

Revisión del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC)

REVISIÓN Y MEJORA CONTINUA Tutorial-MASTER UPV-EHU

-MANUAL COMPLETO 2017-

Índice

PRESENTACIÓN	3
Manual para un Coordinador de Máster ó Doctorado	5

PRESENTACIÓN

La Universidad del País Vasco, al igual que el resto de universidades europeas, se encuentra inmersa en un proceso de adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior. Factores tales como la pérdida de mercados cautivos de alumnado, la flexibilización de la oferta docente, la apuesta por la excelencia investigadora o la creciente movilidad de todos los estamentos universitarios, nos conducen hacia un futuro dinámico y activo en el que la calidad se va a convertir en una seña de identidad de cada universidad. De hecho, la calidad se está erigiendo en una herramienta clave no sólo en lo que respecta a los procesos internos de mejora, sino también en la proyección externa de la universidad, en su imagen, en su prestigio y, en consecuencia, en sus posibilidades de crecimiento.

No obstante, la calidad sin la innovación corre el peligro de convertirse en un listado de procedimientos insuficiente para aportar un valor añadido a la institución universitaria y a la sociedad. De la misma forma, la innovación sin calidad corre el peligro de diluirse en ideas sugerentes que no llegan a cuajar en prácticas consistentes. La unión de la calidad con la innovación favorece la implicación creadora de las personas y la mejora del producto a través de una permanente evaluación de los resultados.

En la universidad la calidad y la innovación deben estar vinculadas a la investigación, a la docencia y a la gestión. Es indudable que la innovación científica y tecnológica constituye un pilar fundamental para la generación del conocimiento pero no debemos reducir la innovación a dicho ámbito. La universidad no puede cumplir su misión si no extiende la calidad y la innovación al ámbito docente y a la gestión. Es en este último contexto donde se ubica el trabajo que hemos realizado en los dos últimos años, el diseño de un software de gestión para los centros universitarios.

¿Para qué hacer un software de gestión específico para un centro universitario?, para poder facilitar y ayudar a los equipos de dirección de los centros, a sus comisiones de calidad y a todas las personas que ostentan responsabilidades a realizar una gestión basada en los resultados de los indicadores que miden los procedimientos que se despliegan y desarrollan en cada centro.

Hemos denominado a este software: "UNIKUDE" (UNI - universidad, KUDE – gestión, en euskera).

Al igual que la "Guía de Dirección para un Centro Universitario basada en la Gestión por Procesos" que ha sido el marco teórico en el que se ha sustentado esta herramienta informática, UNIKUDE consta de cuatro elementos clave: la planificación estratégica, la gestión por procesos, la tabla de indicadores y la revisión total del sistema de gestión.

La planificación estratégica define los objetivos que desea alcanzar el centro y las acciones y tareas que llevará a cabo para conseguir tales objetivos en un determinado periodo de tiempo. La gestión por procesos permite identificar los procesos relevantes de un centro universitario y desplegar en procedimientos e instrucciones de trabajo o protocolos su actividad diaria. Mediante la tabla de indicadores se miden los resultados de toda la actividad del centro vinculados tanto a

los procesos definidos como a las acciones estratégicas y, por último, la revisión total del sistema de gestión constituye la base para analizar los resultados obtenidos y establecer las necesarias acciones de mejora para facilitar una mejora continua tanto en los programas formativos como en todos los aspectos ligados a la gestión de un centro.

Estos cuatro elementos son abordados de una forma amigable a fin de que puedan ser utilizados por cualquier equipo directivo de un centro universitario aún cuando no esté formado por personas expertas en el ámbito de la calidad.

Para avanzar hacia el desarrollo de una gestión que cumpla con los parámetros de la calidad total es importante señalar que la mejora en los sistemas de gestión no puede ser fruto exclusivo de la decisión de un equipo de dirección. Debe calar en el sustrato cultural del centro universitario. Requiere de la implicación de todas las personas que poseen responsabilidades en el centro, desarrollando una nueva cultura profesional y personal. Y para fomentar esa cultura es necesario practicar un liderazgo compartido, en el que cada persona asuma su responsabilidad en el cambio ejerciendo el liderazgo en el área de su competencia. Sin esta implicación colectiva todo el proceso de mejora se halla seriamente dañado, mientras que con ella el éxito está garantizado.

UNIKUDE es una herramienta de apoyo basada en la experiencia de once años de gestión y es resultado de la aplicación de diversos sistemas y modelos aplicados en diferentes centros de nuestra universidad.

En la actualidad, y de cara a la total implantación de los nuevos títulos de grado y postgrado las universidades van a precisar de herramientas útiles que faciliten una gestión eficaz de los centros y titulaciones con vistas a superar las exigencias de la futura acreditación de títulos.

El software UNIKUDE pretende ayudar a que cada centro universitario defina su mapa de procesos con el consiguiente despliegue a subprocesos y procedimientos, de tal manera que se facilite a los centros una herramienta para diseñar y ejecutar su propio Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC), elemento básico para el seguimiento de todas las titulaciones gestionadas por un centro universitario.



Manual para un Coordinador de Máster ó Doctorado



Tras cumplimentar toda la información referente a los procesos y procedimientos del centro, y comprobar que los procedimientos vigentes son aquellos que corresponden con la realidad del centro, podremos comenzar a realizar la revisión de estos mismos.



2.1. Tabla de Indicadores

La tabla de Indicadores es la tabla de resultados del centro. Lo podemos definir como el cuadro de mandos del centro.

En ella aparecen los resultados de todos indicadores de las versiones vigentes de las titulaciones, los procedimientos, los procesos y de los indicadores del plan estratégico vigente.



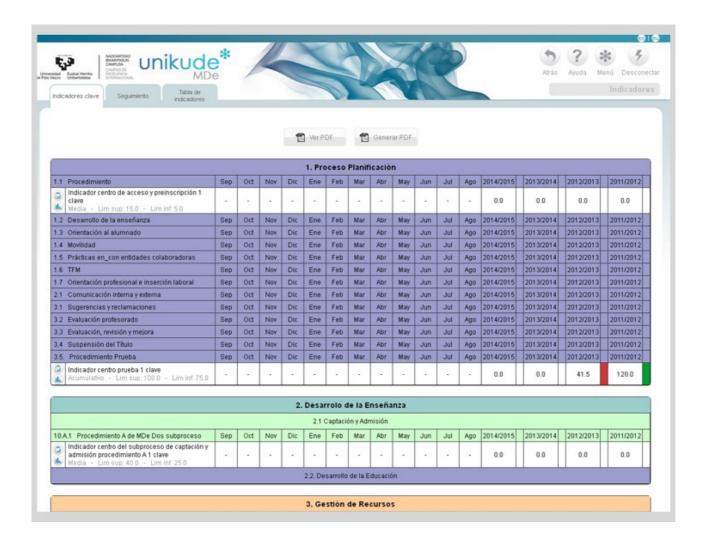
Se presentan los resultados del curso actual y de los tres cursos anteriores. De esta manera podemos observar las tendencias de los resultados de cada indicador.

Se ordenan por procesos y procedimientos y se presentan desglosados por titulaciones, en el caso de los indicadores básicos de seguimiento.

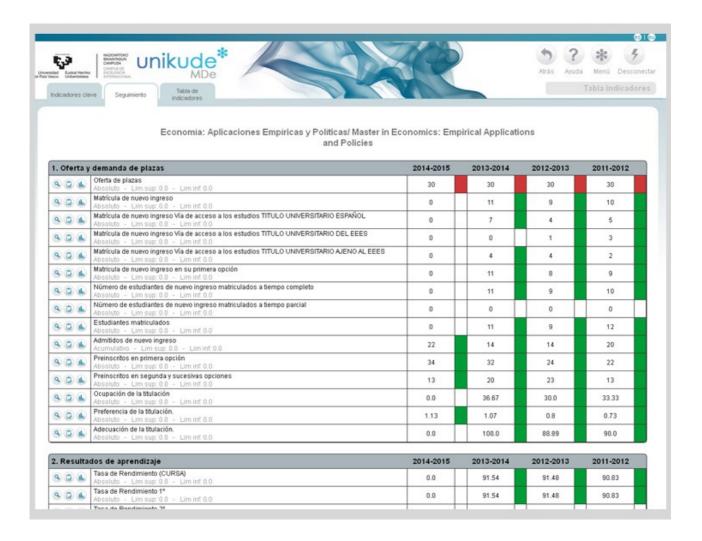
La aplicación permite también la visualización de cada indicador en forma de diagrama de barras para poder definir las tendencias de cada indicador.

También nos representa de forma gráfica el estado de los resultados de un indicador, mediante un sencillo código de colores:

- Azul, si el resultado se encuentra por encima de la referencia.
- Verde, si el resultado del indicador se encuentra entre el valor de referencia y el de referencia límite.
- Rojo si el resultado del indicador se encuentra por debajo de la referencia límite.

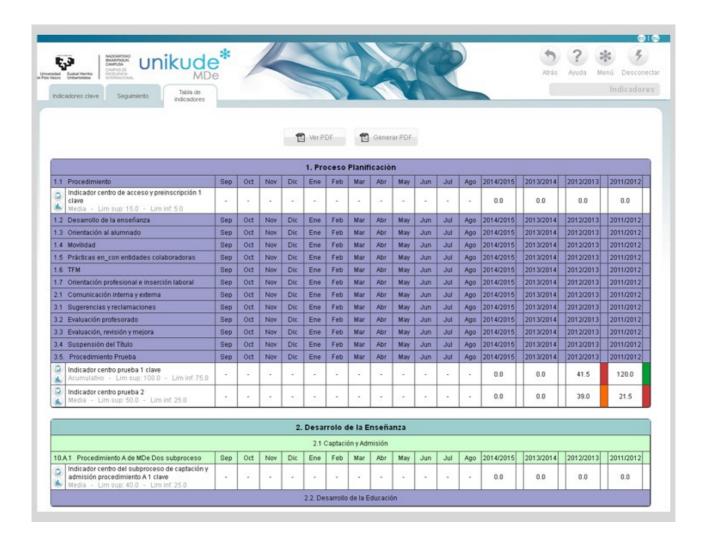


Esta pantalla nos mostrará los valores de los indicadores del grado seleccionado. En este apartado visualizaremos los indicadores del informe de seguimiento cuyos valores aparecerán de forma automática.



En la tercera pestaña, en la *Tabla de indicadores*, visualizaremos una tabla que nos mostrará todos los indicadores vigentes en nuestro sistema de gestión con valores de los tres últimos años además del curso actual con los datos de los indicadores. Mediante los iconos y podremos ver los históricos del indicador y la gráfica del indicador del centro.

En la parte superior de la tabla también tenemos dos botones, uno para generar el PDF y otro para ver el PDF generado.





2.2 Revisión y Mejora Continua



Autoinforme de Seguimiento del Máster

En el primer apartado de la revisión encontraremos el Autoinforme de seguimiento del máster.



Se selecciona el curso y el máster a realizar el seguimiento.



El índice del autoinforme del seguimiento del máster es el que aparece en la imagen siguiente. El estado del informe será pendiente hasta que se revise todo y se valide el informe. En este caso el autoinforme de seguimiento de la máster está pendiente y tiene seis apartados:



- La información general del título.
- El seguimiento de las modificaciones introducidas durante el curso.
- Los indicadores para el seguimiento.

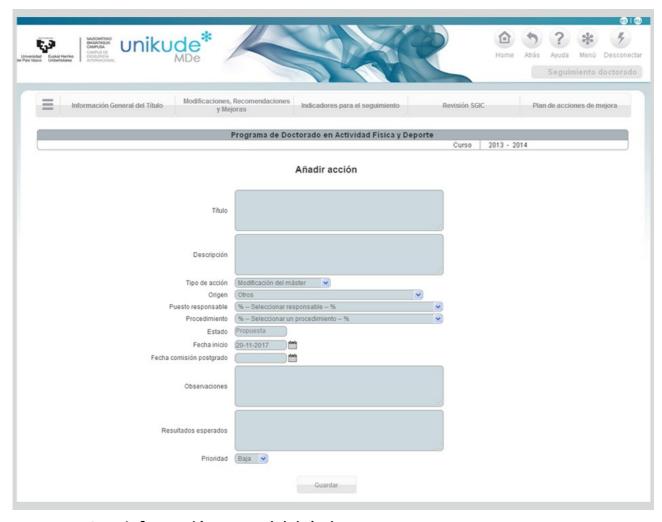
- El seguimiento de los resultados obtenidos de los indicadores de seguimiento del Título.
- La redacción de las acciones a realizar en el próximo curso que constituyen el Plan de Acciones de Mejora del máster

En cada apartado existe la opción de **añadir acción** pudiendo asi ir añadiendo posibles mejoras que se han detectado en el seguimiento y que aparecerán en el último apartado de la misma para su edición.



Una vez pulsemos el botón de anadir acción podremos ver el siguiente formulario donde habrá que rellena los siguientes campos para poder crear la nueva acción:

Se han creado tres tipos de acciones: De mejora del máster, de modificación del máster y de recomendación del máster.



2.1.1 Información general del título

En este apartado podremos anadir una breve reflexión de la información web publicada para el alumnado y una dirección web institucional.



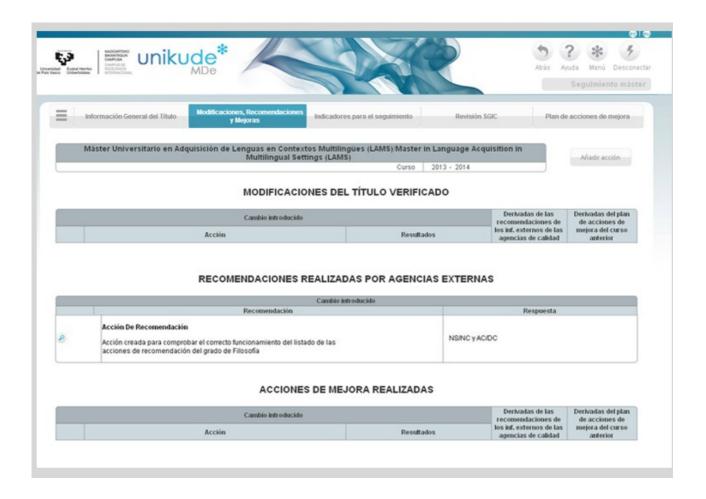
2.1.2 Modificaciones y Recomendaciones introducidas

En este segundo apartado, en las modificaciones introducidas, aparece el listado de las acciones de modificación del título verificado que han sido cerradas en el periodo de revisión.

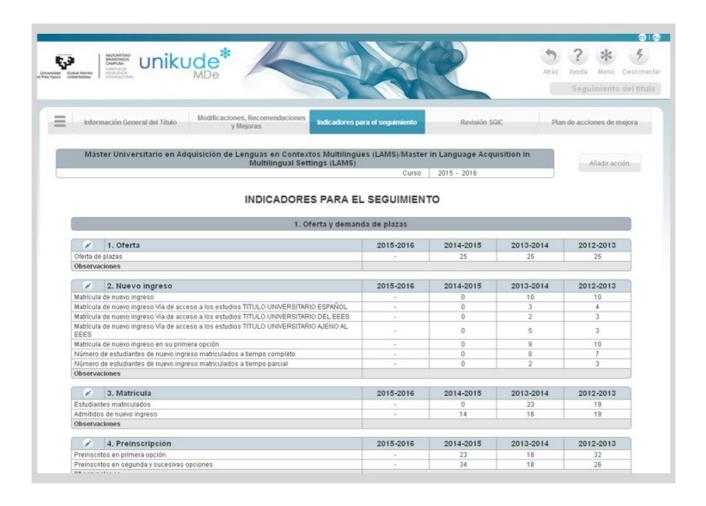
Estas acciones pueden ser editadas , se puede generar un pdf para posteriormente poder verlo.

En esta tabla, también disponemos de dos apartados seleccionables:

- Por recomendaciones realizadas por agencias externas.
- Derivadas del plan de acciones de mejora realizadas.



2.1.3 Indicadores para el seguimiento



El listado de estos indicadores se gestionan desde la propia universidad. Desde cada máster sólo se analizan sus valores.

Podremos anadir las observaciones clickando en el icono del lapiz.



En la parte inferior disponemos de dos campos ha rellenar:

- Puntos fuertes.
- Areas de mejora



2.1.4 Revisión del SGIC

En la pantalla de Resulados del SGIC haremos un breve análisis de las conclusiones que pueden extraerse de los resultados del SGIC del título rellenando los campos de los puntos fuertes y las áreas de mejora.

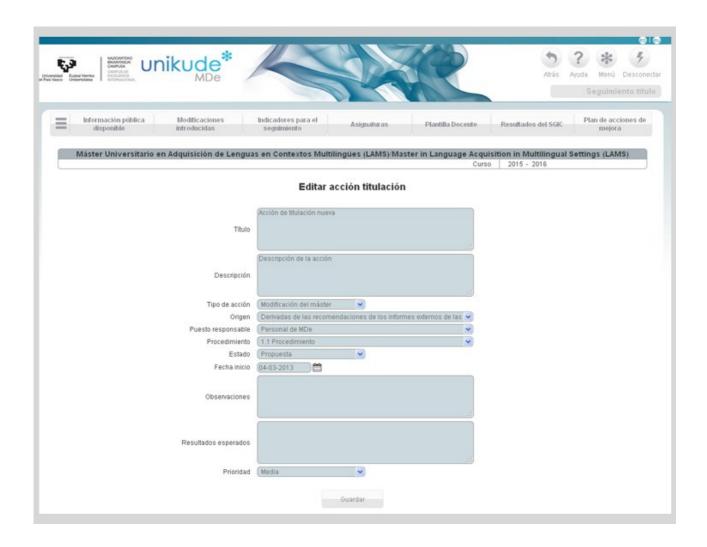


2.1.5 Plan de acciones de mejora

En la pantalla de Plan de acciones de mejora aparecerán todas aquellas acciones para el siguiente curso. En este apartado no se podrán seleccionar/deseleccionar aquellas acciones que supongan alguna modificación pero si podremos ver en que fecha serán puestas en marcha. Además, estas acciones de mejora, podremos visualizarlas haciendo click en el icono de



Estas acciones de titulación podemos editarlas.



Autoinforme de Seguimiento del Doctorado

Una vez dentro de la Revisión y Mejora Continua, podremos ver el apartado del Autoinforme de Seguimiento del doctorado.



Seleccionaremos el curso para su previa revisión.



El índice del autoinforme del seguimiento del doctorado es el que aparece en la imagen siguiente. El estado del informe será pendiente hasta que se revise todo y se valide el informe. En este caso el autoinforme de seguimiento del doctorado está en estado "Pendiente".



En el primer punto del Índice, encontramos la Información General del Doctorado.



En este apartado podremos anadir una breve reflexión de la información web publicada y una dirección web institucional.



En este segundo apartado, en las modificaciones, recomendaciones y mejoras, aparece el listado de las acciones introducidas en el título verficado, que han sido cerradas en el periodo de revisión.

Desde aquí podremos anadir y editar todas las acciones de modificación, recomendación y de mejora del Doctorado que no sean específicas del centro.



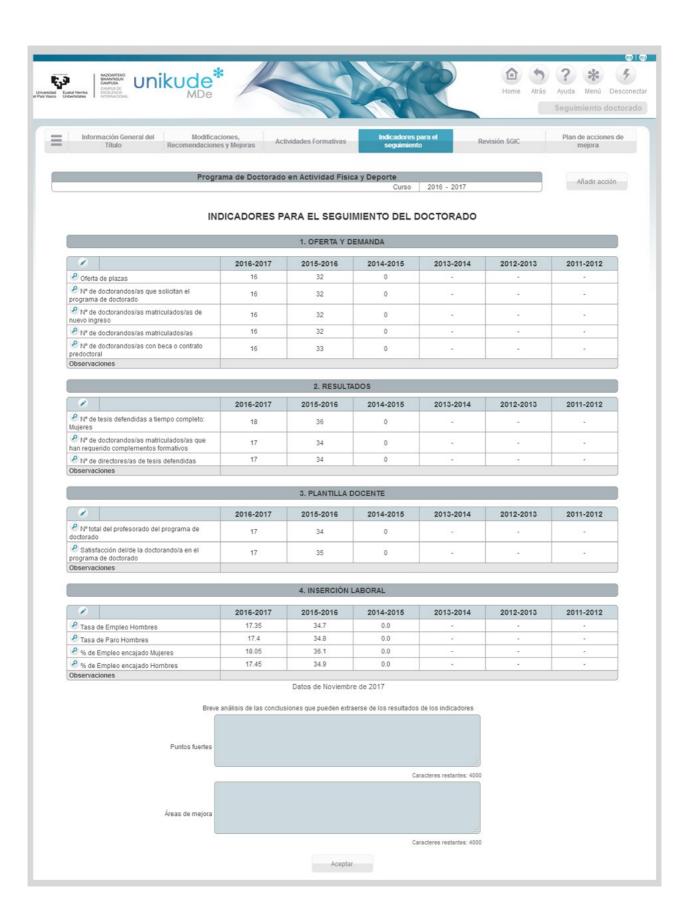
En este tercer apartado, podremos anadir un texto en el que registrar la adecuación de las actividades formativas a lo previsto en la memoria de verificación.



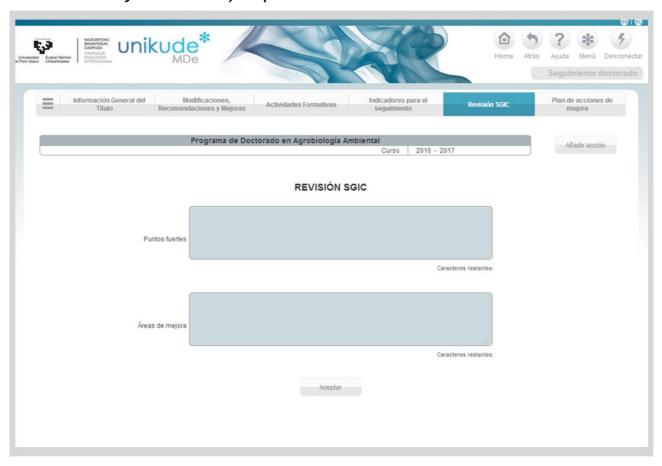
En esta siguiente pestana aparece el listado de los indicadores para el seguimiento, los cuales se gestionan desde la propia universidad. Desde cada máster sólo se analizan sus valores.

Con el icono de editar podremos cmabiar el nombre a la dimensión y anadir las observaciones a la misma.

En la parte inferior dispondremos de un campo de Puntos fuertes y otro de Áreas de mejora a rellenar para continuar.



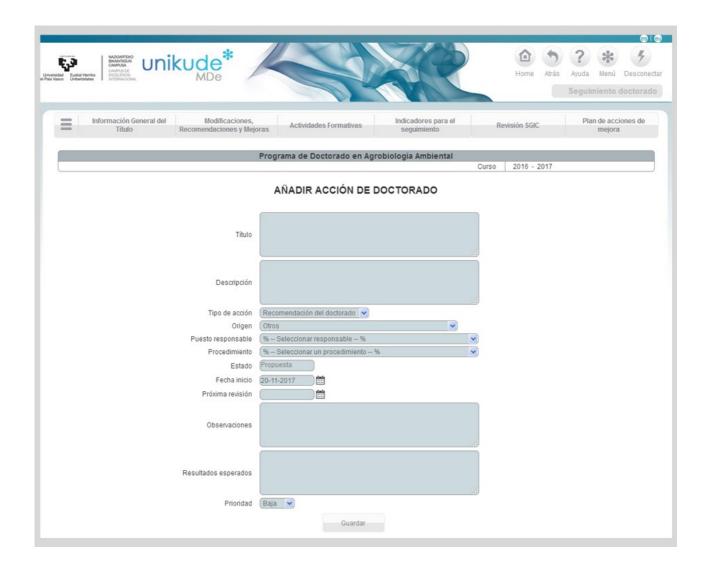
En el apartado de Resultados del SGIC tendremos que rellenar los campos Revisión, Puntos fuertes y Áreas de mejora para continuar.



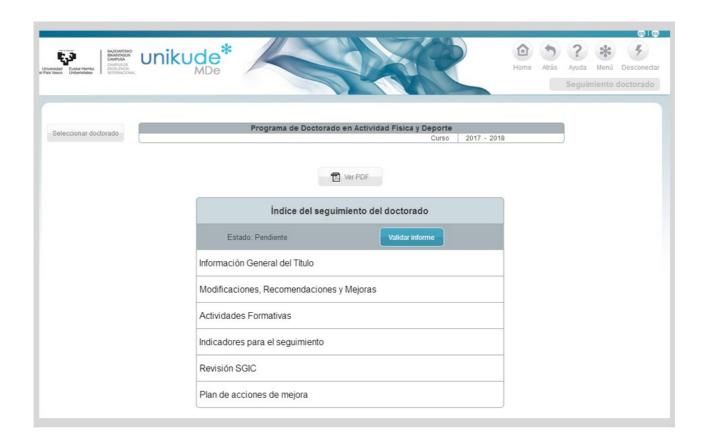
En el apartado de de Plan de acciones de mejora aparecerán todas aquellas acciones para el siguiente curso. En este apartado no se podrán seleccionar/deseleccionar aquellas acciones que supongan alguna modificación pero si podremos ver en que fecha serán puestas en marcha. Además, estas acciones de mejora, podremos editarlas haciendo click en el icono de



Al editar una acción de titulación podremos modificar cualquier campo de la acción seleccionada.



Una vez rellenos los campos necesarios para aprobar el informe, podremos validarlo. En el caso de que falte algún campo por rellenar, la aplicación mostrará un mensaje de alerta.



Si todo esta correcto, el informe sera aprobado y su estado pasará de "Pendiente" a "Aprobado Provisional".



Informe de Acreditación

El informe pasará del estado pendiente, al estado aprobado para su revisión por parte de la COAD.



Una vez seleccionado el Informe de Acreditación aparece sólo el curso del que hay que hacer el informe y el grado al cual tiene acceso el usuario.



Una vez seleccionado el curso y Máster,

Informe de Autoevaluación para la Renovación de la Acreditación del Master Universitario.

- **Informe de autoevaluación** para la renovación de la acreditación del Máster universitario: es el lugar en el que vamos a redactar la descripción de la implantación del grado respondiendo a los criterios de acreditación y realizando una valoración de cumplimiento de cada criterio.

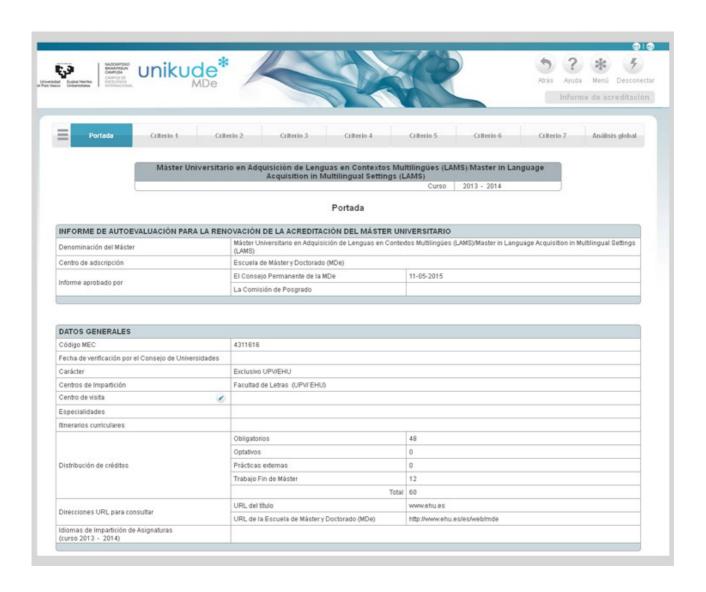


Dentro del informe de acreditación encontraremos el índice, en el cual podremos ver el estado del Informe y tres apartados diferentes.

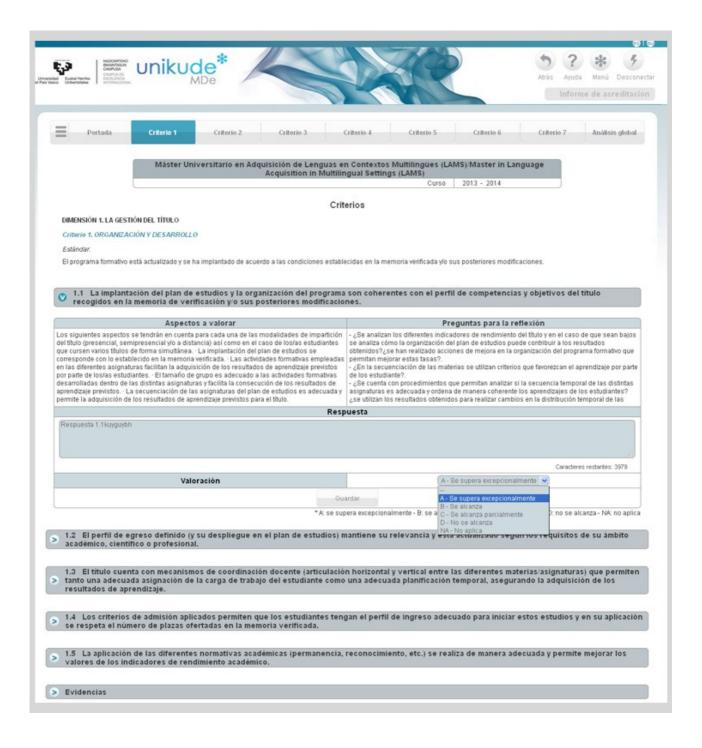


En la **portada** aparecen los datos generales del Máster, es una pantalla informativa salvo por el centro de visita en el podremos definir cuál será el centro que visiten los evaluadores.

Clickando en el lápiz podremos añadir o modificar el centro de visita.



Si seleccionamos **un criterio** nos aparecerá la pantalla siguiente, en la que observamos las diferentes cuestiones, cuya respuesta nos ayudará a redactar cada uno de los criterios de la acreditación.



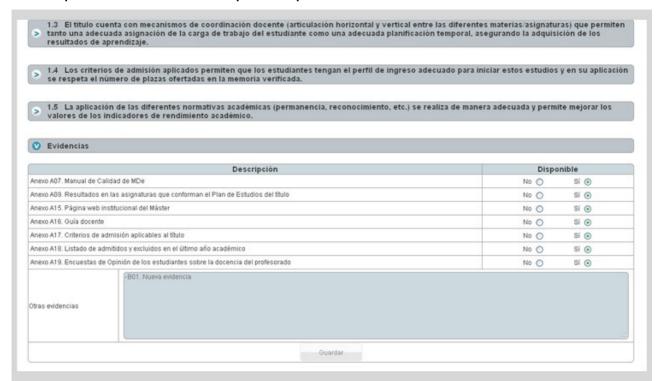
Desplegando cada una de ellas, aparecerán unas preguntas para la reflexión que pueden servir de ayuda a la hora de responder al criterio seleccionado, la respuesta pre-redactada de cada criterio y su valoración.

Las respuestas aparecerán con un texto predefinido que se puede modificar, ampliar etc.

La valoración, también es modificable.

Una vez modificada la respuesta pulsamos en guardar.

Además de las cuestiones, el último apartado de cada criterio es el de **las evidencias** en las que nos hemos basado para responder al criterio seleccionado.



Si además de las ya disponibles tenemos otras evidencias en las que basarnos se incluyen en el apartado otras evidencias. Cada una con un guión, código y nombre del anexo. Si definimos otras evidencias en el listado de anexos tendríamos que introducirlas como parte de la tabla de otros anexos (04.2).

Importante: Parar facilitar la redacción del Informe y EN EL CASO DE QUE EL MASTER DISPONGA DE DOCUMENTACIÓN/EVIDENCIAS PROPIAS Y QUE ESTIMA ANEXAR en este apartado de evidencias es conveniente SUBIR PREVIAMENTE CADA ANEXO AL LISTADO DE ANEXOS EN EL APARTADO "Otros anexos propios del máster", clicando en "Añadir anexo".

Si seleccionamos el apartado de **Análisis global** nos aparecerá la pantalla siguiente, en la que aparecerán diferentes puntos a desarrollar. En este apartado también aparecerán textos predefinidos modificables clicando en el lápiz de cada uno de ellos.



Listado de evidencias

- **Listado de evidencias:** se listarán las evidencias que se enviarán junto con el Informe y se asociarán a aquellos registros que previamente habremos cargado como evidencia (dentro de Registros)



Los primeros veinte son documentación disponible del máster.

Esta información ya viene precargada en el sistema.

Pulsando en la lupa se descarga la información que contiene cada uno de ellos.

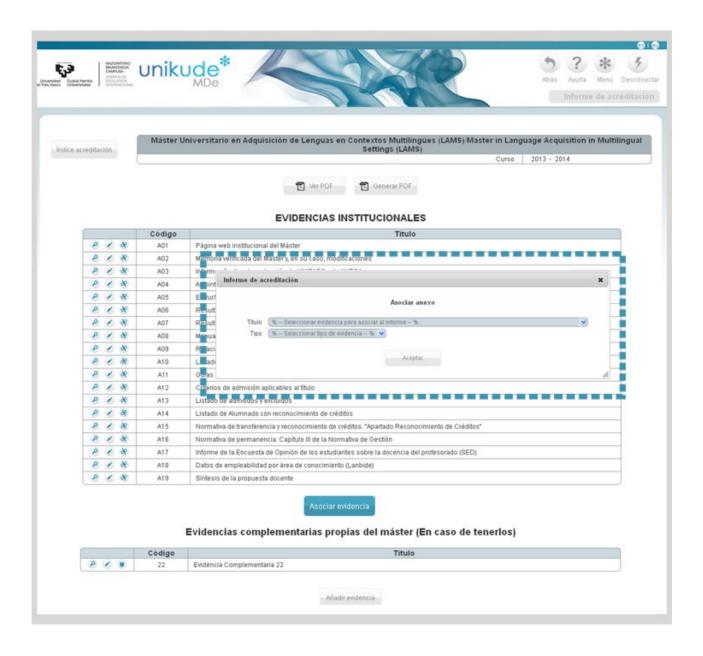
La lista de otros anexos propios del máster, es un listado para poder incluir cualquier otra documentación de referencia que podamos disponer como evidencia de cara a la acreditación.

Los botones de Editar y Desasociar evidencias, sólo se mostrarán cuando el Informe de Acreditación no esté en los estados "Revisado por KEIZ" ó "Aprobado por la COAD".



Pulsando en "Asociar Evidencia", se puede asociar un anexo seleccionando:

- Título: Seleccionar de un listado la evidencia a asociar.
- Tipo:
 - +Documento.
 - + URL
 - + Calculado: Asignaturaas, Profesorado ó calculado



Pulsando en "Añadir Evidencia", se nos abrirá la siguiente ventana emergente:

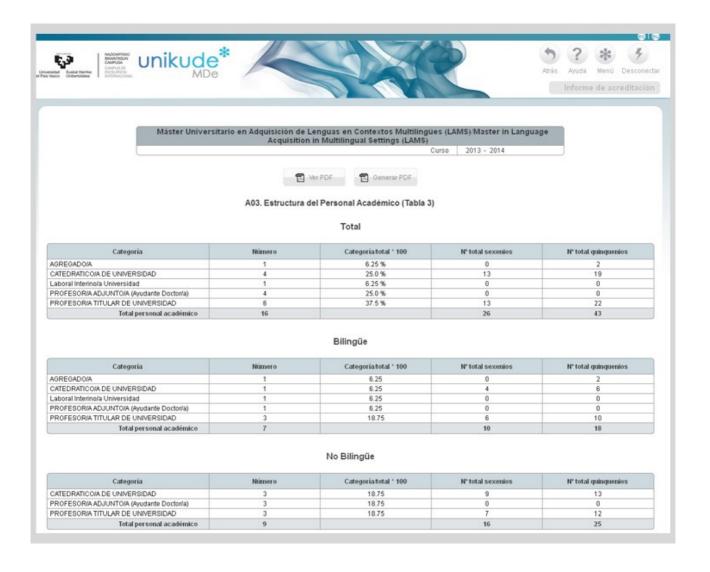
- Código: Código de la evidencia.
- Título:
- Tipo:
 - +Documento.
 - + URL



A03 Estructura del Personal Académico (Tabla 3)



En este apartado aparecerá desglosada la estructura del personal académico tanto en euskera como en castellano.



A04. Resultados en las asignaturas que conforman el Plan de Estudios (Tabla 2)



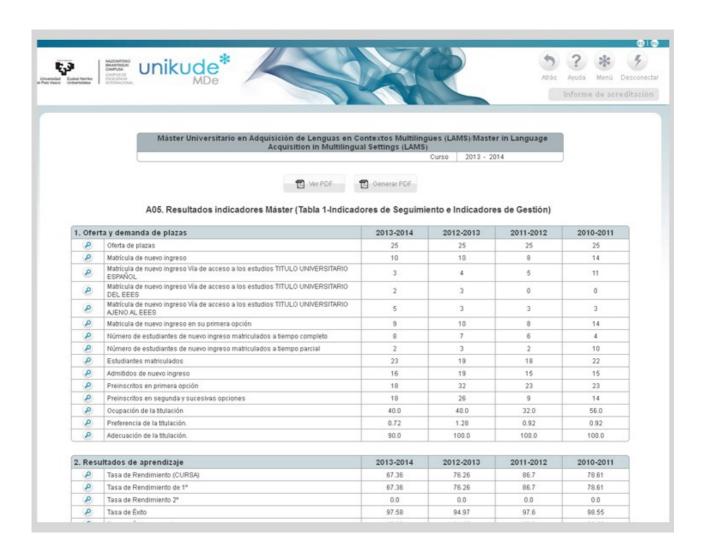
En este apartado aparecerán una tabla con todas las asignaturas impartidas en el curso seleccionado anteriormente y la distribución de las calificaciones de los alumnos en cada una de ellas.



A07. Resultados indicadores Máster (Tabla 3 - Indicadores de Seguimiento e Indicadores de Gestión)



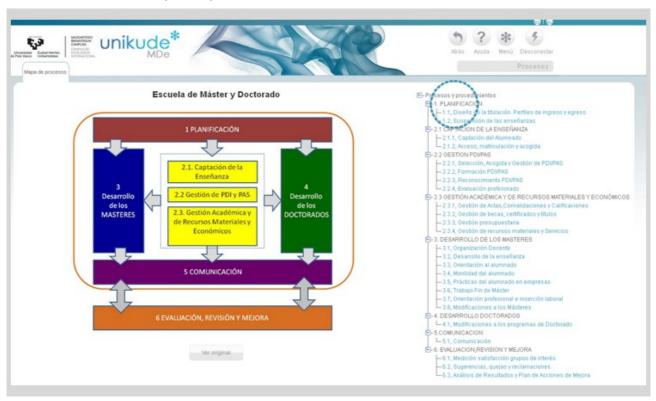
En este último apartado del informe de acreditación, aparecerán los resultados de los indicadores, mostrando los últimos 4 años.





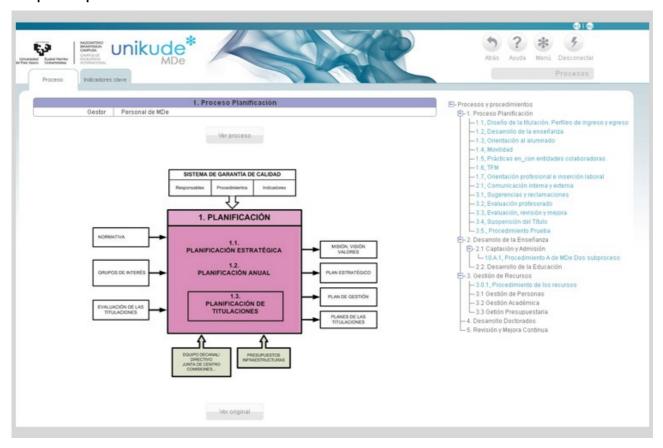


En la parte derecha encontraremos un árbol desplegable con los procesos, subprocesos y procedimientos que definirán el SGIC del Máster. En el centro visualizaremos el mapa de procesos del máster.

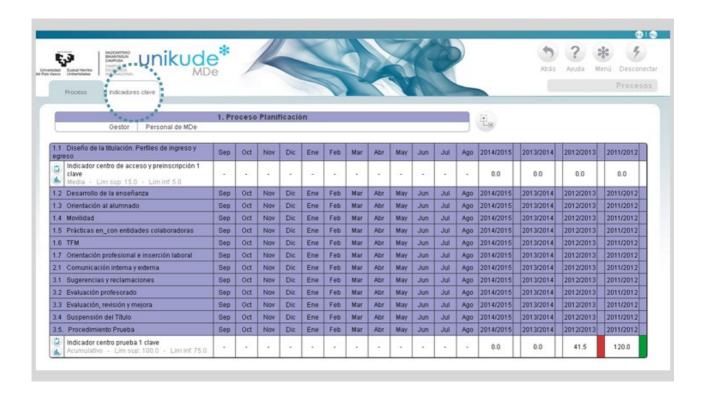


Si pinchamos sobre un proceso, nos reedirigirá a una pantalla donde nos mostrará el

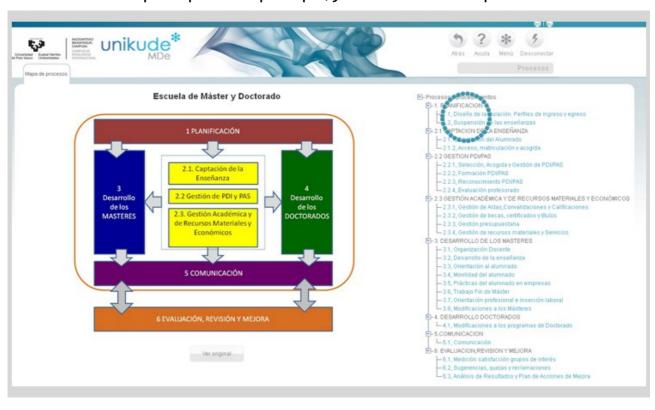
mapa del proceso seleccionado anteriormente.



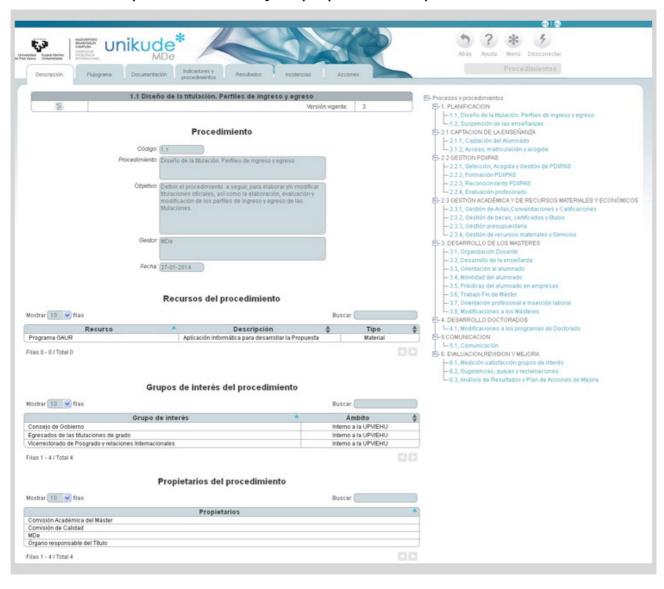
Pulsando en la pestaña de Indicadores Clave, nos mostrará todos los indicadores del procedimiento anteriormente seleccionado de los últimos 4 años.



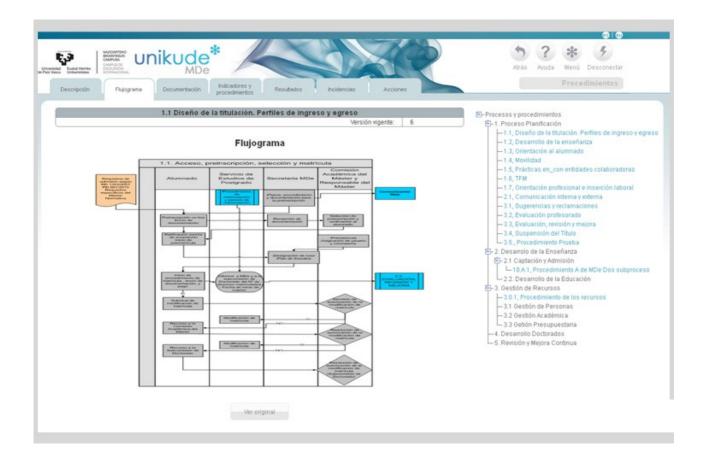
Si volvemos al mapa de procesos principal, y seleccionamos un procedimiento.



La aplicación nos reedirigirá a una pantalla donde visualizaremos la drescripción del procedimiento, su objetivo, los recursos utilizados por el procedimiento, los grupos de interés a los que está asociado y los propietarios del procedimiento.



En la siguiente pestaña del procedimiento, se nos mostrará el flujograma.



La documentación asociada al procedimiento es tanto la normativa a nivel de centro o a nivel de universidad que es necesaria tener en cuenta a la hora de ejecutar el procedimiento, como toda la documentación anexa al procedimiento (impresos, formularios, instrucciones de trabajo, encuestas, imágenes,...). Constituye el soporte documental del procedimiento.

En este apartado podremos visualizar los registros del procedimiento, donde se muestra el nombre del Máster o del Doctorado al que va asociado el registro listado. Si es de ámbito centro, aparecerá la palabra "Centro".

Desde este apartado podremos crear tanto Registros de Máster como Registros del Doctorado pulsando en los botones marcados en la siguiente imágen.

En esta tercera pestaña, en la de Documentación, podremos ver los siguientes 3 apartados:

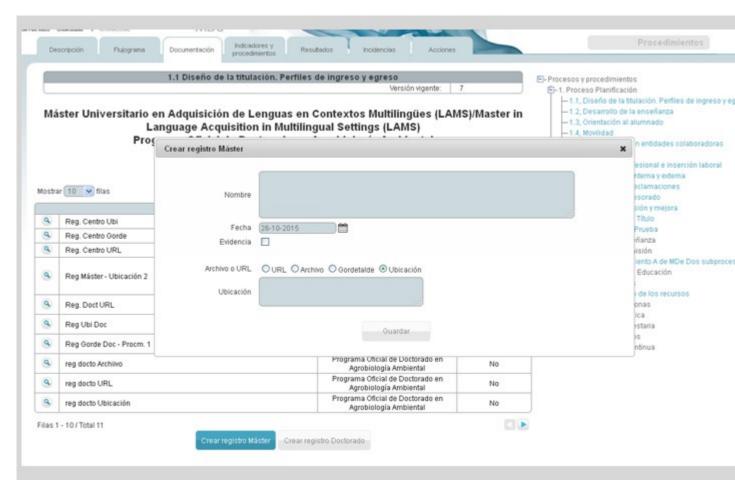


En el primer apartado, en registros del procedimiento, podremos ver los registros introducidos y crear nuevos registros del Máster ó Doctorado.

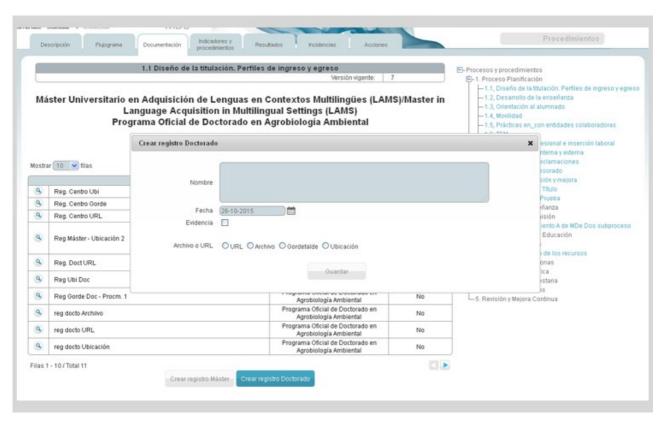


Si pulsamos el botón de "Crear registro Máster" se nos abrirá la siguiente pantalla donde tendremos que rellenar:

- Nombre
- Fecha
- Si el registro es una evidencia.
- Archivo o URL.
- Ubicación.



Pulsando el botón de "Crear registro de Doctorado", tendremos que rellenar los mismos campos que en anterior apartado, la diferencia será que el registro será de Doctorado.

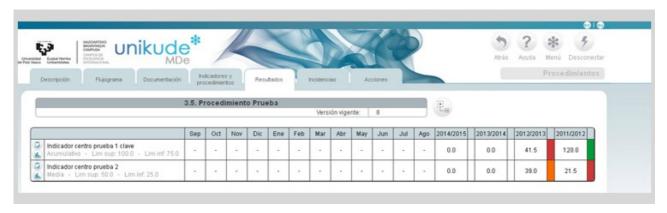


En la siguiente pestaña, la aplicación nos muestra los indicadores que **crea el Centro** para su gestión global y son de carácter general. El usuario PRC los crea desde cada procedimiento.



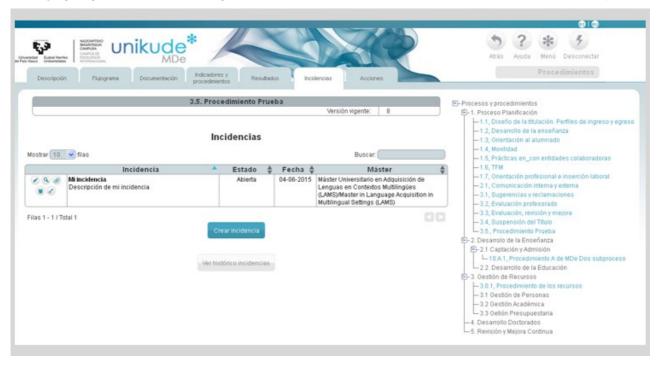
La pestaña de resultados en el apartado de ver procesos, muestra los resultados (datos obtenidos) de los indicadores asociados al procedimiento en el curso actual y

en todos los ámbitos descritos.

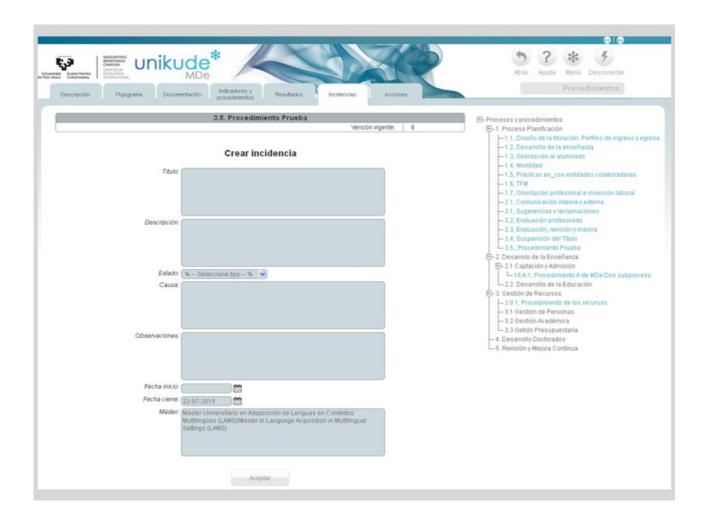


En la pestaña de incidencias, se muestran todas las incidencias ocurridas en el transcurso del año mientras se ejecuta el procedimiento.

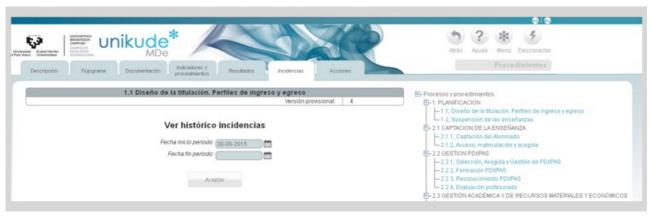
Es un recordatorio para la revisión del sistema, que nos ayuda a tomar nota de las situaciones que se van generando en el despliegue del procedimiento, a lo largo del año, y que pueden ser susceptibles de correcciones e incluso de acciones de mejora



Para crear Incidencias se pulsa en la frase *CREAR INCIDENCIA* y aparecerá el formulario de la siguiente imagen, con los campos: Titulo, Descripción, Estado en el que está la incidencia que puede ser Pendiente, Abierta o Cerrada, Causa de la misma, Observaciones, Fecha de Inicio o fecha en la que se detecto u ocurrió y Fecha de cierre o fecha en la que se solucionó.

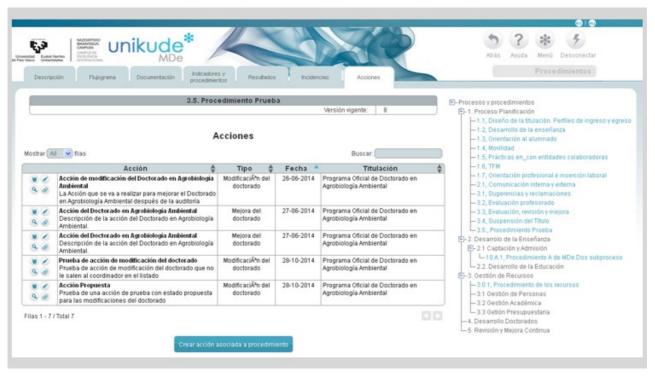


Por otra parte, tenemos un botón desde el cual podremos visualizar los históricos de las incidencias. Introduciremos la fecha de inicio y la de fin y pulsando aceptar nos saldrá un listado de todas aquellas incidencias que han estado abiertas durante el periodo seleccionado.



En la pestaña de acciones, se muestran todas las acciones de mejora abiertas en el procedimiento.

Para Crear una Acción se pulsa en el botón **CREAR ACCIÓN ASOCIADA A PROCEDIMIENTO** que nos reedirigirá a una pantalla donde crearemos la acción.



Dependiendo del tipo de acción que queramos crear, los campos a rellenar variarán.

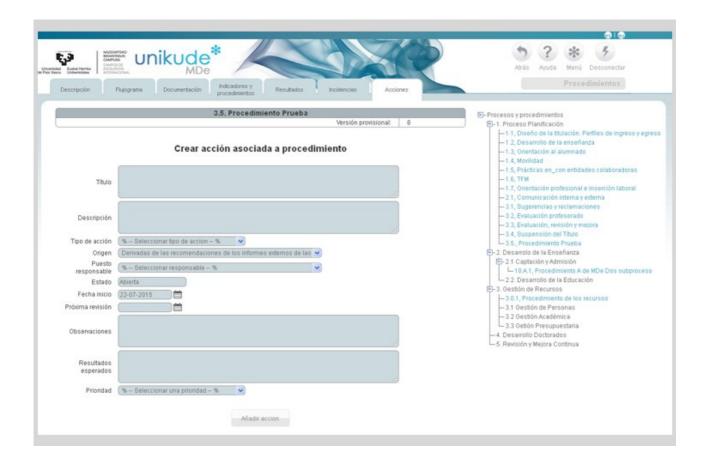
- Accion de Mejora: No tendremos que seleccionar una máster
- Accion de Mejora del Máster: Podremos seleccionar ó deseleccionar tanto un grado
 como
 un
 máster.
- Accion de Modificación del máster: Podremos seleccionar ó deseleccionar tanto un grado como un máster. En vez de introducir la fecha de la próxima revisión, introduciremos la fecha COAD.
- Recomendación del máster. - Mejora del doctorado.

del

doctorado.

- Recomendación del doctorado.

Modificación







Desde este apartado del menú podremos visualizar todos los Grupos de Interés asociados a nuestro master-doctorado.





2.5. DOCUMENTACIÓN

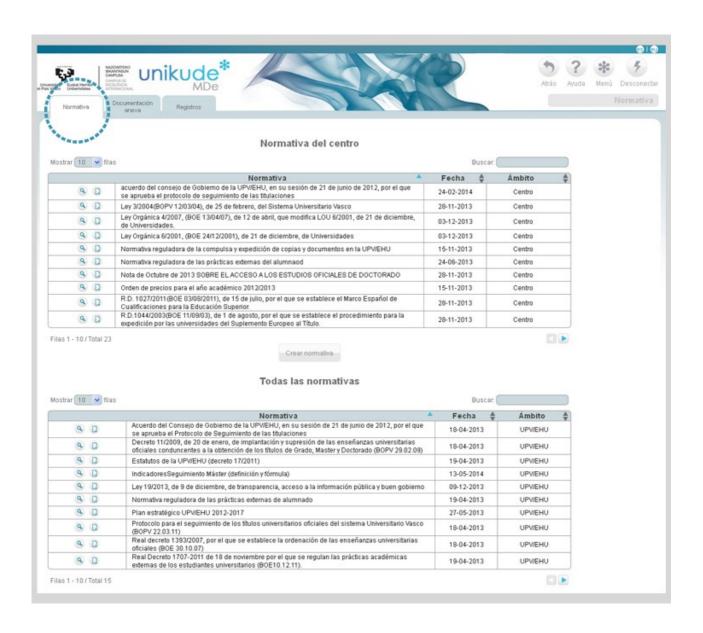
Al igual que sucede con el botón de Grupos de Interés, pulsando en el Menú en el botón documentación, aparecerá la siguiente pantalla, desde donde podremos crear una normativas del centro.



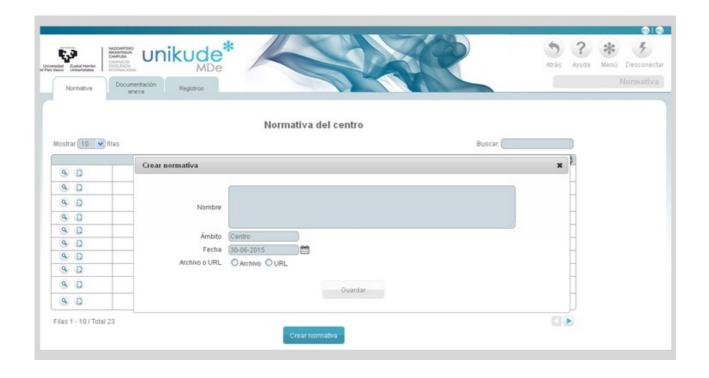
Rellenando los siguientes campos crearemos una normativa del centro que pasará a vigente una vez rellenos los siguientes campos:

- Nombre
- Ámbito: esta normativa siempre tendrá el ámbito de centro.
- Fecha
- Archivo o URL: Si seleccionamos archivo tendremos que seleccionar y subir un archivo, y si por el contrario seleccionamos URL tendremos que introducir una dirección web.

Por otro lado, tenemos el listado de:



- Normativas vigentes: Siempre serán de centro y podremos borrarlas, editarlas y verlas. Estas normativas podemos crearlas.

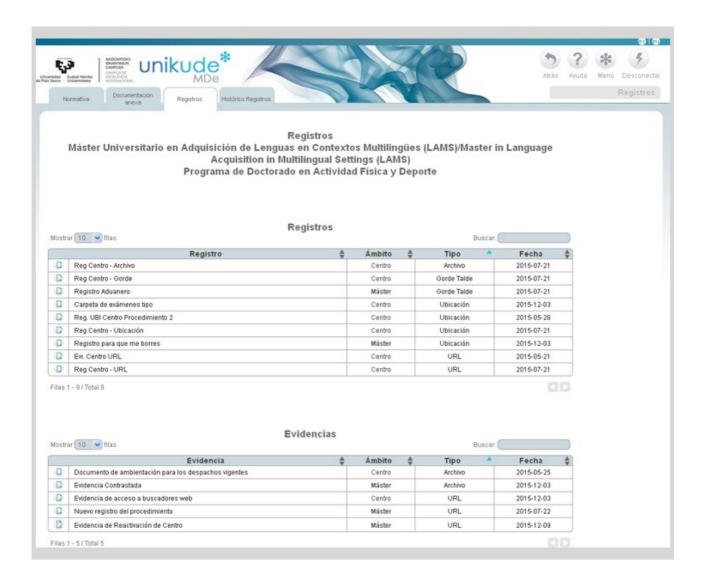


- Normativas Históricas: Las normativas que en algún momento han estado vigentes y que han sido eliminadas, pasarán a históricas y podremos pasarlas a vigentes si fuese necesario.
- Todas las normativas: En este apartado podemos observar una tabla donde nos aparecen todas las normativas. , incluyendo las de UPV/EHU que pueden ser necesarias para la gestión del centro (que ha sido introducido y es actualizado desde el nivel de administrador de la aplicación).

En la penúltima pestaña de la documentación disponemos de un apartado denominado "Anexa", la cual nos muestra una tabla con todos los procedimientos con documentación anexa del centro. Esta documentación unicamente podremos visualizarla.



En la pestaña de Registros, podremos ver y abrir los registros y evidencias del máster.



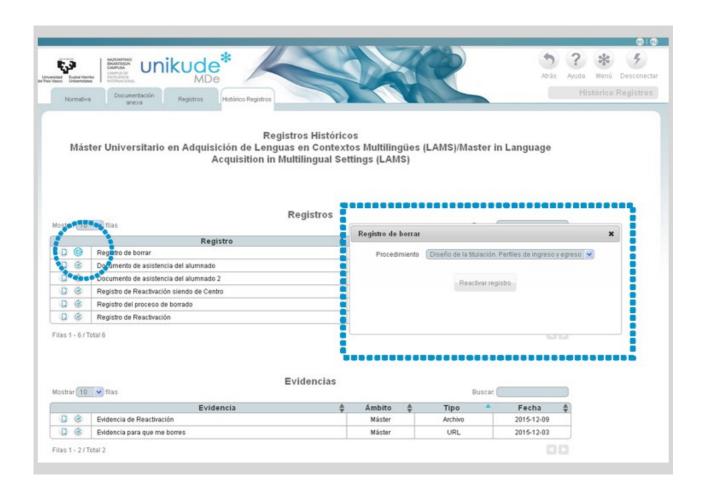
En el apartado de histórico de registros, podremos ver D y reactivar O los registros y evidencias.

Por otra parte, mediante los botones situados en la parte inferior del listado de registros y evidencias, podremos seleccionar y listar los registros tanto del master como del doctorado (Estos dos botones estarán activos si tu usuario es PRC).



Para reactivar un registro clickaremos en el botón de y seguidamente se nos abrirá una ventana en la que podremos seleccionar el procedimiento para su posterior reactivación.

De la misma forma, podremos ver y reactivar los registros de las evidencias.



_ _ _ _ _