

SGIC: Herramientas para la mejora de la calidad

15 de decembro de 2011



Dona Benita Silva Hermo

Vicerreitora de Responsabilidade Social e calidade

Galicia-Particularidades en el diseño

- Programa de referencia en el diseño: FIDES-AUDIT.



Programas complementarios, se evalúan, implementan y se certifican de forma conjunta y coordinada



Galicia-Particularidades en el diseño

- Diseño del SGIC por Centro y no por Universidad



Situación en el SUG

UNIVERSIDAD	CENTROS CON SGIC VERIFICADO	CENTROS EN PROCESO DE VERIFICACIÓN
UNIV. CORUÑA	25 (100%)	-
UNIV. VIGO	24	5
UNIV. SANTIAGO	23	5

Este curso académico en el SUG todos los centros tendrán su SGIC diseñado y verificado positivamente



Situación de la USC

- ✓ Se diseña un SGIC marco
- ✓ Se "replica" con modificaciones en los 28 Centros
- ✓ Dificultades para referenciar procesos certificados (ISO 9001)

Esto conduce a una burocracia excesiva



Situación en la USC

Este curso académico en el USC todos los centros tendrán su SGIC diseñado y verificado positivamente

Y cuando creíamos que teníamos un diseño definitivo...

Necesitamos revisar la documentación del SGIC:

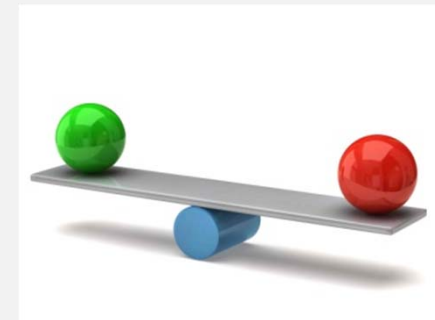
- ✓ Haciéndola más sencilla y manejable
- ✓ Menos burocrática
- ✓ Segregando los procesos que han de gestionarse centralizadamente
- ✓ Adaptarla al nuevo protocolo de seguimiento de títulos



SGIC-Riesgos/Amenazas

EXTERNOS:

- Una situación financiera compleja en un momento de cambios profundos
- Diseño de procesos y programas relacionados sin un orden lógico aparente (VERIFICA, Seguimiento de los títulos, Verificación de títulos, DOCENTIA...)



SGIC-Riesgos/Amenazas

INTERNOS:

- Percepción de los sistemas como una serie de documentos y no como una herramienta para la mejora
- Falta de liderazgo en los Centros
- Diseño de SGIC muy complejos con alta carga burocrática
- El no actualizar y mejorar continuamente el SGIC
- No disponer de herramientas informáticas adecuadas para la implantación y cálculo de Indicadores



SGIC-Oportunidades

- **Organizar actividades relacionadas con la calidad:**

- ✓ Titulaciones con mención de calidad, acreditadas profesionalmente o con sistemas de gestión implantados,...
- ✓ Servicios certificados (ISO 9001) o con cartas de servicio
- ✓ Recogida de la opinión de grupos de interés (estudiantes potenciales, estudiantes, titulados, profesorado, ...)
- ✓ Información pública sobre las titulaciones, servicios, etc.



SGIC-Oportunidades

- **Documentar los procesos llevados a cabo permite:**

- ✓ Analizar cómo se hacen las cosas y optimizarlas
- ✓ Facilitar la realización de las tareas de carácter repetitivo
- ✓ Promover la mejora continua

- **Medir los procesos permite:**

- ✓ Mejorarlos, lo que no se mide no se mejora
- ✓ Tomar decisiones en base a datos y no a percepciones



SGIC-Conclusiones

- **¿Cual es el propósito de todo esto?:**

- ✓ Mejorar el nivel de calidad de los títulos y de la docencia
- ✓ Ser instituciones gestionadas con criterios de eficacia, eficiencia y transparencia.



Enderezo electrónico
vr.calidade@usc.es

U n i v e r s i d a d e d e S a n t i a g o d e C o m p o s t e l a

