

ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA DISEÑAR UN SGIC

PARA UN CENTRO UNIVERSITARIO

Alfonso Davalillo Aurrekoetxea



*SISTEMA DE
GARANTÍA
INTERNO DE
CALIDAD*



***SISTEMA
DE GESTIÓN
DEL
CENTRO***





SE REDACTA **un**
Plan Estratégico
ÚTIL (a 4 años)
consensuado.

LA ESTRATEGIA:

Donde se definen "Las Políticas" a seguir por parte de la universidad/centro

es la HERRAMIENTA DE GESTIÓN que debemos utilizar si como Equipo de Dirección de un Centro Universitario deseamos alcanzar una serie de metas y objetivos a medio/largo plazo.

LAS POLÍTICAS:

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS



Estrategia

VALORES

EL PROPÓSITO

**PLAN
ESTRATÉGICO.**

MISIÓN

Plan
Anual
Año 1º

Plan
Anual
Año 2º

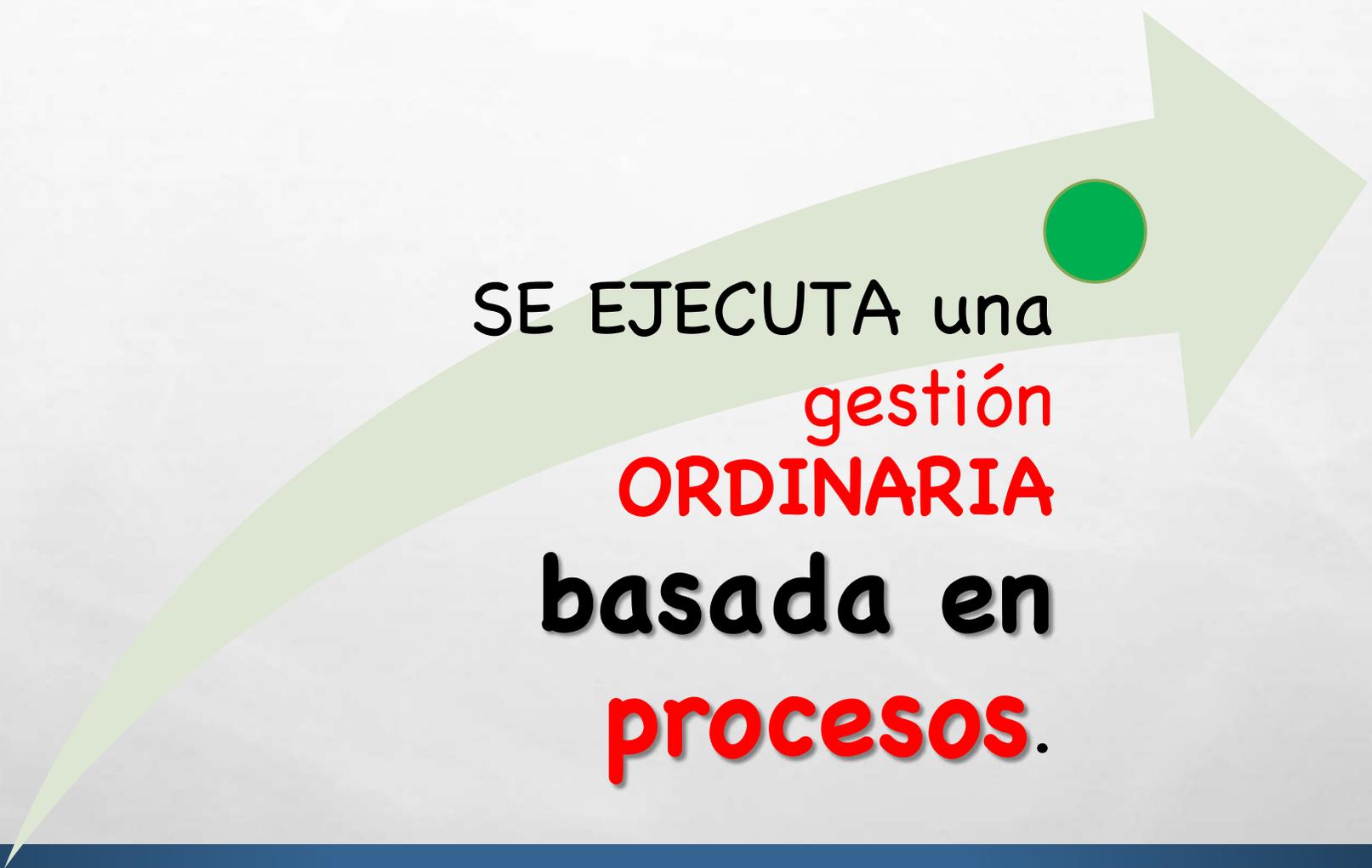
Plan
Anual
Año 3º

Plan
Anual
Año 4º

VISIÓN

Gestión por Procesos





SE EJECUTA una
gestión
ORDINARIA
basada en
procesos.

EL SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS DE UN CENTRO UNIVERSITARIO TIENE QUE DAR RESPUESTA A 4 PREGUNTAS...

¿Qué hacemos?



CÓMO LO HACEMOS



¿CÓMO MEDIMOS?

¿CÓMO EVOLUCIONAMOS?



LAS ETAPAS DE LA VIDA

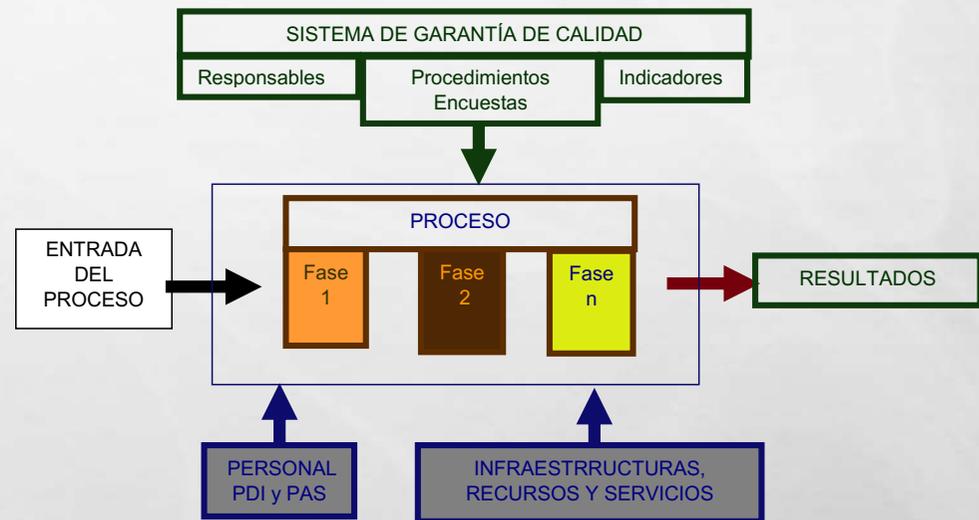
ETAPA 1
INFANCIA

ETAPA 2
ADOLESCENCIA

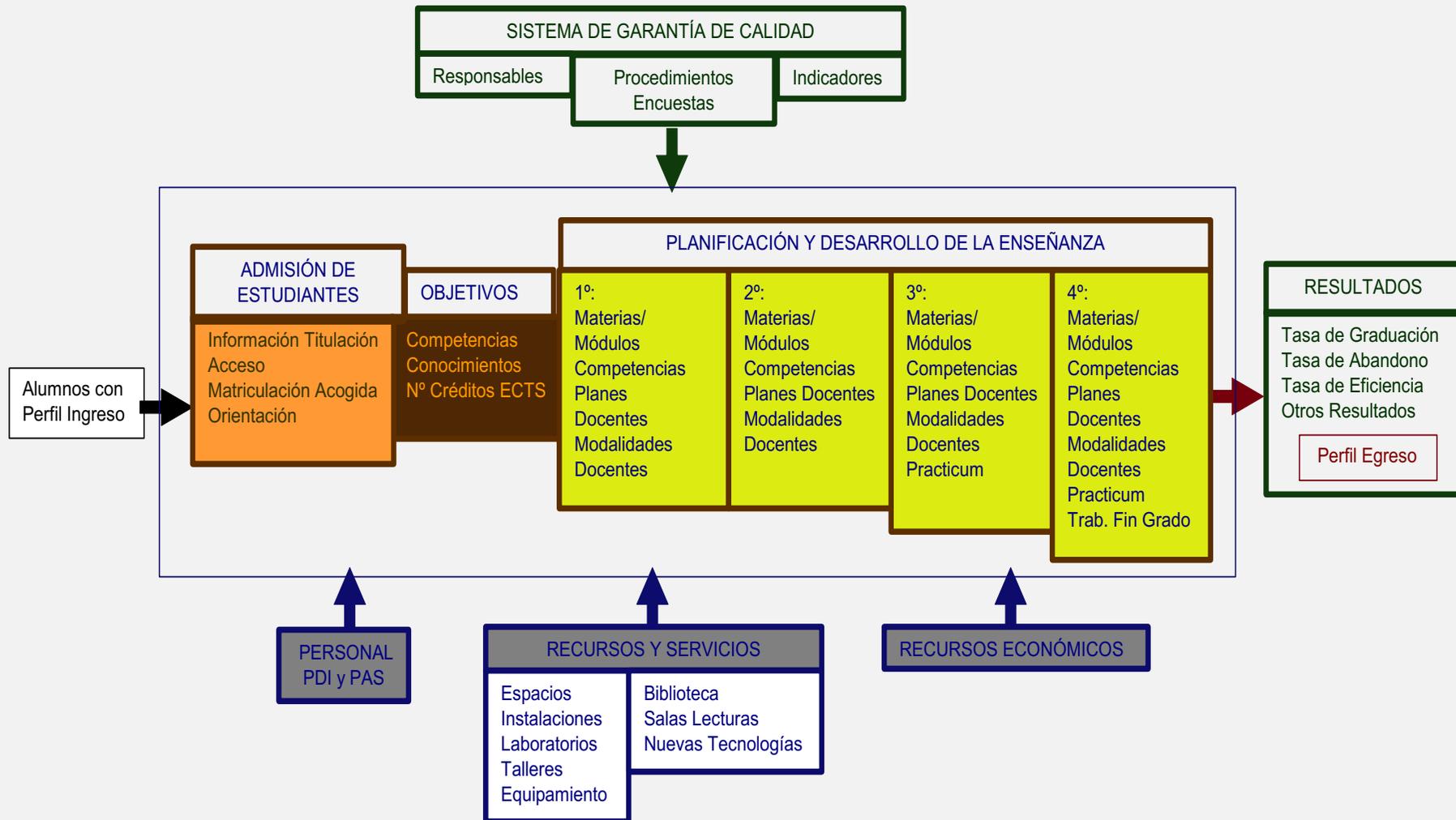
ETAPA 3
EDAD ADULTA

ETAPA 4
VEJEZ

¿CUÁLES SON LAS CARACTERÍSTICAS DE UN PROCESO?



El Proceso de Enseñanza-Aprendizaje



LA LÓGICA DE LA GESTIÓN DE UN CENTRO UNIVERSITARIO:

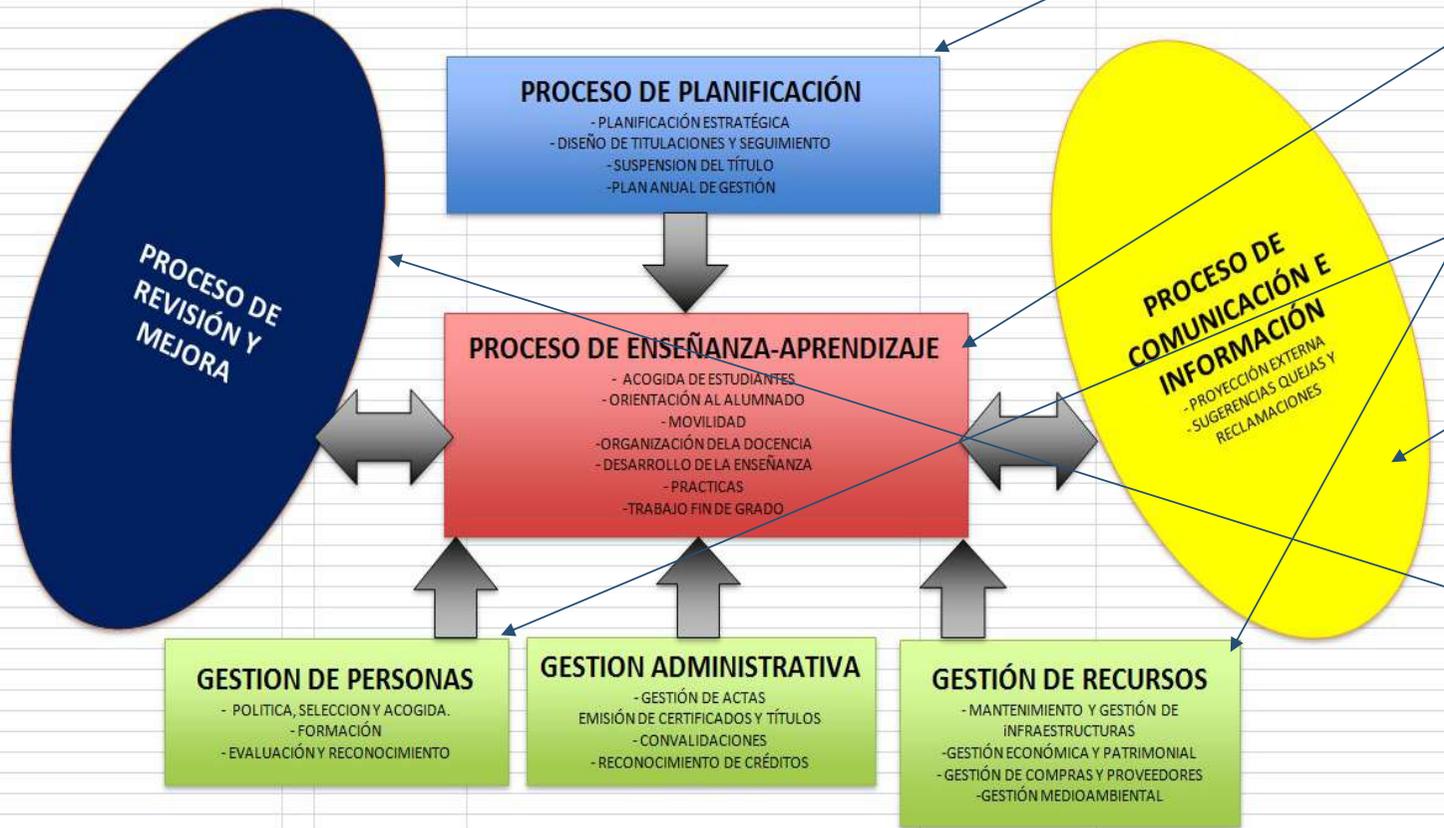


SISTEMA DE GESTIÓN POR PROCESOS GENÉRICO DE UN CENTRO UNIVERSITARIO



EL SISTEMA DE GESTIÓN DE UN CENTRO UNIVERSITARIO ... DEBE RESPONDER AL ESG 2015

MAPA DE PROCESOS GENÉRICO DE UN CENTRO UNIVERSITARIO



- POLÍTICA Y GARANTÍA DE CALIDAD.
- DISEÑO Y APROBACIÓN DE PROGRAMAS.

- EL ESTUDIANTE COMO CENTRO DE APRENDIZAJE, ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN.
- ADMISIÓN, PROGRESIÓN, RECONOCIMIENTO Y CERTIFICACIÓN DEL ESTUDIANTE.

- EL PERSONAL DE ENSEÑANZA.
- RECURSOS DE APRENDIZAJE Y APOYO AL ESTUDIANTE.

- GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.
- INFORMACIÓN PÚBLICA.

- SEGUIMIENTO Y REVISIÓN PERIÓDICA DE PROGRAMAS.
- ASEGURAMIENTO EXTERNO PERIÓDICO DE LA CALIDAD.

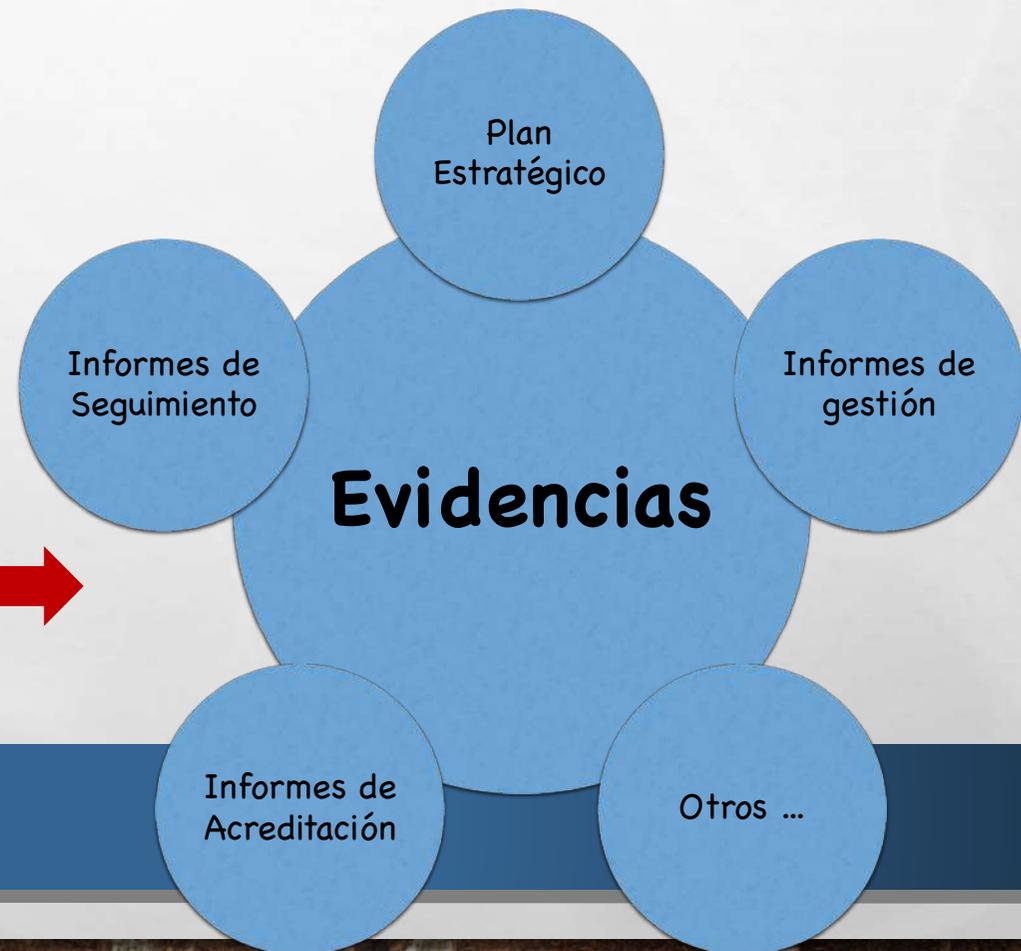
Y CON TODO ESTO RESPONDEMOS AL AUDIT

- DIMENSIÓN 1: REVISIÓN Y MEJORA DEL SGIC
- DIMENSIÓN 2: DISEÑO, REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS
- DIMENSIÓN 3: ENSEÑANZA-APRENDIZAJE Y APOYO AL ALUMNADO
- DIMENSIÓN 4: PERSONAL ACADÉMICO
- DIMENSIÓN 5: RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS
- DIMENSIÓN 6: INFORMACIÓN PÚBLICA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

LOS REGISTROS:

SE GENERAN EN LOS PROCESOS Y CON ELLOS CONTROLAMOS LAS ACTIVIDADES REALIZADAS

- INFORMES INTERNOS
- MEMORIAS DE ACTIVIDADES
- ACTAS DE REUNIONES RELEVANTES
- INFORMACIÓN PÚBLICA
- DATOS Y ESTADÍSTICAS
- ...



UNA PREGUNTA:

¿ MONTAMOS UN SISTEMA DE PROCESOS DEL CENTRO PARA RESPONDER AL AUDIT O PARA GESTIONAR NUESTRO CENTRO?



SE MIDEN todos los aspectos ligados a la vida universitaria del Centro y **se comparan** con los de los demás Centros y con la Estrategia.

LA TABLA DE INDICADORES (Cuadro de Mando)

Es la HERRAMIENTA DE GESTIÓN que debemos utilizar si como Equipo de Dirección de un Centro Universitario deseamos saber si vamos en la dirección correcta hacia la meta establecida

Para cada Proceso /Procedimiento, incluyendo los indicadores estratégicos derivados de las acciones estratégicas

CUADRO DE INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN del Centro

PROCESOS DE PLANIFICACION

Procedimiento asociado / Acción Estratégica asociada	INDICADOR	RESULTADO	OBJETIVO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD de recogida del indicador
Procedimiento 1	Indicador 1				
	Indicador 2				
	Indicador 3				
Procedimiento 2	Indicador 1				
	Indicador 2				
Acción Estratégica 1	Indicador 1				
	Indicador 2				
Acción Estratégica 2	Indicador 1				

PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Procedimiento asociado / Acción Estratégica asociada	INDICADOR	RESULTADO	OBJETIVO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD de recogida del indicador
Procedimiento 1	Indicador 1				
	Indicador 2				
	Indicador 3				
Procedimiento 2	Indicador 1				
	Indicador 2				
Acción Estratégica 1	Indicador 1				
	Indicador 2				
Acción Estratégica 2	Indicador 1				

PROCESOS DE APOYO

Procedimiento asociado / Acción Estratégica asociada	INDICADOR	RESULTADO	OBJETIVO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD de recogida del indicador
Procedimiento 1	Indicador 1				
	Indicador 2				
	Indicador 3				
Procedimiento 2	Indicador 1				
	Indicador 2				
Acción Estratégica 1	Indicador 1				
	Indicador 2				
Acción Estratégica 2	Indicador 1				

PROCESO DE REVISIÓN EVALUACIÓN Y MEJORA

Procedimiento asociado / Acción Estratégica asociada	INDICADOR	RESULTADO	OBJETIVO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD de recogida del indicador
Procedimiento 1	Indicador 1				
	Indicador 2				
	Indicador 3				
Procedimiento 2	Indicador 1				
	Indicador 2				
Acción Estratégica 1	Indicador 1				
	Indicador 2				
Acción Estratégica 2	Indicador 1				

DATOS:

PARA CONOCER LA REALIDAD DE LO QUE HACEMOS EN DIFERENTES ÁMBITOS

- Oferta formativa
- Rendimiento académico
- Movilidad
- Inserción laboral
- ...

Actividad docente



- Recursos captados
- Producción científica
- Transferencia de conocimiento
- ...

Actividad investigadora



- Personas
- Recursos
- Información
- Cambio e innovación
- ...

Actividad gestora



- Grados de satisfacción
- Sugerencias, quejas y reclamaciones
- ...

Grupos de Interés

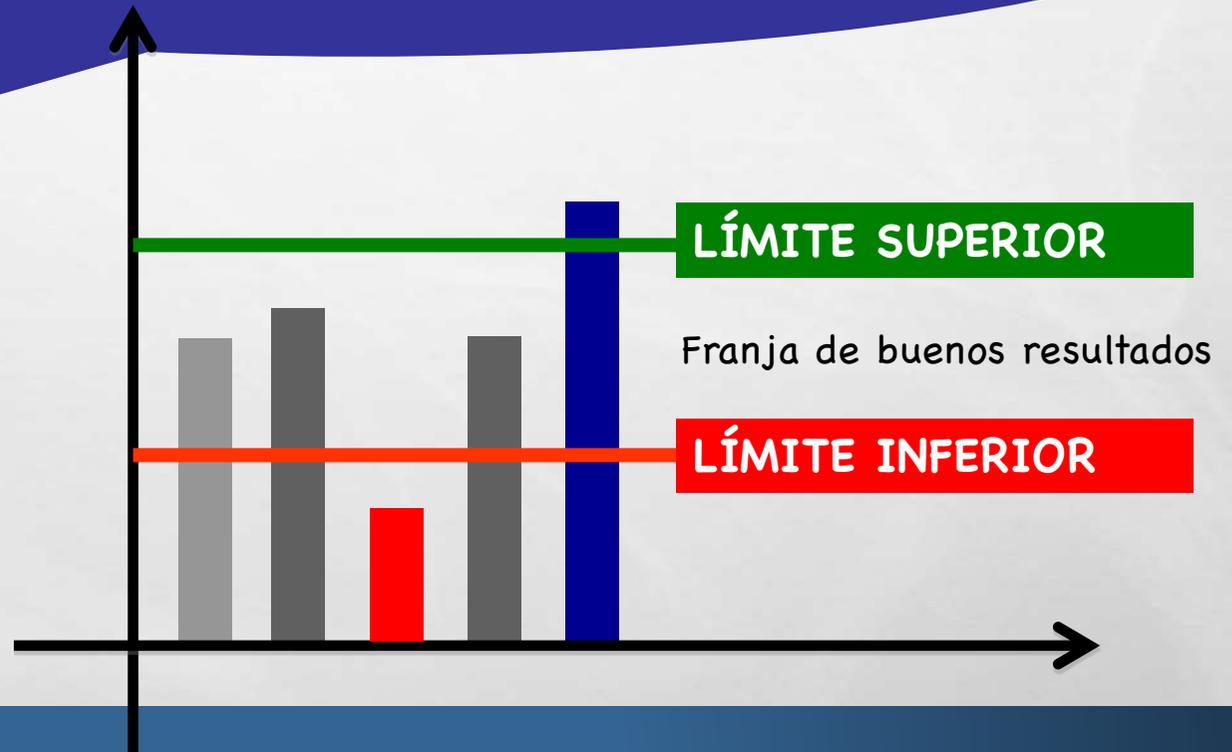


Indicadores para la gestión

¿Qué es lo
fundamental?

RESULTADOS
DE
INDICADORES
y sus METAS

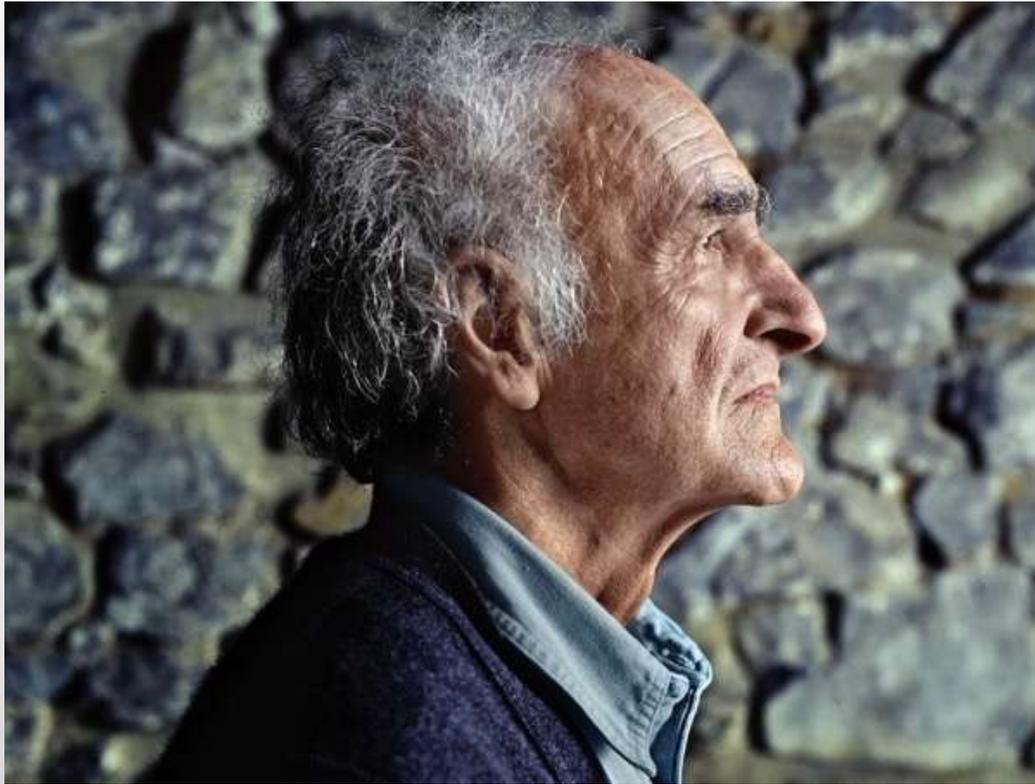
Definiendo "LA HORQUILLA", vemos claro el resultado y cuándo debemos realizar Acciones de Cambio



OTRA PREGUNTA:

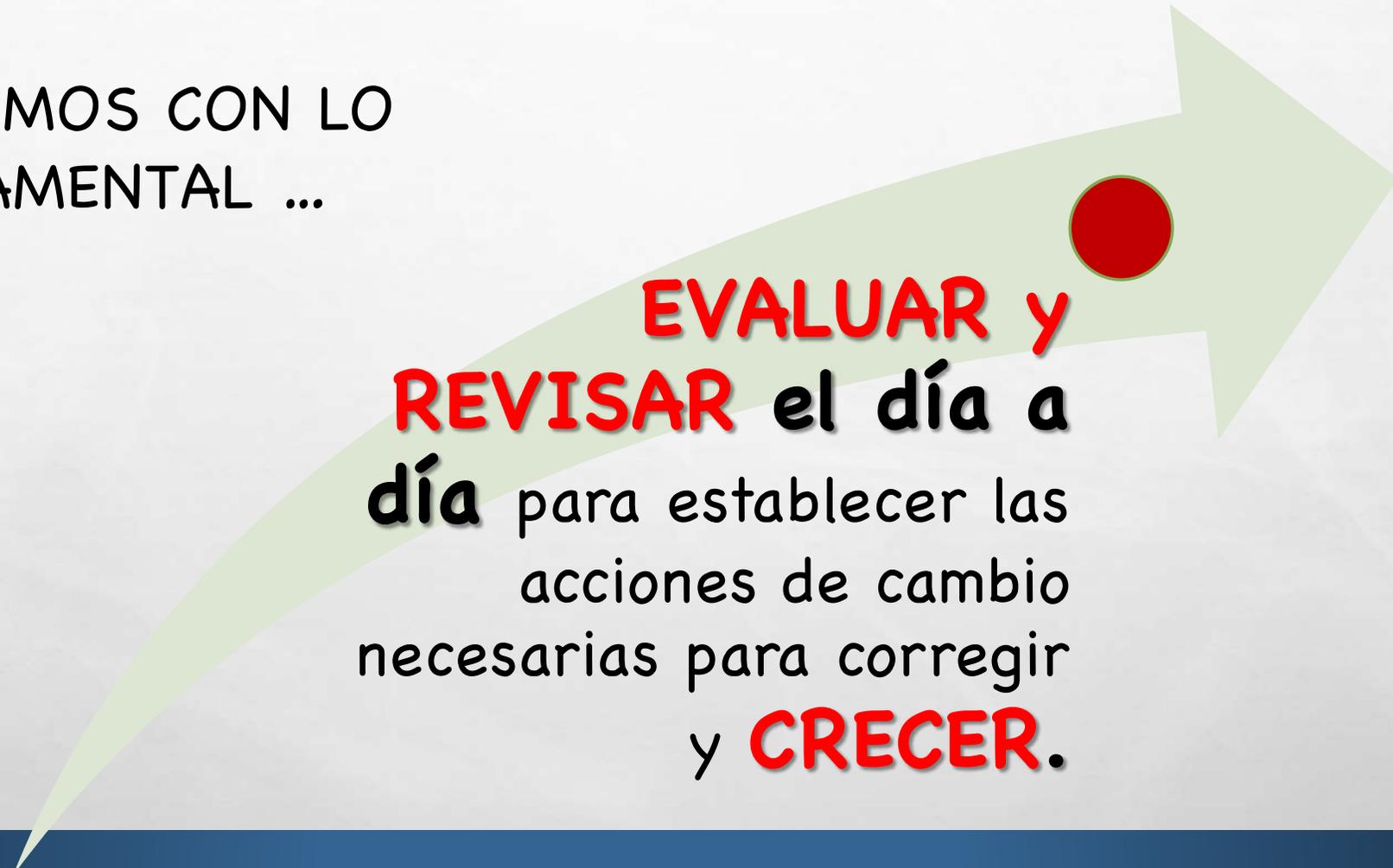
¿TENÉIS DEFINIDOS LOS
OBJETIVOS/METAS DE TODOS VUESTROS
INDICADORES DE GESTIÓN?

¿PARA QUÉ?



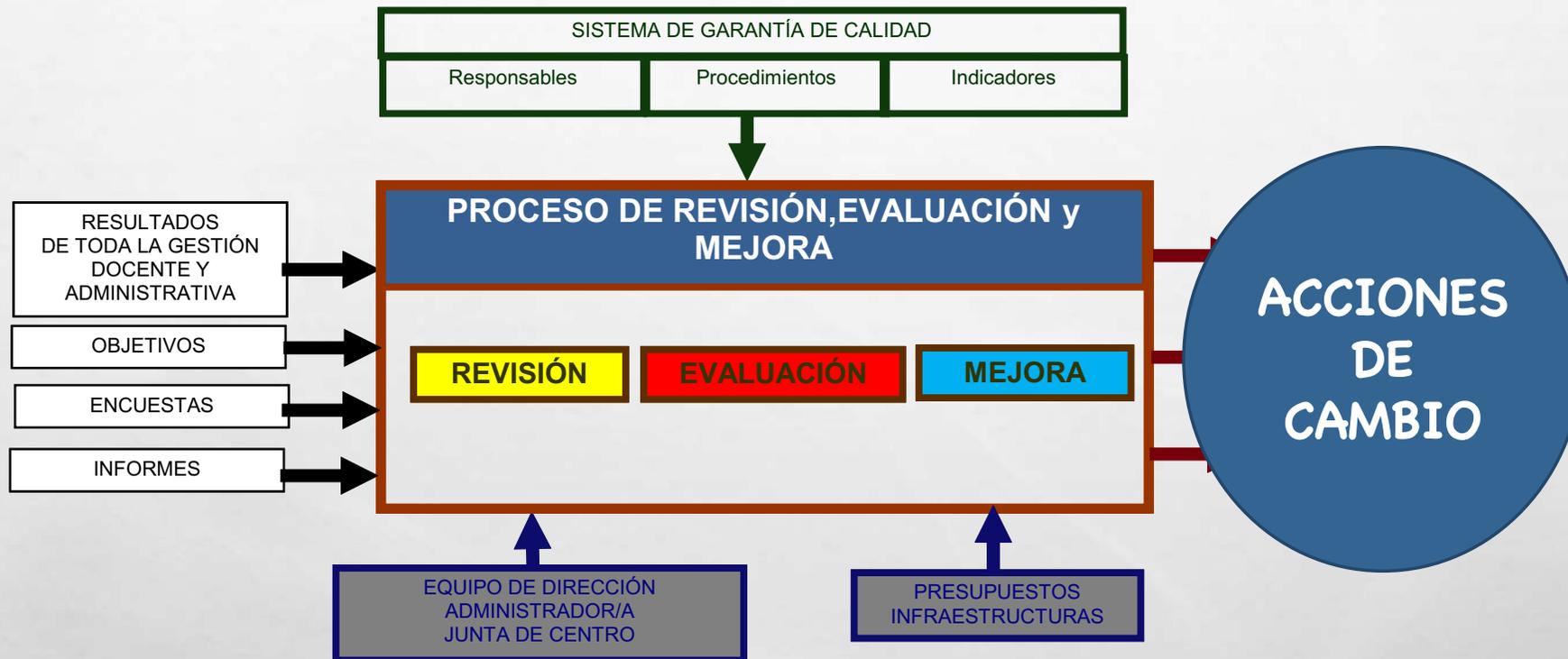
“ ME MIDO TODOS
LOS DÍAS, NO
PARA SABER LO
QUE MIDO, SINO
PARA SABER LO
QUE HE CRECIDO ”

SEGUIMOS CON LO
FUNDAMENTAL ...



EVALUAR y
REVISAR el día a
día para establecer las
acciones de cambio
necesarias para corregir
y **CRECER.**

El Proceso de Evaluación, Revisión y Mejora



LA REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN por parte las personas responsables.

Es la HERRAMIENTA DE GESTIÓN que debemos utilizar si como Equipo de Dirección deseamos saber cómo corregimos las desviaciones con respecto a lo planificado y mejoramos.

1º

Realizar la REVISIÓN INTERNA de TODOS los procesos implantados en el Mapa de Procesos.

Esta tarea lleva consigo **la REVISIÓN DE TODOS LOS RESULTADOS** de los indicadores y su comparación con los objetivos establecidos.

Del análisis de estos resultados LOS RESPONSABLES DE CADA PROCESO deberán realizar el correspondiente **informe de evaluación de resultados**, indicando especialmente las razones que nos han llevado a la no consecución de objetivos y los cambios que deberían realizarse en los procesos para su mejora.

2º

La reunión del Equipo de Dirección /Comisión de Calidad para realizar la EVALUACIÓN de todo el Sistema de Gestión del Centro



Documento CLAVE y FUNDAMENTAL:

EL INFORME DE LA REVISIÓN ANUAL
del Sistema de Gestión

En resumen:
Tres ejes
relevantes en
la gestión
del centro:

- 1. Las Políticas*
- 2. Los Registros*
- 3. Los Datos*

REGISTROS



- Mapa de Procesos
- Despliegue a Procedimientos (sencillo/directo)

4

POLÍTICAS



- PDI y PAS
- Contratación, formación, reconocimiento

3

DATOS



- INDICADORES
- METAS
- ANÁLISIS DE RESULTADOS

1

- Propósito, Misión, Visión y Valores
- Líneas estratégicas/Acciones/Indicadores/Metas

2

ESTRATEGIA

PROCESOS

PERSONAS

RESULTADOS



PROCESOS

PERSONAS

ESTRATEGIA

RESULTADOS

**¿CÓMO
ORDENAMOS
ESTO EN EL DÍA
A DÍA?**

Hay cosas
pero ...
**NO HAY
CONEXIÓN**

MANUALES DE CALIDAD

RESULTADOS DE
INDICADORES

ACCIONES DE MEJORA

REVISIÓN DE
PROCEDIMIENTOS
?

Pongamos
ORDEN

políticas

MANUALES DE
GESTIÓN

datos

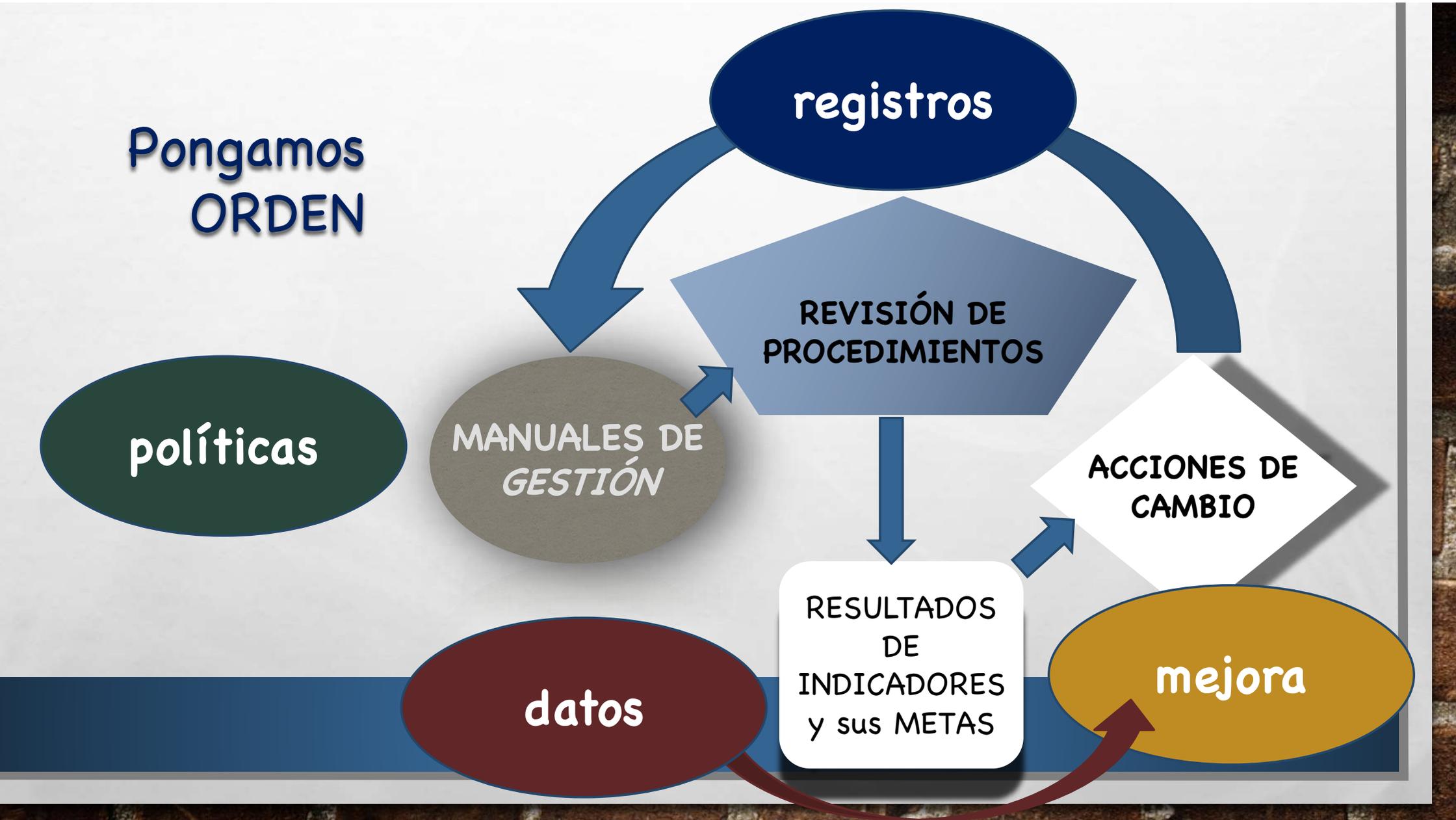
registros

REVISIÓN DE
PROCEDIMIENTOS

RESULTADOS
DE
INDICADORES
y sus METAS

ACCIONES DE
CAMBIO

mejora



LA ÚLTIMA PREGUNTA:

¿REVISÁIS ANUALMENTE LA TOTALIDAD
DE VUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN?

¿CÓMO GARANTIZÁIS QUE SOIS BUENOS?



¿CREES EN EL SISTEMA DE GESTIÓN
DE TU CENTRO?

¿ES ESTÁTICO O DINÁMICO?

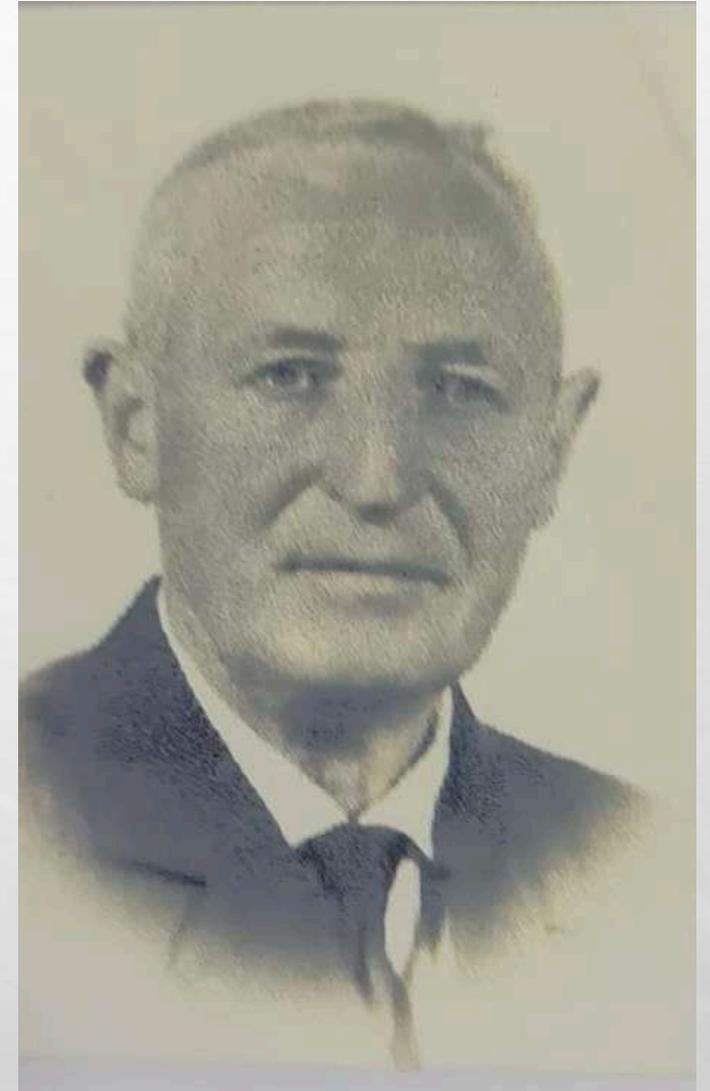
MI AITITE, TRAS RESPONDER A MI PREGUNTA DE CÓMO SE ORDEÑABA UNA VACA, LLAMADA "PINTA", ME DIJO:

- "¿HAS ENTENDIDO?",

- "SÍ, AITITE", RESPONDÍ,

Y DÁNDOME UNA BANQUETA Y UN CALDERO, ME DIJO:

- "¡HAZTE PUES!", ... Y FUIMOS A ORDEÑAR A "LA PINTA".



GRACIAS
GRÀCIES

