



Premio a las Buenas Prácticas y Sugerencias en la Gestión Universitaria.



Universidad de Jaén

2018

INFORME DE EVALUACIÓN DE CANDIDATURAS. Modalidad Buenas Prácticas de Gestión Universitaria.

<i>Realizado.</i>	<i>Equipo de Evaluación.</i>
<i>Destinatario</i>	<i>Jurado del Premio a las Buenas Prácticas y Sugerencias en la Gestión Universitaria</i>
<i>Modalidad</i>	<i>Memorias de las Candidaturas a la Modalidad de Buenas Prácticas de Gestión Universitaria.</i>
<i>Fecha Realización</i>	<i>17 de enero de 2019.</i>

El coordinador del Equipo de Evaluación.

Fdo.: Manuel Macías García.



ESTRUCTURA DEL INFORME

1. ANTECEDENTES.....	Pág.2
2. RESULTADOS DE EVALUACIÓN.	Pág.3
2.1. PUNTUACIONES FINALES	Pág.3
2.3. INFORME RESUMEN FINAL. CANDIDATURA: HERRAMIENTA PARA EL CONTROL DE LOS INDICADORES Y REGISTROS DE LA UNAD	Pág.5

1. ANTECEDENTES.

El presente informe de evaluación de la memoria que concurren al Tercer Premio a las Buenas Prácticas y Sugerencias en la Gestión Universitaria de la Universidad de Jaén, se realiza de acuerdo con las cláusulas 8ª y 9ª de la convocatoria de los referidos premios.

Equipo evaluador

El informe ha sido elaborado por el equipo evaluador nombrado por la Universidad de Jaén, constituido en los términos establecidos en la referida convocatoria, lo componen los siguientes miembros:

Evaluador coordinador:	D. Manuel Macías García. Profesor Titular del Área de Ingeniería Química de la Universidad de Cádiz. Evaluador Acreditado del Modelo EFQM de Excelencia. Ex Director General de Evaluación y Calidad de la Universidad de Cádiz.
Evaluador:	D. Pablo Arranz Val. Director de Departamento de Economía Aplicada de la Universidad de Burgos. Evaluador Acreditado del Modelo EFQM de Excelencia. Coordinador del Comité Internacional de Evaluación de Buenas Prácticas en Gestión Universitaria de la Red de Observatorios de Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria en Latinoamérica y Europa (Telescopi).
Evaluador:	D. Antonio Martínez Olea. Asesor Técnico de Calidad del Servicio de Planificación y Evaluación de la Universidad de Jaén. Evaluador Acreditado del Modelo EFQM de Excelencia, del Premio Iberoamericano de Excelencia y del Premio de Excelencia de la Agencia de Evaluación y Calidad.

Candidaturas evaluadas

Las memorias de las candidaturas que concurren al premio y que han sido evaluadas a efectos de la elaboración de este informe han sido:

Herramienta para el control de los indicadores y Unidad Funcional de Negociados de



registros de la UNAD.

Apoyo a Departamentos y a Institutos
y Centros de Investigación.

Proceso de evaluación

Las fases realizadas del proceso de evaluación han sido las siguientes:

- 1.- Evaluación individual de las memorias presentadas por cada uno de los evaluadores del equipo. (Durante el mes de noviembre-diciembre de 2018).
- 2.-Evaluación de consenso del equipo de evaluadores para cada una de las memorias presentadas. (Durante el mes de diciembre-enero de 2018-19).
3. Elaboración por el coordinador del equipo de evaluación del informe individualizado y consensado de cada una de las memorias. (Durante el mes de enero de 2019).
4. Elaboración del informe final y conjunto a efectos de su envío al Jurado de los Premios. (Remitido con fecha de 17 de enero de 2019).

2. RESULTADOS DE EVALUACIÓN.

2.1. PUNTUACIONES FINALES

La puntuación consensuada que ha sido asignada a cada una de las candidaturas de buenas prácticas de gestión, por criterios y total, calculada de acuerdo con las ponderaciones establecidas en el Protocolo de Evaluación, ha resultado ser el siguiente:

Candidatura	Puntuaciones					TOTAL
	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Criterio 5	
Herramienta para el control de los indicadores y registros.Unidad Funcional de Negociados de Apoyo a Departamentos y a Institutos y Centros de Investigación.	55	60	96	57	40	308

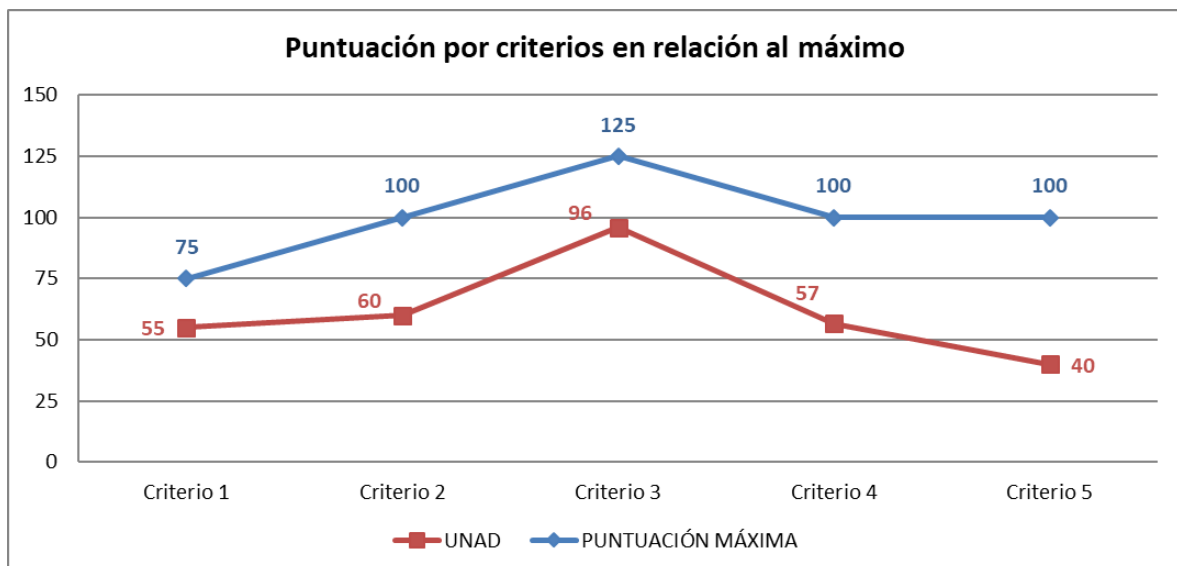
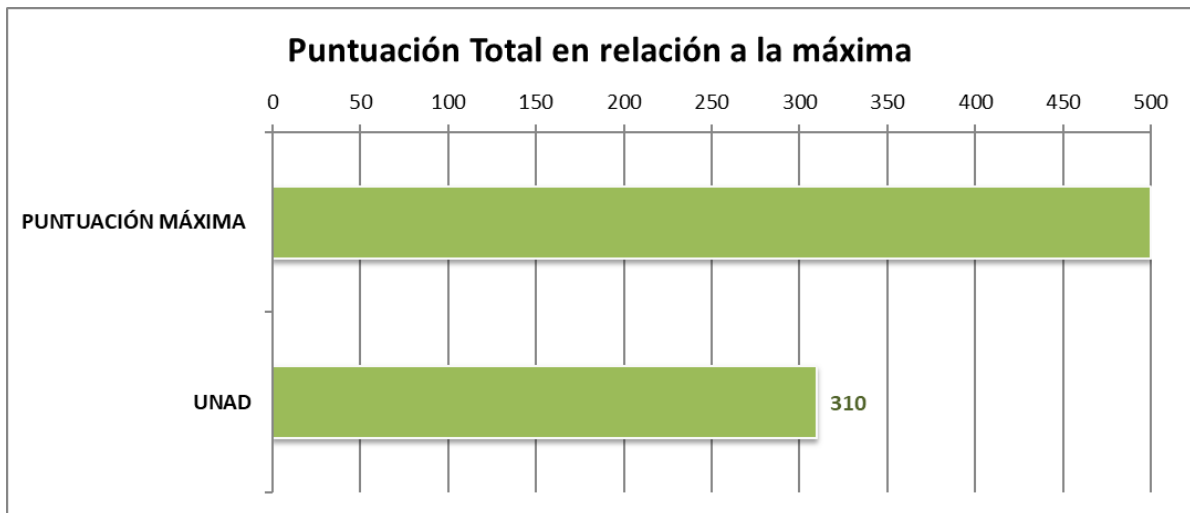
Criterio 1: Enfoque y Planificación de la práctica.

Criterio 2: Implementación de la práctica.

Criterio 3: Resultados de la práctica.

Criterio 4: Evaluación y revisión de la práctica.

Criterio 5: Creatividad e innovación de la práctica y benchmarking.





2.2. INFORME RESUMEN FINAL. CANDIDATURA: HERRAMIENTA PARA EL CONTROL DE LOS INDICADORES Y REGISTROS DE LA UNAD. UNIDAD FUNCIONAL DE NEGOCIADOS DE APOYO A DEPARTAMENTOS Y A INSTITUTOS Y CENTROS DE INVESTIGACIÓN.

La estructura de este apartado del informe por candidatura corresponde a las indicaciones establecidas en el formulario de evaluación, iniciándose con la valoración global de la práctica, seguido del pronunciamiento requerido sobre la consideración de la práctica evaluada como modelo para la gestión en el contexto universitario y su presentación externa como buena práctica. Concluye con la síntesis de los puntos fuertes y áreas de mejora y las puntuaciones asignadas.

Valoración Global

La candidatura presentada al premio a la modalidad de buenas prácticas de gestión, aportan un nivel suficiente de datos e información para su comprensión y evaluación. La valoración de los distintos criterios exigidos en la convocatoria ha determinado la puntuación otorgada.

El diseño e implantación de la herramienta para el control de los indicadores y registros de la UNAD se conciben y realiza en el marco de los sistemas de gestión de procesos y de la calidad implantados en la Universidad de Jaén, proporcionando una respuesta adecuada a la necesidad de disponer de un sistema de gestión de los indicadores, propio y facilitador de los tiempos de trabajo empleados mediante la automatización del cálculo de los valores, generando, además, confianza en la fiabilidad y disponibilidad de los datos, lo que incide en la toma de decisiones en los procesos de mejora. Integra, por consiguiente, la aportación de valor a los grupos de interés tanto internos como externos.

La descripción de la práctica en la memoria se ajusta a los aspectos formales requeridos por la convocatoria, permitiendo comprender los fundamentos de su adopción, valorar el grado de consecución de objetivos, la planificación y diseño de su implantación, su revisión y mejora, su capacidad de sostenibilidad y su potencialidad de aplicación en otras unidades universitarias, especialmente, por la aportación del cuadro de indicadores de procesos.

Los resultados obtenidos demuestran la eficacia conseguida con la aplicación de la práctica, dotándose de una herramienta y un método de gestión de datos e indicadores para una unidad compuesta con 39 puestos de trabajo individualizados, que aporta homogeneidad, integridad-fiabilidad, disponibilidad y eficiencia en tiempos.

En conjunto, es una práctica que se ha realizado mediante el esfuerzo continuado por los equipos de trabajo de la Unidad, con una perspectiva de aportar valor en la gestión de los sistemas de procesos y calidad, es merecedora de reconocimiento como buena práctica en la mejora de la gestión que contribuye, además, a facilitar la identificación de mejoras de los procesos y los servicios prestados.

Propuesta de Mención

La descripción realizada de la práctica permite valorarla como una buena práctica de gestión por los resultados positivos que logra en la gestión de los datos e indicadores.



La Memoria y la práctica que describe responden a los estándares propios que concibe como una referencia de gestión innovadora y transferible cuando es capaz de demostrar resultados y se ha aplicado un ciclo completo de mejora (planificación, implantación, seguimiento y revisión), además, en este caso, es sostenible por ser una herramienta de diseño propio y por haber generado conocimiento para su gestión.

Por lo que el pronunciamiento es favorable a efectos de que la Universidad pueda valorarla como buena práctica de gestión en el contexto universitario y considerar su presentación y difusión externa, si bien se recomienda la valoración de las propuestas de mejora indicadas en este informe y, en especial, una mayor concreción del nivel de eficacia del proceso de diseño e implantación y de la metodología para la medición de la eficiencia de la gestión de los indicadores y sus impactos para la mejora de los procesos y servicios.

Síntesis de puntos fuertes

1.- Integración de la Práctica en el marco de gestión de la calidad.

La práctica está integrada en el sistema de gestión de la calidad (SIGC-SUA) e identifica los cinco procesos y los servicios en los que se aplica. En este marco, se describe la secuencia de las mejoras que se han realizado en el diseño y desarrollo de las herramientas para la gestión de los datos e indicadores de sus procesos.

2.- Fundamentación de la sugerencia.

Se ha descrito la evolución de las herramientas para la gestión de los indicadores, justificando los problemas, necesidades y alcance de la implementación de la práctica, a su vez, se da respuesta a las recomendaciones de los informes de auditoría y se utilizan las posibilidades que ofrecen otras herramientas existentes en la Universidad para integrar la obtención de datos de forma más automatizada.

3.- Determinación de objetivos.

Se han identificado los objetivos que se pretendían alcanzar con la nueva herramienta de indicadores de los procesos: procedimiento de incorporación de datos homogéneo (integridad), eficiencia en los tiempos empleados, seguridad y fiabilidad de los datos, integración en el ciclo de gestión del SIGC-SUA (disponibilidad).

4.- Establecimiento de los resultados a obtener y el método para su seguimiento.

Se enunciaron los resultados cualitativos a conseguir y se estableció el sistema de seguimiento y evaluación alienado al ciclo de SIG-SUA, a los resultados de las auditorías y a parámetros cuantitativos obtenidos del cuadro de indicadores de la UNAD.

5.- Descripción estructurada de la implementación de la práctica.



Se ha descrito la evolución del aprendizaje realizado a través de los sucesivos diseños de la herramienta de gestión de los datos e indicadores, lo que le ha permitido definir la estructura actual de la herramienta mejorada basada en el programa Excel. La secuencia temporal descrita se apoya en evidencias (Anexos) y para su aplicación correcta por todas las Unidades se aporta un manual específico.

Están especificados los recursos técnicos utilizados, la estructura de las tablas de Excel (Fichas de instrucciones técnicas de la estructura de los registros de indicadores), y los responsables de su diseño y gestión, en el marco de los grupos de trabajo de la Unidad.

6.- Eficacia de la Práctica.

La descripción realizada en la memoria permite constatar el grado de consecución de los objetivos cualitativos que se pretendían en la gestión de los datos e indicadores (homogeneidad-integridad-fiabilidad-disponibilidad-eficiencia), asimismo, los indicadores indirectos demuestran el avance conseguido, especialmente en las fechas de disponibilidad de los datos y la ausencia de observaciones de auditorías al respecto.

7.- Sostenibilidad de la Práctica.

La sostenibilidad de la práctica se fundamenta en los resultados obtenidos, en la viabilidad de su aplicación, dada la asequibilidad y disponibilidad de las herramientas informáticas utilizadas, en la documentación de manuales y guías elaboradas que asegura la eficacia en la gestión de los datos e incluso para las nuevas incorporaciones, así como una gestión propia de la herramienta por los miembros de la Unidad.

5.- Aprendizaje, mejora y perfeccionamiento.

En la exposición de la Memoria se demuestra que la revisión de los mecanismos de gestión de los indicadores ha sido un objetivo de mejora continua, instrumentalizada a través de la gestión de los procesos en el marco del SIGC-SUA y por el equipo de trabajo específico, basado, en parte en los informes de auditoría.

Se han aportado ejemplos concretos de revisiones realizadas en la herramienta en los años 2015 al 2019, en ellas, se han incluido las necesarias derivadas de nuevos aspectos legales (facturas electrónicas) y de gestión interna. Para el futuro se indican los criterios que han de considerarse para sucesivas revisiones y mejoras.

8.- Proyección de la Práctica.

EL diseño e implantación de la herramienta Excel ha permitido disponer de un sistema de gestión de los indicadores, propio y facilitador de los tiempos de trabajo, generando, además, confianza en la fiabilidad y disponibilidad de los datos. Desde esta perspectiva, es evidente la aportación interna y para el SIGC-SUA.

La documentación aportada y la accesibilidad de esta, permite el estudio de la herramienta por otras Unidades internas y externa con estructura y funciones similares a la UNED. El cuadro de indicadores



asociados a los procesos puede servir de referencia en el marco de la gestión de la mejora continua que tenga implanta otras Unidades similares en otras Universidades, pudiendo ser la base de actuaciones de benchmarking.

Síntesis de áreas de mejora

1.- Mejorar la descripción del análisis previo a la adopción de la práctica.

Si bien se identifica el valor añadido con la nueva herramienta para las propias personas de la Unidad y para la gestión del ciclo del SIGC-SUA, no se extiende la identificación de necesidades, impactos y beneficios para otros grupos de interés de la comunidad universitaria.

No se describe que se hayan realizado estudios previos para identificar soluciones adoptadas por otras unidades con funciones similares o en otros procesos en los que sea necesario la creación de indicadores con aportación de datos de una pluralidad de puestos de trabajo.

2.- Mejorar el sistema de seguimiento y evaluación de los objetivos y resultados de la práctica.

No se han aportado valores cuantitativos asociados a los objetivos establecidos para evidenciar, de forma fehaciente, la eficacia y mejora que la nueva herramienta ha aportado (por ejemplo, disminución de los recursos de tiempo utilizados, cumplimiento de fechas límite de introducción de los datos).

3.-Ampliación de la información sobre la implantación de la práctica.

Hay limitaciones de información sobre la planificación previa de acciones secuenciadas que permita valorar el nivel de eficacia de su implantación (fases y objetivos de plazos para el diseño y la plena operatividad de la actual herramienta), sobre el método seguido para su diseño y las dificultades técnicas y desviaciones que pudieran haber surgido en la implantación y las soluciones acometidas.

Si bien se identifica la realización de la práctica en el seno de un grupo de trabajo específico, está limitada la información sobre el responsable directo del diseño técnico y su posterior gestión, así como un estudio de riesgos sobre seguridad, integridad y disponibilidad de la herramienta. Asimismo, no se presenta una valoración en costes de tiempo empleados.

4.-Mejorar el sistema de seguimiento y evaluación.

Mejoraría la valoración de los resultados conseguidos si se amplía la descripción analítica y cuantitativa de los efectos que producían las anteriores herramientas en relación con los impactos de la actual herramienta.

Si bien, se han aportado resultados asociados a la satisfacción de las personas, no es específico respecto a la herramienta, así como, referencias a otros grupos de interés que puedan verse afectados por la gestión de datos e indicadores de la Unidad.

5.-Reforzar el análisis y aprendizaje.



Mejorar la descripción de la sistemática de revisión y mejora (planificación, método e impactos producidos), incluyendo los datos e información sobre percepciones y sugerencias de los grupos de interés implicados y los efectos generados en los niveles de accesibilidad, eficacia y usabilidad de la herramienta. Asimismo, valorar en relación con otras herramientas aplicadas en Unidades tipo funcionales de la Universidad.

5.-Bechmarking y proyección externa.

Reforzar el seguimiento, evaluación y el aprendizaje externo de diseños y herramientas de gestión de indicadores mediante las actividades de benchmarking con otras Unidades que estén gestionando indicadores de procesos. Explicitar la realización de acciones de difusión interna y los resultados respecto a la Universidad que se ha interesado por la herramienta.

Puntuaciones

	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Criterio 5
Puntuaciones máximas por criterio	50	50	50	50	50
Puntuaciones Otorgadas por criterio	36,67	30,00	38,33	28,33	20,00
Ponderación	15%	20%	25%	20%	20%
Puntuaciones máximas Ponderadas	75	100	125	100	100
Puntuación Ponderada	55	60	96	57	40
Puntuación Total	308				

