

**II EDICIÓN DE LOS PREMIOS DE RECONOCIMIENTO DEL PAS DE LA UCA**

**CONVOCATORIA AL PREMIO A UNA UNIDAD FUNCIONAL POR EL TRABAJO  
DESARROLLADO EN EL AÑO:**

**UNIDAD DE EVALUACIÓN Y CALIDAD**

**MEMORIA RESUMEN**

## 1.1.- CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA UNIDAD

**Misión:** La Unidad de Evaluación y Calidad es un servicio que cuenta con autonomía funcional y dependencia directa del Rector. En cumplimiento de las funciones que le atribuyen los Estatutos de la Universidad, impulsa y desarrolla la política de calidad, aprobada por los órganos de gobierno, en las áreas de docencia, investigación y gestión, colaborando estrechamente con los responsables de los procesos la UCA y centrando sus actividades en: El apoyo y asesoramiento a las certificaciones, acreditaciones o evaluaciones, la gestión de la información y la colaboración con las agencias autonómicas o nacionales así como con el resto de universidades, especialmente las andaluzas.

**Visión:** La Unidad de Evaluación y Calidad aspira a liderar el apoyo a los procesos de mejora continua en la Universidad, basada en la generalización de una Gestión por Procesos que contribuya a satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés de la UCA. Para ello se convertirá en un servicio personalizado, innovador y referente en la Universidad en la Gestión de la Calidad Total.

**Valores:** Disponibilidad, Transparencia, Fomento de la innovación y la mejora, Adaptación a las diferentes situaciones y requerimientos de los nuevos retos de la institución y Profesionalidad.

Partiendo de la MVyV se han definido los factores críticos de éxito de la Unidad y los indicadores asociados, así como los indicadores de eficacia y eficiencia.

Los planes de actuación de la Unidad (planificación estratégica de la UEC) y el Mapa de Procesos son fruto del despliegue de la MVyV.

Todos los procesos de definición y revisión de la MVyV se han realizado conjuntamente por todos los miembros de la UEC. La implicación de las personas en todos los procesos es completa y con responsabilidades perfectamente conocidas y asumidas.

### FACTORES CRÍTICOS DE ÉXITO DE LA UEC

1. Certificaciones o acreditaciones
2. Implantación modelo EFQM
3. Intercambio de experiencias
4. Sistema de información
5. Personal profesional, innovador y bien formado
6. Servicio valorado por su cercanía y utilidad

### Objetivos Estratégicos:

**OBJETIVO GENERAL:** Colaborar con el equipo de Gobierno de la UCA y de los Centros y Unidades Administrativas en alcanzar el máximo nivel de excelencia para la Organización

### Objetivos en base a la MISIÓN Y VISIÓN

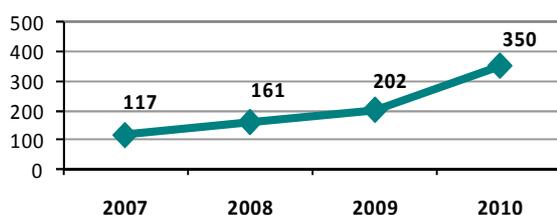
- Global UCA: Colaborar con los órganos de gestión de la UCA en avanzar hacia la “excelencia” con el objetivo de convertirla en referente nacional e internacional. Para ello se generalizará la implantación de Sistemas acreditados o certificados de gestión calidad en todas las unidades docentes y administrativas.
- Académicos: Apoyar el proceso de verificación / seguimiento / acreditación de los Títulos y el SGIC de la UCA.
- Gestión: Promover los procesos de mejora continua, a través de la cultura de la autoevaluación mediante metodologías de EFQM en todas las unidades administrativas.

### Objetivos específicos:

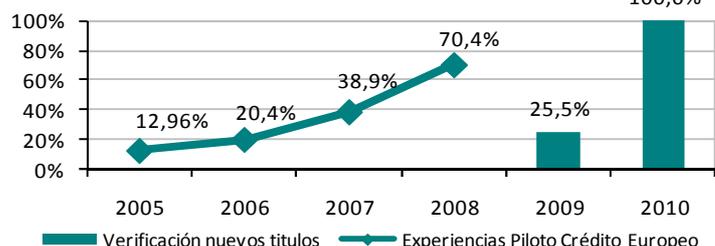
(a) Elaboración de Cartas de Servicios; (b) Desarrollo del Sistema de Información de la UCA; (c) Implantación de un sistema de Gestión por procesos; (d) Implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la UCA (AUDIT); (e) Contratos Programas Junta y Centros/Departamentos UCA; (f) Llevar a cabo los procesos de Encuestas UCA; (g) Implantación ISO 9001 en unidades administrativas y laboratorios; (h) Implantación de un Sistema de Gestión Ambiental en el UCA: Norma ISO 14001; (i) Certificar la Memoria de la Universidad de Cádiz conforme a los requisitos de Sostenibilidad (Global Reporting Initiative GRI -G3) y (j) Mantener y ampliar las Alianzas.

### Resultados Claves del Rendimiento de la Unidad de Evaluación y Calidad

Camino hacia la Excelencia  
Promedio Puntos EFQM Servicios UCA



Verificación de Títulos UCA



Consecuencia del enfoque y despliegue de la estrategia, la UEC establece como resultado clave la promoción del camino hacia la excelencia en la UCA. Hasta el año 2010 se ha evaluado según EFQM el 100% de los servicios UCA. En el Gráfico puede observarse tendencias positivas y sostenidas, a lo largo de los cuatro últimos años, del promedio de la puntuación EFQM de los servicios UCA.

Otro resultado clave, es la verificación de los títulos o grados UCA por medio del programa VERIFICA de ANECA. El proceso de verificación de los nuevos grados presenta un incremento exponencial, cubriendo el objetivo del 100%. La Unidad de Evaluación y Calidad ha participado en la comisión técnica para evaluar las memorias de grado y ha gestionado el programa VERIFICA.

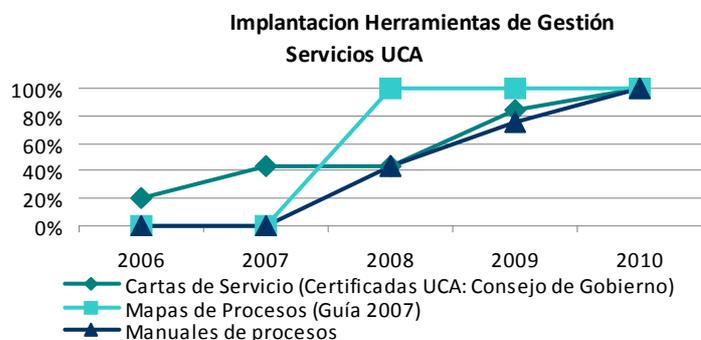
La Tabla muestra las certificaciones y acreditaciones gestionadas a través de la UEC. El avance más significativo ha sido situar el alcance de las últimas certificaciones realizadas a toda la UCA.

Año	Certificación	Nº	Alcance
2010	ISO 14001: SGA; ISO 9001: Planificación docente; Memoria 2009-2010 de Sostenibilidad GRI Nivel B+; Certificación ANECA SGIC	4	UCA
	ISO 9001: Procesos de Unidad de Apoyo a Órganos de Gobierno	1	

En los últimos años (desde 2007) la UEC ha sido responsable del seguimiento y elaboración de la memoria del contrato programa de la UCA con la Junta de Andalucía, cumpliendo los plazos establecidos en todos los casos y logrando el 100% de la financiación condicionada a la consecución de los objetivos establecidos en el mismo. Además, la UEC se ha responsabilizado del análisis y gestión de los contratos programa de los Centros y Departamentos con la UCA, suscrito con el 100% de éstos. Destaca la evolución del Sistema de Información [proceso clave] y el incremento de datos e indicadores validados y publicados en el mismo. Pasando de un 19% en 2008, a un 48% en 2010.

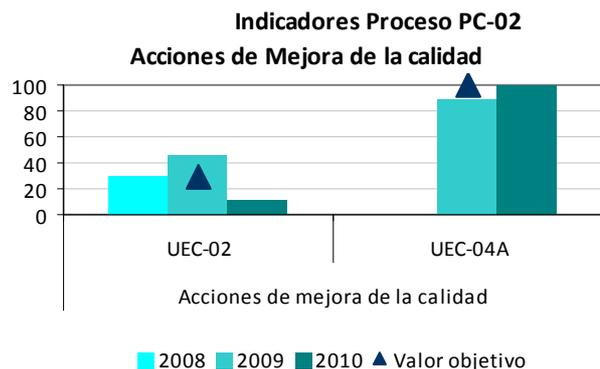
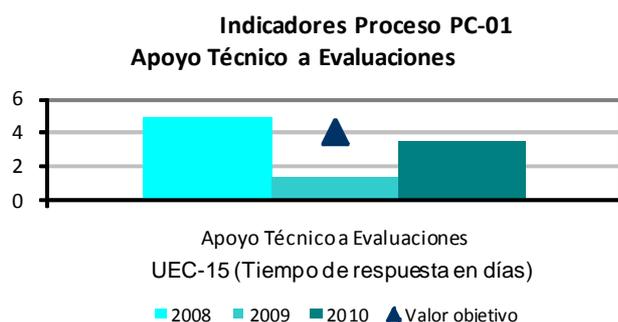
Títulos (58 LRU + 10 Grados + 29 Máster)	100%
Centros (15)	100%
Departamentos (47)	Objetivo 2011
Unidades Administrativas	Objetivo 2011

El Gráfico muestra la evolución positiva y sostenida de la implantación de Cartas de Servicios UCA, Manuales y Mapas de procesos. Los objetivos se han cumplido en el 100% de los años según lo planificado.

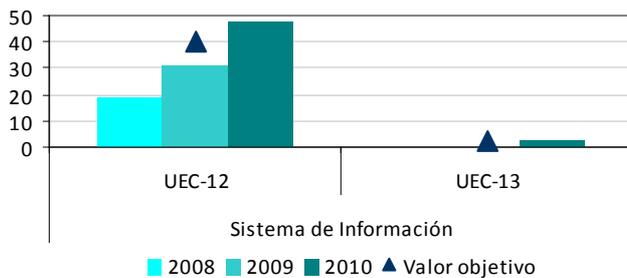


### Indicadores Clave del Rendimiento de la Unidad de Evaluación y Calidad

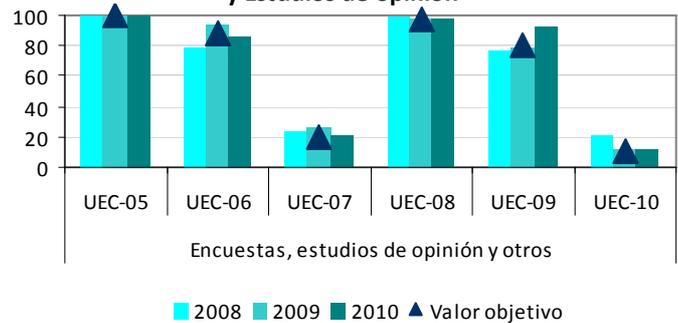
En 2008 la UEC comenzó la implantación de un Sistema de Gestión por Procesos. Todos estos indicadores segmentados según procesos claves se encuentran documentados en el Manual de Procesos de la UEC [Ver descripción de códigos de los indicadores en el Apéndice anexo a la presente memorial]



**Indicadores Proceso PC-04  
Sistema de Información**

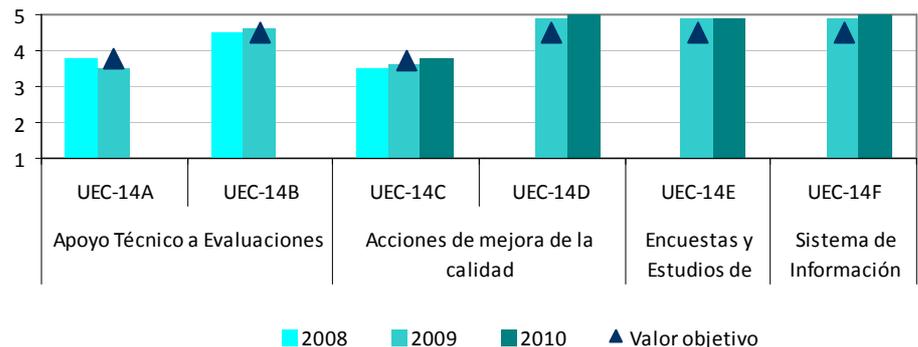


**Indicadores Proceso PC-03 Encuestas y Estudios de opinión**



En más del 80% de los indicadores de los procesos clave de la UEC, se cumple el objetivo de mejora propuesto para cada año, mostrando unas tendencias positivas y sostenidas en el período 2008-2010. Estos resultados evidencian su alineación con los objetivos estratégicos y específicos de la UEC.

**Grado de Satisfacción usuarios con los Procesos Clave UEC**



## 1.2.- INTERES, ESFUERZO Y DEDICACIÓN

El interés, esfuerzo y dedicación del personal de la Unidad de Evaluación y Calidad se ha visto reflejado en la consecución de sus objetivos y en la participación activa que todo el personal tanto en los procesos internos de la UEC, así como otros procesos significativos de la Universidad.

La UEC ha participado en grupos de mejora, impulsando un proceso continuo de aprendizaje e innovación. La asignación de responsabilidades y empowerment del personal de la UEC permite que cada persona en su ámbito de liderazgo, participe en grupos de mejora internos o externos, en el marco de la universidad o con los principales aliados (por ejemplo, Unidades de Calidad de otras Universidades Andaluzas). Con todo esto, la UEC ha promovido una mayor implicación y compromiso por parte de las personas.

La participación del personal en estos distintos Grupos de mejora se encuentra relacionada con su implicación y responsabilidad en los procesos. Algunos de ellos son: la comisión técnica sistema de información (Sistema de Información), la comisión técnica del contrato programa con centros y departamentos (Sistema de Información), la comisión del Complemento de productividad (acciones de mejora de la calidad), la Comisión Técnica para la implantación de la ISO 14001 y la Comisión ISO 14001 (acciones de mejora de la calidad), Comisión para el diseño del Plan Integral de Sostenibilidad de la UCA, Comisión técnica de Proyectos de Innovación Docente UCA etc.. Otros grupos de mejora en los que participa de forma conjunta todo el personal de la UEC son: elaboración de la Carta de Servicios, elaboración Manual de procesos, elaboración de la Planificación y presupuesto anual, etc.

Los resultados de la evaluación de competencias del personal de la Unidad de Evaluación y Calidad en los años 2008 y 2010, ponen de manifiesto de nivel competencial de todos ellos en la competencia genérica *Compromiso*.

## 1.3. - NIVEL DE IMPACTO EN LAS LÍNEAS ESTABLECIDAS EN EL PEUCA (Y PLAN DE ACTUACIÓN UCA).

La Universidad de Cádiz, en los últimos años, ha tenido que hacer frente a nuevos retos tales como la adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior, con la elaboración del nuevo mapa de títulos y modelo de gestión docente, un nuevo modelo de financiación de las Universidades Públicas Andaluzas, iniciado en 2007, con el nuevo Contrato programa (financiación condicionada a resultados) y el acuerdo sobre el Complemento de productividad del PAS de las Universidades Públicas Andaluzas, todo ello en el marco del Plan estratégico de la UCA.

En respuesta a estos requerimientos, la Unidad de Evaluación y calidad ha impulsado diferentes proyectos de impacto en la UCA

Reto UCA	Actuación / Proyectos UEC	Líneas Estratégicas PEUCA / Plan de Actuación PA
Proceso Académico: Nuevos títulos (iniciado en 2005)	(a) Desarrollo e Implantación del Sistema de Garantía de Calidad de la UCA (AUDIT) en todos los centros. EL SGIC cuenta con una revisión y dos versiones. Certificación por ANECA del SGIC en todos los centros UCA (b) Desarrollo del Sistema de Información UCA: cuadros de mando títulos (c) Diseño del programa DOCENTIA para evaluación de la actividad docente, liderado por la UEC (Grupo UUPPAA para el diseño y estudio piloto) (d) Gestión del VERIFICA, para verificación memorias nuevos títulos	PEUCA 3.1.1 Definir el mapa global de procesos académicos de la UCA con impacto directo sobre la enseñanza, e identificar los puntos que limitan la calidad de nuestro funcionamiento y de los servicios académicos. 3.1.14 PEUCA 7.1.1 Definir, difundir e implantar un modelo de calidad docente 7.1.5; 7.1.6 PEUCA 7.2.1 Establecer mecanismo de medida de satisfacción del usuario anualmente. PA 1.10 Atención, Seguimiento y Mejora Docente PA 9.60 Desarrollo e implementación de nuevas aplicaciones para gestión
Modelo de financiación de las UUPPAA (iniciado en 2007)	(a) Contratos Programas Junta (b) Contrato Programa con Centros y Departamentos UCA (adaptación del modelo de financiación a centros y departamentos) (c) Desarrollo del Sistema de Información	PEUCA 2.3.2 Utilizar por norma los contratos programa como instrumento de estímulo de la actividad de los centros, departamentos y servicios. 2.3.4 PEUCA 3.1.14 Sistematizar y poner en marcha el, estudio globalizado e individualizado de títulos y asignaturas de las causas de fracaso e índices de permanencia elevados. PEUCA 6.1.3 Poner en marcha, validar y mejorar el Sistema de Información para la Dirección. 6.1.7 PEUCA 7.2.2 Establecer mecanismos de medida de los resultados en docencia e investigación PEUCA 11.1.1 Promover el cambio en el modelo de financiación de las Universidades Andaluzas.... PA 1.10 Atención, Seguimiento y Mejora Docente PA 9.60 Desarrollo e implementación de nuevas aplicaciones para gestión PA11. Contratos Programa con Centros y Departamentos
Proceso de Gestión: Complemento de productividad (iniciado en 2007)	Planificación de los compromisos relacionados con Evaluación y Calidad (b) Diseño e Implantación de un sistema de Gestión por procesos en las Unidades Administrativas (c) Elaboración de Cartas de Servicios (d) Apoyo Evaluación EFQM unidades administrativas (Asesoramiento técnico y formación) (e) Apoyo Certificación ISO 9001: 2008 del proceso de Planificación docente y la Unidad de apoyo a órganos de gobierno	PEUCA 2.2.4 Extender la formación en gestión de calidad a todo el personal UCA. PEUCA 5.16 Implantar y desarrollar un modelo de gestión por procesos en todos los servicios de la UCA y elaborar manual de procesos en todas las unidades. PEUCA 2.3.7 Hacer extensiva la participación en los procesos de evaluación a la mayor parte de miembros de la comunidad. PEUCA 7.1.3 Elaborar cartas y carteras de servicios. PA 9.70 Plan de Implementación de la Gestión por Procesos y de su Mejora
Liderazgo Social (iniciado en 2009)	(a) Coordinación Técnica de la Implantación y certificación de un Sistema de Gestión Ambiental en el UCA: Norma ISO 14001 (b) Liderazgo y Coordinación Técnica de la Certificación de la Memoria de la Universidad de Cádiz conforme a los requisitos de Sostenibilidad (GRI) B+. (c) Impulso y Seguimiento del Buzón de Atención al Usuario (Premio Telescopi 2009)	PEUCA 1.1.4 Definir políticas que apuesten por el ahorro y la eficiencia, así como respeto al medio ambiente PEUCA E.10 Mejorar la imagen de la UCA. 10.1.8 PEUCA 5.1.5 Crear un buzón único y virtual de quejas y peticiones de nuevos servicios y recursos. PA 6.10 Compromiso Ambiental. Plan Integral de Sostenibilidad PA 10 Plan integral de imagen y comunicación. Memoria.

**Principales resultados 2010-2011:**

Entre los principales resultados se encuentran con relación a los proyectos desarrollados: (a) la Certificación por ANECA del SGIC a todos los centros UCA; (b) las Certificaciones ISO 9001:2008 del proceso de planificación docente y los procesos relacionados con la Unidad de Apoyo al Equipo de Gobierno; (c) Verificación del 100% de las memorias presentadas; (d) El 100% del PAS ha alcanzado el tercer nivel del complemento de productividad con el apoyo de la UEC; (e) 100% de los títulos y centros con cuadros de mando; (f) Validación de la memoria

2009/10 conforme a los requisitos de Sostenibilidad (GRI) nivel B+ (incluida en GRI)- (g) Obtención del Sello de Excelencia Europea 300+.

#### 1.4.- IMPACTO EN LA SOCIEDAD Y EN LOS RESULTADOS DE LA UNIVERSIDAD:

Seguidamente se detallan líneas de actuación llevadas a cabo por la UEC con impacto en la sociedad y en los resultados de la Universidad, como son:

- **Apertura del Buzón de Atención al Usuario de la UCA, a la sociedad:** La coordinación del Buzón es responsabilidad de la UEC. EL BAU permite presentar una sugerencia por este medio para cualquier ciudadano que desee colaborar con la política de mejora continua de la UCA
- **Reconocimientos externos de la UEC:** (a) Participación en la obtención del 1º Premio al "Buzón de Atención al Usuario de la UCA" a las Mejores Prácticas de Dirección y Gestión Universitaria del Telescopi CUDU; (b) Ha organizado cuatro ediciones nacional de las Jornadas de Excelencia en la Gestión Universitaria, con gran interés de los participantes; (c) Ha obtenido felicitaciones expresas del Centro Andaluz de Excelencia en la Gestión por la colaboración de personal, de trabajadores de Dephi por la formación impartida y del Club de Excelencia en Gestión, por la participación en el grupo de trabajo "Adaptación del cuestionario Perfil al ámbito de los servicios universitarios"; (d) Obtención del Sello de Excelencia Europeo 300+.
- **Certificaciones y acreditaciones:** La UEC ha participado en la verificación del 100% de los grados y Máster (23) que se imparten la UCA. Este hecho es de gran importancia, habida cuenta de que con el nuevo Espacio Europeo de Educación Superior todos los estudios universitarios deben ser previamente verificados por ANECA. Con este hecho, la UCA ha aumentado considerablemente los grados que imparte lo que supone una mayor diversidad de estudios en el tejido social de la provincia de Cádiz.
- **Responsabilidad Social:** Desde el curso 2007-2008, existe una participación activa del Sistema de Información (proceso clave de la UEC) en la elaboración de la Memoria de Responsabilidad Social de la UCA. En el curso 2009/10, la memoria ha sido verificada, por una entidad externa conforme a los requisitos y principios establecidos por la Guía de Reporting en Sostenibilidad en su versión G-3 de Global Reporting Initiative (GRI), con el nivel de aplicación B+, siendo la única universidad del mundo con este nivel de aplicación, chequeado por GRI. La UEC, junto con el Vicerrectorado de Planificación y Calidad, han liderado esta iniciativa y participado activamente en la preparación y desarrollo del proceso de verificación y chequeo de la memoria.
- **Implantación del Sistema de Gestión Ambiental de la UCA (ISO 14001: 2004):** La UEC es la Coordinadora Técnica del Proyecto de Implantación del Sistema de Gestión Ambiental de la UCA (SGA-UCA) según norma ISO 14001:2004. En febrero de 2011 se ha obtenido la certificación ISO 14001:2004, con alcance a toda la UCA, siendo una de las pocas universidades europeas con esta distinción.
- **La organización anual de las Jornadas de Excelencia en la Gestión Universitaria:** La UEC, con el respaldo de la Universidad de Cádiz, ha organizado y liderado, desde el año 2007, las Jornadas de Excelencia en la Gestión Universitaria, en colaboración con el Club Excelencia en Gestión, la Universidad de Burgos y la Universidad de Murcia. Estas Jornadas han sido valoradas positivamente por los asistentes, cuyo número ha sido sostenido, incrementado el número de instituciones participantes.
- **Noticias en la Web pública UCA:** El año 2010 fue especialmente relevante para la UEC contabilizándose 5 notas de prensa, y son: (1) ANECA certifica el Sistema de Garantía de Calidad de las titulaciones de la UCA (2) Certificación Norma ISO 14001: 2004 al Sistema de Gestión Ambiental de la UCA: (3) Organización de las IV Jornadas de Excelencia en Gestión Universitaria (4) Colaboración con la certificación de Calidad ISO 9001:2008 de Planificación Docente; (5) Premio BAU de la Cátedra Unesco de la U. Politécnica de Cataluña.
- **Participación en evaluaciones externas u otras actividades con impacto en la sociedad:** En el último año, cabe destacar: (a) Participación en el Comité de Expertos evaluación previa de Títulos Oficiales y Títulos propios de la Universidad de las Palmas de Gran Canaria a petición de la Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria; (b) Participación en los comités o auditoria internas ISO 9001:2008, Sistema de Gestión de Calidad e ISO 14001:2004, implantadas en procesos, servicios y laboratorios de la Universidad;(c) Participación en foros y congresos dentro y fuera de la organización, y (d) Participación en Proyectos de Cooperación Internacional.

**APÉNDICE:**Descripción de los Indicadores de los Procesos Claves de la UEC:

- UEC02:..... Promedio de horas de Formación impartida por el personal de la Unidad de Formación y Calidad
- UEC-04A: ... Cumplimiento plan de actuación (Cartas de Servicios)
- UEC-05: ..... Envío de informes de docencia
- UEC-06: ..... Encuestas de asignaturas
- UEC-07: ..... Tasa de respuesta a las encuestas de satisfacción general
- UEC-08: ..... Grado cumplimiento muestra en la encuesta de egresados
- UEC-09: ..... Profesorado encuestado
- UEC-10: ..... Incidencia en el proceso de encuestación
- UEC-12: ..... Datos e indicadores en red
- UEC-13: ..... Cuadros de mando editados por grupo unidades
- UEC-14a: .... Satisfacción Comités de Evaluación (Interno)
- UEC-14b: .... Satisfacción Comités de Evaluación Apoyo Técnico (Externo)
- UEC-14c: .... Satisfacción actuaciones Unidad (Cartas de Servicios)
- UEC-14d: .... Satisfacción actuaciones Unidad Acciones mejora (CAU)
- UEC-14e: .... Satisfacción actuaciones Unidad Encuestas (CAU Encuestas y Estudios)
- UEC-14f: ..... Satisfacción actuaciones Unidad Sistema Información (CAU)
- UEC-14g: .... Grado de satisfacción con la formación/talleres sobre SGIC-UCA (PC02)
- UEC-14h: .... Grado de satisfacción con la formación sobre calidad impartida por personal de la Unidad. (PC02)
- UEC-15: ..... Cumplimiento de los plazos del tiempo de respuesta a una solicitud de servicio