

**INFORME DE REFLEXIONES
APORTADAS POR LOS ASISTENTES
AL ENCUENTRO-TALLER UBU-ANECA
LA CALIDAD EN LOS
SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

una herramienta clave en el diseño, seguimiento,
interpretación, toma de decisiones y
rendición de cuentas, de los títulos universitarios

Burgos, 9 y 10 de Julio 2009



UNIVERSIDAD DE BURGOS
VICERRECTORADO DE CALIDAD
Y ACREDITACIÓN

Informe de Reflexiones
aportadas por los asistentes
al Encuentro-Taller UBU-ANECA
La Calidad en los Sistemas de Información

Burgos, 9 y 10 de Julio de 2009



©UNIVERSIDAD DE BURGOS
VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN

UNIDAD DE CALIDAD
Edificio Biblioteca General, 2ª Planta.
Plaza Infanta Doña Elena, s/n.
09001 Burgos (España)
Telf.: 947258883—947259540
Fax.:947258754
E-mail: utcalidad@ubu.es
<http://www2.ubu.es/utcalidad>



ÍNDICE

	<u>Página</u>
1. Presentación	4
2. Reflexiones aportadas por los asistentes y leídas públicamente al final de cada una de las jornadas del 9 y 10 de julio.	5
3. Conclusiones generales.	11

1. Presentación

Durante los días 9 y 10 de Julio de 2009 se desarrolló en la Universidad de Burgos el Encuentro-Taller sobre Calidad en la Educación Superior: La Calidad en los Sistemas de Información, al amparo de los encuentros promovidos por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. Los objetivos de este Encuentro-Taller, derivaban de la necesidad de encontrar procedimientos generales, y en cada contexto particulares, a la vez que indicadores adecuados y un tanto homogéneos para que, en el nuevo marco que ya es realidad en nuestro sistema de educación superior, se produzca un adecuado seguimiento institucional de cada uno de los títulos oficiales que se desarrollan y de los que es responsable la Universidad. En las sesiones y talleres se abordaron aspectos relacionados con el seguimiento real de los títulos que ya han sido implantados en el curso académico 2008/09 así como cuál es la problemática más habitual en el terreno de medición de indicadores que resulten adecuados para un seguimiento relativamente homogéneo de los títulos dentro de nuestro sistema universitario.

El documento que se presenta a continuación tiene como objetivo recoger las reflexiones aportadas por los asistentes y leídas públicamente al final de cada una de las jornadas del 9 y 10 de julio y las conclusiones globales del Encuentro.

2. Reflexiones aportadas por los asistentes y leídas públicamente al final de cada una de las jornadas del 9 y 10 de julio.

Reflexión 1:

- Los Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) obligan a definir el proceso de evaluación, revisión y mejora como base de un ciclo PDCA o de una matriz REDER. Por lo tanto, el seguimiento y mejora del SGIC del Centro lo realizará sistemáticamente y bastaría informar a las Agencias de las CCAA de los planes de mejora salientes del proceso de evaluación y revisión del SGIC.
- La efectividad de las acciones de mejora se obtendrá a partir de los resultados del año siguiente.

Reflexión 2:

- Clara actitud/necesidad de las Universidades en alcanzar un consenso en los indicadores y su definición en relación con el seguimiento de las titulaciones.
- Interés por el desarrollo de Sistemas (aplicaciones informáticas) para el desarrollo de los programas de Calidad. Ej.: AUDIT, DOCENTIA...
- El Encuentro pone de manifiesto la importancia de compartir inquietudes/experiencias y/o dificultades en temas comunes a las Universidades, en este caso de Calidad.

Reflexión 3:

- Hay que acordar qué significa la expresión “información pública disponible”.

Reflexión 4:

- Necesidad de establecimiento de indicadores consensuados por todos los agentes participantes.

Reflexión 5:

- Antes de cualquier progreso en el tema de definición e implantación de indicadores, es indispensable distinguir claramente:

- Indicadores para medir la calidad de las titulaciones en los aspectos docentes, de investigación y gestión,..
- Indicadores para la “rendición de cuentas” a las administraciones públicas, que son los últimos responsables del sistema universitario público.
- Sino se separan claramente se perderá el concepto de Universidad Pública con función social, aunque se alcancen elevados grados de “equidad”.

Reflexión 6:

- El trabajo en grupo es una competencia que habitualmente incluimos en los “currícula” de nuestros alumnos/as; me gustaría que después de estas Jornadas tuviéramos en cuenta que: el trabajo en grupo es aquel que permite que un grupo de personas no necesariamente excepcionales produzcan resultados excelentes, esto es *“la inteligencia de las organizaciones”*

Reflexión 7:

- La importancia de la definición, sistematización, validación, mediación y seguimiento de los indicadores.
- Es necesario tener en cuenta que:
 - Se han definido indicadores en las memorias para la verificación de títulos, que deben ser implantados y sistematizados para la acreditación de dichas titulaciones.
 - Existe un borrador de catálogo de indicadores de la REACU.
 - Las agencias de calidad autonómicas elaboran borradores para el seguimiento de los títulos que contienen un conjunto mínimo de indicadores.
 - Un sistema de información consolidado tiene como clave de su éxito la validación.
 - Entonces, *¿cuál es el futuro? ¿Que indicadores hay que implantar?*
 - Mi respuesta: Estamos en un entorno cambiante en el que hay que anticiparse para asegurar la acreditación de titulaciones. Estamos en un momento en el que hay que tomar decisiones y no quedarse atrás, es necesario establecer políticas, objetivos y compromisos institucionales.

Reflexión 8:

- Es necesario un conjunto de datos objetivos, transparentes, válidos, fiables y universales que permitan elaborar un número de indicadores básicos para valorar la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje y los resultados de la Educación Superior Española.

Reflexión 9:

- *Para indicadores de Docencia.* Se hace imprescindible la intervención de observadores externos para el seguimiento de titulaciones. Los observadores externos a través de criterios comunes, unificarían las diferencias entre distintas universidades derivadas de la diversidad de parámetros que intervienen entre la misma titulación impartida por diferentes universidades.

Reflexión 10:

- ANECA nos indica que según lo dispuesto en el R.D. 1393/07, las Universidades Europeas pueden, en el uso de su autonomía universitaria, diseñar el SIGC que les parezca más adecuado.
- Este se verifica junto con el resto de puntos. ¿Para qué se invoca tanto la autonomía universitaria, si al final, los procesos de seguimiento la vulneran o la unifican por los requerimientos de la Agencia correspondiente? Esto ya pasó también con DOCENTIA. ¿No hubiera sido más lógico plantear todo, seguimiento incluido, en el diseño inicial de los programas ANECA? Parece que estuviéramos en una situación de ensayo permanente.

Reflexión 11:

- Participación del alumnado en los SGIC de las Universidades: Los SGC se estabilizan en un Centro en no menos de 10 años. Por lo tanto, el alumnado nunca puede ser responsable de la gestión universitaria (alumnos y alumnas). Si pueden y deben participar en el enfoque, despliegue, evaluación y revisión del SGC del centro.
 - *En la Planificación Estratégica:* Definiendo los objetivos estratégicos del Centro ligados al futuro profesional, mediante su participación en la Comisión de Garantía de Calidad de los centros.
 - *En la Gestión de Procesos:* Participando en el proceso clave de educación superior y en los procesos de apoyo ligados a los servicios.

- *En la Tabla de Indicadores:* Una de las principales fuentes de información sobre indicadores clave.
- *En la Revisión y Mejora:* Mediante su participación en la Junta de Centro para priorizar las acciones de mejora implantar en el Centro.

Reflexión 12:

- Los alumnos/as como agentes de información constituyen la parte más “fresca” y dinámica del proceso enseñanza-aprendizaje. Se deben utilizar como agentes de información y, tener presente a todos, lo que incluye a los alumnos/as con discapacidad.
- Dentro de los Sistemas de Garantía de Calidad (SGC) se debe incluir el valor añadido social que aporta la Universidad, en términos de resultados, es decir: egresados, capital humano cualificado, cooperante y comprometido.

Reflexión 13:

- ¿Existen indicadores específicos en el seguimiento del proceso enseñanza-aprendizaje y resultados en relación con los alumnos/as con discapacidad?
- Para valorar mejor, los términos de validez y fiabilidad, ¿no sería mejor realizar los seguimientos y evaluaciones con escalas académicas (1-10) en lugar de escalas tipo Likert (1-5?).

Reflexión 14:

- Es un momento importante para llevar a la universidad a una vida más real. Por ello, las universidades no tienen que tener miedo a sus propios miedos y con grandes dosis de humildad informarse y formarse en el ámbito de la gestión de calidad. Así pues, como reflexión, hay que pensar que no se están inventando nada nuevo sino que las Universidades llevan un gran retraso con respecto al mundo empresarial. Por todo ello, creo que un buen momento para que las universidades toman las decisiones derivadas de una buena gestión de mejora continua y unirse al tejido social.

Reflexión 15:

- Los estudiantes somos el índice de calidad más representativo dentro de la Universidad. Marcamos en la mayoría de los casos las actuaciones de las Unidades de

Calidad. Aportamos una visión fresca y desinteresada, por lo que se necesita fomentar la realización de las encuestas tanto de profesores como de instalaciones y servicios.

- Hay que huir del tópico del joven incapaz e irresponsable, y comenzar a involucrar activamente al estudiante. Necesaria transparencia y rendición de cuentas.
- Finalizar recordando que la calidad viene dada por una serie de condiciones que juntar, fomentar lo agradable y valioso de la Universidad.

Reflexión 16:

- Se percibe el peligro del incremento de la burocratización administrativa, y de la centralización de la gestión de la calidad, con visión de evaluación y control externo de la calidad, en perjuicio de la autoevaluación y autocontrol responsable de la calidad por parte de los principales agentes: profesores/as y alumnos/as. Se habla más de seguimiento e indicadores que la propia acción educativa donde los protagonistas pueden dejar de serlo, para primar la gestión de los datos.
- Sugiero más apoyo y formación en autocontrol de la calidad de los propios agentes responsables para su rendimiento de cuentas directo.

Reflexión 17:

- Todos los programas actuales (acreditación, evaluación de la actividad docente del profesorado, etc.) contienen un importante número de indicadores. Hay que decidir cuáles se deben utilizar (para qué) procurando manejar el mínimo número de indicadores
- La definición de los indicadores ha de ser clara evitando ambigüedades, estableciendo fichas adecuadas y para su cálculo se han de establecer procedimientos contrastados que ofrezcan garantías y permitan su auditoría externa
- Los indicadores han de obtenerse a partir de datos fiables y validados.
- Los indicadores han de ser estables en el tiempo, de modo que se puedan analizar tendencias, sean positivas o negativas
- El uso de indicadores ha de facilitar la realización de acciones de mejora, que han de ser planteadas con la mayor celeridad posible.
- Se ha de establecer un marco de cooperación y coordinación entre unidades que aportan información y la dirección/gestión de las universidades que permita:
 - Automatizar la recogida de la información
 - Centralizar los indicadores de la universidad

- Dar dinamismo, transparencia y publicidad a los indicadores
 - Compartir conocimiento
 - Elaborar estrategias conjuntas y buscar soluciones conjuntas para problemas comunes
 - Colaborar en acciones innovadoras
 - Dar a conocer buenas prácticas
- El dato ha de tenerse en cuenta como argumento objetivo para conocer y medir la realidad
 - Se ha de producir un cambio de mentalidad sobre la propiedad de los datos: No son de un determinado servicio, son de la Universidad
 - Se considera como una fortaleza actual la predisposición de las unidades técnicas de calidad a intercambiar buenas prácticas en la definición de indicadores y en el compartir conocimiento sobre las aplicaciones informáticas que están utilizando en su gestión.
 - El seguimiento de las titulaciones ha de realizarse en base a los Sistemas de Garantía Interna de la Calidad, positivamente evaluados y que han formado parte de la Memoria de la titulación oficial acreditada.

3. Conclusiones generales.

- 1.-** El seguimiento de los títulos debería consistir en garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en las memorias siendo necesario concretar cuál debe de ser la información pública disponible.
- 2.-** Lo importante de poner valor a los indicadores es el proceso de reflexión interna necesaria que hay que realizar para poder alcanzar los objetivos propuestos.
- 3.-** Debemos aprender de la propia experiencia (sistemas expertos) y recorrer juntos (Universidades y Agencias) este camino y colaborar en el diseño y desarrollo de los sistemas de información siendo conveniente una implantación progresiva de los indicadores.
- 4.-** Necesidad de mejorar los sistemas de información actuales para hacerles más fiables y más fácilmente accesible de tal manera que se favorezca la comparabilidad y transparencia.
- 5.-** Los Sistemas Internos de Garantía de Calidad deben de contribuir a una mejor rendición de cuentas y a un mayor compromiso social de las universidades.
- 6.-** Incremento de la demanda de información interna y externa: implantación de grados, programas de ANECA, modelos de financiación, gestión de procesos, solicitudes de la administración y de órganos de gobierno, los propios de las SGC.
- 7.-** Importancia de la opinión de todos los grupos de interés, especialmente de estudiantes, egresados, empleadores y agentes sociales, por lo que deben facilitarse los mecanismos de comunicación y cooperación con todos ellos.
- 8.-** Disponemos de procedimientos y herramientas para la recogida, procesamiento y difusión de la información, pero ahora la realidad es más compleja y debemos de gestionar SISTEMAS que den respuesta a una sociedad más compleja, ya que se nos demanda por parte de la sociedad una capacidad de adaptación y de innovación y cambio, donde el aspecto más importante son las personas.
- 9.-** La información cuantitativa (indicadores) y cualitativa (satisfacción) debe ser rentable y útil y que se use para la toma de decisiones y la mejora. Necesidad de reducir el número de indicadores utilizados

10.- La Administración, las Agencias, también deben mostrar la utilidad de la información que solicitan a las universidades y esta petición debe de ser lo más homogénea posible. Se hace necesaria una simplificación de los programas (de las Agencias).

11.- Necesaria implicación de todos los agentes en el diseño y desarrollo de los Sistemas de Información (Agencias, Comunidades Autónomas, Universidades, Ministerios,...).

12.- ¿Es indispensable la existencia conjunta de los procesos de verificación/acreditación-seguimiento- renovación de la acreditación?

13.- Excelencia pero con equidad alineado con la Educación Superior. La dimensión social del EEES. Responsabilidad social de las Instituciones Universitarias, son aspectos en los que se debe de profundizar.



UNIVERSIDAD DE BURGOS
VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ACREDITACIÓN
UNIDAD DE CALIDAD