

1.- Presentación

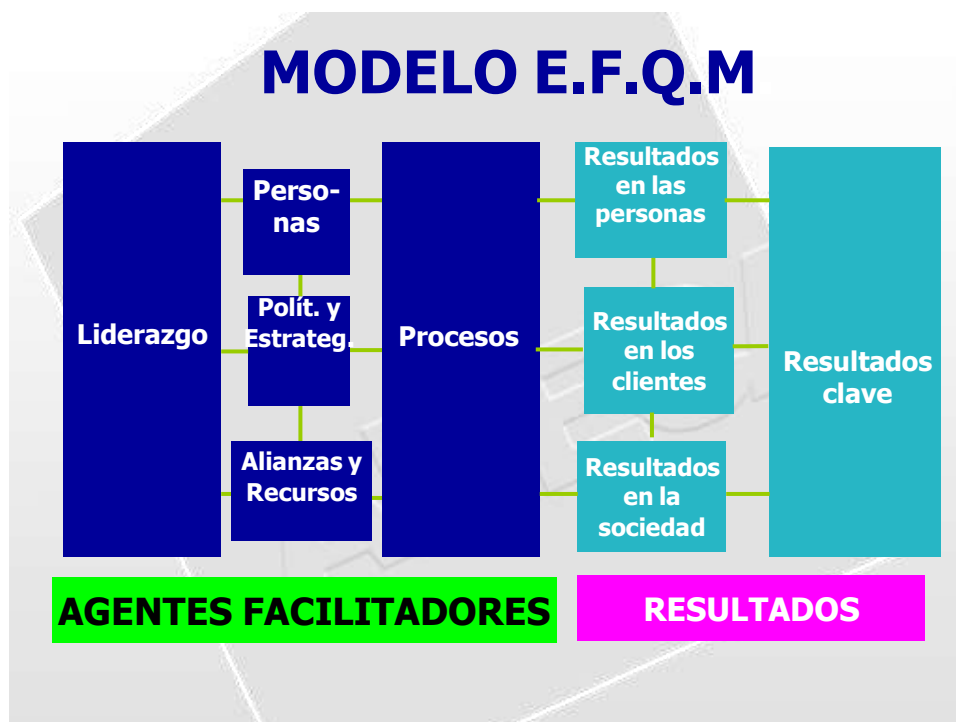
1.1.- Creación de la Vicegerencia de Investigación: objetivos y Plan de Calidad

La Vicegerencia de Investigación de la Universidad de Zaragoza se puso en marcha en febrero de 2010, hace ahora un año y fui nombrada por la Gerente para asumir esta responsabilidad. Entre los objetivos que presenté a la Gerencia y al Vicerrectorado de Investigación figuraba un Plan de Calidad para las unidades de investigación OTRI, OPE y SGI.

La idea inicial fue la implantación de un **Plan de Mejora para las Unidades de Investigación, según los criterios del modelo EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad)**

Este modelo es, en definitiva, una herramienta que permite impulsar la excelencia, partiendo de la autoevaluación, de la detección de los puntos fuertes y débiles y del diseño y programación de planes de actuación.

En el proceso de evaluación se tienen en cuenta, por un lado, los agentes facilitadores (que tendrán una puntuación del 50%), y por otro, los Resultados (el otro 50%). Los resultados obtenidos, en Personal, Clientes, Sociedad y resultados Clave los conseguiremos por medio de los agentes, es decir del Liderazgo, de la Política y Estrategia, de las Personas que trabajamos en las unidades, de las Alianzas y Recursos utilizados y de los Procesos seguidos.





Sin embargo, el hecho de que los Servicios de Apoyo a la Investigación (SAIs), dependientes del Vicerrectorado y de la Vicegerencia de Investigación, estuvieran en pleno proceso de implantación del modelo EFQM y se encontrasen en la fase de Autoevaluación e Implantación de Planes de Mejora (proceso que ha tenido una duración cercana a los 3 años), aconsejaban no iniciar un nuevo Plan de Calidad en las unidades de investigación indicadas hasta tener finalizado el de los SAIs.

Pero esto no significaba abandonar la idea de “calidad” en el servicio que se presta a los investigadores en las unidades de gestión y transferencia, sino que la experiencia del proceso seguido en los SAI posibilitaba poner en marcha **determinados aspectos** y con la misma o similar metodología que los utilizados en el modelo EFQM.

Y, concretamente, pensamos centrarnos en los **Resultados en Clientes** (usuarios investigadores), para iniciar este acercamiento a una futura implantación del Plan de Calidad.

1.2.- Resultados en los Investigadores (Encuestas)

El objetivo de las encuestas es conocer la satisfacción de los investigadores que utilizan los servicios de las distintas unidades de investigación, detectar los puntos débiles y posibilitar la implantación de un plan de mejora.

Las encuestas se programaron para OTRI, OPE y SGI, de forma independiente, puesto que aunque podían existir actividades similares era más recomendable tener una información separada, especialmente para todos aquellos aspectos más específicos de cada unidad.

En cuanto a los destinatarios de las mismas, se pensó que lo más eficaz era dirigirlas a los responsables de los grupos e institutos de investigación, donde se agrupan prácticamente la totalidad de los investigadores de la Universidad de Zaragoza, y solicitar que la encuesta se remitiera a todos los integrantes de dichos grupos/institutos. Por tanto, se intentaba llegar al máximo número de investigadores.

La respuesta, aunque desigual en las unidades, fue considerada relevante, puesto que respondieron en torno al 35% de los encuestados. Este dato fue dado por válido por parte de expertos en métodos estadísticos de esta Universidad.

El paso siguiente era, lógicamente, identificar cuáles eran los puntos débiles, sus causas, y buscar acciones de mejora. Y en este punto es cuando se decidió contar con la opinión directa de los investigadores, para conjuntamente con los responsables de cada unidad, y con el apoyo de la vicegerencia y el vicerrectorado de



investigación, trabajar en obtener unos resultados mejores que, en definitiva, repercutirán en un servicio más eficaz y en un impulso a la investigación.

2. GRUPOS DE TRABAJO

2.1.- Grupos de Trabajo y Sesiones programadas

Con el llamamiento a los investigadores de los grupos e Institutos de Investigación, para su participación voluntaria en estas sesiones se ha intentado conocer directamente de los usuarios la opinión de los mismos, su apreciación de cómo se realiza el trabajo y cómo es visto por los investigadores. A la hora de formar los grupos hemos intentado que hubiera representación de todas las áreas de investigación, así como que los investigadores fueran de relevancia y representaran la opinión mayoritaria de la universidad.

2.2.- Metodología de las sesiones

Iniciamos las sesiones partiendo de los porcentajes de satisfacción de los usuarios. En principio trataremos de centrarnos en aquellos aspectos peor evaluados, para identificar claramente cuáles son los puntos débiles, debatir sobre sus posibles causas y definir acciones de mejora.

La previsión es dedicar 3 sesiones a esta actividad. El modelo de ficha es el que se muestra a continuación:

ACTIVIDAD EVALUADA	PUNTO DÉBIL	CAUSA	ACCIÓN DE MEJORA

En la última sesión será necesario determinar los responsables, plazo, recursos e indicadores y efectuar un seguimiento. En principio esta actuación será responsabilidad de la vicegerencia y el vicerrectorado, contando siempre con la colaboración de los responsables de las unidades.



El modelo de ficha se presenta a continuación:

ACCIÓN DE MEJORA	RECURSOS NECESARIOS	PLAZO REALIZACIÓN	RESPONSABLE	INDICADOR