

El papel del **profesional externo** como miembro del “Equipo evaluador”



El proceso de evaluación de los sistemas de gestión de la calidad desde el prisma del profesional externo

¿Por qué un profesional externo? ¿Qué debe aportar?

Aportar conocimientos profundos sobre la estructura que deben poseer los sistemas de gestión de la calidad.

Intentar que no se pierdan de vista los fundamentos y principios de la calidad en los que estos sistemas se basan.

Aportar una visión práctica y reiterar la necesidad de simplificar la documentación creada para sostener los sistemas de gestión.

Visión amplia de los SGIC.

Tener en mente las implicaciones que la documentación creada tendrá en la implantación efectiva futura de los sistemas, e intentar recordarlo al equipo de trabajo durante la evaluación.

Perfil del profesional externo (Evaluador)

¿Cuál debería ser el perfil del profesional externo que actúa como evaluador de los SGIC universitarios?

Profesional con experiencia en la implantación de sistemas de gestión de la calidad e implantación efectiva de los mismos.

Conocimientos del sector, pero SIN IMPLICACION DIRECTA (para garantizar la objetividad).

Dificultades iniciales (profesional externo)

Menor conocimiento del funcionamiento de un centro universitario que el resto de los miembros que conforman el equipo auditor.

Dificultades para comprender limitaciones “efectivas” que se generan en la práctica en los centros universitarios.

Coordinación de calendarios equipo auditor (Asincronía Universidad-consultoría)

Proceso de evaluación

PROCESO DE EVALUACIÓN ¿como se trabaja en la práctica?

Cada uno de los miembros del equipo auditor recibe la documentación correspondiente a los sistemas de gestión de la calidad de los distintos centros.

Es imprescindible realizar una lectura pausada de la documentación y analizar los procesos documentados.



El proceso de evaluación

Los resultados de los análisis documentales, las matrices individuales y las anotaciones de cada miembro del equipo auditor se pondrán en común en las reuniones de evaluación.

Se establecerán conclusiones consensuadas, se analizarán los puntos fuertes y los aspectos de mejora detectados



Recomendaciones para el presidente del equipo de evaluadores (AUDITOR LIDER)

¿Como podría facilitar la tarea del profesional externo el coordinador/a del proceso y el líder del equipo auditor?

Tener en cuenta que el profesional externo desconoce ciertos procesos que se llevan a cabo en las facultades (tenerlo en mente cuando se analizan los distintos aspectos del sistema a través de las matrices y realizar una pequeña introducción previa de cada uno de ellos para el profesional)

En el proceso de evaluación, fomentar que el profesional externo tenga momentos para “aportar” ideas no contempladas en las matrices que pudiesen generar mejoras posteriores (Aspectos de mejora).

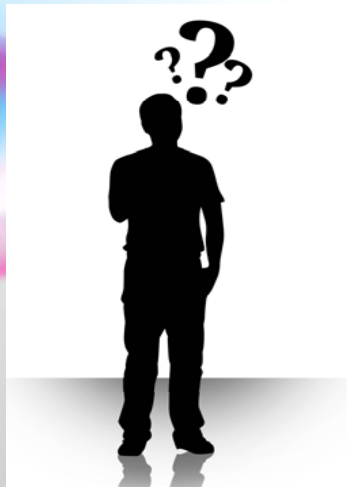
Recomendaciones para el profesional externo que comienza su tarea como auditor/ evaluador

Es necesario resolver las dudas sobre los procesos de las facultades que no comprenda adecuadamente antes de iniciar la evaluación.

Lectura de la principal legislación aplicable a la universidad.

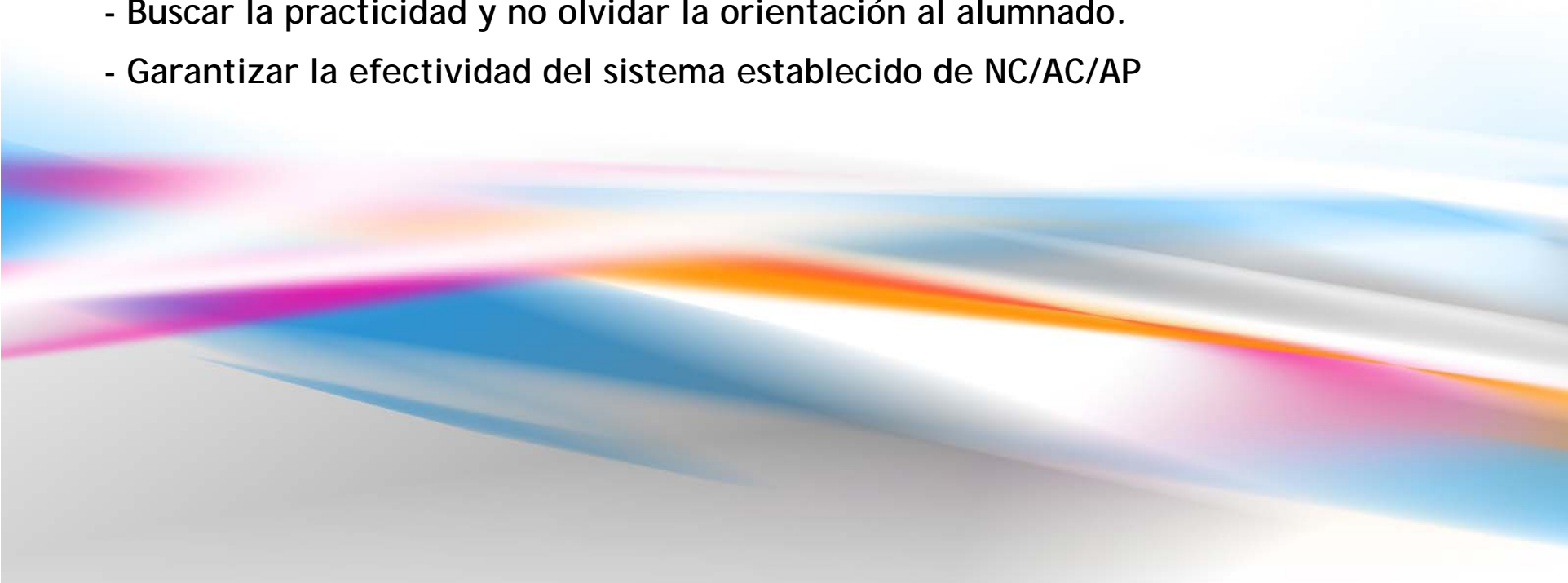
Consulta de la página Web del centro, en la que habitualmente se presenta documentación de apoyo importante.

Durante las jornadas de auditoría/evaluación: contar con el presidente/líder del equipo para realizar aquellas preguntas sobre las actividades o procesos que no tenga claros.



RETOS FUTUROS...

Los retos de la implantación futura de los SGIC creados a nivel documental:


- Simplificación de la documentación y contextualización de la misma.
 - Definición inequívoca de las responsabilidades asociadas al SGIC.
 - Buscar la practicidad y no olvidar la orientación al alumnado.
 - Garantizar la efectividad del sistema establecido de NC/AC/AP
- 

RETOS FUTUROS...

Implantar la documentación creada logrando que el sistema sea efectivo.

Lograr de forma paulatina la participación de todos sus miembros/departamentos

Informar de los objetivos que se persiguen y retroalimentar con los resultados generados.



GRACIAS POR SU ATENCIÓN

Marta González Moldes
TRILLIUM CONSULTORES
www.trillium.es
martaqm@trillium.es