



**XI. KALITATEAREN EUROPAR ASTEA**  
**XI SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD**

**2005ko AZAROAREN 7TIK • 18RA**  
**7 • 18 NOVIEMBRE 2005. EUSKADI**

**BERRIKUNTZA, IRAUNKORTASUNERAKO BIDEA**  
**INNOVACIÓN, EL CAMINO HACIA LA SOSTENIBILIDAD**

***“Guía de interpretación del  
modelo EFQM en el  
contexto de la docencia  
universitaria en la  
UPV/EHU”***

*M<sup>a</sup> Pilar Tazón Ansola*

*Alfonso Davalillo Aurrekoetxea*

*Coordinadores del Equipo de Docencia*

## Han participado en la elaboración de esta Guía:

Feli Arbizu

Servicio de Evaluación Docente

M<sup>a</sup> Nieves González

Servicio de Asesoramiento Educativo

Iñaki Periañez

Servicio de Evaluación Institucional

Sabino Ayestarán

Cátedra de Calidad

Mikel Ugalde

Euskalit

## Con la colaboración inicial de :

José Miguel Blanco

Coordinador Equipo de Gestión

Francisco Panera

Director de Calidad Campus Bizkaia

# Por qué presentamos esta Guía



*“No hay nada nuevo bajo el sol y todas las cosas tienen su momento”*

***NECESIDAD***

The diagram features a dark red rectangular box containing the word 'NECESIDAD' in white, bold, italicized capital letters. A light blue curved arrow originates from the top right corner of this box and points towards the top of a dark blue rectangular box on the right.

***Cambio  
de  
paradigm***

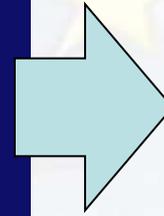
***INQUIETUDES***

A light blue L-shaped arrow starts from the bottom left corner of the 'INQUIETUDES' box and points towards the left side of the 'Lo nuevo' box.

***a***

***Lo nuevo***

*Sistemas de  
Gestión de  
Calidad*



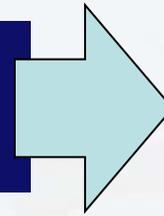
**ISO**

Norma

**EFQM**

Modelo

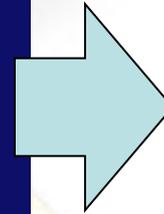
*Autoevaluación*



**PEI**

Herramienta de  
evaluación

*Marco Europeo  
de la Educación  
Superior*



**ECTS**

Marco

**AICRE**

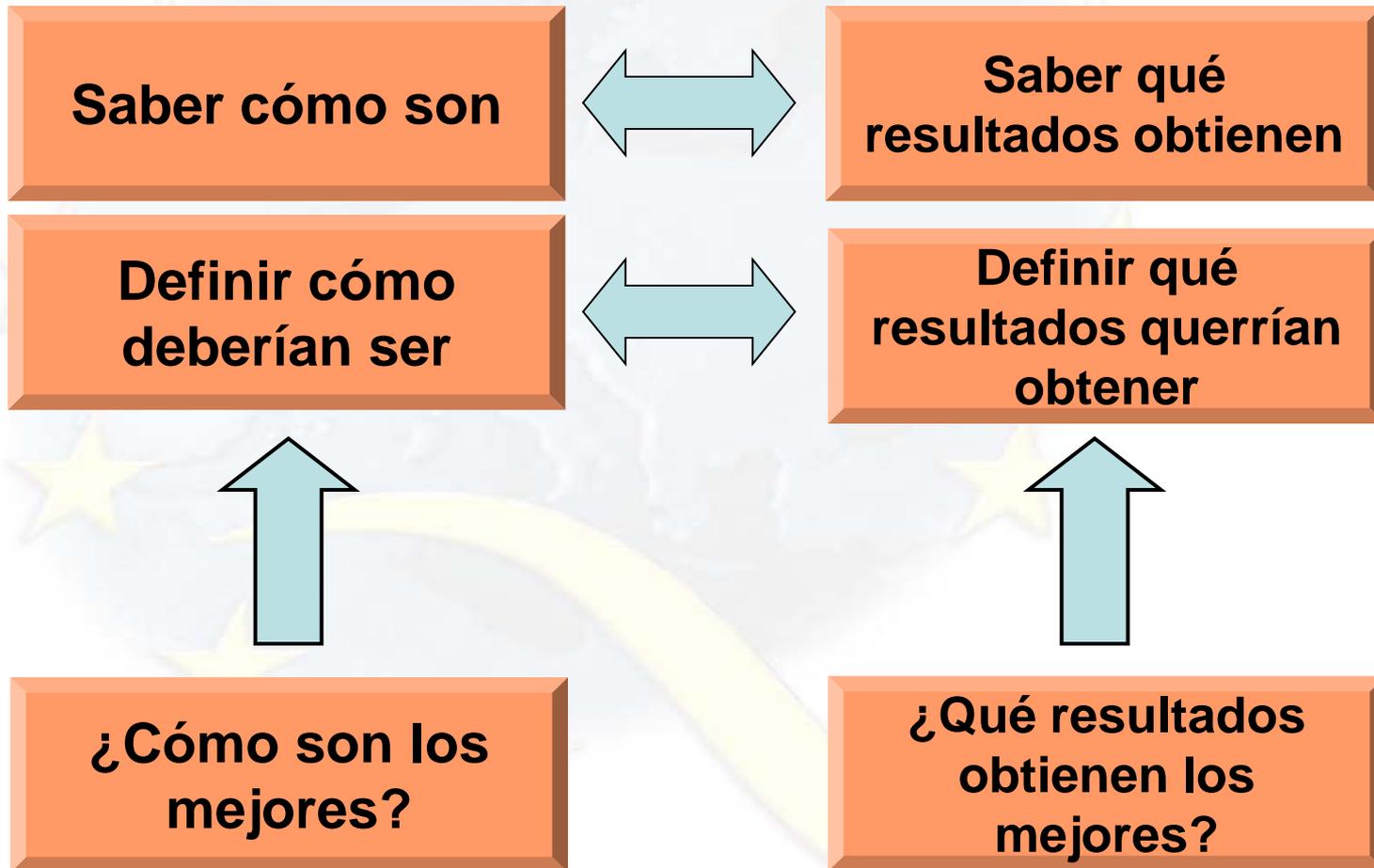
Programas

**SICRE**

**Detrás de todos estos aspectos  
existe una única filosofía:  
*LOS PRINCIPIOS DE LA CALIDAD***

- 1. ORIENTACION HACIA LOS RESULTADOS.*
- 2. ORIENTACION AL CLIENTE.*
- 3. LIDERAZGO Y CONSTANCIA EN LOS OBJETIVOS.*
- 4. GESTION POR PROCESOS Y HECHOS.*
- 5. DESARROLLO E IMPLICACION DE LAS PERSONAS.*
- 6. APRENDIZAJE, INNOVACION Y MEJORA CONTINUOS.*
- 7. DESARROLLO DE ALIANZAS.*
- 8. RESPONSABILIDAD SOCIAL.*

# Las organizaciones que aspiran a mejorar quieren...



**En la realidad universitaria el  
Profesor/ra interacciona en el aula con  
sus alumnos**

**¿QUÉ TIPO DE ORGANIZACIÓN  
PUEDEN SER?**

**UN EQUIPO DE PROYECTO**

# MODELO E.F.Q.M. DE EXCELENCIA



# Cuando entramos en el aula el primer día de clase,...

- ¿qué vamos a hacer con los alumnos que tenemos delante?
- ¿deseamos obtener algún resultado de ellos?
- ¿planificamos lo que queremos obtener?
- Los resultados que obtenemos ¿son fruto de la casualidad o de la planificación?
- ¿planificamos en función de los medios que tenemos?

# El orden de puesta en marcha de los criterios EFQM es:

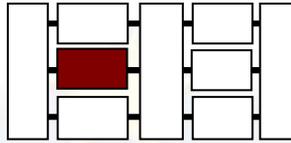
2.- Planificación  
5.- Procesos  
9.- Resultados Clave

3.- Personas  
4.- Alianzas y Recursos

6.- R. En Clientes  
7.- R. En las Personas  
8.- R. En la Sociedad

Y todo esto con...

**LIDERAZGO (1)**



## CRITERIO 2 – POLÍTICA Y ESTRATEGIA

### (ESTRATEGIA Y PLANIFICACIÓN)

- Cómo implanta el profesor/a su misión y visión mediante una estrategia claramente centrada en todos los grupos de interés y apoyada por, planes, objetivos, metas y procesos relevantes (claves).

# ¿Quiénes son los grupos de interés de este equipo de proyecto?

- **Centros**
- **Departamentos**
- **Profesorado**
- **Alumnado**
- **Organizaciones empleadoras**
- **Sociedad**



**Cambios**  
**Información**  
**Expectativas**  
**Libros blancos**

# Razones para la planificación...

- Para no ir a ninguna parte, cualquier camino es bueno.
- Si vas en sentido contrario, por lo menos no corras.
- Sin rumbo, todos los vientos son contrarios.

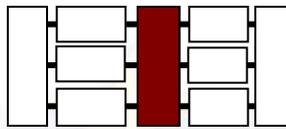


La base de nuestra planificación es...

***PROYECTO DOCENTE***

# Desplegamos nuestro proyecto docente mediante un esquema de procesos clave





## CRITERIO 5 - PROCESOS

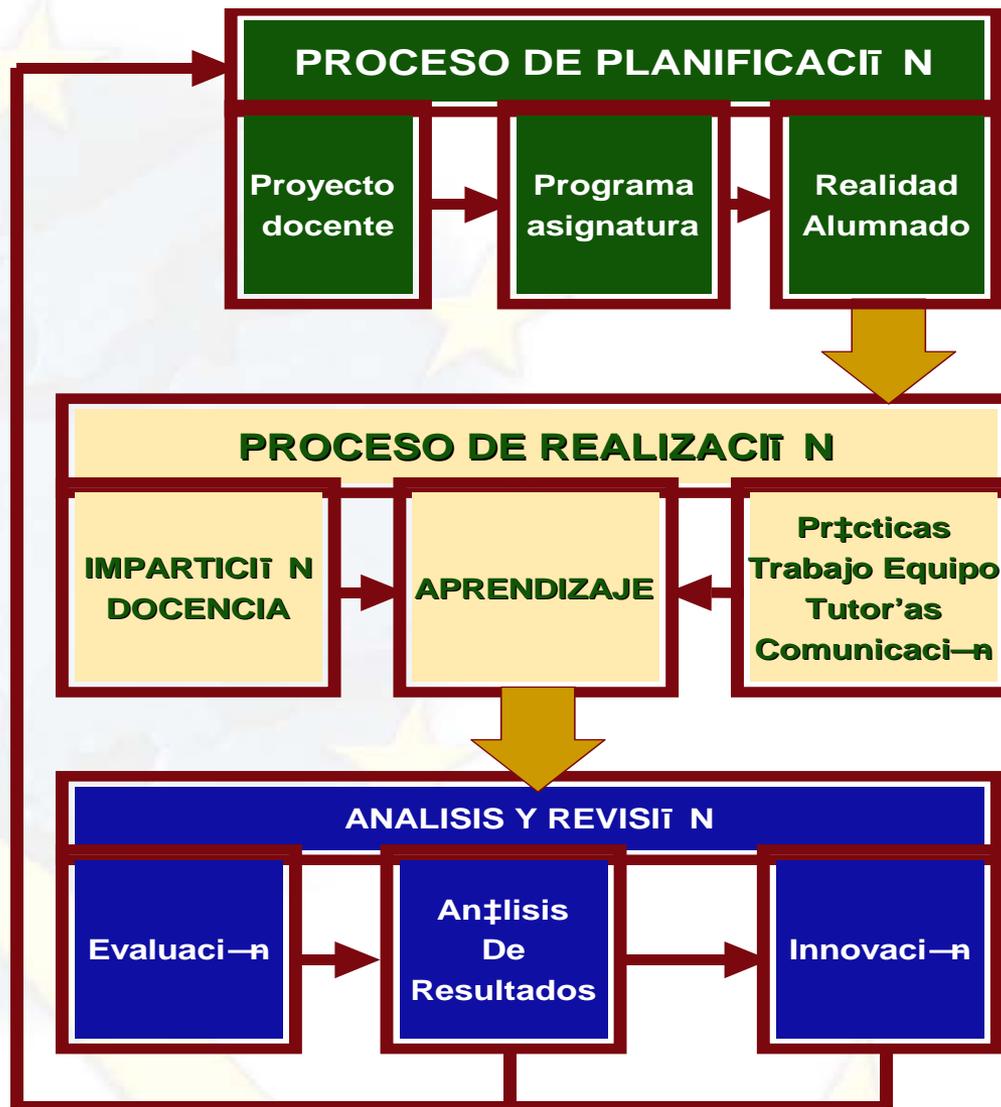
**El equipo de proyecto diseña, gestiona y mejora sus procesos para satisfacer plenamente a sus miembros y a los grupos de interés, generando cada vez mayor valor para ellos.**

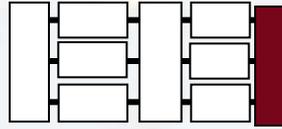
**Toda la gestión de procesos comienza con la preparación del programa de la asignatura donde el profesorado:**

-  concreta las competencias asignadas a la asignatura, dentro del perfil profesional de la titulación;
-  pone al alcance de los alumnos toda la información disponible sobre las teorías y técnicas necesarias para el desarrollo de las competencias correspondientes;
-  propone las prácticas que permitan aplicar las teorías a la solución de problemas reales en el área correspondiente a cada una de las competencias;
-  concreta las destrezas que debe adquirir el alumno para investigar los problemas reales en el área correspondiente a cada una de las competencias;
-  concreta los valores que deben guiar tanto la investigación como la intervención en el área correspondiente a cada una de las competencias;
-  distribuye el tiempo disponible en cada asignatura (los créditos asignados a cada asignatura) entre las distintas competencias que constituyen el objetivo último de la asignatura;
-  establece los criterios que se utilizarán para medir el grado de adquisición de las diferentes competencias;
-  define el sistema de evaluación de la asignatura.

Desplegamos el proceso clave del equipo de proyecto

Proceso CLAVE:  
**PROCESO DE DOCENCIA ENSEÑANZA APRENDIZAJE**





## CRITERIO 9 – RESULTADOS CLAVE

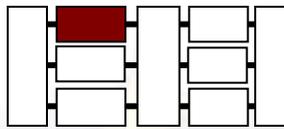
 **El Equipo de proyecto mide de manera exhaustiva y alcanza resultados sobresalientes con respecto a los elementos clave de su estrategia y planificación.**

Lo que  
hemos  
planificado  
y  
desplegado  
tiene unos  
resultados

**EN EL  
ALUMNADO**

---

**EN EL  
PROFESOR/A**

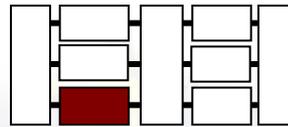


## CRITERIO 3 - PERSONAS

- Cómo el profesor/a gestiona, desarrolla y aprovecha el conocimiento y todo el potencial de las **personas que componen el equipo de proyecto**, tanto a nivel individual como a nivel del equipo en su conjunto; y cómo planifica estas actividades en apoyo de su estrategia y planificación y del eficaz funcionamiento del proceso de enseñanza aprendizaje.

## **El criterio "PERSONAS" incluye actividades orientadas a :**

- La atención personalizada al alumnado**
- El desarrollo de sus competencias**
- Su participación**
- La asunción de responsabilidades en el proceso de aprendizaje**
- La comunicación**
- Negociación de competencias dentro del equipo**
- Reconocimiento mutuo**



## CRITERIO 4 – ALIANZAS Y RECURSOS

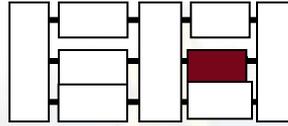
- El profesor/a planifica y gestiona sus alianzas y sus recursos en apoyo de su estrategia y planificación y del eficaz funcionamiento del proceso de enseñanza-aprendizaje. Durante la planificación, y al tiempo que gestiona sus alianzas y recursos, establece un equilibrio entre las necesidades actuales y futuras de su equipo de proyecto, la comunidad y el medio ambiente.

## **GESTIÓN DE ALIANZAS**

- **Alianzas entre equipos de proyecto**
- **Alianzas entre profesores**
- **Alianzas entre el profesorado y agentes externos al equipo de**

## **GESTIÓN DE RECURSOS**

- **Edificios**
- **Equipos**
- **Materiales**



## CRITERIO 6 – RESULTADOS EN LOS CLIENTES

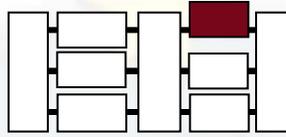
(SATISFACCIÓN DEL

ALUMNADO)

 Este criterio se refiere a la percepción que tiene el alumnado del equipo de proyecto y que se obtienen, por ejemplo, de las encuestas, entrevistas o grupos focales.

# Percepción del alumnado del equipo de proyecto sobre:

- **EL PROFESOR/A**
- **EL PROPIO ALUMNO**
- **LOS COMPAÑEROS**
- **EL PROCESO E-A**



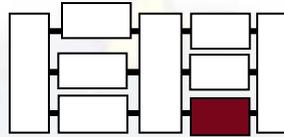
## CRITERIO 7 – RESULTADOS EN LAS PERSONAS

### (SATISFACCIÓN DEL PROFESOR/A)

 Este criterio se refiere a la percepción que tiene el profesor/a del equipo de proyecto

# Percepción del profesor/a del equipo de proyecto:

- **SOBRE EL PROPIO PROFESOR/A**
- **DEL EQUIPO DE PROYECTO**
- **SOBRE EL PROCESO E-A**

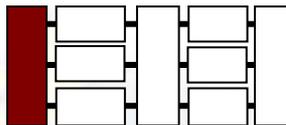


## **CRITERIO 8 – RESULTADOS EN LA SOCIEDAD**

**Cuando en el criterio 2, se hayan planificado acciones que incidan en la sociedad, el equipo de proyecto medirá los resultados alcanzados mediante encuestas, entrevistas, reuniones públicas o utilizando indicadores de rendimiento**

La labor del profesorado dentro del equipo de proyecto no solamente se reduce a aportar conocimiento sobre la asignatura que imparte sino también conocimientos genéricos y transversales para formarles como personas involucradas con la sociedad actual (criterio 3).

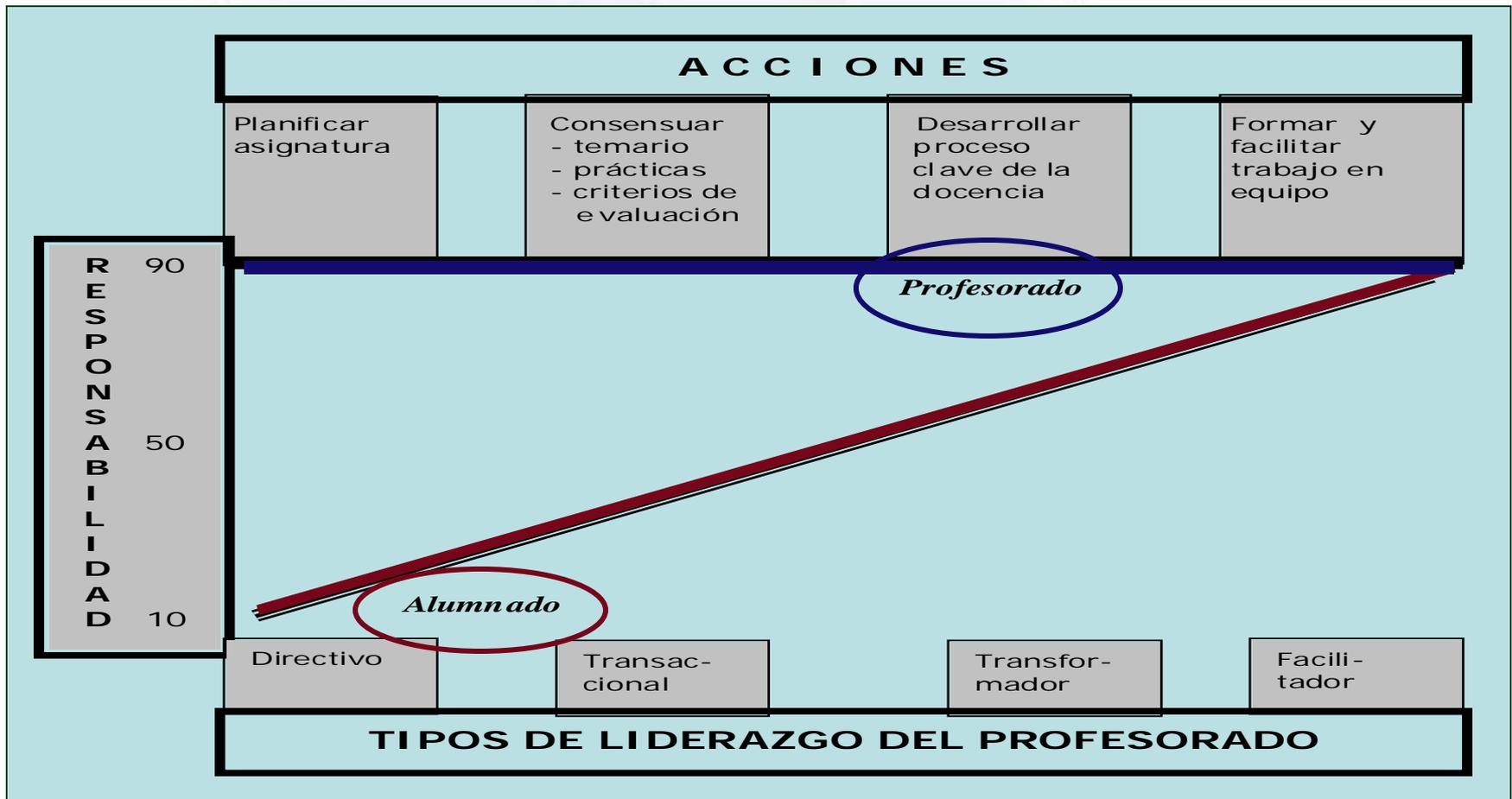
Como docentes no hemos de quedarnos en el plano teórico sino más bien hemos de constatar o de medir que la labor que realizamos en el aula queda plasmada en actos concretos que reviertan a la sociedad por parte de nuestro alumnado.



## CRITERIO 1 – LIDERAZGO

- En el despliegue de este criterio se indica cómo el profesor/a desarrolla y facilita la consecución de la misión y visión, desarrolla los valores necesarios para alcanzar el éxito del equipo de proyecto e implanta todo ello en el equipo mediante las acciones y los comportamientos adecuados, logrando la implicación activa de los alumnos en el proyecto.

# El profesorado en el ejercicio del liderazgo asume diferentes papeles:



“Por muy grandes que sean los afanes del maestro siempre habrá una última precisión, una postrera claridad, una gota, la más sabrosa del jugo científico o artístico que no podrá transmitirnos, **que habremos de conquistar con nuestro propio esfuerzo doloroso.** Y esta última precisión, esa postrera claridad, es la más sabrosa y esencial gota de zumo es, en ciencia y en arte y en vida, **todo.** Lo demás está ahí como vaso y artificio para impedir que ese valor esencial se evapore y desvanezca”

**Ortega: “La pedagogía de la contaminación”**