

JORNADAS DE FORMACIÓN

10, 11, 12 y 13 de junio de 2013



Kalitate eta Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua
Servicio de Calidad y Evaluación Institucional



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAIN TASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

índice

1. *Cómo se trabaja con INDICADORES.*
2. *Cómo lo hacemos en UNIKUDE.*

Reparto del tiempo

De 09:30 a 11:00

- *Cómo se trabaja con INDICADORES*
 - *PREGUNTAS.*

De 11:00 a 11:30 (descanso)

De 11:30 a 13:00

- *Cómo lo hacemos con UNIKUDE.*
 - *PREGUNTAS.*



CON MUCHO CUIDADO



El último examen para saber quién era el mejor estudiante de la universidad.

Quedaban 3 estudiantes, una de filosofía, uno de ingeniería y una de medicina.

La prueba definitiva es:

APRENDER Y EXPONER EL LISTÍN TELEFÓNICO DE MADRID.

La estudiante de filosofía pregunta:
“ ¿Para qué?”

El estudiante de ingeniería pregunta:
“ ¿Porqué?”

La estudiante de medicina pregunta:
“ ¿Para cuándo?”



Antes de preguntarnos

• **¿CÓMO TRABAJAMOS CON INDICADORES?,**

debemos preguntarnos

• **¿PARA QUÉ TRABAJAR CON INDICADORES?,**

• **¿POR QUÉ TRABAJAR CON INDICADORES?.**



**Antes de responder
recordemos la
lógica de la gestión
de un centro
universitario.**



PROCESOS

SUBPROCESOS

Procedimientos

1. PLANIFICACIÓN

1.3. PLANIFICACIÓN DE CURSOS

- 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. EFECTIVIDAD

2.3. EFECTIVIDAD DE LA ENSEÑANZA

- 2.1. Selección de Alumnado y Matriculación del Alumnado
- 2.2. Docencia y Enseñanza del Alumnado
- 2.3. Seguimiento del Alumno y Alumno
- 2.4. Atención al Alumno
- 2.5. Atención al Alumno
- 2.6. Atención al Alumno
- 2.7. Atención al Alumno
- 2.8. Atención al Alumno
- 2.9. Atención al Alumno
- 2.10. Atención al Alumno
- 2.11. Atención al Alumno
- 2.12. Atención al Alumno
- 2.13. Atención al Alumno
- 2.14. Atención al Alumno
- 2.15. Atención al Alumno
- 2.16. Atención al Alumno
- 2.17. Atención al Alumno
- 2.18. Atención al Alumno
- 2.19. Atención al Alumno
- 2.20. Atención al Alumno
- 2.21. Atención al Alumno
- 2.22. Atención al Alumno
- 2.23. Atención al Alumno
- 2.24. Atención al Alumno
- 2.25. Atención al Alumno
- 2.26. Atención al Alumno
- 2.27. Atención al Alumno
- 2.28. Atención al Alumno
- 2.29. Atención al Alumno
- 2.30. Atención al Alumno
- 2.31. Atención al Alumno
- 2.32. Atención al Alumno
- 2.33. Atención al Alumno
- 2.34. Atención al Alumno
- 2.35. Atención al Alumno
- 2.36. Atención al Alumno
- 2.37. Atención al Alumno
- 2.38. Atención al Alumno
- 2.39. Atención al Alumno
- 2.40. Atención al Alumno
- 2.41. Atención al Alumno
- 2.42. Atención al Alumno
- 2.43. Atención al Alumno
- 2.44. Atención al Alumno
- 2.45. Atención al Alumno
- 2.46. Atención al Alumno
- 2.47. Atención al Alumno
- 2.48. Atención al Alumno
- 2.49. Atención al Alumno
- 2.50. Atención al Alumno
- 2.51. Atención al Alumno
- 2.52. Atención al Alumno
- 2.53. Atención al Alumno
- 2.54. Atención al Alumno
- 2.55. Atención al Alumno
- 2.56. Atención al Alumno
- 2.57. Atención al Alumno
- 2.58. Atención al Alumno
- 2.59. Atención al Alumno
- 2.60. Atención al Alumno
- 2.61. Atención al Alumno
- 2.62. Atención al Alumno
- 2.63. Atención al Alumno
- 2.64. Atención al Alumno
- 2.65. Atención al Alumno
- 2.66. Atención al Alumno
- 2.67. Atención al Alumno
- 2.68. Atención al Alumno
- 2.69. Atención al Alumno
- 2.70. Atención al Alumno
- 2.71. Atención al Alumno
- 2.72. Atención al Alumno
- 2.73. Atención al Alumno
- 2.74. Atención al Alumno
- 2.75. Atención al Alumno
- 2.76. Atención al Alumno
- 2.77. Atención al Alumno
- 2.78. Atención al Alumno
- 2.79. Atención al Alumno
- 2.80. Atención al Alumno
- 2.81. Atención al Alumno
- 2.82. Atención al Alumno
- 2.83. Atención al Alumno
- 2.84. Atención al Alumno
- 2.85. Atención al Alumno
- 2.86. Atención al Alumno
- 2.87. Atención al Alumno
- 2.88. Atención al Alumno
- 2.89. Atención al Alumno
- 2.90. Atención al Alumno
- 2.91. Atención al Alumno
- 2.92. Atención al Alumno
- 2.93. Atención al Alumno
- 2.94. Atención al Alumno
- 2.95. Atención al Alumno
- 2.96. Atención al Alumno
- 2.97. Atención al Alumno
- 2.98. Atención al Alumno
- 2.99. Atención al Alumno
- 2.100. Atención al Alumno

3. APOYO

3.3. GESTIÓN PRESUPUESTARIA Y DE RECURSOS MATERIALES

- 3.1. Acogida a PDI y PAS
- 3.2. Gestión de PDI y PAS
- 3.3. Gestión de PDI y PAS
- 3.4. Gestión de PDI y PAS
- 3.5. Gestión de PDI y PAS
- 3.6. Gestión de PDI y PAS
- 3.7. Gestión de PDI y PAS
- 3.8. Gestión de PDI y PAS
- 3.9. Gestión de PDI y PAS
- 3.10. Gestión de PDI y PAS
- 3.11. Gestión de PDI y PAS
- 3.12. Gestión de PDI y PAS
- 3.13. Gestión de PDI y PAS
- 3.14. Gestión de PDI y PAS
- 3.15. Gestión de PDI y PAS
- 3.16. Gestión de PDI y PAS
- 3.17. Gestión de PDI y PAS
- 3.18. Gestión de PDI y PAS
- 3.19. Gestión de PDI y PAS
- 3.20. Gestión de PDI y PAS
- 3.21. Gestión de PDI y PAS
- 3.22. Gestión de PDI y PAS
- 3.23. Reconocimiento Créditos
- 3.24. Gestión de Becas, Certificados y Títulos
- 3.3.1. Gestión Presupuestaria
- 3.3.2. Gestión de Recursos Materiales
- 3.3.3. Gestión de Servicios

¡Hacemos muchas cosas y bien!

Pero para mejorarlas hay que MEDIRLAS, REVISARLAS y EVALUARLAS



5. EVALUACIÓN REVISIÓN Y MEJORA

4. COMUNICACIÓN



5

**Proceso de
EVALUACIÓN,
REVISIÓN Y
MEJORA**

Pero la verdadera **LLAVE**
de una **gestión ágil** es
MEDIR, REVISAR,
EVALUAR y MEJORAR los
resultados de nuestra
actividad



¿PARA QUÉ TRABAJAR CON INDICADORES?

Para conocer cómo son los resultados de nuestras actividades y tomar decisiones

¿POR QUÉ TRABAJAR CON INDICADORES?

Porque hay un principio básico en la gestión
LO QUE NO SE MIDE NO SE MEJORA y ... lo que no mejora empeora





Pero para medir algo previamente hay que definir el indicador que lo mida



Un **INDICADOR** es una expresión cualitativa o cuantitativa para *medir los resultados* que hemos obtenido de una actividad que realizamos.



INDICADORES DE RENDIMIENTO



*Miden directamente el desarrollo de las actividades y los resultados empíricos de la actividad prestada, es decir, **dimensiones tangibles** como rapidez, acierto, instalaciones, etc.*

**¡VEAMOS UN
EJEMPLO!**



**ACTIVIDAD A REALIZAR:
Prestar libros en la biblioteca**



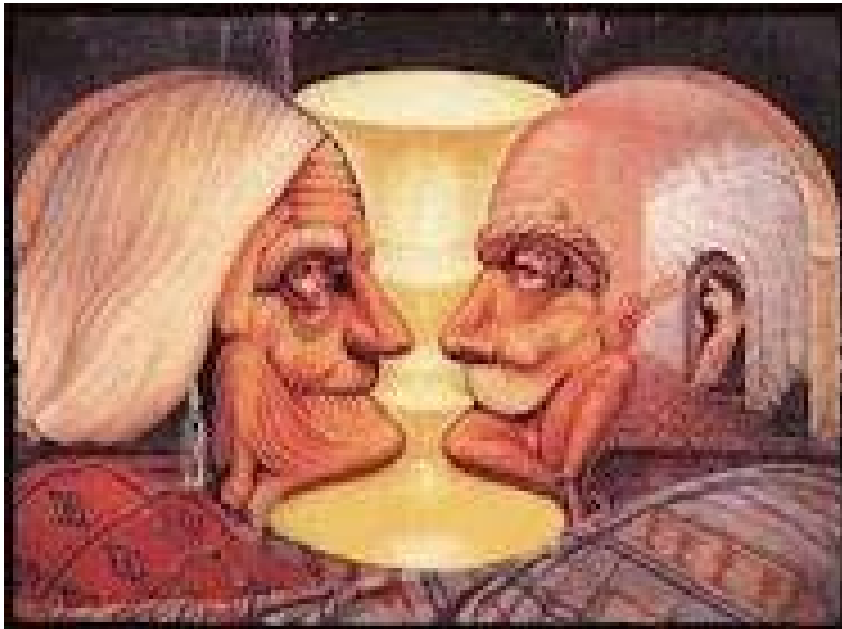
*Nº de personas que usan el
servicio*



Son los mas usuales. TIENEN UN CARÁCTER CUANTITATIVO. Generalmente están relacionados con los INDICADORES OPERATIVOS de procedimientos y procesos.

NOS SENTIMOS “CÓMODOS”
CON ELLOS

INDICADORES DE PERCEPCIÓN



*Miden indirectamente los resultados de la actividad desde el punto de vista de las personas usuarias, como la comunicación, el trato, la receptividad, etc., **dimensiones intangibles.***

**¡VEAMOS UN
EJEMPLO!**



**ACTIVIDAD A REALIZAR:
Impartir cursos de formación**



***Valoración Global de
Profesorado.***



Son MENOS usuales. *Intentamos convertirlos en INDICADORES de rendimiento.* Suelen DAR MUCHA INFORMACIÓN COMO INDICADORES CLAVE y ESTRATÉGICOS. Suelen venir de encuestas, grupos focales,...

NOS SOLEMOS SENTIR “INCÓMODOS”
CON ELLOS





**1. NO DEBEN IMPONERSE SINO
CONSENSUARSE en el centro.**

**2. DEBE HABER ACUERDO SOBRE QUÉ
MEDIR Y CÓMO MEDIRLO.**

**3. DEBEN ASIGNARSE
RESPONSABILIDADES PARA LA
MEDICIÓN Y EL ANÁLISIS.**

**4. Siempre que se pueda ES PREFERIBLE
a la hora de definir un indicador
UTILIZAR PORCENTAJES y RATIOS.**

Nombre del indicador:

NOMBRE (al establecer el nombre estamos definiendo también la fórmula de cálculo que es prudente que sea sencilla, es decir datos brutos o cocientes -%, ratios-)

Tipo:

\geq : Significa que es bueno que el resultado del indicador sea creciente.

\leq : Significa que es bueno que el resultado del indicador sea decreciente.

= : Significa que no es bueno que el resultado salga fuera de un rango establecido (Ejemplo de las camas del hospital)

Totales:

Acumulativo: El resultado final del indicador será la suma de los valores que vayamos introduciendo a lo largo del curso.

Media: El resultado final de indicador será la media de los valores que hayamos introducido a lo largo del curso

Absoluto: El resultado final del indicadores: (a) el último valor introducido; (b) El único valor introducido.

Nombre del indicador:	Tasa de rendimiento del título.
Fecha de actualización:	22-03-2013
Descripción:	Para un curso académico X, relación porcentual entre el número de créditos ordinarios superados en el título T en la universidad U y el número total de créditos ordinarios matriculados en el título T en la universidad U.
Justificación:	Este indicador aporta información anual sobre la proporción de créditos ordinarios superados por los estudiantes con respecto a los créditos ordinarios matriculados.
Forma de cálculo:	$(\sum \text{No de créditos ordinarios superados en un título T en una universidad U en el curso académico X} / \sum \text{No de créditos ordinarios matriculados en un título T en una universidad U en el curso académico X}) * 100$.
Características:	Es un indicador de seguimiento de la titulación. Clave de acreditación.
Periodicidad:	Curso académico.
Fuente de información:	Universidad (CIDIR)
Forma de representación:	Porcentaje con un decimal.
Nivel de agregación / desagregación:	Por título y curso académico.
Ejemplo:	El número de créditos ordinarios matriculados en el curso académico 2013-14 en el título de grado de Sociología en la Universidad Complutense de Madrid fue de 2400. Y el número de créditos ordinarios superados en dicho curso académico 2013-14 por tales estudiantes fue de 2000. Con lo que la Tasa de rendimiento del título sería: $(2000/2400) * 100 = 83,3\%$
Especificaciones:	Ni en los créditos matriculados ni en los superados se consideran los créditos reconocidos o transferidos.



Si ya tenemos
definidos los
indicadores
¿necesitamos
algo más?

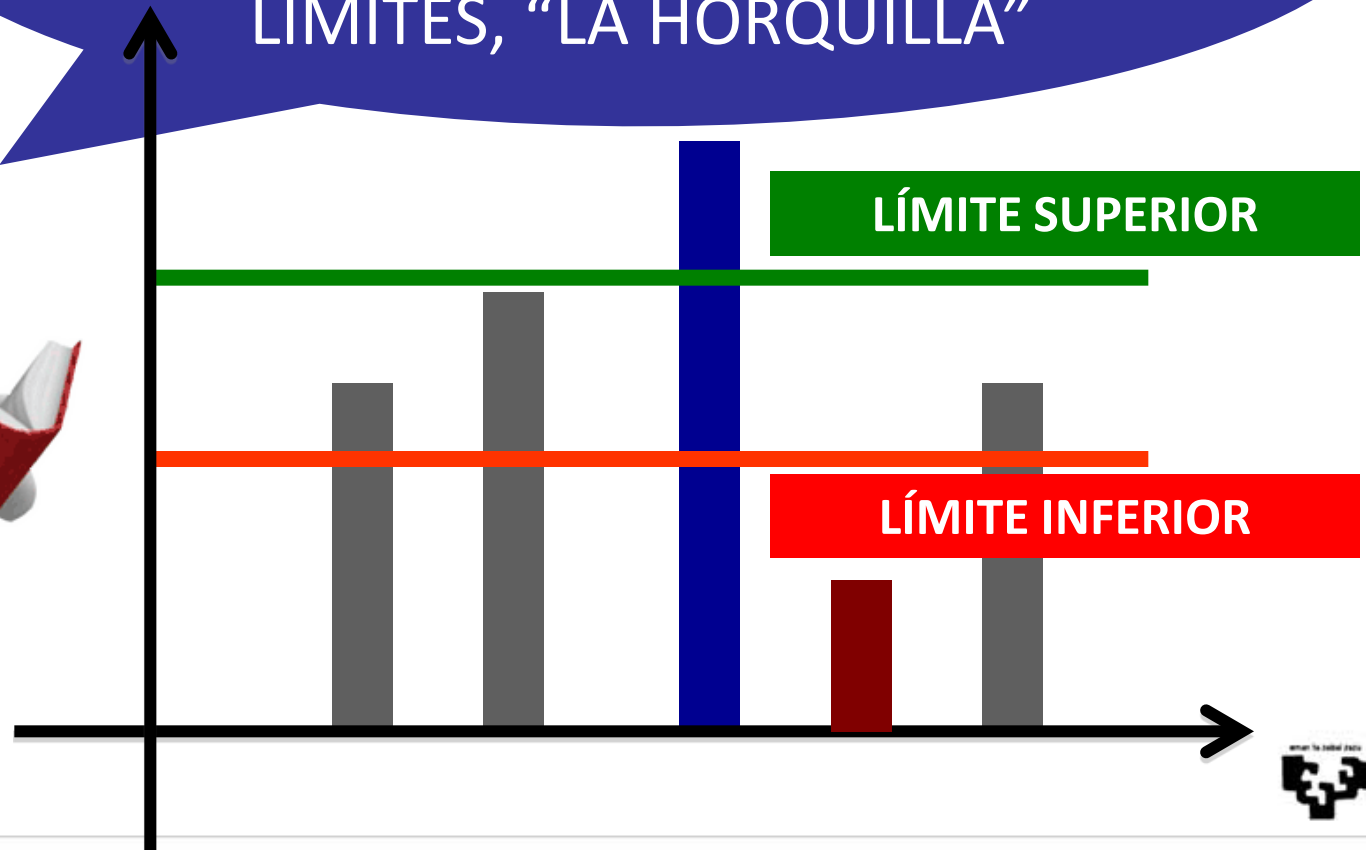
Una vez definidos el/los indicadores para cada actividad se ha de identificar **el objetivo deseable a alcanzar** para cada uno de los indicadores establecidos.





- Ser **realistas**.
- **Flexibles**: que se puedan modificar si se requiere (bien porque se haya establecido un nivel poco exigente o por que éste era exigente o inalcanzable).
- Ser **asumidos** por las personas del Centro.
- Ser **específicos y controlables** por el Centro.

La universidad presta servicio y los objetivos se entienden mejor si nos movemos entre DOS LÍMITES, "LA HORQUILLA"



*Pero ¿Cuántos
indicadores
necesitamos para
saber cómo está un
centro de nuestra
universidad, hoy?*



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINTASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

1.- **INDICADORES OPERATIVOS**

Los que se necesitan para poder definir y controlar cada proceso y/o procedimiento (dependerán del tipo de proceso y/o procedimiento)



2.- **INDICADORES CLAVE**

*Los que se necesitan para **GESTIONAR EL CENTRO** (Informe de Gestión Anual)*

3.- **INDICADORES ESTRATÉGICOS**

Los que se han definido en la estrategia a “n” años del centro.

Indicadores Seguimiento

- 1.- OFERTA / DEMANDA DE PLAZAS
 - *Ocupación de la Titulación*
 - *Adecuación de la Titulación*
- 2.- RESULTADOS DE APRENDIZAJE
 - *Tasas de Rendimiento*
 - *Tasa de Rendimiento 1º*
 - *Tasa de Éxito*
 - *Tasa de Éxito 1º*
 - *Tasa de Abandono (primer año)*
 - *Tasa de Graduación*
 - *Tasa de Eficiencia*

- 3.- RESULTADOS DE MOVILIDAD
 - *Estudiantes enviados ERASMUS*
- 4.- INSERCIÓN LABORAL
 - *Tasa de Empleo*

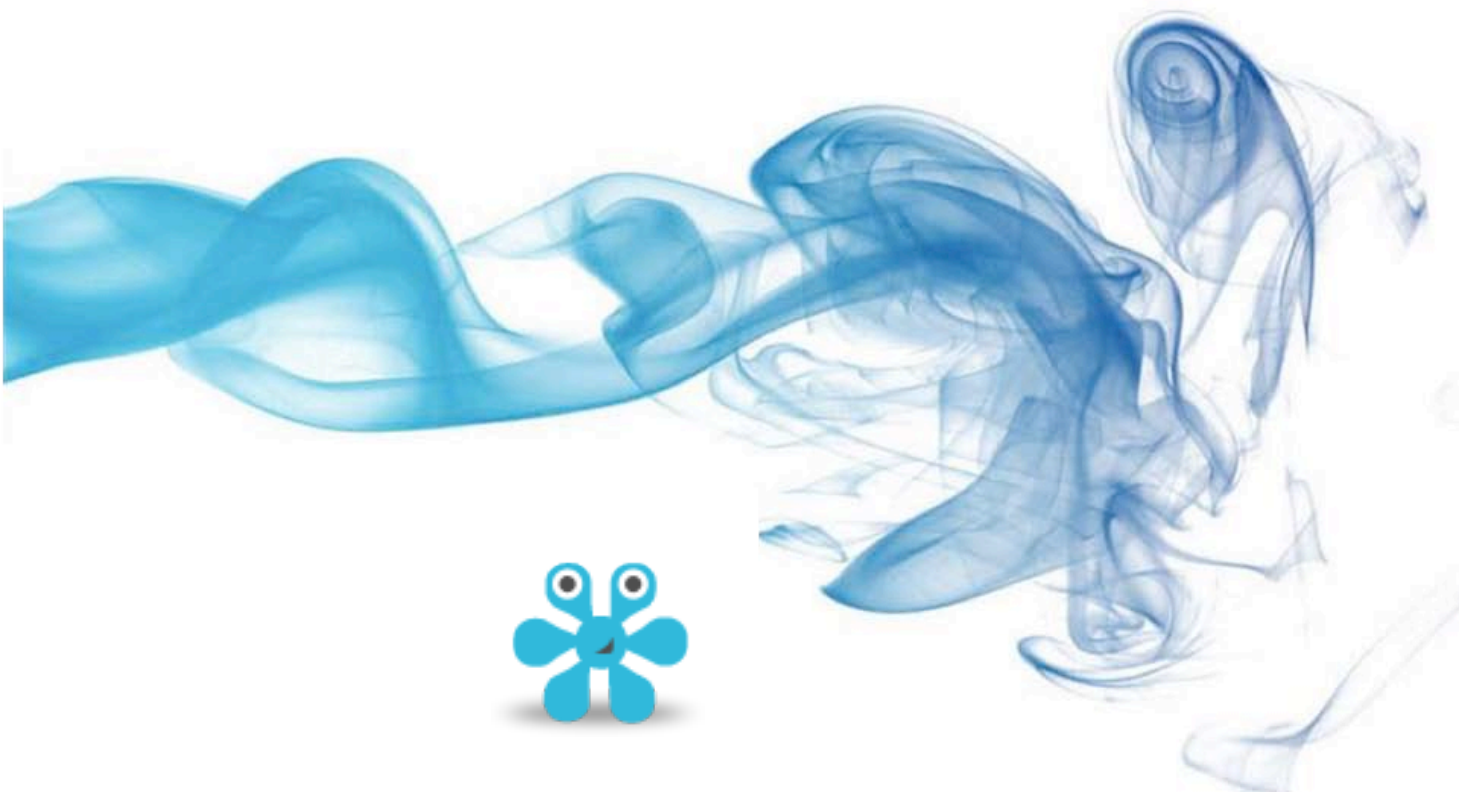
- 5.- GRADO DE SATISFACCION DOCENCIA RECIBIDA (SED)
 - *Satisfacción General*

Indicadores Innovación (IKD)

- 1.- DESARROLLO CURRICULAR
 - *Nº de Equipos Docentes completos de asignatura que trabajan con MA.*
 - *% asignaturas impartidas en euskera*
- 2.- DESARROLLO PROFESIONAL
 - *Nº de profesores/as que aplican MA tras haber sido formados por profesorado ERAGIN.*
 - *% de profesorado que acredita formación en metodologías activas e innovación.*
 - *% PDI acreditado en idiomas no oficiales.*
 - *% PDI evaluado con DOCENTIAZ.*
- 3.- DESARROLLO TERRITORIAL Y SOCIAL
 - *Nº de comunicaciones sobre experiencias innovadoras de la docencia.*
 - *Nº de visitas Externas y/o Internas de o para los estudiantes relacionadas con el aprendizaje .*
- 4.- DESARROLLO INSTITUCIONAL
 - *Fomento de la coordinación.*
 - *Nº de espacios de trabajo cooperativo.*
 - *% PDI doctor que imparte docencia en grado.*
- 5.- EDUCACIÓN ACTIVA
 - *Nº de estudiantes que realizan prácticas y/o TFG en responsabilidad social.*
 - *Nº de estudiantes que acredita formación en calidad, innovación, responsabilidad social y otros.*

De 11:30 a 13:00

✓ ***Cómo lo hacemos con UNIKUDE.***



unikude*

**¿Preguntas?
¿Dudas?**



emari ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

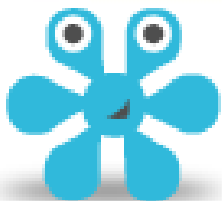
Euskal Herriko
Unibertsitatea

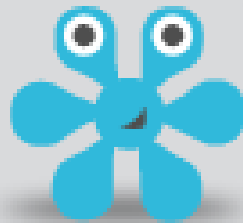
NAZIOARTEKO
BIKAINTASUN
CAMPUSA

CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

*Las próximas formaciones
estarán relacionadas con:*

✓ ***Coordinadores de Titulaciones***
(Septiembre)





erran ta zabal zazu
Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAINTASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL