

¿Son útiles los autoinformes de los títulos?

Ballesteros García, O.; Bagur González, M.G.

Departamento de Química Analítica, Universidad de Granada, (oballest@ugr.es)

Palabras clave: Calidad, Título

Cualquier título de grado o de máster tiene que tener implementado un sistema de gestión de calidad en el que tiene que rendir cuentas anualmente a través de los correspondientes autoinformes que se presentan a la unidad de calidad de la universidad en la que se imparta dicho título, y cada tres años se tiene que enviar un informe de seguimiento a la agencia de evaluación autonómica correspondiente. El primer ciclo corresponde a un seguimiento intermedio mientras que el segundo corresponde a la reacreditación del título. Estos informes son realizados por la comisión de garantía interna de calidad de cada título. Estos deber ser revisados y aprobados por la comisión de calidad del centro, y posteriormente por la unidad de calidad de la universidad en la que se imparta el título. En dichos informes se lleva a cabo una revisión del título a partir del denominado cuadro de mandos que le suministra la unidad de calidad. En este cuadro de mandos aparecen una serie de indicadores de calidad con los correspondientes valores de los últimos 3-5 años, según la universidad. La extensión de los informes no está establecida, aunque se recomienda que no sea superior a 25 páginas.

Existe una gran disparidad entre universidades y entre títulos de la misma universidad en cuanto a la extensión, los puntos que deben ser tratados y la profundidad en la que se entra en cada punto. Por lo que junto con la carga de trabajo que supone su realización y el hecho de que las unidades de calidad de cada universidad o la agencia andaluza de evaluación tienen que revisar una cantidad ingente de estos informes se plantea si estos informes son útiles o no.

Para dar respuesta a esta pregunta tendríamos que tener claro qué es y cómo funciona un sistema de gestión de calidad. Cualquier sistema de gestión ya sea de calidad, medioambiental o de prevención de riesgos laborales tienen una serie aspectos que son comunes y por tanto extensibles a cualquier sistema de gestión. Para entender esto mejor nos centraremos en un sistema de gestión de calidad como es el de la ISO 9001:2008. Los principios de calidad de esta norma son: 1) Organización orientada a la satisfacción de sus clientes; 2) Liderazgo; 3) Implicación/participación del personal; 4) Enfoque basado en procesos; 5) Enfoque del sistema hacia la gestión; 6) Mejora continua; 7) Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones; 8) Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor. Está claro que este sistema de gestión de calidad no es el que se aplica a los títulos, pero tiene muchos elementos comunes. Aspectos que debemos de considerar:

- La calidad debe medirse. Por tanto, se debe establecer una serie de indicadores de calidad perfectamente establecidos, suficientes en número, fácilmente medibles y representativos del sistema.
- El título es un conjunto de procesos. Los resultados deseados se alcanzan más eficientemente cuando los recursos y las actividades relacionadas se gestionan como un proceso, con una entrada y una salida.
- Eficacia y eficiencia. Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema que contribuye a la eficacia y eficiencia del título a la hora de alcanzar sus objetivos.
- Mejora continua. Se debe aumentar la satisfacción de los actores implicados (estudiantes, profesorado, PTGAS, empleadores, ...) de forma continua en el tiempo. Para ello es necesario analizar la información obtenida a partir de los datos proporcionados por los indicadores de calidad (cuadro de mandos) y de las "auditorías", estableciendo las correspondientes acciones de mejora.
- Toma de decisiones basados en datos. Las decisiones efectivas se basan en el análisis de datos y en la información.

¿Qué lugar ocupa en el sistema de gestión de los títulos los autoinformes? En un sistema de gestión de calidad es necesario llevar a cabo lo que se denomina como auditoría. Una auditoría es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría. Es

decir, es el proceso que analizaría nuestro sistema para comprobar si cumplimos con los requisitos establecidos en el documento de verificación del título y con los requisitos que nos establezca la agencia de evaluación, comunidad autónoma, o la propia universidad. Tenemos la auditoría interna y la auditoría externa (auditoría cliente-proveedor y la auditoría de certificación). En el caso de los títulos, los autoinformes internos hacen el papel de una auditoría interna. Se realiza por la propia organización (comisión de garantía interna de calidad del título y comisión de calidad del centro), para la revisión por la dirección (unidad de calidad de la universidad) y con otros fines internos (ej. para confirmar la efectividad del sistema de gestión o para obtener información para la mejora del sistema de gestión). En el caso de la auditoría externa, tenemos el informe de seguimiento intermedio que se envía a la agencia de evaluación de la comunidad autónoma correspondiente que revisa y emite un informe sobre el grado de cumplimiento del sistema en cada uno de los apartados. El informe de acreditación o reacreditación sería la auditoría de certificación en el que se hace un análisis del sistema más profundo y cuyo resultado es retirar o mantener la autorización para seguir impartiendo dicho título.

Por tanto, los autoinformes juegan un papel muy importante ya que detectan desviaciones, puntos débiles u oportunidades de mejora del sistema, del título.