



# 1.- Sistemas de Gestión para un Centro Universitario

eman ta zabal zazu



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

1. Contexto.
2. ANALISIS DE LOS DIFERENTES SISTEMAS DE GARANTÍA/GESTIÓN DE CALIDAD RELACIONADOS CON UN CENTRO UNIVERSITARIO (¿qué son?, ¿qué cuestan?, ¿qué beneficios nos aportan?).
3. LA RUTA A SEGUIR: Pasos que un centro debe dar en función del compromiso que quiere adquirir con la gestión de calidad.



1

Contexto.



# La excelencia en la gestión

Parece que vamos de compras ...



¡Parece que estos  
productos están a buen  
precio!

*¡¡BARATO, BARATO!!*

Cuando llevamos lo que hemos comprado al centro universitario surge la gran pregunta:

***¿PARA QUÉ SIRVEN  
ESTAS COSAS?***

COMIENZAN A APARECER  
ENTENDIDOS POR TODAS PARTES,  
TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS.

NOS COMIENZAN A PONER LA  
CABEZA A REVENTAR CON NUEVOS  
CONCEPTOS, NUEVAS PALABRAS y  
MENSAJES APOCALÍPTICOS.

Y comienzan las ojeras, los malos humos, las intransigencias y  
los sueños recurrentes,...

¡¡ MENUDO TEMPORAL !!

**AUDIT**

**ISO**

**VERIFICA**

**EFQM**

**CARTA DE  
SERVICIOS**



**5s**

*Un centro  
universitario*



Pero,  
¿Qué son y para qué valen estos  
productos que nos están  
enseñando?  
¿Qué cuestan y que beneficios  
podemos sacar de ellos?





## 2 | **Análisis de los diferentes sistemas de garantía/gestión de calidad relacionados con un centro universitario**



**2.1.-Las 5s**

**2.2.-Carta de Servicios**

**2.3.-Verifica**

**2.4.-AUDIT**

**2.5.-ISO**

**2.6.-Guía de Dirección de un Centro**

**2.7.-EFQM**

- ¿qué son?,
- ¿qué cuestan?,
- ¿qué beneficios nos aportan?



## 2.1 | LAS 5S



¿Qué son?

**UNA HERRAMIENTA DE MEJORA CONTINUA EN EL PUESTO DE TRABAJO**

1. Para ordenar el puesto de trabajo.
2. Para limpiar de cosas superfluas el entorno de trabajo.
3. Para controlar visualmente el puesto de trabajo.
4. Para trabajar a gusto en nuestro puesto de trabajo.

**NOS AYUDA A COGER UNA HIGIENE ORGANIZACIONAL EN EL PUESTO DE TRABAJO.**



## ¿Qué beneficios nos aporta?

- × **ORGANIZACIÓN:** Tener en nuestro entorno todo lo que necesitamos y sólo lo que necesitamos para nuestro trabajo diario.
- × **ORDEN:** Que cada cosa esté identificada y en su sitio y un sitio para cada cosa.
- × **LIMPIEZA:** Mantener limpia el área de trabajo y todos los materiales en perfecto estado de uso haciendo visible cualquier anomalía.
- × **CONTROL VISUAL:** Poder visualizar rápidamente las situaciones anómalas para corregirlas.
- × **DISCIPLINA Y HÁBITO:** Definir, implantar y evaluar los procedimientos de trabajo acordados y evidenciar áreas de mejora con el fin de mantener y mejorar continuamente el entorno de trabajo.

## ¿Qué cuesta?

1. Un curso de formación para la acción.
2. Sacar fotos del entorno inicial de trabajo.
3. 1 hora semanal durante 10 semanas para ir aplicando lo aprendido y revolucionar el entorno.
4. Definir y poner en práctica un panel que nos ayude a visualizar los avances y las comparaciones con el pasado.
5. MANTENER LO CONSEGUIDO.

***Crear en ellas, aplicarlas y confiar que darán buenos resultados.  
Ser sistemático/a en su aplicación.***





## 2.2 | LA CARTA DE SERVICIOS



¿Qué es?

**UNA HERRAMIENTA DE COMPROMISO ENTRE LOS QUE OFRECEN UN SERVICIO Y LOS QUE LO USAN**

1. Para introducir claridad en lo que se hace en el puesto de trabajo.
2. Para comprometernos mínimamente con los usuarios de nuestros servicios.
3. Para medir y así proponer los cambios necesarios en la ejecución y mejora de nuestras labores

**NOS AYUDA A COGER UN BUEN HÁBITO COLECTIVO**





## El buen hábito: Ciclo SDCA

- **S = STANDARD**
  - ESTANDARIZAR o PROTOCOLIZAR
- **D = DO**
  - HACER LAS COSAS SEGÚN EL PROTOCOLO ESTABLECIDO.
- **C = CHECK**
  - COMPROBAR QUE TODO FUNCIONA CORRECTAMENTE
- **A = ACT**
  - ACTUAR PARA CORREGIR DESVIACIONES



## ¿Qué beneficios nos aporta?

- × Tener un documento de referencia donde están plasmadas todas las actividades normales que realiza un servicio. Sirviendo ante todo como documento de formación/información en el puesto de trabajo.
- × Hacer partícipes a TODAS las personas del servicio de su importancia para llevar a buen puerto la actividad que se realiza.
- × MEDIR SISTEMÁTICAMENTE lo que se hace y realizar los cambios necesarios para mejorar en base a DATOS y no a juicios de valor de determinadas personas.
- × Quitar el miedo a ser evaluado dado que la mejor forma de mejorar es partir de nuestra propia autoevaluación.
- × El aval de EUSKALIT como garante de la metodología de trabajo realizada.

## ¿Qué cuesta?

1. 3 horas de formación a todo el servicio.
2. 1 hora semanal durante 4 semanas de puesta en común de los avances de cada persona del servicio.
3. 3 horas de consenso para definir los indicadores del servicio.
4. 2 horas de consenso para redactar el documento de publicidad del servicio.
5. El coste del formulario publicitario del servicio.

***Creer en ella, aplicarla y confiar que dará buenos resultados.  
Ser sistemático/a en su aplicación.***



## 2.3 | VERIFICA (SGC de un Título Pto. 9)



¿Qué es?

**UN CONJUNTO DE PROCEDIMIENTOS QUE INTENTAN  
CONTROLAR EL PROCESO CLAVE DE UN CENTRO  
UNIVERSITARIO**

1. Para comprometer a los gestores de un título con el diseño del mismo y la rendición de cuentas de las actividades realizadas.
2. Para medir y así proponer los cambios necesarios en la ejecución y mejora de nuestras titulaciones.
3. Para introducir la práctica del ciclo PDCA en las titulaciones universitarias.



¿QUÉ ES ESO DEL CICLO PDCA?

- **P = PLAN**

- PLANIFICAR
- DEFINIR:
  - OBJETIVOS.
  - ESTRATEGIA.
  - RECURSOS NECESARIOS.

- **D = DO**

- LLEVAR A LA PRÁCTICA EL PLAN.

- **C = CONTROL**

- ANALIZAR RESULTADOS OBTENIDOS FRENTE A OBJETIVOS MARCADOS.

- **A = AJUSTAR**

- APRENDER DE LA EXPERIENCIA.
- SACAR CONCLUSIONES.
- REALIZAR UNA NUEVA **P**.



## ¿Qué beneficios nos aporta?

- × MEJORAR mediante la evaluación y revisión:
  - la calidad de la enseñanza impartida y del profesorado,
  - de las prácticas externas y de la movilidad,
  - de la satisfacción con la formación recibida y de la inserción laboral,
  - de la atención a las sugerencias y reclamaciones y de la satisfacción de todos los colectivos implicados,
  - de la comunicación de los resultados de la misma.
- × MEDIR SISTEMÁTICAMENTE estos aspectos y realizar los cambios necesarios para mejorar en base a DATOS y no a juicios de valor.
- × Quitar el miedo a ser evaluado dado que la mejor forma de mejorar es partir de nuestra propia autoevaluación.

¿Qué cuesta?

1. Hacer “nuestros” (del Centro) los procedimientos estándares diseñados por el SEI y la Cátedra de Calidad, corrigiendo y cambiando todo aquello que sea necesario para explicar la realidad de ejecución de un título en nuestro centro.
2. Realizar las oportunas mediciones de los indicadores de cada procedimiento.
3. Extraer conclusiones y poner en práctica acciones para mejorar los resultados.

***Crear en ellos, aplicarlos y confiar que darán buenos resultados.  
Ser sistemático/a en su aplicación.***





## 2.4 | AUDIT

¿Qué es?

**UNA HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN PARA MEDIR EL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD DE UN CENTRO**

Para introducir la cultura del ciclo PDCA en determinados aspectos de la gestión de un centro:

- Política y objetivos de calidad;
- Garantía de calidad de los programas formativos;
- Orientación de la enseñanza a los estudiantes;
- Mejora de la calidad del PDI y del PAS;
- Mejora de la calidad de los recursos materiales y servicios;
- Análisis y utilización de los resultados y
- Publicación de información sobre titulaciones.

## ¿Qué beneficios nos aporta?

- × MEJORAR mediante la evaluación y revisión, los procesos ligados a las directrices del programa.
- × MEDIR SISTEMÁTICAMENTE los resultados de los procedimientos definidos y realizar los cambios necesarios para mejorar en base a DATOS y no a juicios de valor.
- × Quitar el miedo a ser evaluado dado que la mejor forma de mejorar es partir de nuestra propia autoevaluación como centros.



**AUDIT**

**VERIFICA**

**Pto 9**



¿Qué cuesta?

1. Redactar un MANUAL DE CALIDAD.
2. Definir y procedimentar los PROCESOS ligados SÓLO a las directrices.
3. Realizar las oportunas mediciones de los indicadores de cada procedimiento.
4. Extraer conclusiones y poner en práctica acciones para mejorar los resultados.

***Creer en ellos, aplicarlos y confiar que darán buenos resultados.  
Ser sistemático/a en su aplicación.***

## 2.5 | ISO



¿Qué es?

## UNA NORMA DE ESTANDARIZACIÓN

Para GARANTIZAR que todo aquello que esté cubierto por la norma se realiza sistemáticamente cumpliendo unos requisitos que deber ser auditados interna y externamente con la filosofía del ciclo PDCA y con el objetivo final de la MEJORA CONTINUA, ejecutando las actividades realizadas con los requisitos establecidos con los usuarios de los servicios así como la satisfacción de dichos usuarios con los servicios finalmente prestados.

## ¿Qué beneficios nos aporta?

- × MEDIR SISTEMÁTICAMENTE los resultados de los procedimientos ligados a los procesos y realizar los cambios necesarios para mejorarlos.
- × Realizar la REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR LA DIRECCIÓN.
- × MEJORAR mediante la evaluación y revisión, TODOS los procesos ligados a la norma.

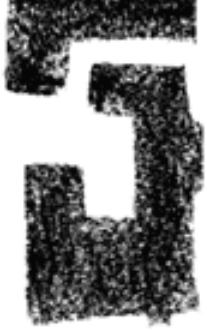


## ¿Qué cuesta?

1. Redactar un MANUAL DE CALIDAD según la norma ISO.
2. Definir la Política de Calidad del Centro.
3. Realizar un enfoque por Procesos.
4. Realizar una gestión documental.
5. Redactar los procesos relacionados con la Responsabilidad de la Dirección.
6. Redactar los procesos relacionados con la Gestión de Recursos
7. Redactar los procesos relacionados con la Realización del Servicio.
8. Redactar los procesos relacionados con la Medición, Análisis y Mejora.

***Crear en ellos, aplicarlos y confiar que darán buenos resultados.  
Ser sistemático/a en su aplicación.***





## ¿QUÉ ES la Revisión del Sistema por la Dirección?

- Es una HERRAMIENTA de Autoevaluación
- Analiza TODOS los resultados del Centro para evaluarlos y establecer las ACCIONES NECESARIAS para MEJORAR.
- Es la “HOJA DE RUTA” para caminar hasta la próxima autoevaluación.



## 2.6 | GUÍA DE DIRECCIÓN DE UN CENTRO UNIVERSITARIO

¿Qué es?

## UN MODELO DE GESTIÓN PARA UN CENTRO

1. Definiendo la PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA formulada por el equipo de dirección.
2. Estructurando completamente la Gestión por Procesos del Centro (Mapa de Procesos, Procedimientos, Documentación)
3. Redactando TODOS los indicadores necesarios para medir la realidad de un centro.
4. Autoevaluando todo el sistema de gestión del Centro.

## ¿Qué beneficios nos aporta?

- × MEDIR SISTEMÁTICAMENTE los resultados de los procedimientos ligados a los procesos y al Plan realizando los cambios necesarios para mejorarlos.
- × Realizar la REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN POR LA DIRECCIÓN (Autoevaluación).
- × MEJORAR mediante la evaluación y revisión, TODO el sistema de gestión del Centro Universitario.

## ¿Qué cuesta?

1. Realizar un **AUTOEVALUACIÓN** para ver la situación real del Centro.
2. **DEFINIR EL PLAN ESTRATÉGICO** del Centro.
3. **DEFINIR LOS PROCESOS DEL CENTRO** así como **TODOS LOS INDICADORES** necesarios para la mejora.
4. **COMUNICAR** a todo el centro los cambios en la gestión.
5. La implicación de **TODO EL EQUIPO DE DIRECCIÓN**.
6. **MEDIR** sistemáticamente los resultados de los procesos.

***Creer en el modelo, aplicarlo y confiar que dará buen resultado.  
Ser sistemático/a en su aplicación.***





# GUÍA

## AUDIT

### VERIFICA



## 2.7 | EFQM



¿Qué es?

**Un MODELO DE EXCELENCIA PARA LA GESTIÓN  
de cualquier organización**

1. Bajo los principios de la Calidad Total.
2. Basado en la autoevaluación y comparación con un ideal como camino para la superación.
3. Planificado siguiendo los principios de la Mejora Continua según lo que se denomina la Matriz REDER ( Resultados, Enfoque, Despliegue, Evaluación y Revisión).

¿Qué beneficios nos aporta?

- × MEDIR SISTEMÁTICAMENTE TODOS los resultados del Centro.
- × Realizar las AUTOEVALUACIONES siguiendo la metodología REDER para MEJORAR mediante el análisis y la revisión, TODO el modelo de gestión del Centro Universitario.

## ¿Qué cuesta?

1. La implicación de TODO EL EQUIPO DE DIRECCIÓN.
2. Realizar una AUTOEVALUACIÓN siguiendo la metodología del modelo:
  - 5 criterios AGENTES FACILITADORES:**
    - 1.- Liderazgo.
    - 2.- Política y Estrategia.
    - 3.- Gestión de Personas.
    - 4.- Alianzas y Recursos.
    - 5.- Gestión de Procesos.
  - 4 criterios RESULTADOS:**
    - 6.- En Clientes.
    - 7.- En las Personas de la Organización.
    - 8.- En la Sociedad.
    - 9.- CLAVE DE LA ORGANIZACIÓN.



### 3 **LA RUTA A SEGUIR**

Pasos que un centro debe dar en función del compromiso que quiere adquirir con la gestión de calidad.



**EFQM**

**DIPLOMA DE COMPROMISO**

**GUÍA DE GESTIÓN**

**AUDIT**

**VERIFICA**

**CARTA DE SERVICIOS**

**5s**

**La ruta a seguir  
para un centro  
universitario en la  
UPV/EHU**

**VICERRECTORADO  
CALIDAD (SEI&CK)**



**Un centro ¿qué pasos debe dar para subir esta escalera?**

**6.- DEFINIR EL PRIMER PLAN DE MEJORA EN BASE A LOS RESULTADOS OBTENIDOS**

**5.- REALIZAR LA PRIMERA REVISIÓN DEL SISTEMA POR LA DIRECCIÓN (AUTOEVALUACIÓN)**

**4.- PONERLOS EN PRÁCTICA DURANTE UN AÑO**

**3.- ESTABLECER LOS INDICADORES QUE VAN A MEDIR LA GESTIÓN DEL CENTRO**

**2.- REDACTAR LOS PROCEDIMIENTOS ASOCIADOS**

**1.- DEFINIR SUS PROCESOS**



**UFFFFFFFF!! ¿YA  
ESTARÁ, NO?**

**12.- MANTENER, COMPARAR Y SUPERAR EL  
NIVEL DE GESTIÓN ALCANZADO**

**11.- HACER LA AUTOEVALUACIÓN  
CON LA MATRIZ REDER**

**10.- DEFINIR EL ESTILO DE LIDERAZGO**

**9.- DETECTAR LOS PROCESOS CLAVE**

**8.- DEFINIR LOS FACTORES CRÍTICOS  
DE ÉXITO**

**7.- REDACTAR EL PLAN ESTRATÉGICO  
DEL CENTRO**



EFQM

GUÍA

AUDIT

VERIFICA





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



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea