



MODELOS FLEXIBLES DE FORMACIÓN: UNA RESPUESTA A LAS NECESIDADES ACTUALES

LA MEJORA CONTINUA DE NUESTROS PROCESOS ASPECTO CLAVE PARA ASEGURAR LA CALIDAD DE NUESTROS PROGRAMAS FORMATIVOS

- Zaballa Pérez, Gloria
Universidad de Deusto
Unidad de Calidad
Avenida de las Universidades/24/48007/ Bilbao/España
calidad.utic-calidad@deusto.es
- Liñero Landaluce, Izaskun
Universidad de Deusto
Unidad de Calidad
Avenida de las Universidades/24/48007/ Bilbao/España
calidad.utic-calidad@deusto.es

1. **RESUMEN:** Nuestra Universidad dispone de un Sistema de Calidad para los Centros según las directrices AUDIT. Para asegurar la calidad de nuestros programas formativos contamos con tres procesos estratégicos, que establecen la sistemática por la que las partes implicadas en la mejora continua de los programas, reciben y analizan de forma eficiente la información necesaria y consiguen una implantación eficaz de las acciones de mejora definidas y que su planteamiento no se quede en buenas intenciones.
2. **ABSTRACT:** Our university has an internal quality assurance system in compliance with AUDIT programme guidelines. Three strategic processes have been implemented to ensure the quality of our degree programmes. They establish systematic structured methods that the parties involved in continuous improvement use to efficiently receive and analyse the necessary information and successfully implement specific actions, guaranteeing that their efforts are not merely declarations of good intent.



MODELOS FLEXIBLES DE FORMACIÓN: UNA RESPUESTA A LAS NECESIDADES ACTUALES

3. PALABRAS CLAVE: Titulaciones, Procesos, Mejora, Eficacia y Eficiencia /

KEYWORDS: Bachelor's degrees, Processes, Improvement, Effectiveness and Efficiency

4. DESARROLLO:

a) Objetivos

La comunicación que se presenta a continuación tiene como objetivo fundamental presentar la sistemática que tenemos establecida en la Universidad de Deusto, para asegurar la calidad de todos nuestros programas formativos desde el diseño del programa, su implantación y hasta su revisión periódica. Esta sistemática de trabajo nos ayuda a conseguir de una forma gradual y sostenible la mejora continua de nuestros Títulos y nuestros Centros.

Para ello, en nuestra universidad tenemos definidos dos procesos denominados “Análisis y mejora del Título” y “Análisis y mejora del Centro”, los cuales están dentro del Sistema de Garantía Interna de Calidad. Dichos procesos los consideramos estratégicos en el momento actual, para cumplir las directrices de la acreditación europea para todos nuestros títulos, así como para cumplir las exigencias del programa AUDIT de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (Aneca).

b) Descripción del trabajo

En la Universidad de Deusto tenemos definido un Sistema de Gestión de Calidad Global que sigue las directrices de la norma ISO 9001:2008 para las Áreas Funcionales y Servicios y de los programas VERIFICA y/o AUDIT de Aneca en las Facultades para las titulaciones de grado y posgrado de la Universidad. Este Sistema de Gestión de Calidad Global está implantado en Centros, Áreas Funcionales y Servicios ligados a la vida universitaria del estudiante.



MODELOS FLEXIBLES DE FORMACIÓN: UNA RESPUESTA A LAS NECESIDADES ACTUALES

A nivel de facultades se despliega un Sistema de Garantía Interna de Calidad, que se basa fundamentalmente en aplicar la mejora continua a todos los procesos implantados. De esta forma intentamos conseguir que todas nuestras titulaciones respondan a las necesidades y exigencias actuales del contexto en el que nos encontramos.

Nuestro Sistema de Garantía Interna de Calidad está centrado en los Centros y Facultades siguiendo las directrices del programa AUDIT de Aneca.

Todos los programas formativos de un Centro o Facultad, desde su diseño hasta su implantación, caminan en una dirección única, que les obliga a una revisión permanente y como consecuencia de ello a la mejora continua de dichos programas.

Pero, ¿cómo se lleva a cabo en la práctica?

Para ello, hemos diseñado e implantado dos procesos estratégicos para nuestra universidad denominados “Análisis y mejora del Título” y “Análisis y mejora del Centro”.

El proceso estratégico denominado “Análisis y mejora del Título” lo desarrolla la Comisión de cada Título. Dicho proceso consiste fundamentalmente en que la Comisión lleva a cabo anualmente un análisis exhaustivo de los resultados del proceso estratégico denominado “Satisfacción de los grupos de interés” (encuestas de medición de la satisfacción de nuestros grupos de interés), del proceso soporte denominado “Atención a las alegaciones sugerencias y reclamaciones” (alegaciones realizadas por las agencias de calidad, las sugerencias y reclamaciones realizadas por los grupos de interés de la universidad), de la información pública disponible, de los resultados de la actividad docente, de los resultados de los indicadores establecidos para todos nuestros procesos, de las acciones de mejora que se han puesto en marcha, de las tasas académicas obtenidas, de los puntos débiles detectados sobre cualquier aspecto del Sistema de Garantía Interna de Calidad y del informe de seguimiento del Título del curso académico anterior.

Una vez analizada toda la información relativa al Título en cuestión, la Comisión del mismo obtendrá como resultado la información pública disponible revisada y actualizada,



MODELOS FLEXIBLES DE FORMACIÓN: UNA RESPUESTA A LAS NECESIDADES ACTUALES

las recomendaciones señaladas por las agencias, el análisis de las tasas académicas, las fortalezas del Título que se evalúa y las debilidades del mismo.

A partir de las fortalezas y debilidades encontradas en relación con el Título, la Comisión de dicho Título seguirá las pautas descritas en el proceso estratégico denominado “Acciones de Mejora” de nuestro Sistema de Garantía Interna de Calidad. De acuerdo a dicho proceso, la Comisión del Título deberá llevar a cabo un análisis riguroso que le permita detectar las causas principales que han llevado a originar las debilidades surgidas en el Título en cuestión. Una vez detectadas las causas, la Comisión del Título deberá establecer todas aquellas acciones de mejora que considere más oportunas para solventar las debilidades y someter a dicho Título a un proceso de mejora continua. Las acciones a llevar a cabo por los responsables de los Títulos consisten en hacer una descripción detallada de la acción o acciones que se proponen para solucionar la debilidad en cuestión, nombrar al responsable o responsables de llevar a cabo la acción o acciones propuestas, así como el plazo o plazos que se establecerán como límite para la ejecución de las acciones definidas.

Por otro lado, cabe destacar que en nuestra universidad existe una Comisión de seguimiento de titulaciones a nivel de universidad, cuyo principal objetivo consiste en revisar los resultados del análisis y mejora de cada uno de nuestros programas formativos, para asegurar la rigurosidad de los mismos y el cumplimiento de los requisitos marcados internamente por la universidad, así como de los requisitos externos exigidos por las agencias de calidad, otros organismos y grupos de interés.

La Comisión de seguimiento actúa una vez que se ha finalizado el proceso de análisis y mejora de todos los Títulos y antes de que los resultados sean llevados a la Junta de Facultad para su análisis. En el caso de que la Comisión de seguimiento citada observe algún tipo de incidencia, se lo comunicará al responsable de la Titulación en cuestión para que la trate en la Comisión de Título y actúe en consecuencia.



MODELOS FLEXIBLES DE FORMACIÓN: UNA RESPUESTA A LAS NECESIDADES ACTUALES

Una vez que han sido analizados los títulos, revisados los informes de seguimiento de los mismos por la Comisión de seguimiento de la universidad y tratadas las incidencias surgidas, se procede a llevar a cabo el proceso estratégico denominado “Análisis y mejora del Centro”. Este proceso lo desarrolla la Junta de Facultad, que analiza la adecuación y eficacia de la política de calidad y de los objetivos fijados en base a la misma, los resultados del proceso análisis y mejora de los títulos del Centro y los informes de seguimiento de los Títulos del curso académico anterior.

Realizado el análisis de toda la información citada, la Junta de Facultad obtendrá como resultados las fortalezas del Centro, las debilidades del mismo y los resultados del proceso análisis y mejora de los títulos revisados y aprobados. La Junta de Facultad también es responsable de añadir o eliminar toda aquella información del análisis de los títulos que considere necesaria.

Asimismo, cabe la posibilidad de que la Junta de Facultad quiera definir acciones de mejora a nivel de Centro. Para ello, la Junta de Facultad seguirá el mismo procedimiento citado anteriormente para el caso de la Comisión del Título.

Como hemos podido observar hasta este momento, cada Título y cada Centro de nuestra universidad, define una serie de acciones para su mejora continua. Estas acciones se gestionan a través del proceso estratégico denominado “Acciones de mejora” En dicho proceso se planifica de manera detallada la implantación de las acciones de mejora, se lleva a cabo su ejecución por los responsables designados y en los plazos definidos y se hace su seguimiento hasta la evaluación de la eficacia de las acciones llevadas a cabo.

Para conseguir una gestión lo más eficaz y eficiente de toda la información obtenida, la Universidad de Deusto dispone de una herramienta informática para la gestión de todos los procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad. En el momento en el que nos encontramos, este apartado es vital para asegurarnos de que todas las partes implicadas en la mejora continua de todas las actividades y servicios de nuestra universidad, estén activas en el momento necesario y que las acciones de mejora definidas para resolver una



MODELOS FLEXIBLES DE FORMACIÓN: UNA RESPUESTA A LAS NECESIDADES ACTUALES

deficiencia o propuesta de mejora no quedan sólo en buenas intenciones, sino que se planifican, se implantan y se lleva a cabo su seguimiento.

Los responsables de las titulaciones en colaboración con el responsable de calidad del Centro y apoyo de los técnicos de la Unidad de Calidad de la universidad, son los encargados de introducir en la aplicación informática toda la información relacionada con las acciones de mejora definidas en todo este proceso. Cada acción de mejora se divide en varias tareas con plazos establecidos y que a través de la herramienta informática llegan a los distintos destinatarios responsables últimos de la ejecución de dichas acciones. El responsable de calidad del Centro puede en todo momento monitorizar el proceso íntegro a través de la aplicación, lo que le permite realizar un seguimiento continuo del desarrollo de las acciones de mejora en sus distintos grados de avance: planificación, ejecución y seguimiento. Al finalizar cada una de las acciones, el responsable de calidad del Centro junto con las personas que estime oportuno, se encarga de valorar la eficacia de las acciones y proceder a su cierre definitivo.

c) Resultados y/o conclusiones

En nuestra universidad consideramos vital la implicación de los responsables de nuestros Títulos en el diseño, al análisis, la revisión y el seguimiento de los mismos, así como en la rendición de cuentas de los resultados obtenidos, para conseguir la mejora continua de todas nuestras titulaciones. De esta forma conseguimos que las partes implicadas en la mejora continua de nuestros programas formativos, reciban y analicen de forma eficiente la información necesaria respecto a todos nuestros títulos y el Centro en general, consiguiendo así una implantación eficaz de las acciones de mejora definidas y que su planteamiento no se quede sólo en papel que después no se gestiona eficazmente.

La Universidad de Deusto mejora así de manera sostenible el grado de satisfacción de nuestros grupos de interés, respecto a las necesidades y expectativas de los mismos e instaura una cultura de mejora continua en los Títulos y Centros.



MODELOS FLEXIBLES DE FORMACIÓN: UNA RESPUESTA A LAS NECESIDADES ACTUALES

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

VI Jornadas de Excelencia en Gestión Universitaria. Castellón de la Plana. Sostenibilidad para la mejora continua en el seguimiento de los Títulos. 2012.

IX Foro internacional sobre evaluación de la calidad de la investigación y de la educación superior. Santiago de Compostela. Certificaciones de calidad: Herramienta para generar valor al proceso del estudiante desde su ingreso hasta su inserción en el mercado laboral. 2012.

VI Foro de calidad en educación Superior. Vigo. Certificaciones de calidad: herramienta para completar los Sistemas de Gestión de Calidad de nuestros grados. 2008.

Zaballa, G. “Modelo de calidad en Educación: Goien”. Gloria Zaballa Pérez, Universidad de Deusto, 2000.