



# ***Directrices para la Gestión de un Centro Universitario***

**Alfonso Davalillo**

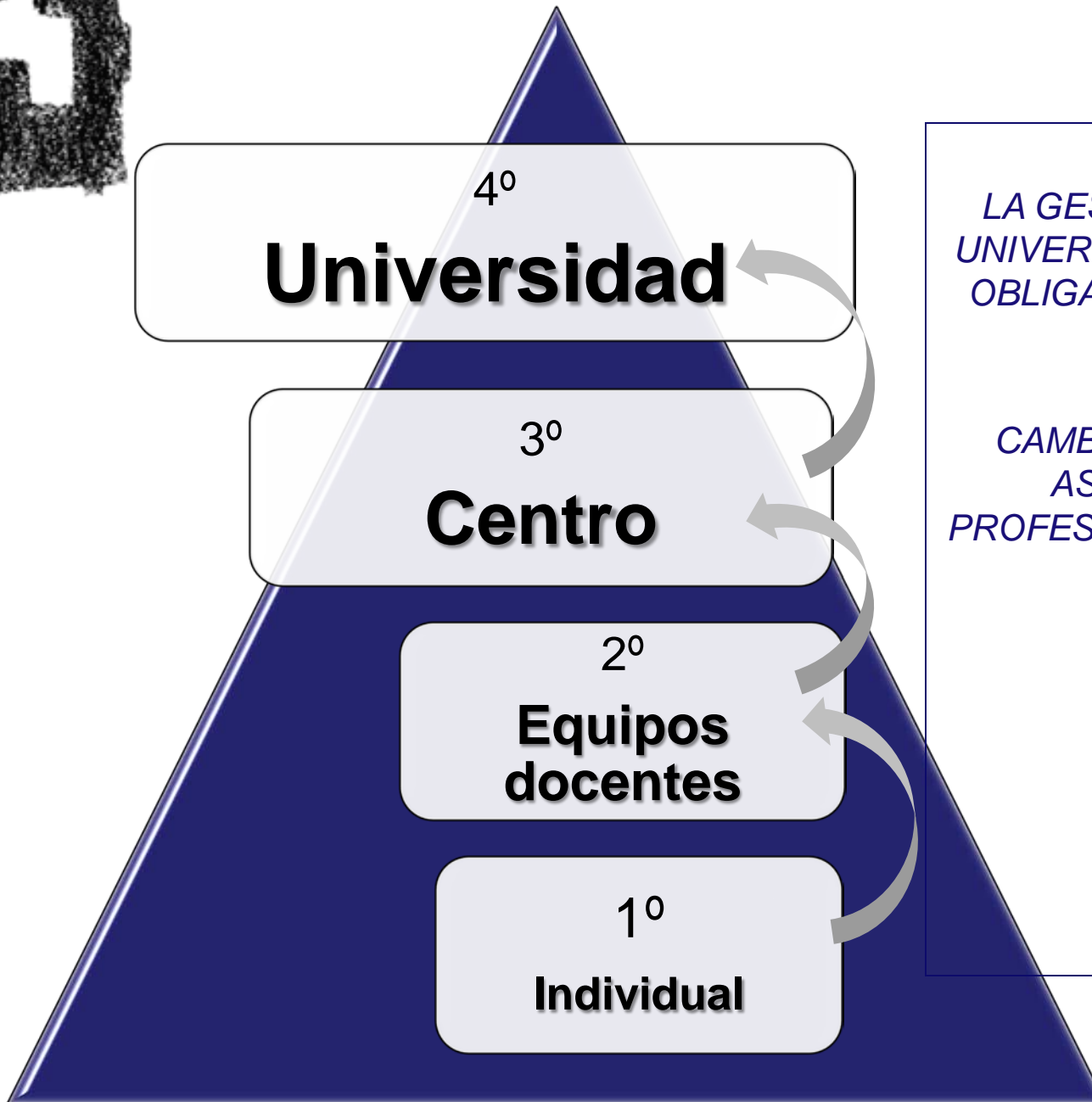
*Director de Profesorado*

*Colaborador de la Cátedra de Calidad*



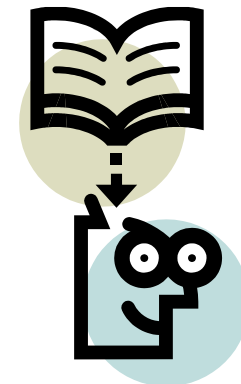
Universidad  
del País Vasco

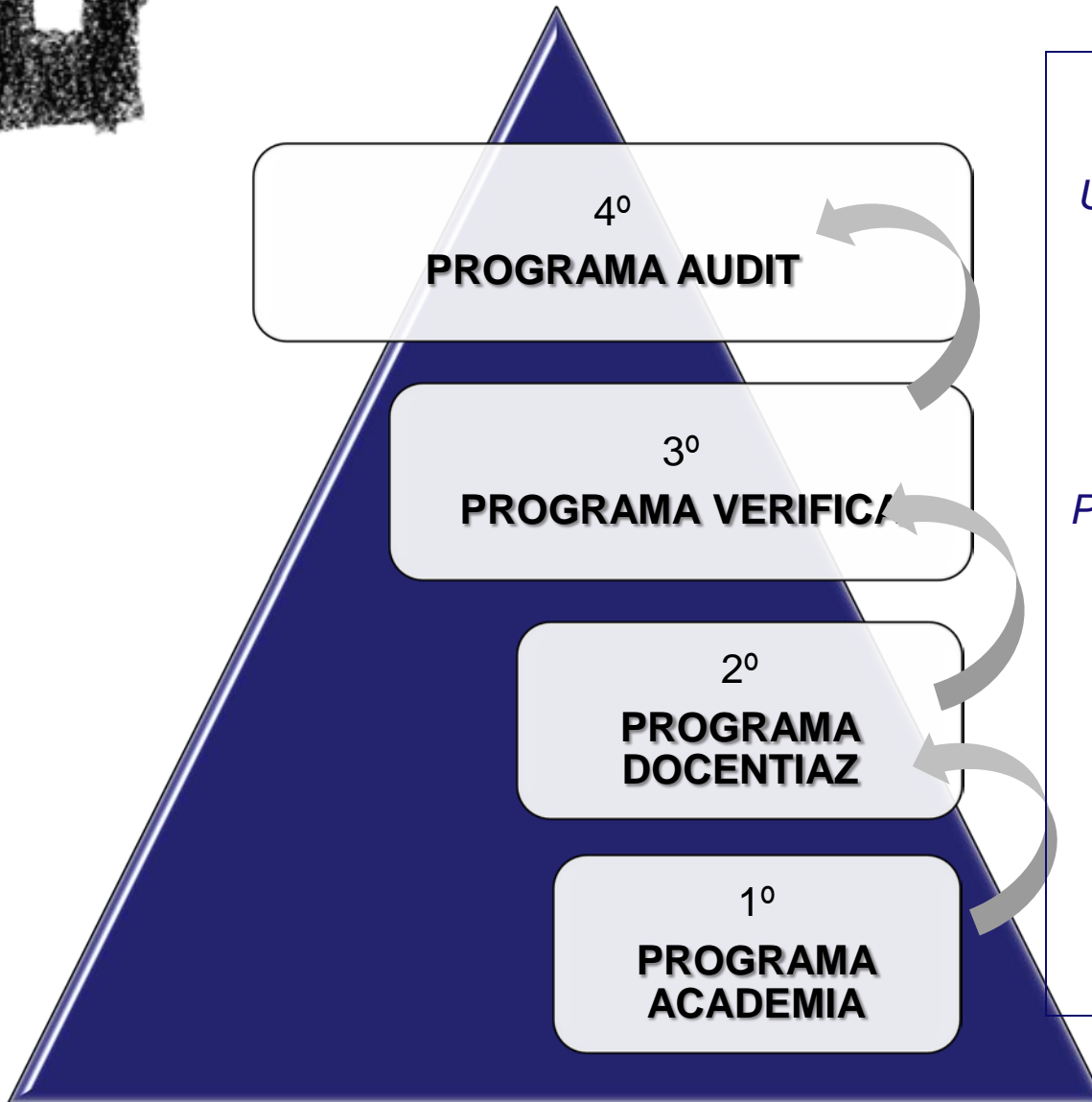
Euskal Herriko  
Unibertsitatea



*LA GESTIÓN DE UN CENTRO  
UNIVERSITARIO ACTUALMENTE  
OBLIGA A REALIZAR CAMBIOS  
IMPORTANTES.*

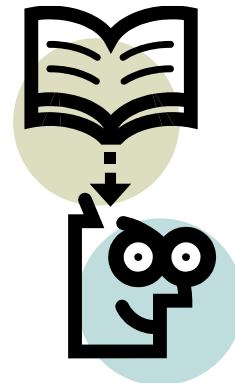
*CAMBIOS QUE DEBEN SER  
ASIMILADOS POR EL  
PROFESORADO UNIVERSITARIO*





*LA GESTIÓN DE UN CENTRO  
UNIVERSITARIO ACTUALMENTE  
OBLIGA A REALIZAR CAMBIOS  
IMPORTANTES.*

*CAMBIOS QUE DEBEN SER  
ASIMILADOS POR EL  
PROFESORADO UNIVERSITARIO*



eman ta zabal zazu




***Eduardo  
Chillida***


*¡Me mido todos los días,  
no para saber lo que mido,  
sino para saber  
LO QUE HE CRECIDO!*



# Para responder a los nuevos retos es necesario que en todo centro universitario...



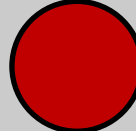
Se redacte un **Plan Estratégico ÚTIL** (a 4 años) redactado y consensuado.




Se realice una **gestión ORDINARIA** basada en **procesos**.



Se **MIDA** todos los aspectos ligados a la vida universitaria del Centro y **se compare** con los demás.



Se **evalúe y revise** el día a día para establecer las acciones de mejora necesarias para **CRECER**.



Se redacte **un Plan  
Estratégico**  
**ÚTIL** (a 4 años)  
redactado y  
consensuado.

# VALORES

## PLAN ESTRATÉGICO

MISIÓN

Plan Anual Año 1º

Plan Anual Año 2º

Plan Anual Año 3º

Plan Anual Año 4º

VISIÓN

Gestión por Procesos




*Ejemplo de una de las páginas del Plan Estratégico de un  
Centro Universitario*

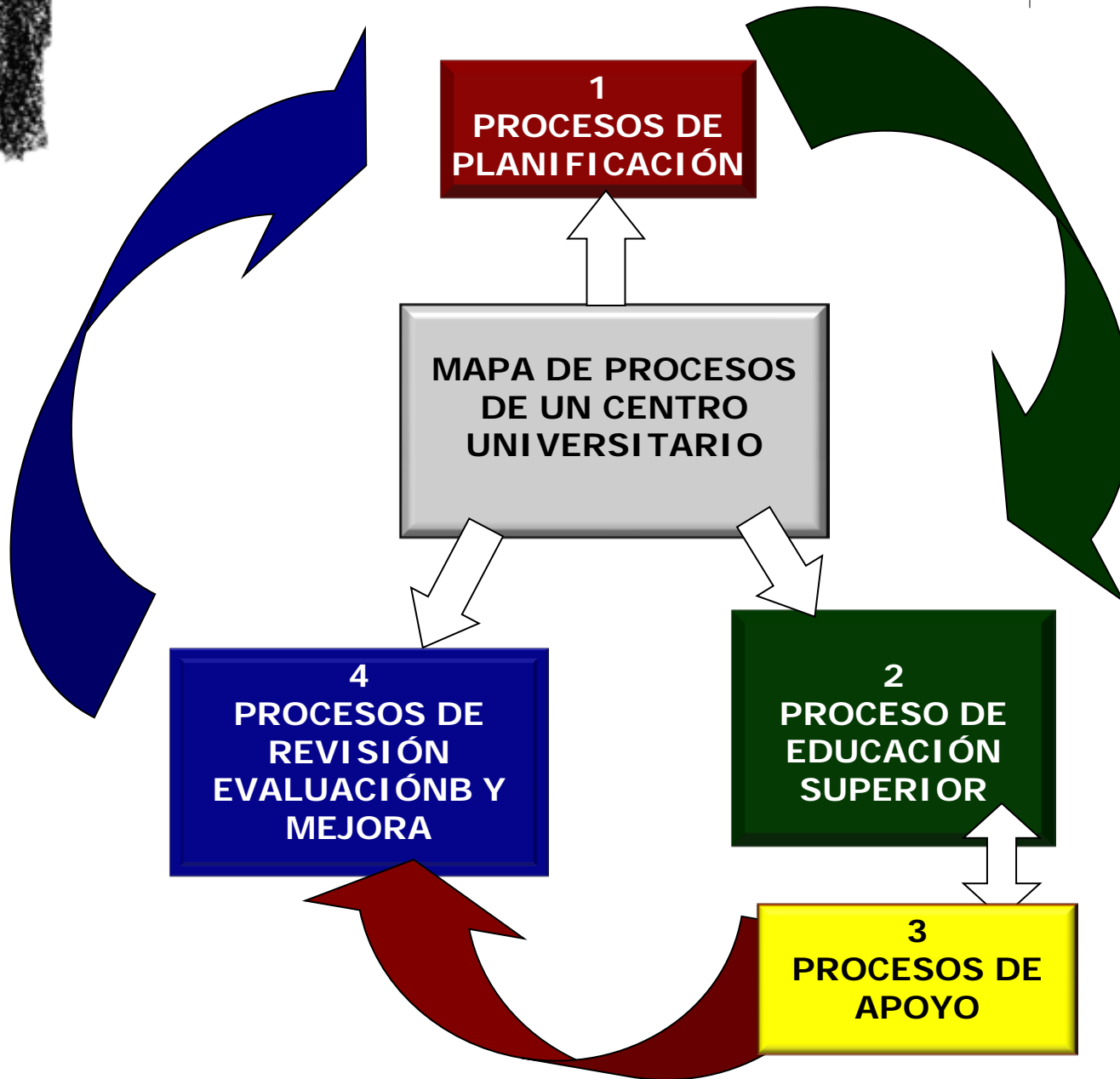
LINEAS ESTRATEGICAS	OBJETIVOS ESTRATEGICOS	ACCIONES ESTRATEGICAS	PERIODICIDAD				INDICADOR	OBJETIVOS de los INDICADORES				EFQM Criterios	RESPONSABLE				
			07/08	08/09	09/10	10/11		07/08	08/09	09/10	10/11						
<b>GESTIÓN INTERNA</b>												1,2,3,4,5,6,7 y 9					
Previsión O.E.: 2007/2008 <b>FCE</b>	<b>Identificar, medir y mejorar los Resultados del Centro</b>	2.1. Identificar los resultados clave del Centro		x			1.1 Planificación Estratégica	.- Resultados clave identificados				SI	9a y 9b				
		2.2. Medir y comparar todos los resultados de la Tabla de indicadores	x	x	x	x	1.1 Planificación Estratégica 8. Revisión y mejora	.- % de resultados clave medidos y comparados				↑	↑	↑	↑	2c	Vicedecano/a de Calidad
Previsión O.E.: 2009/2010	<b>Mejorar la gestión interna y lograr que sea reconocida externamente.</b>	2.4. Realizar la Planificación Estratégica para el periodo n/n+4	x			1.1 Planificación Estratégica	.- Plan estratégico redactado al 100%				SI	1e	Equipo de Dirección				
							.- Misión, Visión y valores del centro definidos				SI	1a					
							.- Diploma de compromiso				SI	1d					
		2.10. Afianzar la pertenencia y la colaboración con la Cátedra de Calidad	x	x	x	x	1.3 Política de alianzas interna y externa	.- Participación en acciones de la Cátedra de Calidad				SI	SI	SI	SI	4a	Decana
		2.11. Adecuar la Gestión Económica a la Planificación Estratégica	x	x	x	x	1.1 Planificación Estratégica 4.2 Gestión Económica	.- % de acciones ejecutadas contenidas en el informe de gestión				>70%	>80%	>90%	100%	4b	Administrador/a







Se realice una  
gestión  
**ORDINARIA**  
basada en  
**procesos.**



# AUDIT

## CICLO DE MEJORA CONTINUA DE LA FORMACIÓN UNIVERSITARIA



# AUDIT

- Directrices para la Gestión de un Centro Universitario

Grupos de interés	Ejemplo de aspectos a considerar en los sistemas de Garantía interna
Estudiantes	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral...
Universidad (gestores, profesorado y personal de apoyo)	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de apoyo, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información...
Empleadores	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados ...
Administraciones Públicas	Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, costes ...
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral...



# SGIC de un Centro

Directrices para la Gestión de un  
Centro Universitario

Contexto  
institucional

Necesidades  
de los Grupos  
de interés:

Satisfacción de  
necesidades  
de los Grupos  
de interés:

Requerimientos  
legales de las  
administraciones  
públicas

Cumplimiento  
de los requisitos legales

- 0. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD**
- 1. DISEÑO DE LA OFERTA EDUCATIVA**
- 2. DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA Y ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE**
- 3. GESTIÓN DEL PDI Y DEL PAS**
- 4. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS**
- 5. RESULTADOS**
- 6. INFORMACIÓN PÚBLICA**

Organización, estructura  
y recursos

# El Proceso de Planificación

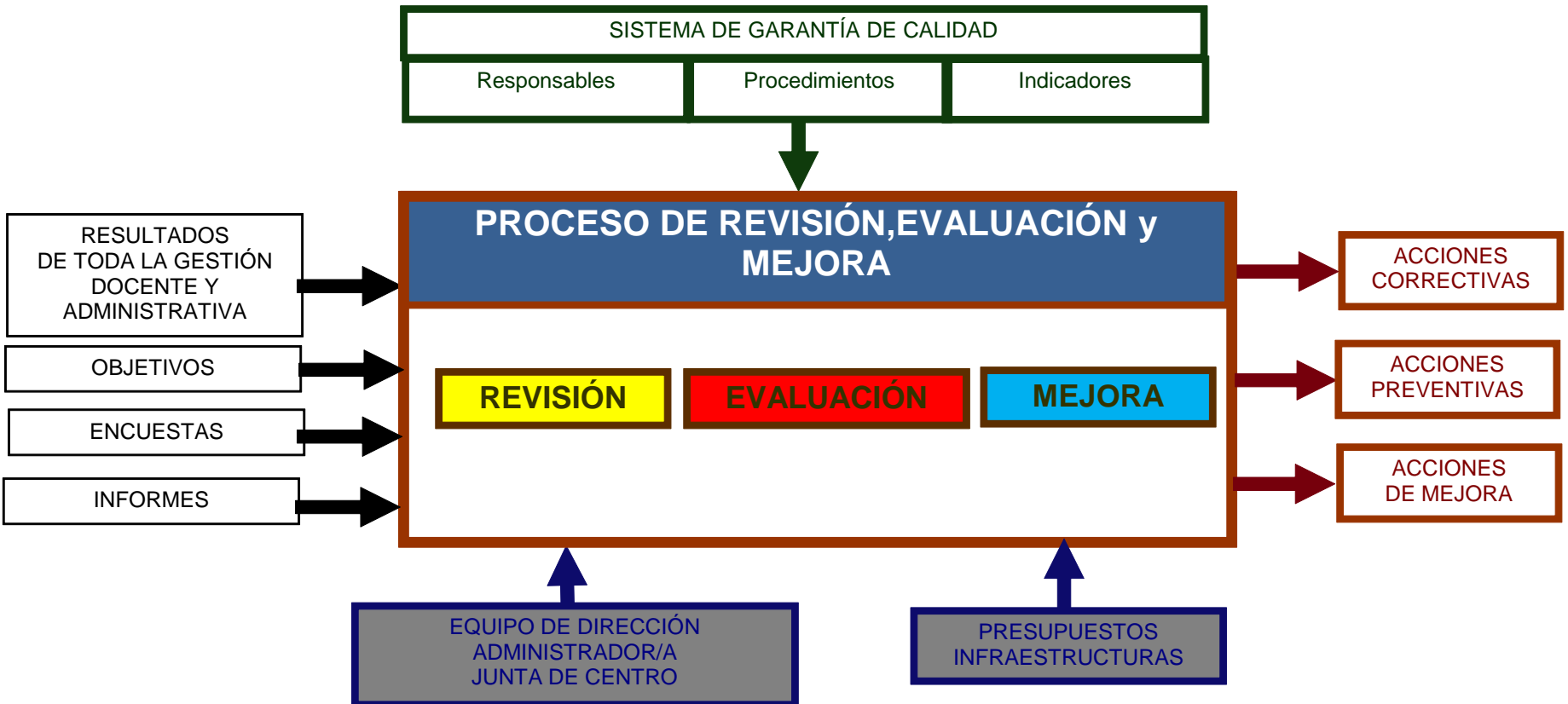


# El Proceso de Educación Superior

## Eje 5




# El Proceso de Revisión





# De los **PROCESOS** a los **PROCEDIMIENTOS**

 <p>Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea</p>	<b>Procedimientos asociados al Proceso de Planificación</b>	<b>REVISIÓN: 00</b>
	<b>4.7.1.- Procedimiento de Gestión de la Documentación de los Procesos</b>	Fecha: 03/09/2007
		Hoja 35 de 94

## Índice

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. NORMATIVA APLICABLE
4. PROPIETARIOS
5. RESPONSABILIDADES
6. REALIZACIÓN
7. REGISTRO Y ARCHIVO
8. INDICADORES
9. ANEXOS

REVISIÓN Y AJUSTE			
REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REDACCIÓN





Se **MIDA** todos  
los aspectos  
ligados a la vida  
universitaria del  
Centro y **se**  
**compare** con los  
demás.

**PROCESOS DE PLANIFICACION**

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

**PROCESO DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

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

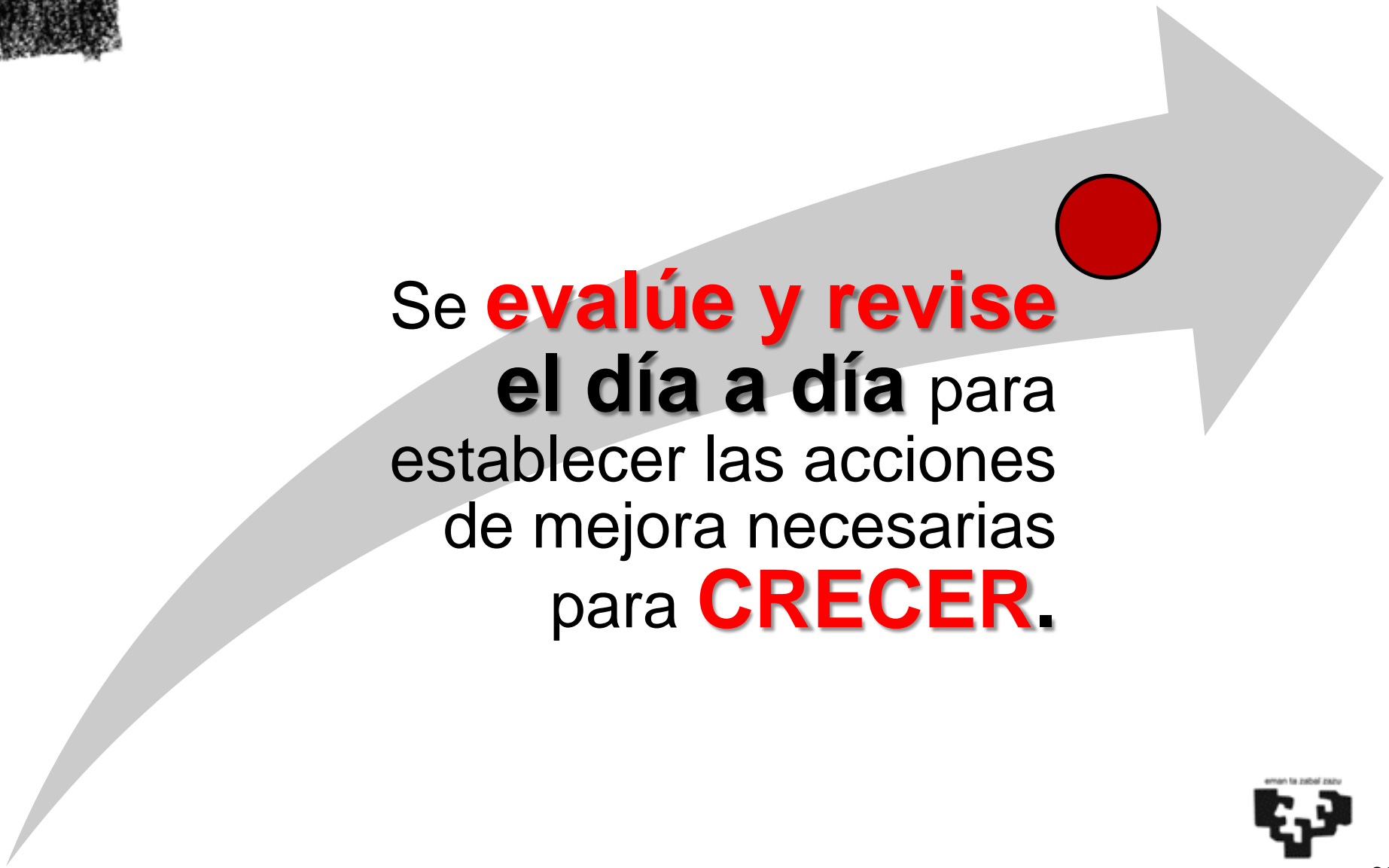
**PROCESOS DE APOYO**

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

**PROCESO DE REVISIÓN EVALUACIÓN Y MEJORA**

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





Se **evalúe y revise**  
**el día a día** para  
establecer las acciones  
de mejora necesarias  
para **CRECER.**

# 1º

## Realizar la EVALUACIÓN INTERNA de TODOS los procesos diseñados en el Mapa de Procesos.

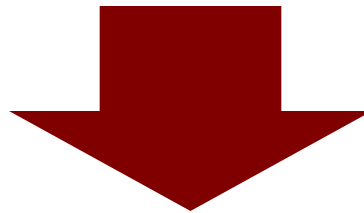
Esta tarea lleva consigo **la REVISIÓN DE TODOS LOS RESULTADOS** de los indicadores y su comparación con los objetivos establecidos.

Del análisis de estos resultados **LOS RESPONSABLES DE CADA SUBPROCESO Y 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 para  
realizar la Revisión de todo el  
Sistema de Gestión del Centro



Documento CLAVE y FUNDAMENTAL:  
El **ACTA** de la  
Revisión del Sistema de Gestión por parte de la Dirección

**AUTOEVALUACIÓN EFQM**



# 3º

## PLAN DE SEGUIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS Y DE MEJORA

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA OBJETIVO

# 4º

Planteamiento a la Junta de Centro de las razones por las que debemos implantar nuevas acciones en el próximo curso y **ratificación por la Junta** de las mismas.

*¡¡**TODOS** estos  
cambios los  
realizan sólo  
PERSONAS...  
nuestro PDI y  
nuestro PAS!!*





eman la zabal zazu



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea