

**JORNADA TÉCNICA SOBRE CALIDAD EN
LA FORMACIÓN**
**Sistemas de Gestión de la Calidad en la
Universidad: Evaluación, Certificación,
Acreditación**

Experiencia práctica (Universidad Católica San Antonio).

IX SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD. Viernes 14 de noviembre de 2003

- 1- **INTRODUCCIÓN.**
- 2- **EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.**
- 3- **NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UCAM.**
- 4- **FUTURO INMEDIATO.**
- 5- **DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD DESDE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD.**
- 6- **FORMACIÓN IMPARTIDA RELATIVA A GESTIÓN DE LA CALIDAD .**

IX SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD. Viernes 14 de noviembre de 2003

- 1- INTRODUCCIÓN.
- 2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.
- 3- NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UCAM.
- 4- FUTURO INMEDIATO.
- 5- DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD DESDE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD.
- 6- FORMACIÓN IMPARTIDA RELATIVA A GESTIÓN DE LA CALIDAD.

1- INTRODUCCIÓN.



IX SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD. Viernes 14 de noviembre de 2003

- 1- INTRODUCCIÓN.
- 2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.
- 3- NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UCAM.
- 4- FUTURO INMEDIATO.
- 5- DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD DESDE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD.
- 6- FORMACIÓN IMPARTIDA RELATIVA A GESTIÓN DE LA CALIDAD.

2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.

SEGÚN LA NORMA UNE-EN ISO 9001:1994.

Fases de la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad en la UCAM (1997-1998):

- Prediagnóstico (contacto con la universidad).
- Sensibilización y formación (de los responsables de titulaciones y servicios)
- Diagnóstico y plan de acción (desviaciones a la Norma).
- Formalización (elaboración de la documentación del sistema). Ver páginas [5](#), [6](#), [7](#) y [8](#) del libretto.
- Implantación (funcionamiento según el SGC y auditorías internas).

IX SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD. Viernes 14 de noviembre de 2003

- 1- INTRODUCCIÓN.
- 2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.
- 3- NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UCAM.
- 4- FUTURO INMEDIATO.
- 5- DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD DESDE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD.
- 6- FORMACIÓN IMPARTIDA RELATIVA A GESTIÓN DE LA CALIDAD.



2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.

SEGÚN LA NORMA UNE-EN ISO 9001:1994.

Observaciones a un año vista (1999):

- Insuficiente
- Incompleta e
- Sistema de G
- Burocratiza
- Sensación de “trabajo doble” (hagamos el trabajo y después “lo de calidad”).
- Resultados de las auditorías internas (hacer lo urgente primero).
- El CCU adopta el Modelo de Gestión EFQM (servicios universitarios).

**SISTEMA DE GESTIÓN
FROM OUTSIDE
“DESDE FUERA”**

IX SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD. Viernes 14 de noviembre de 2003

- 1- INTRODUCCIÓN.
- 2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.
- 3- NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UCAM.
- 4- FUTURO INMEDIATO.
- 5- DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD DESDE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD.
- 6- FORMACIÓN IMPARTIDA RELATIVA A GESTIÓN DE LA CALIDAD.



2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.

EL CAMBIO

Año 2000 ¿de dónde partimos?

- Las observaciones de la diapositiva anterior.
- Procedimientos integrados (los de apoyo). Ver página [6](#), [7](#) y [8](#).
- La UCAM se integra en las principales asociaciones de gestión de la calidad (Asociación Española para la Calidad y Club Gestión de Calidad). Ver página [11](#) del libretto.
- Formación en calidad de los miembros de la sección de calidad (AEC, CGC, CROEM, UCAM, CCU, SGS, otras universidades).

IX SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD. Viernes 14 de noviembre de 2003

- 1- INTRODUCCIÓN.
- 2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.
- 3- NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UCAM.
- 4- FUTURO INMEDIATO.
- 5- DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD DESDE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD.
- 6- FORMACIÓN IMPARTIDA RELATIVA A GESTIÓN DE LA CALIDAD.



2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.

SEGÚN LAS DIRECTRICES DEL CCU

Comienza el II PNCU en la UCAM (2001):

- **Curso 2001-2002: Inicio de evaluaciones piloto (servicios y titulaciones) y programación del proceso de evaluación institucional –sexenio 2001-2006-. Ver páginas [12](#) y [13](#) del libretto.**
- **Formación en calidad de todos los miembros de comunidad universitaria. Ver página [20](#) del libretto.**
- **El Plan Institucional de Calidad y excelencia de la UCAM (PICE). Ver página [14](#) del libretto.**

IX SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD. Viernes 14 de noviembre de 2003

- 1- INTRODUCCIÓN.
- 2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.
- 3- NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UCAM.
- 4- FUTURO INMEDIATO.
- 5- DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD DESDE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD.
- 6- FORMACIÓN IMPARTIDA RELATIVA A GESTIÓN DE LA CALIDAD.



2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.

SEGÚN LAS DIRECTRICES DEL CCU

Observaciones a un año vista (2002):

- Suena “lo de
- Lo hacen otr
- Casi todo no
- Sistema de C universitarios.
- La burocracia es la necesaria.
- Nos ayuda.
- Resultados muy positivos en las puestas en común.

**SISTEMA DE GESTIÓN
FROM WITHIN
“DESDE DENTRO”**

IX SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD. Viernes 14 de noviembre de 2003

EXPERIENCIA PRÁCTICA (UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO).

- 1- INTRODUCCIÓN.
- 2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.
- 3- NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UCAM.
- 4- FUTURO INMEDIATO.
- 5- DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD DESDE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD.
- 6- FORMACIÓN IMPARTIDA RELATIVA A GESTIÓN DE LA CALIDAD.



2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.

IX SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD. Viernes 14 de noviembre de 2003

EXPERIENCIA PRÁCTICA (UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO).

- 1- INTRODUCCIÓN.
- 2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.
- 3- NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UCAM.
- 4- FUTURO INMEDIATO.
- 5- DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD DESDE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD.
- 6- FORMACIÓN IMPARTIDA RELATIVA A GESTIÓN DE LA CALIDAD.



3- NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.

PLAN INSTITUCIONAL DE CALIDAD Y EXCELENCIA DE LA UCAM
(ver página 21 del libreto)

QUÉ SOMOS Y HACIA
DÓNDE QUEREMOS IR

MISIÓN Y VISIÓN

PRESIDENCIA
UCAM

CÓMO Y QUIÉN
REALIZA EL PROCESO

LÍNEAS DE ACCIÓN

PDI Y PAS

EN QUÉ Y EN QUÉN NOS
APOYAMOS PARA
MEJORAR

MEDICIÓN
EVALUACIÓN Y
MEJORA CONTÍNUA

UCAM, CCU,
ANECA, ISO,
EFQM

A
P
D
C
A

IX SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD. Viernes 14 de noviembre de 2003

- 1- INTRODUCCIÓN.
- 2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.
- 3- NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UCAM.
- 4- FUTURO INMEDIATO.
- 5- DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD DESDE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD.
- 6- FORMACIÓN IMPARTIDA RELATIVA A GESTIÓN DE LA CALIDAD.



3- NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.

LO QUE YA HEMOS HECHO EN TITULACIONES Y SERVICIOS (2003).
Página 19 del libreto.

3 TITULACIONES

3 SERVICIOS

DIAGNÓSTICO

PLAN DE MEJORA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Plan estratégico: definición, secuenciación y temporalización de objetivos

IX SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD. Viernes 14 de noviembre de 2003

- 1- INTRODUCCIÓN.
- 2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.
- 3- NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UCAM.
- 4- FUTURO INMEDIATO.
- 5- DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD DESDE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD.
- 6- FORMACIÓN IMPARTIDA RELATIVA A GESTIÓN DE LA CALIDAD.



3- NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.

VALORACIÓN DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

VENTAJAS

Introducción del PAS y PDI en una cultura de calidad
Propuestas de mejora en base a la detección de debilidades
Independencia del servicio en la gestión de la calidad
Paso de organización reactiva a proactiva

INCONVENIENTES

Inmovilismo inicial (resistencia al cambio). Acentuado en titulaciones
Alta asignación de recursos
Reconocimiento insuficientes
Falta de indicadores

MEJORAS

Organización proactiva
Definición de objetivos
Manual de procedimientos (S)
Definición de indicadores (S)
Planes estratégicos
Satisfacción del usuario
Incremento del reconocimiento
Se asume la necesidad de la mejora continua.

IX SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD. Viernes 14 de noviembre de 2003

- 1- INTRODUCCIÓN.
- 2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.
- 3- NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UCAM.
- 4- FUTURO INMEDIATO.**
- 5- DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD DESDE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD.
- 6- FORMACIÓN IMPARTIDA RELATIVA A GESTIÓN DE LA CALIDAD.



4- FUTURO INMEDIATO .

LA RELACIÓN ANECA-UCAM. Ver página [39](#) del libreto.

Respecto del Plan de Evaluación Institucional	4 titulaciones en el bienio 2003-2005
Respecto de las Encuestas de Inserción Laboral	8 titulaciones
Respecto de la Evaluación del Profesorado	Plan Propio de Evaluación. Ver páginas 23, 24 y 29 del libreto.
Respecto de la Convergencia	4 titulaciones
Respecto de la certificación de servicios	Biblioteca y Títulos propios

IX SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD. Viernes 14 de noviembre de 2003

- 1- INTRODUCCIÓN.
- 2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.
- 3- NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UCAM.
- 4- FUTURO INMEDIATO.**
- 5- DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD DESDE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD.
- 6- FORMACIÓN IMPARTIDA RELATIVA A GESTIÓN DE LA CALIDAD.



4- FUTURO INMEDIATO .

LA ACCIÓN DE LA UCAM RESPECTO DE LOS PROGRAMAS DE LA ANECA. Ver páginas [40](#) y [41](#) del libreto.

Respecto del Plan de Evaluación Institucional	Todas sus titulaciones autoevaluadas en el 2004-2005
Respecto de las Encuestas de Inserción Laboral	Incluir las restantes titulaciones en el curso 2004-2005
Respecto de la Evaluación del Profesorado	Plan Propio de Evaluación
Respecto de la Convergencia	Inclusión en los grupos ya existentes y promoción de los restantes
Respecto de la certificación de servicios	Todos sus servicios evaluados en el 2005-2006

IX SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD. Viernes 14 de noviembre de 2003

EXPERIENCIA PRÁCTICA (UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO).

- 1- INTRODUCCIÓN.
- 2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.
- 3- NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UCAM.
- 4- FUTURO INMEDIATO.
- 5- DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD DESDE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD.
- 6- FORMACIÓN IMPARTIDA RELATIVA A GESTIÓN DE LA CALIDAD.



4- FUTURO INMEDIATO .

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD.



IX SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD. Viernes 14 de noviembre de 2003

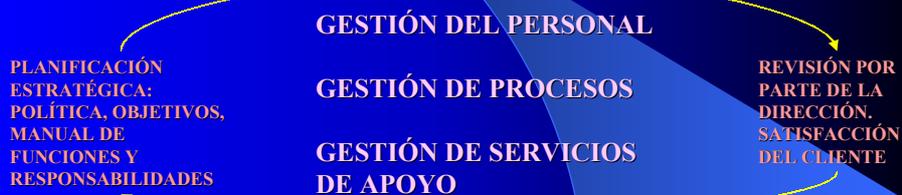
EXPERIENCIA PRÁCTICA (UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO).

- 1- INTRODUCCIÓN.
- 2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.
- 3- NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UCAM.
- 4- FUTURO INMEDIATO.
- 5- DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD DESDE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD.
- 6- FORMACIÓN IMPARTIDA RELATIVA A GESTIÓN DE LA CALIDAD.



4- FUTURO INMEDIATO .

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD. Ver página [42](#) del libreto.



IX SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD. Viernes 14 de noviembre de 2003

- 1- INTRODUCCIÓN.
- 2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.
- 3- NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UCAM.
- 4- FUTURO INMEDIATO.**
- 5- DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD DESDE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD.
- 6- FORMACIÓN IMPARTIDA RELATIVA A GESTIÓN DE LA CALIDAD.



4- FUTURO INMEDIATO .

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD. Ver página 42 del libretto.



- 1- INTRODUCCIÓN.
- 2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.
- 3- NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UCAM.
- 4- FUTURO INMEDIATO.**
- 5- DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD DESDE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD.
- 6- FORMACIÓN IMPARTIDA RELATIVA A GESTIÓN DE LA CALIDAD.



4- FUTURO INMEDIATO .

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD. Ver páginas 41 y 42 del libretto.

CERTIFICACIÓN DE LA SECCIÓN DE CALIDAD SEGÚN LA NORMA UNE EN ISO 9001: 2000.

Auditoría interna	CIC	Enero 2004
Preauditoría de certificación	BVQi	Febrero 2004
Certificación	BVQi	Abril 2004

- 1- INTRODUCCIÓN.
- 2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.
- 3- NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UCAM.
- 4- FUTURO INMEDIATO.
- 5- DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD DESDE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD.
- 6- FORMACIÓN IMPARTIDA RELATIVA A GESTIÓN DE LA CALIDAD.

5- DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD DESDE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD. Ver folio 31 del libreto.



IX SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD. Viernes 14 de noviembre de 2003

- 1- INTRODUCCIÓN.
- 2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.
- 3- NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UCAM.
- 4- FUTURO INMEDIATO.
- 5- DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD DESDE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD.
- 6- FORMACIÓN IMPARTIDA RELATIVA A GESTIÓN DE LA CALIDAD.

6- FORMACIÓN IMPARTIDA RELATIVA A GESTIÓN DE LA CALIDAD .

EN TITULACIONES OFICIALES (ASIGNATURAS Y CRÉDITOS)

	TRONCALES	OBLIGATORIAS UNIVERSIDAD	OBLIGATORIAS	OPTATIVAS
AT	3/26*		1/6	2/12*
FTIS		1/9*		1/6*
OP				1/6*
TURISMO		1/4'5		3/18*
ENFERMERÍA				1/4'5*
NUTRICIÓN				1/4'5
LADE				2/12*

IX SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD. Viernes 14 de noviembre de 2003

EXPERIENCIA PRÁCTICA (UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO).

- 1- INTRODUCCIÓN.
- 2- EXPERIENCIAS EN LA IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UCAM.
- 3- NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LA UCAM.
- 4- FUTURO INMEDIATO.
- 5- DIFUSIÓN DE LA CULTURA DE CALIDAD DESDE LA DIRECCIÓN DE CALIDAD.
- 6- FORMACIÓN IMPARTIDA RELATIVA A GESTIÓN DE LA CALIDAD .



6- FORMACIÓN IMPARTIDA RELATIVA A GESTIÓN DE LA CALIDAD .

EN TÍTULOS PROPIOS

TÍTULO SUPERIOR EN GESTIÓN DE LA CALIDAD, LA SEGURIDAD Y EL MEDIO AMBIENTE (39 e)

Calidad en la Industria, Servicios, laboratorios y software (9 e)

Calidad, Conceptos y Normativa (9 e)

Diseño y Desarrollo de sistemas de Gestión de la Calidad (12)

Estadística y Herramientas de Gestión de la Calidad (9 e)

TÍTULADO PROPIO DE ESPECIALIZACIÓN UNIVERSITARIA EN GESTIÓN DE LA CALIDAD (55 C)

Calidad. Conceptos y Normativa (9 e)

Herramientas de Gestión (12 e)

Diseño de Sistemas Integrados (12 e)

Elaboración y Gestión Administrativa de la Documentación (6 e)

Modelos de Sistemas de Gestión de la Calidad (6 e)

Auditoría de Calidad (5 e)

Calidad en los Sistemas de Información (5 e)

MASTER EN GESTIÓN DE LA CALIDAD (40 C)

Herramientas de Gestión (9 e)

Diseño Sistemas Integrados (9 e)

Aspectos Económicos y Estadísticos de la Calidad (5 e)

Elaboración y Gestión Administrativa de la Documentación (6 e)

Modelos de Sistemas de Gestión de la Calidad (6 e)

Auditoría de Calidad (5 e)

IX SEMANA EUROPEA DE LA CALIDAD. Viernes 14 de noviembre de 2003