

X Encuentro de Unidades Técnicas de Calidad de las Universidades Andaluzas

Sistema de Gestión de Calidad en Servicios
Administrativos como motor de Sistema de Garantía de
Calidad de CENTROS

- ❖ Ramón Iglesias Aragón
- Servicio de Evaluación y Calidad (Universidad de Almería)



- ❖ Los Sistema de Gestión de Calidad en el ámbito de la **Administración y Servicios**
 - ¿Una buena práctica? → Una realidad
 - ¿Qué ha aportado nuestro SGC?
 - Demos un paseo por su historia

- ❖ Historia del SGC de Administración y Servicios en la UAL
 - Plan MITRA (año 2003)
 - Primera certificación ISO 9001 → 2004
 - Alcance 100% de toda la Administración y 100% de los Procesos (117 Procesos) → año 2010
 - Año 2015: una pequeña revolución
 - Creación de la Dirección General de Calidad (Dra. Carmen Pozo)
 - Nueva versión de la norma ISO 9001:2015

❖ Historia del SGC de Administración y Servicios en la UAL

- ¿Qué hemos conseguido en esta andadura?
 - Un modelo de SGC alineado con las especificaciones de la ISO 9001
 - Un enfoque de gobernanza en este ámbito basado en Procesos
 - Un instrumento que aglutina TODO el negocio de la Calidad: Módulo de Calidad
 - Responde al qué, cuándo y cómo
 - Una dilatada experiencia: 2004→2024

Sistema de Calidad Servicios & Sistema Garantía CENTROS

- ❖ Historia del SGC de Administración y Servicios en la UAL
 - El instrumento: Módulo de Calidad

Módulo de Calidad    Año 2024

Gestor de documentos         Agenda Gestor de fecha  Navegador

  Indicadores  

	Agenda Viva	Fecha límite	
	Enterado con resultados de AUDITORÍA EXTERNA	30 de abril de 2024	
			
			
			
			

 *martes, 9 de abril de 2024*

Servicio de Evaluación y Calidad

Pulse <Ctrl + t> para acceder al menú desde cualquier punto del Módulo (13.3 Versión)

❖ Los Sistemas de Garantía de Calidad en los CENTROS

- Hasta 2017: manteníamos un SGC por Título
 - 90 Títulos
 - 7 Procedimientos por Título
 - 15 a 20 Indicadores por Título
 - ...
- Año 2009: experiencia con AUDIT con validación del diseño del SGC de la EPS
- Año 2017: decisión de la DGC de implantar un SGC en TODOS los CENTROS (10 Centros)
- ¿Qué hacer?
 - Aprovechamos lo aprendido

- ❖ Los Sistemas de Garantía de Calidad en los CENTROS
 - Aprobación de Modelo Marco en Consejo de Gobierno:
 - 27 Procedimientos de los cuales
 - 17 con influencia relevante del SGC de Servicios
 - 10 sin influencia relevante del SGC de Servicios
 - Su despliegue:
 - Un modelo → basado en la ISO 9001 en su estructura de alto nivel
 - Un instrumento → que englobase todo el *workflow* del SGC de CENTROS

❖ Los Sistemas de Garantía de Calidad en los CENTROS

○ El modelo:

■ Manual de Calidad alineado con estructura de alto nivel ISO 9001

- Marco estratégico del CENTRO
- Alcance: personas y procesos
- Análisis de entorno
- Declaración de Riesgos
- Declaración de Objetivos
- Declaración de Compromisos
- ...

❖ Los Sistemas de Garantía de Calidad en los CENTROS

○ El modelo:

■ Plan Anual de Calidad

- Plan de Mejora
 - ✓ SubPlan de Respuesta
 - ✓ SubPlan de Acción
- Plan de Control de Procesos
- Carta de Servicios
- Plan de Contingencias
- Plan de Comunicación
- Plan de Orientación

❖ Los Sistemas de Garantía de Calidad en los CENTROS

○ El modelo:

■ Informe de Auditoría Interna

- Plan de Auditoría Interna de todos los CENTROS
- Informe de Resultados de AUDITORÍA INTERNA

■ Informe Anual de Revisión del Sistema (IARS)

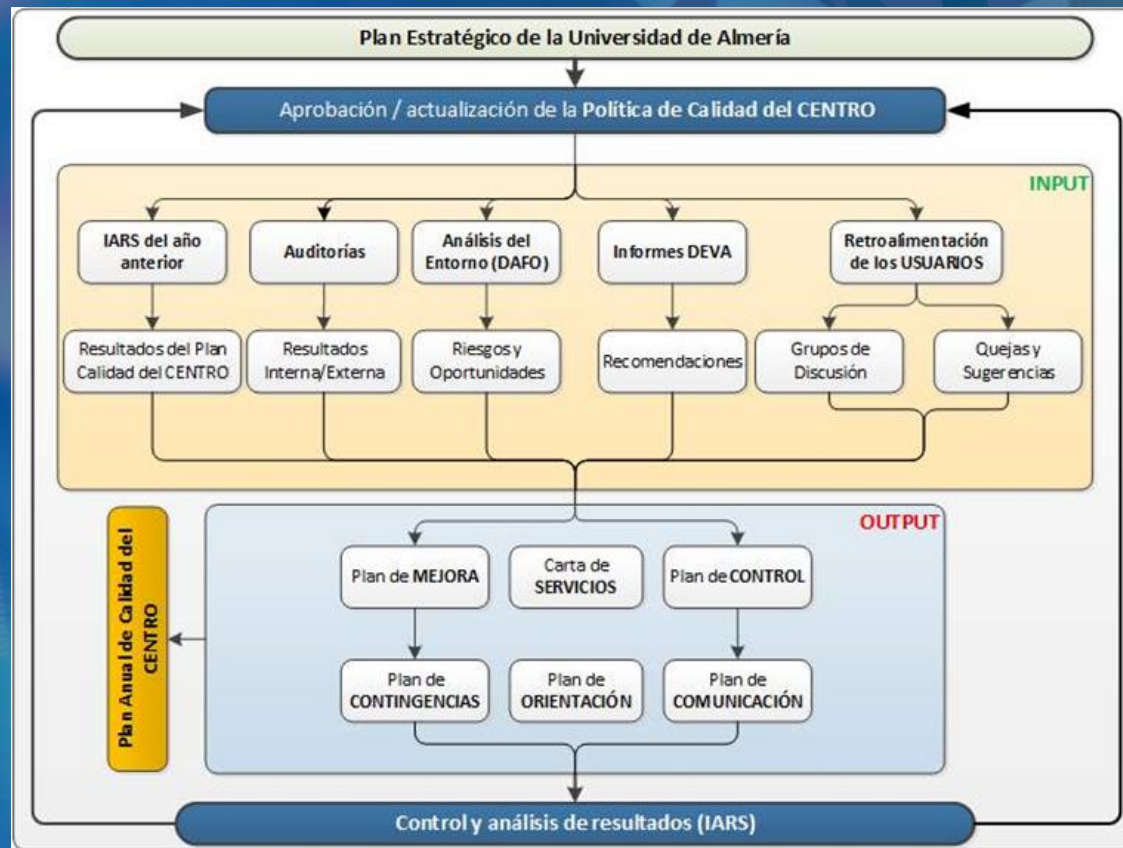
- Medición
- Análisis de resultados
- Revisión y propuesta de mejora del SGC
- Propuestas de mejora año siguiente

■ Cuadro de Mando del CENTRO

Sistema de Calidad Servicios & Sistema Garantía CENTROS

❖ Los Sistema de Garantía de Calidad en los CENTROS

○ El modelo:



❖ Los Sistemas de Garantía de Calidad en los CENTROS

○ El instrumento: Módulo de CENTRO

- Aglutina todo el negocio de calidad
- Recoge el qué, cómo y cuándo

Módulo de CENTRO   Año **2024**

Gestor de documentos Agenda Calendario Navegador

Agenda Viva	Fecha límite	
 Elaborar el Manual de Calidad	30 de abril de 2024	✓
 Elaborar Plan Anual de Calidad	30 de abril de 2024	✓
 Elaborar/revisar la Carta de Servicios	30 de abril de 2024	
		
		



Importar
 **Histórico**
Resultados


19/mar/24

martes, 9 de abril de 2024

Centro de Postgrado y Formación Continua

Pulse <Ctrl + t> para acceder al menú desde cualquier punto del Módulo (13.5 Versión)

- ❖ Los Sistemas de Garantía de Calidad en los CENTROS
 - ¿Cómo fue el despliegue?
 - En un año se tenían puestos en marcha los SGC de todos los CENTROS
 - Se crearon las 10 Comisiones de Calidad
 - Se implementó en los CENTROS la sistemática de análisis de resultados (1 o 2 veces al año) para la toma de decisiones

❖ Los Sistemas de Garantía de Calidad en los CENTROS

- ¿Qué supuso para el SEC este reto?
 - Elaborar Procedimientos (27 x 10 = 270 Proce.)
 - Auditar 10 SGC de CENTROS
 - Medir 5400 indicadores (60 Ind. x 90 Tít.)
 - Hacer 1350 encuestas (15 Enc. X 90 Tít.)
 - Elaborar 800 informes para el PDI
 - Elaborar 15 informes para Departamentos
 - Elaborar 90 informes para Títulos
 - Elaborar 10 informes para CENTROS
 - Apoyar y asistir a 10 Comisiones de Calidad
 - Apoyar y asistir a 90 Coordinadores de Títulos
 - ...

❖ Los Sistemas de Garantía de Calidad en los CENTROS

- ¿Qué hemos conseguido? (3 Técnicos → Más con Menos)
 - Mejorar la eficiencia
 - Evacuamos informes en no más de 15 días después de disponer de los datos
 - Configuramos 10 SGC de CENTROS
 - Apoyamos a la elaboración de 10 PAC de CENTROS
 - Apoyamos a la elaboración de 10 IARS de CENTROS
 - ...
 - Mejoramos la eficacia
 - Se han disminuido el número de incidencias: los datos no escriben, se transfieren directamente de las fuentes al Módulo de CENTRO (para minimizar errores)

The image is a composite graphic with a blue color palette. At the top, a bright sun glimmers over a body of water with ripples. Below this, a large, semi-transparent globe of the Earth is shown, with the Americas visible. At the bottom, a city skyline with various skyscrapers is visible against a blue sky with light clouds. The text 'Gracias por su atención' is overlaid in the lower-left quadrant in a white, bold, sans-serif font with a thin black outline.

**Gracias
por su atención**