

# II Jornadas de Buenas Prácticas y Gestión del Conocimiento en la BUS. 2009-2010

La calidad es cosa de todos: cómo integrar esfuerzos para conseguir resultados



# Trayectoria BUS. Algunos hitos

- Proceso de evaluación completo (autoevaluación, evaluación externa e informe final y Plan de Mejora) siguiendo la Guía de Evaluación de Bibliotecas del Consejo de Coordinación Universitaria, en 2005.
- Solicitud 1º y 2º Nivel CPMCS, febrero 2008.
- Autoevaluación EFQM, que comienza 31/10/2008.
- 3º Nivel CPMCS julio 2009.
- Validación externa Licenciatarario Julio 2009 (>300 puntos).
- .....
- Sello 300+ de Excelencia, principios 2010, ...
- 4º Nivel CPMCS...

# Próximos hitos. Diferencias fundamentales

- Sello 300+ de Excelencia:
  - Visita a las Instalaciones por parte de los Evaluadores externos.
  - Posibles *Focus Group* de Personas elegidas al azar.
  - Calidad (Cliente) → Gestión (Grupos de Interés).
  - Planteamientos (Planes de Acción) → Resultados (Logros).
- 4º Nivel CPMCS:
  - Sello 300+ de Excelencia.
  - Evaluación del desempeño de las Personas de la Unidad.

**OS TOCA IMPLICAROS DIRECTAMENTE A TODOS**

# Autoevaluación EFQM

**Modelo EFQM  
de Excelencia**

**ORGANIZACIÓN<sub>∞</sub>  
“Excelencia”**

**Autoevaluación EFQM**

**ORGANIZACIÓN<sub>0</sub>  
“Realidad”**

- ✓ Puntos Fuertes
- ✓ Áreas de Mejora
- ✓ Puntuación EFQM

# Excelencia

Filosofía de gestión que persigue el *éxito a largo plazo* de una Organización, mediante la satisfacción equilibrada y continua de las necesidades y expectativas de todos los *Grupos de Interés* de la misma.



**7788** *LEY 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.*

Artículo 20. *La evaluación del desempeño.*

1. Las Administraciones Públicas establecerán sistemas que permitan la evaluación del desempeño de sus empleados.

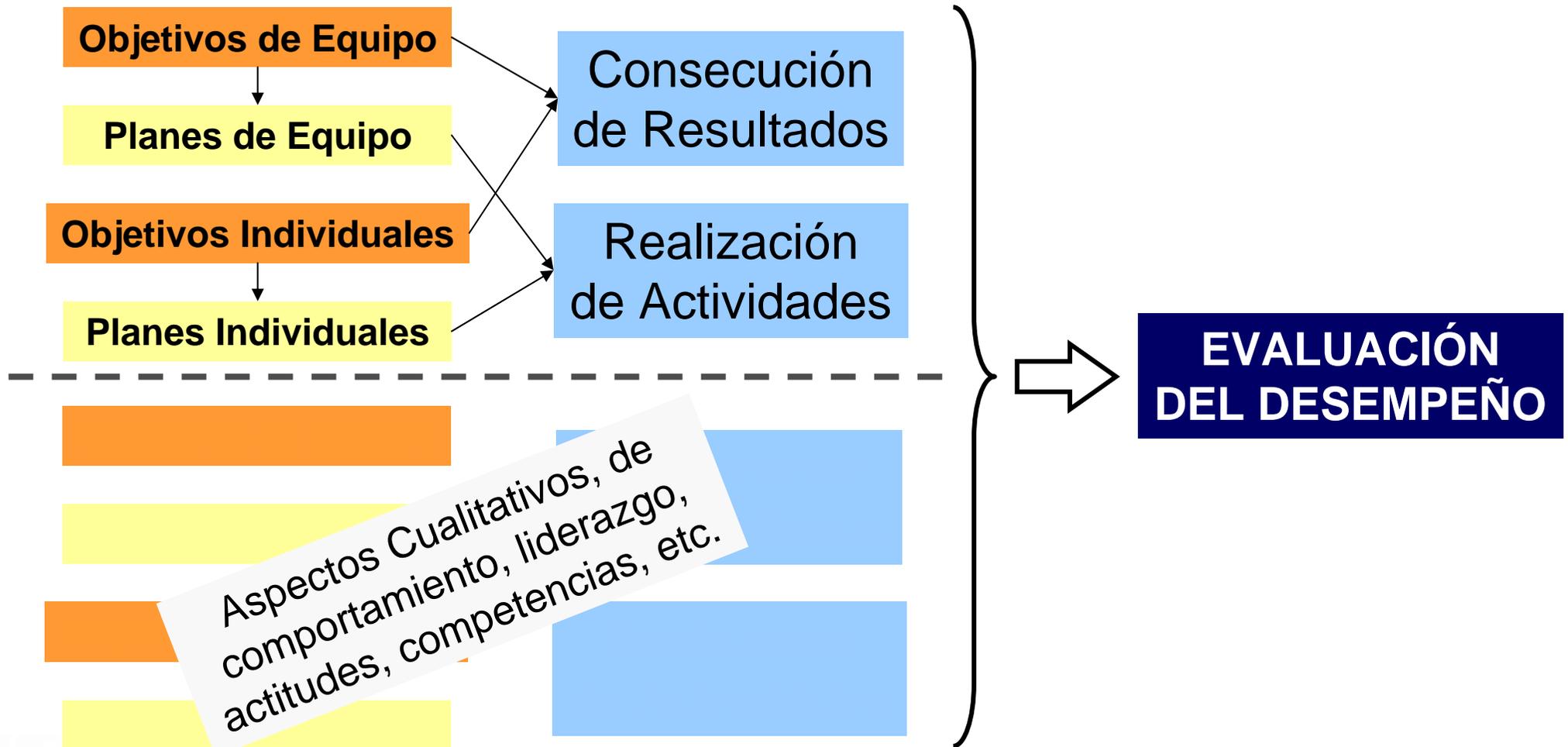
La evaluación del desempeño es el procedimiento mediante el cual se mide y valora la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados.

# CPMCS: Cuarto Nivel

**Cuarto nivel:** Lo obtendrán las unidades que:

1. Cumplan los compromisos establecidos en las cartas de servicios y asuman nuevos compromisos de mejora.
2. Obtengan una puntuación de 300 o más puntos según el modelo de calidad EFQM o certifiquen la totalidad de sus procesos clave según el modelo de gestión de calidad ISO 9001:2000.
3. Superen una **evaluación del desempeño** de las personas de la unidad (en la que se incluirá la evaluación con relación a las competencias establecidas para el puesto de trabajo desempeñado), conforme al sistema y metodología establecidos en cada Universidad.

# Objetivos y Evaluación del Desempeño



Aspectos Cualitativos, de comportamiento, liderazgo, actitudes, competencias, etc.

# Objetivos y Plan Estratégico (... o lo que aplique)

**Plan Estratégico Universidad**

- Situación Actual
- Situación Pretendida
- Líneas Estratégicas
- Objetivos Estratégicos
- Planes de Acción

**Plan Estratégico Unidad**  
(o Despliegue del de la Universidad)

**Plan de Gestión Unidad**

**Objetivos Unidad**

**Objetivos Área**

**Objetivos Persona**

**Objetivos de Equipo**

**Planes de Equipo**

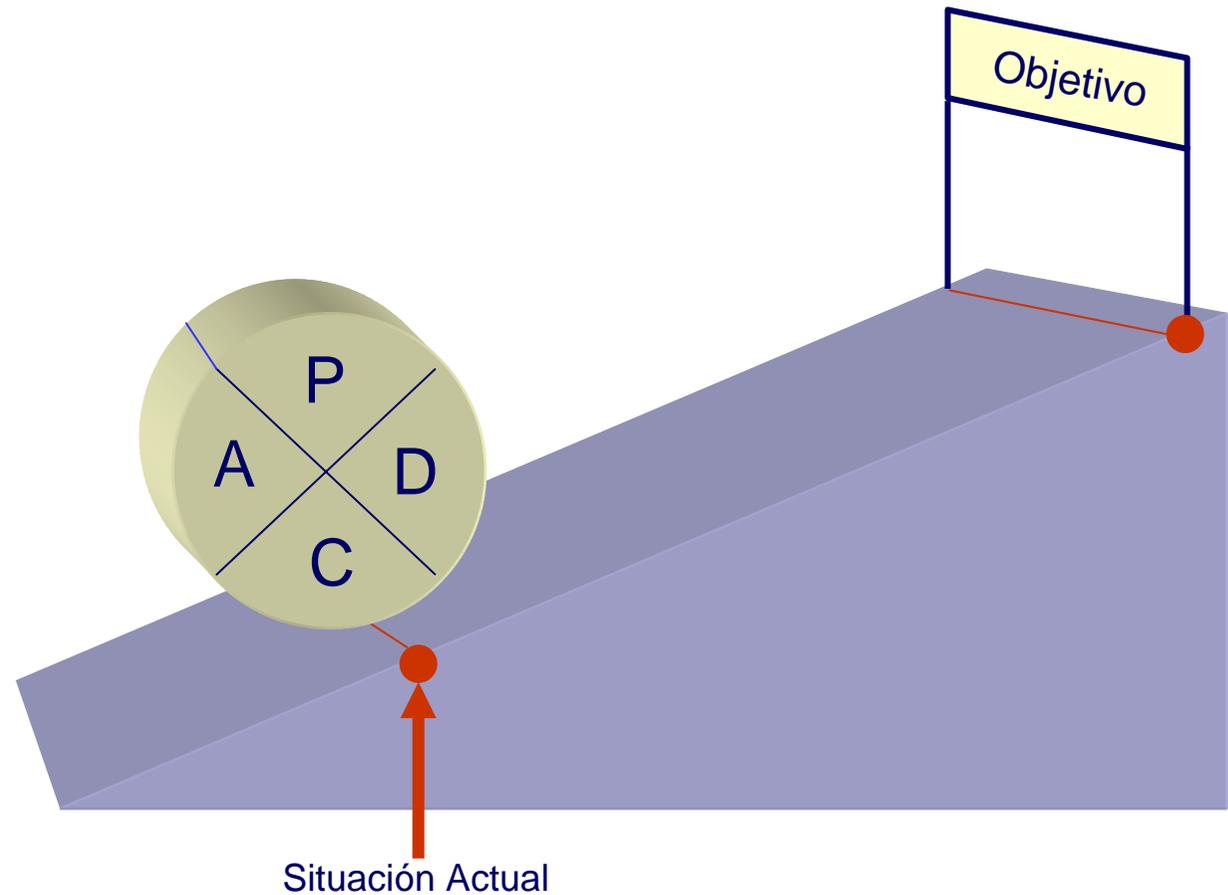
**Objetivos Individuales**

**Planes Individuales**

# Ciclo PDCA de Shewhart

## Popularizado por Deming

1. **Formular** el Objetivo (qué quiero conseguir).
2. **P:** planificar **cómo** alcanzar el Objetivo (Plan de Acción, Medios, Estrategia...).
3. **D:** llevar a cabo lo planificado.
4. **C:** comprobar que se ha realizado lo planificado y que se han alcanzado los resultados previstos.
5. **A:** actuar para corregir las desviaciones entre lo planificado y lo conseguido.



*“A goal without a plan  
is just a wish”*

*Antoine de Saint-Exupery*

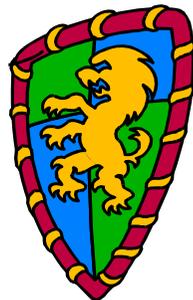
# Mi trabajo, y encima “esto” ....

- La mejora, a través de los Objetivos y otras herramientas, no es algo “además de mi trabajo”, forma parte indivisible del mismo.
- Para mejorar es necesario medir, las actividades de medición tampoco son algo “además de mi trabajo”, forman parte indivisible del mismo.
- Mi trabajo tiene sentido en la medida en que añade valor a alguno de los *Grupos de Interés*, directa o indirectamente añadiendo valor a otros procesos.

# La necesidad de medir

Una cerveza que esté fresquita y buena !

Marca



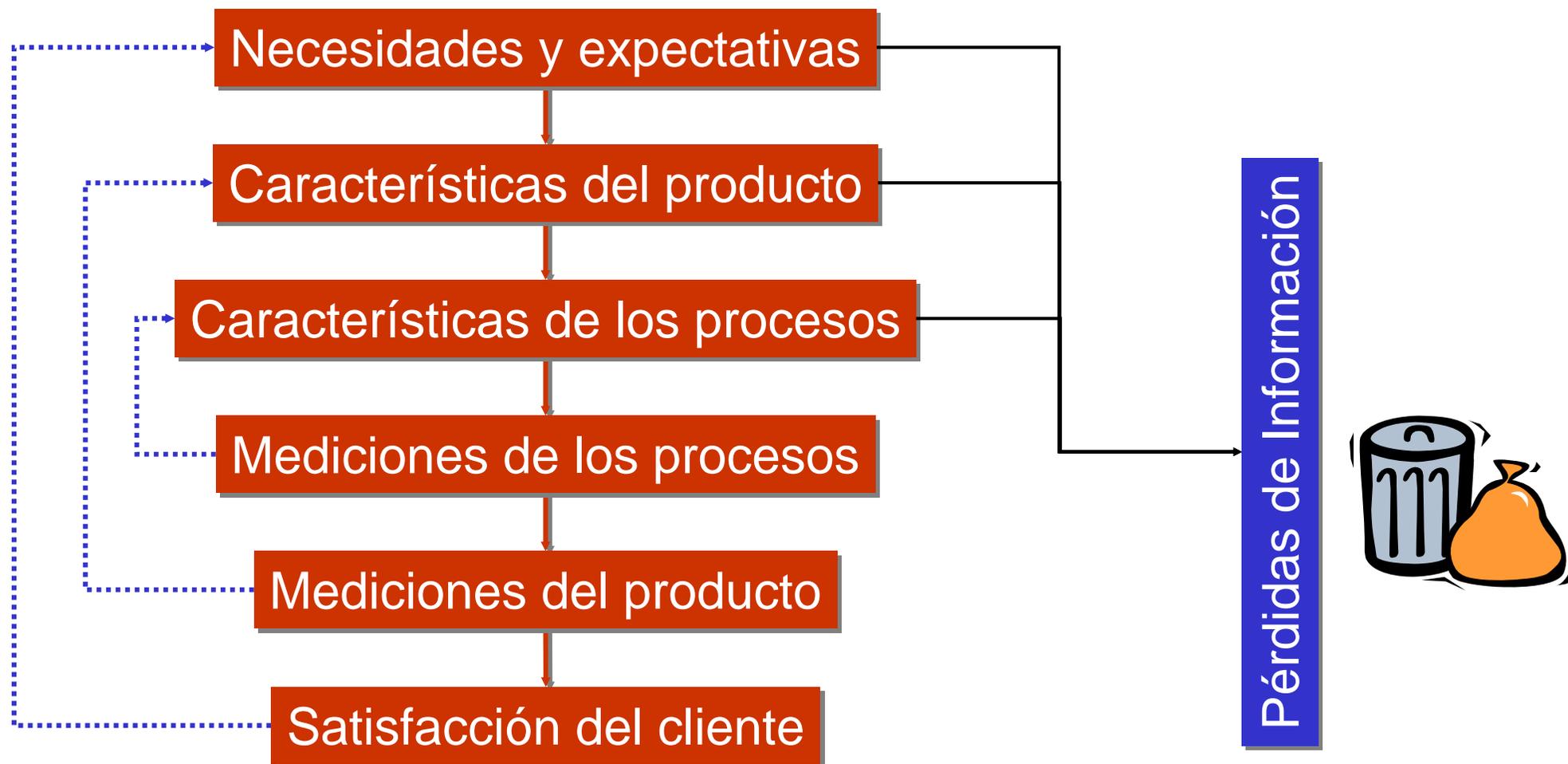
Características de Calidad

Especificaciones

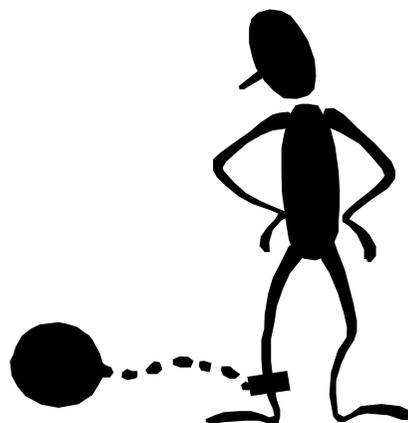
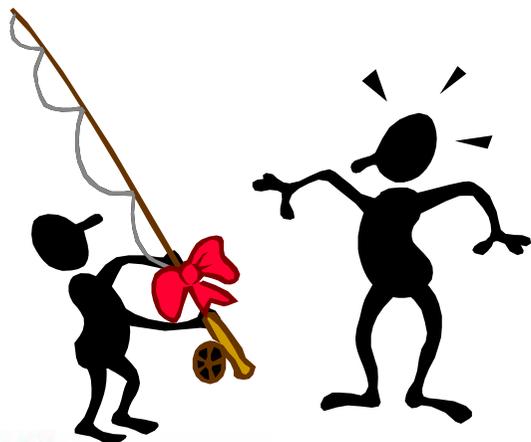
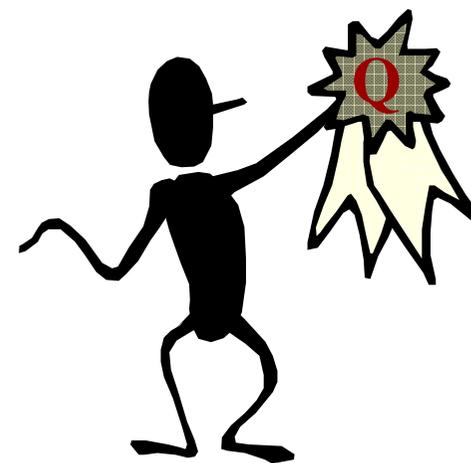
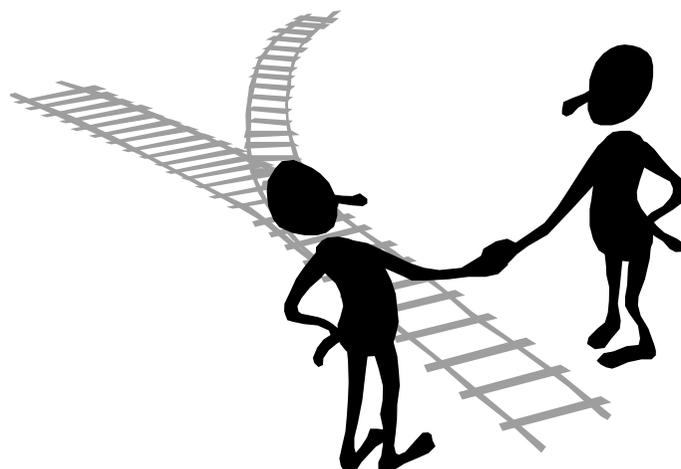
Mediciones



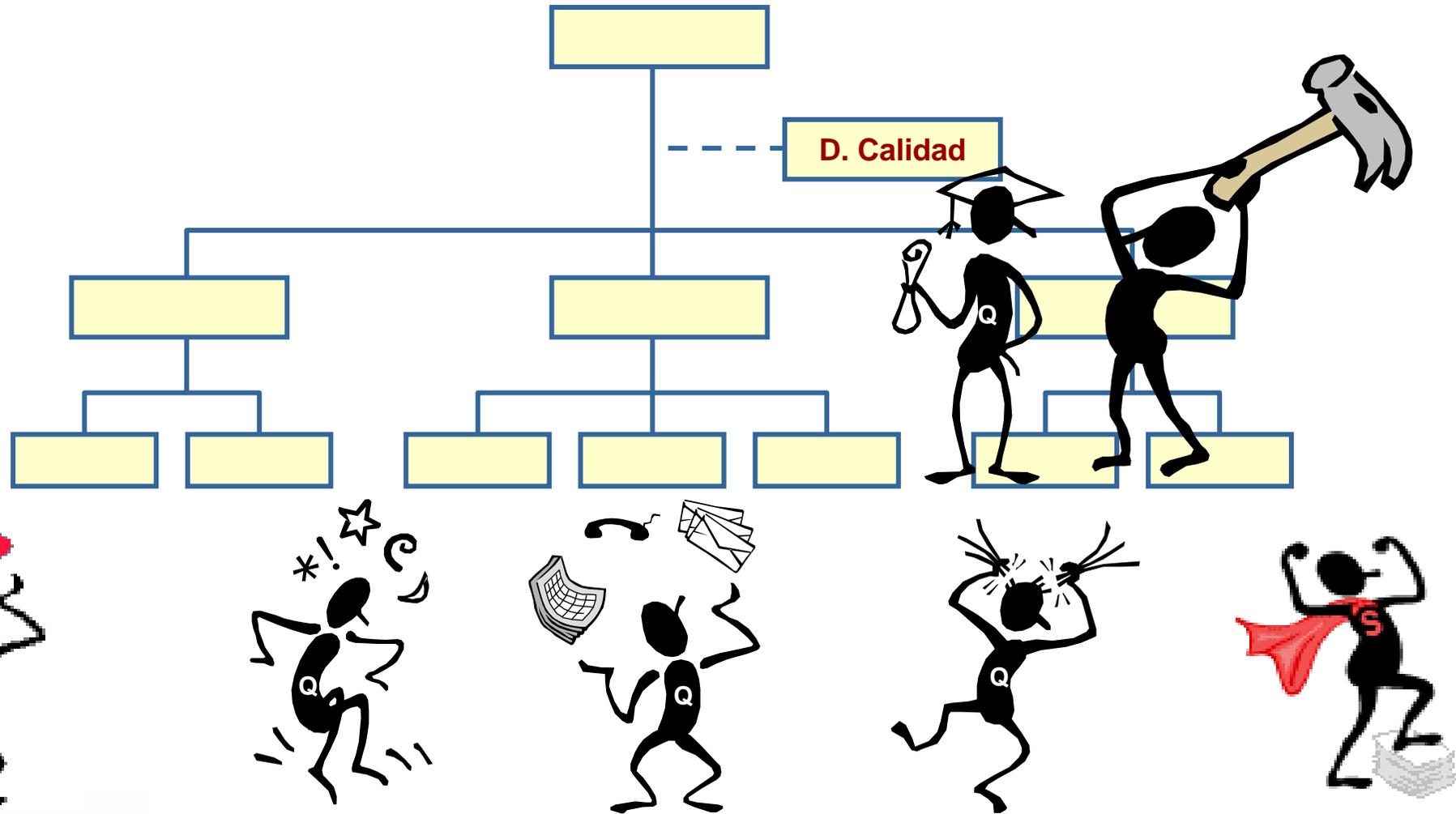
# La necesidad de medir



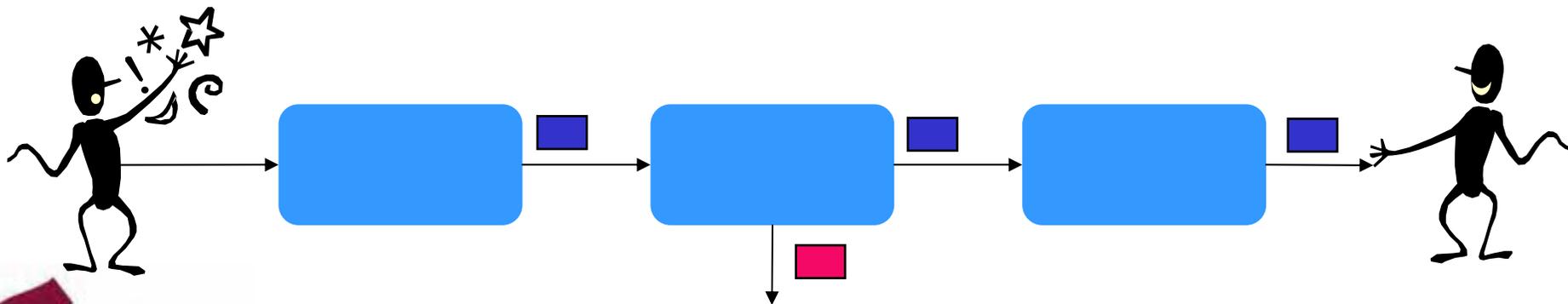
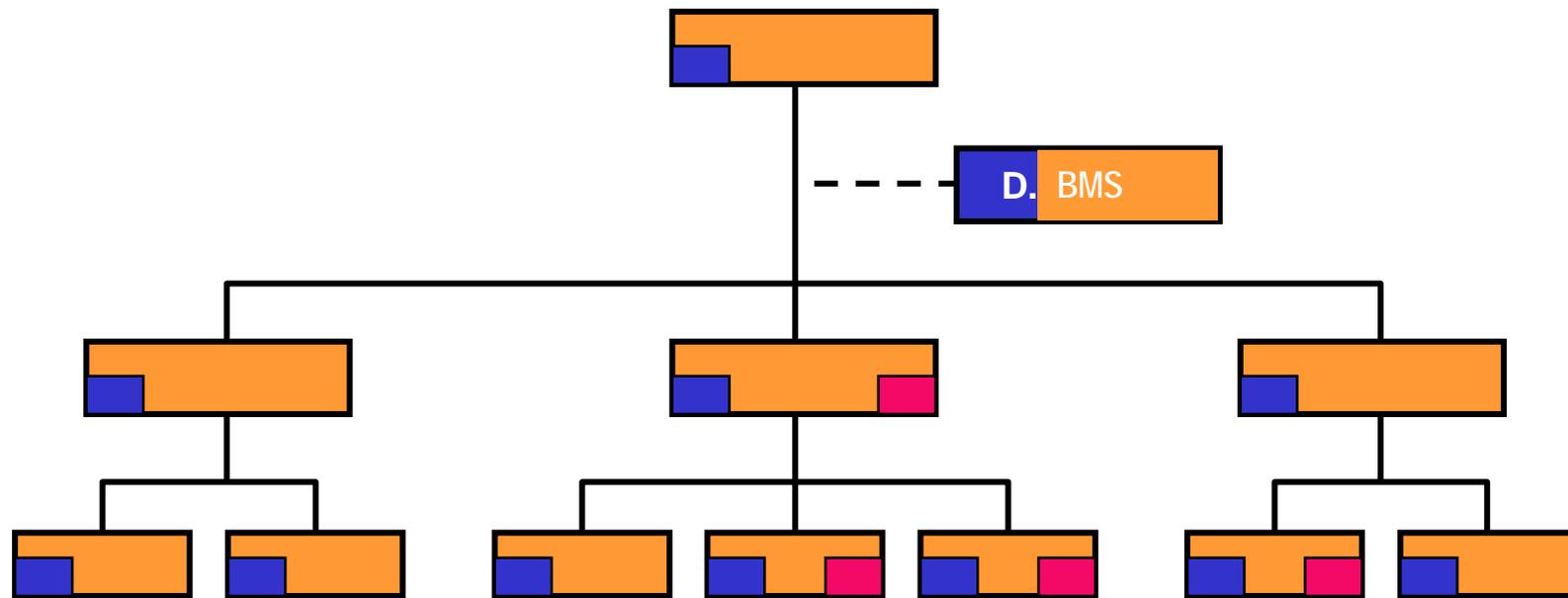
# Los peligros de "la calidad"



# La "calidad" en el organigrama



# Organigrama, Procesos, y Valor Añadido



# II Jornadas de Buenas Prácticas y Gestión del Conocimiento

# GRACIAS POR SU ATENCIÓN

