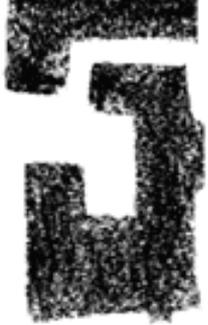




Elementos básicos en una organización para poder usar un sistema de gestión de calidad

Alfonso Davalillo
Director de Calidad y Evaluación Institucional UPV/EHU



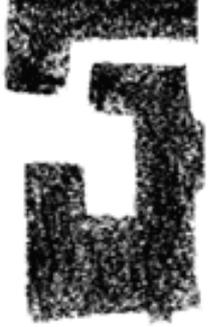
**I - Gestionar por
Procesos**

II - Planificar

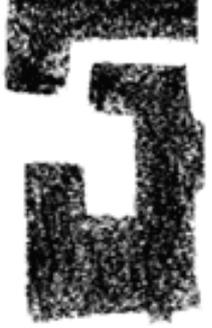


**IV – Gestionar a
las Personas**

III - Liderar



Gestión por Procesos

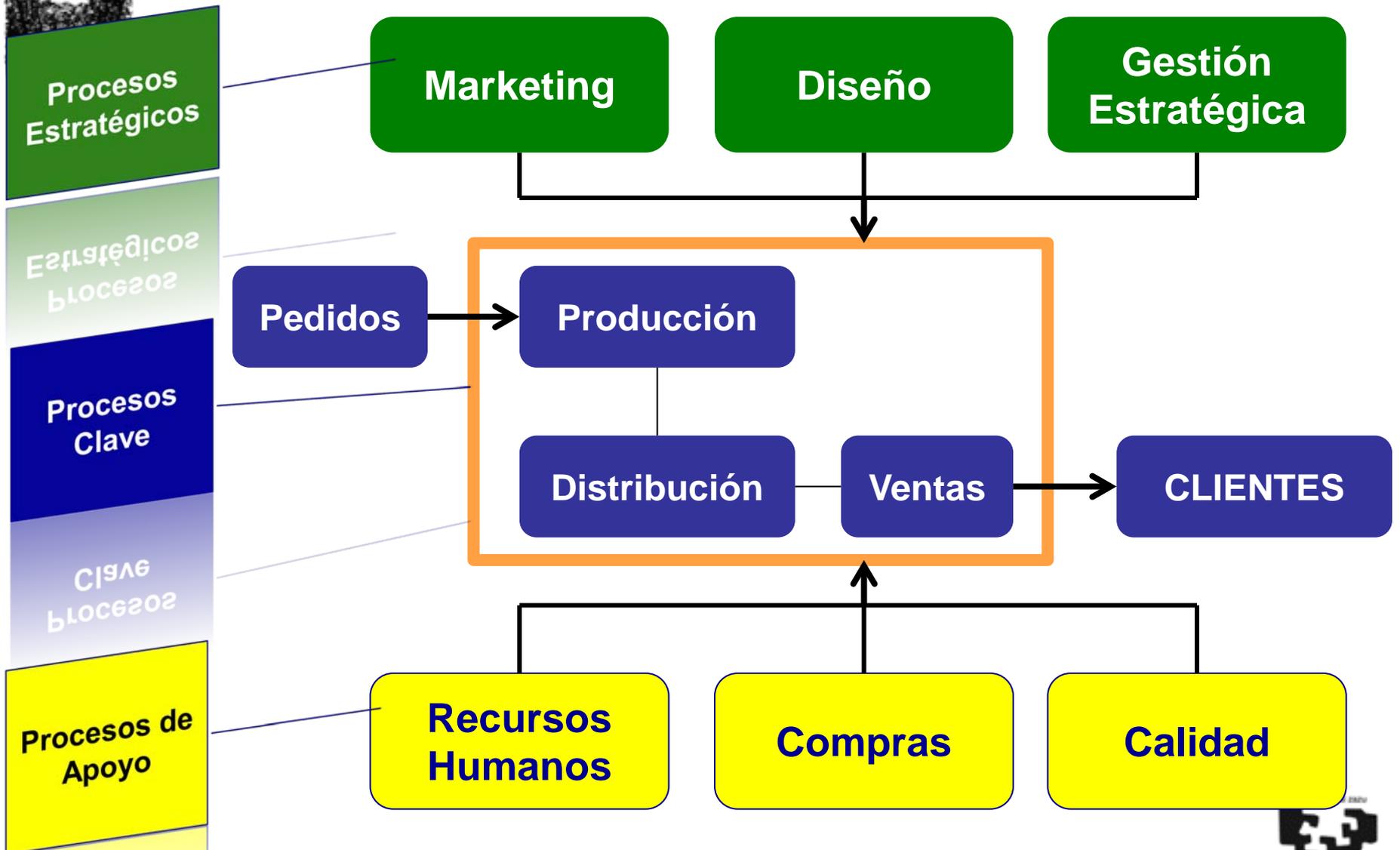


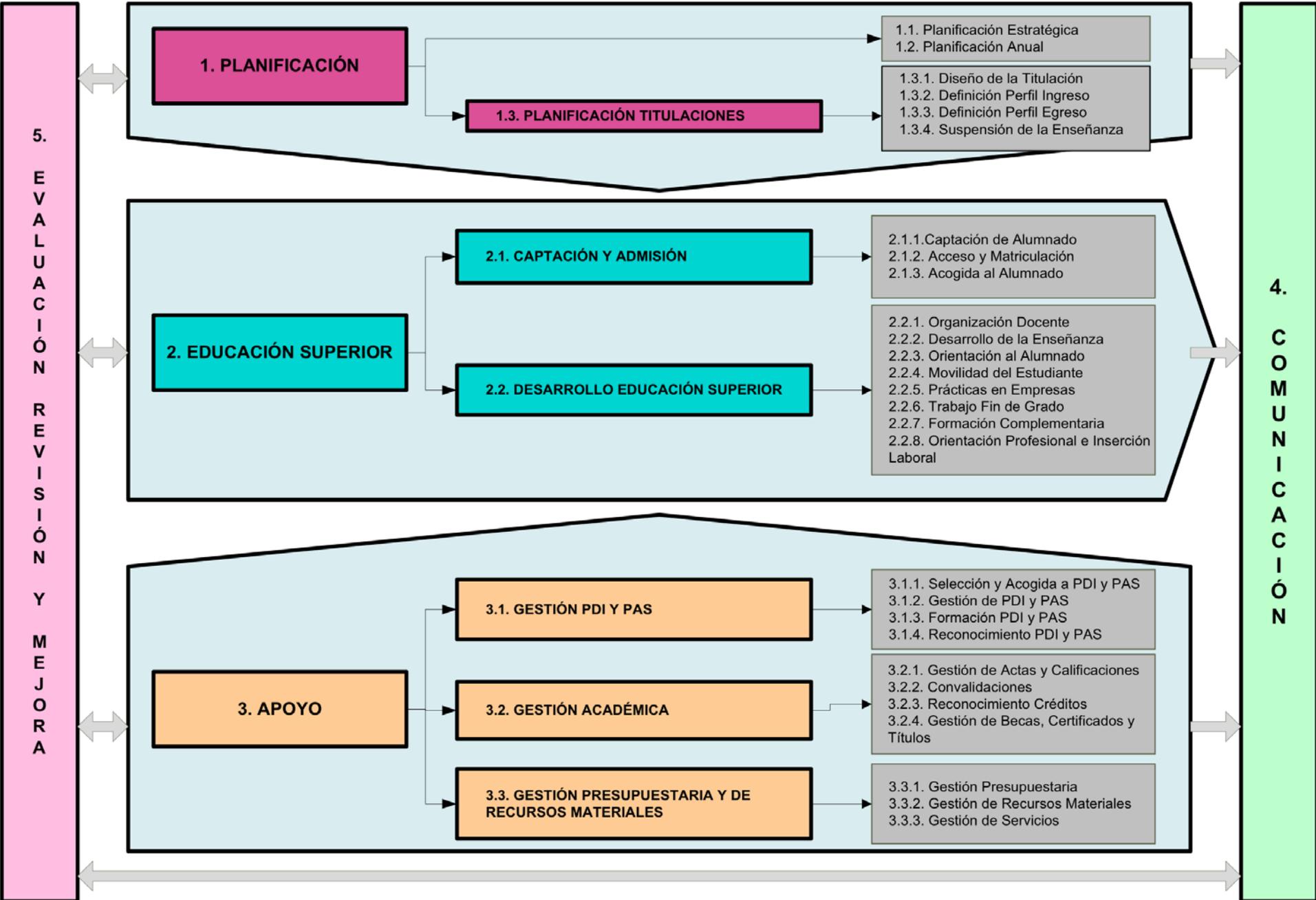
Significa saber:



- 1.- ¿Qué actividades realizamos a diario?**
- 2.- ¿Cómo lo hacemos?**
- 3.- ¿Cómo medimos los resultados?**

Toda una organización se puede ver en un **MAPA de PROCESOS**





1. PLANIFICACIÓN

1.3. PLANIFICACIÓN TITULACIONES

- 1.1. Planificación Estratégica
- 1.2. Planificación Anual
- 1.3.1. Diseño de la Titulación
- 1.3.2. Definición Perfil Ingreso
- 1.3.3. Definición Perfil Egreso
- 1.3.4. Suspensión de la Enseñanza

2. EDUCACIÓN SUPERIOR

2.1. CAPTACIÓN Y ADMISIÓN

- 2.1.1. Captación de Alumnado
- 2.1.2. Acceso y Matriculación
- 2.1.3. Acogida al Alumnado

2.2. DESARROLLO EDUCACIÓN SUPERIOR

- 2.2.1. Organización Docente
- 2.2.2. Desarrollo de la Enseñanza
- 2.2.3. Orientación al Alumnado
- 2.2.4. Movilidad del Estudiante
- 2.2.5. Prácticas en Empresas
- 2.2.6. Trabajo Fin de Grado
- 2.2.7. Formación Complementaria
- 2.2.8. Orientación Profesional e Inserción Laboral

3. APOYO

3.1. GESTIÓN PDI Y PAS

- 3.1.1. Selección y Acogida a PDI y PAS
- 3.1.2. Gestión de PDI y PAS
- 3.1.3. Formación PDI y PAS
- 3.1.4. Reconocimiento PDI y PAS

3.2. GESTIÓN ACADÉMICA

- 3.2.1. Gestión de Actas y Calificaciones
- 3.2.2. Convalidaciones
- 3.2.3. Reconocimiento Créditos
- 3.2.4. Gestión de Becas, Certificados y Títulos

3.3. GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y DE RECURSOS MATERIALES

- 3.3.1. Gestión Presupuestaria
- 3.3.2. Gestión de Recursos Materiales
- 3.3.3. Gestión de Servicios

5. EVALUACIÓN REVISIÓN Y MEJORA

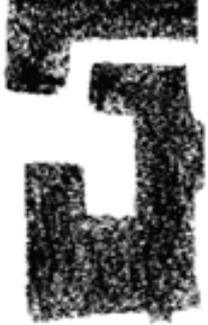
4. COMUNICACIÓN



**Pero en la universidad
¿se tiene que gestionar
por procesos?**



¿A qué te recuerda esto?



Perfil Ingreso



Perfil Egreso

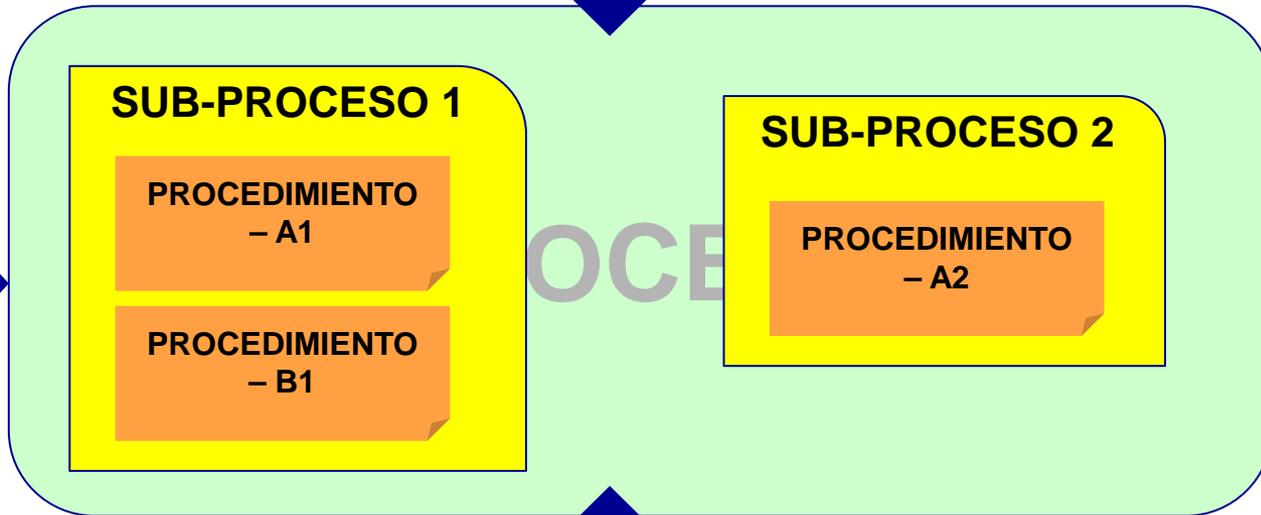
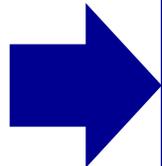


¿Cómo se define un proceso?

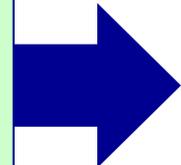
CONTROLES



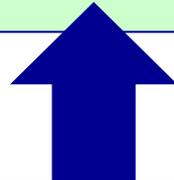
ENTRADAS

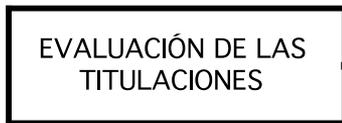
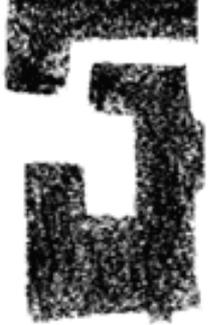


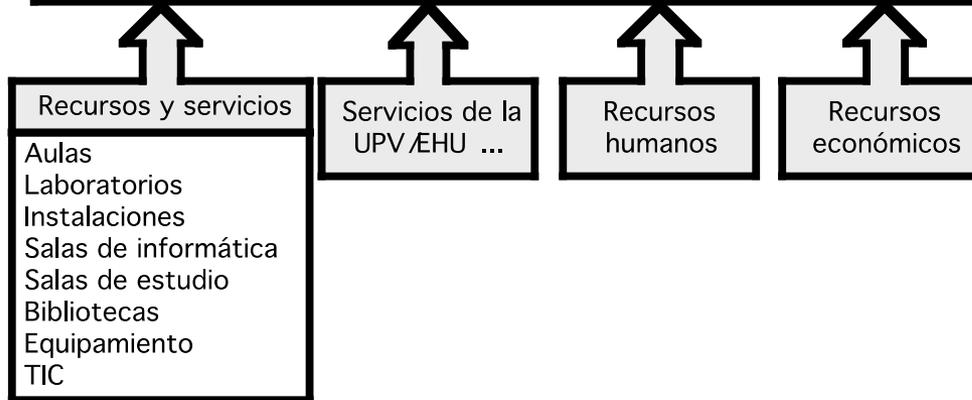
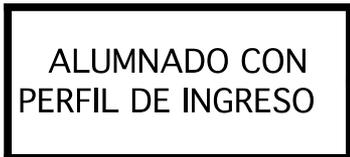
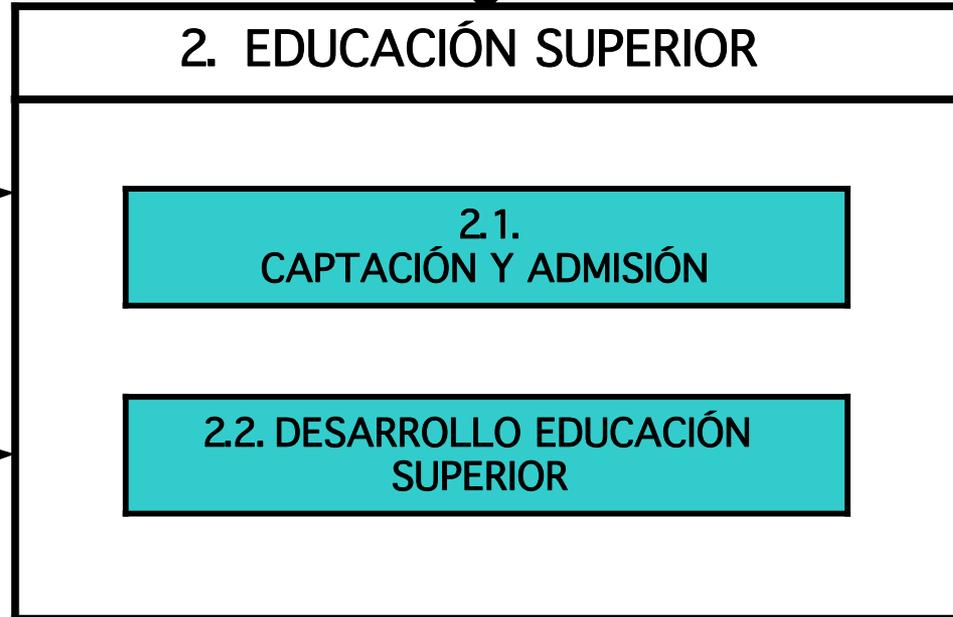
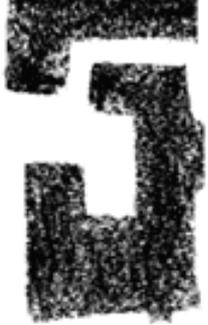
SALIDAS

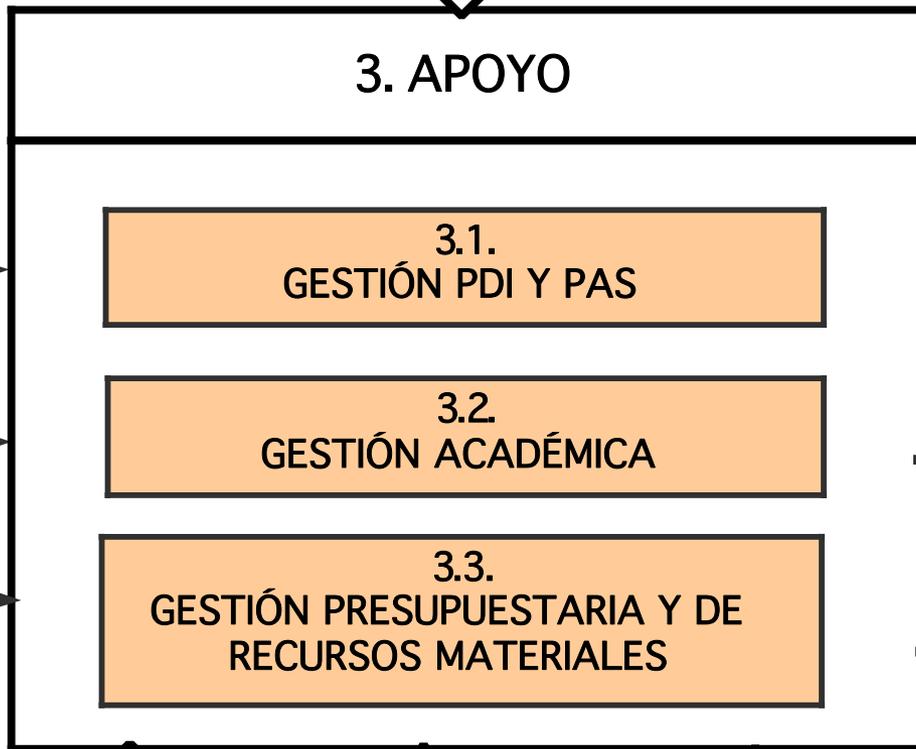


RECURSOS









PERSONAL DE
NUEVO
INGRESO

NORMATIVA
UPV /EHU

EDIFICIO

Recursos
humanos

PDI, PAS,
Secretaría del
Centro
Comisiones..

Servicios de la
UPV /EHU

Personal ...

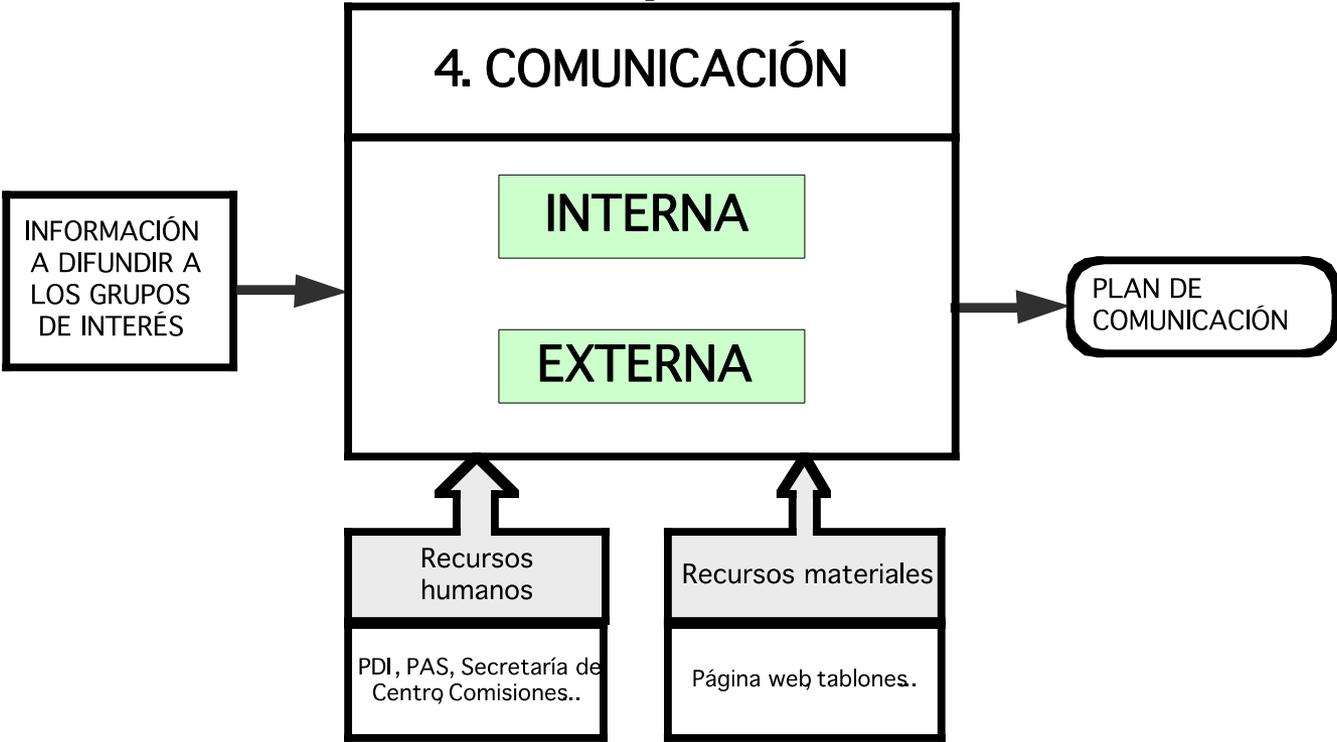
Recursos
materiales y
Presupuesto

PERSONAL

BECAS , CERTIFICADOS ,
CONVALIDACIONES

EDIFICIO
MEJORADO









¿Qué tiene una organización (un centro universitario) si dispone de una buena gestión por procesos ?

- 1.- Dispone del **diseño** de los procesos/procedimientos.
- 2.- Su control nos ayudará a **dar valor a los grupos de interés.**
- 3.- Conociendo lo estratégico y lo clave podemos **promocionar nuestros servicios** con datos.
- 4.- Podemos **mejorar y adaptarnos** a los cambios.
- 5.- Tenemos una relación directa con los usuarios de nuestros servicios y **podemos conocer sus necesidades y la satisfacción** de lo que hacemos.



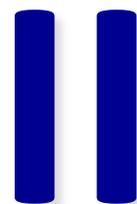
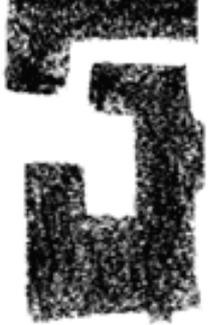
**¿ Qué dice el
modelo EFQM
con respecto a
la gestión por
procesos?**



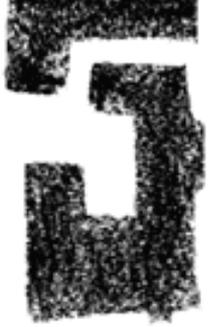
CRITERIO 5: PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Las organizaciones excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos, productos y servicios para generar mayor valor para sus clientes y otros grupos de interés.

- 5a. Diseño y gestión de los procesos para optimizar el valor para los grupos de interés.
- 5b. Desarrollo de los productos y servicios para generar un valor óptimo para los clientes.
- 5c. Promoción y marketing eficaz de los productos y servicios.
- 5d. Generación, materialización y gestión de los productos y servicios.
- 5e. Gestión y mejora de las relaciones con los clientes.



Planificación



**Toda organización
necesita saber:**

1.- De dónde viene

2.- A dónde va



Identifica:
“los colores”

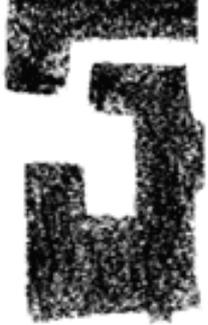


Visualiza:
“hacia dónde”



Realiza:
“haste pues”





En otras palabras:

MISIÓN

VISIÓN



VALORES



MISION



¿QUÉ HACEMOS?
¿PARA QUIÉN?
¿CÓMO LO
ESTAMOS
HACIENDO?



MISION



LA RAZÓN DE EXISTENCIA DE LA ORGANIZACIÓN:

- ¿Cuál es la función de nuestra organización?
- ¿Cuál es la justificación de nuestra existencia?

Definimos: DÓNDE ESTAMOS “HOY”.



MISION



LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA DE SAN SEBASTIÁN-DONOSTIA ES UN CENTRO DE EDUCACIÓN SUPERIOR PERTENECIENTE A LA UPV/EHU, CON VOCACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO QUE EXISTE PARA:

FORMAR TITULADOS, CREAR Y DIFUNDIR CONOCIMIENTO EN EL ÁMBITO DE LA PSICOLOGÍA, CONTRIBUYENDO A LA SALUD Y BIENESTAR, INDIVIDUAL Y COLECTIVO.

TODO ELLO EN UN AMBIENTE DE LIBERTAD DE PENSAMIENTO Y ESPÍRITU CRÍTICO.

OFRECE:

- A NIVEL DE GRADO : UN PROGRAMA EDUCATIVO BILINGÜE, AMPLIO Y VARIADO QUE EN SU DESPLIEGUE POSIBILITA UNA SÓLIDA FORMACIÓN GENERAL EN PSICOLOGÍA, ASÍ COMO LA PREEPECIALIZACIÓN EN SUS ÁMBITOS DE CONOCIMIENTO Y DE APLICACIÓN, APOYADO EN UNA EXTENSA FORMACIÓN PRÁCTICA.
- A NIVEL DE POSTGRADO: LÍNEAS CONSOLIDADAS DE INVESTIGACIÓN QUE PERMITEN REALIZAR UN MASTER OFICIAL DE INVESTIGACIÓN Y LA CONSECUCCIÓN DEL TÍTULO DE DOCTOR EN PSICOLOGÍA.

TODO ELLO SUSTENTADO POR UN EQUIPO HUMANO CUALIFICADO, COMPROMETIDO Y CON ADECUADAS INFRAESTRUCTURAS DOCENTES E INVESTIGADORAS.

LOS USUARIOS DE SUS ACTIVIDADES SON:

- A NIVEL DE ALUMNADO: TODAS LAS PERSONAS QUE CUMPLAN LOS REQUISITOS DE ACCESO EXIGIDOS POR LA NORMATIVA DE GESTIÓN DE 1º Y 2º CICLO DE LA UPV/EHU, LICENCIADOS EN PSICOLOGÍA Y AREAS AFINES y ALUMNADO DE LOS PROGRAMAS DE INTERCAMBIO UNIVERSITARIO.
- A NIVEL DE PERSONAL: EL PERSONAL ADSCRITO A LOS SERVICIOS DE LA FACULTAD.



VISION



LA IMAGEN
MENTAL DE
CÓMO NOS
PODEMOS VER
EN EL FUTURO.

VISION



SE DEFINE MEDIANTE OBJETIVOS
REALIZABLES Y ALCANZABLES.

¿DÓNDE QUEREMOS ESTAR “MAÑANA”?

VISION



VISIÓN: Situación que pretende alcanzar

La EUEE de Donostia – San Sebastián tiene como visión consolidarse como una institución formativa de referencia en el área de la administración y dirección de empresas, comprometida con:

Un alto nivel de formación, proponiendo para ello una oferta de estudios amplia y de Calidad, basada en el potencial de su personal docente e investigador y la transmisión de sus conocimientos

La extensión y la Calidad en la actividad investigadora desarrollada, así como en la transferencia de sus resultados a la sociedad

La presencia y el uso del euskara como lengua de comunicación y de trabajo

Una docencia plurilingüe, que permita incrementar la capacitación de sus estudiantes en un entorno de creciente internacionalización

Una amplia oferta para participar en programas de movilidad e internacionalización

La posibilidad de realizar prácticas innovadoras en los distintos campos y áreas

La satisfacción de las empresas e instituciones con respecto al perfil de nuestros egresados

Los principios del desarrollo sostenible, así como con el desarrollo económico, cultural y social

Una constante adaptación a los cambios docentes, científicos, tecnológicos, ambientales y sociales que vayan surgiendo

La mejora continua, haciendo un uso eficiente y efectivo de sus recursos para cubrir las necesidades de los estudiantes, así como de su personal docente, investigador y de administración y servicios y conseguir ser un Centro universitario de Calidad y liderazgo acreditados.



VALORES



Los principios y actitudes que sostienen la cultura de una organización.

VALORES



ES EL COMPORTAMIENTO Y LA ACTITUD DE CADA UNA DE LAS PERSONAS EN LA ORGANIZACIÓN, SOBRE TODO EN LO REFERENTE A LAS RELACIONES PROFESIONALES.

LAS BASES DE NUESTRA ORGANIZACIÓN.



VALORES



VALORES: Referentes que orientan su comportamiento

Presentamos los valores definidos por la EUEE:

Transmisión de la información y conocimientos con transparencia y actitud abierta

Responsabilidad, profesionalidad e implicación del personal

Orientación de nuestras actividades a los Grupos de Interés

Participación, colaboración, diálogo y trabajo en equipo

Actitud innovadora y de servicio hacia el usuario

Sensibilidad y compromiso con el medio ambiente y necesidades sociales

Eficacia y eficiencia en la gestión de recursos

Ética y solidaridad

Respeto a la igualdad entre mujeres y hombres, a la diversidad y a la accesibilidad de las personas con discapacidad

Vocación por la mejora continua





Si ya sabemos **a dónde** llegar ...



y conocemos con lo
que contamos,...

*¡¡vamos a ver
cómo
llegamos!!*



Realizamos un PLAN ESTRATÉGICO:

ESTRATEGIA

La ESTRATEGIA define la forma de combinar los activos intangibles con los procesos internos para alcanzar objetivos con resultados tangibles.

CÓMO

MISION



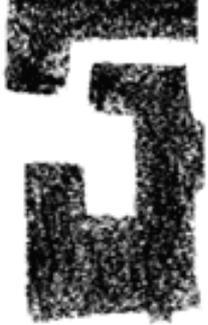
VISION



La VISION describe la posición de llegada

DÓNDE





Para realizar un PLAN ESTRATÉGICO tendremos que definir y compartir :

- 1.- Ejes Estratégicos
- 2.- Objetivos Estratégicos
- 3.- Acciones Estratégicas
- 4.- Indicadores Estratégicos



Una estructura sencilla de un Plan Estratégico

ESTRATEGIA (1)	OBJETIVO ESTRATÉGICO	Acción Estratégica	Indicadores	1	2	3	4	Persona Responsable
	OBJETIVO (a)		% Objetivo Final	25	50	75	100	XXxx
		Acción a.1	% Acción Final a.1	-	50	-	100	YYyy
		Acción a.2	% Acción Final a.2	50	-	100	-	ZZzz



Ejemplo real de Plan Estratégico

LINEAS ESTRATEGICAS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ACCIONES ESTRATEGICAS	PERIODICIDAD				PROCESOS ASOCIADOS	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				
	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	
Previsión O.E.: 2007/2008 FCE		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	
	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	
Previsión O.E.: 2009/2010								.- 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	

VALORES

PLAN ESTRATÉGICO

MISIÓN

Plan Anual Año 1º

Plan Anual Año 2º

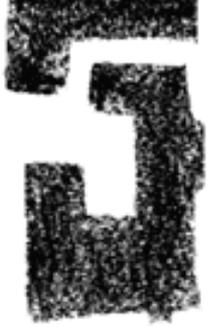
Plan Anual Año 3º

Plan Anual Año 4º

VISIÓN

Gestión por Procesos



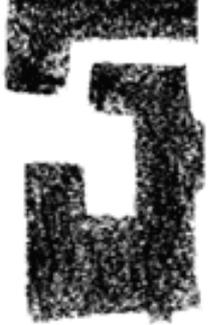


¿Qué tiene una organización (un centro universitario) si dispone de una buena planificación?

- 1.- **Conocemos las expectativas** de nuestros grupos de interés y del entorno social.
- 2.- **Comprendemos los resultados** de rendimiento interno de nuestros centros y servicios .
- 3.- **Revisamos y actualizamos** nuestra planificación al menos anualmente.
- 4.- **Todos los grupos de interés conocen la planificación** porque es comunicada, implantada y controlada con la ayuda de la gestión por procesos.



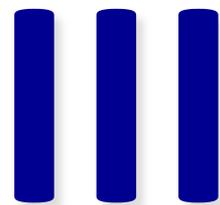
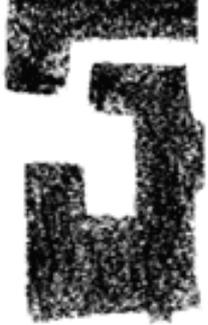
¿ Qué dice el
modelo EFQM
con respecto a la
planificación?



CRITERIO 2: ESTRATEGIA

Las organizaciones excelentes implantan su misión y visión desarrollando una estrategia enfocada en los grupos de interés. Desarrollan y despliegan tácticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.

- 2a. La estrategia se basa en comprender las necesidades y expectativas tanto de los grupos de interés como del entorno externo.
- 2b. La estrategia se basa en comprender el rendimiento y las capacidades internos.
- 2c. La estrategia y las tácticas que la apoyan se desarrollan, revisan y actualizan.
- 2d. La estrategia y las tácticas que la apoyan se comunican, implantan y controlan.

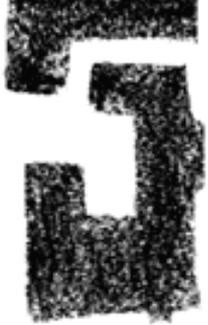


Liderazgo

¡q619Σ&0

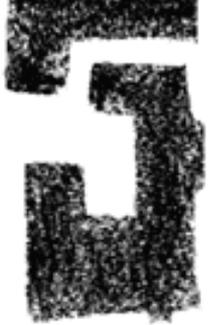
¿Qué tipo
de
Liderazgo?





Las organizaciones deben definir qué entienden por liderazgo.





Un ejemplo:

“El conjunto de actitudes y comportamientos de aquellas personas que tienen responsabilidades sobre otras, en los diversos niveles de la estructura organizativa del centro para alcanzar los objetivos establecidos.”



Podemos tener diferentes tipos de líderes:

ESTRATÉGICOS (p.e. El Equipo Directivo)
DE GESTIÓN (p.e. La Comisión de Calidad, los propietarios de procesos, responsables de proyectos, coordinadores)
DE ACTIVIDADES (p.e. Los tutores, el profesorado, los coordinadores de curso)





¿Cuál es nuestro papel como persona que tiene la responsabilidad de liderar?

Ser Conductor	El proceso de cambio comienza con el liderazgo.
Ser Ejemplo	Se comporta como un ejemplo para todos.
Ser Facilitador	Proporciona todo lo necesario y rompe barreras



Parar ejercer el liderazgo... ¿qué necesitamos?:

- **Ser constante.**
- **Conocer a los trabajadores y saber el trabajo que hacen.**
- **Ser consciente de la influencia que se ejerce a nivel humano tanto como a nivel de funcionamiento.**
- **Asumir la responsabilidad de las decisiones tomadas.**
- **Ganar la confianza de los trabajadores y compañeros.**
- **Aprender&Enseñar.**

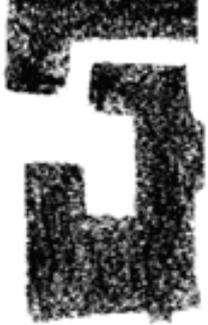
- **Un entorno de trabajo positivo.**
- **Un estilo de gestión participativo.**
- **Crear en los trabajadores de la organización.**
- **Trabajar en Equipo.**





¿Qué tiene una organización (un centro universitario) si dispone de un buen liderazgo compartido?

- 1.- Los responsables son modelos de referencia en sus centros desarrollando la misión, visión y valores definidos en la planificación
- 2.- Controlan, revisan y mejoran tanto el SGIC como los resultados de rendimiento.
- 3.- Están en contacto constante con los grupos de interés.
- 4.- Animam a las personas de la organización.
- 5.- Gestionan todo el cambio en la universidad.



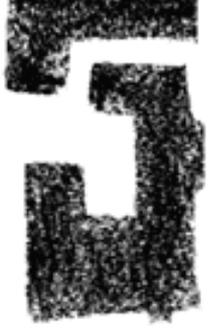
¿ Qué dice el
modelo EFQM
con respecto al
liderazgo?



CRITERIO 1: LIDERAZGO

Los líderes de las organizaciones excelentes determinan el futuro y lo materializan, actuando siempre como modelo de referencia de sus valores y su ética y generando confianza. Son flexibles, haciendo posible que la organización sea capaz de anticipar y reaccionar de forma oportuna para garantizar el éxito continuo de la misma

- 1a. Los líderes desarrollan la visión, misión, valores y principios éticos, actuando como modelos de referencia.
- 1b. Los líderes definen, controlan, refinan e impulsan la mejora del sistema de gestión y del rendimiento de la organización.
- 1c. Los líderes colaboran con los grupos de interés externos.
- 1d. Los líderes refuerzan una cultura de Excelencia entre las personas de la organización.
- 1e. Los líderes velan por que la organización sea flexible y gestionan el cambio de forma eficaz.

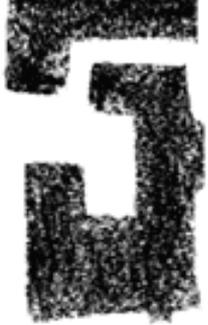


IV

IA

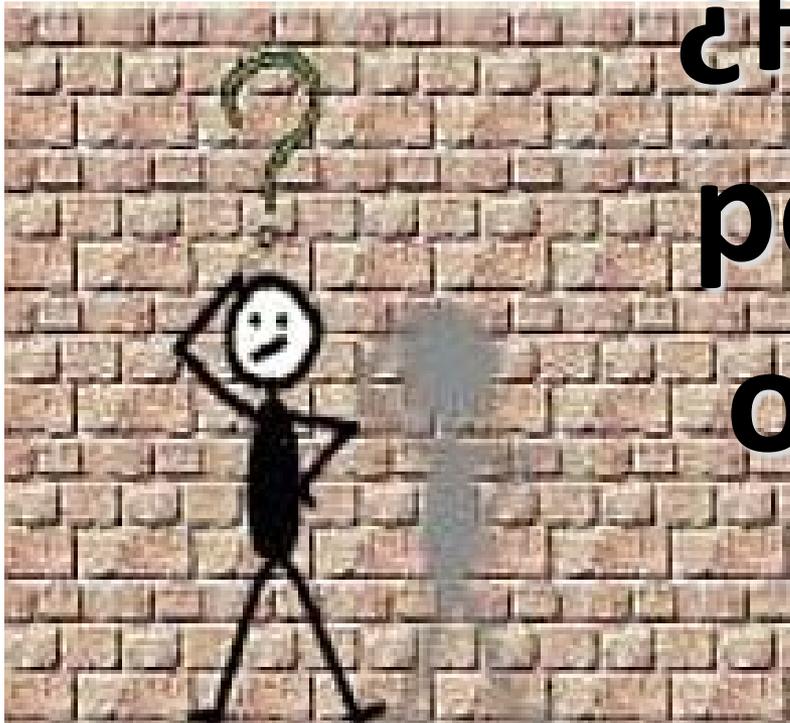
Personas

PERSONAS



**¿Crees en las
habilidades de las
personas para
innovar y crear?**





**¿Hablas con las
personas de tu
organización?
¿Cómo?**

PLAN DE COMUNICACIÓN

	Grupos de Interés	QUÉ se comunica	QUIÉN comunica	CÓMO se comunica	Periodo	Evidencia
INTERNOS						
EXTERNOS	2 RECEPTOR	4 MENSAJE	1 EMISOR	3 CANAL		



¿Qué tiene una organización (un centro universitario) si cuida y se comunica con sus compañeros y compañeras?

- 1.- Todas las personas del centro conocen para qué y porqué se hacen las cosas dado que conocen la estrategia.
- 2.- Se puede gestionar el conocimiento y mejorar las capacidades de las personas.
- 3.- Puede repartir el liderazgo y las responsabilidades.
- 4.- Tiene evidencias para reconocer a las personas.



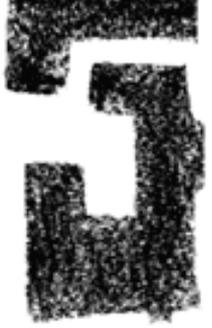
**¿ Qué dice el
modelo EFQM
con respecto a
las personas de
la organización?**

CRITERIO 3: PERSONAS

*Las organizaciones excelentes valoran a sus personas y crean una cultura que facilita la **alineación** de objetivos personales y de la **organización** en beneficio mutuo para las dos partes. Desarrollan las capacidades de sus personas y fomentan la justicia e igualdad. Se preocupan, comunican, recompensan y dan reconocimiento a las personas para, de este modo, motivarlas e incrementar su compromiso con la **organización**, logrando que utilicen sus capacidades y conocimiento en beneficio de la misma*

- 3a. **Desarrollo** de los recursos humanos, en apoyo de la estrategia de la **organización**.
- 3b. Desarrollo del conocimiento y de las capacidades de las personas de la **organización**.
- 3c. Alineamiento, **comunicación** y **recompensa** de responsabilidades por parte de las personas de la **organización**.
- 3d. **Relación** eficaz entre las personas por toda la **organización**.
- 3e. Recompensa, reconocimiento y **reconocimiento** a las personas de la **organización**.



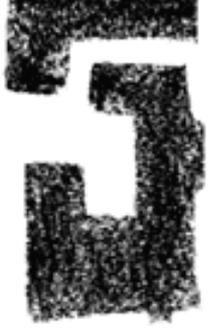


Pensemos,

**¿Se pueden introducir
sistemas de gestión en
nuestros centros?**

**¿Qué aspectos
debemos mejorar?**





Lo mas importante,

¿QUEREMOS HACERLO?



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



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea