

# VI Jornadas de Reflexión y Debate de las Unidades Técnicas de Calidad de las Universidades Españolas.

Valencia, 25 y 26 / 05 / 2015

## Debate 2: Programa AUDIT

Antonio Martínez Olea. Asesor Técnico de Calidad del Servicio de Planificación y Evaluación de la Universidad de Jaén.

### Introducción.

Se plantea por los ponentes dos posiciones iniciales contrapuestas sobre el Programa AUDIT con la finalidad de dinamizar el debate.

La posición “a favor” pretende representar el rol de aportar una visión favorable del Programa AUDIT aplicado en las Universidades.

### Planteamiento inicial:

Cabría analizar el programa AUDIT desde una doble perspectiva:

1. Por un lado, la coherencia de un sistema cuyo objetivo pretendido es mantener y mejorar la calidad de la enseñanza superior y que se articula mediante varios programas (AUDIT-TÍTULOS-DOCENCIA) con distintas finalidades y con un sentido de complementariedad.
2. Por otro, del diseño e implantación en las universidades considerando los resultados en términos de las capacidades y fortalezas desarrolladas y la sistemática de identificación y aplicación de ámbitos de mejora.

### Puntos para el debate:

- El sistema de gestión de la calidad (SGC) en el ámbito académico **¿es realmente un sistema extraño, comparativamente?**  
En mi opinión, quizás simple o muy simplificada, en esencia las orientaciones para el diseño de los SGC en el ámbito académico responden o tienen semejanza a las finalidades y estructura del sistema de gestión de la calidad conformado por la norma ISO, adaptado a la especificidad de los procesos de formación/aprendizaje con algunas particularidades, pues en el sistema diseñado se bifurca en los programas de certificación del diseño e implantación de los Títulos (punto 7 de la norma ISO “Realización del Producto”) y el programa AUDIT, más centrado en la eficacia de un sistema de garantía de calidad basado en procesos y en la implantación efectiva de los ciclos de revisión y mejora continua.  
Desde la perspectiva de EFQM, la lógica vendría a ser la de disponer de un diseño, gestión y mejora de un sistema de procesos y de los distintos ámbitos del ciclo de gestión de los productos-servicios: Diseño- promoción- producción- realización y gestión.
- **¿Esta estructura es una “sinrazón”?**  
DEBATE: Desde el ámbito interno universitario pareciera que se extiende la percepción de que esta estructura es un despropósito intencionado que conculca la autonomía, evidencia desconfianza, no se orienta a lo fundamental, enfatiza lo formal, convierte lo instrumental en la finalidad, prevalece el control, es ineficaz, es ineficiente y se duda del valor que aporta.

OTRAS OPINIONES: el Programa AUDIT reforzaba la sistematización de prácticas anteriores sobre la mejora continua y el convencimiento afianzado, más o menos, de la rendición de resultados de las universidades y, además, se presentaba contextualizado en el proceso de cambio al que nos habíamos comprometido con el EEES.

▪ **Una propuesta de los términos/lógica del debate en el contexto universitario.**

Podemos plantear la siguiente trazabilidad: NO DISCUTIBLE Y ACEPTADO: Diseñar e implantar sistemas de garantía de la calidad que instrumentalicen el objetivo de mantener y mejorar la calidad de la enseñanza superior → NO DISCUTIBLE: Partiendo y dando respuesta a los Criterios y Directrices Europeos → NECESARIO: Premisas de la translación: 1. Las instituciones de enseñanza superior tienen la responsabilidad última de la calidad de su oferta (fijación, seguimiento y renovación de sus objetivos de calidad a través de una garantía de la calidad «interna»). 2. los poderes públicos tienen el deber de garantizar que la calidad de las distintas instituciones, y de su sistema de enseñanza superior en conjunto, se adecuen a estos fines. ¿CÓMO SE EQUILIBRA ESTO?

→ DISCUTIBLE: Articulación doble sistema: VOLUNTARIO 1. La mejora de la calidad de las instituciones de educación superior (sistemas de garantía interna de la calidad en las universidades: el programa AUDIT; Los sistemas de revisión y mejora de la calidad docente: el programa DOCENTIA. OBLIGATORIO 2. La mejora de la calidad de los títulos oficiales universitarios (Acreditación del diseño-implantación).

→ SÍNTESIS garantía interna/externa: Implantación través de fases acumulativas que evidencien implicación de las Universidad (DISEÑO-IMPLANTACIÓN) → comprobación → reconocimiento de los poderes públicos.

**Valoración del programa AUDIT:**

Podemos delimitar la reflexión en dos ámbitos, entre otros: → **¿Es necesario AUDIT? ¿Qué aporta AUDIT?**

ESPECIFICIDAD (QUÉ VALOR PROPIO APORTA):

- 1.- Exige un sistema de responsabilidad, refuerza la dirección y el despliegue estratégico.
- 2.- Integra las actividades que garanticen la calidad del programa formativo con la participación de los diferentes actores así como elementos transversales dirigidos al conjunto de la universidad o sus centros.
- 3.- Sistematiza y estructura los procesos de garantía interna de calidad existentes y contempla, entre otros procesos claves, la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación.
- 4.- Permite evidenciar el nivel de eficacia de implantación de los ciclos de mejora (análisis de datos, relaciones causa/efecto, revisión, acciones de mejora).
- 5.- Refuerza la orientación al logro de la satisfacción de los distintos grupos de interés.
- 6.- Permite, en este ámbito, disponer de mecanismos para la rendición y transparencia de resultados de la universidad.

COMPLEMENTARIEDAD (QUÉ VALOR COMPLEMENTARIO APORTA).

¿Sistema de calidad duplicado para cada titulación o sistema en la que se integrasen aspectos de gestión común en el centro o universidad?

#### ALINEACIÓN-SINERGIA.

Disponer de un certificado de implantación de AUDIT en un determinado centro permite al título impartido en el centro implicado que, como en el caso de ANECA, la agencia evaluadora reconozca el cumplimiento de un total de 10 apartados sobre los 26 que es necesario examinar cuando se lleva a cabo la acreditación de cada una de las titulaciones. Esto viene a representar un “ahorro” de más de un tercio del esfuerzo de evaluación necesario, tanto por parte de la universidad como de la propia agencia.

#### PERSPECTIVA DE LAS UNIVERSIDADES.

- Corresponde a las universidades diseñar sus propios sistemas siguiendo las orientaciones del Programa AUDIT.

- Las Universidades han sido disciplinadas: 64 universidades participantes (80%).

- En más de la mitad de las universidades se da una situación donde al menos las tres cuartas partes de sus centros tienen un diseño del SGIC certificado por AUDIT.

- 8 Universidades han presentado propuestas de certificación de los AUDIT, 14 centros se han certificado.

- Punto de Debate: VOLUNTARIEDAD-OBLIGATORIEDAD:

Sorprende que en una universidad haya centros que opten y otros no. ¿La estrategia sobre la mejora continua puede ser discutida o aplicada según voluntades?

#### CONCORDANCIA EEES.

- La importancia que se ha concedido tradicionalmente a la acreditación de los programas individuales ofrecidos por una determinada institución está dejando paso a la evaluación de la institución en su conjunto. La gran mayoría (69 %) de los sistemas de garantía de la calidad se centran en la actualidad en una combinación de la evaluación de las instituciones y de la acreditación de los programas, mientras que una creciente minoría se ha reorientado exclusivamente a la evaluación institucional

#### RETOS.

- La garantía de la calidad se centra más en los procedimientos que en el contenido (Informe de la Comisión al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de Regiones).

- Las instituciones se enfrentan al problema de cómo apartarse del enfoque basado en los procedimientos para establecer una verdadera cultura de mejora continua de la calidad.

**OPINIÓN: Corresponsabilidad en las disfunciones. El análisis crítico ha de ser sobre el diseño del sistema (calidad externa) y sobre el diseño y aplicación interna.**

- **Cómo desarrollar una cultura sólida de la calidad.** Es necesario afianzar el compromiso (institucional y de las personas) por mantener y mejorar la calidad de la enseñanza superior. Compromiso fundado en el convencimiento de que es esencial en las instituciones de enseñanza superior modernizadas. El compromiso ha de convertirse en una determinación colectiva y generar confianza en nuestros grupos de interés y en las personas.

**Las Universidades han de reflexionar.**

Una garantía de la calidad hecha a medida de la visión y las prioridades de cada institución de enseñanza superior fomentará una mayor diversidad y especialización de las instituciones, y promoverá un mayor compromiso y responsabilidad hacia las partes interesadas al contribuir sistemáticamente con sus resultados a la adopción estratégica de decisiones y haciendo especial hincapié en la mejora continua.