UNIVERSIDAD DE JAÉN

PROYECTO EFQM. 2014. UNIVERSIDAD DE JAÉN.

Fecha

Diciembre 2014

Servicio de Planificación y Evaluación

acreditación externa.

Se analizan las causas externas e internas que hacen posible la confianza en la sostenibilidad de los resultados. Los objetivos y acciones estratégicas avalan la continuidad. (6-7-8-9)

Ejemplos 6a: Diseño, planificación, seguimiento de los planes de estudios. Sistema de garantía de la Calidad de los Centros. 3. Publicación de las Guías Docentes. Plan de Innovación Docente.

Despliegues de Servicios complementarios académicos sistematizados por procesos. Políticas de Recursos.

Ejemplos 6b: Oferta académica. Programas de difusión. Jornadas de visitas de alumnos de secundaria. Planes de estudios verificados. Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros y Máster, metodología EEES aplicada, guías docentes, programas de tutorización, política y programas de internacionalización, gestión de convenios, sistema normalizado y consolidado del SIGC-SUA.

Ejemplos 7a: revisión del sistema de formación PAS, despliegue del plan de innovación, prestación de servicios y recursos apoyados en la mejora continua mediante sistemas normalizados de gestión de la calidad.

Ejemplos 7b: revisión del sistema de formación PAS, despliegue del plan de innovación, prestación de servicios y recursos apoyados en la mejora continua mediante sistemas normalizados de gestión de la calidad. Planes de racionalización y prioridad de los gastos.

Ejemplos 8a- 8b: Plan de sostenibilidad, política de medioambiente. Eje de Responsabilidad Social del Plan Estratégico. Plan de Igualdad de la Universidad. Plan de divulgación científica. Portal de la Transparencia. Políticas de apoyo a estudiantes en movilidad. Informes sistemáticos de egresados.

Plan de igualdad, Plan de Ayuda propias, plan de sostenibilidad, política de medioambiente.

Programación Aula Verde. Programa de actividades físicas y deportivas. Plan de divulgación científica.

Programa de extensión cultural. Plan de medidas de eficiencia energética. Plan de seguridad y salud.

Unidad de Atención a Estudiantes (programas y convenios). Eje de Responsabilidad Social del Plan Estratégico.

Ejemplos 9: Política de gestión presupuestaria. Metodología de implantación del Plan Estratégico.

Oferta académica. Planes de estudios verificados. Programas de doctorado. Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros y Máster. Política y programas de internacionalización. Plan de I+D+I.

en relación con los planes de mejora que se adoptan, estableciendo objetivos de resultados a mejorar para poder realizar el contraste de eficacia. (9).