

Sesión divulgativa sobre los sistemas de gestión de la calidad de la Universidad



Universidad de Jaén

Jacinto Fernandez lombardo
Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación.
Universidad de Jaén.

Antonio Martínez Olea
Asesor Técnico de Calidad.
Servicio de Planificación y Evaluación.
Universidad de Jaén.

Jaén. Campus Las Lagunillas, Universidad de Jaén. 17 de enero de 2019.

Finalidad

Contribuir a los procesos de socialización del personal de nueva incorporación, respecto de los sistemas y herramientas para la gestión de la calidad.

Objetivos

Dar a conocer los distintos **sistemas de gestión de la calidad** y de la **excedencia** que tiene implantados las Universidad, en el marco de su **Plan Estratégico**.

Difundir los **aspectos básicos** de la **gestión de la calidad** de las **Unidades organizativas**.

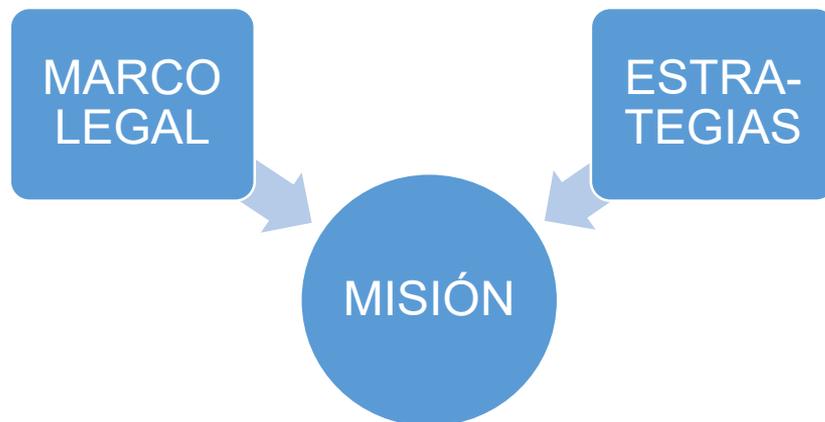
Promover y hacer comprensible la **cultura de la mejora continua**.

Horario**Desarrollo****11:00 – 11:15****Introducción: Objetivos de la sesión y estructura.****11:15 – 11:45****Plan Estratégico y gestión de la calidad.****11:45 – 12:15****Visión General de los sistemas de calidad en el ámbito académico.****12:15– 13:15****Visión general del SIGC-SUA.****13:15– 14:00****Significación y alcance de la gestión de la Universidad basado en el Modelo EFQM.**

I. INTRODUCCIÓN.

Misión y Funciones de la Universidad

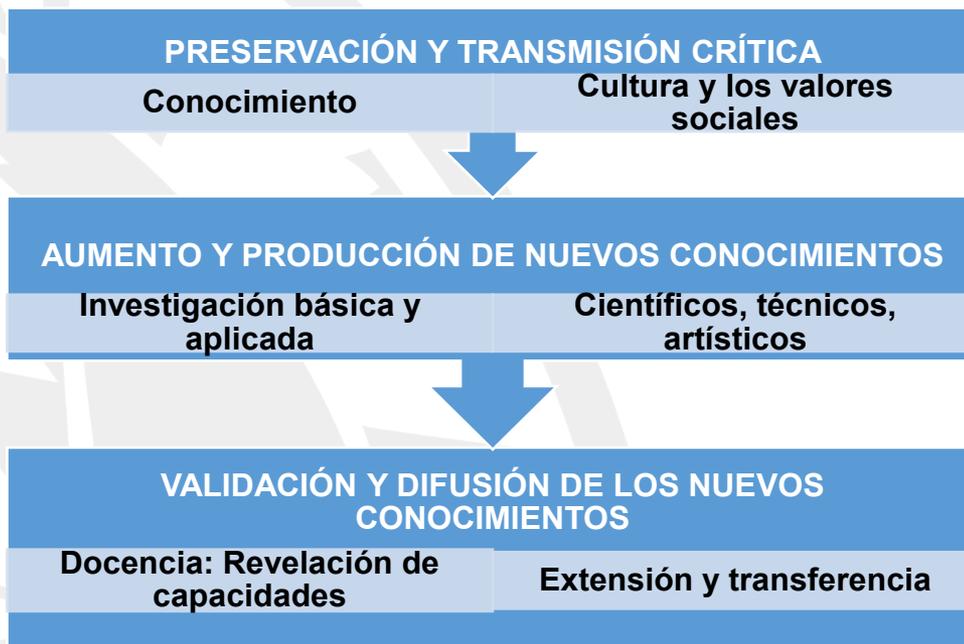
La Universidad es una Institución que necesariamente ha de realizar los servicios asignados por la legislación vigente. En este sentido, **LA MISIÓN DE LA UNIVERSIDAD VIENE DETERMINADA POR LA LEY**



La Universidad realiza el **SERVICIO PÚBLICO** de la **EDUCACIÓN SUPERIOR** mediante la investigación, la docencia y el estudio.

Los componentes de la **misión de la Universidad** en base al servicio y funciones explicitadas por la LOU se enmarca en la **función social** que se le atribuye: la Universidad constituye un medio adecuado para **conseguir** determinados **finés de carácter social**.

FUNCIONES SOCIALES DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR



En la actualidad además, desde las estrategias, nacional y europea, se identifican la **consecución de determinados fines de carácter colectivo**, en lo que se ha denominado **“universidad y entorno social”**.

FUNCIONES COLECTIVAS DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR

DIMENSIÓN
TERRITORIAL DE
LAS
UNIVERSIDADES

NECESIDADES
COLECTIVAS:
RESULTADOS
SOCIALES Y
ECONÓMICOS

UNIVERSIDAD
Y ENTORNO
SOCIAL

CONTRIBUIR
ACTIVAMENTE AL
DESARROLLO
DEL TERRITORIO

ENSEÑANZA
SUPERIOR COMO
UN SECTOR
ECONÓMICO MÁS

Funciones y Comunidad Universitaria

FUNCIONES

INVESTIGACIÓN
DOCENCIA
ESTUDIO

+

EXTENSIÓN

+

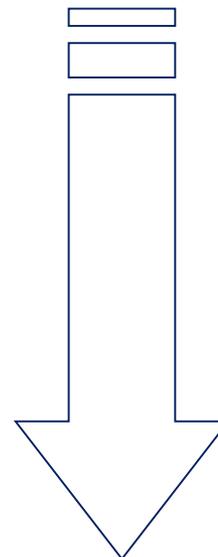
TRANSFERENCIA DE
CONOCIMIENTO

+

RESPONSABILIDAD
SOCIAL

Órganos de gobierno, gestión y representación

Dirección



Servicios universitarios

Gestión y apoyo

Personal de Administración y Servicios

RESULTADOS DE LA UNIVERSIDAD

La autonomía universitaria exige y hace posible que docentes, investigadores y estudiantes cumplan con sus respectivas responsabilidades, en orden a la **satisfacción de las necesidades educativas, científicas y profesionales de la sociedad**, así como que las Universidades **rindan cuentas del uso de sus medios y recursos a la sociedad**.

GRUPOS DE INTERES

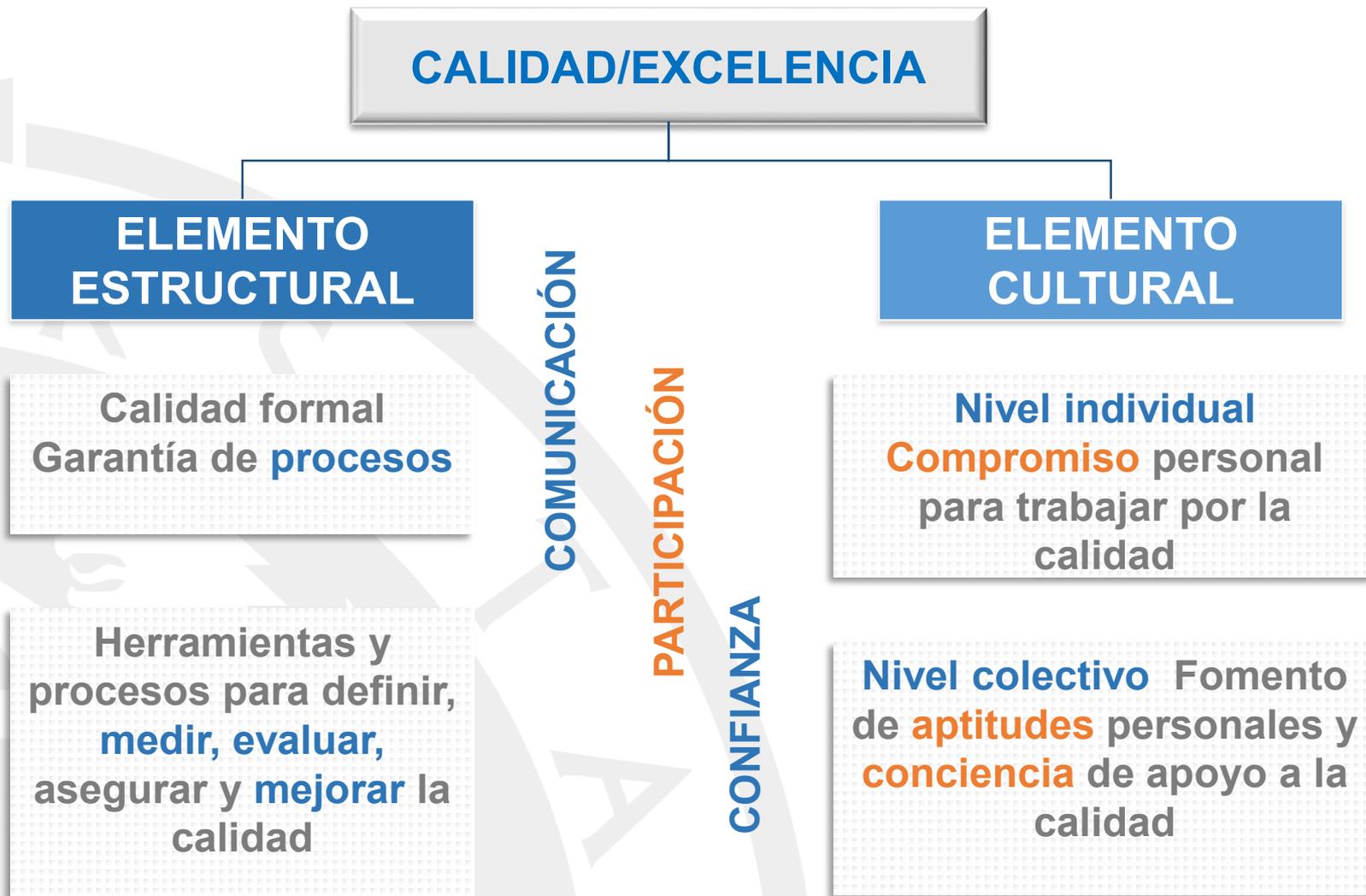
Multiplicidad de grupos de interés, multiplicidad de objetivos y expectativas diferenciadas, algunas proyectándose sobre las mismas funciones y prestaciones de servicios, otras veces actúan como **expectativas añadidas**.

**LOGRAR
RESULTADOS
EQUILIBRADOS**

LA CALIDAD UNIVERSITARIA SE HA CONVERTIDO EN EL **PARADIGMA** DE LO QUE LA SOCIEDAD ESPERA DE LAS UNIVERSIDADES



Mejorar la calidad ha de ser un **objetivo permanente** en la definición de **políticas y estrategias** que han de abarcar a todas las áreas de la actividad universitaria para conseguir mayores niveles de **EXCELENCIA**, **incluyendo la Gestión y los Servicios**



¿Qué significa implantar una cultura de gestión excelente?

CULTURA DE GESTIÓN

- ❑ Compartir valores, creencias, expectativas y el compromiso hacia la calidad.
- ❑ Gestionar con procesos bien definidos que mejoren la calidad.

COMPROMISO POR LA CALIDAD

LOGRAR LA SATISFACCIÓN GRUPOS DE INTERES

Excelencia

PROMOCIONAR LA MEJORA CONTINUA

¿Qué significa Excelencia?

Gestión orientada a lograr y mantener niveles de resultados equilibrados.

...que satisfacen o exceden las expectativas de todos los grupos de interés.

Desafiar la situación actual y hacer realidad el cambio.

IMPLANTAR LA CULTURA DE LA EXCELENCIA.

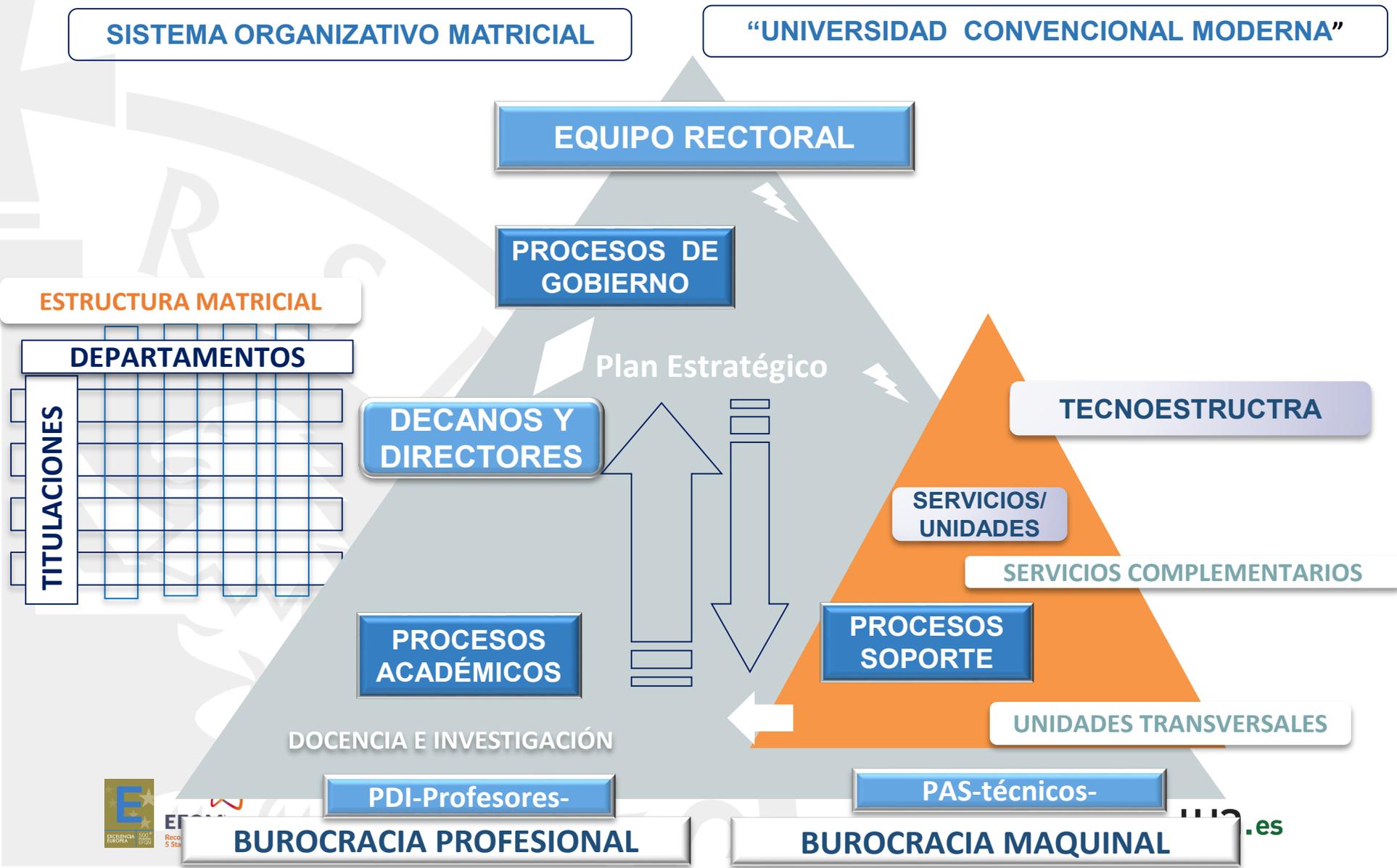
“La excelencia en la gestión de la calidad para nuestra universidad no es otra cosa que conseguir que los diferentes procesos de gestión, docentes, de investigación y culturales satisfagan la mayoría de las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés, comenzando por la propia comunidad universitaria...,

*...podemos sintetizar la respuesta a esta pregunta diciendo que la excelencia significa sobre **todo responsabilidad institucional y voluntad colectiva de mejora**”.*

Francisco Toledo. Rector de la Universidad Jaume I de Castellón

II. PLAN ESTRATÉGICO Y GESTIÓN DE LA CALIDAD.

Las funciones asignadas a las Universidades determinan su actual diseño organizativo y su evolución como ORGANIZACIÓN COMPLEJA



Herramientas para la gestión: Planificación Estratégica de las Universidades

Las Universidades, instituciones complejas, “sin planificación y estrategias no sobrevivirían”. KELLER (1983)

Los sistemas de dirección, organización y gestión, que antes daban respuestas a entornos estables, debían, ahora, conjugar adecuadamente la complejidad de las universidades y el entorno y la capacidad de un nuevo sistema de dirección.

En una institución compleja (con numerosos órganos de gobierno facultados para tomar decisiones). **LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA** permite asegurar que las medidas adoptadas desde diversos ámbitos (equipo rectoral, centros, departamentos, servicios...) sean consistentes entre sí en relación con los objetivos estratégicos globales de la Universidad.

ENFOQUES DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

La planificación estratégica como MARCO DE REFERENCIA APLICABLE AL GOBIERNO DE LA UNIVERSIDAD responde a distintos enfoques complementarios

- Es un instrumento de **relación y adaptación con el entorno** en cuanto que agente activo.
- Es un instrumento para **gestionar los cambios**.
- Es una herramienta para **ejercer el liderazgo** y facilitar el despliegue de decisiones estratégicas.
- Es un instrumento para **desplegar** la planificación global en planificaciones sectoriales, permitiendo **gestionar los recursos**.
- Es un medio para el **seguimiento general de los resultados** del sistema de la Universidad.
- Ha de ser instrumental para facilitar un **marco de gestión universitaria de calidad** al servicio de la sociedad.

La planificación estratégica se inserta en el **PROCESO DE DIRECCIÓN ESTRATÉGICA** y constituye, en cuanto que referencia de gestión aplicable al gobierno de la Universidad, un sistema para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.

búsqueda de un máximo objetivo: **ALCANZAR LA EXCELENCIA** en el cumplimiento de las funciones docentes, investigadoras y de prestación de servicios, **mediante la mejora continua, el aprendizaje y la innovación**



PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA UJA



Desarrollar un modelo de dirección estratégica que integre todos los ámbitos de decisión y que permita el **alineamiento de las unidades organizativas con el proyecto estratégico de la Universidad**

[Enlace a la web del Plan Estratégico de la Universidad](#)



La Misión

La Universidad de Jaén es una institución pública de educación superior, un bien cultural, con rasgos singulares y alto grado de compromiso social que, mediante la **mejora continua de la docencia, investigación, transmisión de la cultura y transferencia del conocimiento**, tiene por finalidad contribuir al progreso de la sociedad y al desarrollo sostenible de su entorno.

La Visión

Consolida la **cultura de la calidad** como un mecanismo clave de progreso de la institución.

Los Valores

Cultura organizativa basada en la planificación, evaluación, mejora continua y rendición de cuentas interna y externa.

ESTRATEGIAS PARA LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN.



Cambio hacia una cultura orientada a los clientes, a obtener resultados eficaces y eficientes a través del enfoque basado en procesos y a implantar la mejora continua.

Avanzar en la estrategia de gestión de la calidad total en la Universidad.

- Mantener, consolidar e integrar los sistemas de gestión normalizados.
- Implantación de modelos de referencia que aporten una visión global e integrada de la gestión. Implantar como instrumento de evaluación y mejora el modelo EFQM de excelencia.

UJAÉN 2020
Plan Estratégico
de la Universidad
de Jaén

DESPLIEGUES DE ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

MODELO EFQM EXCELENCIA

Evaluación Institucional:
Titulaciones, Departamentos
y Unidades de gestión.

**PLANES DE
EVALUACIÓN
INSTITUCIONAL (1998-
2006)**

SISTEMA ISO. SISTEMA AUDIT

Sistemas de garantía de
calidad de los Centros
(Academia).
Acreditaciones.

**Plan de Mejora y Calidad de
los Servicios (Gestión
operativa).**

MODELO EFQM EXCELENCIA

Implantación EFQM en la
gestión de la Universidad.

**Plan Estratégico de la
Universidad de Jaén 2014-2020.**

CAMBIO CULTURAL

SISTEMATIZACIÓN
DE LA GESTIÓN

CERTIFICACIÓN DE
SISTEMAS

SISTEMA INTEGRADO DE
GESTIÓN DE LA UNIVERSIDAD



RESULTADOS DE LAS ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Sistemas de Garantía de la Calidad de los Centros Universitarios. Diseño, Verificación y Acreditación de los planes de estudio. Conformado de acuerdo con los requisitos de ENQA/ANECA



SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD DE TODOS LOS CENTROS (SGIC-AUDIT). CERTIFICADOS. ANECA

2009
2010

DISEÑO DE LOS PLANES DE ESTUDIO. ACREDITACIÓN INICIAL (VERIFICACIÓN) ANECA.

2009
2010

TÍTULOS. SEGUIMIENTOS ANUALES, SEGÚN ESPECIFICACIONES AAC).
ACREDITACIÓN DE LOS TÍTULOS (PRUEBA PILOTO). AAC

2009-2014

CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD (SGIC-AUDIT) ANECA.
DOS CENTROS.

2014

ACREDITACIÓN CENTRO DE LENGUAS MODERNAS POR AAC.

2014

CERTIFICACIÓN TÍTULOS OFICIALES. 2018.
94% TÍTULOS DE GRADO.
25% TÍTULOS MÁSTER.

2014-
2018



RESULTADOS DE LAS ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los Sistema de gestión de la calidad se ha conformado de acuerdo con los requisitos de la Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 y los específicos adoptados por la Universidad de Jaén de acuerdo con su sistema de gestión y su estructura organizativa propia



UNE-EN ISO 9001
ER-0333/2011
SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS



EFQM
Recognised for Excellence
5 Star - 2017

III. VISIÓN GENERAL DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD EN EL ÁMBITO ACADÉMICO.

Marco legal y normativo

- R. D. 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas oficiales.
- Criterios y Directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).
- R. D. 861/2010 de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007.
- R. D. 420/2015, de 29 de mayo, de Creación, Reconocimiento, Autorización y Acreditación de Universidades y Centros Universitarios.

Plan Estratégico UJA

D33

- Evaluar de forma periódica la calidad de la formación permanente ofertada. → 2019: Implementación del SGC para la gestión y evaluación de la formación permanente.

D54

- Incrementar la calidad de los títulos a través del seguimiento y la evaluación. → 2019: Generar un sistema de gestión de la calidad entendible por el usuario.

I52

- Mejorar los procedimientos de gestión y de garantía de calidad de los programas de doctorado. → 2019: Implementar el SGC de la Escuela de Doctorado de la UJA.

RS82

- Fomentar la participación en convocatorias de planes y proyectos que incidan en la excelencia universitaria. → 2019: Continuar con la incorporación de nuestras titulaciones de ingenierías en los sellos de calidad EUR-ACE y EURO-INF.

Vic.

- Incorporar los centros al programa AUDIT o IMPLANTA como forma de gestión integral de la calidad de las titulaciones.

DEVA: Normativas, Guías, Criterios y Directrices, Protocolos...



- Acreditación institucional.



- Certificación SGC de Centros (programa IMPLANTA).



- Actividad docente del profesorado (programa DOCENTIA).



- Títulos oficiales (Verificación, Modificación, Seguimiento, Renovación de la Acreditación).



- Acreditación de dominio de lenguas extranjeras (CEALM).

Ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales

RD 1393/2007

RD 861/2010

El Plan de Estudios se concibe como un **proyecto de implantación de una enseñanza universitaria**

Como tal proyecto, **para su aprobación se requiere la aportación** de nuevos elementos como: justificación del título propuesto, competencias que los estudiantes deben adquirir durante sus estudios, acceso y admisión de estudiantes, contenidos, planificación de las enseñanzas, personal académico, recursos materiales y servicios, resultados previstos y **sistema de garantía de calidad**.

El proyecto constituye el **compromiso de la Institución sobre las características del título y las condiciones en las que se van a desarrollar las enseñanzas**.

(Debe entenderse como un contrato entre Universidad y Sociedad).

Ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales

RD 1393/2007

RD 861/2010

La nueva
organización de las
enseñanzas
universitarias

Impulsa un cambio en las metodologías docentes que **centra el objetivo en el proceso de aprendizaje del estudiante**, en un contexto que se extiende a lo largo de la vida.

Los planes de estudios conducente a la obtención de un título deberán tener en el centro de sus objetivos la **adquisición de competencias por parte de los estudiantes**.

Ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales

RD 1393/2007

RD 861/2010

Los sistemas de garantía de calidad son parte de los nuevos planes de estudios

Los sistemas de garantía de calidad son el fundamento **para que la nueva organización** de las enseñanzas **funcione eficientemente**.

Los sistemas de garantía de calidad son el fundamento **para crear confianza** sobre la que descansa el proceso de acreditación de títulos.

En la fase de acreditación, **la Universidad deberá justificar** el ajuste de la situación de lo realizado con lo propuesto en el proyecto presentado, o justificar las causas del desajuste y las acciones realizadas en cada uno de los ámbitos.

Ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales

El Sistema de
Garantía de
Calidad es parte
indisoluble del
Título

El Sistema de
Garantía de Calidad
sirve para lograr la
verificación y la
acreditación del
Título

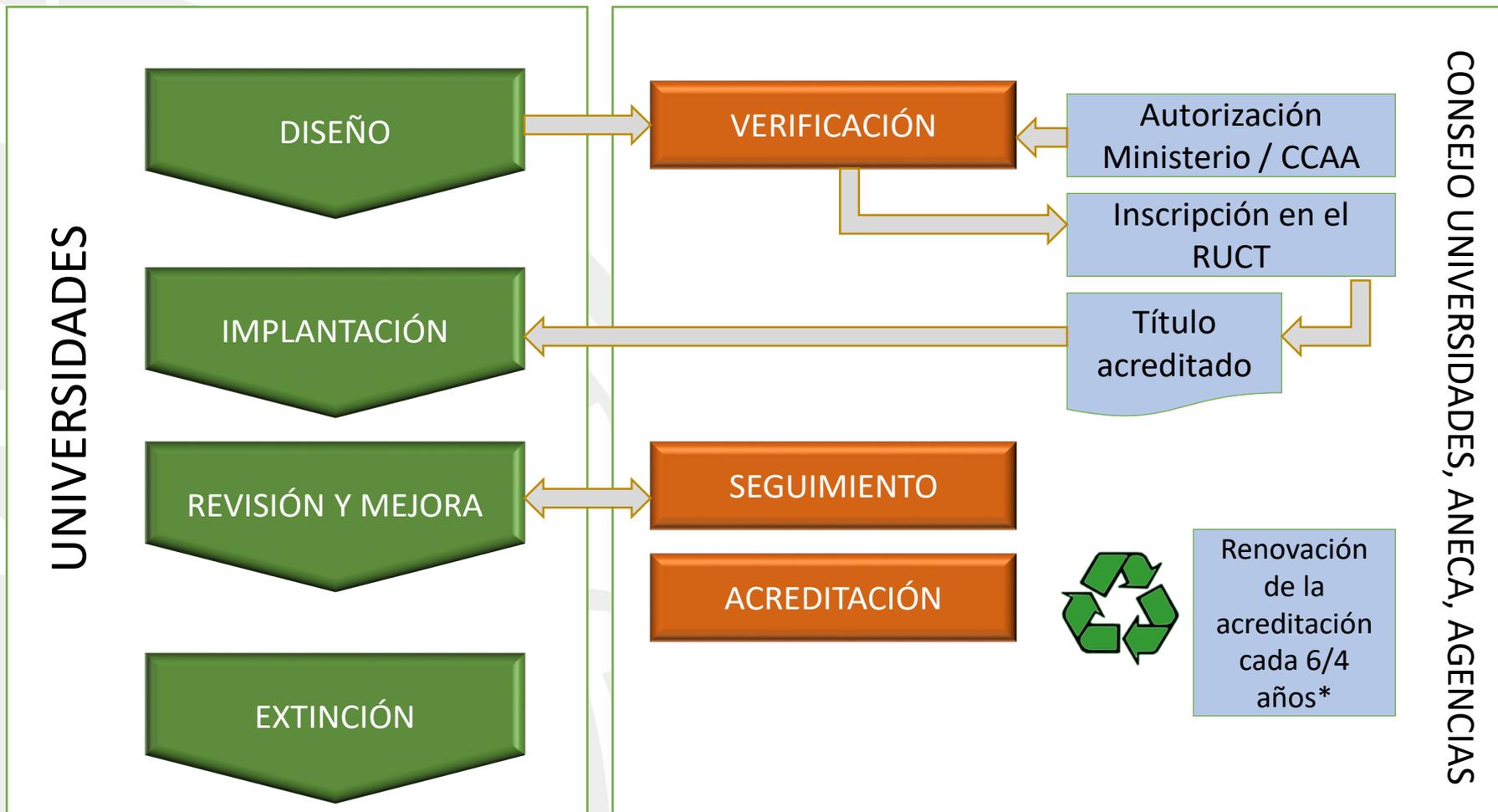
El Sistema de
Garantía de Calidad
es una herramienta
para asegurar que se
alcanzan los
objetivos del Título

Ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales

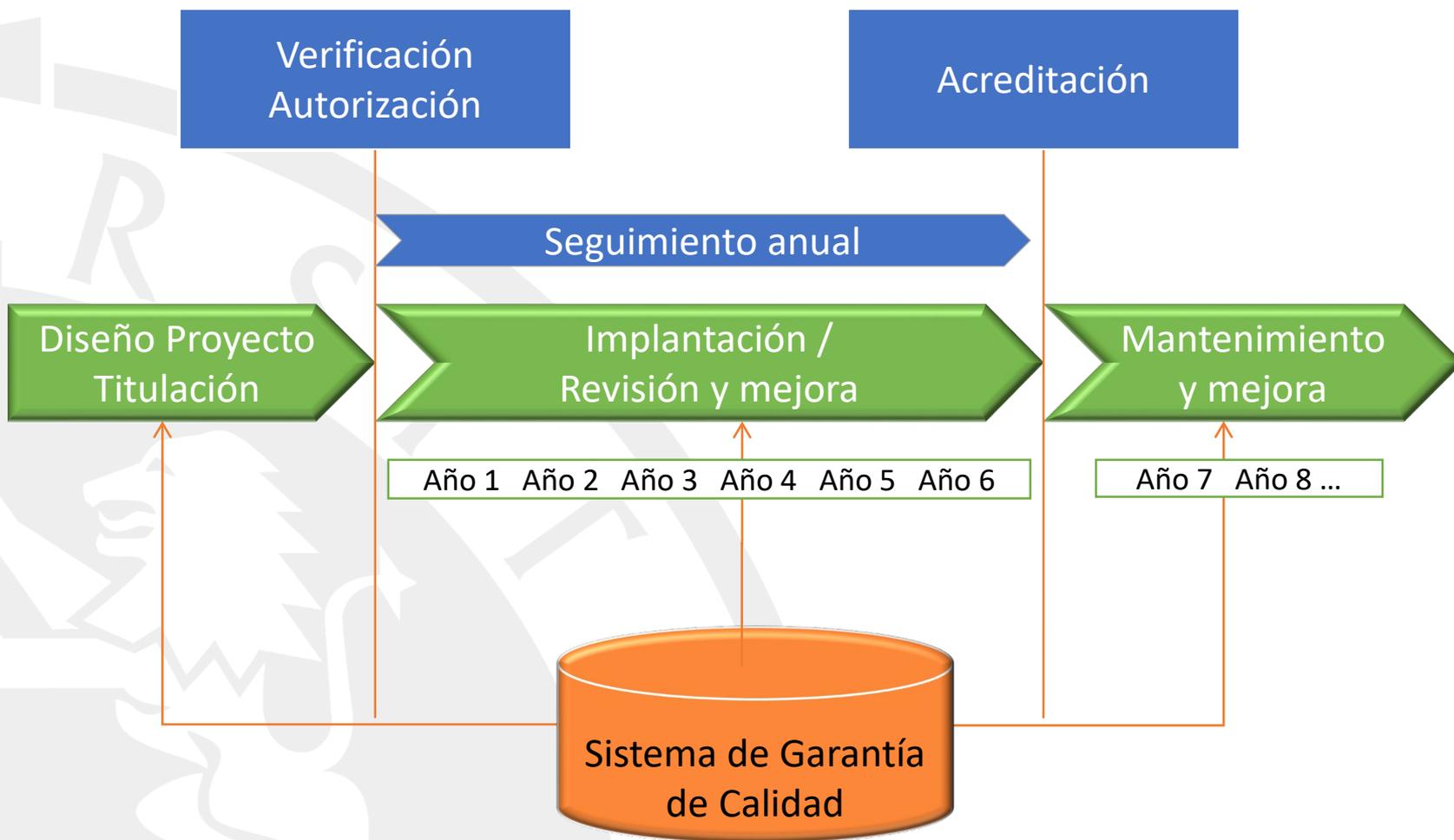
CICLO DE VIDA DE UN TÍTULO:

SISTEMA DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN:

- Permite supervisar la ejecución efectiva del título
- Permite informar a la sociedad sobre la calidad del título



Presencia del SGC en el ciclo de vida del título



Camino recorrido y camino por recorrer

VERIFICADOS → TODOS LOS TÍTULOS

MODIFICACIONES → ALGUNOS

**SEGUIMIENTO → TODOS LOS TÍTULOS
QUE HAN SIDO ACREDITADOS O
ESTÁN EN FASE ACREDITACIÓN**

**EN FASE DE SEGUIMIENTO PRE
ACREDITACIÓN → 10 M**

**DISEÑO SGC CERTIFICADO → TODOS
LOS CENTROS**

**SGC CERTIFICADA IMPLANTACIÓN →
3 CENTROS**

ACREDITADOS → 37 G, 14 M, 1 D

**EN FASE DE ACREDITACIÓN – VISITA
→ 1 G, 14 M, 1 D**

**EN FASE DE ACREDITACIÓN – INICIO
→ 3 M**

**EN FASE DE SEGUIMIENTO POST
ACREDITACIÓN → TODOS LOS
ACREDITADOS**

**EN FASE DE CERTIFICACIÓN SGC
IMPLANTADO → 4 CENTROS**

*Proyecto de Optimización
del SGC de los Centros*

Esquema de evaluación de títulos

GRADOS – MÁSTERES - PROGRAMAS DE DOCTORADO

Marco V-S-M-A

VERIFICACIÓN

Memoria Título. Informe de Verificación.

SEGUIMIENTO

URL. Autoinformes. Informes Seguimiento

MODIFICACIÓN

Propuestas. Informes de Modificación.

ACREDITACIÓN

Autoinforme. Informe de Acreditación.

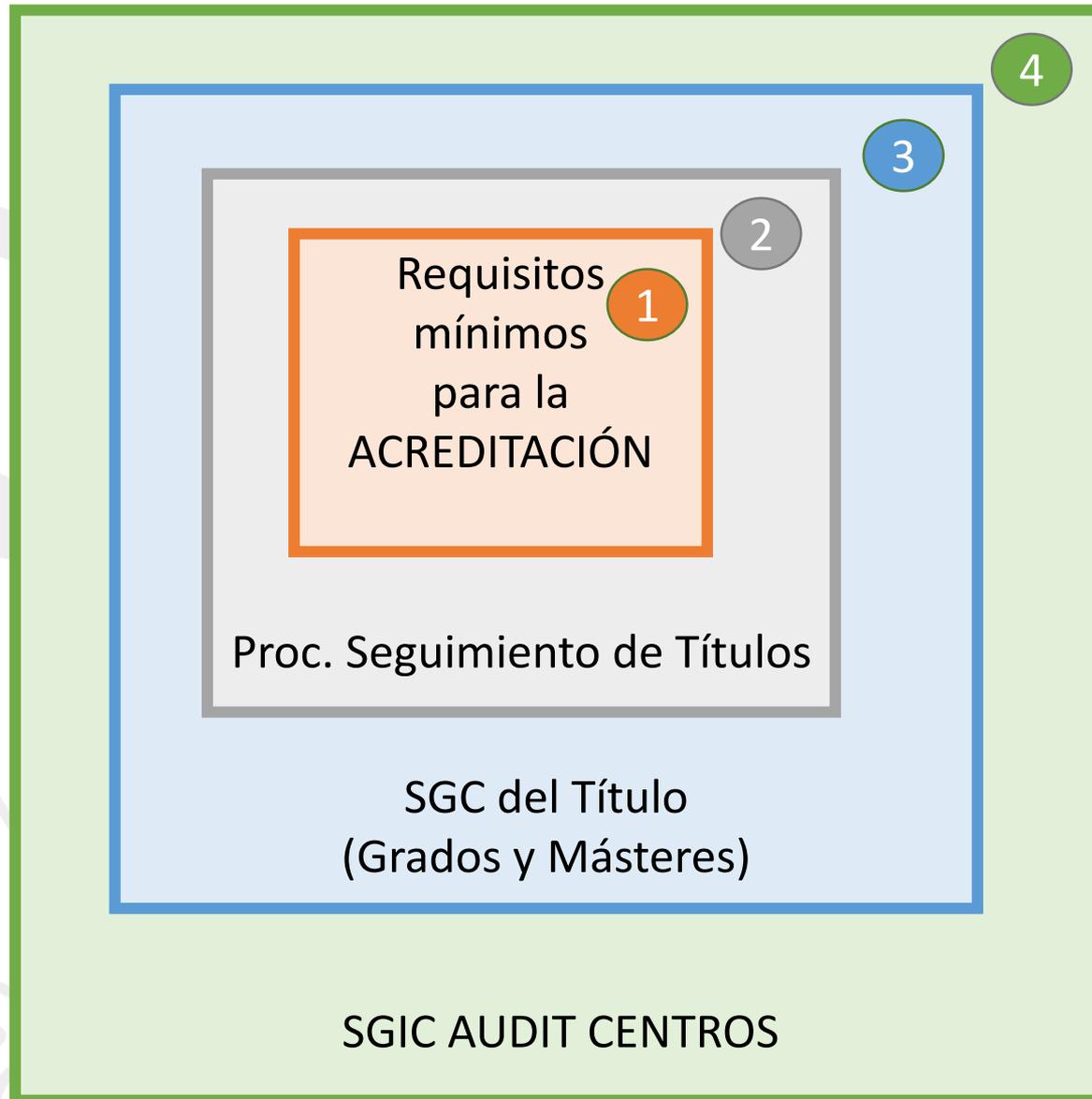
SEGUIMIENTO
TRAS ACREDITACIÓN

Plan de Mejora.
Plan de Mejora Reducido. **Nada.**

Pasos recorridos... un poco de historia



Pasos recorridos... un poco de historia

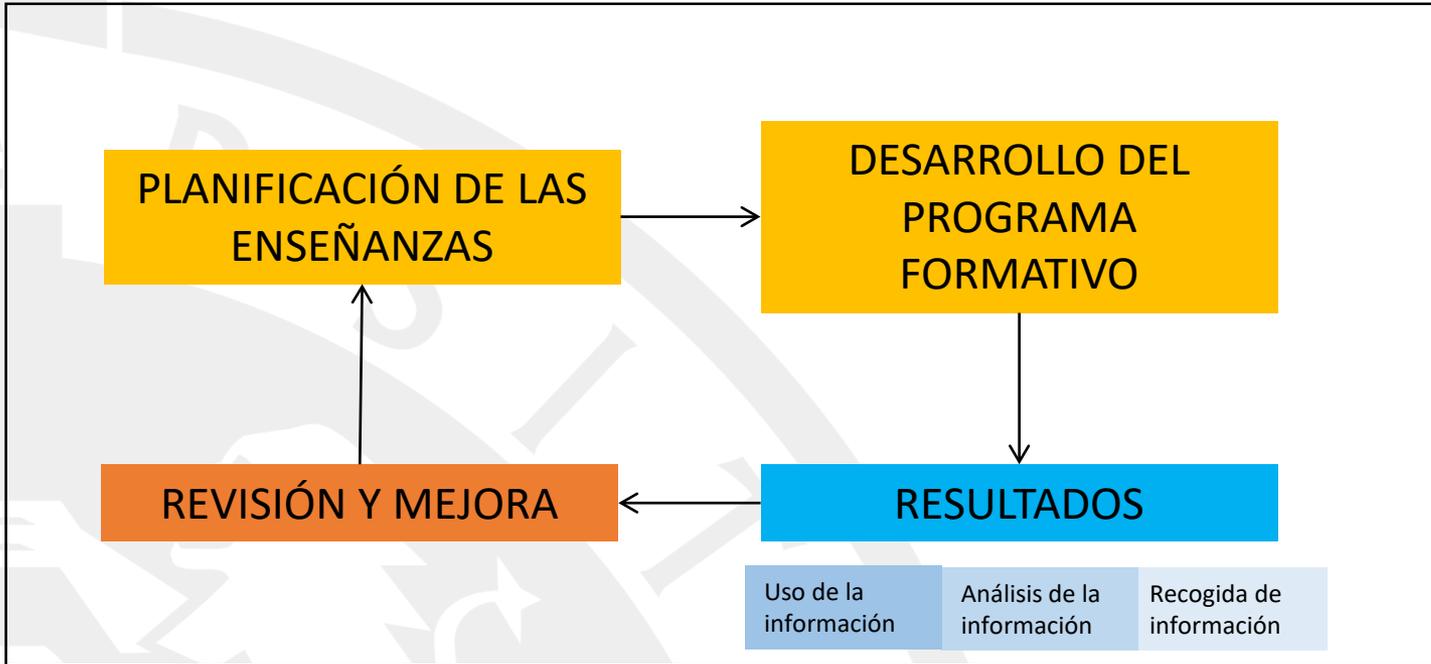


Esquema básico de funcionamiento

Personal académico

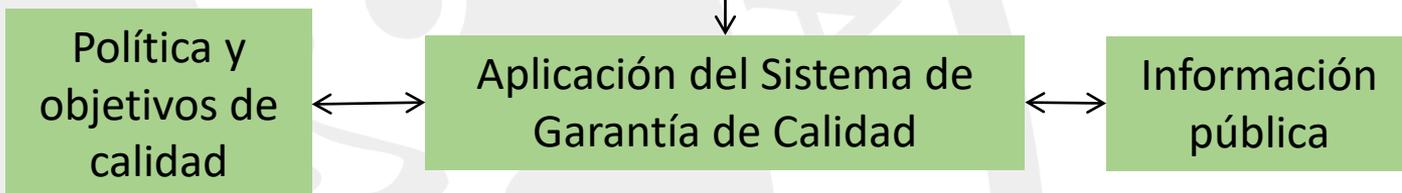
Personal de apoyo a la docencia

Infraestructuras, recursos materiales y servicios



Resultados de aprendizaje

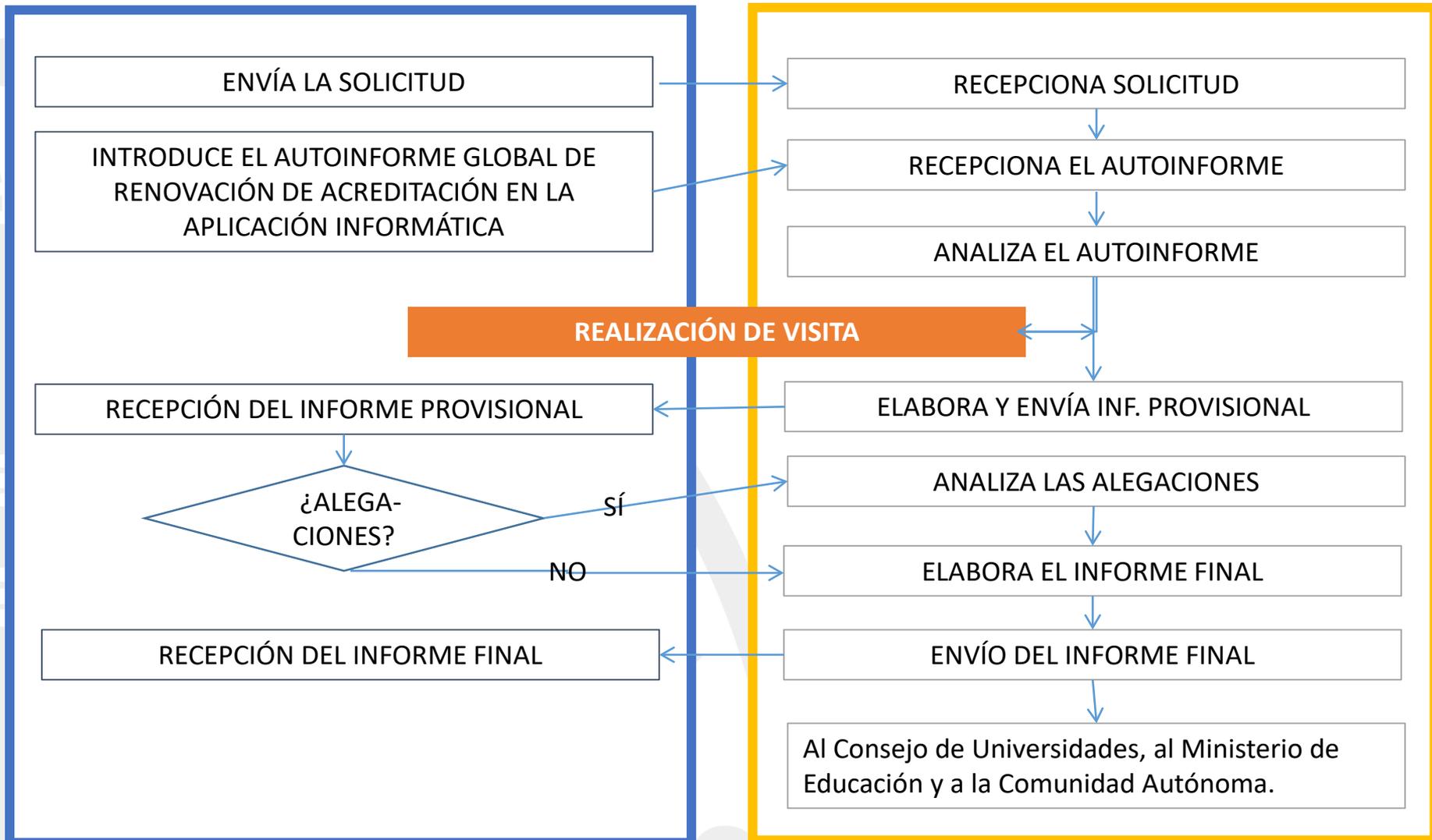
Indicadores de satisfacción y rendimiento



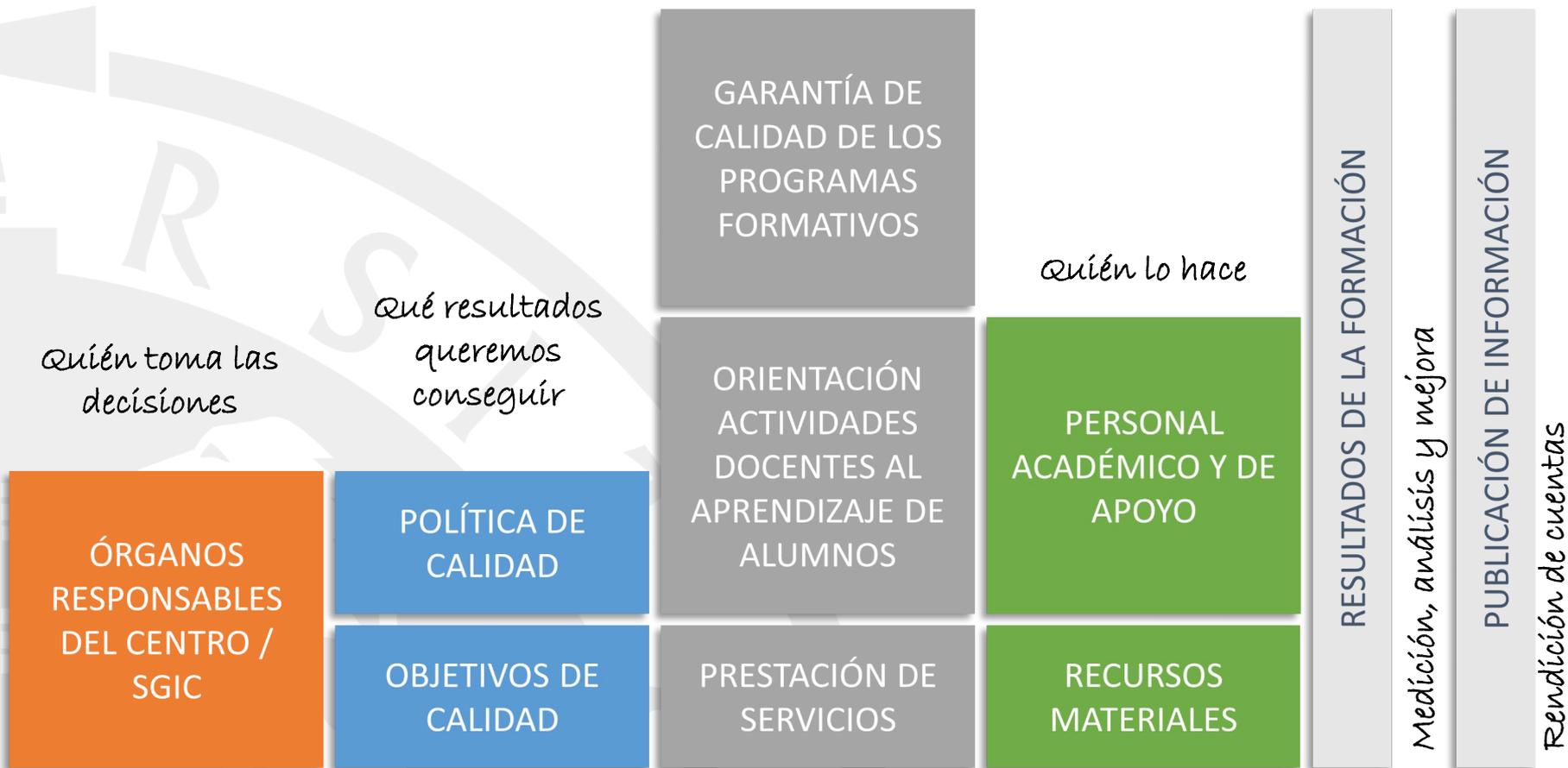
Cómo se renueva la acreditación

UNIVERSIDAD

DEVA



Estructura básica del SGIC para los Centros



El Centro debe trabajar como un sistema



Cómo se trabaja bajo Garantía de Calidad

Si algo no lo hemos hecho conforme a nuestros procedimientos, analizamos las causas y actuamos

Actuar sobre las diferencias

Periódicamente se evalúa lo que se ha hecho mediante auditorías internas o externas

Evaluar lo que hemos hecho

Decir lo que hacemos

Calidad es proporcionar confianza a los clientes y otros grupos de interés, así como a las personas que realizan las actividades

Nuestras actividades estarán documentadas en procesos, procedimientos e instrucciones

Hacer lo que decimos

Deberemos seguir lo que nuestros documentos dicen

Registrar lo que hacemos

El resultado de parte de lo que hagamos lo registramos en los formatos o plantillas adecuadas

Documentación: Manual del SGIC

- **Manual del SGIC:** Es el documento básico del SGIC en el que se definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, su alcance y las referencias a la documentación genérica de la que se parte o a los procedimientos que lo desarrollan.

El Manual del SGIC contiene ...

1. El SGIC de los Centros de la Universidad
2. Presentación del Centro
3. Estructura de los Centros para el desarrollo de los SGIC
4. Política y objetivos de calidad
5. Garantía de calidad de los programas formativos
6. Orientación al aprendizaje
7. Personal Académico y de Apoyo
8. Recursos Materiales y Servicios
9. Resultados de la Formación
10. Información pública

	MANUAL DEL SGIC	
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------	--

ÍNDICE

Presentación

Capítulo 0. Presentación.

Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna de la Calidad de los Centros de la Universidad de Jaén.

Capítulo 2. Presentación del Centro.

Capítulo 3. Estructura de los Centros para el desarrollo del SGIC.

Capítulo 4. Política y objetivos de calidad

Capítulo 5. Garantía de calidad de los programas formativos

Capítulo 6. Orientación al aprendizaje

Capítulo 7. Personal académico y de apoyo

Capítulo 8. Recursos materiales y servicios

Capítulo 9. Resultados de la formación

Capítulo 10. Información pública

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
B00	11/02/2008	Edición Inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Fdo. Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación Fecha: 11/02/2008	Fdo. Vicerrector de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad Fecha: 11/02/2008	Fdo. Rector de la Universidad de Jaén Fecha: 11/02/2008

MSGIC Índice Edición 00 – 11/02/2008 Página 1 de 1

Documentación: Manual de Procedimientos

- Manual de Procedimientos: Compuesto por una serie de documentos a los que hace referencia en el Manual del SGIC y que despliegan el mapa de procesos.

Cada procedimiento contiene...

- Objeto
- Ámbito de aplicación
- Documentación de referencia
- Definiciones
- Responsabilidades
- Desarrollo (de los procesos)
- Medidas, análisis y mejora continua
- Relación formatos asociados
- Evidencias
- Rendición de cuentas
- Flujograma del proceso
- Anexos

	PROCESO: ESTABLECIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD [PE01]	Código: PE01
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------

ÍNDICE

- OBJETO
- ÁMBITO DE APLICACIÓN
- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- DEFINICIONES
- RESPONSABILIDADES
- DESARROLLO
 - Elaboración de la política y los objetivos generales de calidad del Centro
 - Difusión y revisión de la política y los objetivos de calidad
- MEDIDAS, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA
- RELACIÓN DE FORMATOS ASOCIADOS
- EVIDENCIAS
- RENDICIÓN DE CUENTAS
- DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO

Anexo 1. Ejemplo de Política de Calidad del Centro
 Anexo 2. Ejemplo de Objetivos de Calidad
 Anexo 3. Ejemplo de acta de reunión para enmiendas y sugerencias
 Anexo 4. Ejemplo de acta de aprobación de objetivos y política de calidad

Edición	Fecha	Motivo de introducción
00	11/02/2008	Edición inicial

Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Fdo. Jefe del Servicio de Planificación y Evaluación Fecha: 11/02/2008	Fdo. Vicerrector de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad Fecha: 11/02/2008	Fdo. Rector de la Universidad de Jaén Fecha:

PE01 00 11/02/2008 Página 1 de 1

Mapa de Procesos del SGIC de los Centros

PROCESOS CLAVE (PC)

PC01 Oferta formativa del Centro

PC06 Planificación y desarrollo de las enseñanzas

PC02 Revisión y mejora de las titulaciones

PC03 Perfiles de ingreso y captación de estudiantes

PC04 Selección, admisión y matriculación de estudiantes

PC05 Orientación a estudiantes

PC07 Evaluación del aprendizaje

PC11 Resultados académicos

PC08 Movilidad de los estudiantes

PC09 Prácticas externas

PC10 Orientación profesional

PC13 Inserción laboral

PC14 Gestión de expedientes y tramitación de títulos

PC15 Extinción de un título

PC12 Información pública

PC16 Prácticas clínicas

Mapa de Procesos del SGIC de los Centros

PROCESOS ESTRATÉGICOS (PE)

PE03 Diseño de la oferta formativa

PE02 Política de personal académico y PAS

PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad

PROCESOS DE APOYO (PA)

PA01 Gestión de los documentos y las evidencias

PA02 Gestión de los recursos materiales

PA03 Gestión de la prestación de servicios

PA04 Gestión de las incidencias (S-Q-R-F)

PA05 Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia

PROCESOS DE MEDICIÓN (PM)

PM01 Medición, análisis y mejora

PM02 Satisfacción, expectativas y necesidades

Planteamiento

RD 1393/2007:

SGC Título

Fecha de verificación

Grado: Seguimiento 2º y 4º año

Grado: Acreditación cada 6 años

Máster: Seguimiento 2º año

Máster: Acreditación cada 4 años

RD 420/2015: establece un procedimiento especial para RA títulos en caso de certificación de la implantación del SGC del Centro:

SGC Centro con certificado de implantación

Renovación de certificación cada 5 años.

Alcanza a todos los títulos impartidos en el Centro.

La **Renovación de la Acreditación** se basa principalmente en revisar los resultados del SGC, sin necesidad de aplicar el procedimiento de RA anterior. Permite, además, acompasar las fechas de evaluación de los títulos.

Seguimiento de títulos tras la Renovación de Acreditación:

- Plan de Mejora Reducido (si existen recomendaciones de especial seguimiento en criterios 4, 5 o 6).
- Nada (no serán objeto de seguimiento).

Certificación de los SGC implantados en los Centros

El **proceso de Certificación de un Sistema de Garantía de la Calidad de un Centro (SGCC)** adquiere un gran interés con la entrada en vigor *del Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo*, estableciendo un nuevo marco que posibilita la transición hacia un modelo de **acreditación institucional**.

Se introduce un nuevo capítulo sobre acreditación institucional de centros universitarios que establece los **requisitos** que deberán cumplir los centros para obtener la acreditación que emitirán las agencias de acreditación y plantean varias modificaciones al RD 1393/2007:

Procedimiento especial para la renovación de la acreditación de los títulos:

1. Las universidades cuyos centros hayan obtenido la acreditación institucional podrán, mientras mantenga sus efectos, **renovar la acreditación de las titulaciones oficiales** que impartan **sin necesidad de someterse al procedimiento previsto** en el artículo 27 del RD 1393/2007.
2. Todas las titulaciones oficiales de la universidad correspondientes al centro acreditado incorporarán como **fecha de renovación de la acreditación en el RUCT** la correspondiente a la **resolución de acreditación institucional** del Consejo de Universidades.

La certificación de la implantación de SGC de los Centros

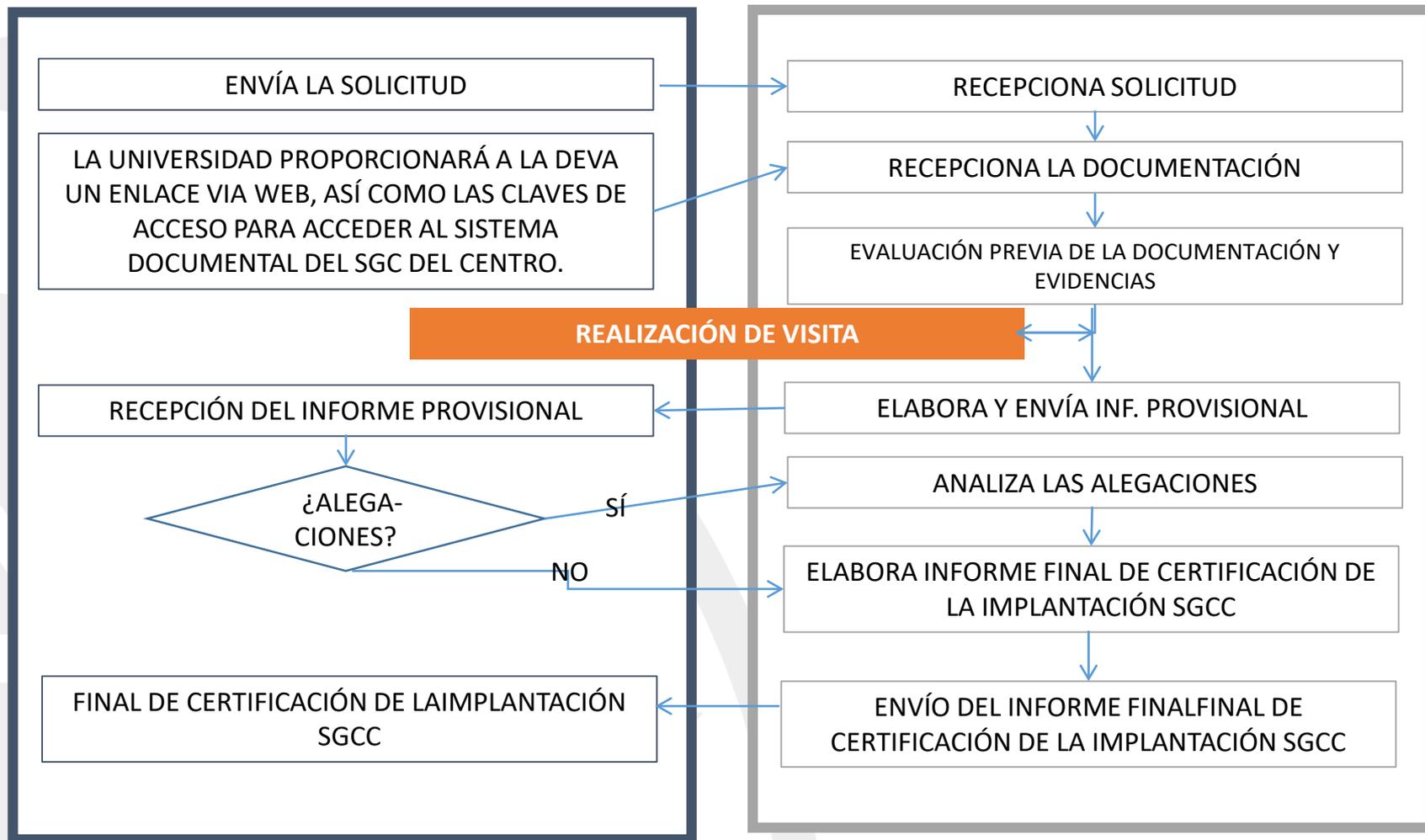
- Los centros universitarios deberán demostrar mediante **evidencias** que:
 - La estructura definida del SGC y su implantación involucra a los diferentes **grupos de interés**, especialmente a los **estudiantes**.
 - La **documentación del SGC** es **accesible** y describe de manera fiel y **actualizada** tanto los procesos que se llevan a cabo en el centro, como sus **mecanismos** de medición, análisis y mejora.
 - Se contempla el desarrollo de **revisiones internas**, con el objetivo de determinar si el sistema está implantado adecuadamente y se mantiene de manera eficaz y eficiente.
 - El equipo de gobierno apoya y dota de **recursos** al proceso de implantación del SGC, como **estrategia de mejora continua** de las enseñanzas impartidas y, en particular, del **proceso de enseñanza-aprendizaje** centrado en el estudiante.
 - El equipo de gobierno **revisa** la implantación del SGC para reflexionar sobre el **funcionamiento del sistema**, si es adecuado y si se alcanzan los objetivos planificados.
 - El equipo de gobierno **toma decisiones** sobre los planes de estudios y programas **apoyándose en la información aportada por el SGC**.

- El diseño de los **planes de mejora** incluye, al menos, un conjunto de acciones destinadas a satisfacer las necesidades detectadas, los responsables del desarrollo de dichas acciones, un plazo de ejecución, y un sistema de seguimiento y medición de su ejecución.

Proceso de Certificación de la Implantación

UNIVERSIDAD

DEVA



Criterios Certificación de los Sistemas de Garantía de Calidad en los Centros

La Certificación de los SGC implantados supone el reconocimiento público de la madurez alcanzada en la implantación e implica que el centro evaluado posee un **sistema que le permite que el ciclo de mejora continúa resulte eficaz, sostenible y orientado a dar respuesta a las necesidades de los distintos grupos de interés, internos y externos.**

La Certificación de los SGC de los centros estará basado en los siguientes criterios:

- I. INFORMACIÓN PÚBLICA.**
- II. POLITICA DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD.**
- III. DISEÑO, SEGUIMIENTO Y MEJORA DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS.**
- IV. PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR.**
- V. RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE Y APOYO AL ESTUDIANTADO.**
- VI. GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE.**

IV. Visión general del SIGC-SUA.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES DE LA UJA (SIGC-SUA)

El SIGC-SUA despliega la decisión estratégica de la Universidad de Jaén de adoptar sistemas de gestión de la calidad en los Servicios y Unidades Administrativas.



UNE-EN-ISO-9001:2015: “Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos”

¿SON NECESARIOS SISTEMAS DE GESTIÓN EN LA UNIVERSIDAD?

MAPA DE PROCESOS BÁSICO DE LA UNIVERSIDAD

**FUNCIONES
SOCIALES DE LA
EDUCACIÓN
SUPERIOR**



**FUNCIONES
COLECTIVAS DE LA
EDUCACIÓN
SUPERIOR**

SIGC-SUA



Las Universidades, como cualquier organización, realizan actividades, gestionan, tienen resultados. Pero ¿**los resultados responde a una planificación previa?**

¿En qué medida controlamos o aseguramos las actividades para conseguir los resultados deseados?

No es un fin es una herramienta

SISTEMAS DE GESTIÓN

Para alcanzar el **éxito** las organizaciones necesitan implantar sistemas de gestión.

Sistema de Gestión: Sistema (conjuntos de elementos mutuamente interrelacionados o que interactúan) para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos **objetivos**.

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la **eficacia y eficiencia** de una organización en el logro de sus objetivos.

GESTIÓN DE RESULTADOS

CAMBIO CULTURAL

2004-2007

EVALUACIÓN
INSTITUCIONAL
DE LAS
**UNIDADES DE
GESTIÓN**

EVALUACIÓN REFERENTE EFQM: PLANES DE
MEJORA: **LAS BASES DEL CAMBIO CULTURAL EN LAS
UNIDADES.**

LIDERAZGO

Misión, Visión y
Valores.

Participación y
planes de
comunicación

ESTRATEGIA

Clientes:
identificación,
necesidades

Mapa de
procesos.
Indicadores de
gestión. Planes
operativos
anuales.

PERSONAS

Formación/
competencias
/evaluación.

Comunicación
interna. Grupos
de mejoras.

ALIANZAS

Coordinación y
comunicación
inter-servicios.

Desarrollo
tecnológico en
la gestión

PROCESOS

Manuales de
procesos

Gestión
Clientes:
información en
web. Cartas de
servicios

RESULTADOS

Encuestas de
clientes y de
clima laboral

Indicadores
claves y de
procesos

2007-2011

PLAN DE MEJORA Y
CALIDAD DE LOS
SERVICIOS.

COMPLEMENTO
PRODUCTIVIDAD
Junta Andalucía.

ELEMENTO IMPULSOR

Aspectos básicos del Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS de las Universidades Públicas de Andalucía

- Manifestación de compromiso por la mejora de la calidad institucional.
- Implantación de un Plan de Mejora de la Calidad de la Gestión Universitaria.
- Se integra en la financiación por objetivos establecido en el Contrato Programa con la Junta de Andalucía.
- Secuencia un nivel progresivo de implantación de herramientas, técnicas y sistemas para la gestión de la calidad.

SISTEMA DE GESTIÓN

2007-2011

PLAN DE MEJORA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

COMPLEMENTO PRODUCTIVIDAD
Juan Andalucía.

ISO

CERTIFICACIÓN



RECONOCIMIENTO

EFQM

DECISIONES

- Primero. Consolidar la gestión por procesos y el sistema de mejora continua OPCIÓN **Certificación UNE-EN-ISO-9001:2008**. Foco en la **normalización y estandarización de procesos** para garantizar un determinado nivel de calidad del servicio que las Unidades gestionan y prestan.

SE CONSIDERÓ

CONTINUAR POR LA **VÍA INTROSPECTIVA** (**ENFOQUE UNIDADES** de acuerdo con la estructura organizativa) y con pruebas piloto para la certificación.

RESULTADOS

SISTEMAS CERTIFICADOS ISO

- OTRI, BIBLIOTECA Y DEPORTES

SISTEMAS CON ESTRUCTURA DE LA ISO, SIN CERTIFICAR 22 MANUALES DE CALIDAD

- 22 MANUALES DE

2009

PLAN DE MEJORA
Y CALIDAD DE LOS
SERVICIOS.

COMPLEMENTO
PRODUCTIVIDAD
Junta Andalucía.

ANÁLISIS

Debilidades de la vía introspectiva

- Certificación individualizada.
- Los diseños de los procesos se centran en la perspectiva funcional de cada Unidad.
- No favorece la integración en un cuadro de indicadores de rendimiento relevantes y claves de la Universidad.
- La visión funcional impide enfocar adecuadamente la mejora continua: perspectiva de una mejora del desempeño global.
- La pluralidad de sistemas de gestión paralelos pueden dificultar la integración.
- Criterio de eficiencia y sostenibilidad: incremento sustancial de los recursos financieros.

2009

PLAN DE MEJORA
Y CALIDAD DE LOS
SERVICIOS.

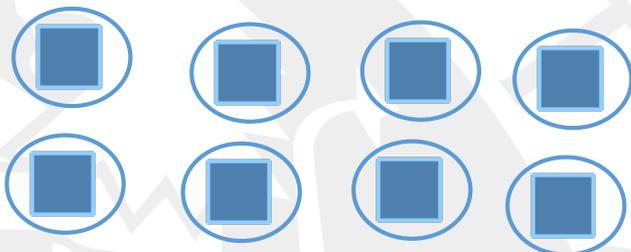
COMPLEMENTO
PRODUCTIVIDAD
Junta Andalucía.

CONCLUSIÓN

Tras valorar lo avanzado, se concluyó que el aprendizaje colectivo conseguido podría permitir **explorar otra vía: de la introspección a la integración de los sistemas de gestión de las unidades**. Más eficaces, eficientes, integradoras de la participación y corresponsabilidad, más alineadas en la gestión directiva/operativa, más **sostenibles**.

DECISIÓN

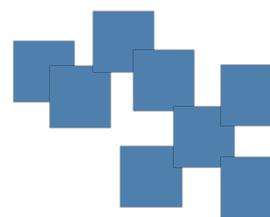
ENFOQUE INTROSPECTIVO



Gestión Departamental,
Procesos fraccionados

ENFOQUE INTEGRADO

(SIGC-SUA)



Procesos interrelacionados por su
transversalidad y horizontalidad

- ❑ ISO 9001: Foco en la **normalización y estandarización de procesos** para garantizar un determinado nivel de calidad del servicio que las Unidades gestionan y prestan.

LA GESTIÓN DE LOS PROCESOS FUNDAMENTA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ACUERDO A OBJETIVOS Y RESULTADOS PLANIFICADOS Y ESPECIFICACIONES.

ES LA BASE PARA LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO: SISTEMAS ORGANIZATIVOS Y DEL TRABAJO.

ES UN INSTRUMENTO BÁSICO PARA REALIZAR Y DESARROLLAR, LOS DISEÑOS ORGANIZATIVOS DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES EN TÉRMINOS DE EFICACIA Y EFICIENCIA.

PERMITE CONOCER LA CAPACIDAD, COMPETENCIAS Y RENDIMIENTO NECESARIO PARA COMPRENDER EL VALOR APORTADO.

CON LA GESTION DE LOS PROCESOS SE INICIA EL APRENDIZAJE DE LA MEDICIÓN Y DE LA MEJORA CONTINUA: CONTROLAR LOS RESULTADOS E INSTRUMENTALIZAR DE FORMA OPERATIVA LA MEJORA.

CONFIANZA

(usuarios y gestores).

SIGC-SUA



SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN (SIGC-SUA)

PROCESOS ORIENTADOS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS FINALES

INTERRELACIÓN DE PROCESOS, ACTIVIDADES Y RECURSOS

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ÚNICO



Figura nº 6. Mapa Procesos SIGC-SUA

SIGC-SUA



Aspectos del SIGC-SUA a Destacar

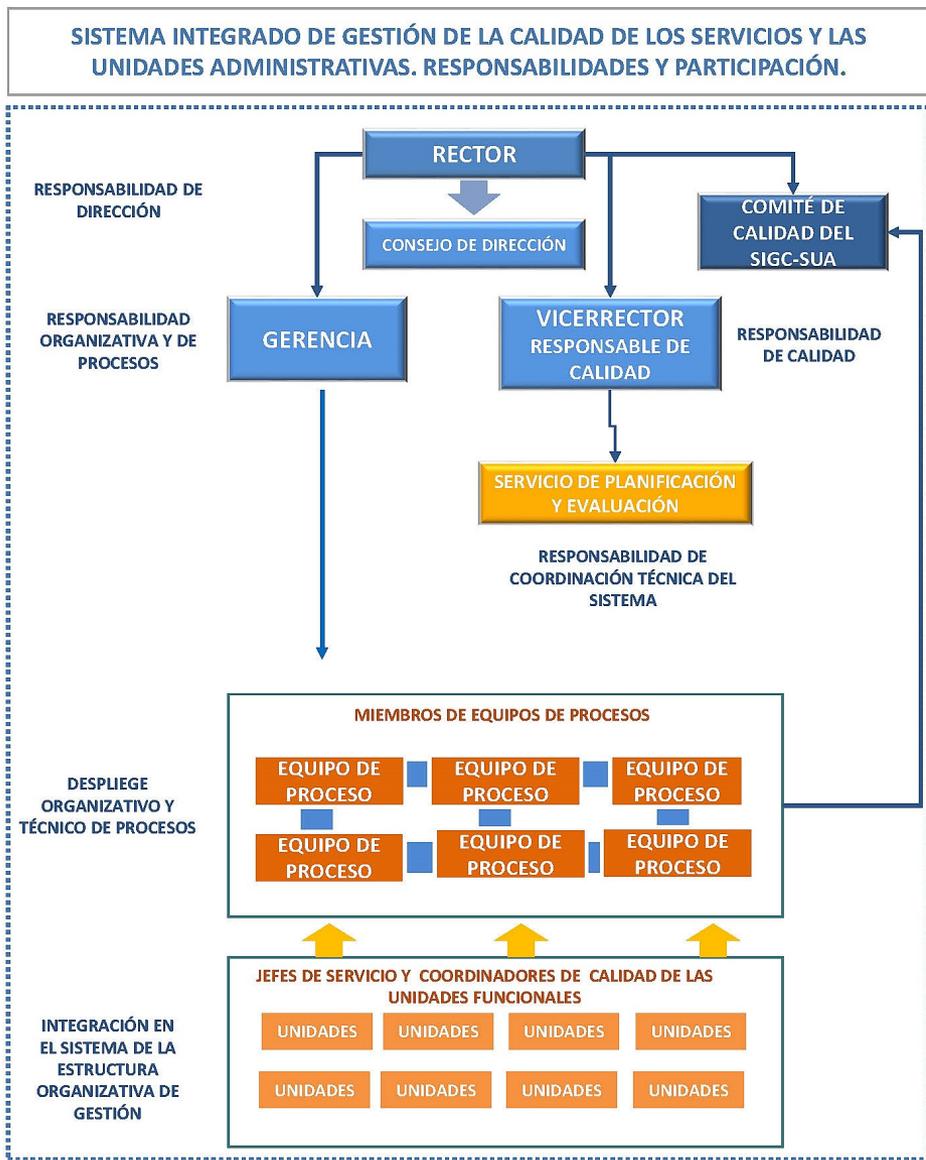


El SIGC-SUA es un sistema integrado de gestión de la calidad en los procesos administrativos de la Universidad de Jaén. Se basa en una estructura de procesos transversales a todos los servicios y unidades administrativas.

UNIDADES INTEGRADAS:

22

TODOS LOS PUESTOS DE
TRABAJO: 475



SISTEMA DE CORRESPONSABILIDADES

SISTEMA DEFINIDO E INTEGRADO DE RESPONSABILIDADES Y PARTICIPACIÓN.

SISTEMA PARA DESPLEGAR ESTRATEGIAS Y DESARROLLAR EL LIDERAZGO.

SISTEMA INTEGRADO DE SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS Y MEJORA CONTINUA

Figura nº 11. Responsabilidad y Participación SIGC-SUA

Sistema que permita el alineamiento y despliegue en el ámbito de las estructuras de gestión de las estrategias definidas por la Universidad.

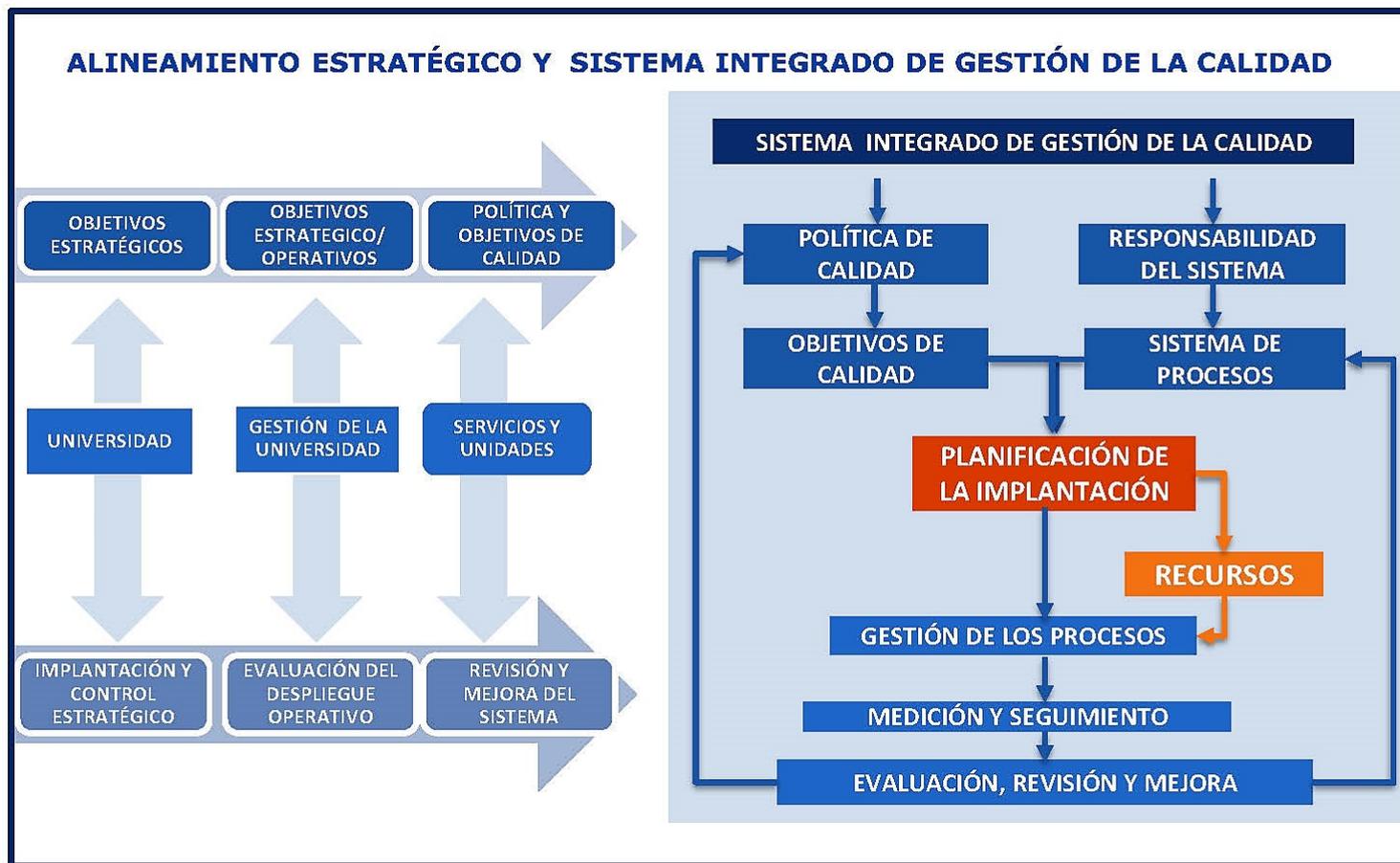


Figura nº 10. Alineamiento Estratégico

MAPA DE PROCESOS CLAVES INTERRELACIONADOS

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN (SIGC-SUA)

INTERRELACIÓN DE PROCESOS, ACTIVIDADES Y RECURSOS



MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

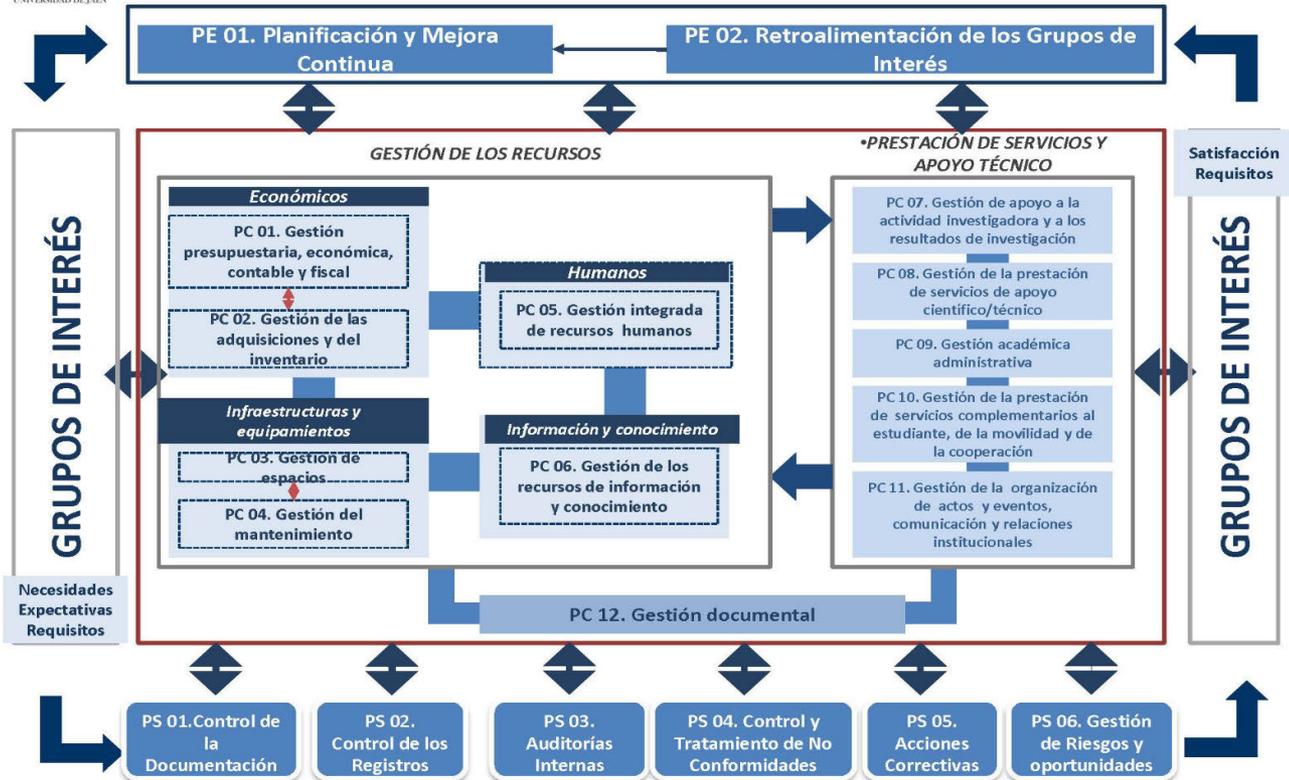


Figura nº 6. Mapa Procesos SIGC-SUA

ALCANCE DEL SIGC-SUA: PROCESOS CLAVES.

ÁREA DE GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Económicos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión presupuestaria, económica, contable y fiscal. 2. Gestión de las adquisiciones externas de bienes, suministros, obras y servicios y gestión del Inventario General de la Universidad.
Infraestructuras y equipamientos	<ol style="list-style-type: none"> 3. Gestión de la asignación y disponibilidad de los espacios de la Universidad. 4. Gestión del mantenimiento de las infraestructuras, instalaciones y equipamientos de la Universidad y gestión de los residuos peligrosos generados.
Humanos	<ol style="list-style-type: none"> 5. Gestión de los procedimientos de selección de Recursos Humanos y del desarrollo y seguimiento de la actividad profesional y de los derechos laborales.
Información y conocimiento	<ol style="list-style-type: none"> 6. Gestión de los recursos para la información general, de los recursos de información para el conocimiento y la toma de decisiones, y el asesoramiento técnico de naturaleza especializada.

ÁREA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y APOYO TÉCNICO

Servicios de apoyo a la Investigación	<ol style="list-style-type: none"> 7. Gestión de apoyo a la actividad investigadora y a la transferencia de resultados de investigación.
Servicios de apoyo científico/técnico	<ol style="list-style-type: none"> 8. Gestión de la prestación de servicios de apoyo científico/técnico a la docencia, investigación y la gestión de la Universidad.
Servicios académicos	<ol style="list-style-type: none"> 9. Gestión administrativa y de prestación de servicios de apoyo para el desarrollo de la actividad académica de la Universidad.
Servicios Complementarios	<ol style="list-style-type: none"> 10. Gestión de la prestación de servicios complementarios al estudiante, gestión de la movilidad y gestión de la cooperación.
Servicios de apoyo institucional	<ol style="list-style-type: none"> 11. Gestión de la organización de acto, eventos, comunicación y relaciones institucionales.
Gestión documental	<ol style="list-style-type: none"> 12. Gestión del Registro y del Archivo General de la Universidad.

CICLO DE GESTIÓN DEL SIGC-SUA CONFORMADO CON LA NORMA ISO 9001:2015.

ACTA DE REVISIÓN Y MEJORA DEL SIGC-SUA

CONSEJO DE DIRECCIÓN

- OBJETIVOS DE CALIDAD, DIRECTRICES.
- PLAN DE MEJORAS.
- INFORME DE AUDITORÍA.

PLANIFICACIÓN DEL CICLO DE GESTIÓN

COMITÉ DE CALIDAD

**INFORME FINAL PLANIFICACIÓN
PROPUESTAS DE MEJORAS**

COMITÉ DE CALIDAD

ACTA DE REVISIÓN Y MEJORA DEL SIGC-SUA

CONSEJO DE DIRECCIÓN

AUDITORÍA EXTERNA DE CERTIFICACIÓN

IMPLEMENTACIÓN DE LA PLANIFICACIÓN

ÁMBITO OPERATIVO

- IMPLANTACIÓN PLAN DE ACTUACIONES.
- EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTOS DE LOS PROCESOS.
- AUDITORÍAS INTERNAS DE SEGUIMIENTO.

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y REVISIÓN

COMITÉ DE CALIDAD

INFORMES DE SEGUIMIENTO

ÁMBITO OPERATIVO

- AUDITORÍAS.
- RESULTADOS DE LOS PROCESOS.
- RESULTADOS DE RETROALIMENTACIÓN.

INFORME ANUAL DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS

COMITÉ DE CALIDAD

CERTIFICADORA

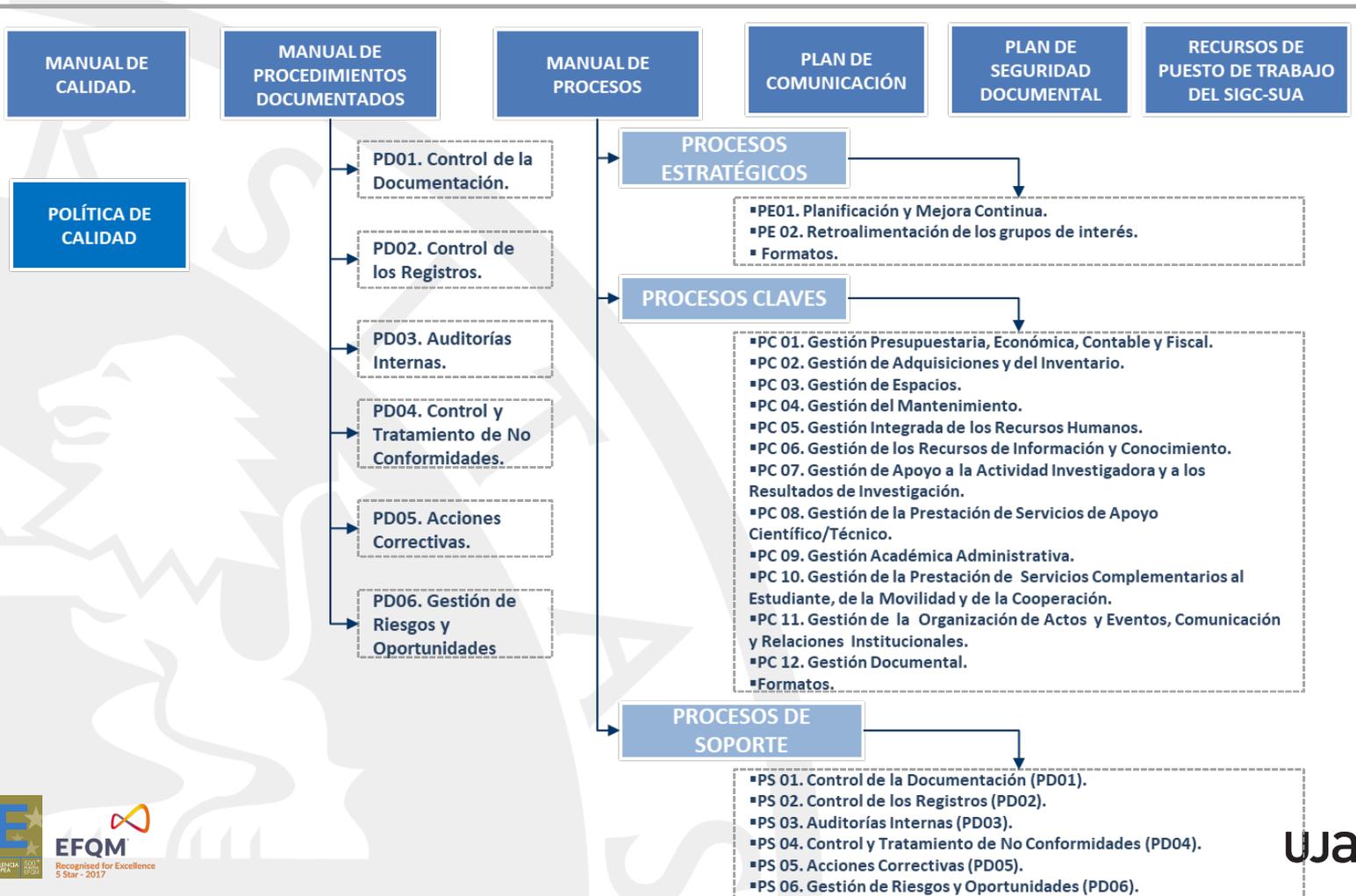
DOCUMENTACIÓN DEL SIGC-SUA

[Enlace a la web del SIGC-SUA](#)



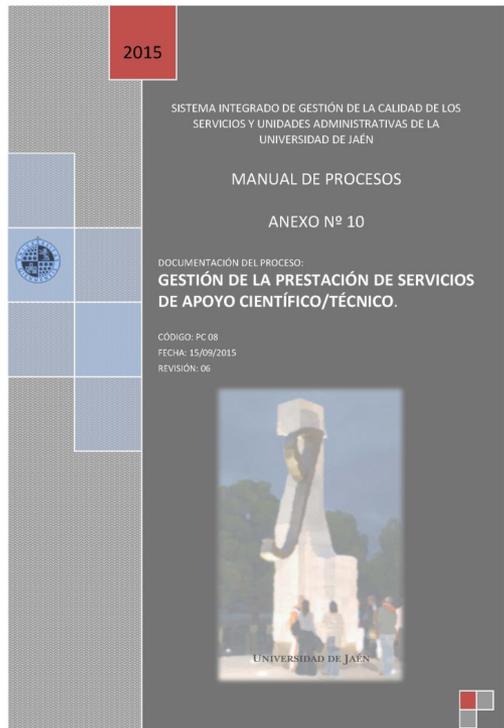
UNIVERSIDAD DE JAÉN

ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN (SIGC-SUA)



DEMOSTRACIÓN PRÁCTICA

CONSULTAR LA DOCUMENTACIÓN DEL SIGC-SUA



[Enlace a la web del SIGC-SUA](#)

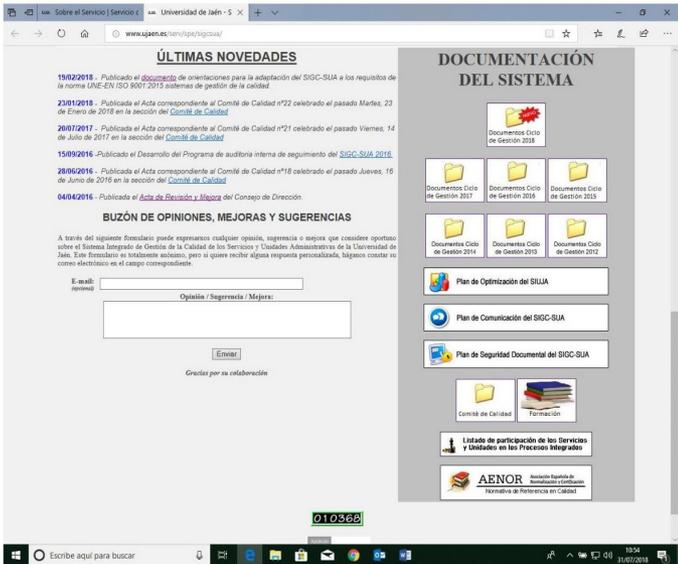


Figura 21. Web SIGC-SUA

SIGC-SUA. EVOLUCIÓN Y RESULTADOS

Valoración de los resultados obtenidos en el sistema de gestión enfocado en los procesos y en la implantación de la mejora continua.

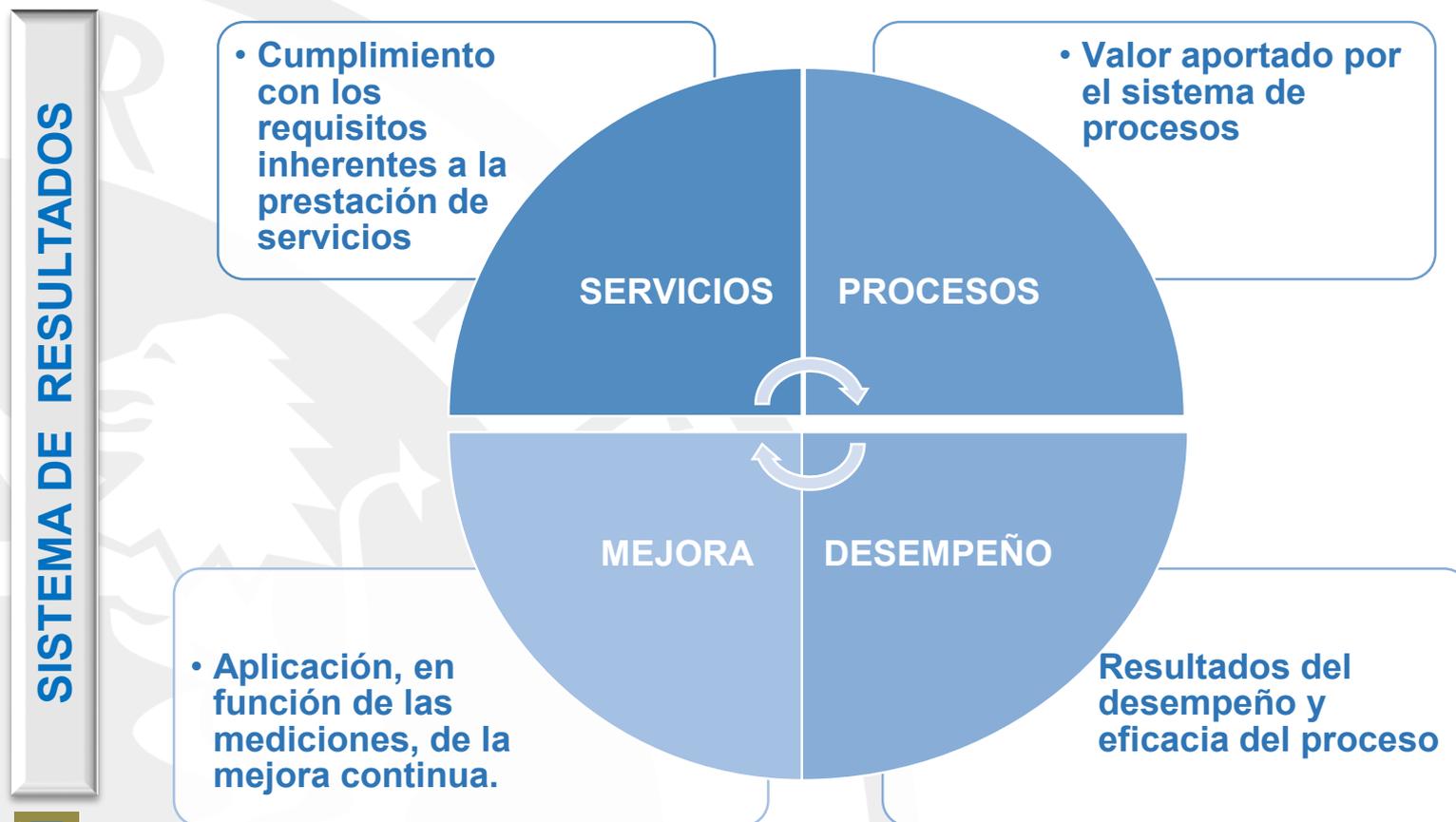




Figura nº 9. Certificado del SGC

CERTIFICACIÓN INICIAL SIGC-SUA

1er SEGUIMIENTO

2º SEGUIMIENTO

RENOVACIÓN CERTIFICACIÓN

ADAPTACIÓN DEL SIGC-SUA A LA NORMA ISO 9001:2015.

2011

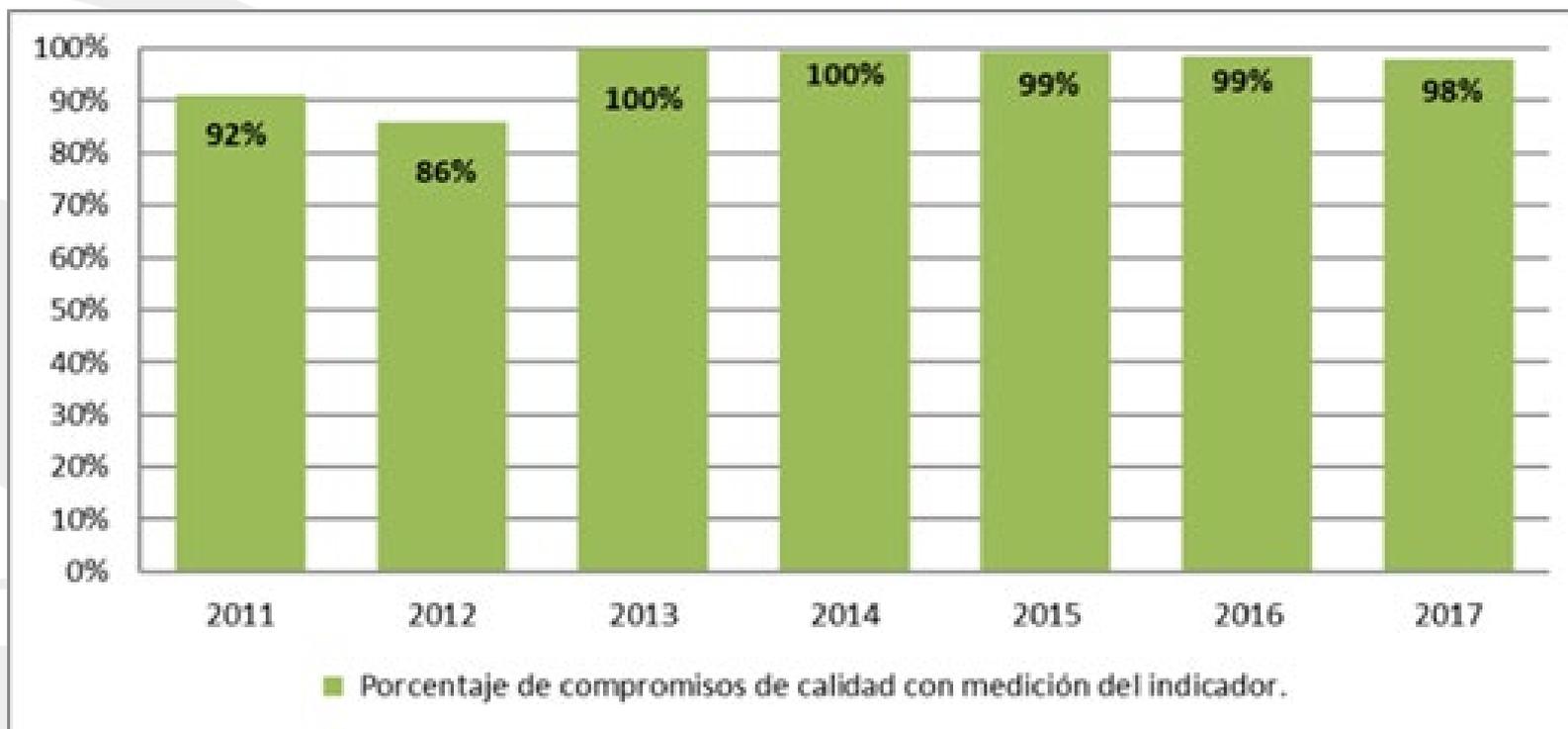
2012

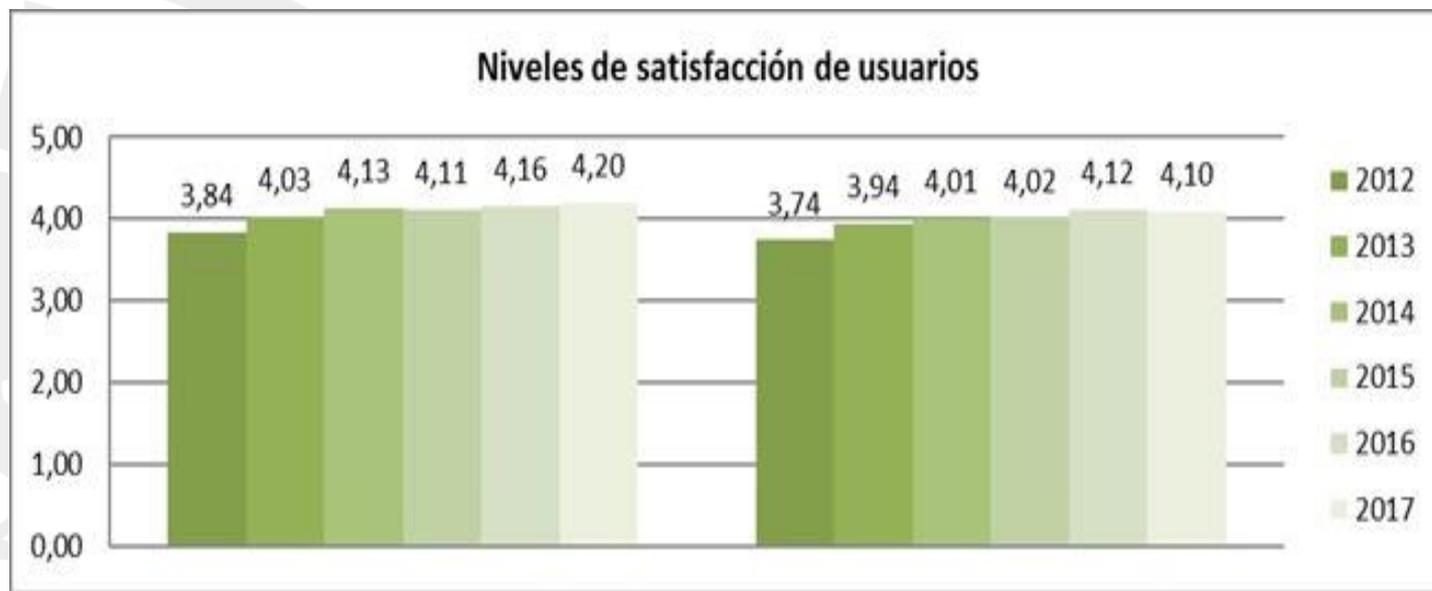
2013

2014-2017

2018

EFICACIA DE LOS PROCESOS. [PORCENTAJE].

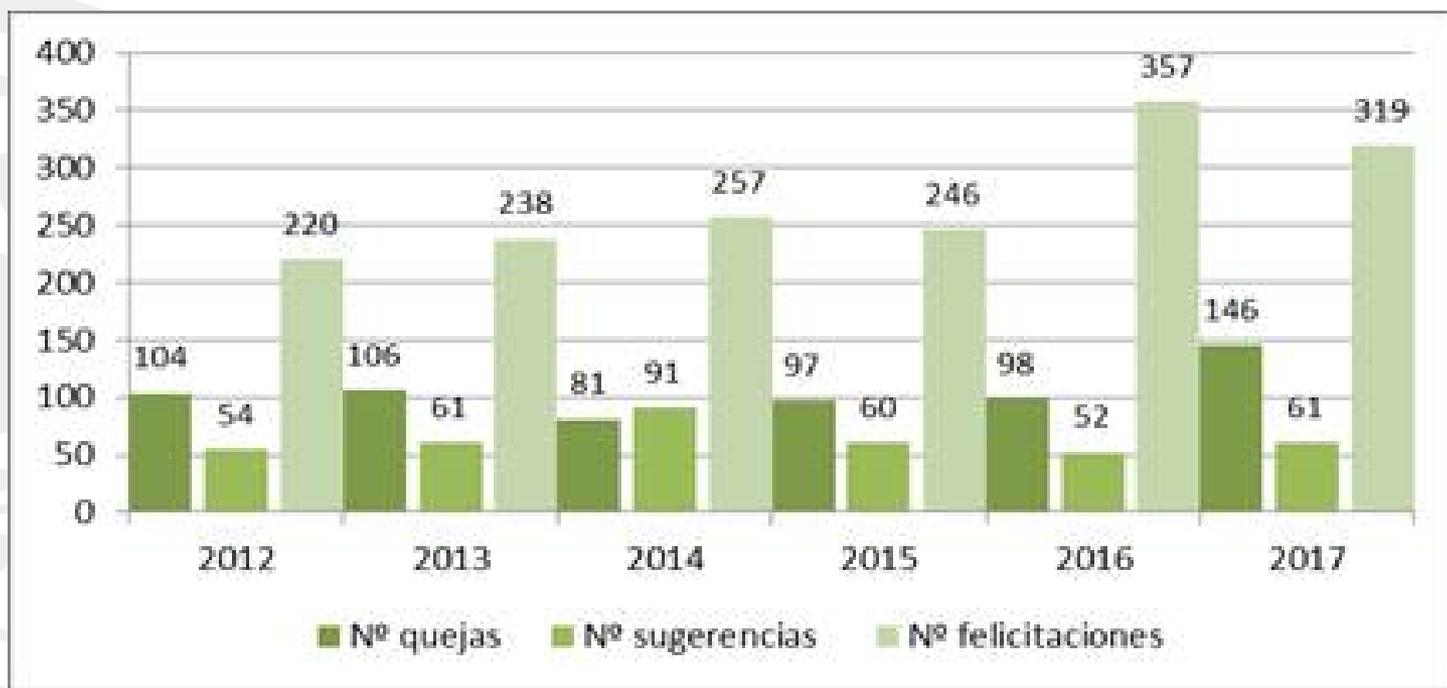
CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD. [PORCENTAJE]

SATISFACCIÓN DE CLIENTES. [MEDIA].

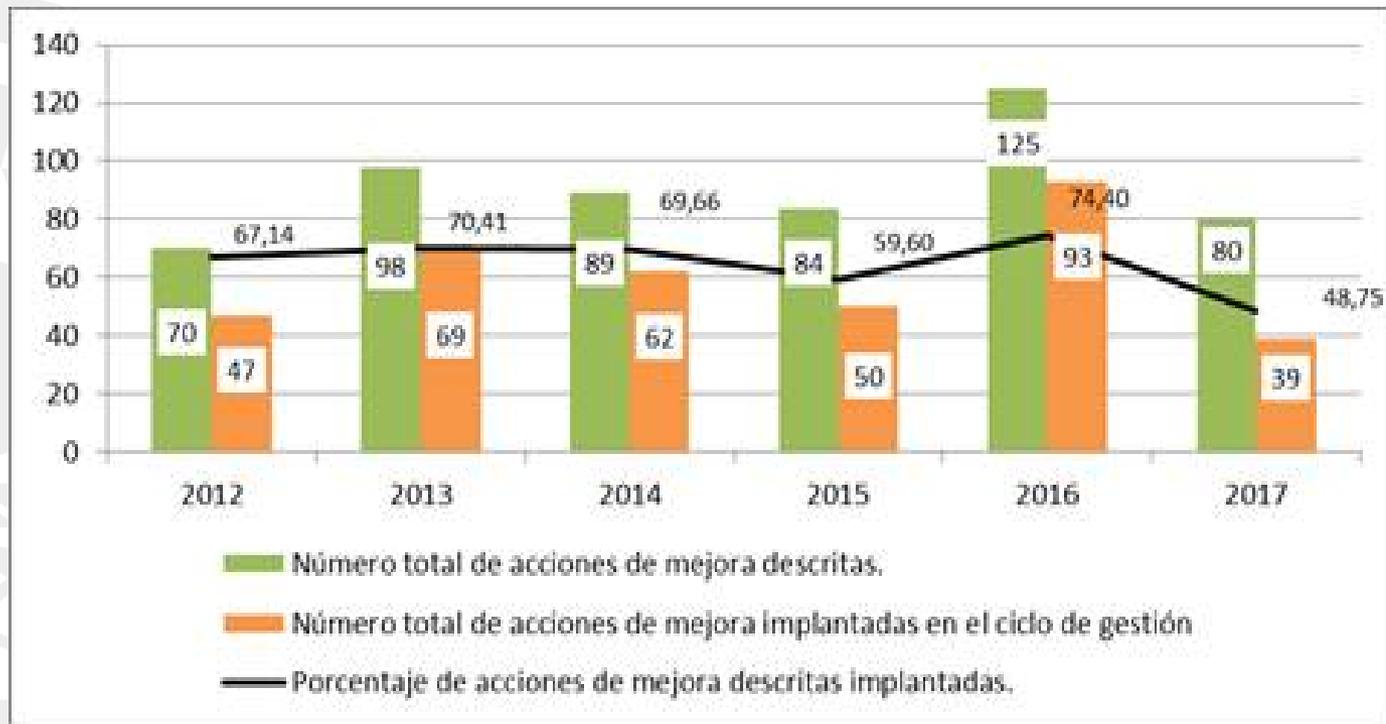
Media global de satisfacción.

Media global de percepción sobre la mejora.

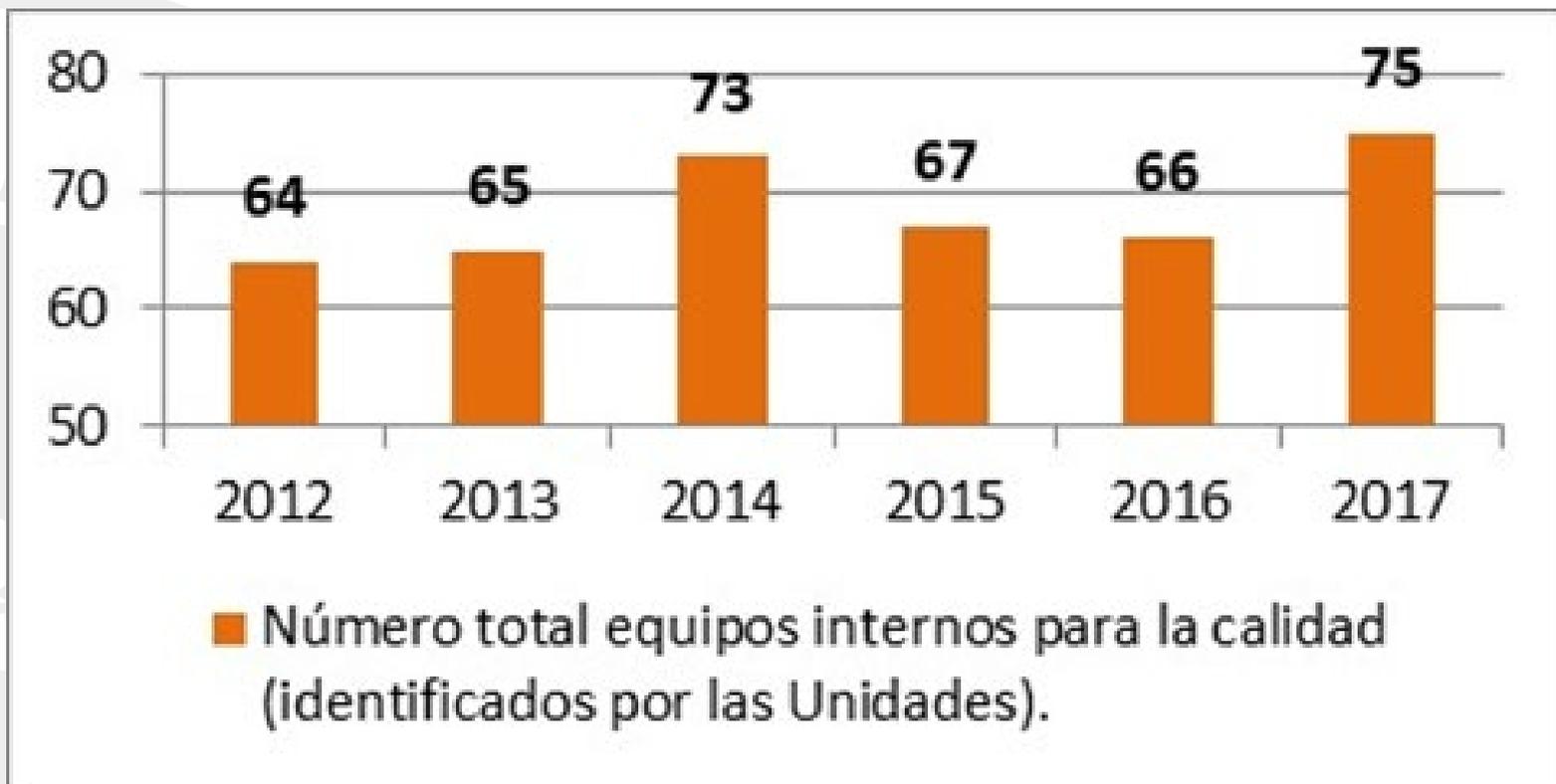
QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



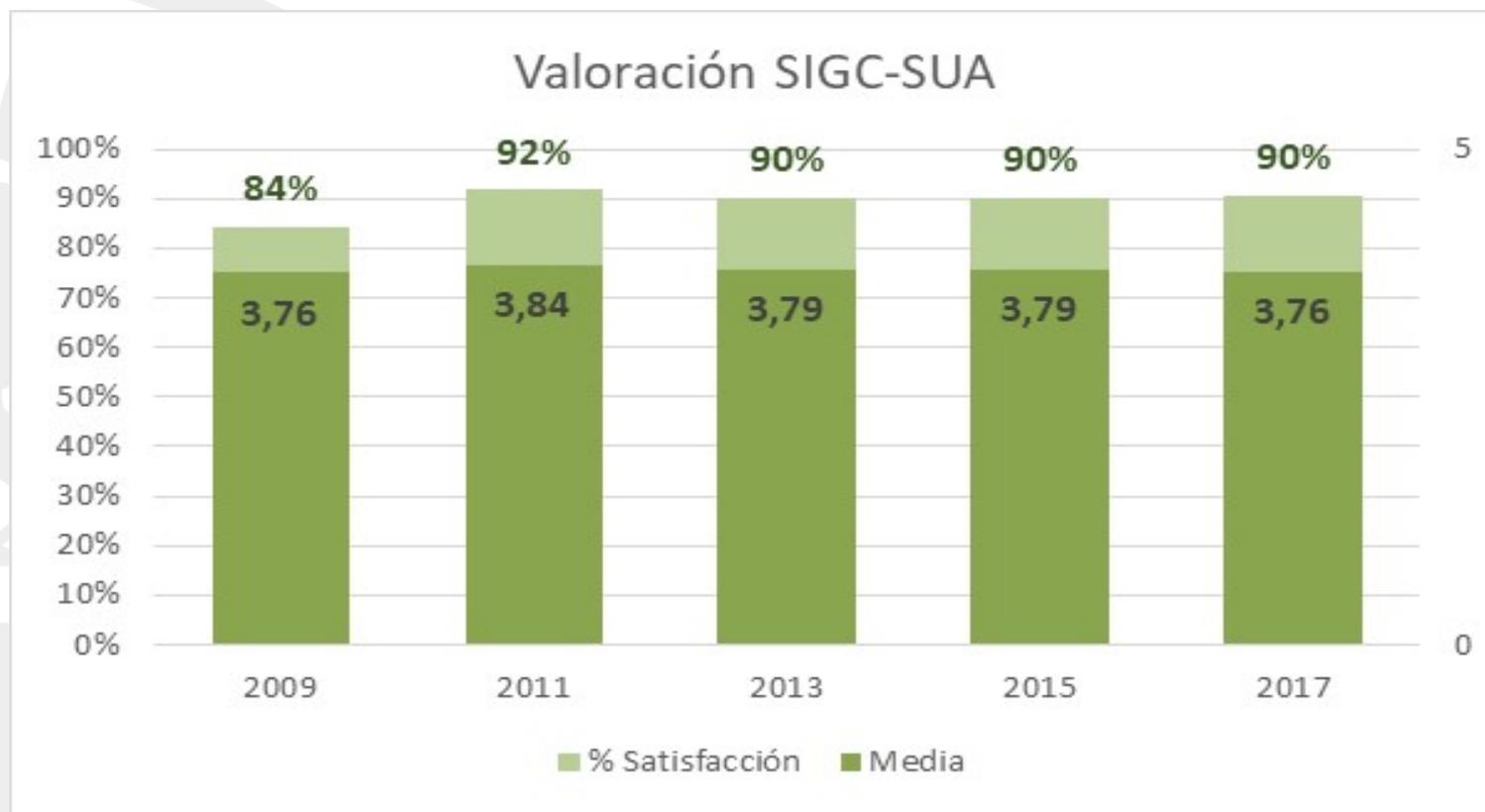
IMPLANTACIÓN DE MEJORAS EN LOS PROCESOS



NÚMERO DE EQUIPOS INTERNOS PARA LA CALIDAD.



VALORACIÓN POR LAS PERSONAS DE LAS UNIDADES SOBRE LA CONTRIBUCIÓN A LA MEJORA CONTINUA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

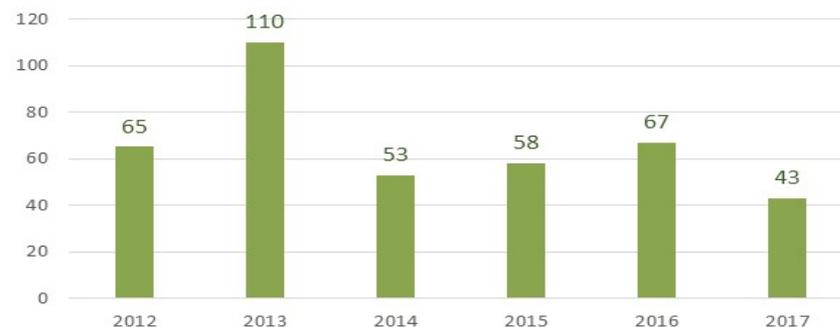


Revisión y mejora de la gestión del conocimiento que se realiza a través de los objetivos de calidad, acuerdos y directrices y la modificación documental de los procesos

Revisiones y Mejoras del SIGC-SUA



Número de modificaciones documental de los procesos



SE HA PRODUCIDO UNA REVISIÓN CONSTANTE DEL SIGC-SUA, DESTACANDO:

- Incorporación de **nuevos procesos**: Reingeniería del Proceso de Gestión Académica, Gestión de proyectos internacionales, Estabulación de animales en experimentación, Gestión Logística y del Almacén.
- Herramienta de gestión (2012).
- Plan de **Comunicación** (2012).
- Plan de Gestión de la **Seguridad Documental**. (2012).
- Revisión del **sistema de encuestas**. (2013).
- Adaptación al **II Plan Estratégico**. (2014).
- **integración en el Modelo EFQM de Excelencia en la Gestión** (2015).
- **Adaptación del SIGC-SUA a la Norma UNE-EN ISO 9001:2015**. (2017).
- Plan de implantación, seguimiento y revisión de la adaptación a la Norma UNE-EN ISO 9001:2015 (2018).

EL PROYECTO HA SIDO COMUNICADO EXTERNAMENTE EN SUS DISTINTAS FASES:

DIFUSIÓN	
V Encuentro Unidades Técnicas de Calidad UPA	2009 Granada
IV Jornada de Excelencia en la Gestión Universitaria	2010 Cádiz
VII Encuentro de las Unidades Técnicas de Calidad UPA	2011 Cádiz
V Jornada de Excelencia en la Gestión Universitaria	2012 Castellón
VIII Jornada de Excelencia en la Gestión Universitaria	2014 La Laguna
IX Jornada de Difusión de la mejora de la calidad de los servicios.	2016 Cádiz
IV Jornadas Calidad en la Gestión de los Servicios	2017 La Laguna

Tabla nº 5.

SESIONES DE BENCHMARKING Y CURSOS IMPARTIDOS SOBRE EL SIGC-SUA	
Universidad de Burgos	2011
Universidad de Almería	2012
Universidad de Oviedo	2012
Universidad de Córdoba	2013
Universidad de Santiago	2016
Universidad de Valladolid	2016
Universidad de Vigo	2018

RECONOCIMIENTOS

Ha sido presentada como buena práctica en la Red TELESCOPI (2011) y en la convocatoria del Club excelencia en Gestión al Premio a las buenas prácticas en la gestión universitaria 2012. Ha obtenido el Premio de buena práctica en la modalidad estrategias de la Cátedra Unesco de Dirección Universitaria.

TELESCOPI
ESPAÑA

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA
BARCELONATC3CR
Càtedra UNESCO de Direcció Universitària

II PREMIOS A LAS MEJORES BUENAS PRÁCTICAS DE DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS

LA CÁTEDRA UNESCO DE DIRECCIÓN UNIVERSITARIA DE LA UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA

OTORGA EL

DIPLOMA A LA MEJOR BUENA PRÁCTICA DEL CRITERIO ESTRATEGIA

"IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS Y
UNIDADES ADMINISTRATIVAS (SIGC-SUA)"

presentada por la

Universidad de Jaén

Ha obtenido la mayor puntuación en todos los Criterios de Evaluación que exige el Observatorio de Buenas Prácticas en Dirección y Gestión Universitaria TELESCOPI ESPAÑA para validar una Buena Práctica.

Para que conste a los efectos oportunos, firmo el presente documento.

Barcelona, 09 de mayo de 2014

Francisco Javier Lirio Audelet
Director Académico

LOS FACTORES DE ÉXITO

- Liderazgo y apoyo al proyecto.
- Estrategias y planes operativos específicos.
- Implicación equipos y personas.
- Recompensas asociadas.
- Recursos económicos.
- Recursos de conocimiento y acciones de capacitación
- Información y comunicación continua.
- Elemento cultural: gestión de la mejora y satisfacción de los grupos de interés.

LECCIONES APRENDIDAS

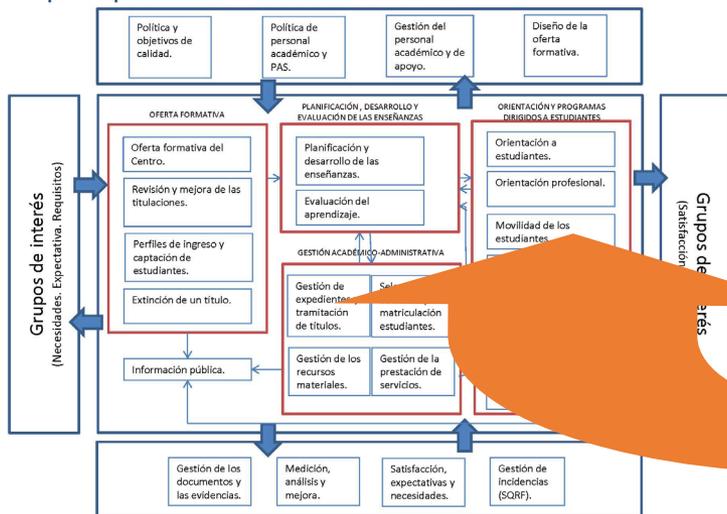
- Falta de **COMPRENSIÓN DE TODAS LAS PERSONAS** de todos los sectores de la comunidad universitaria de la finalidad, valores y objetivos que el SGIC-SUA pretende.
- **RESISTENCIAS CULTURALES RESPECTO A LOS CAMBIOS** en los sistemas de trabajo, especialmente por las incertidumbres que ocasionaba las perspectivas de integración y transversalidad frente a la cultura departamental propia de las estructuras organizativas en Unidades.
- **VISIÓN BUROCRÁTICA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.** Creencia en que los sistemas de gestión de la calidad son mecanismos propios de la dirección o de las unidades de calidad, no visualizándose por el valor de la orientación a los resultados sino como cargas burocráticas añadidas.
- Los **RECURSOS DE TIEMPO** exigidos en las reuniones, talleres, cursos formativos, a veces con dificultades reales para compaginarlos adecuadamente con las funciones y actividades cotidianas, lo que podría provocar desfases temporales en la consecución de los hitos del proyecto.

RETOS

SIGC-SUA. INTEGRACIÓN CON SISTEMAS DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS CENTROS.

SIGC-SUA: Contribuir a la excelencia y mejora continua de los procesos claves de la Universidad.

Mapa de procesos del SGC de los Centros



INTERRELACIÓN: PROCEDIMIENTOS AUDIT/PROCESOS SIGC-SUA

V. Significación y alcance de la gestión de la Universidad basado en el Modelo EFQM.

¿POR QUÉ EL MODELO EFQM COMO REFERENTE PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN GLOBAL DE LA UNIVERSIDAD?

**PROYECTO
IMPLANTACIÓN
EFQM EN LA
GESTIÓN DE LA
UNIVERSIDAD**

La Universidad tenía la fortaleza de disponer de herramientas para la gestión de la calidad...



- Planificación Estratégica
- Contratos Programa
- Memoria de Responsabilidad Social



Sistemas para la calidad



... necesitaba una **gestión más integrada** para que sus resultados “parciales” permitan **contribuir a una visión**, que ha de ser estratégica, sobre los **resultados globales** que la **Universidad aspira**.



Cabría preguntarse, si acaso con los sistemas y herramientas actuales (SIGC-SUA-Sistemas académicos) no son ya suficientes para realizar una gestión excelente. En este sentido se apunta lo siguiente:

- ❑ Algunos de los sistemas implantados estaban en su fase inicial, otros debían seguir desarrollándose y cerrar algunos ciclos.
- ❑ En esencia los sistemas de garantía o gestión de la calidad aportan control y aseguramiento de los procesos de trabajos y la aplicación del ciclo de mejora continua.
- ❑ Al hablar de **resultados excelentes**, estos pueden concretarse en estándares más o menos aceptados, pero en realidad se refieren a la búsqueda continuada de **Excelencia**, esto es a una gestión orientada a obtener resultados cada vez más excelentes (mejora continua).

FORTALEZA

¿QUÉ NECESIDADES TENIAMOS?

Aplicar una herramienta práctica que estructure y desarrolle de forma global e integrada todos los ámbitos de gestión para fomentar el éxito sostenido de la Universidad.

Alcance de la aplicación Modelo EFQM



Visión más amplia de los resultados que la Universidad ha de conseguir en términos de grupos de interés.

Sistema integrado del despliegue de las estrategias de la Universidad en todos sus ámbitos y estructuras.

Desarrollar de forma integrada todos los ámbitos de gestión.

Aplicar una metodología de evaluar y mejorar de forma global y posibilitar las comparaciones.

¿POR QUÉ EL MODELO EFQM?

**EFQM
MODEL
2013**



Marco global que permite “estructurar y desarrollar la excelencia sostenible”

ES UN MARCO
CONCEPTUAL

el **Modelo EFQM**, en cuanto que el conjunto de sus elementos cubren e integra todas las áreas claves de gestión de una organización y nos sirve como referencia para evaluarnos, identificar, estructurar y aplicar estrategias y planes hacia la mejora continua de la gestión y de los resultados.

ES UN SISTEMA
LÓGICO PARA EL
ANÁLISIS

ES SENTIDO
COMÚN
ESTRUCTURADO

DA PERSPECTIVA
DE GLOBALIDAD-
TODAS LAS
ÁREAS-



MODELO EFQM DE EXCELENCIA MARCO DE GESTIÓN ORIENTADA A LA EXCELENCIA



EFQM. GESTIÓN DE LA EXCELENCIA DE LA UNIVERSIDAD



El II Plan Estratégico de la Universidad de Jaén (2014-2020) incorpora como objetivo estratégico el **de mantener, consolidar e integrar los sistemas de gestión normalizados.**



INTEGRACIÓN BÁSICA DEL SIGC-SUA EN EFQM:

SIGC-SUA



El SIGC-SUA, en esencia, aportan el control y aseguramiento de los **procesos de trabajos** y la aplicación del **ciclo de mejora continua orientada a los usuarios**.



INTEGRACIÓN BÁSICA DEL AUDIT EN EFQM:

AUDIT



AUDIT Y LA GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS TÍTULO, en esencia, aportan **el aseguramiento de la gestión e implantación de los títulos** de acuerdo con su diseño y la aplicación del **ciclo de mejora continua orientada a los usuarios**.



PROYECTO
IMPLANTACIÓN
EFQM EN LA
GESTIÓN DE LA
UNIVERSIDAD

UJAÉN 20
20

Plan Estratégico
de la Universidad
de Jaén



... En definitiva, las distintas **herramientas** han de ser **instrumentales** para asegurar el adecuado **despliegue de estrategias de la Universidad**. Y las estrategias, en estos momentos, se conciben como instrumentales para **obtener resultados excelentes** en todos los ámbitos funcionales.

Síntesis del objetivo de un modelo de excelencia

Establecer un modelo de gestión de los resultados, basado en una Dirección efectiva e integrada del proceso de creación de valor público y optimizar este proceso asegurando la máxima eficacia y eficiencia en la consecución de los objetivos estratégicos y en la mejora continuada de la Universidad.

Filosofía de gestión que persigue el éxito a largo plazo, rentable y sostenible:

“Las organizaciones excelentes logran y mantienen niveles sobresalientes de rendimiento que satisfacen o exceden las expectativas de todos sus grupos de interés”

(Definición en Modelo EFQM 2013)





Una síntesis de la aplicación del Modelo EFQM a la Universidad puede ser la siguiente:

El Modelo EFQM se basa en la **capacidad de establecer y liderar estrategias** en base a la información de los distintos grupos de interés, entorno y la propia capacidad de gestión,...

...estrategias que permiten un **posicionamiento en cuanto a la oferta de servicios** (llámense, titulaciones, investigación o servicios complementarios), **y el análisis exhaustivo de los resultados que se obtienen** (clientes, responsabilidad social, personas, objetivos estratégicos y objetivos de gestión).

La definición de estrategias, los despliegues de éstas y los resultados obtenidos permiten un **continuar el ciclo de mejora, añadiendo** (Modelo EFQM) la **innovación y sostenibilidad**.

Modelo de Excelencia. Concepto.

Conjunto de **principios de la excelencia** que cubren todas las áreas claves de gestión de una organización.

Que sirven como referencia para estructurar un plan hacia la mejora continua de la gestión y de los resultados.



COMPONENTES INTEGRADOS DE LA EFQM

Principios esenciales que al aplicarlos permite a una organización **alcanzar la excelencia sostenida.**

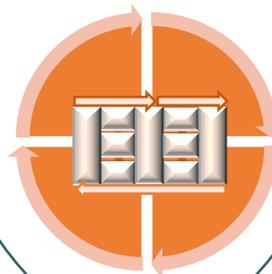
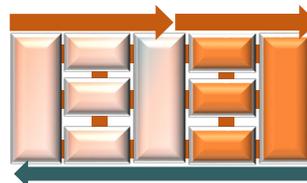
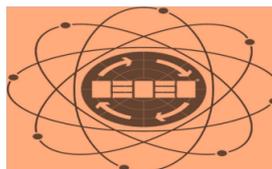
CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA

Marco conceptual para aplicar los conceptos fundamentales y el esquema lógico REDER:
Mejorar la gestión y los resultados

MODELO EFQM DE EXCELENCIA

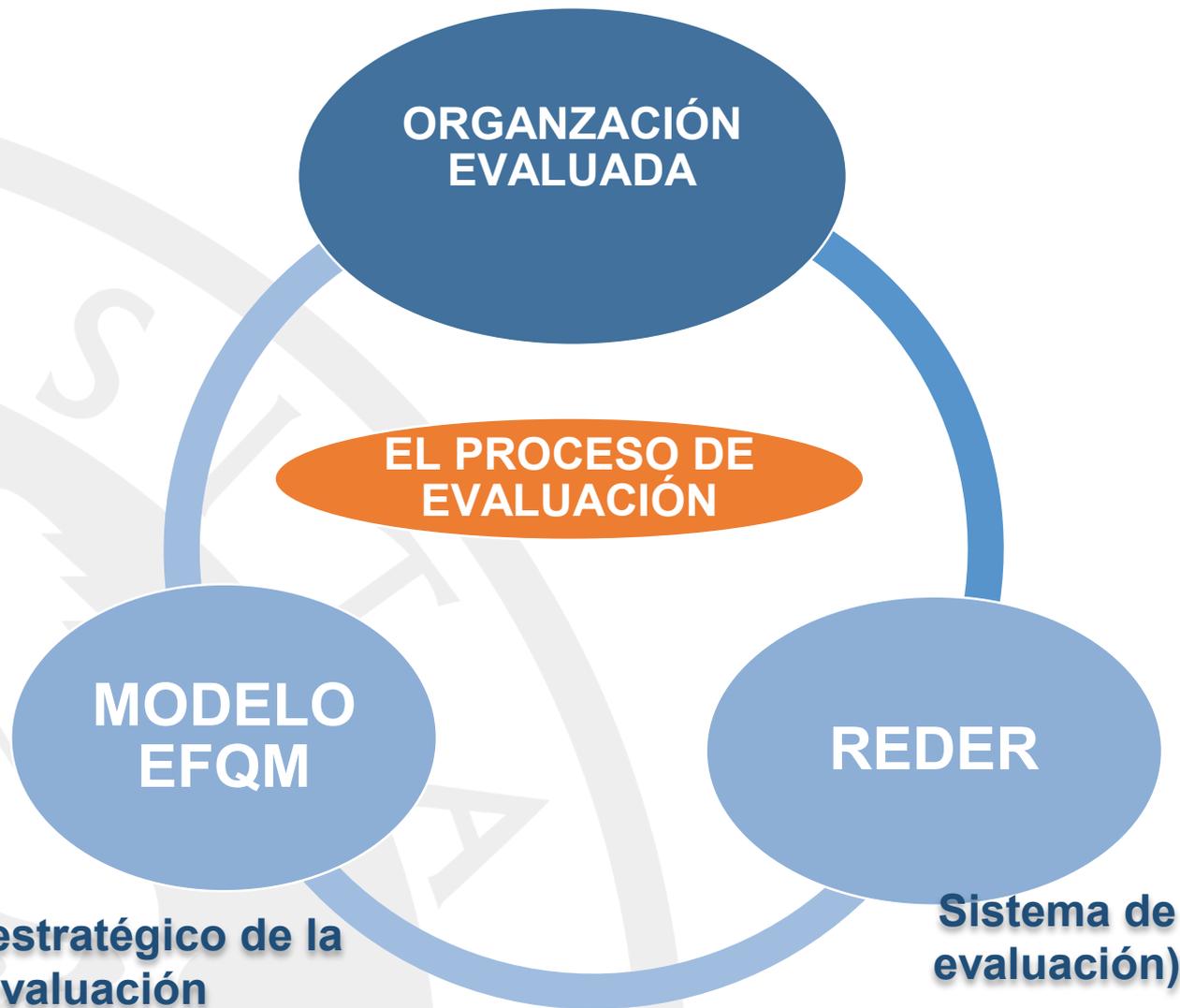
Enfoque estructurado para **gestionar y evaluar y analizar.**

ESQUEMA LÓGICO REDER



- Coherencia en el sistema de gestión.
- Desarrollar la cultura de la excelencia.
- Impulsar la innovación y la mejora de los resultados.

CÓMO SE INTERRELACIONAN

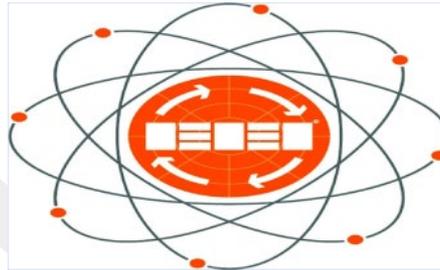


**Marco estratégico de la
evaluación**



EFQM
Recognised for Excellence
5 Star - 2017

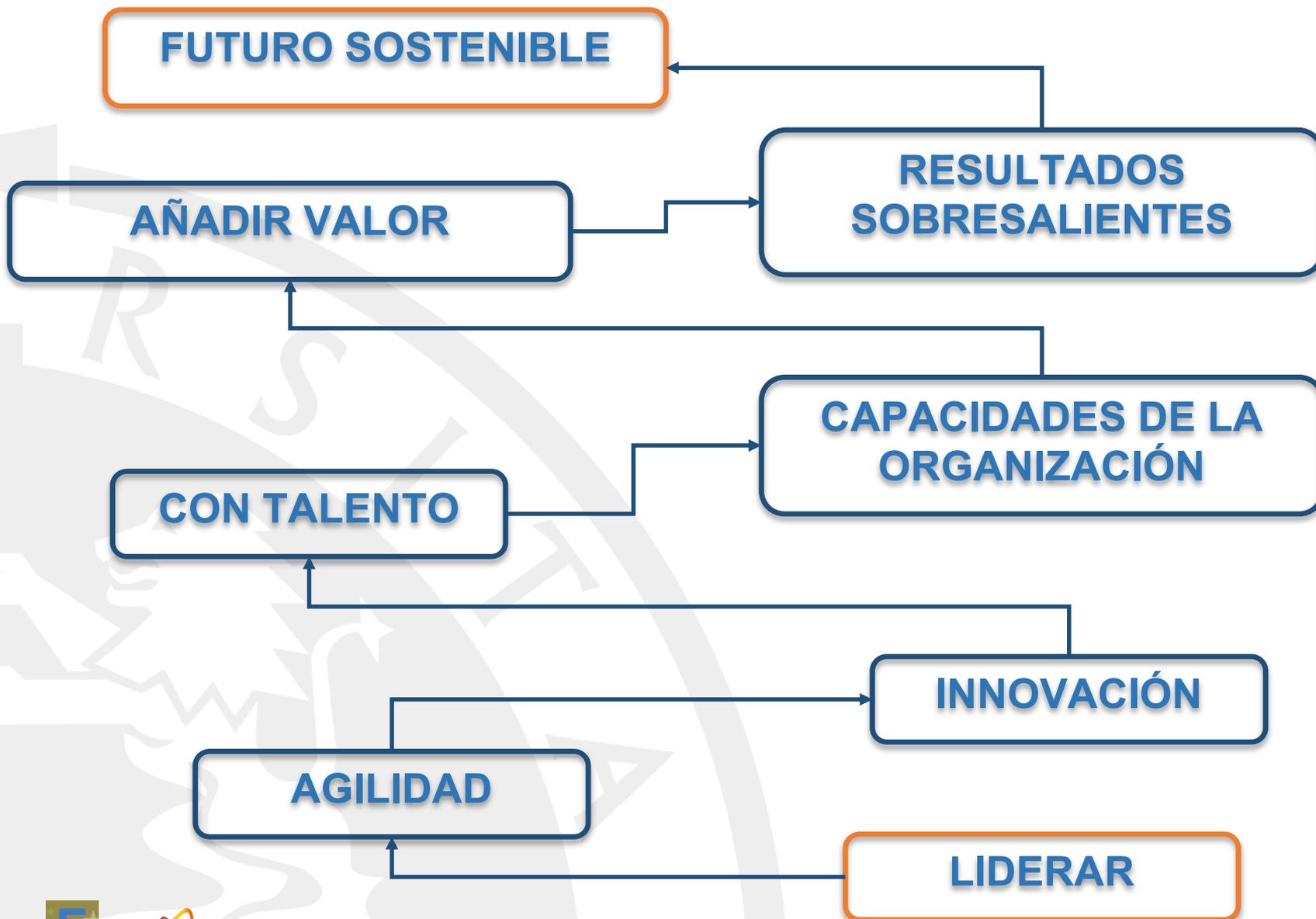
LOS VALORES DE LA EXCELENCIA



**¿QUÉ VALORES DE GESTIÓN HAY QUE
APLICAR PARA QUE LA UNIVERSIDAD SEA
EXCELENTE?**

CONCEPTOS FUNDAMENTALES DE LA EXCELENCIA





ÉXITO DE UNA UNIVERSIDAD

¿DE QUÉ DEPENDE?

continuidad, progreso o sostenibilidad

Resultados Clave: negocio, consecución de nuestro Proyecto

¿DE QUÉ DEPENDE?

Resultados claves

Clientes, usuarios de servicios

Gestión eficaz y eficiente

Reputación, confianza, credibilidad

¿DE QUÉ DEPENDE?

clientes, usuarios, buena gestión, reputación

Excelentes servicios, competitividad, diferenciación

Excelentes relaciones con clientes, usuarios...

¿DE QUÉ DEPENDE?

excelencia en los servicios y las relaciones

Personal capacitado y colaborador

Recursos propios y externos

ÉXITO DE UNA UNIVERSIDAD

¿DE QUÉ DEPENDE?

TODO LO ANTERIOR

Misión, Visión,
Decisión y Gestión
de un Proyecto

- **Liderazgo de la Dirección:** con visión, compartido, inspirador, transparente, que genere confianza.
- Unas **Estrategias:** que respondan a las prioridades, dentro del entorno competitivo.
- **Procesos** de implantación de la estrategias, proyectos y programas
- Mecanismos de **seguimiento y decisión**

PARA

Mejorar tu
Gestión.

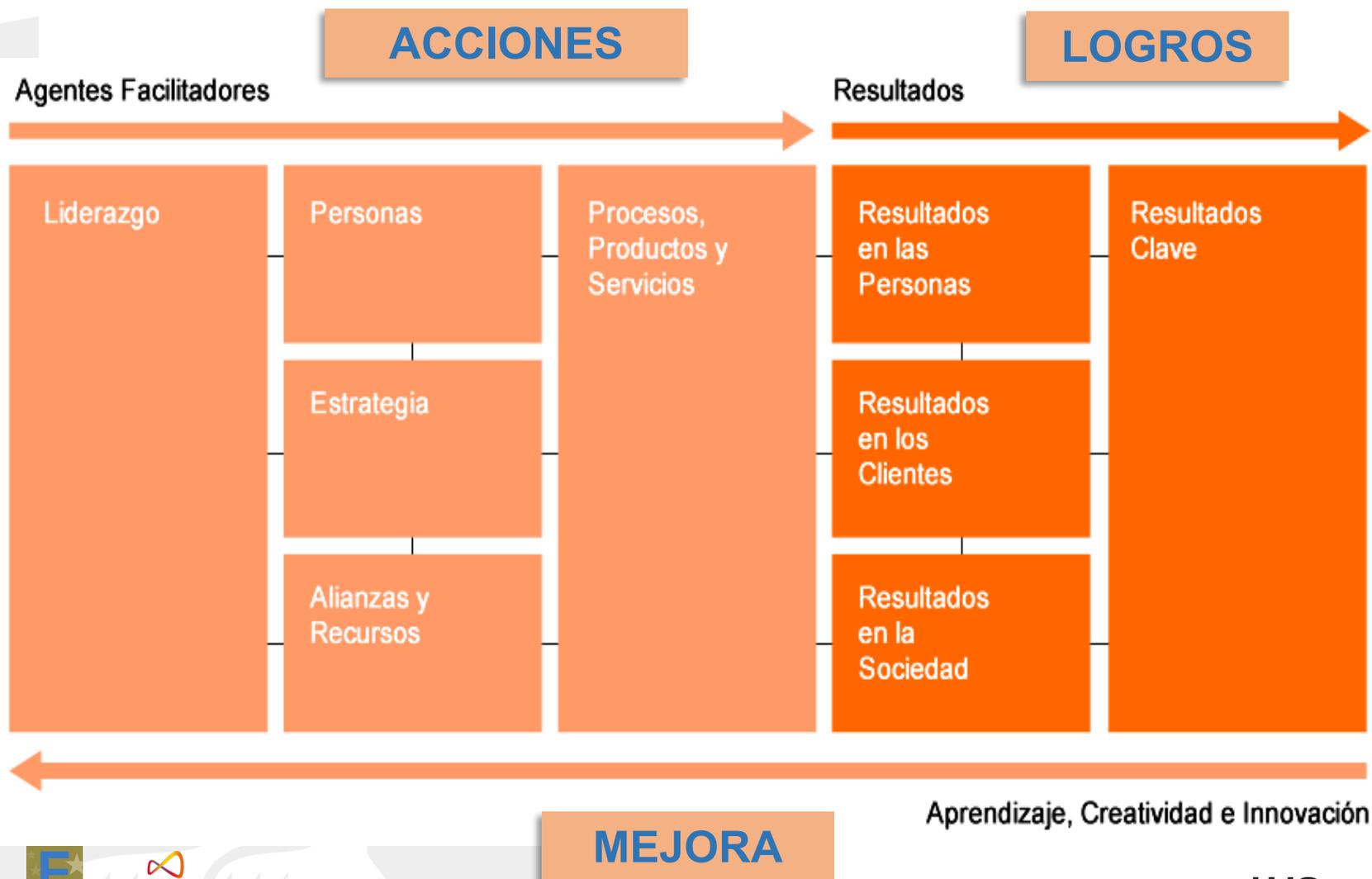
Aumentar tus
Resultados.

Asegurar tu
Sostenibilidad.

¿ QUÉ SE NECESITA?

Modelo EFQM de Excelencia

En la estructura de criterios del Modelo EFQM puede apreciarse:



VARIABLES PARA CONSEGUIR

VOLUNTAD DE HACER

FINALIDAD/PROPOSITO

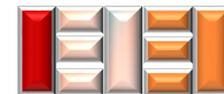
QUIÉN HACE

CON QUÉ HACER

CÓMO HACER

AGENTES FACILITADORES

LIDERAZGO



ESTRATEGIA



PERSONAS



RECURSOS



**PROCESOS/
SERVICIOS**



EVALUAR LO CONSEGUIDO

CRITERIOS RESULTADOS

GRUPOS DE INTERÉS

CLIENTES/USUARIOS
DE SERVICIOS

TRABAJADORES

SOCIEDAD/USUARIOS
EXTERNOS

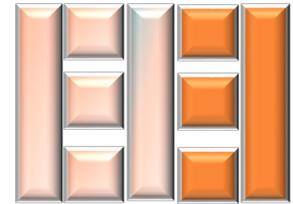
UNIVERSIDAD/
ADMINISTRACIÓN
EDUCATIVA

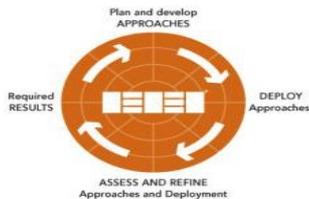
CLIENTES

PERSONAS

SOCIEDAD

CLAVES





Planificar y desarrollar ENFOQUES

Planificar y desarrollar una serie de ENFOQUES que lleven a obtener los resultados requeridos y futuros

RESULTADOS
requeridos

Determinar los RESULTADOS que se quiere lograr como parte de su estrategia

REDER

DESPLEGAR
enfoques

DESPLEGAR los enfoques sistemáticamente para asegurar su implantación

EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR

EVALUAR, REVISAR Y PERFECCIONAR los enfoques desplegados, mediante el seguimiento y análisis de los resultados y en las actividades continuas de aprendizaje

APLICACIÓN DEL ESQUEMA LÓGICO REDER EN RESULTADOS

RESULTADOS



MATRIZ REDER

RELEVANCIA Y UTILIDAD

RENDIMIENTO

ÁMBITO Y RELEVANCIA

INTEGRIDAD

SEGMENTACIÓN

TENDENCIAS

OBJETIVOS

COMPARACIONES

CONFIANZA

APLICAR EL MODELO EFQM

Estrategia

La implantación de modelos de referencia que aporten una visión global e integrada de la gestión.

Despliegue de la Estrategia



UTILIZAR EL MODELO EFQM

Los tres elementos indicados del Modelo lo utilizaremos para realizar **auto-evaluaciones mediante cuestionarios con preguntas clasificadas.**

- Identificar nuestros “puntos fuertes” y las “áreas de posible mejora”.
- Constatar el camino recorrido hacia la Excelencia.
- Decidir la orientación y actuaciones de gestión a seguir para obtener resultados excelentes.
- Analizar nuestra posición respecto a otras universidades.

EVALUACIÓN

Valor de la autoevaluación

Reflexión colectiva sobre la situación actual en la gestión y los resultados, sobre la trayectoria seguida de aprendizaje y mejora y nuestro potencial para continuar progresando.

PROYECTO EFQM EN LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

[Enlace a la página web del proyecto EFQM](#)



UJa Universidad de Jaén

PROYECTO **EFQM**

COMUNICACIÓN Y FORMACIÓN | DESARROLLO DEL PROYECTO | NOTICIAS PROYECTO EFQM

Documentos de Memoria EFQM

Documentos de Autoevaluación

Documentos de Evaluación Externa EFQM

Visitas de Evaluación externa 2017

- CANAL DE COMUNICACIÓN DIRECTA -

A través del siguiente formulario puede expresarnos cualquier idea, opinión, aclaración o sugerencia que considere oportuno sobre el desarrollo del Proyecto EFQM de la Universidad de Jaén. Este formulario es totalmente anónimo, pero si quiere recibir alguna respuesta personalizada, háganos constar su correo electrónico en el campo correspondiente. Los envíos recibidos serán remitidos directamente al Vicerrector de Planificación, Calidad, Responsabilidad Social y Comunicación y al Gerente.

E-mail:

Idea / Opinión / Aclaración / Sugerencia :

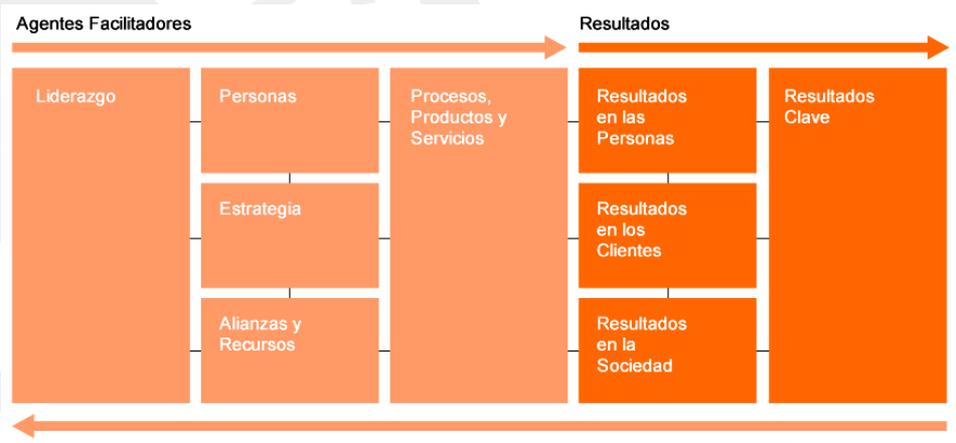
¿ALCANCE DE LA APLICACIÓN DEL PROYECTO EFQM?

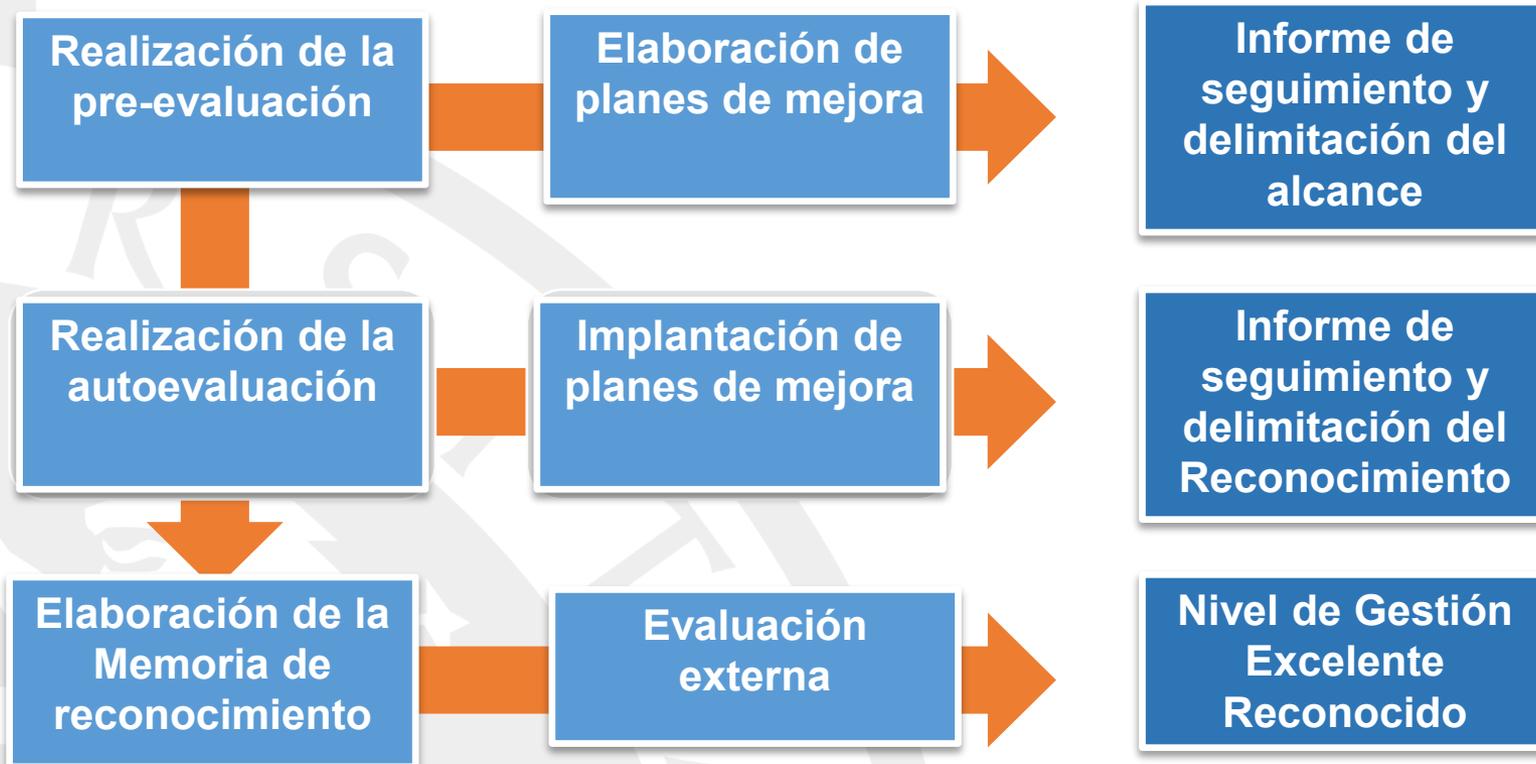
DIRECCIÓN

Las funciones de gestión de las estructuras de Dirección

ESTRUTURAS ORGANIZATIVAS

Las actividades de apoyo a la gestión de las estructuras operativas (Servicios y Unidades).



IMPLANTACIÓN DEL PROYECTO. 2012-14*Resultados***CONTINUIDAD DEL PROYECTO. 2015-6**

Fase de Autoevaluación. 2014

Evaluaciones computadas. Por equipos de Evaluación (DIRECCIÓN Y TECNICOS)

Criterios, subcriterios o grupos	Nº de evaluaciones
Criterio 1	12
Criterio 2	8
Criterio 3	15
Subcriterio 4a - 4b	12
Subcriterio 4c	10
Subcriterio 4d	13
Subcriterio 4e	15
Subcriterio 5a	10
Subcriterio 5b-c-d-e	15
Criterios de resultados (6, 7, 8 y 9)	6

Fase de Autoevaluación. 2016

Evaluaciones Realizadas por Técnicos Especialista SPE.

Criterios, subcriterios o grupos
Criterios de resultados (6, 7, 8 y 9) (Revisión y Actualización de indicadores de resultados)
Evaluación cuestionario agentes facilitadores
Evaluación aplicación Primer Plan de Mejora EFQM

Valoración del Resultado de autoevaluación por Responsables y Dirección.

La auto-evaluación es un proceso de reflexión colectiva e institucional.

MEMORIA EFQM

- Resultado** del proceso de autoevaluación.
- Explicación de la gestión** de la Universidad según el esquema de criterios del Modelo EFQM de Excelencia.
- Cuadro de resultados claves** para los cuatro ámbitos que contempla el Modelo EFQM.
- Conformada a las directrices de elaboración de memoria conceptual.**

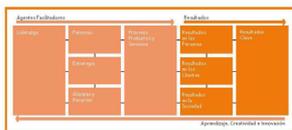
RESULTADOS

2015

	UNIVERSIDAD DE JAÉN	Documento		AENOR
		Revisión	02	
		Fecha	FEB-2015	



Informe de Evaluación



© 1999 EFQM El Modelo es una Marca Registrada de la EFQM

Sello de Excelencia Europea



Dirigido a:
Manuel Parras Rosa
Rector
Universidad de Jaén
Febrero 2015



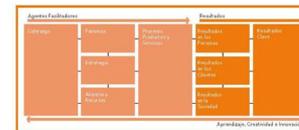
2017



AENOR



Informe de Evaluación



© 1999 EFQM El Modelo es una Marca Registrada de la EFQM

Sello de Excelencia Europea



Dirigido a:
D. Juan GÓMEZ ORTEGA
Rector Magnífico de la Universidad de Jaén
22/05/2017

PLANES DE MEJORA

Valoración Equipo Evaluador Externo: Puntos Fuertes y Áreas de Mejora.

Criterios	Puntos Fuertes		Áreas de mejora	
	2014	2016	2014	2016
Criterio 1. Liderazgo	7	6	7	6
Criterio 2. Estrategia	7	6	8	6
Criterio 3. Personas	6	5	6	7
Criterio 4. Alianzas y Recursos	6	7	5	8
Criterio 5. Procesos, Productos y Servicios	6	7	5	6
Criterio 6. Resultados en los Clientes	6	5	7	6
Criterio 7. Resultados en las Personas	5	5	5	8
Criterio 8. Resultados en la Sociedad	5	5	6	6
Criterio 9. Resultados Clave	5	6	5	7
Total	53	52	54	60

Planes de Mejora. Priorización de las Áreas de Mejora

Priorización de Mejoras. Planes de Mejoras transversales.

Acciones

Impactos
Transversales

Alineamiento
Estratégico

Plan de acción-Mejoras	Criterios	Estrategia
<p>3. Plan de Benchmarking.</p> <p>3.1. Diseñar y desarrollar el Plan de benchmarking, que incorpore la sistemática para su realización en los distintos ámbitos de la gestión y el análisis de sus resultados de eficacia y efectos internos.</p> <p>3.2. Ámbitos: a) Prestación de servicios más innovadores en el ámbito universitario (contraste del valor los servicios que presta la UJA), b) evaluaciones comparativas de los indicadores de rendimiento operativo de los procesos y de los niveles de los compromisos de calidad asociados a la prestación de servicios, c) reforzar la sistemática de evaluaciones comparativas de los indicadores de percepción, resultados clave y rendimientos.</p> <p>3.3. Potenciar la realización de estudios periódicos e informes/estudios de prospectiva del contexto universitario y del entorno, reforzando la información comparativa.</p>	<p>1c. 1e. 2a. 2b. 2c. 3a. Criterio 4 y 5. Criterios resultados</p>	<p>RS31 RS32</p>

Planes de Mejora. Priorización de las Áreas de Mejora

ÁREAS DE MEJORA POR ÁMBITOS DE GESTIÓN (EFQM)

Ámbitos	Plan Mejoras
1. Plan de liderazgo.	2
2. Plan de Innovación.	4
3. Plan de Benchmarking.	3
4. Plan de Revisión y Mejora del sistema de información de los grupos de interés.	5
5. Plan de Revisión y Mejora del sistema de información del rendimiento operativo.	2
6. Plan de Mejora de Gestión y Despliegue Estratégico.	3
7. Plan de Mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.	2
8. Plan de Mejora de la Gestión de las Personas.	7
9. Plan de Mejora de la Gestión de los Recursos.	4
10. Plan de Mejora de la Información y Comunicación.	2
11. Plan de Mejora de la Gestión de los Resultados.	5
Total	39

ANÁLISIS CRÍTICO DE RESULTADOS

ESTRATEGIA: la implantación de modelos de referencia que aporten una visión global e integrada de la gestión.

ACCIÓN ESTRATÉGICA: Implantar como instrumento de evaluación y mejora el modelo EFQM de excelencia.

Ejecución del proyecto de implantación del Modelo EFM de Excelencia en el ámbito de la gestión.

Ejecución de los planes de mejora identificados en el proceso de evaluación según el referente EFQM.

Reflexión colectiva sobre el diagnóstico de situación actual en la gestión y los resultados, sobre la trayectoria seguida de aprendizaje y mejora y sobre nuestro potencial para continuar progresando.

Lo esencial



¿HEMOS IMPLEMENTADO LOS PLANES DE MEJORA?

¿SE ENTIENDE Y PERCIBE ASÍ POR LAS UNIVERSIDADES?

Las Universidades han utilizado el referente EFQM y, fundamentalmente le ha permitido avanzar desde una visión de “somos distintos y especiales” hasta aceptar los “cambios culturales” que requiere la excelencia.

DISTINGUIR ENTRE LA UTILIZACIÓN DEL MODELO EFQM (evaluación, mejora, referente para la gestión) y LAS DECISIONES SOBRE LA PARTICIPACIÓN EN LOS ESQUEMAS DE **RECONOCIMIENTOS**.

¿TENEMOS
NECESIDAD?

¿QUEREMOS Y
SABEMOS
UTILIZARLA?

¿DISPONEMOS Y
COMPRENDEMOS LA
HERRAMIENTA?

¿GENERA
BENEFICIOS-
RESULTADOS?

¿HAY VALOR Y UTILIDAD
PARA TODOS LOS GRUPOS
DE INTERÉS?

VALOR DE
DIFERENCIACIÓN

RECONOCIMIENTO A
NIVEL INTERNO

COMO EVIDENCIA A LA
SOCIEDAD DEL COMPROMISO
POR LA EXCELENCIA

Cuadro de resultados EFQM/cuadro de Mando integral de la Universidad



RESULTADOS

Lo esencial de lo realizado

Reflexión colectiva sobre el diagnóstico de situación actual en la gestión y los resultados, sobre la trayectoria seguida de aprendizaje y mejora y **sobre nuestro potencial para continuar progresando.**

Los retos que suponen las autoevaluaciones, las aplicaciones de los planes de mejora y los mecanismos de reconocimientos y renovaciones externas, favorecen una **cultura de integración de voluntades, esfuerzos, compromisos institucionales, motivación y sentido de pertenencia a la Institución.**

ALGUNAS CONCLUSIONES

En la Universidad de Jaén coexisten los sistemas de calidad de los centros/titulaciones y de las estructuras de apoyo técnico y de servicios con la gestión global mediante el referente EFQM. **CADA UNO APORTA UN ÁMBITO PARA REALIZAR LA MEJORA CONTINUA.**

ISO 9001 nos ha aportado solidez en la gestión y nos facilita aplicar modelos de excelencia. **EFQM ha ampliado e integra todas las áreas y niveles de gestión.**

Los retos: Avanzar en una gestión planificada y en la **integración y alineamiento de los sistemas**, especialmente en la interrelación de datos, Indicadores y resultados.

Una continua pregunta: ¿los sistemas de gestión están favoreciendo que se interiorice entre las personas la cultura de la excelencia?

GRACIAS POR SU ATENCIÓN