

I Jornada sobre Calidad en las Universidades Públicas de Andalucía: Unidad de Laboratorios y Servicios Generales
Aplicación del Modelo EFQM en Unidades de Laboratorios y Servicios Generales en Universidades Públicas

CUESTIONES QUE DEBEMOS PLANTEARNOS:

En relación con la Misión, Visión y Valores:

- ¿Cuáles son los objetivos de vuestro Servicio?
- ¿Dónde están definidos?, ¿son conocidos?
- ¿Están actualizados?

En relación con los Grupos de Interés:

- ¿Cuáles son los grupos de interés de vuestro Servicio?
- ¿Se conocen sus necesidades y/o expectativas?
- ¿Se mide su satisfacción?
- ¿Se tienen en cuenta al definir los objetivos, procesos, productos, etc. del Servicio?

En relación con los Procesos:

- ¿Tenemos definidos los procesos que realizamos en nuestro Servicio?
- ¿Cómo?, ¿están documentados?, ¿hay manuales de funciones, procedimientos, etc.?
- ¿Se aplican tal y como está definidos?
- ¿Se mide su eficacia de algún modo?

En relación con los Factores Críticos de Éxito:

Identificar los que consideréis corresponden a vuestro Servicio