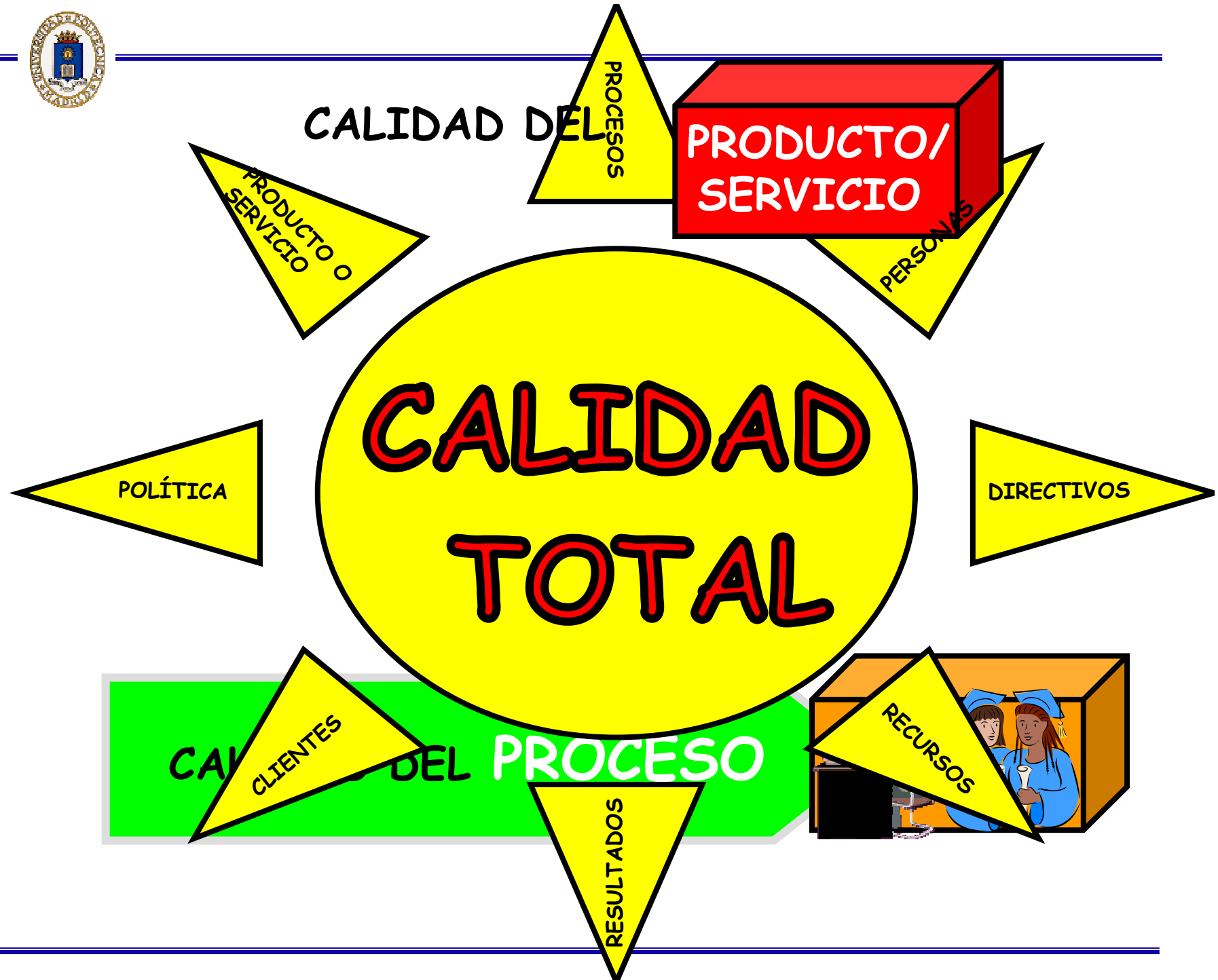




CALIDAD EN LOS CENTROS UNIVERSITARIOS

Facultad de Informática, Febrero de 2006



CALIDAD DEL PROCESO

PRODUCTO/
SERVICIO

PROCESOS

PRODUCTO O
SERVICIO

PERSONAS

**CALIDAD
TOTAL**

POLÍTICA

DIRECTIVOS

CALIDAD DEL PROCESO

CLIENTES

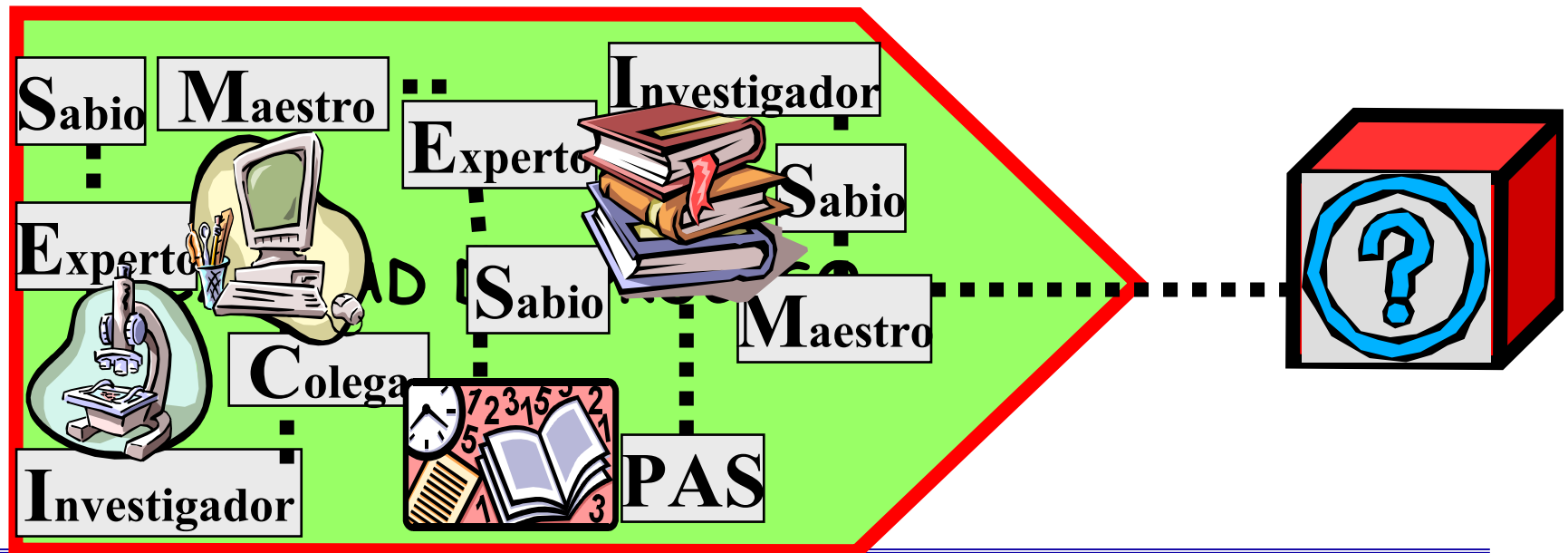
RECURSOS

RESULTADOS



Qué CALIDAD es la que tradicionalmente ha preocupado a la universidad?

La de la transmisión del conocimiento por medio del profesor





...y qué es la CALIDAD?

Pista 1. UN SISTEMA DE CALIDAD

Pista 2. UNOS PRINCIPIOS DE CALIDAD

Pista 3. UN MODELO DE CALIDAD

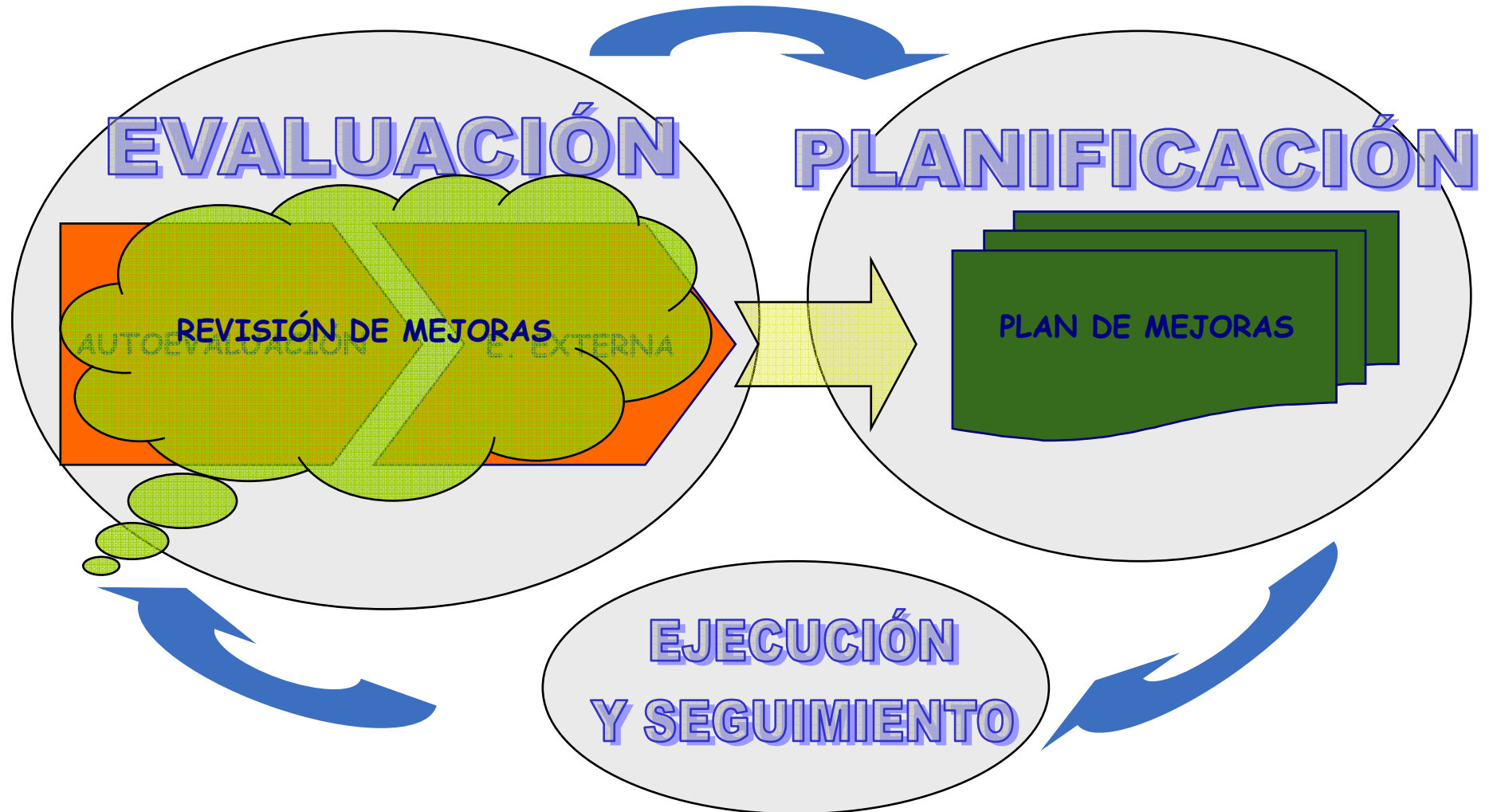


Pista 1. UN SISTEMA DE CALIDAD





Enfoque de Calidad





Pista 2. UNOS PRINCIPIOS DE CALIDAD

1. **ORIENTACIÓN clara hacia los clientes:** estudiantes, empleadores, empresas, sociedad, administración...
 2. **MEJORA CONTINUA:** revisiones periódicas de todo
 3. **LIDERAZGO** y ejemplo de los directivos
 4. Organización por **PROCESOS** ,que se analizan y se mejoran
 5. **INFORMACIÓN** para la toma de decisiones
 6. **COMUNICACIÓN** en todos los sentidos
(comunicación = poner en común)
 7. **COMPARACIÓN** con organizaciones de referencia
 8. Trabajo en **EQUIPO**
 9. **RECONOCIMIENTO** claro del esfuerzo de las personas
 10. **PARTICIPACIÓN** de las personas
-



Pista 3. UN MODELO DE CALIDAD

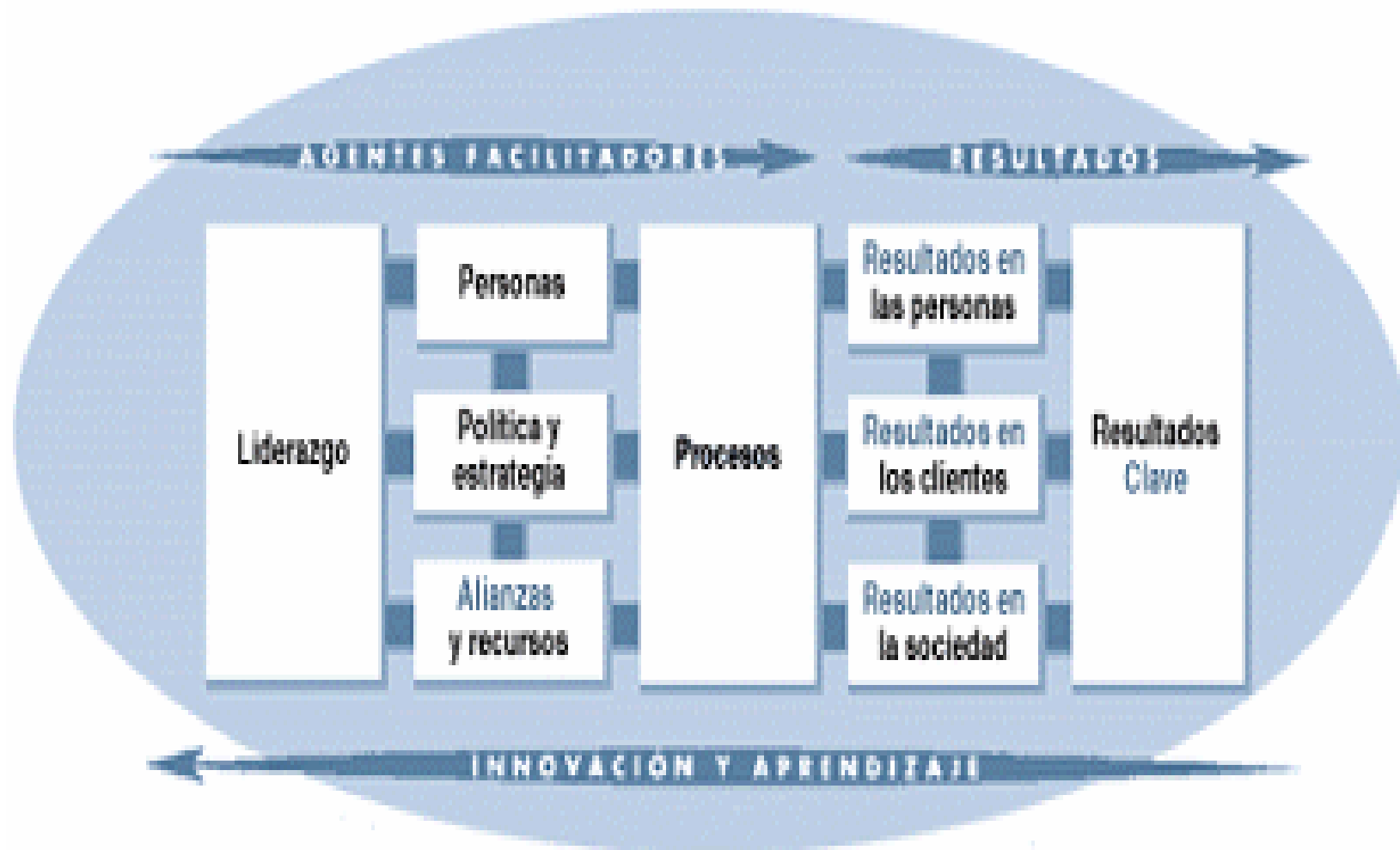
- **Los Modelos de Calidad identifican los elementos clave de toda organización y ofrecen mecanismos de evaluación para la mejora**

Modelos de CALIDAD

- Modelo japonés Premio Deming. 1951
 - Modelo norteamericano Premio Malcolm Baldrige. 1987
 - Modelo Europeo Premio Europeo. 1991
 - Modelo Iberoamericano Premio Iberoamericano. 1999
- Otros modelos (Australia, Sudáfrica...) Premios nacionales

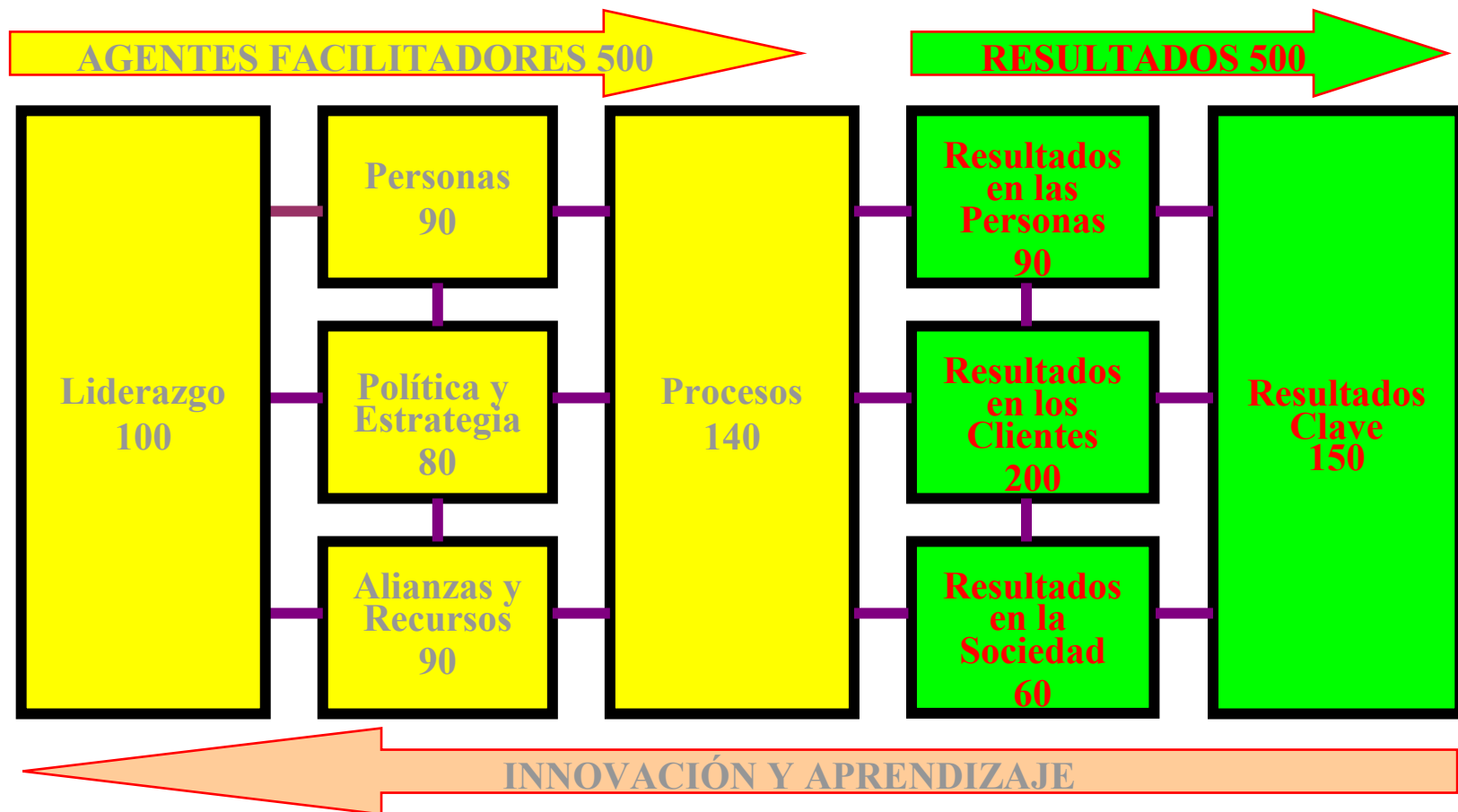


Modelo Europeo de la EFQM



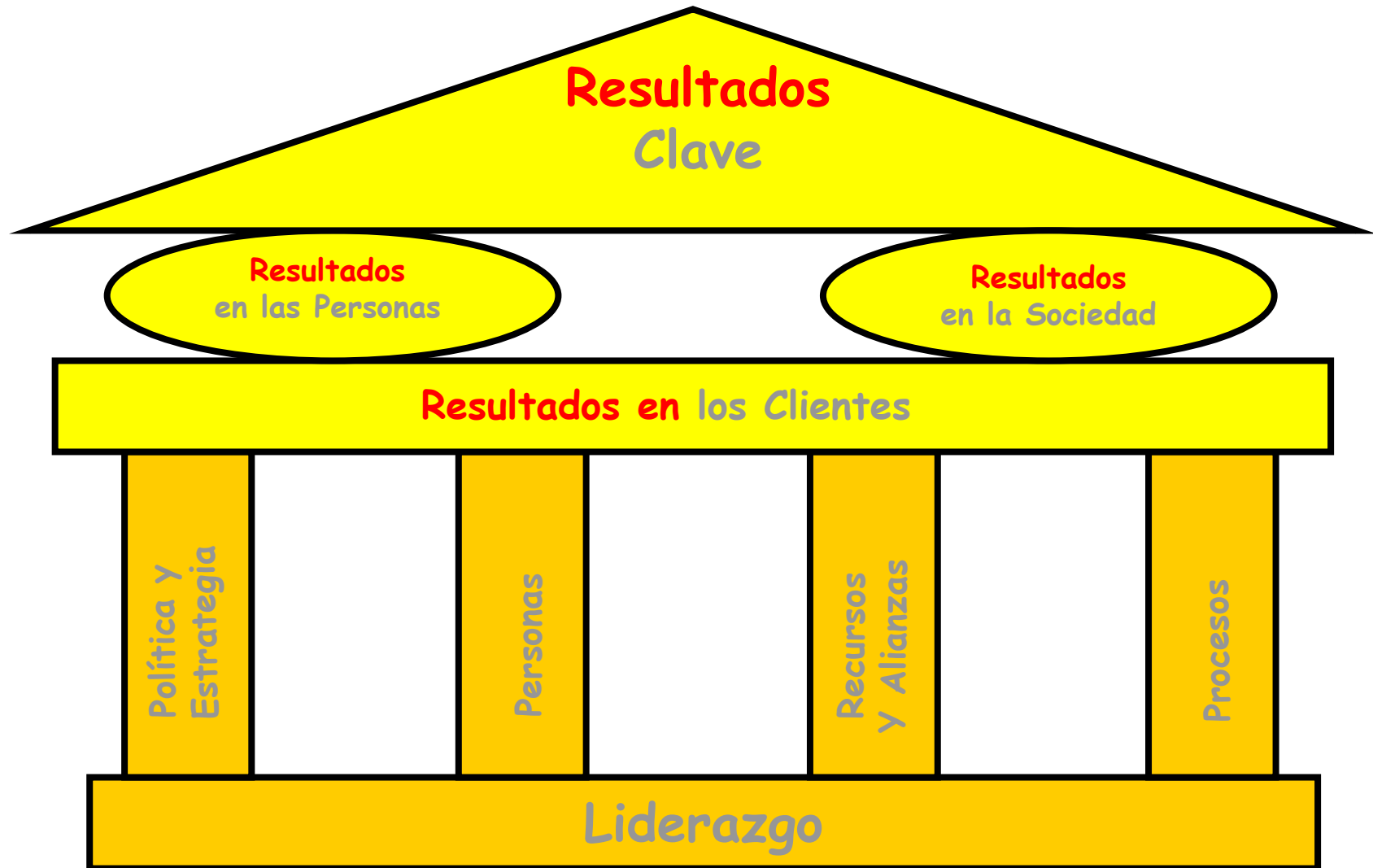


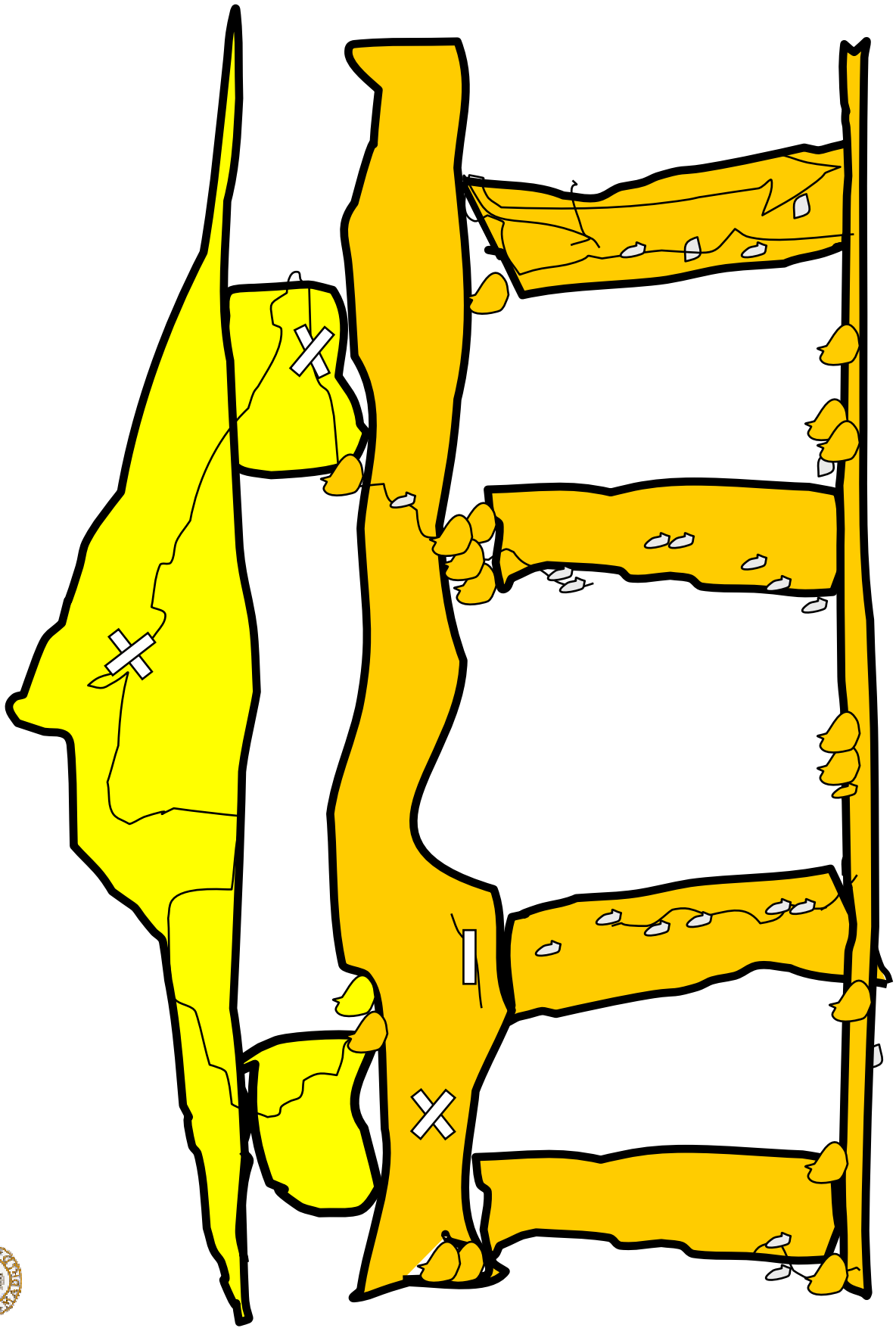
Modelo Europeo de la EFQM





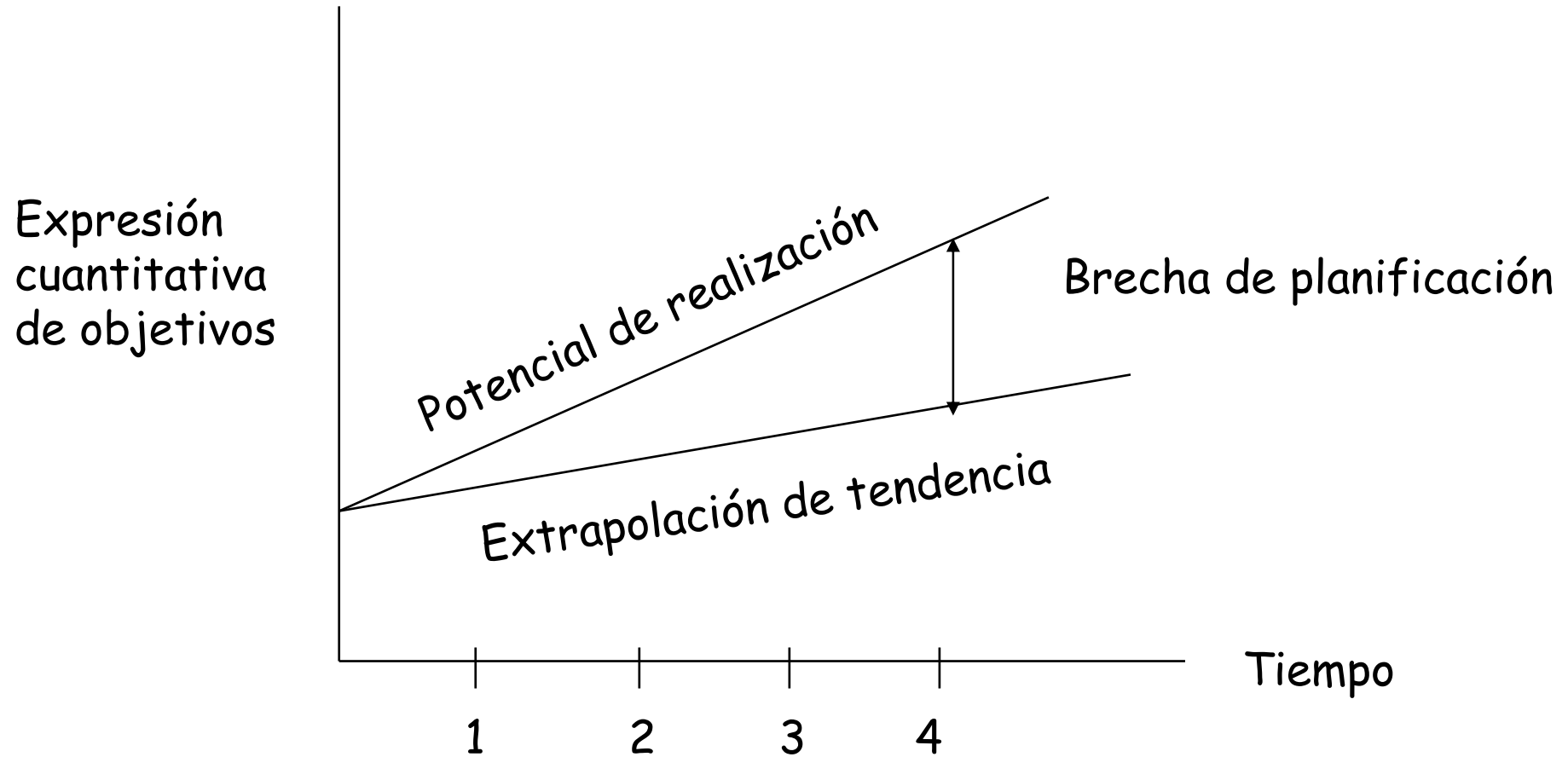
Modelo Europeo de la EFQM







“La Brecha de Planificación”





Modelos Criterios	JAPONÉS	AMERICANO	EUROPEO	IBEROAMERICANO
CLIENTES	250	250	200	230
Personas	120	140	180	230
Resultados	200	200	150	110
Liderazgo	150	90	100	140
Procesos	120	140	140	—
Política y Estrategia	80	55	80	100
Información	80	75	Recursos- Alianzas 90	Recursos y Asociados 100
			Impacto Social 60	Resultados Sociedad 90



Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión

5 Abril 1999-2

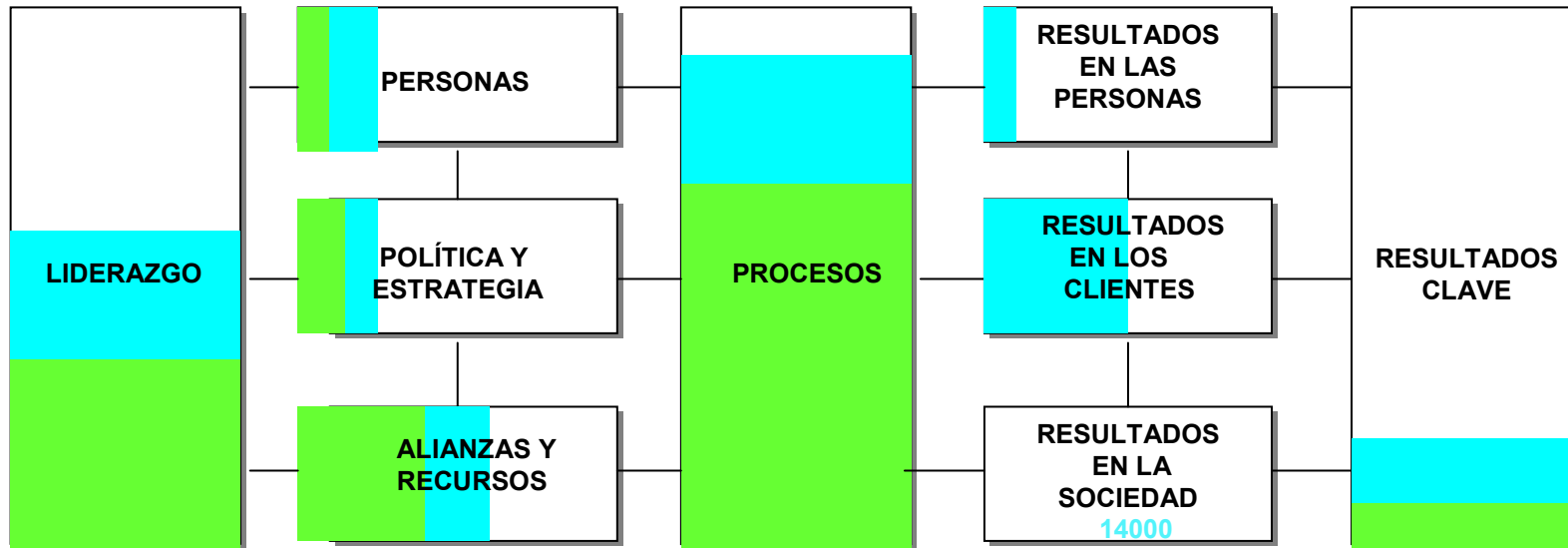
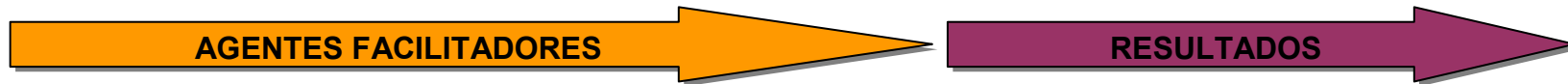


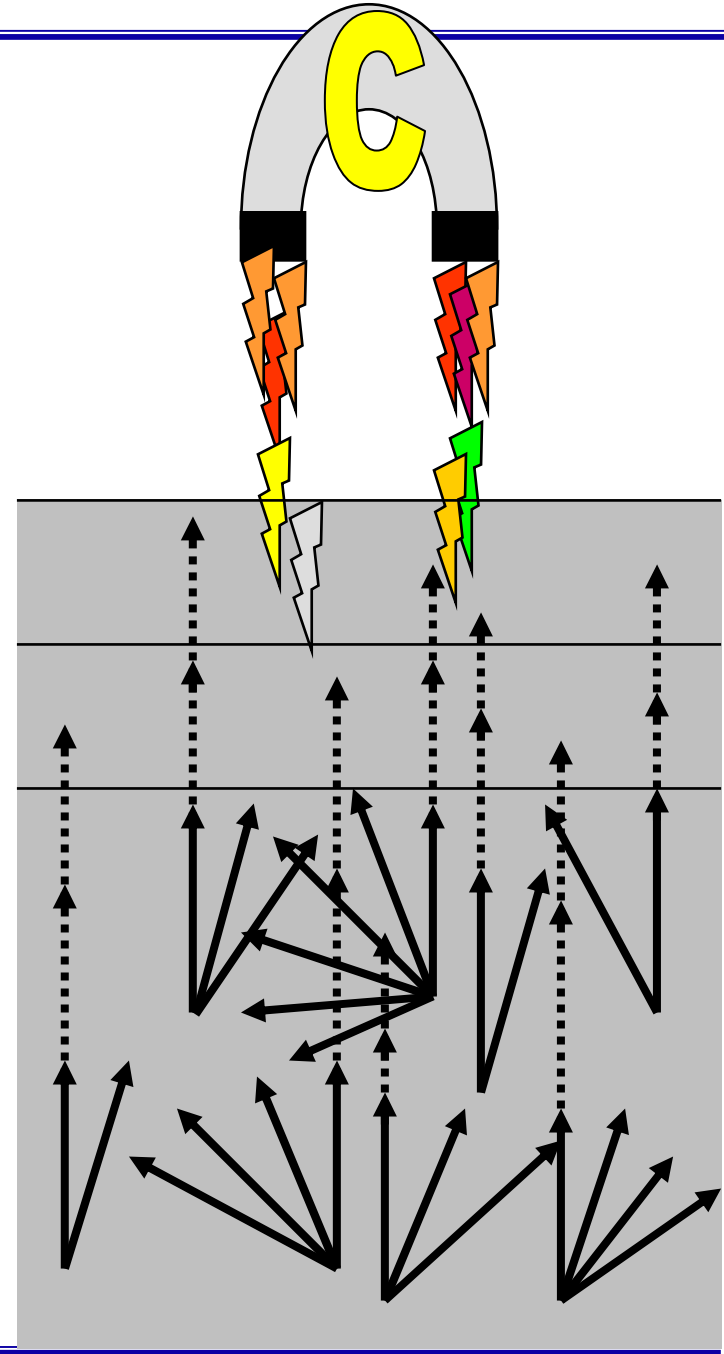
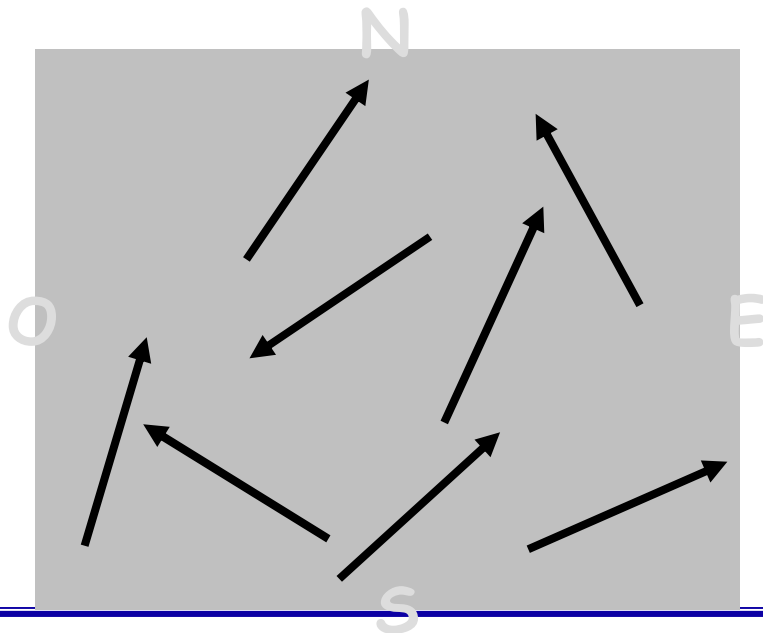


EFQM vs. ISO 9000

1994 2000

250 350

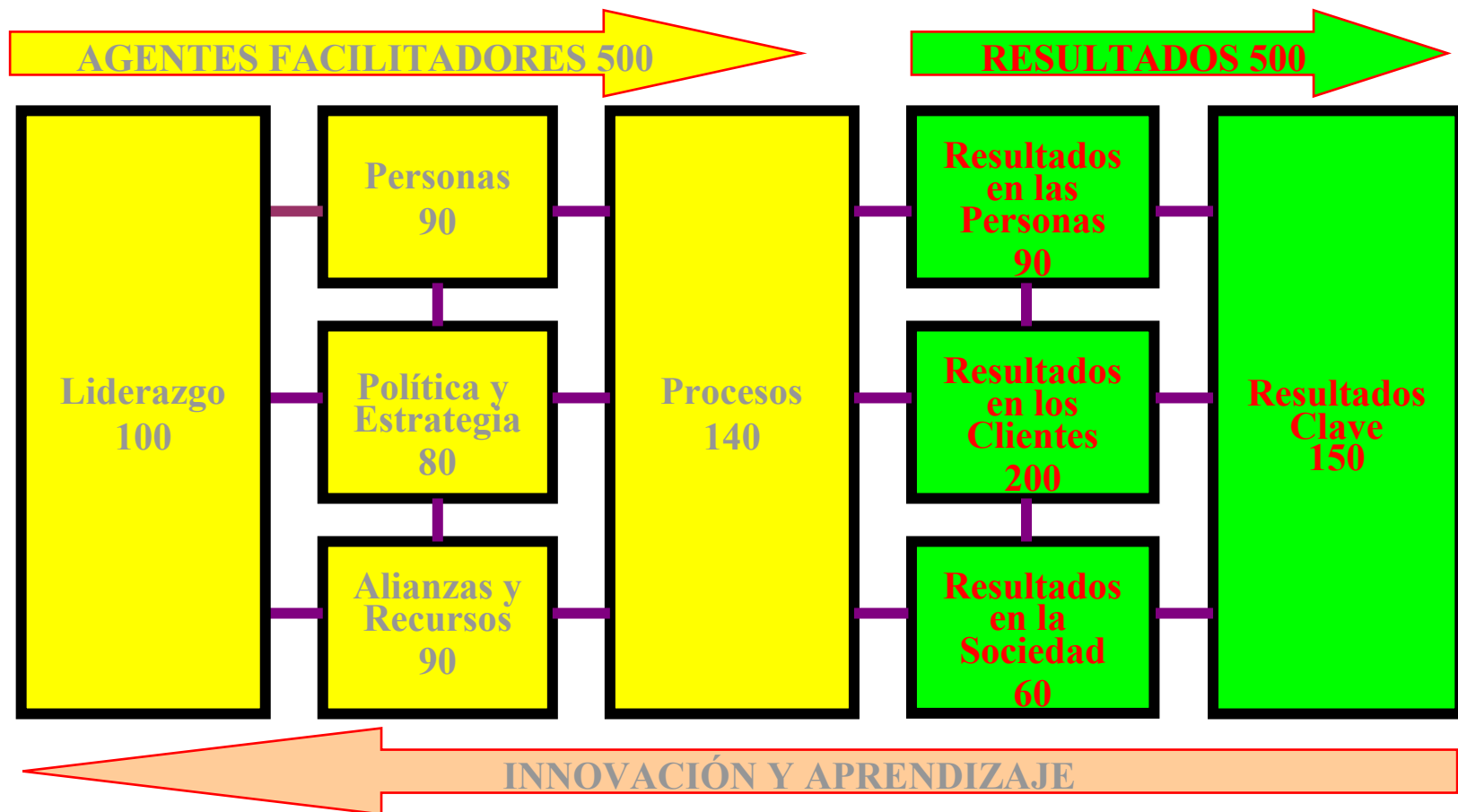








Modelo Europeo de la EFQM





1. POLÍTICA Y ESTRATEGIA

**El Centro sabe a dónde va y tiene claro qué es lo
debe hacer para llegar**

- ¿Hay una política y una estrategia bien definidas en el Centro?
- ¿Está esta la estrategia conectada con la de la Universidad?
- La política y estrategia, ¿se despliega a nivel de todas las titulaciones existentes en el Centro?
- ¿Están basadas en las necesidades presentes y futuras?
- ¿Se ha utilizado la información necesaria para fijarlas?
- ¿Se desarrolla a través de planes operativos a todas y cada una de las unidades implicadas? (departamentos, servicios de gestión, etc.)
- ¿Se comunican, para conseguir implicar a todas las personas?
- ¿Se avalúan y se revisan periódicamente y de forma sistemática?



2. PERSONAS

El Centro puede contar con las personas que trabajan en él para conseguir lo que se propone

- ¿Se planifica la política de recursos humanos de acuerdo a la política y la estrategia del Centro?
- ¿Hay planes de formación y desarrollo de las personas?
- ¿Se les retribuye debidamente por su trabajo?
- ¿Se les reconocen los esfuerzos?
- ¿Se fomenta la participación, cada uno a su nivel?
- ¿Se organiza el trabajo para la eficacia y la eficiencia?



3. RECURSOS Y ALIANZAS

El Centro utiliza de forma óptima todos sus recursos y sus posibilidades de establecer alianzas internas y externas

- Los recursos económico-financieros, ¿se aplican de acuerdo a la política y estrategia del Centro?
- ¿Hay acceso a la información necesaria para cada puesto de trabajo?
- ¿Se optimiza la utilización de inmuebles, equipos y todo tipo de material?
- La actual asignación presupuestaria descentralizada, ¿facilita, permite o dificulta, la optimización de recursos?
- ¿Se incorporan decididamente las nuevas tecnologías?
- ¿Se alienta la innovación?
- ¿Se desarrolla debidamente el capital intelectual?
- ¿Existen relaciones con centros de la UPM y de otras universidades, empresas, instituciones...?
- ¿Están establecidas estas relaciones a través de convenios u otras fórmulas permanentes de relación?



4. LIDERAZGO

Se nota que el Equipo Directivo del Centro está notablemente implicado en el reto de la Calidad, entendida como mejora continua

- ¿Los directivos del Centro ¿ se comprometen personalmente?
- ¿Participan en la planificación y la mejora?
- ¿Reconocen los esfuerzos de las personas?
- ¿Tienen contacto directo con estudiantes, empresas, departamentos, profesorado, unidades y servicios?
- ¿Adaptan la estructura organizativa a la política, la estrategia y los valores del Servicio?
- ¿Se preocupan porque los procesos se revisen y se mejoren?



5. PROCESOS

El Centro tiene estructurada su actividad y sus procesos con el fin de satisfacer a sus clientes

- El programa formativo, ¿tiene definidos sus objetivos ?
- El plan de estudios, ¿es coherente con los objetivos del programa formativo y con los perfiles de ingreso y egreso?
- La revisión y actualización de contenidos ¿se realiza de manera regulada y sistemática?
- Los métodos y las técnicas utilizados en el proceso de enseñanza-aprendizaje, ¿permiten la consecución de los objetivos del programa formativo?
- ¿Existe un compromiso claro de **mejora continua** de los procesos de **docencia, investigación y gestión**?
- ¿El Centro **controla** el grado de aplicación de las normas establecidas y tiene un método para valorar si son coherentes con los objetivos a los que responden?
- ¿Los **datos** sobre los resultados se utilizan para mejorar el sistema buscando soluciones a las causas de los problemas, en lugar de aplicar sólo soluciones puntuales?



6. RESULTADOS EN LAS PERSONAS

7. RESULTADOS EN LOS CLIENTES

8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD

El Centro conoce bien las opiniones de las personas que trabajan en él, de sus clientes y de la sociedad que le rodea

- ¿Se hacen mediciones periódicas de las **opiniones** de los distintos tipos de clientes del Centro, de las personas que trabajan en él y de la sociedad en general, con encuestas, entrevistas, reuniones, sistema de quejas y sugerencias, etc?
 - ¿Se conocen las tendencias en los resultados de estas opiniones?
 - ¿Se pueden comparar con los de otras organizaciones?
 - ¿Existe un sistema de **indicadores** que ayude a controlar, comprender, prevenir y mejorar la percepción de los clientes, de las personas y de la sociedad en general?
 - ¿Se conocen las tendencias en los resultados de estos indicadores?
 - ¿Se pueden comparar con los de otras organizaciones?
-



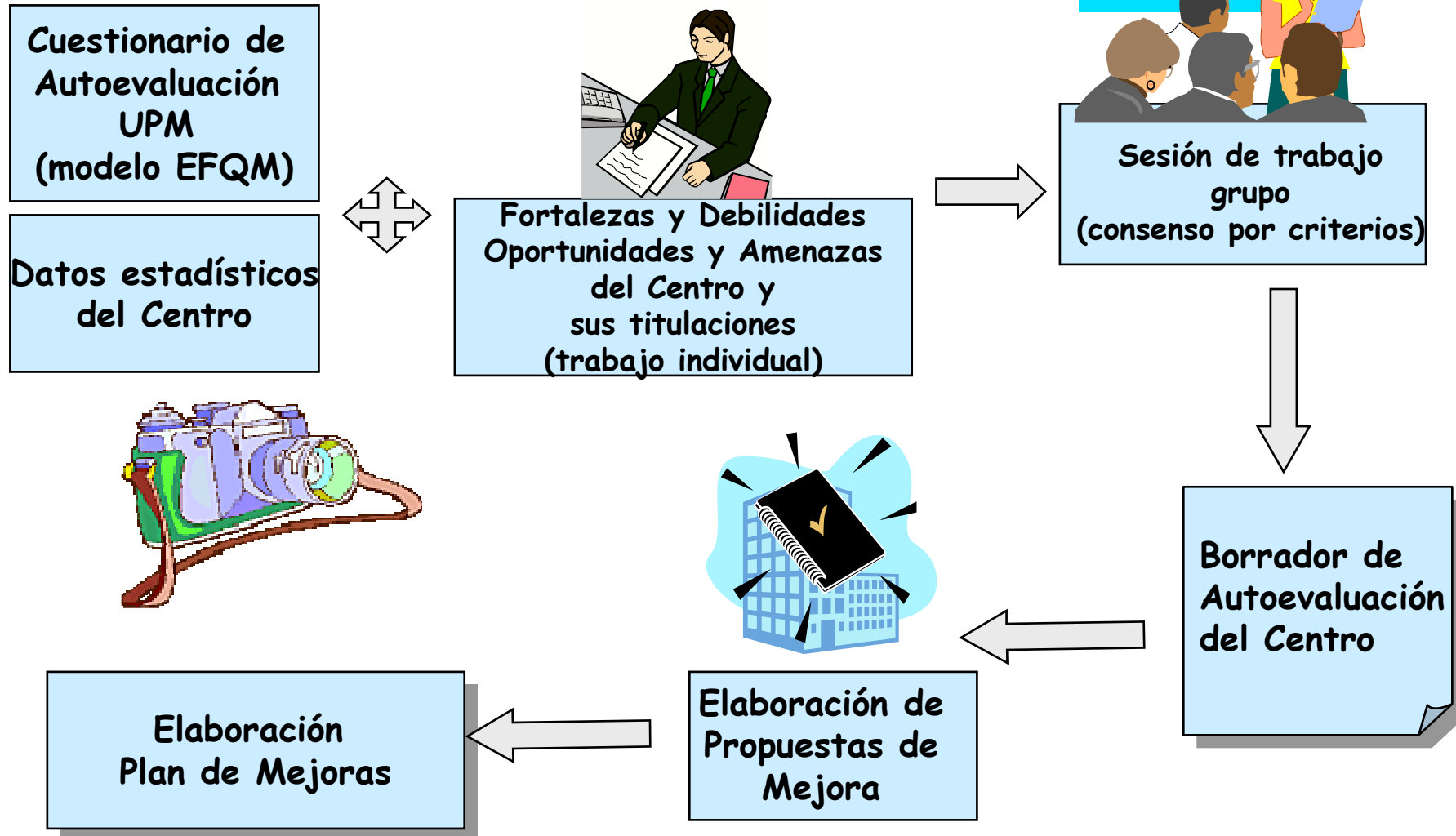
9. RESULTADOS CLAVE

El Centro consigue los resultados que se ha propuesto y éstos van mejorando continuamente

- ¿Se han establecido sistemas de **indicadores** para el seguimiento de los resultados obtenidos de los procesos clave y de soporte?
- ¿Se han segmentado estos indicadores teniendo en cuenta la estructura organizativa del Centro?
- ¿Son buenos los resultados a nivel global de Centro y en cada una de las titulaciones y unidades que lo componen?
- ¿Muestran estos indicadores tendencia positiva a lo largo del tiempo?
- ¿Existe un **sistema de indicadores** de carácter económico y operativo para controlar, comprender, prevenir y mejorar la percepción de todas las partes implicadas en el proyecto del Centro?
- ¿Se pueden comparar con los de otras organizaciones?



Metodología de trabajo de Autoevaluación





MUCHAS GRACIAS POR VUESTRA ATENCIÓN...

*Carmen García de Elías
Jefe del Área de Planificación
Evaluación
Universidad Politécnica de Madrid
Tlfno: 91 336 59 81
Fax: 91 336 62 12
carmen.garcia.elias@upm.es*
