



/graciaserranogarcia/ 

@serrano_gracia 

Programa PACE-SGIC: “Sesión informativa sobre la aplicación del programa ACPUA de certificación de centros”

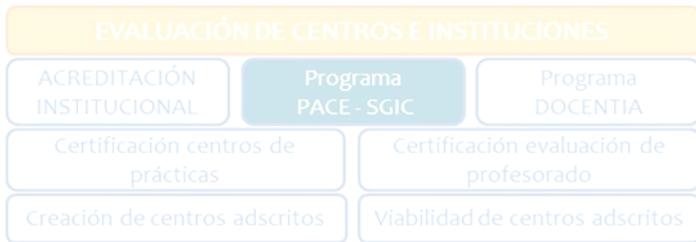
Gracia Serrano Garcia

Directora de Calidad, Acreditaciones y Rankings

ESIC Business & Marketing School

17 de enero de 2019





/graciaserranogarcia/



@serrano_gracia



“La Certificación como un medio y no como un fin”

“El camino que se inicia y que continua”

“la Certificación, una excusa para andar en una nueva cultura de trabajo”

“Personas que generan registros. Empoderamiento del sujeto y no del predicado”

Gracia Serrano Garcia

Directora de Calidad, Acreditaciones y Rankings

ESIC Business & Marketing School

17 de enero de 2019



EVALUACIÓN DE CENTROS E INSTITUCIONES

ACREDITACIÓN
INSTITUCIONAL

Programa
PACE - SGIC

Programa
DOCENTIA

Certificación centros de
prácticas

Certificación evaluación de
profesorado

Creación de centros adscritos

Viabilidad de centros adscritos

**ALCANCE
INSTITUCIONAL**

EVALUACIÓN DE TITULACIONES

VERIFICACIÓN
(modificación)

SEGUIMIENTO

ACREDITACIÓN

HOMOLOGACIÓN
(Enseñanzas
Artísticas)

**ALCANCE
TÍTULOS**



PEP Evalúa el CV de los solicitantes para el acceso a las figuras de profesor universitario contratado



ACADEMIA Evalúa el CV para acceso a los cuerpos de funcionarios docentes universitarios



CNEAI Evaluación de los tramos de investigación

**ALCANCE
PROFESORADO**



ACPUA

AGENCIA DE CALIDAD Y PROSPECTIVA
UNIVERSITARIA DE ARAGÓN

SCOPUS CALIDAD CR
DIALNET **SEXENIOS** CUARTIL
ÍNDICE LATINDEX



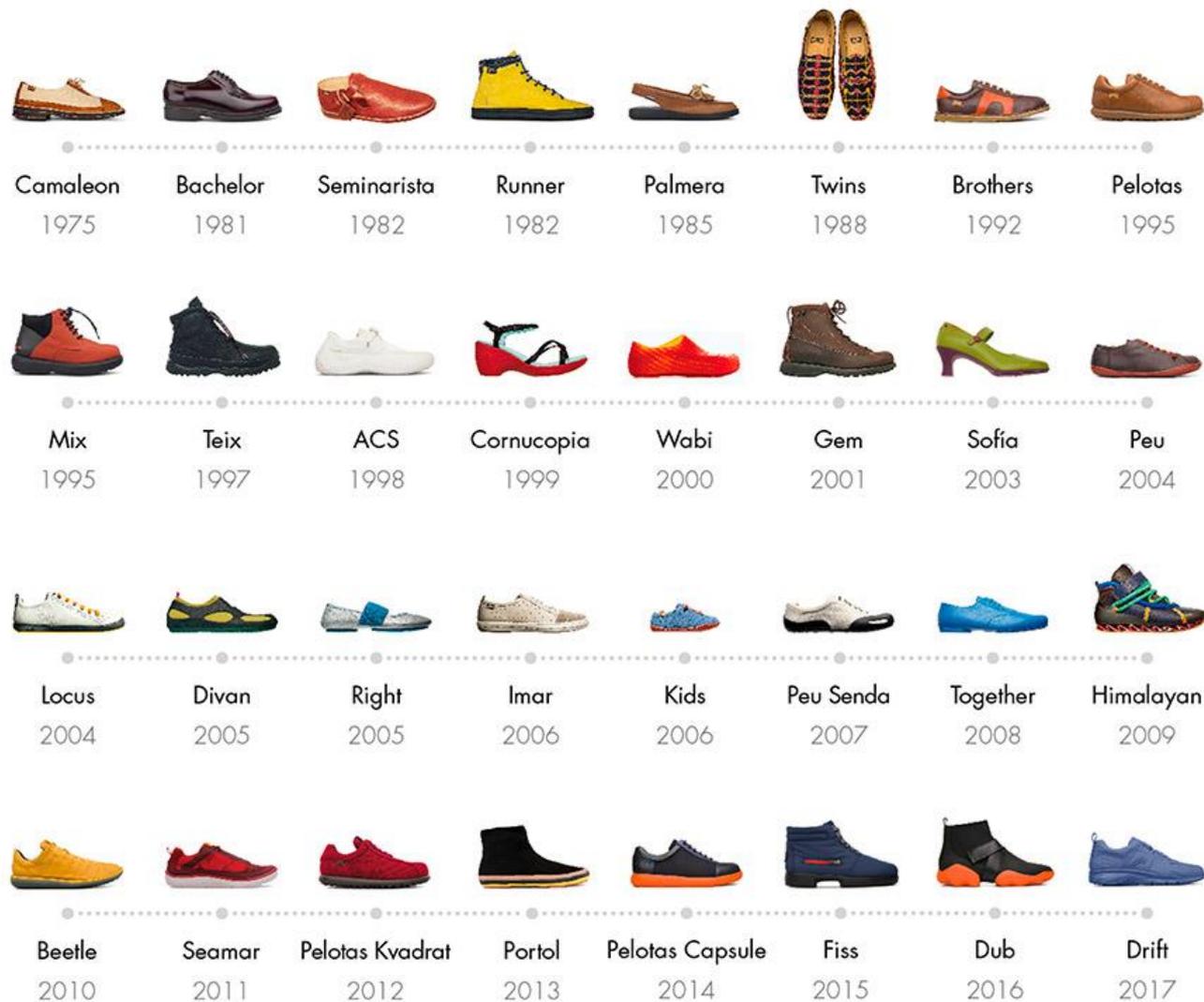
Zapato Universal no existe
y no es nuestro objetivo



Zapatos a medida en función a las necesidades y gustos de consumidor



SGIC a medida de cada Centro/Universidad en función a los objetivos, organización, recursos, ... asumiendo los requisitos obligado cumplimiento legales



evolución de los SGIC..... cambios constantes internos, externos, mercados laborales, legislación...

A young man with dark hair, wearing a grey V-neck t-shirt and a dark shoulder bag, stands by a large window in a modern, brightly lit hallway. He is looking out the window with a thoughtful expression. In the background, several other people are blurred, suggesting a busy public space like a transit station or office building. The lighting is warm and golden, creating a contemplative atmosphere.

Pero antes de nada.....
hablamos de estrategia
actual y futura



navegación libre..... similares metas con diferentes formas de navegación en tiempo, caminos, recursos...



navegación coordinada... necesidad del alineamiento de personas, procesos, recursos y tecnología para llegar a una meta común sabiendo adaptarse a la situación cambiante del entorno y cumpliendo con las reglas de navegación.

Estamos en un sector hiperpoblado donde las titulaciones tienden a igualarse y a no existir diferenciación.

Todos Copian de Todos y ocurre la

gemelización





Es importante
Estrategia,
Visión y Valores
en la
Universidad
....pero
buscando
aportación de
valor y
diferenciación



<http://www.rinconabstracto.com>
Carretera Trollstigen "Escalera de los Trolls". Noruega

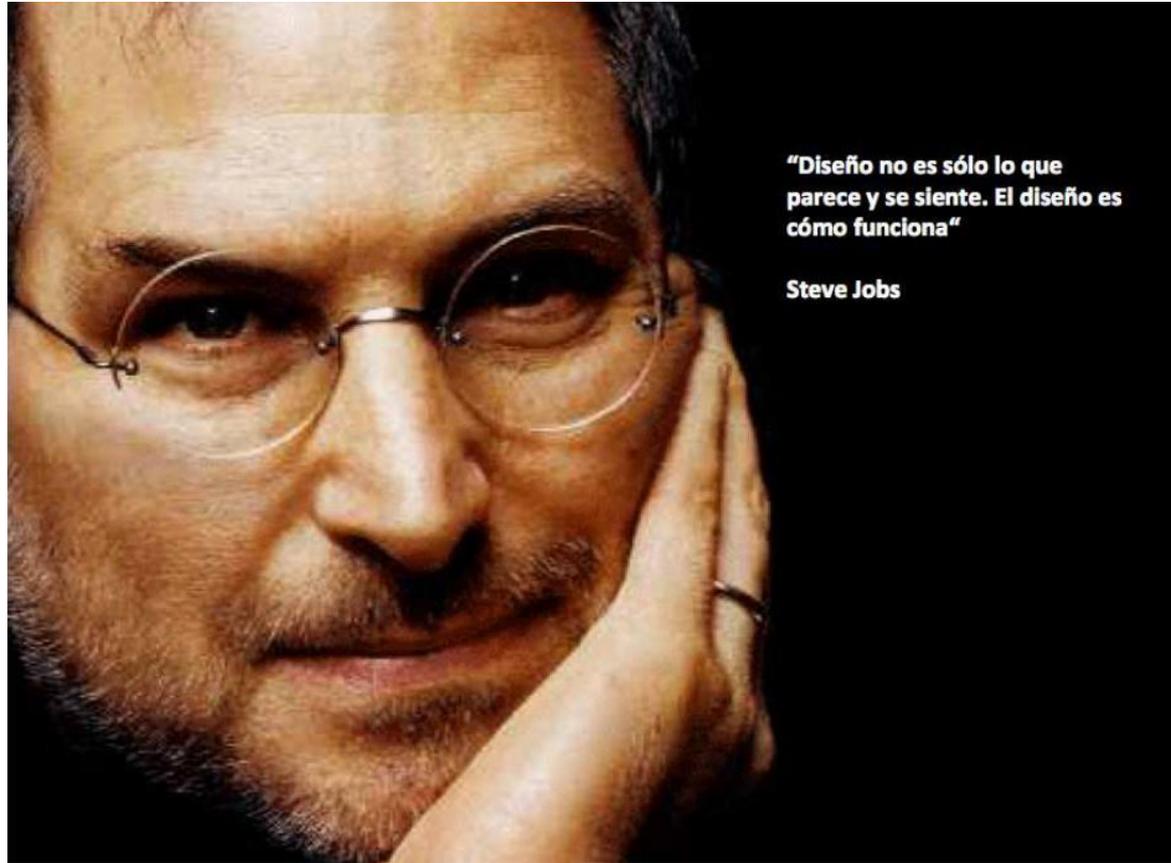


ACPUA

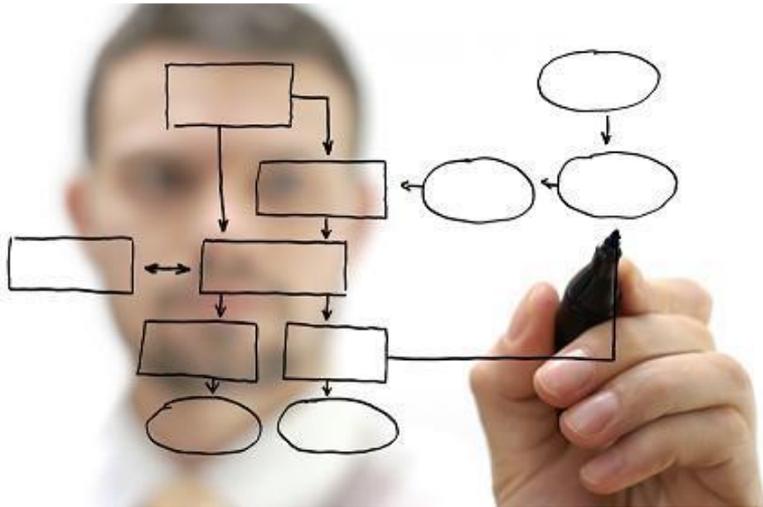
AGENCIA DE CALIDAD Y PROSPECTIVA
UNIVERSITARIA DE ARAGÓN

Mayor grado de certificación de diseños
que de implantaciones.

Diseño de **modelos complejos a modelos flexibles, realistas y
acordes a la estrategia** de la Institución.



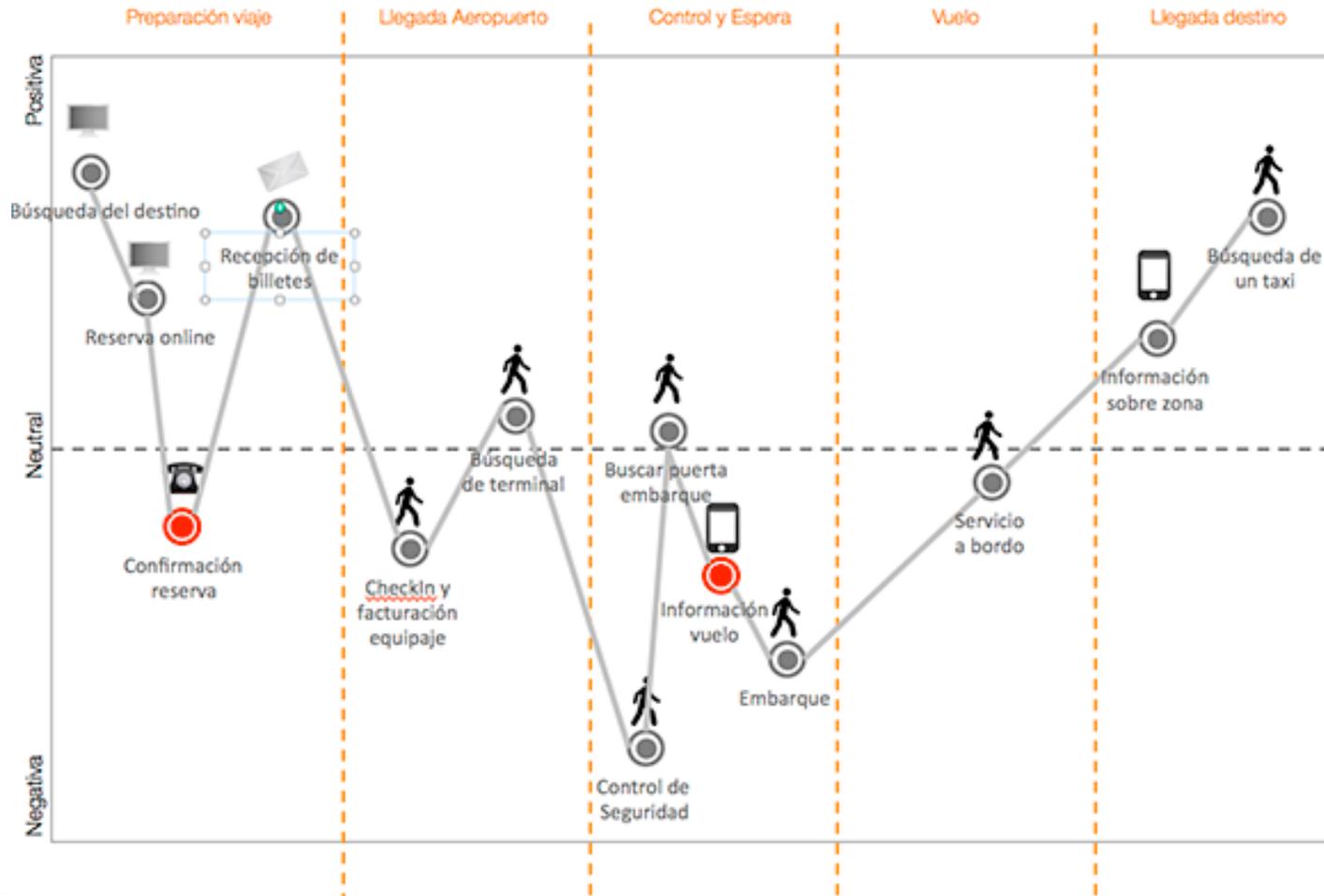
¿es necesario desarrollar un modelo de gestión basado en estrategia y procesos? ¿Qué nos aporta PACE?



**modelos sostenibles e
inclusivos generando
talento humano diverso**

Design Thinking

Stakeholder Journey: puntos de contacto, momentos y calidad de la experiencia y del servicio ofrecido



ACPUA

AGENCIA DE CALIDAD Y PROSPECTIVA
UNIVERSITARIA DE ARAGÓN

Design Thinking

GRUPOS DE INTERÉS

CANDIDATOS



ALUMNADO



ALUMNI



ACADÉMICOS

ICEMD **ESIC**
www.institutoesic.com

SOY PROFESOR ICEMD

APTITUDES – ACTITUDES – PREPARACIÓN

Profesionales líderes
Formación de formadores
Reuniones de coordinación
Atención al alumno "Customer Centric"

Divulgan y son autorizados
Generadores de contenidos
Lifelong Learning
Feedback

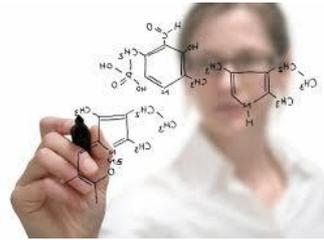
Resultados

- +500 profesores formados
- 100% profesores formados de calidad
- +20% de profesores formados de calidad
- +200 profesores formados de calidad
- 9,1 nota media del programa formativo
- 8,7 nota media del programa formativo
- +7.500 alumnos
- +1.200 alumnos
- 81% de satisfacción
- +36.000 de calidad

María García
Profesora de ICEMD
Facultad de Ciencias Sociales
de la Universidad de Zaragoza

Juan Carlos Muñoz García
Director de ICEMD en Aragón
Dpto. de Marketing y Negocio
Internacional de la Universidad de Zaragoza

INVESTIGADORES



PAS



EMPLEADOR



IES



EJEMPLO: SGIC

MAPA DE PROCESOS DE ESIC POSTGRADO

Ed.4

Procesos de estrategia y objetivos:

Definir, implantar, medir y mejoras en estrategia, objetivos, programas y servicios

2. PROCESOS DE ATENCIÓN

Procesos de

relación con los grupos de interés:

Candidatos, alumnado, profesorado, empresas..

ATENCIÓN/APOYO A EMPRESAS

POST-PLTE.2.90. Bienvenida y Atención al Profesor

3. PROCESOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y COMPLEMENTARIO

Procesos de relación con el aprendizaje: Diseño títulos, documentación, formación y evaluación, resultados de aprendizaje,..

PROGRAMACIÓN

POST.3.10. Diseño Programas
POST.3.20. Investigación e Innovación
POST.3.50. Cuadrícula
POST.3.60. Formación, Aprendizaje y Evaluación
3.50. Prestación de Servicios Complementarios
POST.3.70. Gestión de Actividades

4. PROCESOS DE SERVICIO

Procesos de soporte gestión de recursos y personas: Publicación, información, RRHH, Compras, Tecnología,..

4.40. Sistemas de Información
4.50. Compras y Proveedores
4.60. Infraestructuras

Procesos de calidad:

Definir, implantar, medir y mejoras en el sistema de gestión del centro

60. Acciones Correctivas y Preventivas
70. Revisión y Planificación del Sistema
80. Mejora Continua
90. Seguimiento y medición de los programas y de los procesos
100. Mejora continua



ACPUA

AGENCIA DE CALIDAD Y PROSPECTIVA
UNIVERSITARIA DE ARAGÓN

CERTIFICACIONES Y ACREDITACIONES

BENEFICIOS

Las **Certificaciones y Acreditaciones de Instituciones de Educación Superior IES** son el resultado favorable de aplicar adecuadamente un Modelo de Referencia de ámbito nacional o internacional del sector (AUDIT o PACE) o multisectorial (ISO) en una IES y que es auditado o certificado por un organismo independiente que a su vez está acreditado para otorgar la certificación o acreditación (Fundación MadridmasD, ANECA o similares miembros ENQA; BSI por ANAB o SGS por ENAC).

Beneficios para la IES (Universidades y/o Escuelas de Negocios) y para sus grupos de interés internos (alumnado, PAS, PDI, etc.) :

- **Estímulo para los grupos de interés de la IES** en el desarrollo y puesta en marcha del SGIC así como para su mantenimiento y mejora continua.
- **Implementar criterios y procedimientos de calidad** para hacer más eficaz y eficiente el SGIC.
- **Reconocimiento** en el sociedad.
- **Oportunidades de mejora para el SGIC** aportados por un agente externo.

Beneficios para la Sociedad es obtener una vía mas de información sobre el sector de las IES, principalmente importante para candidatos a una IES, y alumni, empleadores, académicos y PAS de las IES.

Llega la hora de la verdad....

Puntos a considerar

- **Procesos por Centro** a los ritmos que sean necesarios pero con **Liderazgo del Proyecto** por Universidad hacia sus centros.
- **Equipos de coordinación integrados** de forma continuada de Vicerrectores con Decanos y Unidades de Calidad. Clave para el éxito
- Metodologías que hablen en el **lenguaje propio del centro** y no hable de un lenguaje de otro centro.
- **Plan de Trabajo con cronograma y fases de involucración** de todos los grupos de interés internos y externos. ¿cómo? Cada Centro debe establecer sus fórmulas.
- Proceso de **diseño/rediseño del SGIC** proyecto de equipos con liderazgo con la involucración de todos los grupos de interés en cada uno de los procedimientos. ¿cómo? Identificar un espacio de debate y colaboración de todos los grupo
- **Sistema Documental compartido, accesible y entendible** para todos.
- Plan de **Formación y Auditorías internas** previos.
- Difusión a través de **calidad@UXX.edu**
- Y ...una **META como estímulo en el camino**: Acreditación PACE



Ejemplo Proyecto Trabajo SGIC



Llega la hora de la verdad....

Puntos a considerar

- Aprender de los **errores** ajenos.
- **Partir de lo que hacemos** y no de lo que queremos ser en el futuro en el diseño de procedimientos.
- Identificar procesos y evidencias de nuestra realidad e identificar:

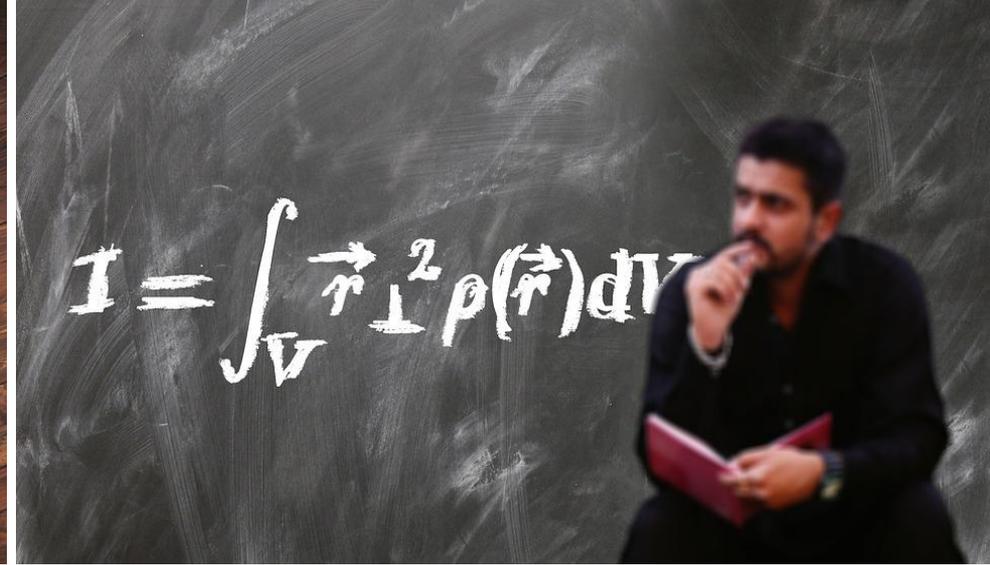
1 **Mejoras** por duplicidades, descoordinación, inexistencias, ineficiencias....

2 Cumplimento de **requisitos** PACE

y estos dos puntos nos llevará a modificar procesos o creando nuevos. Estos cambios en el tiempo generarán evidencias. Rodaje y vuelta a la AUTOEVALUACIÓN!

El **Sistema debe estar implantado desde la Universidad**, con sus propios procedimientos de Universidad, hasta los procedimientos de Centro. Una evaluación de Centro implica una evaluación de Universidad.





Beneficios: mayor participación, transparencia, organización y cultura de mejora continua





¡Gracias!

[/graciaserranogarcia/](#)



[@serrano_gracia](#)



Gracia Serrano Garcia

Directora de Calidad, Acreditaciones y Rankings

ESIC Business & Marketing School

17 de enero 2019