

V FORO SOBRE LA EVALUACION DE LA
CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR
Y LA INVESTIGACION

**“LA GESTION DE LA CALIDAD EN
LOS PROGRAMAS
UNIVERSITARIOS PARA
MAYORES”**



Ana Castellano Peña
Responsable de Calidad del APFA,
Departamentos y Laboratorios de la UGR

San Sebastian, 04/09/2008

Contenidos

1. Introducción

2. Objetivos del Aula Permanente en la certificación (según ISO 9001:2000)
3. Implantación
4. Implicación de áreas del servicio
5. Trabajos futuros
6. Conclusiones

1. INTRODUCCIÓN

¿Qué es el **Aula Permanente** de Formación Abierta (APFA)?:

- Servicio de la Universidad de Granada
- Ofrece asignaturas de todas las áreas de conocimiento (44 en el primer ciclo, 12 en el segundo, curso 07/08)
- Sedes: Granada, Motril, Baza, Guadix, Ceuta y Melilla
- Requisitos alumnado: tener más de 50 años
- Expectativas muy diferentes y específicas
- Profesorado en su mayoría pertenece a la Universidad
- Comparte personal de administración con el Centro de Formación Continua

INTRODUCCIÓN.

Cronología:

- 2005: Evaluación (interna y externa) según modelo UCUA → Informe final
- 2006: Dirección decide **certificar sistema según ISO 9001:2000**, solo sede Granada (apoyo técnico del *Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad*)
- Mayo 2007: Universidades Andaluzas firman Complemento de Productividad para la mejora de la calidad (CPMCS)
- Julio 2007: APFA consigue el certificado ISO 9001:2000
- Junio 2008: APFA supera la auditoria de seguimiento
- Febrero 2009: plazo del complemento para conseguir tercer tramo

Contenidos

1. Introducción
2. **Objetivos del Aula Permanente en la certificación** (según ISO 9001:2000)
3. Implantación
4. Implicación de áreas del servicio
5. Trabajos futuros
6. Conclusiones

2. OBJETIVOS DEL APFA EN LA CERTIFICACIÓN

La Dirección del APFA pretendió al certificar su sistema de gestión según la Norma ISO 9001:2000:

- Ofrecer un servicio de calidad,
- Ser competitivos con organismos que ofrecen servicios similares,
- Sistematizar y optimizar procesos,
- Definir responsabilidades dentro del Servicio,
- Darse a conocer,
- Reducir costes,
- Mejorar la comunicación (usuarios y personal).

Contenidos

1. Introducción
2. Objetivos del Aula Permanente en la certificación (según ISO 9001:2000)
- 3. Implantación**
4. Implicación de áreas del servicio
5. Trabajos futuros
6. Conclusiones

3.IMPLANTACIÓN.

- Estudio de los procesos que se llevan a cabo → mapa general de procesos.
- Formación.
- Definición del alcance de la certificación (*“Diseño, gestión e impartición de programas de formación para mayores de cincuenta años en la ciudad de Granada”*), política de calidad y objetivos.
- Consenso de la documentación, elaboración de procedimientos y registros.

IMPLANTACIÓN.

TIPO	NOMBRE	PROCEDIMIENTO
Soporte	Compras	Compras
Soporte	G. Económica	G. Profesorado G. Alumnos
Soporte	Comunicación	Revisión Direc. G. Alumnos
Soporte	Control documentos	Control documentos
Estratégico	Formación	Formación
Estratégico	Control NC	Control NC
Estratégico	Auditorías	Auditorías
Estratégico	Revisión Direc	Revisión Direc
Estratégico	Satisfacción	Satisfacción

PROCESO CLAVE	PROCEDIMIENTO
Oferta y demanda asignaturas	- Gestión Alumnos - Diseño
Diseño	- Diseño
Aceptación asignatura	- G. Profesorado - Diseño
Evaluación-selección profesores	- G. Profesorado
Captación alumnos	- G. Alumnos
Matrícula	- G. Alumnos
Impartición clases	- G. Alumnos

IMPLANTACION.

- Comenzar a trabajar según la documentación elaborada.
- Generar registros.
- Auditorias: interna y de certificación, se comprueba que el sistema cumple con los requisitos.
- Obtención del certificado. 
- Auditorías de seguimiento anuales.

Contenidos

1. Introducción
2. Objetivos del Aula Permanente en la certificación (según ISO 9001:2000)
3. Implantación
- 4. Implicación de áreas del servicio**
5. Trabajos futuros
6. Conclusiones

4. IMPLICACIÓN EN ÁREAS DEL SERVICIO

■ Dirección:

- Planifica,
- Toma decisiones,
- Controla Diseño,

■ Área de alumnos:

- Trazabilidad trabajos alumnos, gestión de nóminas y facturas,
- Fichas normalizadas para datos profesores, reservas aulas, programas asignaturas,
- Gestión de las compras (evaluación proveedores y hoja de pedido).

IMPLICACIÓN EN ÁREAS DEL SERVICIO

- Área de profesorado: trazabilidad nóminas y aceptaciones de la docencia.
- Área de asuntos económicos: control de las facturas y dietas.
- Conserjería:
 - Control del mantenimiento de las instalaciones,
 - Primera atención a los usuarios.
- Coordinadores asignatura: colaborar en etapas del diseño, elaborar documentos solicitados por el APFA.

IMPLICACIÓN EN ÁREAS DEL SERVICIO

Además, todas las áreas deben:

- Detectar, redactar y comunicar no conformidades.
- Participar en grupos de mejora o círculos de calidad cuando se requiera.

Contenidos

1. Introducción
2. Objetivos del Aula Permanente en la certificación (según ISO 9001:2000)
3. Implantación
4. Implicación de áreas del servicio
- 5. Trabajos futuros**
6. Conclusiones

5. TRABAJOS FUTUROS

En el APFA se trabaja para conseguir en el futuro:

- una **gestión eficaz** de los cuestionarios de satisfacción,
- dar **mejor servicio** al profesorado,
- mejorar la **comunicación** con alumnado,
- adecuar el Servicio al **EEES**,
- mejorar la **imagen corporativa**,
- dar mayor **proyección** al Servicio,
- mantener actualizado el sitio **Web**,
- obtener **datos** más útiles sobre satisfacción del alumnado.

TRABAJOS FUTUROS

Además:

- Caminamos hacia la **mejora continua**, auditorias anuales.
- Estamos trabajando en la **carta de servicios** (publicación al final del 2008); compromisos con los usuarios, dar publicidad al APFA.
- No descartamos comenzar a trabajar en el modelo **EFQM** en un futuro próximo.
- Propósito: contribuir con la Universidad de Granada a dar un mejor **servicio a la sociedad**.

Contenidos

1. Introducción
2. Objetivos del Aula Permanente en la certificación (según ISO 9001:2000)
3. Implantación
4. Implicación de áreas del servicio
5. Trabajos futuros
- 6. Conclusiones**

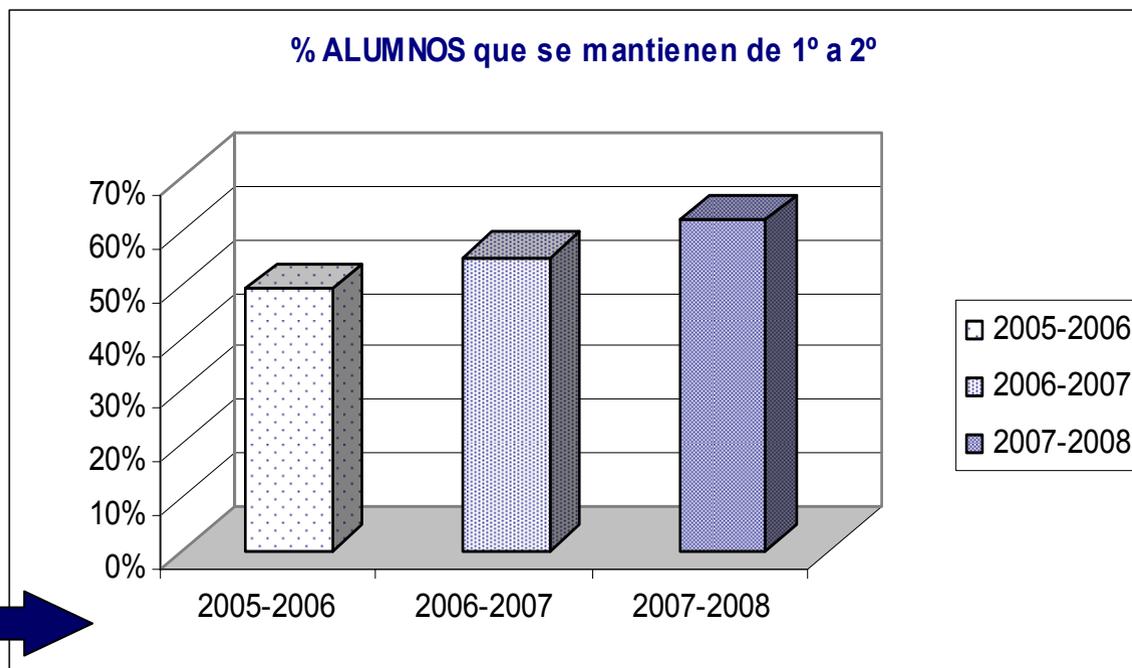
6. CONCLUSIONES

- Al certificar el sistema de gestión, el APFA ha cumplido con las expectativas que tenía al comenzar a trabajar, es decir:
 - ❖ Se ha conseguido sistematizar y optimizar los procesos y definir responsabilidades.
 - ❖ Nos estamos dando a conocer.
 - ❖ Se han mejorado los canales de comunicación con los usuarios y entre el personal del servicio (reuniones establecidas, actas reunión, información usuarios, envío informes coordinadores).
 - ❖ Se está trabajando para reducir costes.

CONCLUSIONES.

- ❖ Ofrecemos un servicio de calidad y hemos conseguido ser competitivos con otras organizaciones que ofrecen servicios similares.

Fidelización de usuarios



CONCLUSIONES.

- Se ha mejorado:
 - ❖ la página Web,
 - ❖ la satisfacción de nuestros usuarios.

CONCLUSIONES

Para finalizar, algunas reflexiones:

- ✦ Al principio hay que “rodar” el sistema hasta integrarlo en el trabajo diario; pero a corto o medio plazo se ve compensado con los beneficios obtenidos.
- ✦ Se puede aprovechar el uso de herramientas de calidad para dar **publicidad** a las organizaciones (publicación y elaboración de trípticos de la carta de servicios).

CONCLUSIONES

- ✦ Una frase a tener en cuenta para quien decide comenzar a trabajar en la gestión de la calidad:

“El problema de la administración de la calidad no está en lo que la gente desconoce de ella. Más bien radica en lo que la gente cree saber” (Philip B. Crosby)



Ana Castellano Peña.
anacastellano@ugr.es

MUCHAS GRACIAS