

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)

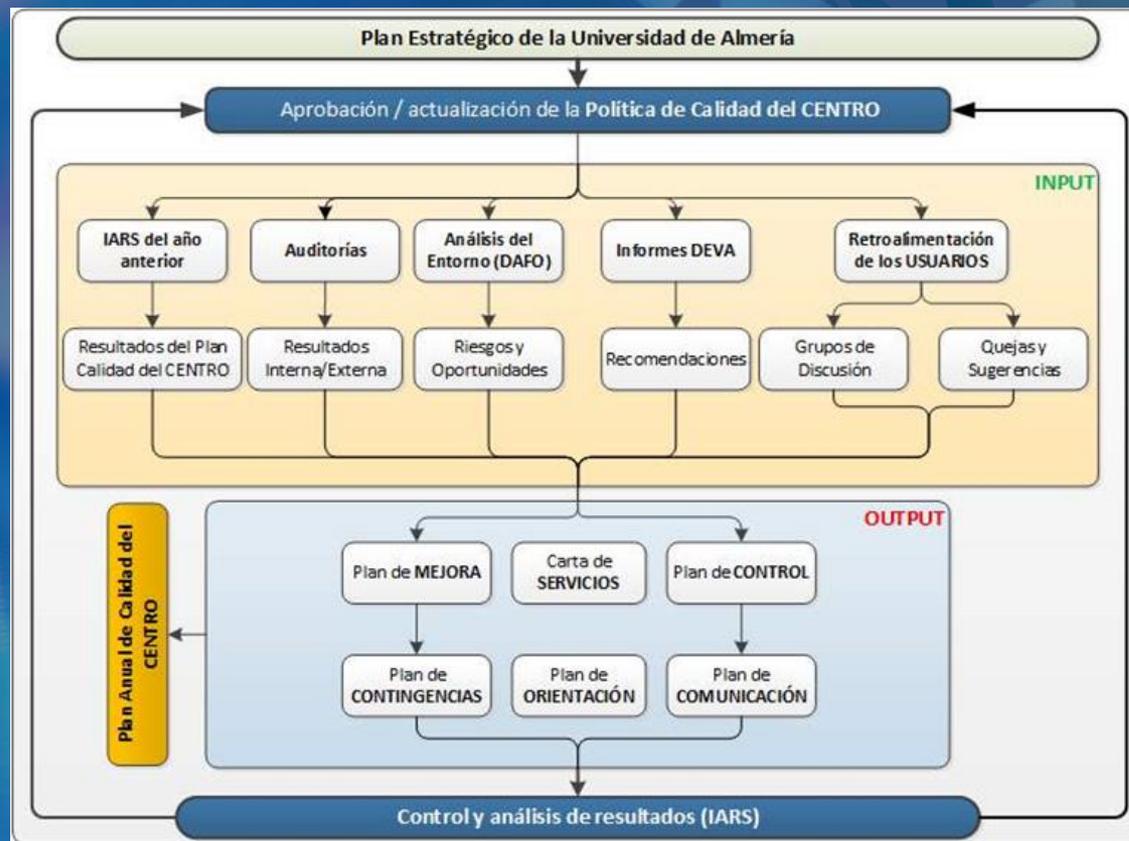
- Medición
- Análisis de resultados
- Revisión y propuesta de mejora del SGC
- Propuestas de mejora año siguiente

■ 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

 PLAN Anual de CALIDAD

| 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 

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)

19/mar/24

- ❖ 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 and teal 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**