

IV JORNADA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA EL PAS DE LA UNIVERSIDAD DE CÁDIZ



UCA

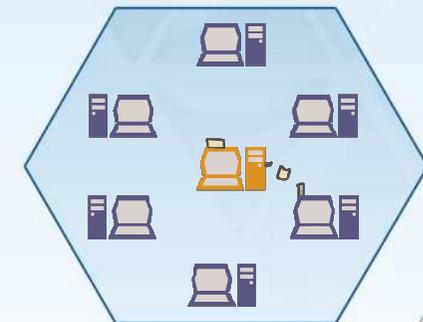
Universidad
de Cádiz

Calidad y Excelencia en la UCA: 2007-2011

Cádiz, junio 2011
Juana Álvarez Delgado

Certificaciones ISO y Evaluaciones EFQM

Experiencias en la Universidad de Cádiz



La prehistoria ...



Lo ejecutado ...



La continuación ...

El complemento de Productividad

- *“El objetivo de este acuerdo es facilitar los procesos de acreditación institucional en el entorno del Espacio Europeo de Educación Superior, en especial los aspectos propios de la gestión de las actividades universitarias.*
- *Con su aplicación se pretende valorar e incentivar, con la máxima objetividad, la contribución del PAS a la mejora continua de los servicios, así como el especial rendimiento, la actividad extraordinaria, el interés y la iniciativa con el que PAS de las UU.AA. desempeñen sus funciones.”*

Niveles organizativos

- EFQM: desde Autoevaluación hasta +300
- ISO: desde certificación de alguno de los proceso clave hasta certificación todos los procesos clave

La inaplicabilidad

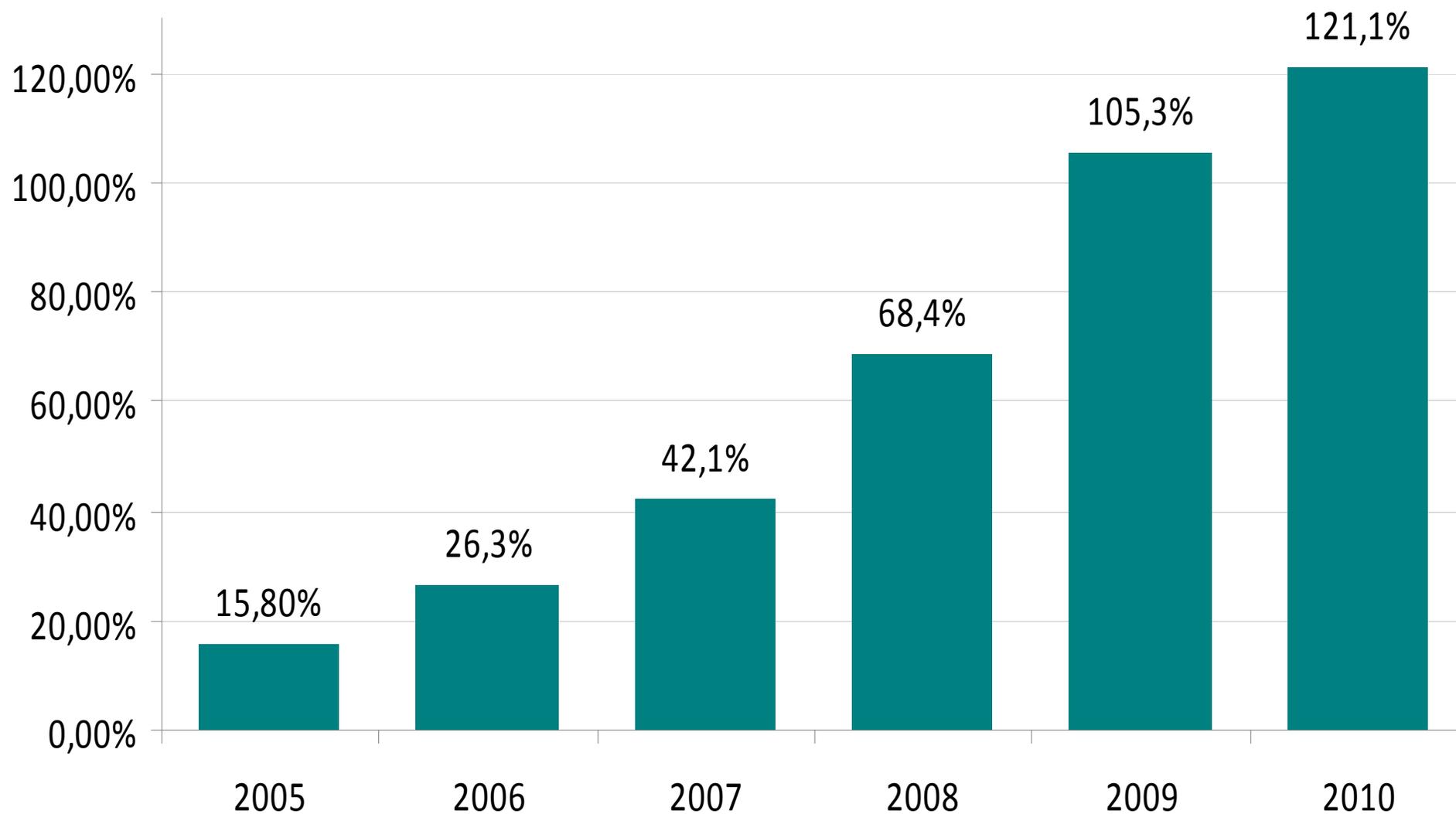
- *“....conjuntos de unidades resultantes de la consideración global de varias de ellas (vinculadas funcionalmente) cuando por su dimensión individual no pudieran desarrollar las tareas contempladas en este acuerdo”*

Unidad	Sistema Gestión	Unidad	Sistema Gestión
Alumnos	EFQM	G. Ord. Académica	ISO 9001 PLANIFICACION DOCENTE
Admón. Campus (4)	EFQM	Gestores Dptos.	
Deportes	EFQM	Gestores Decanatos	
Auditoría	EFQM	RR.II.	EFQM
Economía	EFQM	Posgrado	EFQM
Infraestructuras	EFQM	Ext. Universitaria	EFQM
Personal	EFQM	Publicaciones	EFQM
Bibliotecas	EFQM	Prevención	ISO 14001
Informática	EFQM	Técnicos T. y Lab.	ISO 14001
Vic. Investigación	EFQM	Oficina Verde	ISO 14001
U. Ev. y Calidad	EFQM		
Cultivos Marinos	ISO		
S. Embarcaciones	ISO 14001	Unidad de apoyo a Órganos de Gobierno	ISO 9001

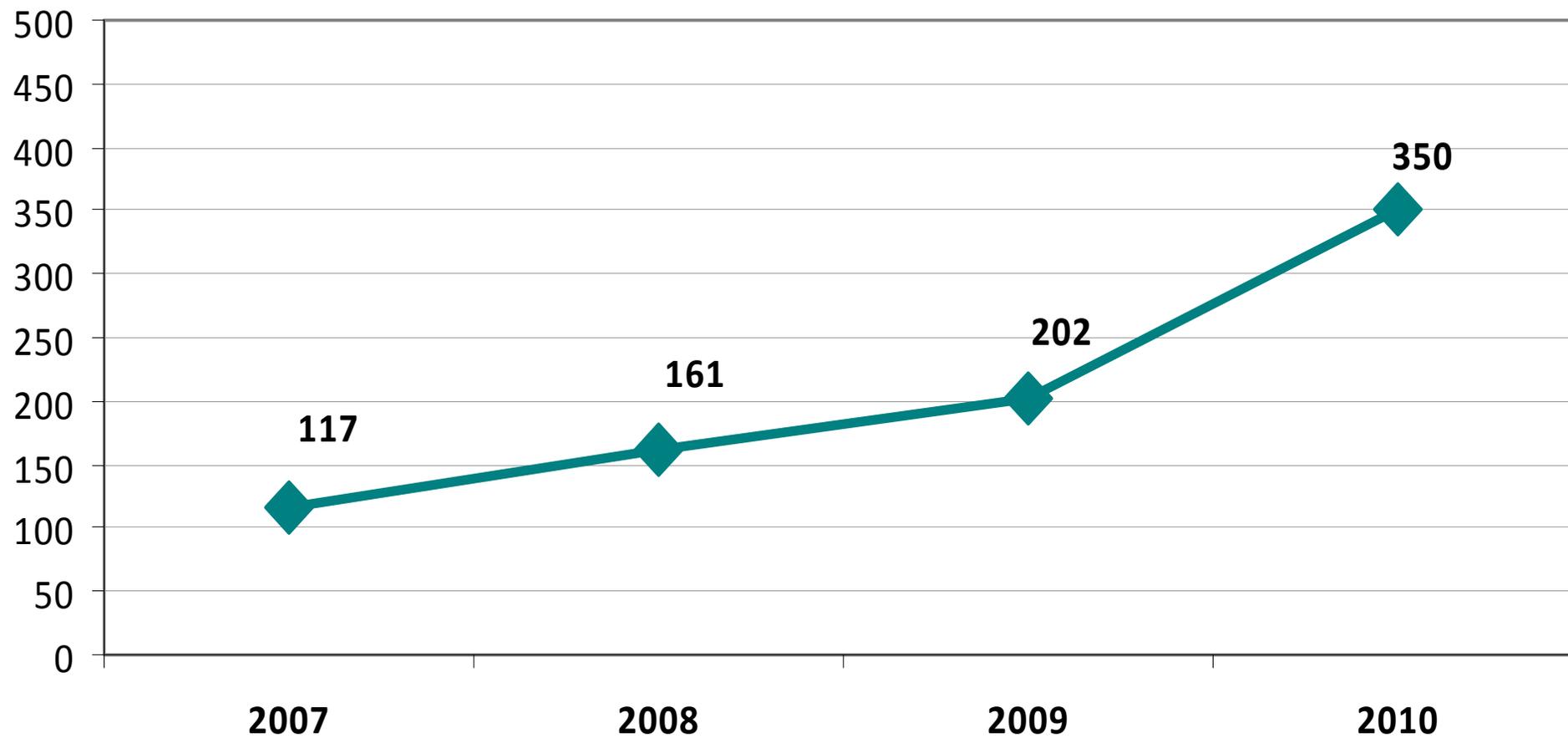
El por qué de algunas decisiones ...

- Las posibles certificaciones ISO no debían contribuir a aumentar las barreras entre Servicios, sino abarcar alcances de procesos transversales que englobasen a varios Servicios:
 - **ISO Planificación Docente:** Gabinete de Ordenación Académica, Gestores de Departamentos, Gestores de Centros, Administraciones de Campus.
 - **ISO Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno:** Gabinete del Rector, Gabinete de Comunicación, Secretarías de Vicerrectores, Secretaría General, Gabinete de Gerencia, Defensor Universitario y Consejo Social
 - **ISO 14001 UCA:** Técnicos de Talleres y Laboratorios, Oficina Verde y Servicio de Prevención

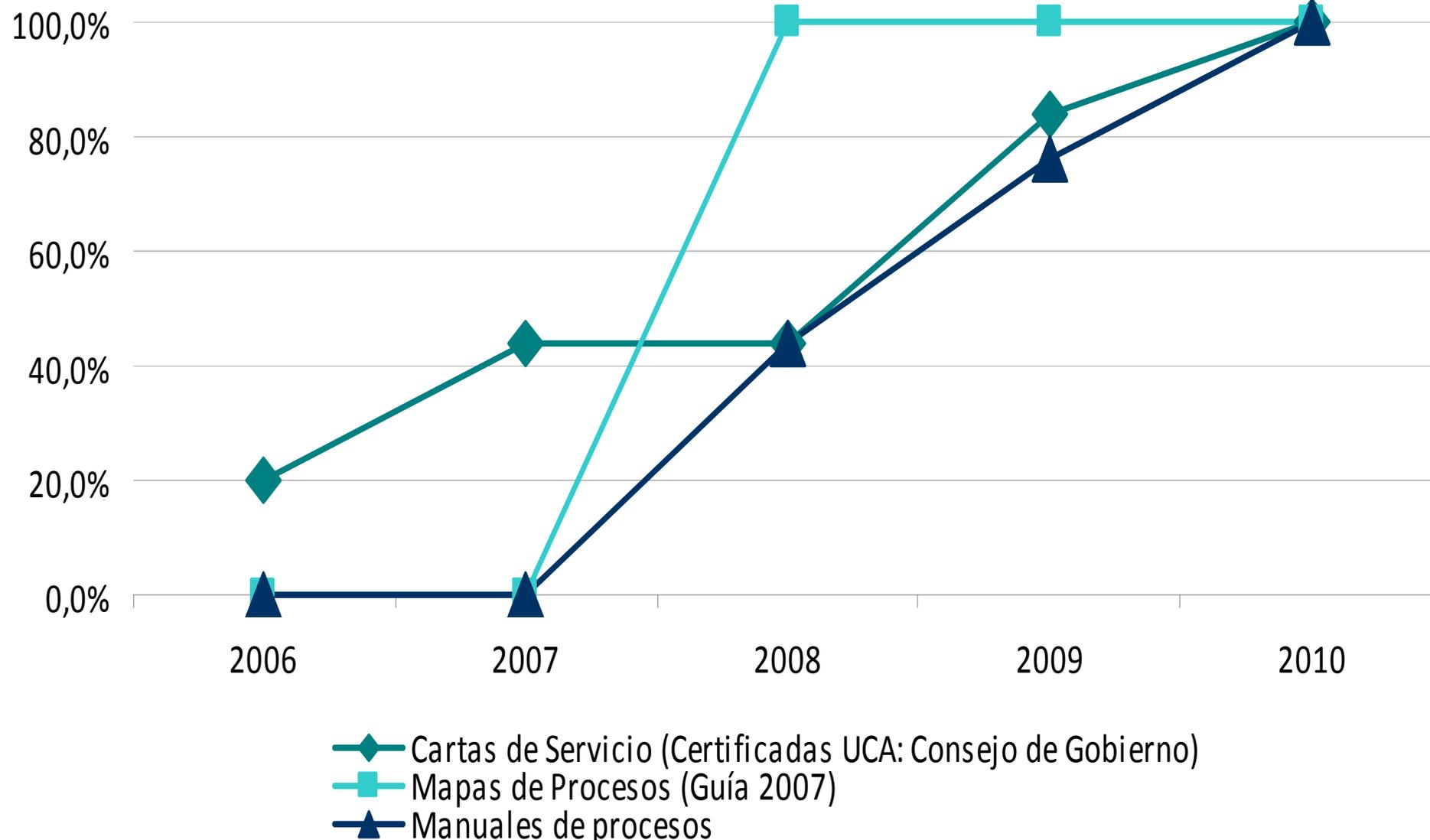
Evolución de la evaluación EFQM Servicios UCA



Camino a la Excelencia Promedio Puntos EFQM Servicios UCA



Implantación Herramientas de Gestión Servicios UCA



La actualidad ...

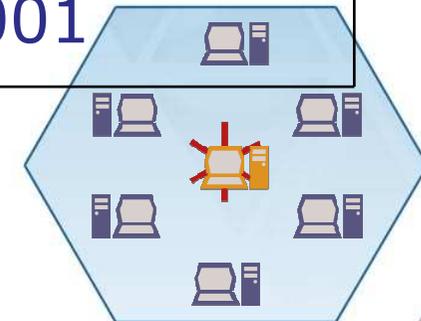
Unidad de
Evaluación y
Calidad



Unidades funcionales	EFQM	
Área de Deportes	2011	300+
Biblioteca	2006	400+
Servicio de Extensión Universitaria	2011	300+
Unidad de Evaluación y Calidad	2011	300+

La actualidad

Unidades funcionales	ISO
Unidad Apoyo a Órganos de Gobierno	9001
Cultivos Marinos	9001 14001
Planificación Docente	9001
Universidad de Cádiz	14001



La actualidad ...

Unidades funcionales	<u>En proceso</u>
Procesos Económicos	ISO 9001
Biblioteca	EFQM 500+
Servicios Centrales de Ciencia y Tecnología	ISO 9001

El entorno inmediato

Unidad de
Evaluación y
Calidad



Universidades Andaluzas		
Internacional de Andalucía	Toda la Universidad	EFQM Autoevaluación 300+
Málaga	OTRI	ISO 9001
	Secretariado Deporte Universitario	EFQM 300+
	Àrea de Admón y Servicios	EFQM 200+
Pablo de Olavide	Todos los Servicios	ISO 9001
	Centro de Informática y Comunicaciones	ISO 20000

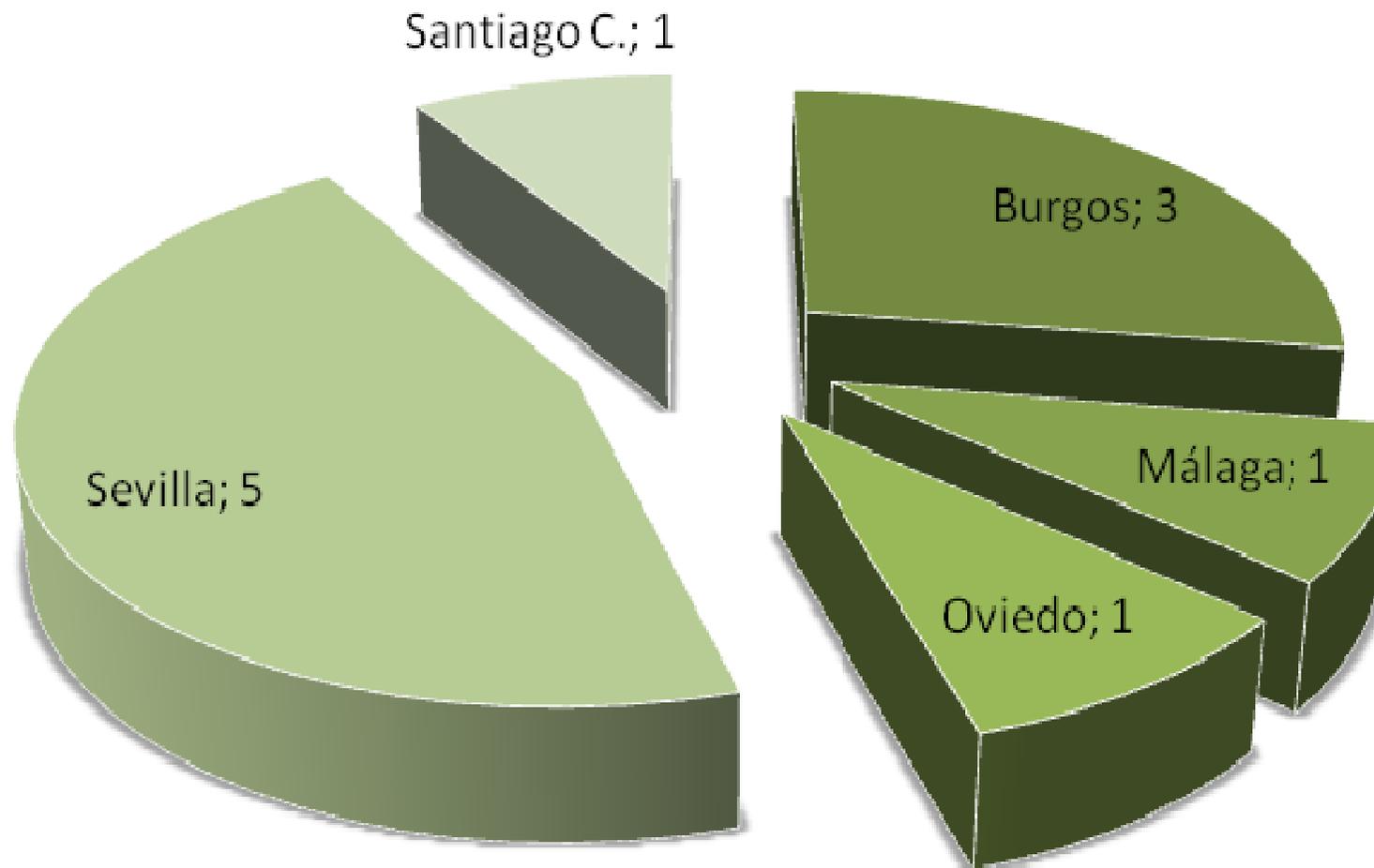
Universidades Andaluzas		
Jaén	OTRI	ISO 9001
	Biblioteca	ISO 9001
	Servicio Deportes	ISO 9001
	Sistema Integrado de Gestión de la Calidad de los Servicios y Unidades Administrativas	ISO 9001
Granada	36 Unidades funcionales creadas	ISO 9001
	Universidad	ISO 14001
	Biblioteca	EFQM 400+

Universidades Andaluzas		
Sevilla	Colegio Mayor Hernando Colón	EFQM 200+
	Biblioteca General	EFQM 300+
	Dirección de Recursos Humanos	EFQM 300+
	Servicio de Informática y Comunicación	EFQM 300+
	Servicio de Actividades Deportivas	EFQM 400+
	Centro de Formación Permanente	EFQM 400+
	Servicio de Prácticas en Empresa	ISO 9001

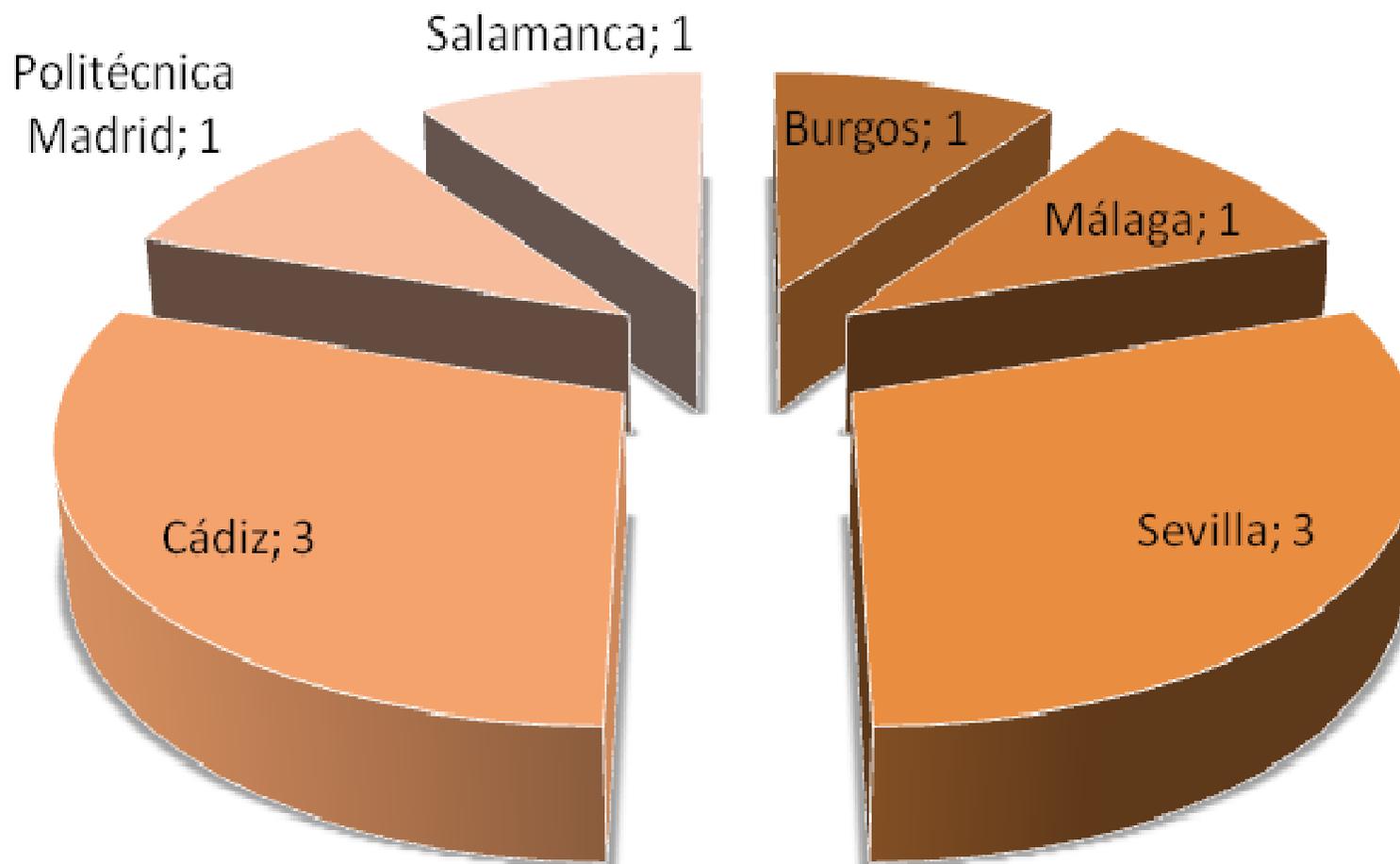
Universidades Andaluzas		
Almería	Servicio de Gestión Académica de Alumnos	ISO 9001
	Servicio de Información y Gestión Administrativa de Alumnos	ISO 9001
	Área de Apoyo a la Investigación, Docencia y Aulas	ISO 9001
	Servicio de Biblioteca Universitaria	ISO 9001
	Servicio de Deportes	ISO 9001
	Servicio de Gestión de la Investigación	ISO 9001
	Editorial Universidad de Almería	ISO 9001

Universidades Andaluzas		
Almería	Servicio de Ordenación Docente, Planes de Estudio, Formación Continua y Registro	ISO 9001
	Servicio Universitario de Empleo	ISO 9001 EFQM 400+
	Servicio de Planificación y Organización Administrativa	ISO 9001
	Unidad de Calidad	ISO 9001
	Unidad de Extensión Cultural	ISO 9001
	Área Dd Relaciones con la Sociedad del Consejo Social	ISO 9001

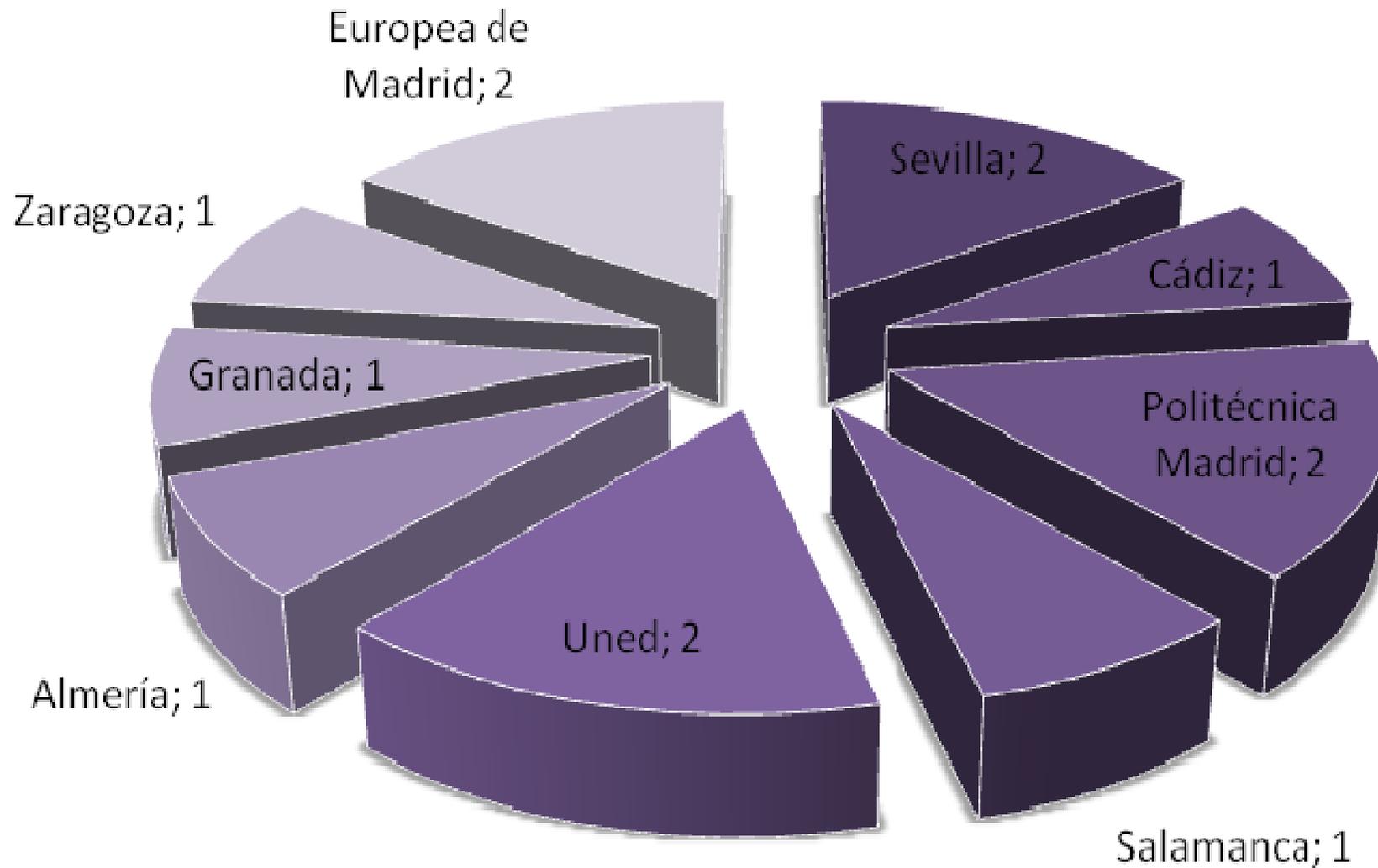
Reconocimientos 200+



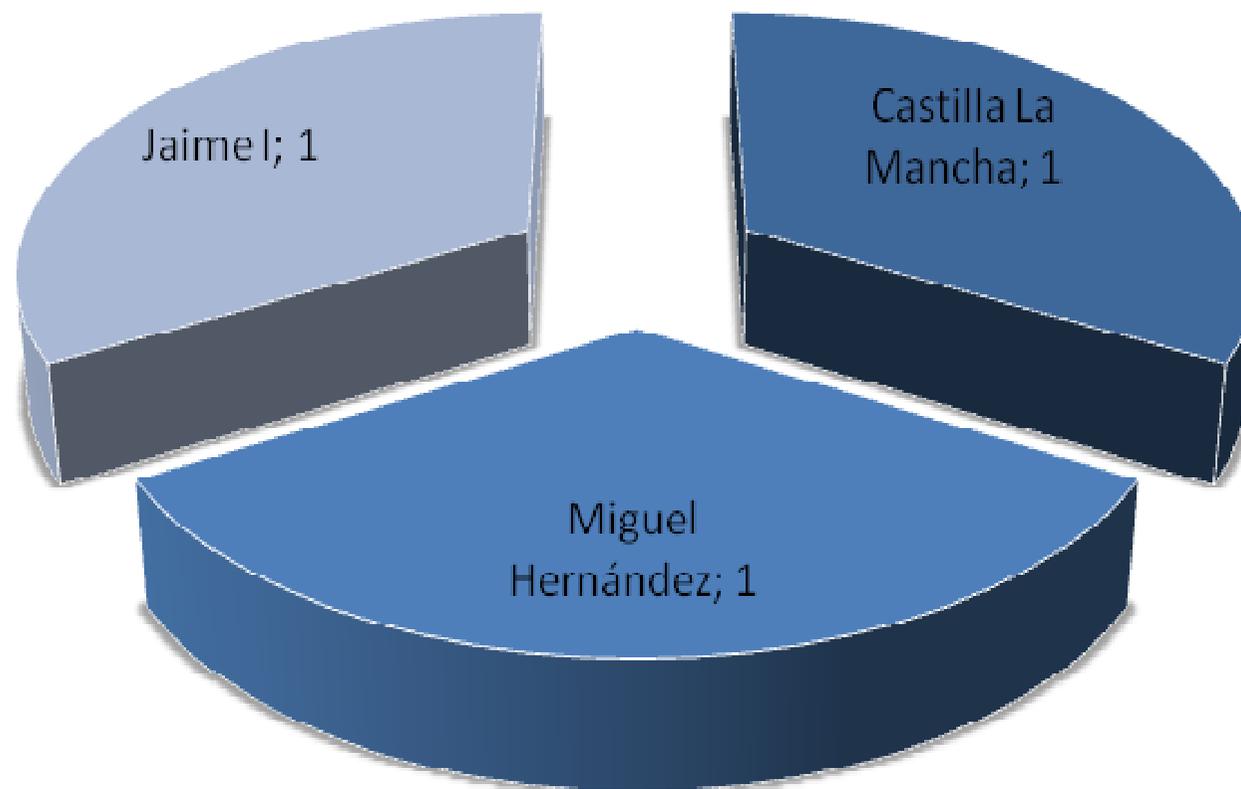
Reconocimientos 300+



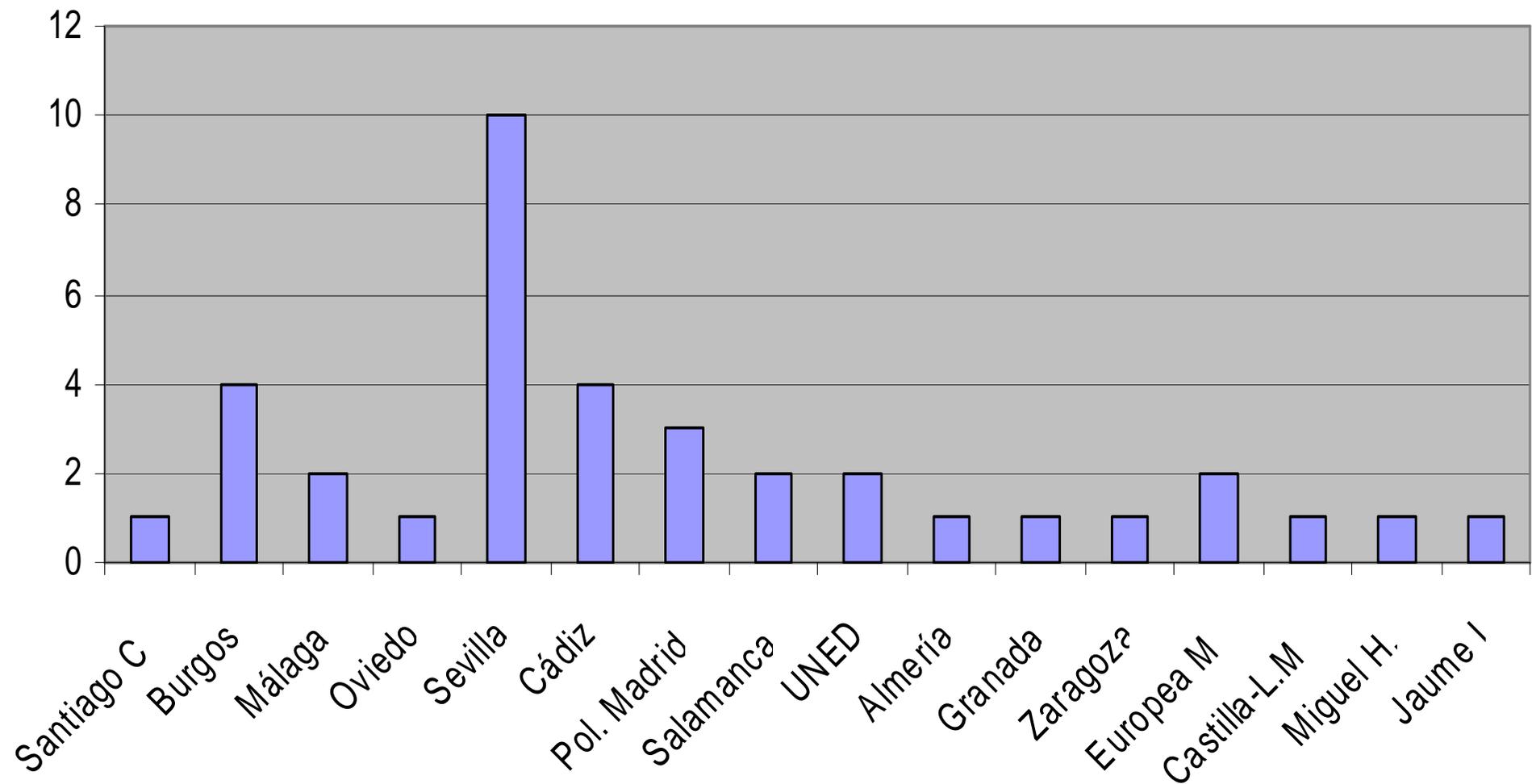
Reconocimientos 400+



Reconocimientos 500+



Reconocimientos EFQM Universidades



Reconocimientos EFQM por Servicios

