

Centro Guía de Calidad en la Gestión

¿Qué es?

Unidad, departamento u organización que ha logrado un avanzado nivel de gestión, certificado por una entidad acreditada para ello, y que realiza actividades de orientación, vinculadas con el desarrollo de sus sistemas de gestión, a otras unidades, departamentos u organizaciones.

Se diferencia de los centros de formación, consultoras profesionales y/o de certificadoras oficiales en que forma parte en redes del propio sector, no realiza transacciones económicas habituales por ello y está reconocido por una entidad de formal referencia en calidad de gestión.



¿Para qué sirve?

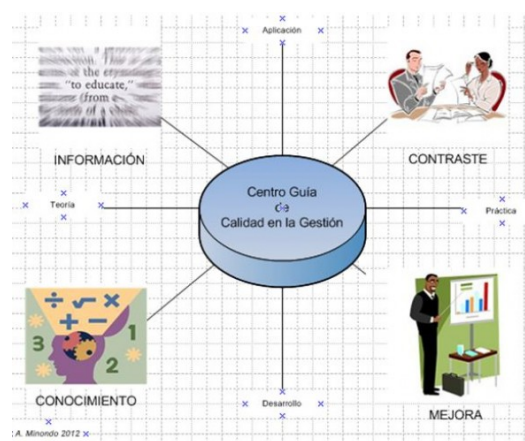
- Facilitar información sobre buenas prácticas de gestión
- Orientar a otros profesionales sobre acciones operativas en el ámbito de la calidad en la gestión
- Contrastar el desarrollo de procesos / sistemas de gestión con modelos de referencia establecidos
- Generar innovaciones y mejoras útiles para su entorno

Explicación

Las organizaciones llevan a cabo los avances en materia de gestión, con más facilidad, cuando pueden contrastar los cambios con otras organizaciones que ya han pasado, con éxito, por experiencias similares y son accesibles para comentar los aspectos positivos y negativos experimentados.

Este principio de “cambio compartido” inspira numerosas fórmulas de colaboración orientadas a mejorar los sistemas de gestión, que complementan la formación y/o consultoría profesional, como:

- Grupos de benchmark
- Plataformas de buenas prácticas compartidas



- Clubs de evaluadores voluntarios
- Redes de organizaciones de apoyo a la calidad
- Equipos de mejora inter institucional
- Familias de comparativas de resultados
- Prácticas de aprendizaje especializado
- Alianzas de innovación en gestión
- Clusters de conocimiento en gestión
- ONGs de calidad sectorial
- Centros de referencia sectorial
- Centros Guía de Calidad en la Gestión
- Etc...

SENTIDO DE LOS CENTROS GUÍA

Los Centros Guía son recursos orientados a la innovación, mejora, orientación y apoyo de otros centros, unidades o departamentos de sectores específicos.

Desempeña un papel facilitador y constructivo en la red donde opera, llevando a cabo actividades de información / orientación, gestión de conocimiento, contraste externo y participación en proyectos de innovación y/o mejora; todo ello coordinado desde una entidad superior.

CARACTERÍSTICAS DE LOS CENTROS GUÍA:

Para que un Centro Guía pueda cumplir su función debe tener como mínimo siete características:

- 1.- Tiene un modelo o norma de referencia de calidad común con otros centros, aunque cada uno de ellos desarrolle sus propias adaptaciones (ej. ISO, EFQM, CAF, CS, SGICG-CA, ...). Existe un compromiso explícito de la Dirección con la calidad en la gestión, ha logrado un nivel avanzado en ella y ha conseguido su certificación externa en el modelo o norma de referencia.
- 2.- Es miembro de una comunidad o red que utiliza el mismo modelo o norma de referencia en calidad de gestión y que promueve la actividad colaborativa como forma de desarrollo de sus sistemas de calidad en la gestión.
- 3.- Está validado por una entidad superior, acreditada para ello, para llevar a cabo las actividades 4, 5, 6 y 7 realizando las actualizaciones necesarias para mantener vigente su categoría de Centro Guía y no haciendo actividades incompatibles con su estatus. El reconocimiento como Centro Guía suele contemplar algunos beneficios sociales acordes con su aportación.

La entidad que realiza la validación establece el tipo de usuarios que puede atender el Centro Guía, las condiciones para su reconocimiento (ej. estatutos, acuerdos de validación, ...), el periodo de vigencia como Centro Guía y el proceso de renovación de su estatus.

4.- INFORMACIÓN / ORIENTACIÓN: Ha desarrollado especialmente algún aspecto concreto del Sistema de Gestión y recopila, analiza y difunde información relativa a él. (ej. publicaciones, web, informes especiales, ...)

Es frecuente observar que los Centros Guía suelen generar también actividades que tienen cierta proyección social (ej. organización de cursos, eventos, participación en foros, prácticas, ...).

5.- GESTIÓN DE CONOCIMIENTO: Comparte conocimiento específico generado en el propio centro, fruto de su dinámica de mejora de su Sistema de Calidad de la Gestión (ej. orientaciones prácticas, benchmark, buenas prácticas, fichas de conocimiento, procedimientos, publicaciones, ...). Este conocimiento está accesible para otros centros que forman parte de la comunidad en la que participa el Centro Guía.

Cuenta, para ello, con personas con formación avanzada en el modelo o norma de referencia en calidad de gestión, así como en las técnicas necesarias para llevar a cabo las actividades como Centro Guía.

6.- CONTRASTE EXTERNO: Realiza actividades que ayudan a otros centros a mejorar su Sistema de Calidad en la Gestión (auditorías, evaluaciones, contrastes de gestión, revisión de diseños, formación, ...) no siendo actividades habitualmente remuneradas.

Estas actividades son supervisadas periódicamente por el centro validador y coordinador del Centro Guía.

7.- PROYECTOS DE INNOVACIÓN Y/O MEJORA: Promueven y participan proyectos de innovación y/o mejora de la gestión en colaboración con otras entidades (ej. experiencias piloto, diseño de nuevos sistemas, estudios, investigaciones, ...).

En general estos proyectos suelen estar relacionados con aspectos específicos del sistema de calidad que los centros están desarrollando especialmente.

ESTRUCTURA FUNCIONAL:

Aunque el alcance de las actividades propias de un Centro Guía de Calidad en la Gestión pueden variar, en función de su especialidad o de su papel en la comunidad de centros, se requiere una estructura funcional mínima que implica a:

- a) Dirección y representación institucional del Centro Guía en el exterior
- b) Coordinación de Calidad en la Gestión, que integra las funciones de información / apoyo interno y orientación / colaboración externa.
- c) Responsables de procesos implicados en la Gestión del Conocimiento y Planes de Mejora, con especial énfasis en los procesos asumidos como especialidad. Pueden formar un equipo multidisciplinar.
- d) Coordinación de Tecnología, que da soporte a la infraestructura tecnológica necesaria para facilitar la dinámica del Centro Guía
- e) Administración de atención externa, que ejerce la función de primer contacto y derivación de las demandas externas.
- f) Colaboradores externos de referencia en los procesos asumidos como especialidad.

A veces diferentes roles de esta estructura funcional pueden converger en algunas personas.

Si quiere conocer otros conceptos de gestión, puede acceder a la plataforma abierta y gratuita <http://sugestion.quned.es/> que es un proyecto de Responsabilidad Social Intelectual de la Cátedra de Calidad de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED).

Ejemplos prácticos

Se pueden observar diversas fórmulas, en diferentes sectores, con cierta similitud a los Centros Guía de Calidad en la Gestión. Algunas tienen un mayor alcance en su planteamiento y otras una mayor especialización. Los ejemplos están accesibles en la red en el momento

de elaboración de la ficha (las fuentes originales pueden haber cambiado su contenido o acceso posteriormente).

- La R.C.G.I. es un grupo de centros de la UPV/EHU que pretenden hacer una gestión de calidad tomando como referencia el modelo EFQM de excelencia, apoyándose mutuamente, compartiendo sus mejores prácticas y trabajando conjuntamente para que el ejercicio de su gestión sea cada día mejor, animando a toda la organización universitaria a la participación y la cooperación para que la gestión de todo nuestro sistema universitario constituya un proyecto común integrado.

http://www.kalitate-katedra.ehu.es/p211-content/es/contenidos/informacion/estructura_organizativa/es_redcentr/red_centros.html -

La Red de Centros de Calidad Educativa de Valencia es un espacio de comunicación e intercambio de información y de experiencias entre los centros educativos implicados en la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad.

<http://www.cefe.gva.es/eva/es/calidad.htm> - Los Centros de Referencia Estatal (CRE) son dispositivos de servicios sociales creados por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, a través del Instituto de Mayores y Servicios Sociales, con el fin de promover en todos los territorios de las Comunidades y Ciudades Autónomas en que se articula el Estado español la innovación y mejora de la calidad de los recursos dirigidos a un sector determinado de personas en situación de dependencia.

http://www.imsero.es/imsero_01/centros/cre/index.htm

- El Centro de Apoyo a la Calidad Industrial (CAQ) es una iniciativa impulsada por la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa y el Consorcio Escuela de Joyería, con el que se pretende mejorar la competitividad de las empresas locales mediante innovación tecnológica, la seguridad de su personal, la mejora de sus procesos, la reducción de costes, la satisfacción del cliente, el respeto por el medio ambiente y la potenciación de la imagen empresarial.

http://www.trainingjoyaexperience.com/Centro-de-Apoyo-a-la-Calidad-Industrial-CAQ_a48.html

Aplicaciones y soportes frecuentes

REDER	Algunas Aplicaciones	Algunos Soportes Observables
R	Definir resultados a conseguir	Visión y Mapa Estratégico de Centro Guía
E	Establecer sistema de funcionamiento y plan de actividades	Misión y valores. Acuerdo de Centro Guía, Mapa de distribución de Centros Guía, Metodología de apoyo. Plan de acción.
D	Desarrollar actividades	Documentación accesibles, lista de buenas prácticas compartidas, registro de actividades
E	Valorar evolución de actividades	Diploma de validación de Centro Guía, Auditoría de Centro Guía
R	Incorporar buenas prácticas externas	Informes de mejora de Centros Guía

Cuestiones clave para autoevaluar

¿Tiene un modelo o norma de referencia compartido con otros centros, unidades o departamentos?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Ha logrado la certificación externa del modelo o norma de referencia?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Es miembro de una comunidad o red de centros?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Ha sido validado como centro guía por una entidad superior acreditada para ello?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Lleva a cabo actividades de información y orientación externa acordadas con la entidad validadora?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Comparte conocimiento específico generado por el propio centro?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Comparte conocimiento específico localizado en el exterior por el centro?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Realiza actividades de contraste externo que ayuden a otros centros?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Participa en proyectos de innovación y/o mejora útiles para el desarrollo del Sistema de Calidad en la Gestión?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
¿Mantiene una estructura funcional suficiente para llevar a cabo las actividades de Centro Guía?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Información adicional del autor

 	Autor: Ángel Minondo Urzainqui		Cargo: Subdirector técnico Cátedra de Calidad de la UNED "Ciudad de Tudela"
	Empresa/organización: UNED Tudela		
	Actividad: Formación Universitaria	Contacto: www.unedtudela.es	