

Mejora continua en la EINA basada en su Sistema de Gestión de Calidad y en el modelo EFQM.



SEMINARIO ACPUA DE CALIDAD UNIVERSITARIA

Cristina Clavería
Zaragoza, 19 de octubre de 2012



Escuela de
Ingeniería y Arquitectura
Universidad Zaragoza

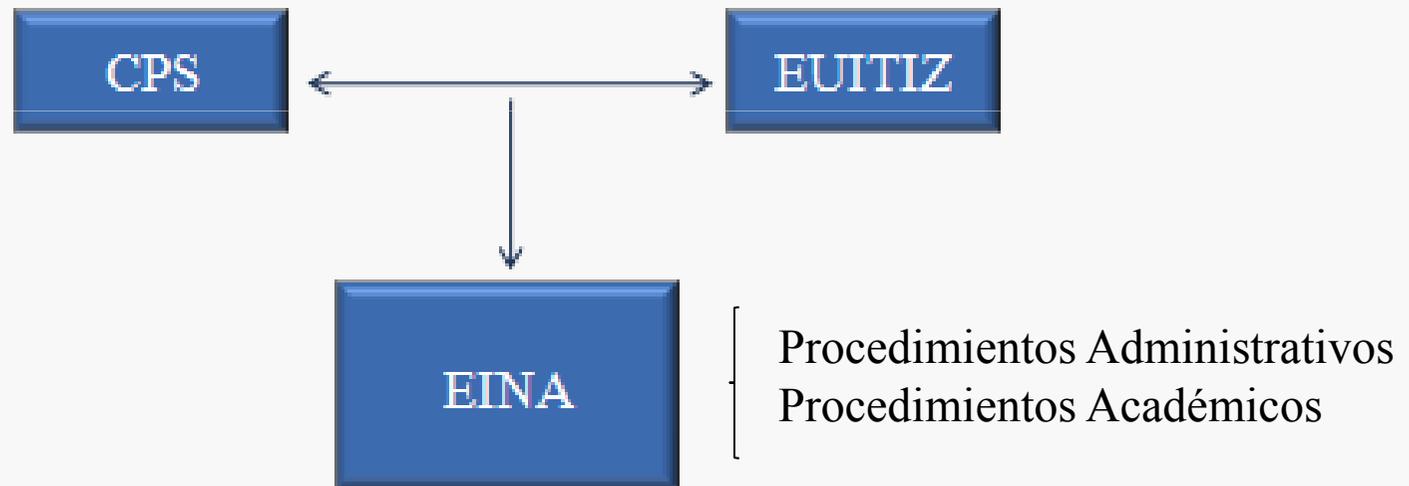
CONTEXTO



Escuela de
Ingeniería y Arquitectura
Universidad Zaragoza



“Espacio Europeo de Educación
Superior”



CONTEXTO



Escuela de
Ingeniería y Arquitectura
Universidad Zaragoza



Necesidad de definir una
sistemática clara en las
actividades que se están
desarrollando en el centro

Compromiso de la
Dirección con la mejora
continua

Dr. D. José Antonio Yagüe Fabra
Dra. D^a. Rosario González Pedraza

Cristina Clavería García

Desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad de
la EINA de la Universidad de Zaragoza y aplicación
del modelo EFQM

ÍNDICE



Escuela de
Ingeniería y Arquitectura
Universidad Zaragoza



- Desarrollo del SGC
 - Antecedentes
 - Objetivos
 - Documentación del SGC
 - Estructura del Manual de Calidad
 - Procedimientos Generales
- Aplicación del modelo EFQM

- Áreas y acciones de Mejora

- Conclusiones

DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EINA

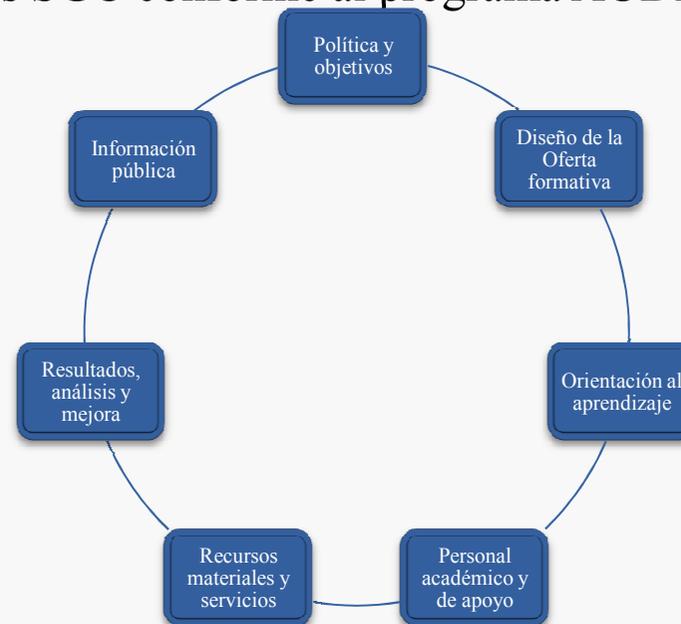


Escuela de
Ingeniería y Arquitectura
Universidad Zaragoza



■ Antecedentes

- ANECA lanza en el 2007 el programa AUDIT como una iniciativa dirigida a los Centros universitarios que pretendía orientar el diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad
 - Tanto el CPS como la EUITIZ, desarrollaron en el año 2008 sus respectivos SGC conforme al programa AUDIT

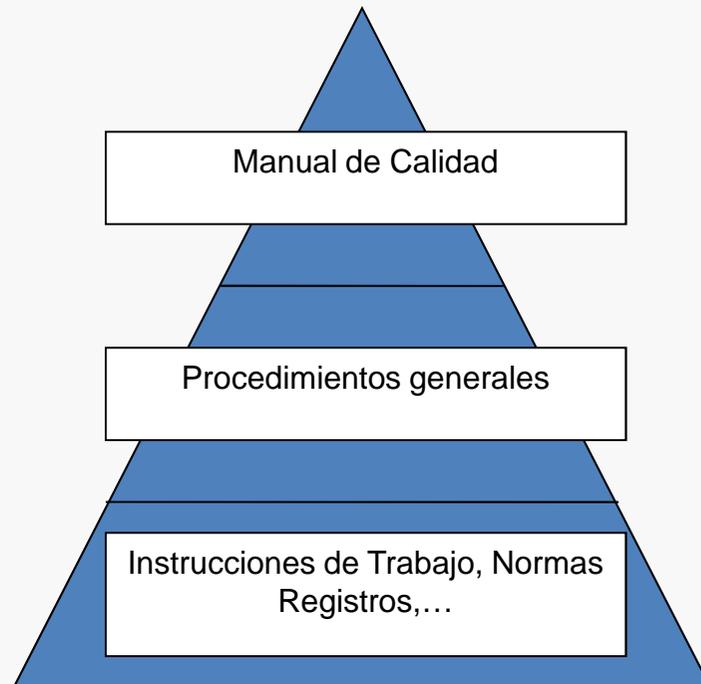




- **Objetivos del Sistema de Gestión de la Calidad**
 - Estandarizar y mejorar las actividades del centro.
 - Establecer unas directrices básicas de actuación.
 - Aplicar el concepto de mejora continua a la Escuela.
 - Identificar y dar respuesta a todos los grupos de Interés.
 - Ser un referente frente a otros centros de la Universidad de Zaragoza y de la Universidad española.



■ Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad



Documento básico del Sistema de Calidad y en él se define la Política de Calidad de la Dirección. Recoge el compromiso de cumplir con los requisitos de AUDIT y remite a los procedimientos

Detallan los procesos que se van a llevar a cabo para alcanzar los objetivos marcados en el Manual de Calidad

Son documentos complementarios a los procedimientos.

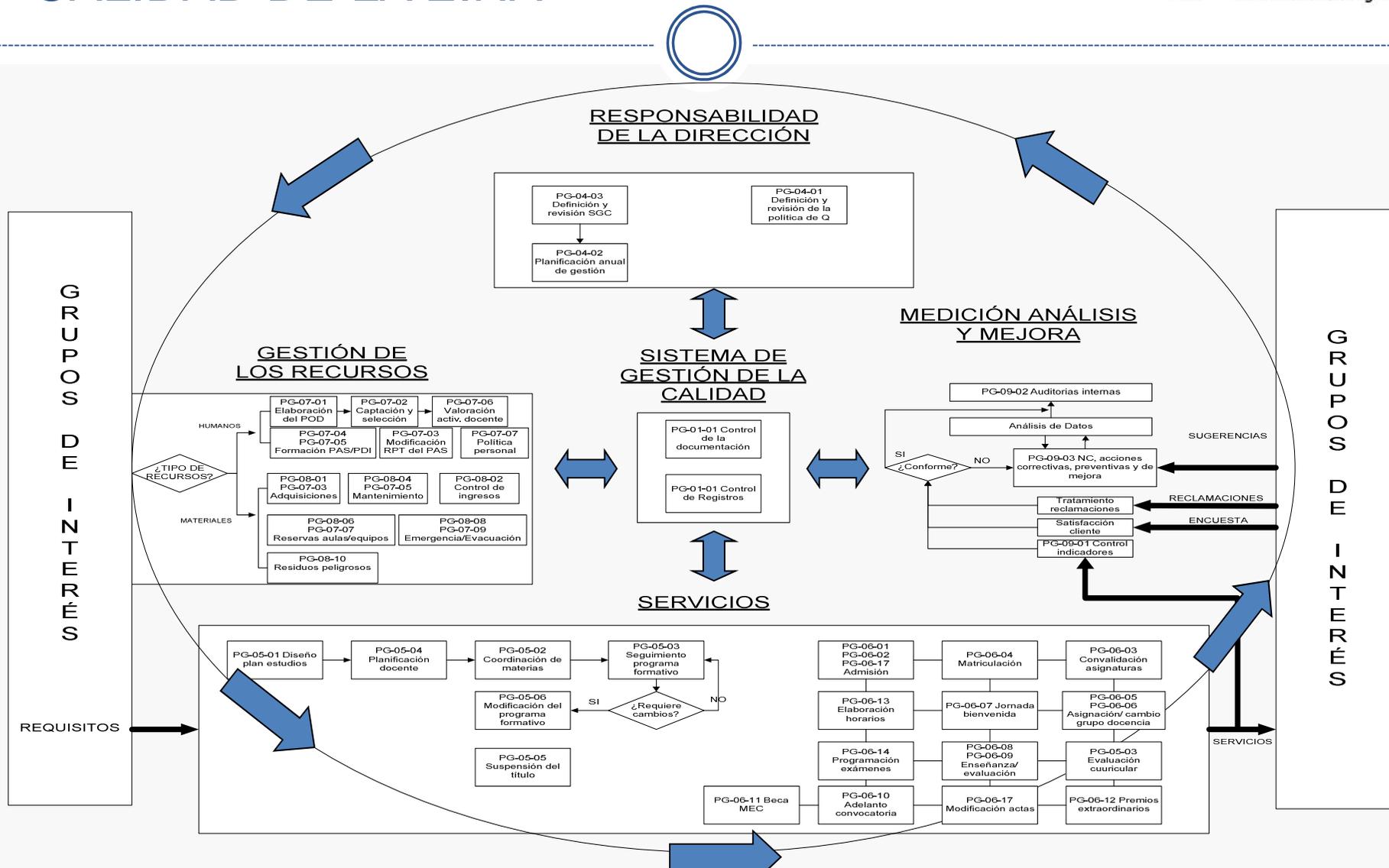


- Estructura del Manual del Sistema de Gestión de la Calidad
 1. Sistema de Gestión de la Calidad
 2. Presentación
 3. Estructura del centro
 4. Política y objetivos
 5. Garantía de la Calidad de los programas formativos
 6. Orientación al aprendizaje
 7. Personal académico y de apoyo
 8. Recursos materiales y de servicio
 9. Resultados, análisis y mejora
 10. Información pública

DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EINA



Escuela de Ingeniería y Arquitectura
Universidad Zaragoza



DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EINA



Escuela de Ingeniería y Arquitectura
Universidad Zaragoza



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: CONTROL DE DOCUMENTOS

Cód.: PG-01-01

Version: 01

Fecha: Septiembre 2011

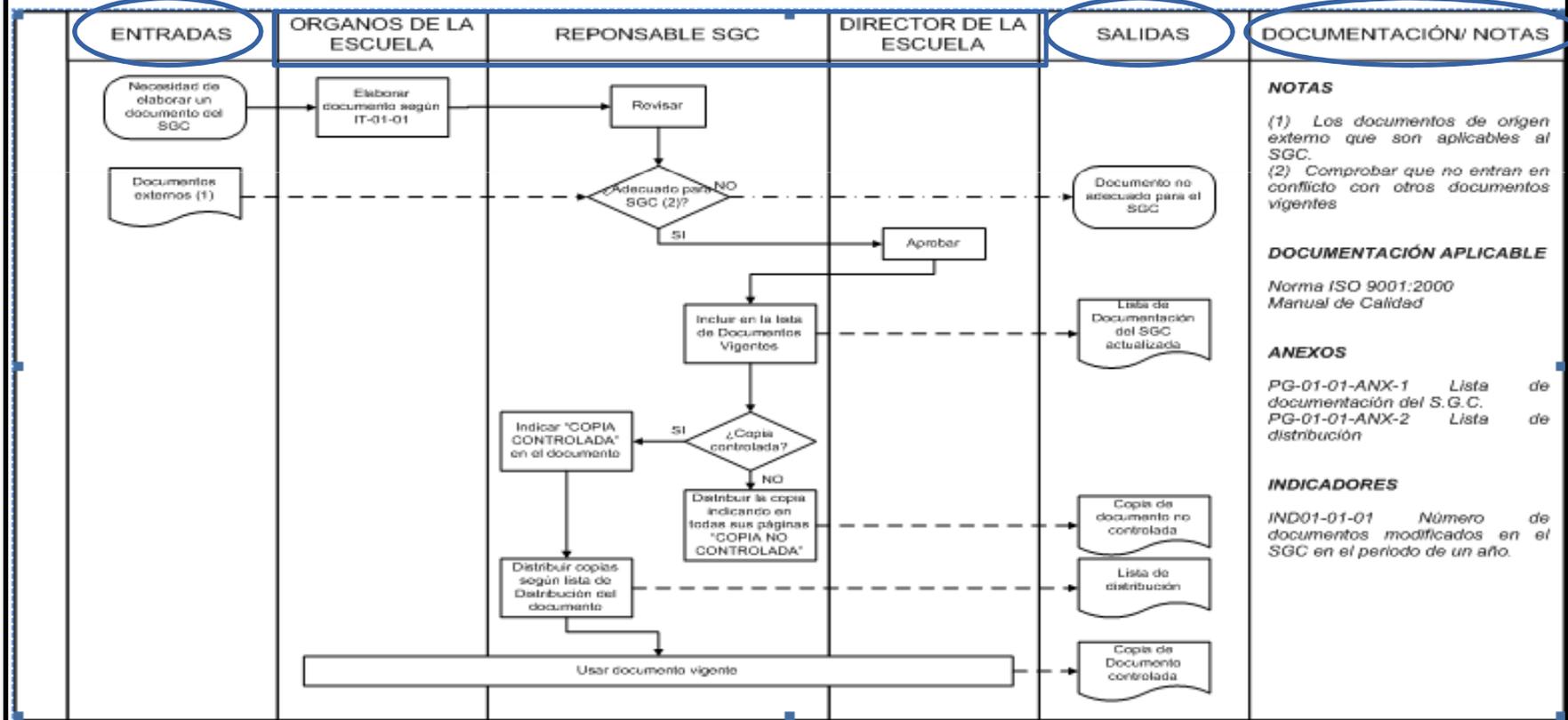


Escuela de Ingeniería y Arquitectura
Universidad Zaragoza

Página 2 de 3

Objeto: Sistematizar el control de los documentos

Alcance: Todos los documentos



DESARROLLO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA EINA



Escuela de Ingeniería y Arquitectura
Universidad Zaragoza



- Resumen de los procedimientos que se han desarrollado para que la EINA ponga en marcha su Sistema de Gestión de la Calidad

Capítulo 05. Garantía de calidad de los programas formativos	Capítulo 07. Personal académico y de apoyo
PG-05-01 Diseño plan de estudios	PG-07-01 Elaboración del POD
PG-05-02 Coordinación de materias	PG-07-02 Contratación y selección de personal
PG-05-03	
PG-05-04	
PG-05-05	
PG-05-06	
PG-05-07	
PG-05-08	
PG-05-09	
PG-05-10	
PG-05-11	
PG-05-12	
PG-05-13	
PG-05-14	
PG-05-15	
PG-05-16	
PG-05-17	
PG-05-18	
PG-05-19	
PG-05-20	
PG-05-21	
PG-05-22	
PG-05-23	
PG-05-24	
PG-05-25	
PG-05-26	
PG-05-27	
PG-05-28	
PG-05-29	
PG-05-30	
PG-05-31	
PG-05-32	
PG-05-33	
PG-05-34	
PG-05-35	
PG-05-36	
PG-05-37	
PG-05-38	
PG-05-39	
PG-05-40	
PG-05-41	
PG-05-42	
PG-05-43	
PG-05-44	
PG-05-45	
PG-05-46	
PG-05-47	
PG-05-48	
PG-05-49	
PG-05-50	
PG-05-51	
PG-05-52	
PG-05-53	
PG-05-54	
PG-05-55	
PG-05-56	
PG-05-57	
PG-05-58	
PG-05-59	
PG-05-60	
PG-05-61	
PG-05-62	
PG-05-63	
PG-05-64	
PG-05-65	
PG-05-66	
PG-05-67	
PG-05-68	
PG-05-69	
PG-05-70	
PG-05-71	
PG-05-72	
PG-05-73	
PG-05-74	
PG-05-75	
PG-05-76	
PG-05-77	
PG-05-78	
PG-05-79	
PG-05-80	
PG-05-81	
PG-05-82	
PG-05-83	
PG-05-84	
PG-05-85	
PG-05-86	
PG-05-87	
PG-05-88	
PG-05-89	
PG-05-90	
PG-05-91	
PG-05-92	
PG-05-93	
PG-05-94	
PG-05-95	
PG-05-96	
PG-05-97	
PG-05-98	
PG-05-99	
PG-05-100	
PG-06-01	
PG-06-02	
PG-06-03	
PG-06-04	
PG-06-05	
PG-06-06	
PG-06-07	
PG-06-08	
PG-06-09	
PG-06-10	
PG-06-11	
PG-06-12	
PG-06-13	
PG-06-14	
PG-06-15	
PG-06-16	
PG-06-17	
PG-06-18	
PG-06-19	
PG-06-20	
PG-06-21	
PG-06-22	
PG-06-23	
PG-06-24	
PG-06-25	
PG-06-26	
PG-06-27	
PG-06-28	
PG-06-29	
PG-06-30	
PG-06-31	
PG-06-32	
PG-06-33	
PG-06-34	
PG-06-35	
PG-06-36	
PG-06-37	
PG-06-38	
PG-06-39	
PG-06-40	
PG-06-41	
PG-06-42	
PG-06-43	
PG-06-44	
PG-06-45	
PG-06-46	
PG-06-47	
PG-06-48	
PG-06-49	
PG-06-50	
PG-06-51	
PG-06-52	
PG-06-53	
PG-06-54	
PG-06-55	
PG-06-56	
PG-06-57	
PG-06-58	
PG-06-59	
PG-06-60	
PG-06-61	
PG-06-62	
PG-06-63	
PG-06-64	
PG-06-65	
PG-06-66	
PG-06-67	
PG-06-68	
PG-06-69	
PG-06-70	
PG-06-71	
PG-06-72	
PG-06-73	
PG-06-74	
PG-06-75	
PG-06-76	
PG-06-77	
PG-06-78	
PG-06-79	
PG-06-80	
PG-06-81	
PG-06-82	
PG-06-83	
PG-06-84	
PG-06-85	
PG-06-86	
PG-06-87	
PG-06-88	
PG-06-89	
PG-06-90	
PG-06-91	
PG-06-92	
PG-06-93	
PG-06-94	
PG-06-95	
PG-06-96	
PG-06-97	
PG-06-98	
PG-06-99	
PG-06-100	
PG-07-01	
PG-07-02	
PG-07-03	
PG-07-04	
PG-07-05	
PG-07-06	
PG-07-07	
PG-07-08	
PG-07-09	
PG-07-10	
PG-07-11	
PG-07-12	
PG-07-13	
PG-07-14	
PG-07-15	
PG-07-16	
PG-07-17	
PG-07-18	
PG-07-19	
PG-07-20	
PG-07-21	
PG-07-22	
PG-07-23	
PG-07-24	
PG-07-25	
PG-07-26	
PG-07-27	
PG-07-28	
PG-07-29	
PG-07-30	
PG-07-31	
PG-07-32	
PG-07-33	
PG-07-34	
PG-07-35	
PG-07-36	
PG-07-37	
PG-07-38	
PG-07-39	
PG-07-40	
PG-07-41	
PG-07-42	
PG-07-43	
PG-07-44	
PG-07-45	
PG-07-46	
PG-07-47	
PG-07-48	
PG-07-49	
PG-07-50	
PG-07-51	
PG-07-52	
PG-07-53	
PG-07-54	
PG-07-55	
PG-07-56	
PG-07-57	
PG-07-58	
PG-07-59	
PG-07-60	
PG-07-61	
PG-07-62	
PG-07-63	
PG-07-64	
PG-07-65	
PG-07-66	
PG-07-67	
PG-07-68	
PG-07-69	
PG-07-70	
PG-07-71	
PG-07-72	
PG-07-73	
PG-07-74	
PG-07-75	
PG-07-76	
PG-07-77	
PG-07-78	
PG-07-79	
PG-07-80	
PG-07-81	
PG-07-82	
PG-07-83	
PG-07-84	
PG-07-85	
PG-07-86	
PG-07-87	
PG-07-88	
PG-07-89	
PG-07-90	
PG-07-91	
PG-07-92	
PG-07-93	
PG-07-94	
PG-07-95	
PG-07-96	
PG-07-97	
PG-07-98	
PG-07-99	
PG-07-100	
PG-08-01	
PG-08-02	
PG-08-03	
PG-08-04	
PG-08-05	
PG-08-06	
PG-08-07	
PG-08-08	
PG-08-09	
PG-08-10	
PG-08-11	
PG-08-12	
PG-08-13	
PG-08-14	
PG-08-15	
PG-08-16	
PG-08-17	
PG-08-18	
PG-08-19	
PG-08-20	
PG-08-21	
PG-08-22	
PG-08-23	
PG-08-24	
PG-08-25	
PG-08-26	
PG-08-27	
PG-08-28	
PG-08-29	
PG-08-30	
PG-08-31	
PG-08-32	
PG-08-33	
PG-08-34	
PG-08-35	
PG-08-36	
PG-08-37	
PG-08-38	
PG-08-39	
PG-08-40	
PG-08-41	
PG-08-42	
PG-08-43	
PG-08-44	
PG-08-45	
PG-08-46	
PG-08-47	
PG-08-48	
PG-08-49	
PG-08-50	
PG-08-51	
PG-08-52	
PG-08-53	
PG-08-54	
PG-08-55	
PG-08-56	
PG-08-57	
PG-08-58	
PG-08-59	
PG-08-60	
PG-08-61	
PG-08-62	
PG-08-63	
PG-08-64	
PG-08-65	
PG-08-66	
PG-08-67	
PG-08-68	
PG-08-69	
PG-08-70	
PG-08-71	
PG-08-72	
PG-08-73	
PG-08-74	
PG-08-75	
PG-08-76	
PG-08-77	
PG-08-78	
PG-08-79	
PG-08-80	
PG-08-81	
PG-08-82	
PG-08-83	
PG-08-84	
PG-08-85	
PG-08-86	
PG-08-87	
PG-08-88	
PG-08-89	
PG-08-90	
PG-08-91	
PG-08-92	
PG-08-93	
PG-08-94	
PG-08-95	
PG-08-96	
PG-08-97	
PG-08-98	
PG-08-99	
PG-08-100	



■ Antecedentes

- La fundación Europea para la Gestión de la Calidad (EFQM) fue fundada en 1988 en Holanda
 - Marco de referencia donde se definían las actividades y resultados claves a considerar para conseguir una gestión excelente
 - En el 2009 la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza fue galardonada con el sello de Excelencia Europea +400 por la excelencia en su gestión.
 - En el 2010, el Servicio de Apoyo a la Investigación (SAI) llevó a cabo una Autoevaluación (según las directrices del modelo EFQM) que le permitió definir una estrategia de mejora y progreso.

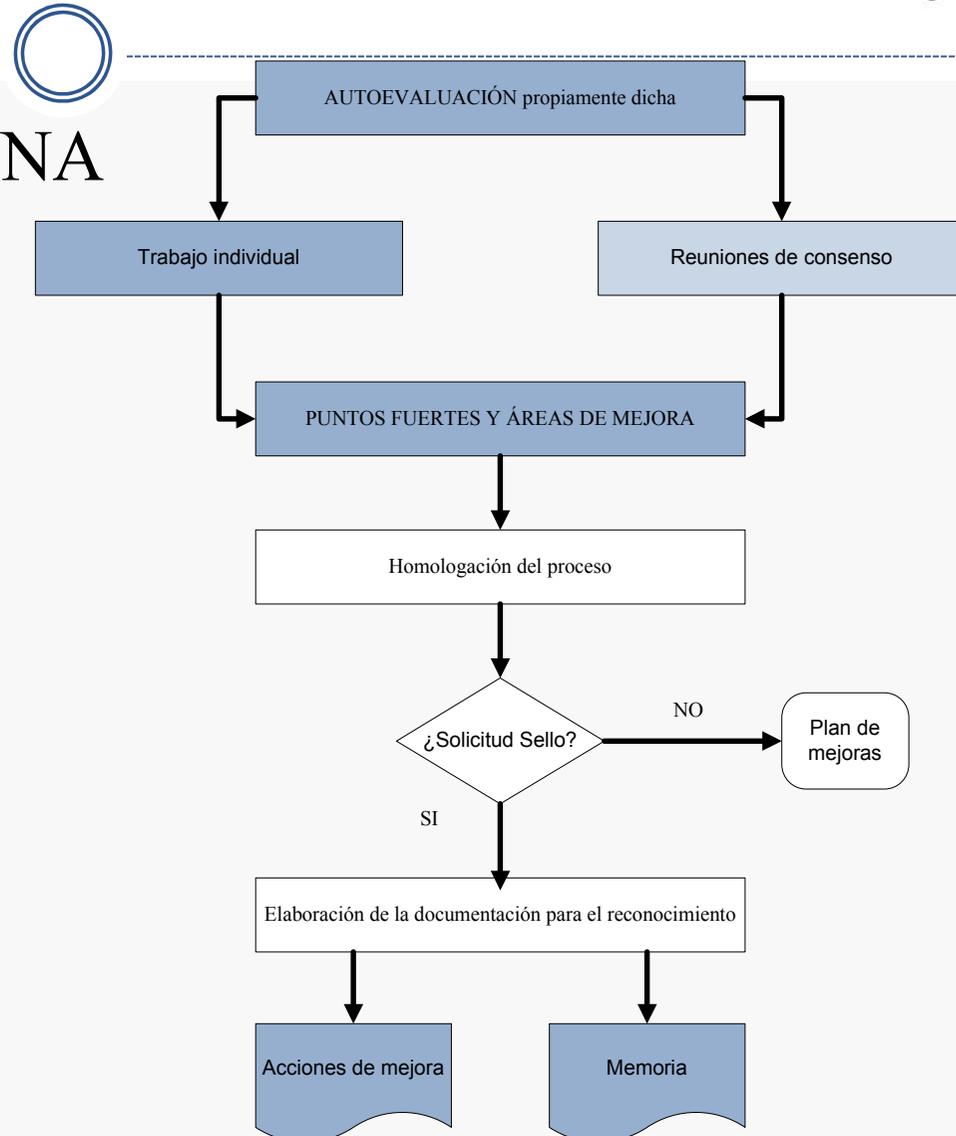
APLICACIÓN DEL MODELO EFQM



- El modelo EFQM en la EINA
 - La base del modelo es la autoevaluación
 - Modelo formado por nueve criterios que se desglosan en treinta y dos subcriterios para ser evaluados y ponderados y así determinar el progreso de la Escuela hacia la excelencia
 - La evaluación y puntuación del modelo se ha llevado a cabo según el conjunto de reglas de evaluación conocido como lógica REDER (Resultados-Enfoque-Despliegue- Evaluación y Revisión).

APLICACIÓN DEL MODELO EFQM

- El modelo EFQM en la EINA



APLICACIÓN DEL MODELO EFQM



Escuela de
Ingeniería y Arquitectura
Universidad Zaragoza



■ Estructura del modelo EFQM

Agentes Facilitadores: {

1. Liderazgo
2. Política y Estrategia
3. Personas
4. Alianzas y Recursos
5. Procesos

Resultados: {

6. Resultados en los Clientes
7. Resultados en las Personas
8. Resultados en la sociedad
9. Resultados Claves

APLICACIÓN DEL MODELO EFQM



Escuela de
Ingeniería y Arquitectura
Universidad Zaragoza



- Evaluación y puntuación del modelo EFQM



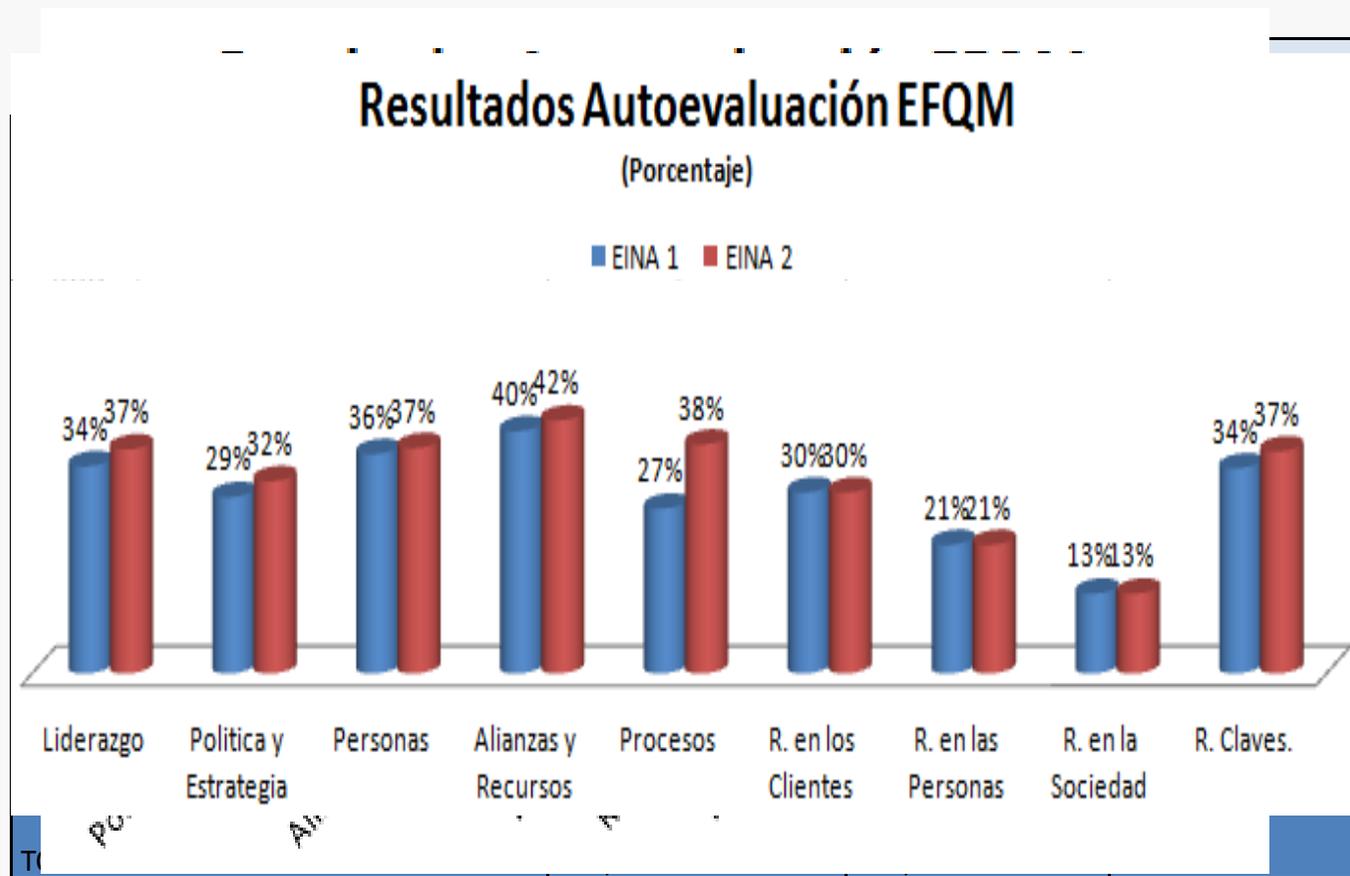
APLICACIÓN DEL MODELO EFQM



Escuela de
Ingeniería y Arquitectura
Universidad Zaragoza



- Evaluación y puntuación del modelo EFQM



APLICACIÓN DEL MODELO EFQM



■ Memoria EFQM

- Toda la autoevaluación se ha basado en hechos y datos, no en apreciaciones subjetivas.
- Para la homologación del proceso y la solicitud del sello es necesario elaborar una Memoria sobre la que se basaría la evaluación externa
 - En la Memoria se recogen todas las evidencias que han llevado a puntuar, tal y como se ha hecho, cada Subcriterio

ÁREAS Y ACCIONES DE MEJORA



■ Introducción

- Tras la Autoevaluación resulta necesario reflexionar sobre las posibles áreas de mejora para priorizarlas y llevar a cabo las acciones oportunas que guíen al centro hacia la excelencia.
- La Autoevaluación es pues, un punto de partida para comenzar un proceso de mejora continua que permita incrementar la calidad y la eficiencia de la Escuela.

ÁREAS Y ACCIONES DE MEJORA



Escuela de
Ingeniería y Arquitectura
Universidad Zaragoza



■ Áreas y acciones de mejora propuestas

1- Liderazgo	Áreas de Mejora Sugerencias y peticiones.	Acciones de Mejora Establecer un buzón web donde recoger las recomendaciones y las solicitudes.
2- Política y estrategia	Áreas de Mejora Establecimiento de una planificación estratégica de los objetivos de la Escuela.	Acciones de Mejora Desarrollo de un plan estratégico.
3- Personas	Áreas de Mejora Formación.	Acciones de Mejora Proponer y llevar a cabo un plan específico de formación en gestión de calidad.
4- Alianzas y recursos	Áreas de Mejora Planificar la vida útil de equipos informáticos y establecer un sistema de detección de necesidades de nueva tecnología.	Acciones de Mejora Libro de amortización de equipos informáticos.
5- Procesos	Áreas de Mejora Análisis continuo, comparativo que permita observar la evolución de datos e indicadores de procesos clave.	Acciones de Mejora Establecer revisiones periódicas de los indicadores establecidos.

ÁREAS Y ACCIONES DE MEJORA



Escuela de
Ingeniería y Arquitectura
Universidad Zaragoza



■ Áreas y acciones de mejora propuestas

6- R. en los clientes	Áreas de Mejora Establecer un proceso sistematizado de medición de la satisfacción de los estudiantes.	Acciones de Mejora Puesta en marcha de herramientas específicas para identificar el grado de satisfacción.
7- R. en las personas	Áreas de Mejora Establecer cauces de comunicación sistemáticos para mejorar el nivel de información en sentido vertical y horizontal.	Acciones de Mejora Plan de comunicación interna.
8- R. en la sociedad	Áreas de Mejora Definición de indicadores en cuanto a objetivos a alcanzar respecto a la “penetración” social.	Acciones de Mejora

ÍNDICE



Escuela de
Ingeniería y Arquitectura
Universidad Zaragoza



- Desarrollo del SGC

- Aplicación del modelo EFQM

- Áreas y acciones de Mejora

- Conclusiones
 - Conclusiones técnicas
 - Líneas futuras de trabajo

CONCLUSIONES



■ Conclusiones técnicas

- El SGC proporciona un marco de trabajo para la mejora continua que permite establecer una sistemática clara en las actividades que se están desarrollando en la Escuela
- Se va a favorecer un incremento en la satisfacción de todos los grupos de interés al garantizar que sus necesidades y expectativas sean conocidas y tenidas en cuenta
- La autoevaluación ha ofrecido un diagnóstico exhaustivo de la situación del centro
- Las áreas y acciones de mejora consiguen formalizar los objetivos de la mejora y tratar de resolver los puntos débiles

CONCLUSIONES



- Líneas futuras de trabajo
 - Aprobación del SGC e implantación definitiva del mismo
 - Desarrollo de acuerdo a la Norma UNE 166.002 un Sistema de Gestión de la I+D+i
 - Homologación del modelo EFQM y participación en premios de excelencia de Gestión de Calidad
 - Elaboración de un plan de mejoras

FIN



GRACIAS POR SU ATENCIÓN