



Las Herramientas de un Sistema de Garantía de Calidad de un Centro Universitario

Alfonso Davalillo

*Coordinador de la Cátedra de Calidad de la UPV/EHU
Vicerrectorado de Calidad e Innovación Docente*



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

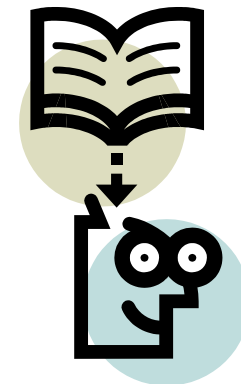


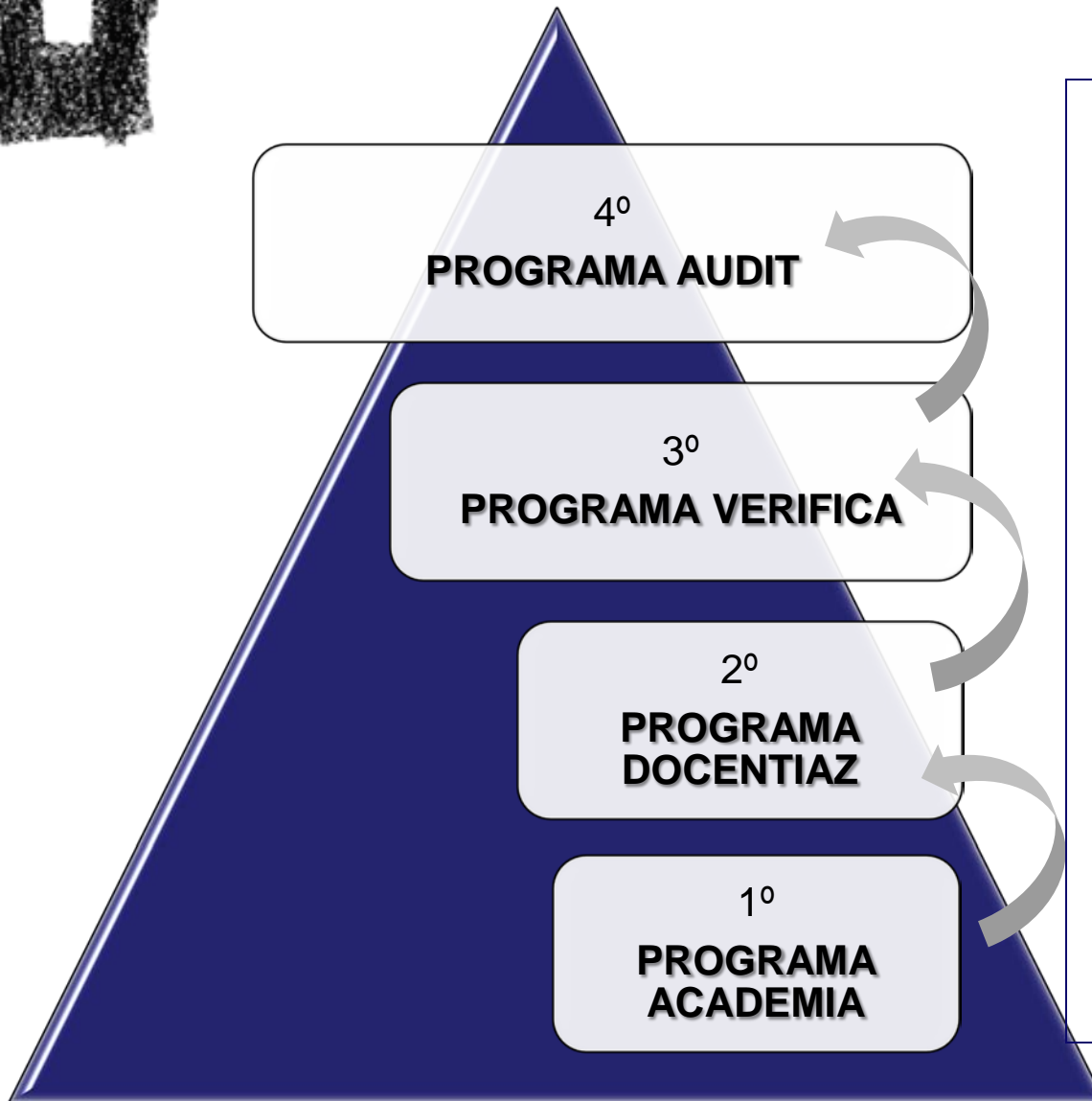
**ESTAMOS ANTE UN PERIODO
EN EL QUE **LOS CAMBIOS** QUE
DEBEN SER ASIMILADOS POR
EL PROFESORADO
UNIVERSITARIO **SON**
BASTANTE PROFUNDOS Y
AFECTAN DE PLENO AL
FUTURO DE LA NUEVA
ACTIVIDAD DOCENTE Y DE
GESTIÓN EN LOS GRADOS Y
POSTGRADOS**



*TODAS LAS NOVEDADES QUE
NOS ESTÁN AFECTANDO
OBLIGAN A REALIZAR CAMBIOS
IMPORTANTES.*

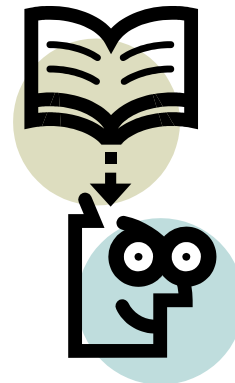
*CAMBIOS QUE DEBEN SER
ASIMILADOS POR EL
PROFESORADO UNIVERSITARIO*





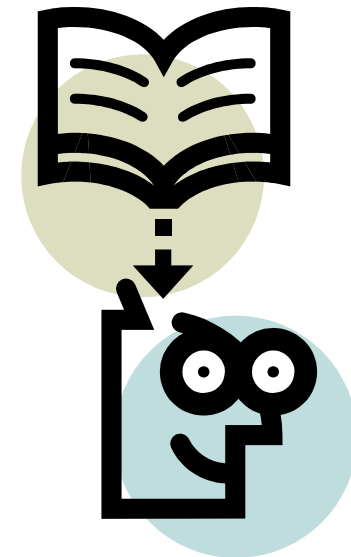
*TODAS LAS NOVEDADES QUE
NOS ESTÁN AFECTANDO
OBLIGAN A REALIZAR CAMBIOS
IMPORTANTES.*

*CAMBIOS QUE DEBEN SER
ASIMILADOS POR EL
PROFESORADO UNIVERSITARIO*





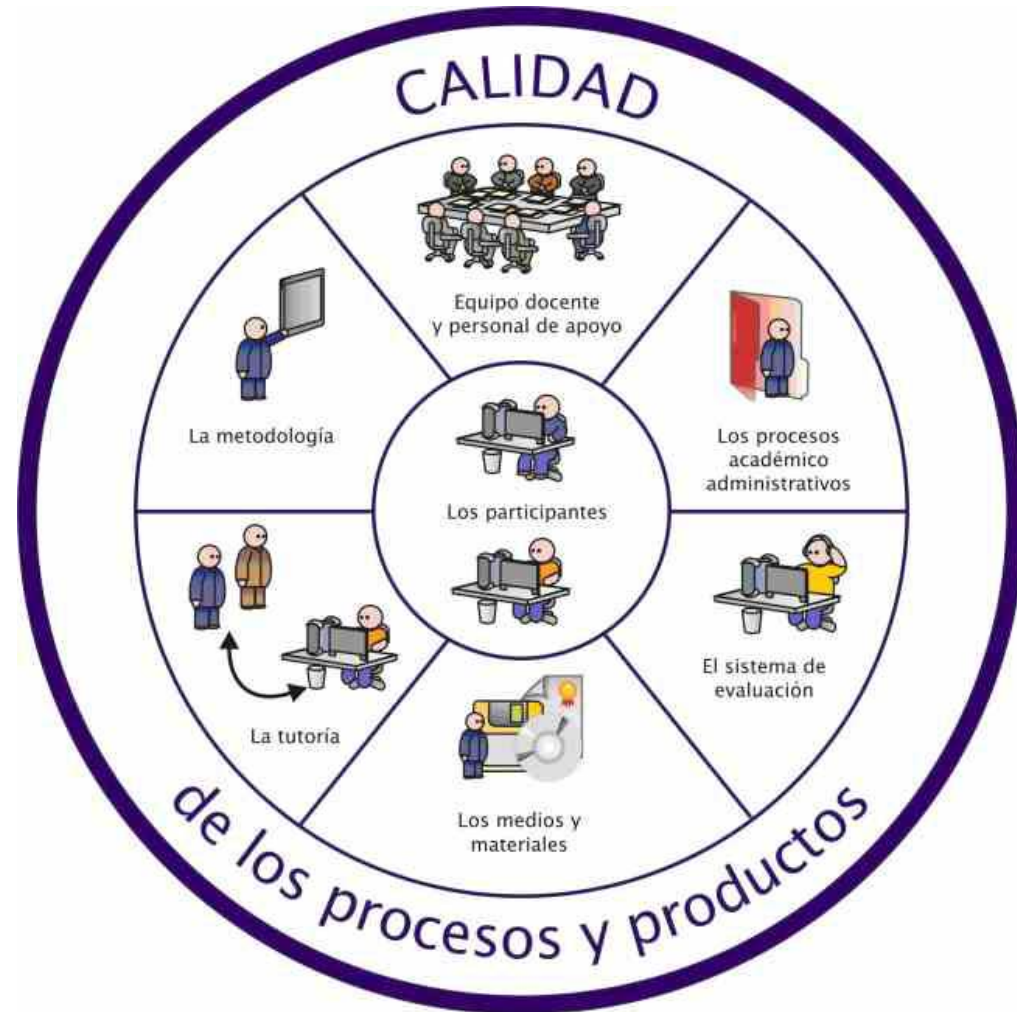
*CAMBIOS QUE DEBEN SER
ASIMILADOS POR EL
PROFESORADO UNIVERSITARIO*



Los nuevos grados necesitan:

- Nuevas metodologías docentes
- Nuevo encargo docente
- Nuevo concepto de las tutorías, integradas en las metodologías docentes
- Nueva actividad docente basada en los equipos docentes de curso y de título
- Y otra novedad:

El SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD del Centro.



COMPETENCIAS

CONJUNTO DE
SABERES



Las nuevas metodologías
docentes implican
planificación y desarrollo
de:

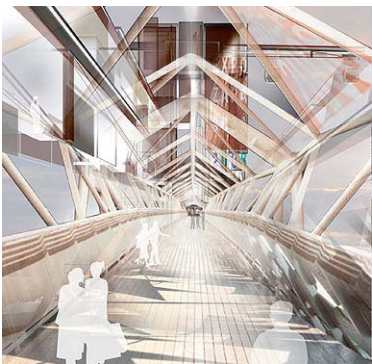
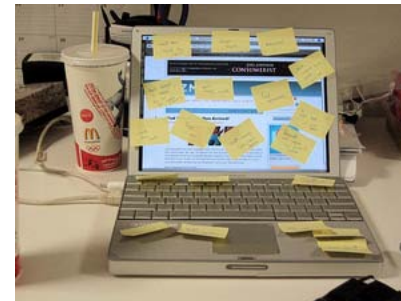
Competencias,

Tareas,

Tiempos,

Espacios,

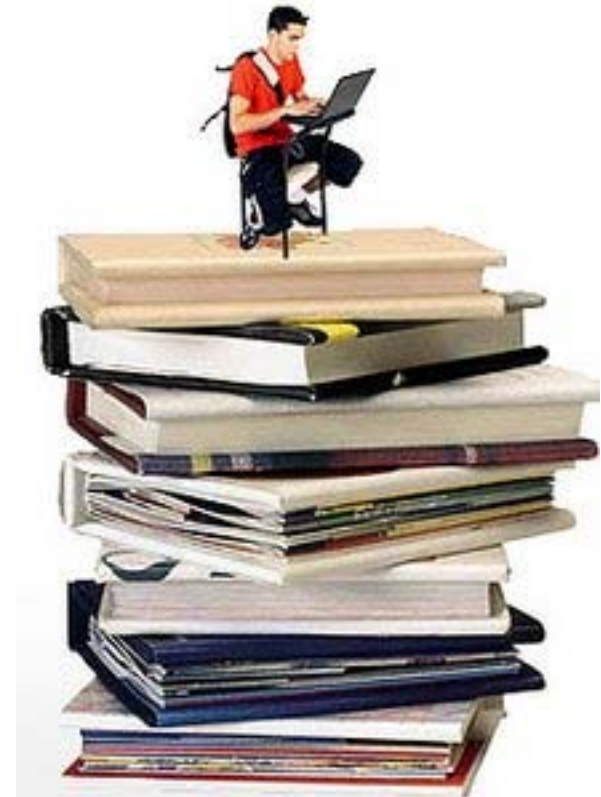
**Recursos y Gestión de
la clase**



Ante esto ...

***¡Viejos vicios y
nuevos miedos!
¿para que todo
quede igual?***

**Pero ¿puede la docencia
universitaria quedar igual tras
la definición de las nuevas
titulaciones?**

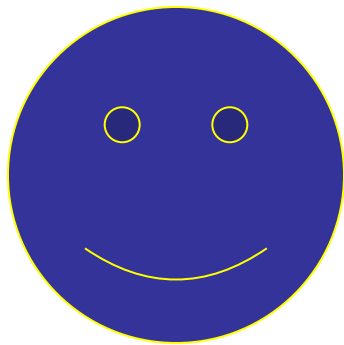


¿NOS MOJAMOS?

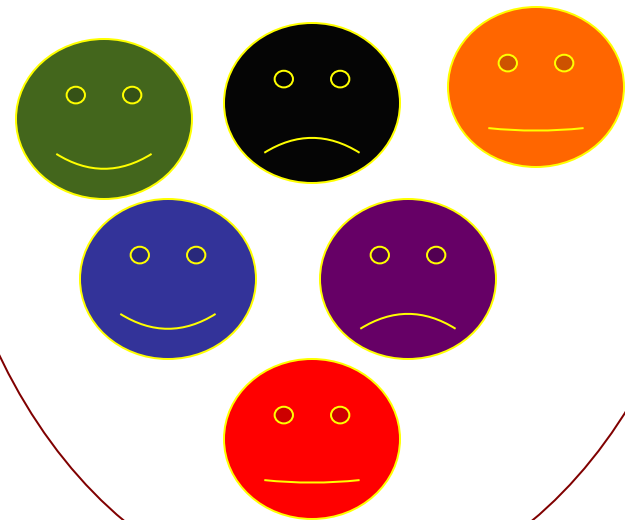


¿CÓMO NOS PREPARAMOS
PARA EL CAMBIO?

Hay unos cambios a nivel
individual de cada
profesor/profesora



Hay GRANDES cambios a
nivel colectivo en la
GESTIÓN DEL CENTRO






Para responder a los nuevos retos es necesario que en todo centro universitario...

● Exista un Plan Estratégico **UTIL** (a 4 años) redactado y consensuado.

● Se realice una gestión **ORDINARIA** basada en procesos.

● Se **MIDAN** todos los aspectos ligados a la vida universitaria del Centro y se **comparen** con los de los demás Centros.

● Se **evalúe y revise** su día a día para establecer las acciones de mejora necesarias para **CRECER**.



Exista **un Plan
Estratégico**
ÚTIL (a 4 años)
redactado y
consensuado.

LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

**es la HERRAMIENTA DE
GESTIÓN que debemos utilizar si
como Equipo de Dirección de un
Centro Universitario deseamos
alcanzar una serie de metas y
objetivos al finalizar el mandato**

VALORES

PLAN ESTRATÉGICO

MISIÓN

Plan Anual Año 1º

Plan Anual Año 2º

Plan Anual Año 3º

Plan Anual Año 4º

VISIÓN


Gestión por Procesos



Ejemplo de una de las páginas del Plan Estratégico de un Centro Universitario

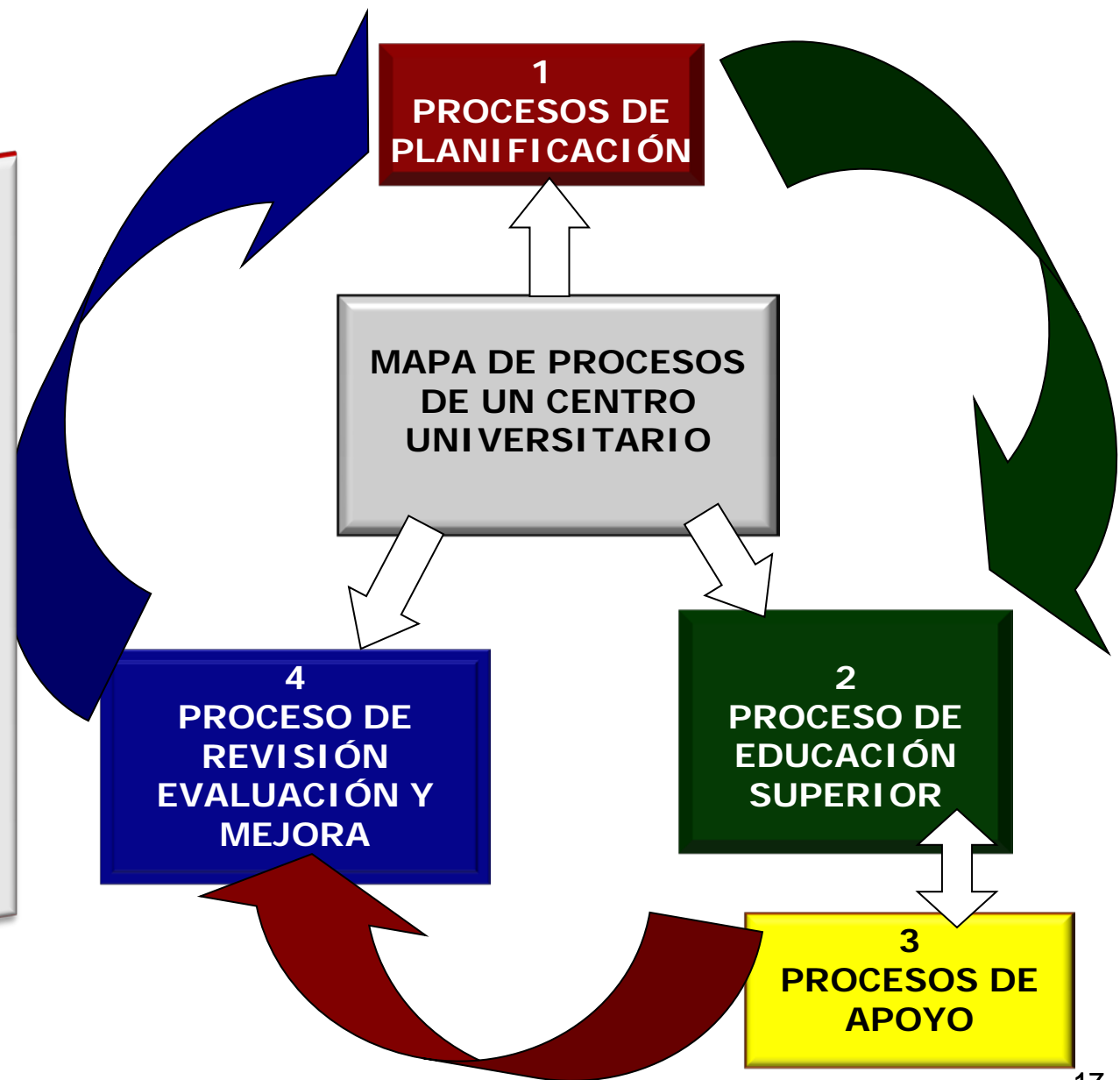
LINEAS ESTRATEGICAS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ACCIONES ESTRATEGICAS	PERIODICIDAD				INDICADOR	OBJETIVOS de los INDICADORES				EFQM Criterios	RESPONSABLE				
			07/08	08/09	09/10	10/11		07/08	08/09	09/10	10/11						
GESTIÓN INTERNA												1,2,3,4,5,6,7 y 9					
Previsión O.E.: 2007/2008 FCE	Identificar, medir y mejorar los Resultados del Centro	2.1. Identificar los resultados clave del Centro		x			1.1 Planificación Estratégica	.- Resultados clave identificados				SI	9a y 9b				
		2.2. Medir y comparar todos los resultados de la Tabla de indicadores	x	x	x	x	1.1 Planificación Estratégica 8. Revisión y mejora	.- % de resultados clave medidos y comparados				↑	↑	↑	↑	2c	Vicedecano/a de Calidad
Previsión O.E.: 2009/2010	Mejorar la gestión interna y lograr que sea reconocida externamente.	2.4. Realizar la Planificación Estratégica para el periodo n/n+4	x			1.1 Planificación Estratégica	.- Plan estratégico redactado al 100%				SI	1e	Equipo de Dirección				
							.- Misión, Visión y valores del centro definidos				SI	1a					
							.- Diploma de compromiso				SI	1d					
		2.10. Afianzar la pertenencia y la colaboración con la Cátedra de Calidad	x	x	x	x	1.3 Política de alianzas interna y externa	.- Participación en acciones de la Cátedra de Calidad				SI	SI	SI	SI	4a	Decana
		2.11. Adecuar la Gestión Económica a la Planificación Estratégica	x	x	x	x	1.1 Planificación Estratégica 4.2 Gestión Económica	.- % de acciones ejecutadas contenidas en el informe de gestión				>70%	>80%	>90%	100%	4b	Administrador/a

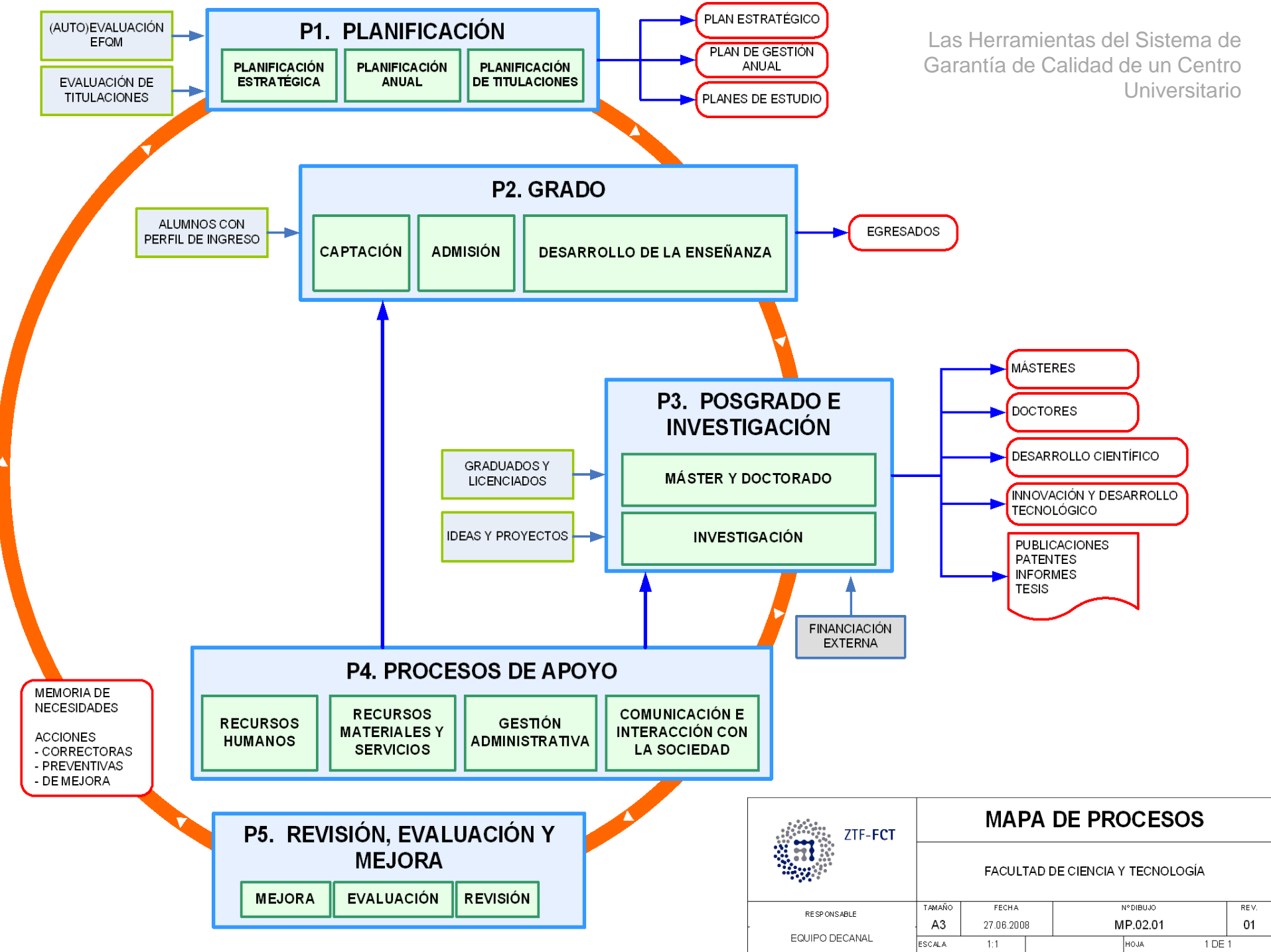





Se realice una
gestión
ORDINARIA
basada en
procesos.

LA GESTIÓN POR PROCESOS
Es la **HERRAMIENTA DE GESTIÓN** que debemos utilizar si como Equipo de Dirección de un Centro Universitario deseamos saber cómo alcanzar las metas que hemos definido





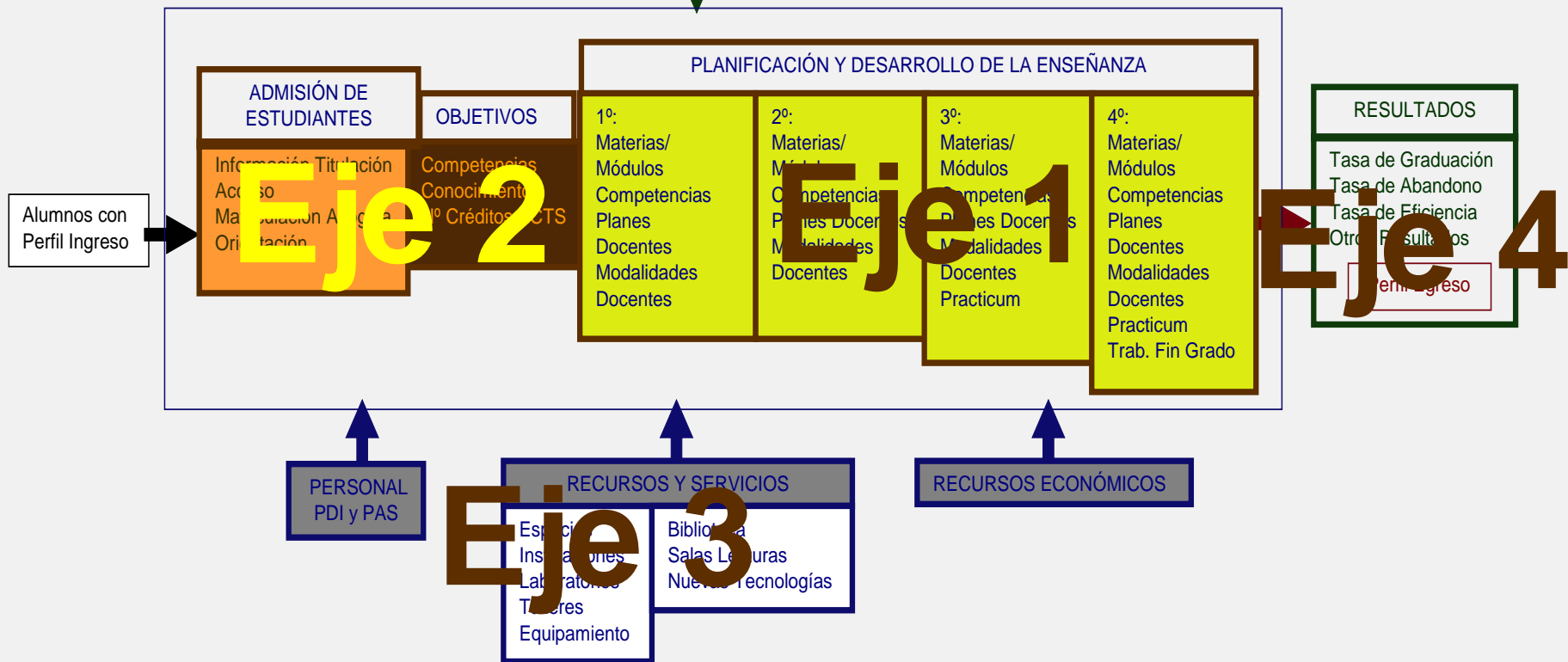
 ZTF-FCT	MAPA DE PROCESOS			
	FACULTAD DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA			
RESPONSABLE	TAMAÑO	FECHA	Nº DIBUJO	REV.
EQUIPO DECANAL	A3	27.06.2008	MP.02.01	01
ESCALA	1:1	HOJA	1 DE 1	

El Proceso de Planificación

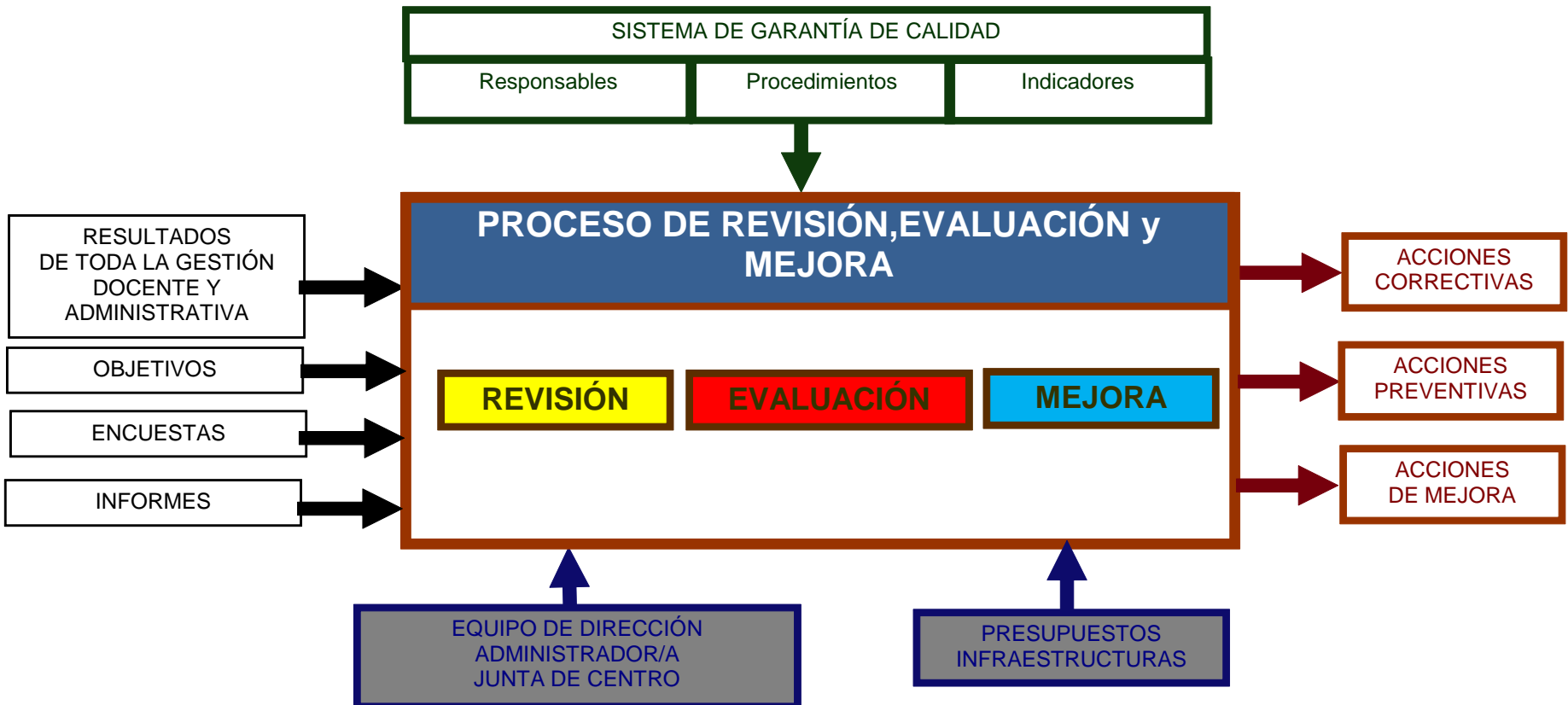


El Proceso de Educación Superior


Eje 5



El Proceso de Revisión



De los **PROCESOS** a los **PROCEDIMIENTOS**

 <p>Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea</p>	Procedimientos asociados al Proceso de Planificación	REVISIÓN: 00
	4.7.1.- Procedimiento de Gestión de la Documentación de los Procesos	Fecha: 03/09/2007
		Hoja 35 de 94

Índice

- 1.OBJETO
- 2.ALCANCE
- 3.NORMATIVA APLICABLE
- 4.PROPIETARIOS
- 5.RESPONSABILIDADES
- 6.REALIZACIÓN
- 7.REGISTRO Y ARCHIVO
- 8.INDICADORES
- 9.ANEXOS

REVISIÓN Y AJUSTE			
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REDACCIÓN





Se **MIDAN** todos
los aspectos
ligados a la vida
universitaria del
Centro y **se**
comparen con los
de los demás
Centros.

**LA TABLA DE INDICADORES
(Cuadro de Mando)
Es la HERRAMIENTA DE
GESTIÓN que debemos utilizar
si como Equipo de Dirección
de un Centro Universitario
deseamos saber si vamos en
la dirección correcta hacia la
meta establecida**

eman ta zabal zazu



***Eduardo
Chillida***

*¡Me mido todos los días,
no para saber lo que mido,
sino para saber
LO QUE HE CRECIDO!*



PROCESOS DE PLANIFICACION

Procedimiento asociado / Acción Estratégica asociada	INDICADOR	RESULTADO	OBJETIVO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD de recogida del indicador
Procedimiento 1	Indicador 1				
	Indicador 2				
	Indicador 3				
Procedimiento 2	Indicador 1				
	Indicador 2				
Acción Estratégica 1	Indicador 1				
	Indicador 2				
Acción Estratégica 2	Indicador 1				

PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Procedimiento asociado / Acción Estratégica asociada	INDICADOR	RESULTADO	OBJETIVO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD de recogida del indicador
Procedimiento 1	Indicador 1				
	Indicador 2				
	Indicador 3				
Procedimiento 2	Indicador 1				
	Indicador 2				
Acción Estratégica 1	Indicador 1				
	Indicador 2				
Acción Estratégica 2	Indicador 1				

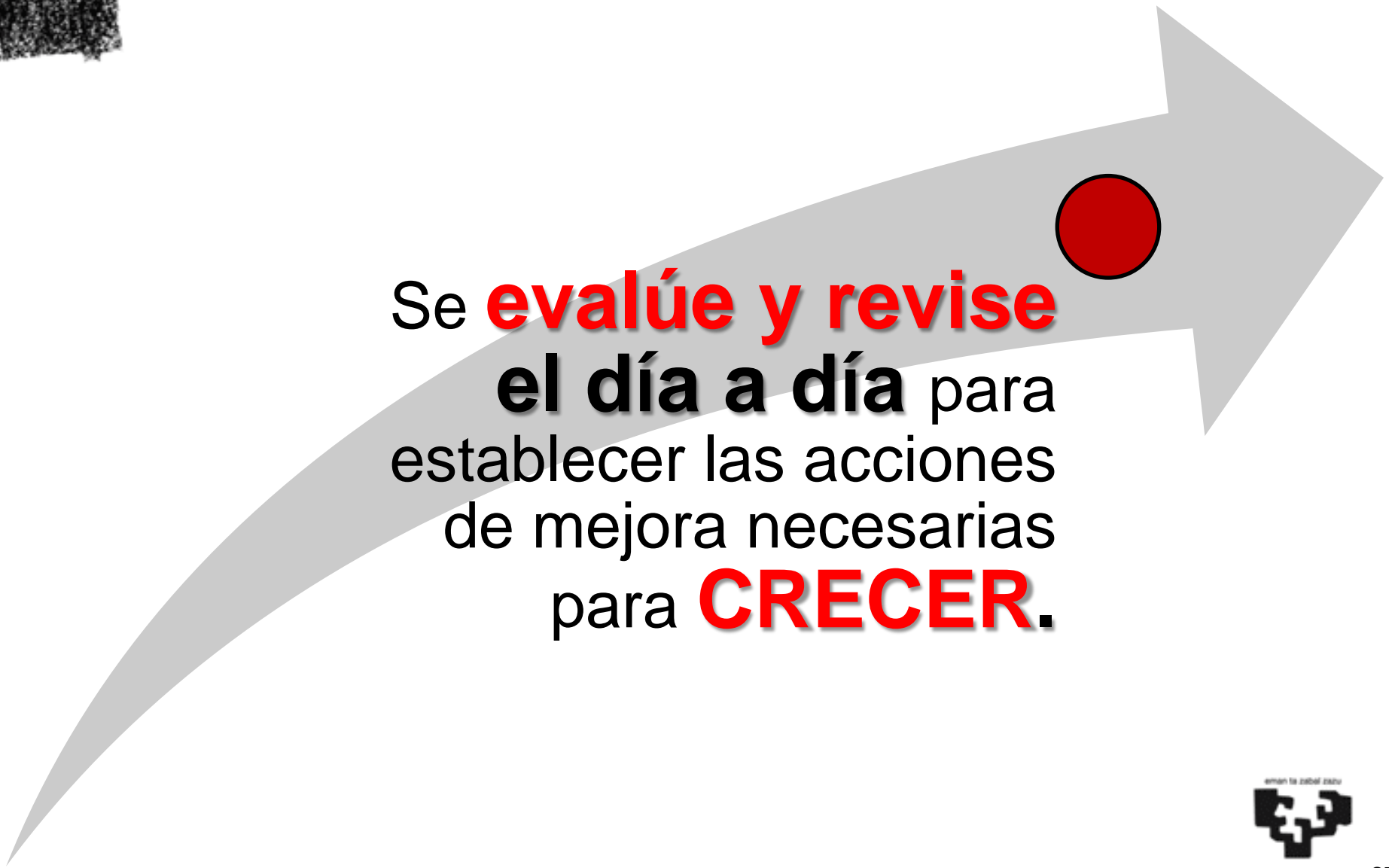
PROCESOS DE APOYO

Procedimiento asociado / Acción Estratégica asociada	INDICADOR	RESULTADO	OBJETIVO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD de recogida del indicador
Procedimiento 1	Indicador 1				
	Indicador 2				
	Indicador 3				
Procedimiento 2	Indicador 1				
	Indicador 2				
Acción Estratégica 1	Indicador 1				
	Indicador 2				
Acción Estratégica 2	Indicador 1				

PROCESO DE REVISIÓN EVALUACIÓN Y MEJORA

Procedimiento asociado / Acción Estratégica asociada	INDICADOR	RESULTADO	OBJETIVO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD de recogida del indicador
Procedimiento 1	Indicador 1				
	Indicador 2				
	Indicador 3				
Procedimiento 2	Indicador 1				
	Indicador 2				
Acción Estratégica 1	Indicador 1				
	Indicador 2				
Acción Estratégica 2	Indicador 1				





Se **evalúe y revise**
el día a día para
establecer las acciones
de mejora necesarias
para **CRECER.**

LA REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN por parte de LA DIRECCIÓN

**Es la HERRAMIENTA DE
GESTIÓN que debemos
utilizar si como Equipo de
Dirección deseamos saber
cómo corregimos las
desviaciones producidas con
respecto a lo planificado**

1º

Realizar la EVALUACIÓN INTERNA de TODOS los procesos diseñados en el Mapa de Procesos.

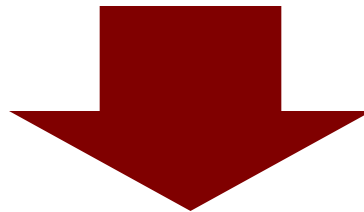
Esta tarea lleva consigo **la REVISIÓN DE TODOS LOS RESULTADOS** de los indicadores y su comparación con los objetivos establecidos.

Del análisis de estos resultados LOS RESPONSABLES DE CADA SUBPROCESO Y PROCESO deberán realizar el correspondiente **informe de evaluación de resultados**, indicando especialmente las razones que nos han llevado a la no consecución de objetivos y los cambios que deberían realizarse en los procesos para su mejora.



2º

**La reunión del Equipo de Dirección para
realizar la Revisión de todo el
Sistema de Gestión del Centro**



**Documento CLAVE y FUNDAMENTAL:
El ACTA de la
Revisión del Sistema de Gestión por parte de la Dirección**

3º

PLAN DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA OBJETIVO

4º

Planteamiento a la Junta de Centro de las razones por las que debemos implantar nuevas acciones en el próximo curso y **ratificación de tales acciones por parte de la Junta.**

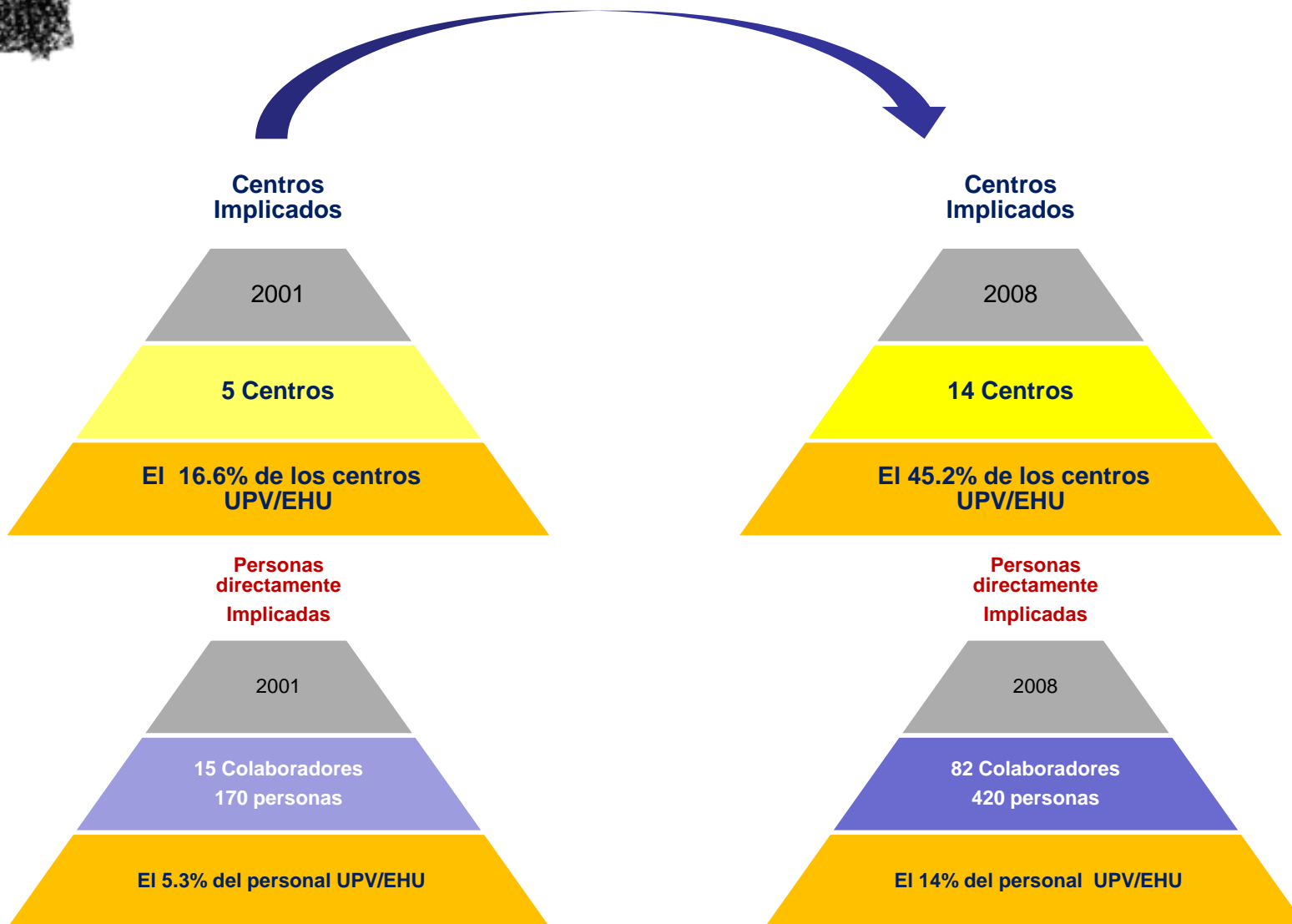
*¡¡TODOS estos
cambios los realizan
PERSONAS...*

*nuestro PDI y PAS,
que con su esfuerzo
logran grandes hitos
que benefician a las
futuras generaciones
de alumnado
universitario y, sobre
todo, a la*

SOCIEDAD



Los números de nuestra Universidad ...



**Eskerrik asko
zuen arretarengatik!!
Gracias por su
atención!!**



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea