

## Resumen Buena Práctica

# IMPLANTACIÓN DE UN MODELO DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO DEL GATE-UPM

Una forma de **compartir** conocimiento, crear **networking**, **visualizar** lo que hacemos bien y **reconocer** a los que alcanzan un alto nivel de excelencia.

1 de noviembre de 2019

## CLUB EXCELENCIA EN GESTIÓN

**SOMOS** una asociación empresarial, fundada en España en 1991, cuya **MISIÓN** es facilitar a las organizaciones la mejora de su gestión, contribuyendo a su éxito a lo largo del tiempo. Ofrecemos, a nuestros socios, y a la sociedad en general, la oportunidad de mejorar la gestión y resultados de su organización, conectar con otros profesionales y ampliar su red de contactos, dar visibilidad a su organización y ser reconocido por sus logros y excelentes resultados. El Club Excelencia en Gestión es el único representante oficial en España de la EFQM desde 1994 y se encuentra integrado por más de 230 socios de los más diversos sectores y tamaños, que en la actualidad representan el 20% del PIB y el 25% del IBEX35.

**NUESTRA VISIÓN** es conseguir que nuestros socios se conviertan en referentes por su gestión excelente

### NUESTROS VALORES:

- Nos apasiona la Excelencia en gestión
- Damos valor a lo que se hace bien
- Somos referentes y marcamos tendencia
- Formamos una familia diversa
- Acompañamos a los que quieren gestionarse mejor
- Compartimos conocimientos, experiencias y emociones

Esta obra está sujeta a la licencia  
ReconocimientoNoComercial-SinObra-Derivada 4.0  
Internacional de Creative Commons



El presente documento es una transcripción de las informaciones facilitadas por la organización en la convocatoria de la III Edición del Premio a las Buenas Prácticas en el ámbito de la Excelencia en la Gestión en Universidades del año 2019.

## Índice

1	Introducción .....	4
1.1	Información General .....	4
1.2	Resumen Ejecutivo .....	4
1.3	Valores de la Excelencia relacionados.....	5
1.4	Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados .....	6

# 1 Introducción

## 1.1 Información General

Denominación Buena Práctica: **IMPLANTACIÓN DE UN MODELO DE CALIDAD EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE TELESEÑANZA DEL GABINETE DE TELE-EDUCACIÓN (GATE-UPM) MEDIANTE UN PROCESO CONTINUO DE EVALUACIÓN, PLANIFICACIÓN Y EJECUCIÓN.**

Sector de Actividad: **UNIVERSITARIO**

Área de Gestión: **ENSEÑANZA, EDUCACIÓN SUPERIOR**

Organización: **UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID**

## 1.2 Resumen Ejecutivo

-Resumen de la práctica

La práctica cuya candidatura se propone describe la implantación de un modelo de calidad en la gestión del Servicio de Telenseñanza del Gabinete de Tele-Educación (GATE) mediante un proceso continuo de evaluación, planificación y ejecución, orientado claramente al usuario, e incorporando, como elementos fundamentales, los servicios de atención y formación que redunden en un elevado nivel de su satisfacción.

Tras evaluar el servicio prestado, el GATE se propuso duplicar la oferta académica impartida, previa evaluación y puesta en práctica de las estrategias y los instrumentos de planificación, ejecución y evaluación convenientes, a saber:

1. Elaboración de objetivos anuales de la Sección.
2. Puesta a disposición de los usuarios (profesores y alumnos) de los canales de atención de respuesta rápida, pertinente, cercana y múltiple.
3. Mejora de la oferta formativa de los profesores, tanto del LMS Moodle como de las TIC educativas.
4. Elaboración de una Carta de Servicios con los compromisos e indicadores de calidad correspondientes.
5. Evaluación mediante encuestas internas (en las plataformas de telenseñanza) y externas (observatorio académico del Vicerrectorado de Calidad) al profesorado y a los estudiantes.

#### - Resultado obtenido

La aplicación de la práctica a lo largo de los sucesivos cursos ha logrado perfilar un servicio valorado, con muy alto grado de satisfacción por la comunidad universitaria de la UPM. Según la encuesta del Vicerrectorado de Calidad, el servicio de la Plataforma de Telenseñanza ha sido, de todos los ítems de la UPM expuestos a la valoración de los docentes y de los estudiantes, el más valorado en los dos últimos informes realizados en 2016 y 2018.

En el curso 2017-2018 la enseñanza oficial a distancia comprende el 81% del total, con 6.501 asignaturas en 5.920 espacios, correspondientes a una población interesada de 3.662 profesores y 39.879 alumnos.

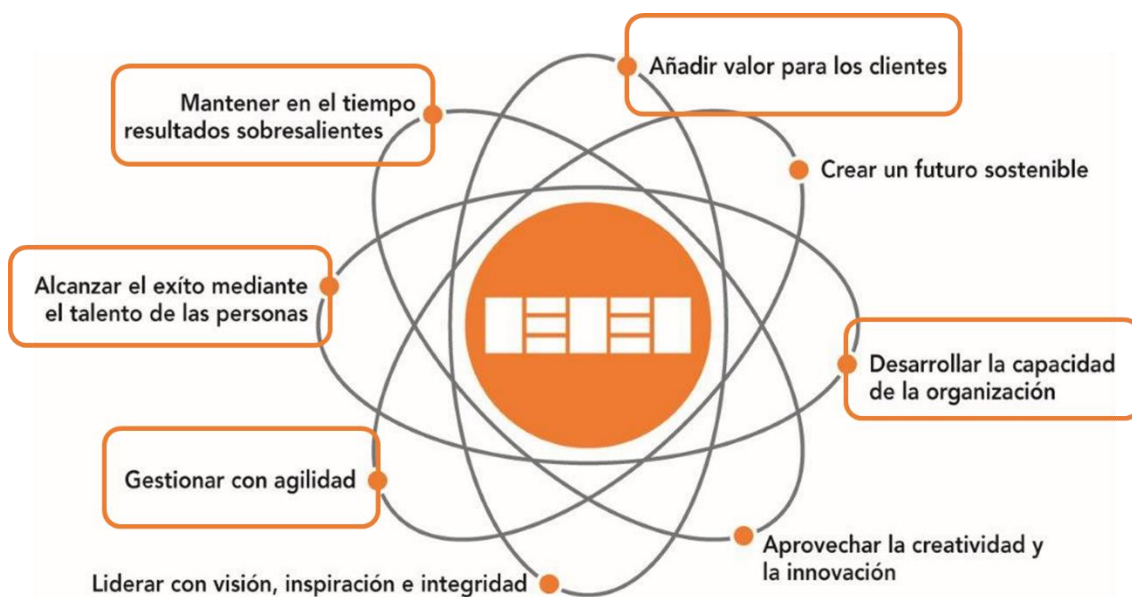
Los compromisos de servicio e indicadores en la Carta de Servicios del Gabinete de Tele-Educación han sido satisfechos, lo que ha permitido que, tras una revisión al término de 2017, fuera posible acordar compromisos más ambiciosos.

#### - Principal lección aprendida

El tiempo y los recursos dedicados a la planificación y a la evaluación para la prestación de un servicio de calidad, se aprecian de forma muy visible en todos los aspectos del desarrollo de su actividad. La orientación al usuario, así como la cercanía con todos los agentes del proceso y la rapidez en la gestión, han constituido elementos fundamentales para alcanzar los grados de satisfacción actuales.

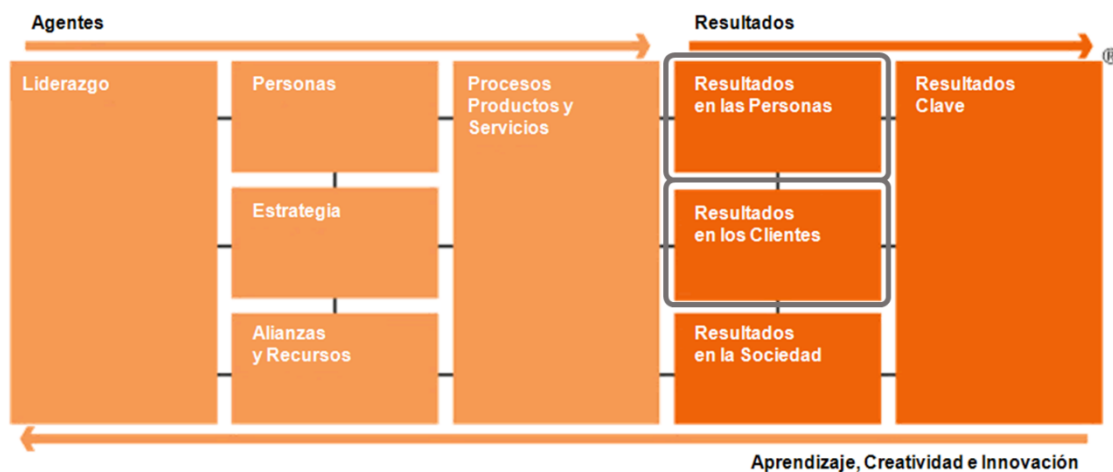
### 1.3 Valores de la Excelencia relacionados

De los ocho Valores de la Excelencia del Modelo EFQM, la organización considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto en los siguientes:



## 1.4 Criterios de Resultados Modelo EFQM de Excelencia relacionados

De los cuatro Criterios de Resultados que incorpora el Modelo EFQM de Excelencia, se considera que la presente Buena Práctica tiene un impacto principal en los siguientes:





**Compartiendo y mejorando juntos**

[www.clubexcelencia.org](http://www.clubexcelencia.org)

