

PROPUESTA DE UN PLAN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE JAÉN

Juan Ruiz Carrascosa
Director del Secretariado de Calidad
Universidad de Jaén

RESUMEN

En este trabajo se contempla una propuesta para el diseño y desarrollo de un plan para la mejora de la calidad de la Universidad de Jaén. Se plantea la necesidad de evaluar la calidad universitaria dentro del "Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades", considerando, a la vez, la autonomía de la institución.

Finalmente se proponen los principios y objetivos del plan de mejora de la calidad propuesto, así como la estructura organizativa necesaria para su desarrollo.

ABSTRACT

This paper deals with a proposal for the design and development of a project aimed at the improvement of Quality at the University of Jaén. The need to assess quality within the Spanish quality evaluation system -Plan Nacional de la Calidad de las Universidades- is shown. University autonomy has been taken into account as well.

The principles and objectives of the quality improvement project are introduced. And it contains also the required organizational structure for its development.

INTRODUCCIÓN

En esta propuesta, partiendo de la necesidad de la evaluación de la calidad universitaria, se asume el modelo que establece el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad Universitaria, considerando los antecedentes de la Universidad de Jaén. Estos antecedentes se concretan, junto a otras acciones, en la participación de nuestra Universidad en la "Unidad de Evaluación de la Calidad de las Universidades Andaluzas".

Consideramos que el desarrollo de un plan global para la mejora de la calidad de la Universidad requiere, junto a la asunción del mismo por parte de los distintos estamentos de la institución universitaria, la concreción de los principios que lo fundamentan y los objetivos que se persiguen, así como la existencia de una estructura organizativa estable que canalice y promueva las diversas actuaciones que en materia de calidad se realicen. En este sentido se proponen los tres niveles que conforman la estructura organizativa para el desarrollo del Plan para la Mejora de la Calidad de la Universidad de Jaén.

1. NECESIDAD DE LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA

En los últimos años la sociedad se muestra cada vez más exigente con la rentabilidad de los recursos que pone a disposición de las diversas organizaciones. La Universidad no queda al margen de esta realidad. La calidad de los servicios que prestan las instituciones universitarias se ha convertido en un tema prioritario de la política universitaria en numerosos

países de nuestro entorno. Consecuencia de este interés creciente por la calidad es la preocupación generalizada por su evaluación.

Son varias las razones que justifican esa preocupación. En primer lugar, en España, al igual que en la totalidad de los países más desarrollados, la enseñanza universitaria ha experimentado una profunda transformación tanto en términos cuantitativos, como estructurales. En segundo lugar la ampliación e intensificación de las expectativas sociales sobre los sistemas universitarios, ha ido acompañada de un aumento significativo de los recursos destinados a su financiación, así como de una mayor exigencia de responsabilidad y eficacia en la gestión de los mismos.

Por otra parte, se plantea junto a un sistema universitario con asunción de competencias en todas las comunidades autónomas una creciente integración de los sistemas universitarios de los países de la Unión Europea, exigiendo esto un esfuerzo de coordinación y homologación de los niveles de calidad de los sistemas de enseñanza superior.

En este contexto se encuadran las iniciativas de evaluación de la calidad universitaria, como formas de:

- * responder desde la propia autonomía universitaria, a las exigencias internas de mejorar su calidad,
- * proporcionar elementos de juicio para la adopción de decisiones en política universitaria,
- * dar cuenta ante la sociedad del rendimiento académico y científico de los recursos que ésta pone a su disposición,
- * facilitar la movilidad, la cooperación y la emulación entre las diferentes universidades, tanto en el ámbito nacional, como en el comunitario.

Esta preocupación por la calidad ya se plantea en la Ley Orgánica 11/83 de Reforma Universitaria en su exposición de motivos, donde se reseña la calidad como un deber de la universidad ante la sociedad. La mejora de la calidad del servicio que presta la Universidad es quizá el reto más importante que esta institución tiene que afrontar en los próximos años.

El Real Decreto 1947/1995 de 1 de diciembre establece el "Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades". El Plan contempla y culmina las actuaciones que el Consejo de Universidades ha venido desarrollando en los últimos años a través del "Programa Experimental de Evaluación de Calidad del Sistema Universitario" (1993-1994) y el "Proyecto Piloto Europeo para la Evaluación de la Calidad de la Enseñanza Superior" (1995).

En el citado Real Decreto se indica que "la incorporación de políticas de calidad en los objetivos y la evaluación de los programas de planificación estratégica constituyen parte de los principios informadores de las actividades de las organizaciones administrativas y dentro de ellas, las universitarias, ya que por su propia naturaleza las universidades tienen una vocación irrenunciable de excelencia académica y científica que conduce a una mejora continua de la calidad de sus servicios".

Así mismo, dicho Real Decreto indica que "la evaluación de la calidad universitaria responde, desde la autonomía de las instituciones, a las exigencias internas de mejorar la calidad, proporciona elementos para la adopción de decisiones en políticas universitarias, da cuenta del rendimiento de la institución en relación con los recursos que la sociedad pone a su disposición y facilita la cooperación y movilidad entre las diferentes universidades".

En este Real Decreto se destaca el papel protagonista de las propias instituciones universitarias y sus órganos rectores en el proceso de evaluación institucional. La autonomía universitaria concede a las propias universidades la responsabilidad de fijar sus objetivos de calidad, así como de llevar a cabo el diseño, implantación y seguimiento de los criterios de calidad.

2. ANTECEDENTES

El Real Decreto 1947/1995, por el que se establece el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades, dispone que el Plan tendrá una duración de cinco años, revisable anualmente y se ejecutará mediante convocatorias anuales para la realización de Proyectos de Evaluación Institucional en los que podrán participar las universidades.

La Orden de 21 de febrero de 1996, de convocatoria para el año 1996, del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades, establece en el punto 4º las distintas modalidades de proyectos que pueden presentarse: proyectos de evaluación de carácter temático o global y proyectos para la realización de acciones especiales.

En este marco el Consejo Andaluz de Universidades, a iniciativa del Consejero de Educación y Ciencia participa en la convocatoria del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades correspondiente a 1996, solicitando financiación para una *acción especial* en la que participan las universidades andaluzas titulada: "Proyecto de creación de una Unidad de Evaluación de la Calidad de las Universidades Andaluzas". La Universidad de Jaén participa en la creación de esta unidad así como en su funcionamiento a través del Vicerrectorado de Ordenación Académica.

Entre los fines propuestos por esta Unidad para la Calidad del Sistema Universitario Andaluz se señalan los siguientes:

- "conseguir el compromiso y la participación de toda la comunidad universitaria en los proyectos de calidad",
- "desarrollar los sistemas necesarios para que la mejora continua forme parte efectiva de las preocupaciones y actividades de todos los miembros de la comunidad".

Para la consecución de fines como los propuestos se hace necesaria la existencia de un Plan global para la Mejora de la Calidad donde se contemplen los principios que lo fundamentan y los objetivos que se persiguen, así como la existencia de una estructura organizativa, dentro de la Universidad, que canalice y promueva las diversas actuaciones que en materia de calidad se desarrollan.

En este sentido hay que destacar, junto a la participación en la "Unidad de Evaluación de la Calidad de las Universidades Andaluzas", otras acciones propias que se han venido desarrollando en el ámbito de la evaluación de la calidad.

Así hay que destacar el trabajo realizado desde el Gabinete de Coordinación y Planificación Académica sobre "Base de datos de gestión" y el trabajo "Análisis y evaluación de la demanda de enseñanza superior en la Universidad de Jaén" (Informe presentado por el grupo de investigación DIEA al Consejo de Administración de la Universidad de Jaén). De forma especial hay que señalar, por su vinculación con la acción, las distintas actuaciones que de forma sistemática vienen realizándose en la Escuela Politécnica Superior para la evaluación y mejora de la calidad.

3. PRINCIPIOS Y OBJETIVOS DEL PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD (PMC)

El PMC de la Universidad de Jaén se rige por los siguientes principios:

* La calidad es un concepto *multidimensional* que debe apreciarse en función de las circunstancias concretas de la institución, así como del contexto social en que se desenvuelve.

* Es *voluntario*. El Equipo de Gobierno de la Universidad de Jaén apuesta decididamente por la mejora de la calidad de nuestra Universidad, siendo voluntaria la adhesión de las diferentes Facultades, Escuelas, Departamentos y servicios.

* Se considera el *trabajo en equipo* como la forma más idónea de avanzar en la mejora de la calidad.

* La *autoevaluación* junto con la *evaluación externa* se entiende como el modelo más adecuado para abordar la mejora de la calidad de la Universidad.

Dentro de este contexto y en el marco de los anteriores principios, se plantean los siguientes objetivos que deberán orientar la actividad de la institución universitaria:

* Tomar conciencia, la comunidad universitaria, de las posibilidades de mejorar su rendimiento y la calidad de los servicios que presta a la sociedad.

* Responder, desde la autonomía de nuestra universidad, a las exigencias internas de mejorar la calidad.

* Proporcionar elementos de juicio para la adopción de decisiones.

* Dar cuenta ante la sociedad del rendimiento académico y científico de los recursos que ésta pone a su disposición.

* Facilitar la cooperación y la emulación interuniversitaria.

4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA EL DESARROLLO DE UN PLAN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD

El desarrollo de un Plan para la Mejora de la Calidad en la Universidad requiere dos condiciones. Por una parte, es necesario que dicho Plan sea asumido por las personas que integran las Institución desde los diferentes puestos en que realizan sus funciones docentes, de investigación o de administración y servicios. Por otra parte, hay que contar con una estructura organizativa que permita articular las actuaciones necesarias para el desarrollo del Plan, actuaciones que afectarán a los órganos de gobierno, facultades, centros, departamentos, equipos de profesores y servicios de administración y gestión.

El Plan para la Mejora de la Calidad en la Universidad de Jaén demanda la existencia de una estructura organizativa que con diferentes niveles de responsabilidad y funciones permita llevar a cabo la puesta en marcha y el desarrollo del citado Plan. Para ello es necesario diferenciar tres niveles. Un primer nivel de responsabilidad de toma de decisiones que afecten a toda la Universidad de Jaén o a sectores concretos de ella. Un segundo nivel de planificación, puesta en marcha y coordinación de las iniciativas que a nivel general y/o específico se proponen en el primer nivel, así como aquellas otras surgidas de colectivos de la UJA y que se enmarquen dentro del PMC. Por último, un tercer nivel que estaría encargado de concretar las acciones dentro de su ámbito de actuación (centro, titulación, departamento, ...).

La concreción de estos niveles de responsabilidad y funciones, se materializa en la creación de un Comité de Calidad (primer nivel) que puede asumir, a la vez, las funciones del Comité de Evaluación que se señalan en el Plan Nacional, una Unidad Técnica de Evaluación (segundo nivel), y las Comisiones de Autoevaluación y/o grupos de trabajo (tercer nivel).

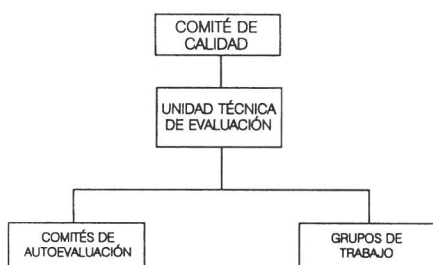


Figura 1. Estructura organizativa para el desarrollo del PMC de la Universidad de Jaén

COMITÉ DE CALIDAD

La evaluación universitaria, si quiere incidir en la mejora de la calidad, no puede realizarse de forma aislada, sin contar con la participación de la comunidad universitaria. El Comité de Calidad debe ser un órgano integrado en la Universidad, en el que estén representados los distintos sectores. Este Comité ha de ser el impulsor de la participación de la comunidad universitaria y el promotor de propuestas de mejora de aquellos aspectos susceptibles de renovación que se detecten en el proceso de

evaluación, de forma que los resultados de la evaluación tengan consecuencias prácticas para el desarrollo y mejora de la Universidad.

COMPOSICIÓN:

El Comité de Calidad estará presidido por el Rector o persona en quien delegue, Vicerrectores, Gerente, un representante del consejo de administración, los presidentes de la Junta de Personal Docente e Investigadora, de la Junta de Personal de Administración y Servicios, del Comité de Empresa, el Director del Secretariado de Calidad, un representante del profesorado, un representante del personal de administración y servicios, y un representante de los alumnos. Temporalmente, formarán parte del Comité de Calidad los Presidentes de los Comités específicos involucrados en las diferentes titulaciones.

FUNCIONES:

1. Promover la coordinación e implicación de la comunidad universitaria en la mejora de la calidad de todas las actuaciones de la Universidad.
2. Definir los objetivos del Plan y los medios necesarios para su consecución.
3. Aprobar la política y estrategias de calidad, definiendo las áreas prioritarias de actuación en materia de calidad.
4. Tomar las decisiones precisas para desarrollar el PMC.
5. Efectuar el seguimiento del PMC.
6. Coordinar las actividades de evaluación que se desarrollen tanto por iniciativa de la UJA, como por la de órganos externos a ésta.
7. Apoyo institucional a la actuaciones para la mejora de la calidad, el aseguramiento de la infraestructura y demás medios necesarios para las mismas.
8. Proporcionar información objetiva y propuestas de mejora a los órganos de Gobierno para la adopción por éstos de decisiones bien fundamentadas.

UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD (UTECA)

Un paso necesario en el proceso de desarrollo del PMC, es la puesta en marcha de una Unidad Técnica que sirva de soporte para las diversas actuaciones que el desarrollo del Plan

demande. La estructura y organización de la Unidad Técnica supone una adecuación de los recursos personales y materiales existentes, constituyendo una respuesta a las demandas planteadas para la mejora de la calidad. Esta Unidad debe ser capaz de satisfacer de forma autónoma dichas demandas.

A esta Unidad Técnica de Evaluación de la Calidad, dentro del segundo nivel señalado, e integrada en el Secretariado de Calidad, se le asignan las siguientes funciones:

- Colaborar en la difusión y desarrollo del Plan para la Mejora de la Calidad.
- Desarrollar y coordinar las actuaciones encomendadas por el Comité de Evaluación.
- Elaborar propuestas para la mejora de la calidad.
- Planificar, desarrollar y coordinar los proyectos para participar en el Plan Nacional para la Evaluación de la Calidad de las Universidades, los que se desarrollen en colaboración con otras universidades y las actuaciones propias.
- Difusión de la información.
- Participación en la formación del personal.

RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

- Director del Secretario de Calidad.
- Dos profesores.
- Dos miembros del personal de administración y servicios.
- Dos becarios de investigación adscritos a los proyectos que se desarrollen en la Unidad.

COMITÉ DE AUTOEVALUACION (CAE)

La mejora de la calidad en las instituciones universitarias pasa por la participación activa en el proceso de evaluación de los implicados en ellas, aportando ideas y soluciones. Por ello adquieren un protagonismo esencial el estudio que los diferentes participantes en cada una de las unidades analizadas efectúen, estimulándose la reflexión sobre las mismas mediante la oportunidad de preguntarse acerca de ellas, con el objetivo básico de mejorar la calidad de sus programas de enseñanza, de la investigación y de los servicios.

La fase de autoevaluación será realizada por el Comité de Evaluación, que coincidiría con el Comité de Calidad de la Universidad, o parte de él. Contará, no obstante, con los respectivos Comités de Autoevaluación.

Tal como se destaca en la Guía de Evaluación del Consejo de Universidades "debe tenerse en cuenta que el objetivo de esta fase de autoevaluación es doble: por una parte se trata de recoger y elaborar la información objetiva necesaria para evaluar la calidad de la universidad o unidad participante en el proyecto. Por otra parte debe servir como un instrumento de toma de conciencia, por parte de la comunidad universitaria, de las posibilidades de mejorar su rendimiento y la calidad de los servicios que presta a la sociedad. Ambas dimensiones se tienen que tener en cuenta tanto en la composición de los Comités de Evaluación como en las formas de operar de éstos. En concreto, conviene que los Comités de Evaluación dispongan de medios técnicos y personales adecuados para acceder a la información necesaria y para elaborarla; pero al mismo tiempo deben contar con la colaboración de los responsables académicos y administrativos de las unidades evaluadas y deben propiciar la participación de los diferentes sectores de la comunidad universitaria".

En función de esto, sería conveniente que se constituyera un comité en el seno de cada una de las titulaciones evaluadas y que asumiera la responsabilidad de la elaboración del autoestudio. Con objeto de dar credibilidad al proceso es conveniente la implicación de agentes significativos de la titulación de los ámbitos de la dirección, profesorado, personal de administración y servicios y alumnado.

Los Comités de Autoevaluación son los grupos encargados de realizar el autoestudio de la titulación que comprende el ámbito de la enseñanza, de la investigación y de la gestión. Los comités pueden estar constituidos por ponencias encargadas por los distintos ámbitos de evaluación, formadas por un número reducido de personas, con experiencia en cada uno de dichos ámbitos. La decisión a este respecto debe tomarse en cada caso en función de los objetivos generales y de la mayor eficacia.

En cualquier caso, debe tenerse en cuenta que los resultados de la autoevaluación se someterán a información y discusión pública en la que podrán participar todos los miembros del Departamento que lo deseen, incorporando sus opiniones como parte del informe final.

5. ACTUACIONES

Para el desarrollo del PMC se hace necesario determinar las actuaciones que han de realizarse en cada uno de los tres niveles contemplados en la estructura organizativa (Comité de Calidad, Unidad Técnica, Comités de Autoevaluación y/o Grupos de Trabajo).

Estas actuaciones se pueden encuadrar en dos ámbitos:

- a) Proyectos dentro del Plan Nacional para la Mejora de la Calidad de las Universidades.
- b) Actuaciones propias, que habrán de completar las primeras, dentro de un enfoque global de la mejora de la calidad de nuestra universidad.

ACTUACIONES DEL COMITÉ DE CALIDAD

- Establecer los objetivos y las líneas generales del Plan para la Mejora de la Calidad.
- Elaboración y difusión del PMC.
- Dotar de los medios y recursos necesarios para llevar a cabo el PMC.
- Adoptar las decisiones necesarias en función de los resultados obtenidos en la evaluación de la calidad.
- Informar a los órganos de gobierno correspondientes para la toma de decisiones de mejora.

ACTUACIONES DE LA UNIDAD TÉCNICA DE EVALUACIÓN

- Organizar Jornadas, Seminarios y Encuentros orientados a la formación para la mejora de la calidad.
- Elaborar proyectos para participar en el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades.
- Diseño de guías de operación para la autoevaluación mediante los protocolos.
- Promover la creación de grupos de mejora, grupos de trabajo y/o círculos de calidad, proponiendo la dotación de recursos humanos y materiales necesarios para su correcto funcionamiento.

- Promover y coordinar el desarrollo de actuaciones propias de la Universidad tales como: Estudio del perfil del alumnado de la Universidad de Jaén, especialmente de los alumnos de nuevo ingreso; inserción laboral de los graduados y seguimiento de los mismos, evaluación del Tercer Ciclo, Programa de Enseñanzas Propias...
- Coordinar los diferentes Comités de Autoevaluación, Grupos de Trabajo y Comisiones de Calidad.
- Coordinar la elaboración de los informes.
- Elaborar un plan de formación para la calidad en todos los niveles.

ACTUACIONES DE LOS COMITÉS DE AUTOEVALUACIÓN Y/O GRUPOS DE TRABAJO

- Establecer la metodología de trabajo para su propio funcionamiento en coordinación con la UTE.
- Establecer el calendario de trabajo para el desarrollo del plan de autoevaluación.
- Adecuar los protocolos de Autoevaluación y selección/preparación de los instrumentos de evaluación.
- Realizar el inventario de las fuentes documentales disponibles como evidencia para cada uno de los capítulos del protocolo de evaluación en los diferentes órganos y servicios de la Universidad.
- Aplicar los diferentes instrumentos de evaluación.
- Elaboración de informes sobre los resultados obtenidos en el autoestudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- COMISIÓN DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (1993). *Gestión de calidad y garantía de calidad en la enseñanza superior europea. Métodos y mecanismos*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas.
- CONSEJO DE UNIVERSIDADES (1995). *Programa de Evaluación Institucional de la Calidad de las Universidades*. Madrid: Consejo de Universidades. Secretaría General.
- GRUPO DIEA (1996). *Análisis y Evaluación de la Demanda de Enseñanza Superior en la Universidad de Jaén*. Publicación interna, Universidad de Jaén.
- ORDEN de 21 de febrero de 1996 de convocatoria para el año 1996 del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades.
- REAL DECRETO 1947/1995, de 1 de diciembre, por el que se establece el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades.
- RODRÍGUEZ, S. (1995). Evaluación de la enseñanza universitaria: El programa experimental del Consejo de Universidades. En Pérez, R. Cristóbal, y Martínez, B (Coords.). *Evaluación de Profesores y Reformas Educativas*. Madrid: UNED, 23-44.
- SCHARGEL, F.P. (1997). *Cómo transformar la educación a través de la gestión de la calidad total*. Madrid: Díaz de Santos.