



***El porqué de los Sistemas
de Garantía de Calidad en la
Universidad***

Alfonso Davalillo

**Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzuko Zuzendaria
Director del Servicio de Calidad y Evaluación Institucional**



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea



índice:

- Criterios
- Programa AUDIT
- Nuestra solución: UNIKUDE





CRITERIOS



Criterios y Directrices para la Garantía de la Calidad en el EEES



ENQA: Red Europea para la Garantía de la Calidad en la Educación Superior

POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS PARA LA GARANTÍA DE CALIDAD

“Las instituciones deben tener una política y unos procedimientos asociados para la garantía de calidad y criterios para sus programas y títulos.

Así mismo, deben comprometerse de manera explícita en el desarrollo de una cultura que reconozca la importancia de la calidad y de la garantía de calidad en su trabajo.

Para lograr todo esto, las instituciones deben desarrollar e implantar una estrategia para la mejora continua de la calidad.

La estrategia, la política y los procedimientos deben tener rango formal y estar públicamente disponibles.

Deben contemplar también el papel de los estudiantes y de otros agentes implicados.”



- Política** y procedimientos **para la garantía de calidad.**
- Mecanismos** formales de aprobación, control y revisión periódica de **programas y titulaciones.**
- Criterios, regulaciones y procedimientos públicos para la **evaluación de los estudiantes.**
- Mecanismos que aseguren la **calificación y competencia del profesorado.**
- Recursos para el **aprendizaje y apoyo a los estudiantes,** adecuados a las necesidades del programa.
- Medios para **recoger y analizar la información** relativa a sus propias actividades.
- Publicidad de la información** de su actividad.



PROGRAMA AUDIT





PROGRAMA
AUDIT

ANECA

- ❑ **Orientar el diseño** del conjunto de SGIC que integren todas aquellas actividades que hasta ahora han venido desarrollándose relacionadas con la garantía de calidad de las enseñanzas.
- ❑ Nos va a permitir **diseñar los procedimientos** y SGI integrando todas aquellas **actividades ya implantadas** en los centros.





LAS 7 DIRECTRICES DEL PROGRAMA SON:

0.- POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.

1.- GARANTIA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS.

2.- APRENDIZAJE DE LOS ESTUDIANTES.

3.- GARANTIA Y MEJORA DE LA CALIDAD DE SUS PDI/PAS.

4.- GESTIÓN Y MEJORA DE LOS RRMM Y SERVICIOS.

5.- ANÁLISIS DE RESULTADOS.

6.- PUBLICACIÓN Y DIFUSIÓN.



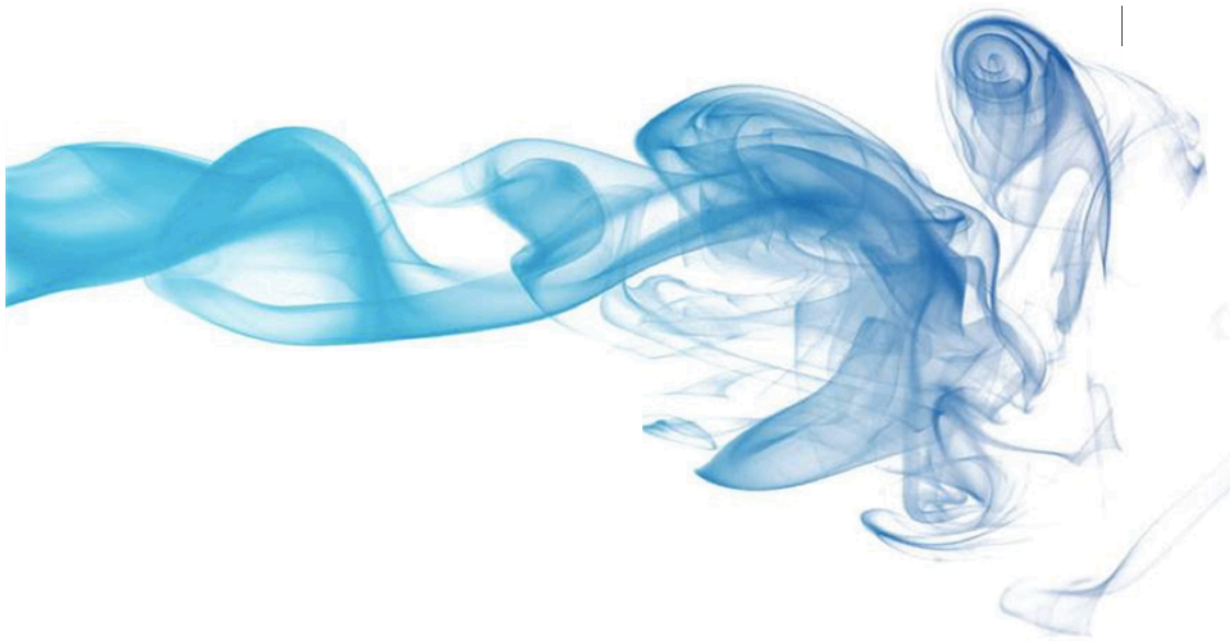
Relación **VERIFICA** - **AUDIT**





NUESTRA SOLUCIÓN: UNIKUDE






unikude*

Es un SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL que comprende:

- 1º.- GESTOR DOCUMENTAL DEL SGIC DEL CENTRO.**
- 2º.- TABLA DE RESULTADOS DE INDICADORES (Cuadro de mando).**
- 3º.- REVISIÓN TOTAL DEL SGIC.**
- 4º.- DESPLIEGUE DEL PLAN ESTRATEGICO DEL CENTRO.**





Es un software que necesita por parte de los usuarios su identificación mediante LDAP (Login name) y el Password para poder acceder a la aplicación y presenta para cada usuario el SGIC de su centro y según su nivel el grado de manipulación del sistema de gestión.



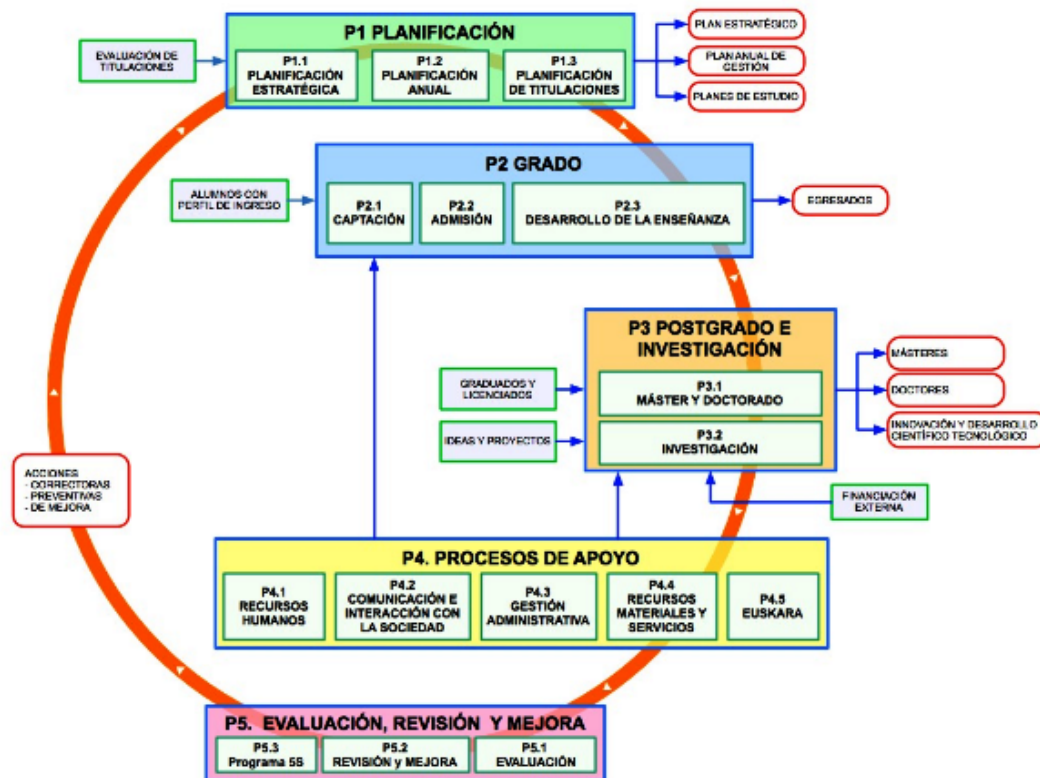
Para cada centro universitario el Menú principal está dividido en tres partes. Abajo la gestión por procesos. Arriba a la izquierda la planificación estratégica. Arriba a la derecha, el Manual de Calidad, el cuadro de mando y la revisión análisis y mejora.

The screenshot shows the 'verCentros » verCentroAdministrador' interface. The header includes the University of the Basque Country logo, the 'unikude*' logo, and navigation buttons for 'atrás', 'menú', and 'desconectar'. The main content area is titled 'Facultad de Ciencia y Tecnología / Zientzia eta Teknologia Fakultatea' and contains two rows of menu items:

- Top Row:**
 - plan estratégico (with a line graph icon)
 - misión/visión (with a building icon)
 - AUDIT (with a magnifying glass icon)
 - tabla de indicadores (with a control panel icon)
 - revisión (with an eye icon)
- Bottom Row:**
 - gestión permisos usuarios (with a person icon)
 - editar procesos (with a gear and pencil icon)
 - ver procesos (with a gear and eye icon)
 - grupos de interés (with a group of people icon)
 - documentación (with a folder icon)

La EDICIÓN DE PROCESOS comienza con la presentación del MAPA DE PROCESOS del centro (a la izda) y el despliegue de todos los procesos, subprocesos y procedimientos del SGIC (a la decha).

[Ver original](#)



[-] Procesos y procedimientos

- P1 Planificación
 - P1.0 Proceso de Planificación
 - P1.0.0 P1.0 Proceso de Planificación
 - P1.1 Planificación Estratégica
 - P1.1.0, Subproceso de Planificación Estratégica
 - P1.2 Planificación Anual
 - P1.3 Planificación de Titulaciones
- P2 Grado
 - P2.0 Proceso de Grado
 - P2.1 Captación de Alumnado
 - P2.1.0, P2.1.0 Subproceso de Captación de Alumnado
 - P2.2 Admisión de Estudiantes
 - P2.3 Desarrollo de la Enseñanza
- P3 Posgrado e Investigación
- P4 Apoyo
 - P4.0 Procesos de Apoyo
 - P4.1 Recursos Humanos
 - P4.1.1, Gestión del PDI y PAS
 - P4.1.2, Acogida al Personal de Nuevo Ingreso
 - P4.1.3, Formación del Personal
 - P4.1.4, Evaluación, Promoción y Reconocimiento del PDI y PAS
 - P4.2 Comunicación e Interacción con la Sociedad
 - P4.3 Gestión Administrativa
 - P4.4 Recursos Materiales y Servicios
 - P4.5 Euskara
- P5 Evaluación, Revisión y Mejora

Al introducirnos en un PROCEDIMIENTO vemos los siguientes aspectos: "Descripción", "Flujograma", "Documentación", "Indicadores", "Resultados", "Incidencias" y "Acciones".

Descripción Flujograma Documentación Indicadores y procedimientos Resultados Incidencias Acciones

Versión provisional: 1 [Aprobar procedimiento](#) [Borrar procedimiento](#) [Cambiar de proceso padre](#) + Procesos y procedimientos




Código: P-01.01

Nombre del procedimiento: Elaboración y Revisión del Plan Estratégico

Objetivo del procedimiento: Definir las acciones a realizar para la evaluación del nivel de cumplimiento de las acciones recogidas en el Plan Estratégico anterior y para la elaboración del nuevo Plan Estratégico Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Bilbao.

Gestor procedimiento: Directoría

RECURSOS DEL PROCEDIMIENTO

	Nombre recurso	Descripción	Tipo
	Documento de revisión del Plan anterior	Documento de revisión del Plan anterior	Materiales
	Documento de seguimiento del Plan	Documento de seguimiento del Plan	Materiales
	Plan Estratégico anterior	Plan Estratégico anterior	Materiales

[CREAR RECURSO](#)

GRUPOS DE INTERÉS DEL PROCEDIMIENTO

	Grupo de interés	Ámbito
	Equipo de dirección	Interno al centro

[CREAR GRUPO DE INTERÉS ASOCIADO A PROCEDIMIENTO](#)

Grupos de interés:

Con toda la Gestión Documental tenemos definido el Manual de Calidad del centro. El índice del Manual es igual para todos los SGIC ...

Manual

Audit

Resumen

Indicadores
Provisionales

AUDIT

INDICE MANUAL AUDIT

[Descargar PDF](#)

1. Presentación del Manual
2. El centro
 - 2.1. Presentacion del Centro
 - 2.2. Estructura del Centro
 - 2.3. Instalaciones y servicios del Centro
 - 2.4. Grupos de interés
3. Política de Calidad del Centro
 - 3.1. Compromiso con la gestión de calidad
 - 3.2. Misión, visión y valores
 - 3.3. Ejes Estratégicos
4. Mapa de Procesos del Centro
5. Tabla de responsabilidades
6. Tabla de Indicadores
7. Directrices generales del programa AUDIT

Garantizamos que cumplimos las directrices del Programa AUDIT, que es el referente externo a nivel universitario que nos mide los SGIC de un centro. De igual manera este aplicativo nos ayuda a gestionar el centro universitario con parámetros de excelencia.

Manual

Audit

Resumen

Indicadores
Provisionales

PROCESOS

Directriz	Subdirectrices	Elementos	Procedimientos
1.0. Política y objetivos de calidad		1 Existencia de un órgano con capacidad para gestionar el SGIC, y la definición y aprobación de la política y objetivos de calidad.	A.2, Plan de Actividades Anual D.1.4, Evaluación, Revisión y Mejora A.1, Planificación Estratégica
		2 Existencia del procedimiento que permite definir y aprobar la política y objetivos de calidad.	A.1, Planificación Estratégica A.2, Plan de Actividades Anual
		3 Especificación de la participación de los grupos de interés en el órgano responsable del sistema de garantía interna de calidad y en la definición de la política y objetivos de calidad.	A.1, Planificación Estratégica D.1.1, Medición de Satisfacción de Grupos de Interés E.1, Comunicación Interna y Externa A.2, Plan de Actividades Anual
		4 Difusión pública y por escrito de la política y los objetivos de calidad a través de medios que permitan su divulgación a todos los grupos de interés.	E.1, Comunicación Interna y Externa
		5 Existencia de un sistema debidamente integrado (órganos, procedimientos, procesos,...) que facilite el despliegue de la política y los objetivos de calidad.	A.1, Planificación Estratégica A.2, Plan de Actividades Anual
		6 Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, medición, revisión y mejora de la política y objetivos de calidad.	D.1.4, Evaluación, Revisión y Mejora
		7 Presencia de mecanismos de rendición de cuentas a los principales grupos de interés que permitan informar sobre el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.	A.2, Plan de Actividades Anual E.1, Comunicación Interna y Externa



**TODAS LAS PERSONAS QUE ESTÁN IMPLICADAS EN LA GESTIÓN
DEL CENTRO Y DE SUS TITULACIONES ...**

Por niveles de responsabilidad: La PRC.

**Los gestores de procesos.
Los gestores de procedimientos.**












**EL EQUIPO DE DIRECCIÓN
LA COMISIÓN DE CALIDAD
LA SECRETARÍA DEL CENTRO
LA JUNTA DE CENTRO**



EL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA TITULACIÓN ...

[1. Información pública disponible](#) [2. Modificaciones introducidas](#) [3. Indicadores para el Seguimiento](#) [4. Resultados del SIGC](#) [5. Plan de Acciones de Mejora](#)

INFORMACIÓN PÚBLICA DISPONIBLE

	Dimensión / Elemento	Nivel de consecución	Observaciones
INFORMACIÓN GENERAL SOBRE LA TITULACIÓN en la web:			
	DESCRIPCIÓN: DENOMINACIÓN, CENTRO RESPONSABLE, TIPO DE ENSEÑANZA, Nº DE PLAZAS, IDIOMAS EN LOS QUE SE IMPARTE, PROFESIONES REGULADAS PARA LAS QUE CAPACITA		
	OBJETIVOS: COMPETENCIAS QUE DEBEN ADQUIRIRSE Y QUE SERÁN EXIGIBLES PARA OTORGAR EL TÍTULO		
	ACCESO: INFORMACIÓN SOBRE PLAZOS, PROCEDIMIENTOS DE PREINSCRIPCIÓN, PROCEDIMIENTOS DE MATRÍCULA, INFORMACIÓN SOBRE RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS, ORIENTACIÓN AL ALUMNADO		
INFORMACIÓN sobre materias/asignaturas en la web:			
	INFORMACIÓN SOBRE LAS MATERIAS /ASIGNATURAS: TIPO DE ASIGNATURA, CRÉDITOS ECTS, OBJETIVOS/COMPETENCIAS, CONTENIDOS, ACTIVIDADES DE DOCENCIA / APRENDIZAJE, PROCESO DE EVALUACIÓN Y CRITERIOS, IDIOMA EN EL QUE SE IMPARTE, PROFESORADO QUE IMPARTE LAS MATERIAS/ASIGNATURAS		
INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA en la web:			
	CALENDARIO Y HORARIO DE LA TITULACIÓN		
	INFORMACIÓN SOBRE LAS POSIBLES PRÁCTICAS EXTERNAS O PRACTICUM OBLIGATORIO		
	INFORMACIÓN SOBRE EL TRABAJO FINAL DEL GRADO/ MASTER		
	RESPONSABLE/S DOCENTE/S DE LA ASIGNATURA, INCLUYENDO SU PERFIL DOCENTE E INVESTIGADOR		
	RECURSOS DOCENTES DISPONIBLES		


Descripción de la información publicada (guía impresa, folletos, páginas web, guía docente, etc.):

Modificación Web:

Dirección Web (URL):

Aceptar

EL INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA TITULACIÓN ...

 Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea	Informe de Seguimiento del Título	Curso: 2010 / 2011
	Enpresen Administrazio eta Zuzendaritzako Gradua Grado en Administración y Dirección de Empresas	Página: 2 de 24
Gasteizko Enpresa Ikasketen Unibertsitate Eskola Escuela Universitaria de Estudios Empresariales de Vitoria-Gasteiz		

ÍNDICE

1. Información pública disponible
2. Modificaciones Introducidas
3. Indicadores para el Seguimiento
4. Resultados del SIGG
5. Plan de Acciones de Mejora

Realizado para el curso
2010/11 en las 67 nuevas
titulaciones de Grado

EL INFORME DE GESTIÓN DEL CENTRO que contiene los responsables y propietarios de cada procedimiento, el análisis de los logros estratégicos, la revisión de todos los procesos, las acciones del PM anterior y el nuevo PM fruto de toda la revisión del SGIC ...

verCentros » verCentroAdministrador » accesoRevisiones » seleccionInforme » irTablaResponsabilidadesInforme » irGestionProcesos

[1. Tabla de responsabilidades](#)

[2. Plan estratégico](#)

[3. Gestión por procesos](#)

[4. Acciones realizadas](#)


[5. Plan de acciones](#)

[Añadir acción](#)

Tabla de responsabilidades

PROCEDIMIENTO	GESTOR	PROPIETARIOS
P1.0 , P1.0 Proceso de Planificación	Decano/a	Comisión de Calidad Junta de Facultad Comisiones de Estudios de Grado Equipo Decanal
P1.1.0, Subproceso de Planificación Estratégica	Decano/a	Comisión de Calidad Junta de Facultad Equipo Decanal
P1.2.0, Subproceso de Planificación Anual	Vicedecano/a de Calidad e Innovación	Junta de Facultad Equipo Decanal
P1.3.0, Subproceso de Planificación de Titulaciones	Vicedecano/a de Calidad e Innovación	Comisión de Calidad Vicedecano/a de Calidad e Innovación Vicedecano/a de Planificación Docente Secretario/a Académico/a Comisiones de Estudios de Grado
P1.3.1, Comisión de Estudios de Grado, CEG	Vicedecano/a de Calidad e Innovación	Decano/a Comisión de Calidad Junta de Facultad Vicedecano/a de Planificación Docente
P1.3.2, Definición de los Perfiles de Ingreso y de Egreso, y de los Criterios de Admisión y Matriculación	Coordinador/a de la Titulación	Comisión de Calidad Junta de Facultad Comisiones de Estudios de Grado

EL INFORME DE GESTIÓN DEL CENTRO


 Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea	Informe de Gestión Anual	Curso: 2010 / 2011
	Meatzteen eta Herri Lanen Ingeniaritza Teknikoko Unibertsitate Eskola Escuela Universitaria de Ingeniería Técnica de Minas y de Obras Públicas	Página: 2 de 26

ÍNDICE

1. Tabla de Reponsabilidades
2. Ejes Estratégicos
3. Acciones Realizadas
4. Revisión de Procesos
5. Plan de Acciones de Mejora

Beneficios de la aplicación de UNIKUDE

- 1. TODOS los centros de la UPV/EHU disponen de un marco común donde pueden diseñar y desarrollar sus diferentes SGIC, con toda la documentación necesaria, actualizada y accesible a todo el personal del centro.**
- 2. TODOS los resultados del centro son accesibles y conocidos por el personal del centro PDI y PAS.**
- 3. TODOS los INDICADORES DE SEGUIMIENTO son COMPARABLES ENTRE TODAS LAS TITULACIONES DE LA UNIVERSIDAD.**
- 4. TODOS los centros disponen de una herramienta para revisar, evaluar y mejorar la totalidad del SGIC y el grado de consecución de su PE.**



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

El porqué de los Sistemas de Garantía de Calidad en la Universidad

Alfonso Davalillo

**Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzuko Zuzendaria
Director del Servicio de Calidad y Evaluación Institucional**



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea