

## MARC DE QUALITAT A LA UNIVERSITAT JAUME I

El marc de qualitat que es presenta respon a la millora de la qualitat plantejada al Sistema de Direcció Estratègica de la institució i, en aquests sentit, sempre que es produeix una revisió del Sistema de Direcció estratègica s'haurà de replantejar aquest marc de qualitat. Es tracta, doncs d'una de les estratègies encetades a la Universitat per tal d'aconseguir un dels factors claus d'èxit assenyalats al Pla estratègic: la promoció de la qualitat i l'excel·lència. És a dir, el Pla estratègic indica les orientacions estratègiques de la Universitat Jaume I, mentre que les actuacions en el marc de gestió de la qualitat suposen un pla d'actuació en busca de la millora continua, implicant un canvi gradual.

La gestió de la Qualitat en la Universitat Jaume I comprén un conjunt d'iniciatives adreçades a potenciar els següents principis:

1. Considerar el client com a punt de referència per tal de fixar objectius i dissenyar els serveis i processos
2. promoure la millora continuada de tots els processos i activitats, per a la qual cosa es fa imprescindible comptar amb un sistema capaç d'aportar la informació necessària sobre els fets rellevants per a poder millorar
3. fomentar el desenvolupament i implicació del PDI i el PAS com a actius més importants de l'organització
4. considerar la completa implicació de tots els serveis, centres i departaments en la millora de la qualitat, la qual cosa exigeix el lideratge de l'equip de govern y la planificació de la qualitat en totes les àrees.

La Universitat Jaume I es va fixar, des de ben aviat, l'objectiu de la **qualitat** com a prioritari. Així, a la definició de la seua política de qualitat, revisada i aprovada pel Consell de Qualitat el 19 de juny de 2000, llegim que la Universitat Jaume I pretén:

*Ser una universitat excel·lent en l'àmbit de la docència, investigació i gestió, d'acord amb la filosofia de qualitat total, i més concretament, d'acord amb els criteris establerts pel model europeu d'excel·lència, amb la finalitat d'abastar la satisfacció de la societat mitjançant els diferents serveis que ofereix Així mateix, la Universitat utilitzarà els mètodes adequats per a millorar contínuament el sistema de gestió de la qualitat.*

Per a implantar amb èxit la gestió de la qualitat, metodològicament, el repte hauria de ser que totes les iniciatives per a la promoció de la qualitat i la millora continuada es portaren a terme mitjançant la implementació del **model EFQM d'excel·lència de la gestió**, l'aplicació progressiva del qual ja s'està analitzant, com a ferramenta que ens permetrà donar cohesió a les diferents línies proposades. Els criteris del model serviran de base per a desenvolupar i implantar una iniciativa de qualitat, ja que els requisits que conté el model codifiquen els principis de gestió de la qualitat en un llenguatge clar i accessible. Aquest model, a través de l'especificació dels criteris agents, concreta els aspectes que la institució ha de considerar per a millorar els resultats. En concret, segons l'estructura d'aquest model, el marc de qualitat haurà de respondre als criteris de lideratge, política i estratègia, persones, recursos i processos.

Els fonaments del model comportaran la determinació dels objectius concrets a aconseguir per tal de millorar els resultats, les línies estratègiques sòlidament fonamentades per tal d'aconseguir els objectius buscats i un conjunt d'indicadors que facen possible avaluar i revisar els resultats assolits, realitzant un seguiment que permeti implantar les millores que siguin necessàries.

Al document base de planificació del Sistema de Direcció Estratègica (febrer de 2000), es destaca com a **objectiu estratègic general** el següent:

Constituir-se en una universitat de referència pel servei que ofereix a la societat, per la seua capacitat de resposta immediata, pel seu tarannà obert i emprenedor i per les seues àrees d'excel·lència, de manera que resulte atractiva per a estudiar-hi i treballar-hi, per a establir acords de col·laboració i per a dotar-la de finançament suficient”

Les iniciatives de la UJI en l'àmbit de la Gestió de la Qualitat suposaran concretitzar aquest objectiu general en una sèrie **d'objectius específics**, referits als criteris i principis del model:

- Millorar la imatge percebuda per l'entorn

- Establir aliances estratègiques amb altres institucions i entitats que servisquen a la Universitat Jaume I per a completar capacitats que permeten desenvolupar els productes i serveis propis.
- Millorar la qualitat percebuda per l'estudiantat
- Millorar el grau de satisfacció del PDI i el PAS
- Analitzar i assegurar la coherència de l'estructura, els procediments, els sistemes i les polítiques de gestió als requeriments d'implantació del pla estratègic
- Millorar l'eficiència en tots els processos: docència, investigació, gestió i creació de productes i serveis
- Millorar les capacitats docents, investigadores i d'innovació de tot el PDI
- Millorar la qualificació professional del PAS
- Millorar les capacitats directives dels gestors.

Tots aquests objectius s'aconseguiran mitjançant la implementació d'una sèrie **de línies estratègiques o plans d'acció en matèria de qualitat, en cadascun dels agents facilitadors del model EFQM**, la responsabilitat màxima de les quals recau en el Vicerectorat d'Assumptes Econòmics i Planificació Universitària, amb el suport del Vicerectorat de Qualitat Educativa i Harmonització Europea.

Una condició imprescindible per a l'èxit de qualsevol iniciativa de qualitat és el **lideratge**. La qualitat compta amb el suport explícit de l'actual equip de govern. Així, el Rector de la Universitat, va signar al 2001 un **compromís** de l'equip de govern on es diu que:

- l'Equip de govern de la Universitat, conscient de la importància que té la qualitat en la definició i desenvolupament de les seues activitats, l'entorn cada vegada més competitiu, les cada vegada majors exigències dels estudiants i les oportunitats que s'obren mitjançant la implantació i certificació del seu sistema de gestió, ha decidit implantar un Sistema de Gestió de la Qualitat que assegure el compliment dels requisits que es recullen a la norma internacional UNE-EN-ISO 9001:2000.
- Així mateix, l'Equip de Govern ha establert i aprovat la política de qualitat i assegura la fixació dels objectius de qualitat (objectius que hauran de ser



Per part de l'equip rectoral, els Vicerectorats implicats en la qualitat han de ser:

1. El Vicerectorat que assumisca la supervisió i implementació del Sistema de Direcció estratègica (en aquestos moments el VAEPU –Vicerectorat d'assumptes econòmics i planificació universitària)
2. El Vicerectorat que tinga les competències en qualitat educativa (en aquestos moments, el VQEHE - Vicerectorat de Qualitat Educativa i Harmonització Europea)
3. El Vicerectorat encarregat de tots els processos que tinguen a veure amb la certificació, fonamentalment aquells que es refereixen a l'estudiantat (en aquestos moments el VOAE – Vicerectorat d'Ordenació acadèmica i Estudiants)
4. El Gerent (o personal de gerència en qui delegue)

Dins del marc i estructura del model EFQM, que preten, com hem vist, donar compliment al màxim a les expectatives de tots els grups d'interès de la UJI, es poden explicar les diferents línies d'actuació en matèria de qualitat a la nostra universitat, que responen als criteris de **lideratge** (com acabem de veure), **persones**, **recursos**, **processos i política i estratègia**.

Així, pel que fa a les **persones**:

1. Polítiques actives de personal (professorat i PAS). Aquesta gran línia ja compta amb algunes iniciatives destacades i d'altres que s'encetaran a partir del proper curs, com ara:
  - a. Promoure la contractació de personal de suport a la investigació
  - b. Promoure la mobilitat i el reciclatge constant del professorat
  - c. Proposar polítiques d'incentius del personal (PDI i PAS) en funció dels resultats
2. Formació permanent del professorat i del PAS
3. Formació específica en matèria de qualitat (veure acció 4 Primer pla propi d'innovació universitària sobre polítiques de gestió de la qualitat)

Pel que fa als **recursos**, podem considerar totes les iniciatives que formen part de l'anomenat **Model educatiu**, concretat en polítiques d'investigació i polítiques de qualitat docent, com ara: (Veure document aprovat pel Claustre, octubre 2002)

- a. Suport a grups d'investigació propis
- b. Accions de millora de transferència de resultats
- c. Foment de l'estil UJI i la transversalitat en l'educació
- d. Creació d'una UJI virtual
- e. Promoció de projectes pilots d'harmonització, etc.

Pel que fa als **processos**, s'inclourien les iniciatives relacionades amb

- 1. la certificació segons la Norma ISO 9000
- 2. l'acreditació de les titulacions, prevista a la LOU
- 3. Totes les iniciatives de seguiment dels processos i atenció personalitzada als clients

Per últim, en l'apartat de **política i estratègia**, s'inclourien tots els aspectes d'innovació i gestió universitària que milloren la qualitat dels productes i serveis que ofereix la institució

- 1. La participació en el Pla de Qualitat de les Universitats
- 2. L'autoavaluació continuada sota el marc del model EFQM
- 3. El Pla de comunicació de les accions de qualitat, amb especial èmfasi a la creació d'una base de dades de totes les accions de millora de la qualitat portades a terme en la universitat.

## **PRIMER PLA PROPI D'INNOVACIÓ UNIVERSITÀRIA D'APLICACIÓ DE POLÍTIQUES DE GESTIÓ DE LA QUALITAT**

En la nostra Universitat són diversos els serveis o unitats que realitzen tasques en matèria de qualitat. Com s'assenyala en el document marc de Qualitat de la Universitat Jaume I, es porten a terme actuacions en els diferents criteris agents de l'EFQM; i totes compten ja amb la posada en marxa d'algunes iniciatives. Ara bé, es considera necessari que aquestes actuacions s'impulsen i es desenvolupen a partir de **Plans propis d'Innovació** específics, que permeten aprofundir en els aspectes concrets de cada criteri agent i, a la vegada, connecten els resultats de cadascuna de les accions empreses amb el Sistema de Direcció estratègica. És per això que, donada la seua complexitat, i la recent tradició que a la nostra universitat té la política de gestió de la Qualitat, s'ha considerat adient encetar un Primer Pla propi d'Innovació que es refereix a diferents actuacions dels 5 agents facilitadors de l'EFQM.

La proposta d'aquest Primer Pla d'Innovació s'hauria de posar en funcionament en la seua totalitat durant el període 2002-2006. En eixe moment, es tractaria d'avaluar els resultats globals i dissenyar el que seria el II Pla de Qualitat, que potser podria ser més ambiciós i incloure també els resultats i propostes per a cobrir altres objectius.

Les actuacions que s'inclouran en aquest primer pla com a impulsores de la gestió de la qualita -algunes d'elles ja s'han encetat, i d'altres estan en vies de començar a implementar-se- són:

### **1. PARTICIPACIÓ EN EL PCU**

#### **Descripció**

La Universitat Jaume I participa en el Pla de Qualitat de les Universitats des de la seua primera convocatòria; no obstant això, l'experiència de la nostra Universitat en este camp es remonta a la seua participació en el Pla Experimental d'Avaluació de la Qualitat de les Universitats (93/94).

Com a conseqüència de l'experiència de la convocatòria 93/94, en febrer de 1996, el Consell d'Universitats convoca el que durant 5 anys es coneixeria com a *Plan Nacional*

*de Evaluación de la Calidad de las Universidades* (PNECU), en el que la Universitat Jaume I participa, de forma activa i completa, amb l'avaluació de la docència, la investigació i els serveis relacionats amb dues titulacions concretes, de l'àmbit de l'Escola Superior de Tecnologia i Ciències Experimentals, que van ser l'Enginyeria Informàtica i l'Enginyeria Tècnica en Informàtica de Gestió, aconseguint-se a allò que, en termes de la convocatòria, es va nomenar projecte temàtic.

Superat el PNECU, per reial decret 408/2001 de 25 d'octubre, s'estableix el *II Plan de la Calidad de las Universidades* (PCU), amb una vigència de 6 anualitats, en el que la Universitat Jaume I participarà mitjançant la revisió de las avaluacions realitzades a Centres, departaments i titulacions i l'avaluació d'aquelles unitats encara no avaluades.

### **Objectius generals**

El Pla desenvolupat durant el període 93/94, tenia com a objectiu principal la posada a prova d'una metodologia d'avaluació institucional basada en la utilitzada, fins a aquell moment, a la resta d'Europa, per a la qual cosa es van establir tres nivells diferents de participació, atenent a criteris de màxima divergència, en el cas de l'elecció de les universitats, i de màxima convergència, en el cas de l'elecció de les titulacions. En esta primera experiència, la nostra aportació es va limitar a proporcionar dades durant la fase d'autoavaluació.

Donat l'èxit de l'experiència, amb la convocatòria de 1997, la Universitat es va plantejar el desenvolupament d'un projecte global que suposava l'avaluació completa de totes les seues titulacions durant les quatre anualitats que el Consell d'Universitats proposava. D'esta manera, durant els següents quatre cursos acadèmics, que finalment en van ser cinc per problemes interns del propi Consell d'Universitats, es va trobar immersa en un procés d'avaluació que va arribar a implicar a la major part de la comunitat universitària.

Com a conseqüència d'aquesta experiència, el febrer de 1996 el Consell d'Universitats convoca el que, durant 5 anys, es coneixerà com a Plan nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (PNECU), en el que la Universitat Jaume I va participar de forma activa i completa, amb l'avaluació de la docència, la investigació i els serveis relacionats amb dues titulacions concretes del àmbit de l'Escola Superior de Tecnologia i Ciències Experimentals: Enginyeria Informàtica i Enginyeria Tècnica en Informàtica

de Gestió, acollint-se al que, en termes de la convocatòria, es va anomenar “Projecte temàtic”

El *II Plan de la Calidad de las Universidades* (PCU) planteja una sèrie d'objectius que pretenen, d'una banda, aprofundir en els resultats assolits durant el desenvolupament del primer Pla i, d'altra, afavorir el desenvolupament de programes adreçats a l'establiment d'un sistema d'acreditació que permeten la completa integració de la universitat espanyola en el marc universitari europeu, mitjançant la utilització de metodologies que permeten establir estàndards contrastats per a l'acreditació de la qualitat assolida i la implantació de sistemes d'informació basat en l'evaluació de resultats i suportats per un catàleg d'indicadors.

### **Cronograma**

Pla experimental d'avaluació de la qualitat de les universitats: 1993/1994

I Pla de Qualitat de les universitats: 1996-2001

II Pla de Qualitat de les universitats: 2002-2006

### **Recursos humans necessaris**

Responsabilitat directiva: Vicerectorat d'Assumptes Econòmics i Planificació Universitària (serveis) i Vicerectorat de Qualitat Educativa i Harmonització europea (titulacions/departaments)

Responsabilitat operativa: Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat

**Indicadors:** per determinar

## **2. OBTENCIÓ DE CERTIFICACIONS (NORMA ISO)**

### **Descripció**

Un dels processos que les empreses i/o institucions tenen per poder valorar la qualitat dels serveis oferits és el de segellar els seus productes amb un certificat de qualitat atorgat per un ens extern. En aquest cas, la *International Standard Organization* proposa unes normes, el seguiment de les quals proporciona l'esmentat segell. Encara que tradicionalment aquestes normes s'aplicaven només a les empreses, la filosofia de la ISO ha anat extenent-se poc a poc a d'altres serveis, i també als serveis o institucions educatives. A més a més, hi ha també altres organismes certificadors, com ara els

Ministeris, que poden atorgar certificats de bon rendiment en determinats àmbits, com per exemple, els laboratoris.

### **Objectius generals**

L'objectiu general d'aquesta acció és obtenir el màxim nombre de certificacions segons les normes ISO 9001-2000 (titulacions, departaments i serveis), ISO 14000 (nedi ambient –Oficina Verda) i certificacions de bons rendiments en altres àmbits de la universitat, com ara els laboratoris. En aquests sentit, la Universitat Jaume I té un certificat de bones pràctiques, atorgat pel Ministeri d'agricultura al Laboratori de plaguicides. Així mateix, es troba immersa en el procés de certificació segons la ISO 9001 de les tres titulacions d'Enginyeria Informàtica i ha començat el procés de certificació de l'Oficina Verda segons la ISO 14000. La previsió és que, abans de 2006, el nombre de certificacions de productes i serveis es multipliqui, fins a arribar a un percentatge elevat de certificacions de tots els productes que ofereix la universitat. Aquesta certificació es considera un esglaió importantíssim per a poder aconseguir, en alguns casos, l'acreditació per part de l'Agència Nacional d'Avaluació (veure acció 3).

### **Cronograma: 2003-2006**

#### **Recursos humans necessaris**

Responsabilitat directiva: Vicerektorat de Qualitat Educativa i Harmonització europea

Responsabilitat operativa: Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat

**Indicadors:** per determinar

## **3. ACREDITACIÓ**

### **Descripció:**

La recentment aprovada Llei Orgànica d'Universitats, preveu la necessitat que totes les titulacions homologades a l'Estat passen per un procés d'acreditació per tal de poder continuar impartint-se amb caràcter oficial. L'Agència Nacional d'Avaluació establirà quins criteris hauran de superar cadascun dels estudis per poder concedir-los el segell de l'acreditació. Aquest segell, però, no serà indefinit, sinó que estarà sotmés a revisions cada 5 anys, aproximadament. Per tant, es tracta d'una nova situació que obligarà les universitats a posicionar-se clarament en les qüestions relatives a la qualitat, per tal de fomentar la millora continuada i mantindre el seu nivell d'excel·lència. En aquest sentit,

la certificació es preveu com un pas intermedi per a obtenir l'acreditació i, per tant, les dues accions estaran molt lligades.

### **Objectius generals**

Els objectius generals que persegueix aquesta acció es alinearan els productes formatius oferits en la nostra Universitat amb les demandes de l'acreditació. Així, només es sàpiguen els criteris que s'aplicaran per tal de mesurar la possibilitat dels títols d'obtenir l'acreditació, es començarà a revisar un per un tots els estudis, per tal d'implementar accions que corregisquen, si escau, les possibles deficiències. A més a més, des del vicerectorat es promouran accions per sensibilitzar el professorat amb la nova filosofia de rendició de comptes.

**Cronograma** (per determinar, en funció del desenvolupament normatiu de la LOU per part del Ministeri)

### **Recursos humans necessaris**

Responsabilitat directiva: Vicerectorat de Qualitat Educativa i Harmonització europea (titulacions)

Responsabilitat operativa: Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat

**Indicadors:** per determinar

## **4. FORMACIÓ EN MATÈRIA DE QUALITAT**

### **Descripció**

Per tal d'homogeneïtzar totes les iniciatives de formació, s'està redactant el *model educatiu* de la Universitat Jaume I, on es recull quina és la filosofia formativa que persegueix la institució i es destaquen tots aquells objectius del Pla Estratègic que tenen a veure exclusivament en la docència, la investigació i la formació, tant del PDI com del PAS i els objectius de formació de l'estudiantat

A més a més, des de la USE, pel que fa a la formació del PDI; des dels departaments, titulacions i Vicerectorats (amb accions transversals) , pel que fa a la formació de l'estudiantat; i des del Vicerectorat de Qualitat Educativa, pel que fa a la formació del

PAS, s'estan preparant els programes de formació per al proper curs, amb una proposta que recull clarament les necessitats formatives proposades pels col·lectius interessats.

### **Objectius generals**

Proposar accions específiques que milloren les capacitats docents, investigadores i directives del personal docent, i la qualificació professional del PAS, tant pel que fa als aspectes funcionals relacionats amb el seu lloc de treball com pel que fa a la formació en competències directives. Així mateix, Proposar accions específiques que milloren les competències de l'estudiantat, com a procés productiu principal de la nostra organització i que la singularitza respecte a l'organització de qualsevol altre sector.

### **Cronograma**

II Pla de formació del PAS 2003-2005

Pla de formació del PDI (USE) 2002-2003

Accions formatives per a l'estudiantat 2002-2003 (renovables per curs acadèmic)

### **Recursos humans necessaris**

Responsabilitat directiva PAS: Vicerektorat de Qualitat Educativa i Harmonització europea

Responsabilitat operativa: Servei de Recursos Humans.

Pel que fa a la formació de l'estudiantat, les responsabilitats seran:

Responsabilitat directiva PDI: Vicerektorat d'Ordenació Acadèmica i Estudiants i, subsidiàriament, Vicerektorat de Qualitat Educativa i Harmonització europea

Responsabilitat operativa: Unitat de Suport Educatiu.

**Indicadors:** per determinar

## **5. PLA D'AUTOAVALUACIÓ A PARTIR DEL MODEL EFQM**

### **Descripció**

El model EFQM es una eina de gestió cap a la excel·lència. Els conceptes fonamentals que inclou són la orientació al client, als resultats, a la responsabilitat social i a l'aprenentatge i millora contínua de l'organització. És per això que el model EFQM facilita el desenvolupament i implicació de les persones, la gestió per processos i

afavoreix el lideratge i la constància amb els objectius de l'organització. Degut a la seua naturalesa, el model EFQM dóna una visió global i integradora de les demés iniciatives en matèria de gestió de la qualitat. És d'aplicació principalment als membres dels equips directius dels diversos àmbits de la Universitat (equip rectoral, centres, departaments, serveis,... etc.) i contribueix a facilitar la professionalització directiva i la millora en la gestió.

### **Objectius generals**

Programar, en primer lloc, accions de formació sobre el model EFQM de manera que milloren les competències directives dels responsables de les unitats descrites en el apartat anterior.

Una vegada desenvolupada la fase de formació, el pas següent consisteix en la implementació d'aquest model en cadascuna de les unitats, la qual cosa comporta una avaluació periòdica i objectiva que fomentarà la millora de la qualitat en la prestació dels serveis cap als clients i afavorirà la connexió, comunicació i alineament d'objectius entre les unitats.

La implementació del model inclou la contrastació de l'autoavaluació per experts externs acreditats, necessària per a obtenir, a més dels beneficis interns de la millora contínua, els reconeixements formals (segells, premis,... etc.) establerts per a la confirmació objectiva del progrés aconseguit, així com la comunicació corresponent a la societat.

**Cronograma:** Posada en funcionament estiu de 2003

#### **Recursos humans necessaris**

Responsabilitat directiva: VAEPU i Gerència

Responsabilitat operativa: Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat

**Indicadors:** per determinar

## **6. DISSENY D'UNA CARTA DE SERVEIS DE LA UNIVERSITAT**

### **Descripció:**

La Carta de Serveis de les institucions és la ferramenta que aquestes utilitzen per a fer explícit el seu compromís amb la qualitat. És una manifestació pública de que la institució en qüestió ofereix serveis de qualitat. La Carta de Serveis té com a missió

fonamental definir i difondre els compromisos de serveis que assumeix la institució amb la finalitat de donar resposta als requeriments del client, així com realitzar un seguiment del grau de compliment d'estos compromisos i comunicar els seus resultats. La carta de serveis pot actuar a dos nivells: a nivell general, oferint una Carta de Serveis de la institució; i a nivell específic, on el compromís es refereix a cadascun dels Serveis de la institució. En el cas de la Universitat, estaríem parlant de Centres, Departaments, Titulacions i Serveis.

### **Objectius generals**

L'objectiu general prioritari d'aquesta acció seria el disseny de la Carta de serveis general de la Universitat, a la que podrien seguir les cartes de servei específiques d'aquelles unitats que vullgueren acollir-se a l'acció. Es tractaria de dissenyar la metodologia d'elaboració d'aquestes cartes i anar implantant-les progressivament, després de realitzar l'avaluació permanent de les primeres experiències.

**Cronograma:** Posada en funcionament estiu de 2003

Recursos humans necessaris

Responsable directiu: VQEHE

Responsable operatiu: Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat

**Indicadors:** per determinar

## **7. PLA DE COMUNICACIÓ DE LES ACCIONS DE QUALITAT**

### **Descripció**

Dins de la política de comunicació de la Universitat Jaume I, el establiment d'un pla de comunicació per al Pla de Qualitat de l'UJI hauria de fixar les següents accions per tal de aconseguir el objectiu de difundir, informar i possibilitar el arregar la veu tant del public intern com extern per afavorir la millora continua de la institucio.

### **Objectius generals**

#### **1. Accions adreçades al públic intern:**

1.0 Declaració pública institucional del rector i la vicerectora als membres de la comunitat universitària, via correu electrònic.

1.1. Comunicació via correu electrònic de les diferents accions en el moment en què es produïsquen

1.2. Obertura d'una "finestra de Qualitat" a l'espai web de l'UJI on s'arreglaria tot el repositori de continguts, actualitzant-los constantment.

1.3. Reunions periòdiques, al menys una per trimestre, amb els caps de serveis i de departament/centre per tal que aquestos, després, feren una comunicació en cascada dels fets més rellevants.

## 2. Accions adreçades al públic extern:

2.0. Declaració pública institucional del rector als mitjans de comunicació, que s'arreglaria a la resta de mitjans propis de l'UJI (web, Vox UJI, correu electrònic pdi, pas i estudiantat)

2.1. Comunicats o rodes de premsa dels fets més destacats

2.2. Comunicats directes, via carta o amb reunions, amb els públics estratègics externs del Pla de Qualitat.

2.3. Edició d'una memòria anual del Pla de Qualitat per a la seua difusió entre els públics estratègics externs. Presentada an la Setmana de Qualitat que la UJI organitza cada any.

**Cronograma:** Posada en funcionament estiu de 2003

### **Recursos humans necessaris**

Responsable directiu: VQEHE, VAEPU

Responsable operatiu: Oficina de Promoció i Avaluació de la Qualitat, Servei de comunicacions

**Indicadors:** per determinar

Aquestes set grans iniciatives estratègiques haurien de donar cobertura a gran part dels objectius de qualitat esmentats més amunt, ja que cadascuna d'elles comportarà l'aprofundiment en un aspecte diferent de la qualitat i revertirà d'alguna manera en l'organització del Pla estratègic de la Universitat. Ara bé, un dels objectius més ambiciosos és el de la millora continuada i, per tal d'aconseguir-lo, s'hauran de revisar periòdicament aquestes iniciatives i adaptar-les als canvis que es produeixen a l'entorn.

*Aprovat pel Consell de Govern Provisional el 4-10-2002*

El següent quadre sinòptic recull la configuració del Primer Pla d'innovació Universitària a la Universitat Jaume I:

