

Complemento de Productividad para la Mejora y la Calidad de los Servicios

Estrategias para el 3^{er} Nivel

Miguel Duarte Barrionuevo



Gestión por Procesos

Evaluación del Desempeño

PEUCA

Certificación ISO 14000

Contrato Programa CICE - UCA

Certificación ISO 9001

**Modelo de Financiación para las
UUA 2007 - 2011**

Evaluaciones EFQM

**Satisfacción de las
necesidades y
expectativas de
nuestros usuarios**

Orientación a Resultados

Cartas de Servicio

Mecanismos de participación



¿Que es?

- Un complemento de productividad asociado a la **mejora de la calidad** de los servicios
- Un complemento de productividad asociado a la **consecución de objetivos**
- Un complemento de productividad de **responsabilidad colectiva** en los niveles 1, 2, 3 y parte del 4
- Un complemento de productividad **homogéneo** para todas las Universidades andaluzas

Manifestación escrita del **compromiso** con el desarrollo de los objetivos del Plan Estratégico



Elaborar el **Mapa de Procesos** de la unidad



Definir **Misión y Visión** de la unidad



Colaborar en la elaboración del **Catálogo de Competencias**



2007

1er Nivel

C
C

2007



Universidad de Cádiz



gerencia



Establecer mecanismos de **participación** interna



Documentar los **procesos clave**, realizar el seguimiento de los mismos y establecer indicadores de cumplimiento y/o satisfacción



Diseñar e implementar instrumentos de **medición de expectativas y satisfacción** de los usuarios y del personal



Evaluar según modelo **EFQM** / **Certificar** procesos clave según **ISO 9001:2000**



Colaborar en la elaboración del **Catálogo de Competencias**



Evaluar competencias de los integrantes de la unidad



2º Nivel

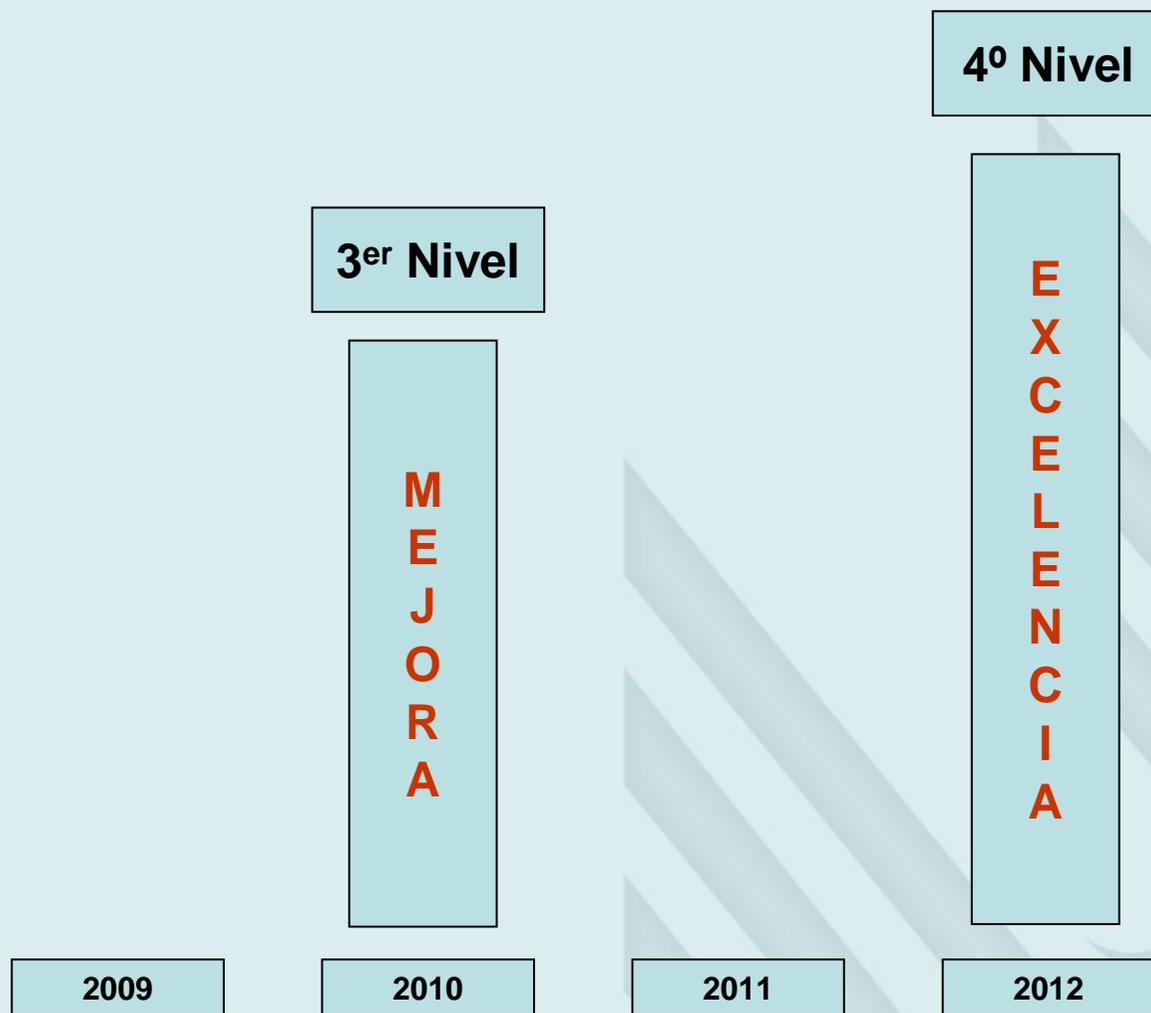
C
A
L
I
D
A
D

2008

2007

2008





Universidad de Cádiz



gerencia



Objetivos 3^{er} Nivel

- ✓ Completar **evaluación modelo EFQM** o certificar el **50% procesos clave según el modelo ISO:9001:2000 - 14000**
- ✓ Elaborar **Manual de procesos – Manual de funciones**
- ✓ Elaborar **Cartas de Servicio** normalizadas – **Cartera de servicios**
- ✓ Implementar **propuestas de mejora**
- ✓ **Mejorar resultados** de los **procesos clave** y de las **encuestas de satisfacción**.
- ✓ **Desplegar el PEUCA** en la unidad - **Refuer**
- ✓ Establecer una **gestión por procesos**

Vías alternativas
para determinadas
unidades

2007

2008

2009

2010



Universidad
de Cádiz



gerencia



✓ 1.- Elaborar **Manual de procesos**

- **Misión**
- **Visión**
- **Valores**
- **Organigrama de la Unidad**
- **Mapa de Procesos**
- **Fichas de Procesos (clave, estratégicos, de apoyo)**
- **Fichas de indicadores**
- **Registros/evidencias de los**
- **Normativa de referencia**

Manual de funciones

✓ 2.- Completar **evaluación modelo EFQM** o certificar el **50% procesos clave según el modelo ISO:9001:2000 - 14000**

- **Ántoevaluación con Perfil**
- **Informe Externo**
- **Plan de Mejora**
- **Manual de Calidad**
- **Auditoria Externa**

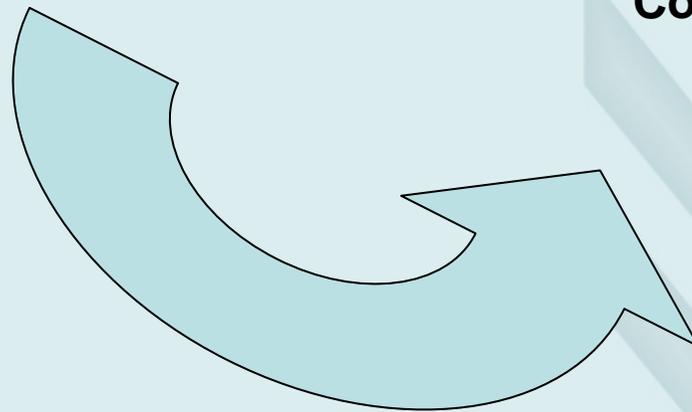
Objetivo 4

- **Memoria de cumplimiento del Plan de Mejora**
- **Plan de Implantación de las No conformidades de las certificaciones ISO**

✓ 3.- Elaborar **Cartas de Servicio** normalizadas

- **Elaborar la carta**
- **Revisar anualmente los indicadores**
- **Validar los valores**

- **Cumplimiento de los Compromisos de servicio**



✓ **5.- Mejorar resultados de los procesos clave y de las encuestas de satisfacción.**

- Seleccionar 2 indicadores de PC (antes del 1 de Noviembre)
- Se remitirá el valor del indicador con una medición o valor previa inicial para conocer el punto de partida
- Se expresara un valor objetivo a conseguir en diciembre de 2009

• **Resultados**

✓ 6.- Despliegue del PEUCA en la unidad

- Planteamiento medio largo plazo de desarrollo de la unidad
- Objetivos y estrategias de la unidad **alineados** con los objetivos del PEUCA (2007-2010)
- Plan Operativo anual

La UEC ha elaborado fichas para la revisión hasta 2009 y propuesta nuevas acciones

➤ EFQM 300+

Reforzar la estructura de coordinación en los Campus



Universidad
de Cádiz



✓ 7.- Establecer una **gestión por procesos**

- Detallar valores de referencia y valores objetivos para los indicadores de los Procesos Clave identificados.
- Auditoria Interna por la IGS
 - Manuales de Procesos
 - Listado de Registros/evidencias
 - Objetivos marcados
 - Medición de los Indicadores
- Revisión por la Dirección de los procesos
 - Plan de Mejora de los Procesos



UCA

Universidad
de Cádiz



Imaginar



Anticipar



Implementar



Evaluar



Crecer

gerencia