



Universitat Oberta  
de Catalunya

# Más allá de la acreditación: gestión interna de la calidad. Una perspectiva institucional.

uoc.edu

Nati Cabrera Lanzo

Directora del Máster de Evaluación y Gestión de la  
Calidad de la Educación Superior

UOC, AQU, INQUAAHE

---

# Índex

**SIGC. El concepto**

**Los modelos**

**En la UOC**

**Reflexiones**

---

# 01 SIGC

---

**Las cuestiones conceptuales;**

**Los principios y criterios que configuran el sentido que tiene la evaluación interna de la calidad.**

---

## 01.1 El concepto

***“El sistema de gestión interna de la calidad (SGIC) es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización, con el fin de asegurar y mejorar la gestión interna y, en consecuencia, la calidad de sus servicios y productos” (Comet, 2017).***

## 01.1 El concepto

### Diferenciamos entre...

#### **Aseguramiento externo de la calidad:**

aquellos sistemas operados por otras entidades, como gobiernos, agencias de evaluación o clientes, con el fin de asegurar y garantizar ante terceros la calidad de una institución.

#### **Aseguramiento interno de la calidad:**

aquellos sistemas que la propia institución crea y gestiona. Estos sistemas podrán ser evaluados o certificados posteriormente (aseguramiento externo de la calidad) si así lo decide la organización o constituye un requisito para operar en un determinado sector.

... aunque no son excluyentes

## 01.2 La calidad, ¿de qué?

### El Objeto, el alcance...

**Institucional**

**Programas o títulos**

**Profesores**

**Proceso aprendizaje**

**Investigación**

**Biblioteca**

**(...)**

#### Diferencias entre

El control de calidad de un producto o servicio concreto.

La gestión de la calidad de una organización

La calidad de un título (producto).

La calidad de la organización o centro que lo imparte (sistema de garantía de calidad del centro)

## 01.3 La calidad ¿en base a qué principios?

### Principios rectores (Organización Internacional para la Estandarización - ISO-)

- **Enfoque al cliente.**
  - **Liderazgo.**
  - **Compromiso y competencias del personal.**
  - **Enfoque basado en procesos.**
  - **Mejora continua.**
  - **Toma de decisiones basadas en evidencias.**
  - **Gestión de las relaciones.**
-

## 01.4 La calidad ¿para qué?

**Habitualmente, evaluamos la calidad para...**

- **Mejorar la eficacia y eficiencia**
- **Mejorar el producto o servicio**
- **Compartir los objetivos de la organización para orientar a sus miembros a resultados.**
- **Preparar la organización para certificaciones y evaluaciones externas**
- **Mejorar la gestión documental.**
- **Disponer de un conjunto de indicadores e información (toma de decisiones basada en evidencias).**
- **La implantación de un sistema de gestión como factor de impulso para la realización de cambios.**



## 02 Los Modelos

---

**Genéricos;**  
**Genéricos adaptados a la educación;**  
**Específicos.**

---

## 02.1 Los modelos genéricos y adaptados

Los principales:

- **ISO 9001**
- **Modelo Europeo de excelencia EFQM**
- **Modelo Iberoamericano de excelencia en la gestión (Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad -FUNDIBQ-).**
- **El modelo de excelencia de EEUU Malcolm Baldrige.**
- **El modelo japonés Deming**

## 02.2 Los modelos específicos

Aquellos que han sido creados especialmente para la gestión de la calidad en universidades o instituciones de educación superior.

En general, hay una tendencia hacia fórmulas que incorporan la garantía interna de calidad junto a procesos de garantía externa de calidad que son responsabilidad de las agencias de evaluación o de los gobiernos: La importancia de la *autoevaluación*

Debe ser un proceso transparente y honesto que permita:

- Estimular la gestión de la calidad interna.
- Preparar internamente a la institución antes de la evaluación externa.
- Proveer al comité de expertos de la información necesaria.

A modo de ejemplos, veremos brevemente el modelo **AUDIT** y el modelo **Quality Code**.

## 02.2 Los modelos específicos

### Una primera observación: tampoco varían tanto unos de otros...

Peter J. Wells estudio realizado en el año 2014 y publicado por el Council for Higher Education Accreditation (CHEA): «The DNA of a Converging Diversity: Regional Approaches in Higher Education», en el que compara los criterios utilizados a nivel mundial para la implantación de un sistema de calidad interno (IQA)

En relación a los Sistemas de gestión interna de la calidad concluye:

*«En conjunto hay una amplia homogeneidad entre todas las zonas del mundo en referencia a los criterios necesarios para la implantación de un sistema de calidad interna eficaz (...).»*

## 02.2 Los modelos específicos

### Los cinco principios (Wells, 2014):

- I. Las instituciones deben disponer de una política o compromiso para desarrollar una cultura de la calidad para toda la institución, teniendo en cuenta el crecimiento futuro y desarrollo de actividades.
- II. Transparencia e información pública y clara sobre las evaluaciones de la institución, programas, investigación e instalaciones.
- III. Los procesos, políticas y procedimientos para el aseguramiento de la calidad institucional están definidos de forma clara en términos de alcance y temporalidad, disponen de los recursos necesarios y se hacen públicos.
- IV. Los stakeholders están implicados en los diversos niveles del SGIC.
- V. Los recursos necesarios y adecuados se mantienen para asegurar un nivel eficaz de enseñanza, aprendizaje e investigación, incluyendo facultades, competencias, recursos de aprendizaje y recursos físicos».

## 02.2 Modelo específico: AUDIT

**La Agencia de Calidad de Cataluña (AQU), junto con ANECA y Agencia de Calidad de Galicia crearon el programa AUDIT en 2007:**

### **PARA QUE?**

- Promover el desarrollo y la implementación de sistemas internos de aseguramiento de la calidad en la educación en universidades y otras instituciones de educación superior mediante la integración de todas las actividades asociadas con la garantía de calidad de los programas de grado que ya se han realizado y garantizando un sistema interno de garantía de calidad.

### **CÓMO?**

- Implementando un programa que conduce al reconocimiento del diseño de sistemas internos de aseguramiento de la calidad a través de la evaluación de su adecuación y la posterior certificación de aquellos que han sido implementados.

## 02.2 Modelo específico: Quality Code

### La Agencia de Calidad de UK (QAA)

#### PARA QUE?

- Establecer los requisitos (expectativas) que todas las instituciones de educación superior del Reino Unido deben cumplir y adoptándola como la herramienta que utilizan los evaluadores para verificar el cumplimiento de las instituciones.

#### CÓMO?

- Proporcionando a todas las instituciones de educación superior un punto de partida compartido para establecer, describir y asegurar los estándares académicos de sus diplomas y programas de educación superior y la calidad de las oportunidades de aprendizaje que ofrecen

## 03 En la UOC

---

- **Universidad virtual que nace en 1994 (modelo educativo y de gestión innovador; uso intensivo de la tecnología).**
  - **A pesar de cumplir todos los requisitos para su creación, necesita el reconocimiento del sistema universitario catalán, español, europeo e internacional (estudiantes de todo el mundo).**
  - **Un largo recorrido: evaluaciones, acreditaciones... asumir la necesidad de integrar la gestión interna de la calidad como parte de la actividad de la universidad.**
-



## 03.1 Un largo recorrido

- 2000-01 Evaluación AQU: Humanidades y Filología Catalana y en 2002-03 Documentación.
- 2004 EFQM
- 2005 EUA
- 2005-2006 Evaluación de la Biblioteca por AQU.
- 2006-2007 AQU Evaluación Institucional y evaluación en las siguientes titulaciones: Psicología, Derecho, Ciencia y Administración Pública, y en 2007/08 las siguientes titulaciones: ET Software de Computadora, Sistemas Computacionales, Ingeniería de Computación, Negocios, Investigación de Mercado y Técnicas
- 2007 y 2009 Manual de sistemas de certificación Internal Quality Assurance, bajo el modelo AUDIT AQU.
- 2008 Manual de certificación Evaluación del modelo de enseñanza. AQU.
- 2010 Evaluación Institucional de la OCDE.
- 2012 Certificación Euro-inf de EQANIE-European Quality Assurance Network para la Educación Informática
- 2014 Evaluación de Grado de Turismo y Maestría en Estrategia y Gestión de Destinos Turísticos Sostenibles por la OMT.

## 03.1 Un largo recorrido

### Evaluación externa de Programas adaptados a EEES por AQU:

- 2014 Derecho, Criminología, Análisis político, Ingeniería informática, Tecnologías de telecomunicación, Aplicaciones multimedia
- 2015 Artes y Humanidades, Salud, Psicología, Educación, Máster Abogacía
- 2016 Ciencia de la información y comunicación, Máster en Salud, Economía, Gestión, Telecomunicaciones

**Actualmente, el 100% de los programas pasan la evaluación externa (con o sin recomendaciones).**

**Pero... todavía no tenemos ningún programa acreditado con excelencia.**

---

## 03.2 Modelo SIGC (Audit) aplicado a la UOC

### PROCESO DOCUMENTADO DEL SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD

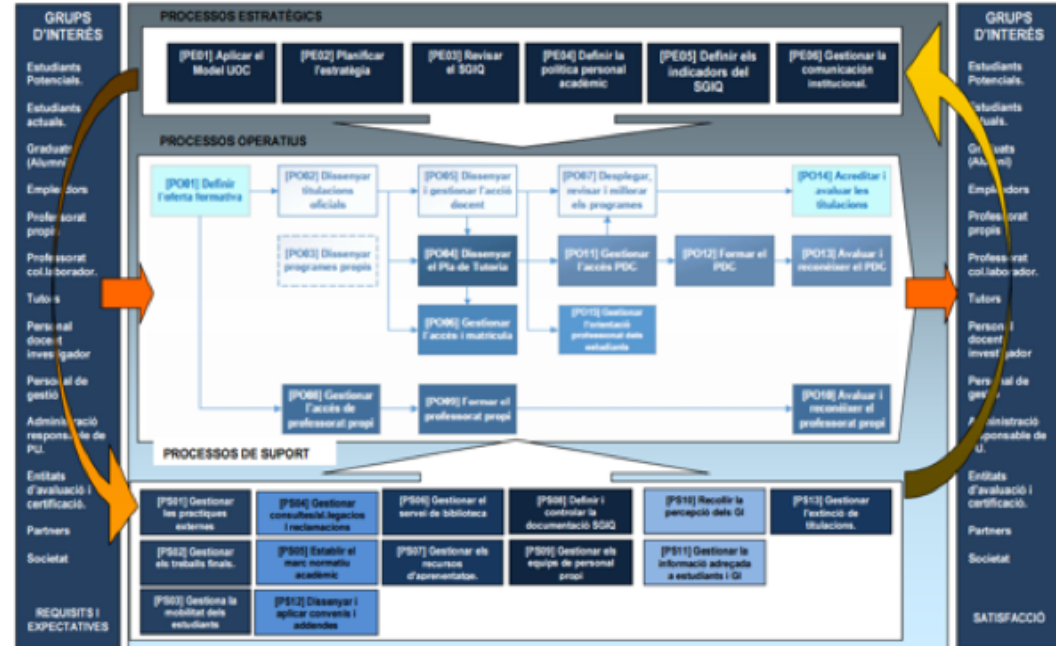
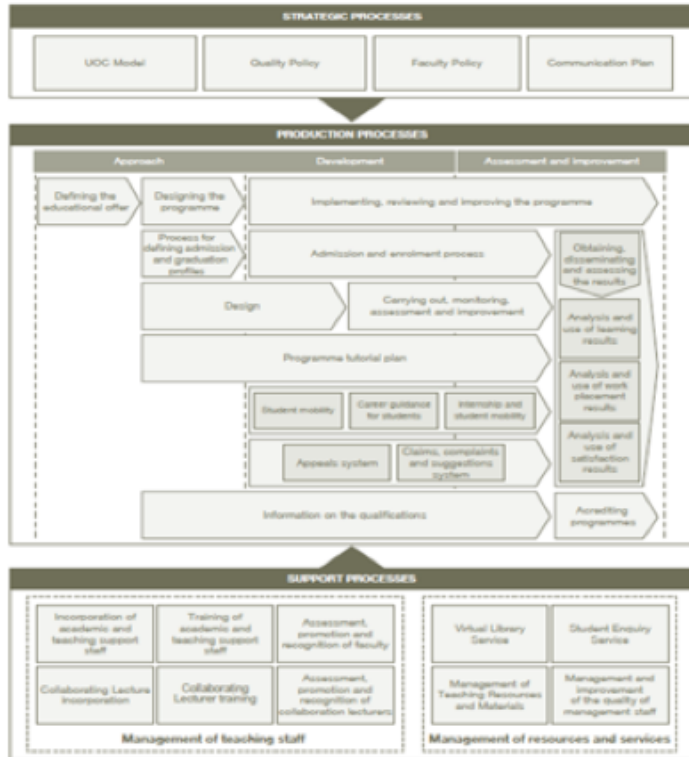
#### PE01 - APLICAR AL MODELO EDUCATIVO UOC

##### Información:

- MISIÓN
- ALCANCE
- GRUPOS DE INTERÉS
- PROPIETARIOS
- RESPONSABILIDAD
- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
- CORRELACIÓN CON OTROS PROCESOS
- INDICADORES
- INFORMACIÓN DOCUMENTADA
- DIAGRAMA

# 03.2 Modelo SIGC de la UOC: Titulaciones

Ha evolucionado y sigue haciéndolo...



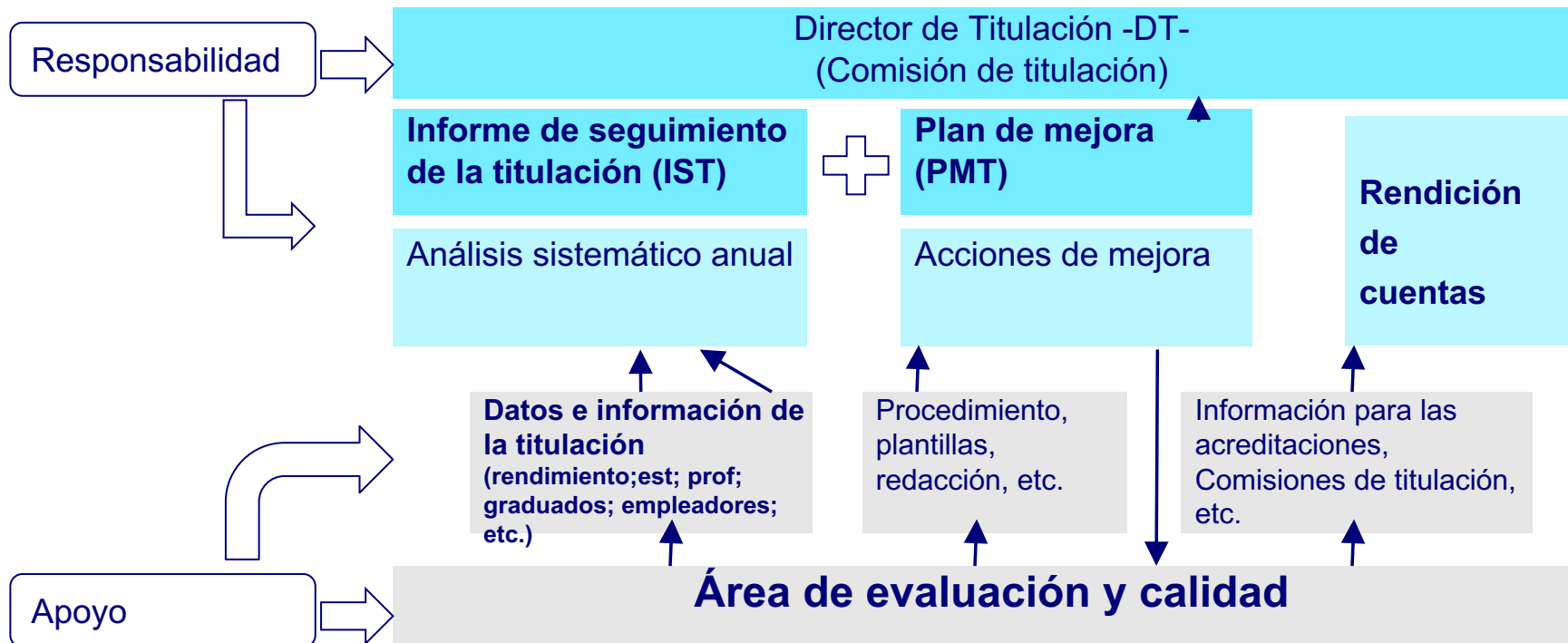
## 03.2 Modelo SIGC de la UOC: Titulaciones

**Se implanta un Sistema de garantía interna de la calidad (SGIC) para los programas de la UOC y sus resultados, basado en los sistemas de garantía interna de la calidad del programa AUDIT (Principios: Responsabilidad y Mejora).**

**De ello derivan las acciones que cada curso realiza la UOC, en cada programa o de manera transversal, para velar por la calidad de la enseñanza, los resultados que se miden y los mecanismos de revisión y mejora continua que se utilizan.**

## 03.2 Modelo SIGC de la UOC: Titulaciones

### Instrumentos y estrategias principales



## 03.2 El informe de autoevaluación (IST): relevancia y uso

### Índice de contenidos

- 1 - Datos de identificación
- 2 - El proceso de producción del informe de autoevaluación
- 3 - Monitoreo de las mejoras requeridas en los informes de evaluación externa o PM anteriores
- 4 - Evaluación del cumplimiento de los estándares de acreditación
  - Estándar 1: Calidad del programa de formación
  - Estándar 2: Relevancia de la información pública
  - Estándar 3: Eficacia del sistema interno de aseguramiento de la calidad del programa
  - Estándar 4: Idoneidad del personal docente para el programa de capacitación
  - Estándar 5: Eficacia de los sistemas de apoyo al aprendizaje
  - Estándar 6: Calidad de los resultados de aprendizaje del programa
- 5 - Mejores prácticas de la titulación
- 6 - Evaluación y propuesta del plan de mejora de la calidad
- 7 - Apéndice

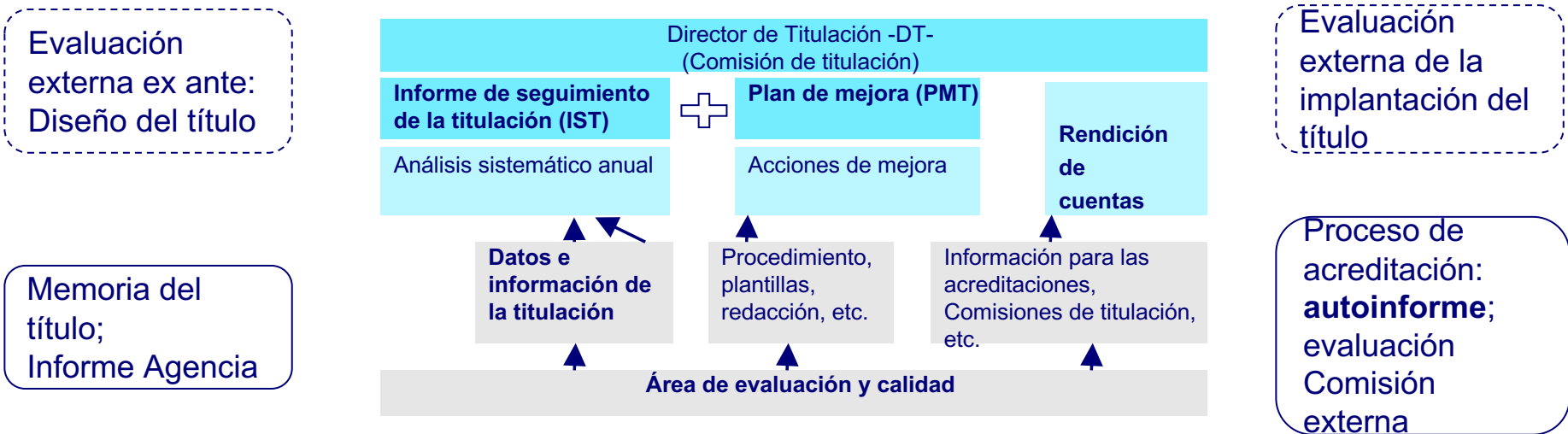
## 03.2 El Plan de Mejora

Punto débil	Motivo/s	Alcan ce	Objetivo a conseguir	Acción propuesta	Fecha límite	Indicador	Respon sable	Implica modifi- cación?
Bajo rendimiento en asig. <i>Intro. al Derecho</i>	El 40% no sigue la EC. Carga trabajo en EC	Asig- natura	Mejorar rendi- miento asignatura	Revisar actividades EC, aligerar carga, distribución	Oct. 2018	Tasa de rendimiento y satisfacción con EC	Profesor coordinador asignatura	No
(...)								
(...)								



## 03.2 Modelo SIGC de la UOC: Titulaciones

### Integración Evaluación externa e interna



## 03.3 Implantación global del SIGC (proyecto 2018-20)

Con la definición y progresiva implementación de este nuevo sistema global se pretende...

**Impulsar la cultura de la calidad en toda la institución**

**Mejorar la organización interna de la actividad**

**Disponer de una metodología de trabajo para hacer evolucionar el cuadro de mando y facilitar la toma de decisiones**

**Crear ciclos de mejora continua**

**Dar respuesta a los requerimientos externos de certificación de la calidad.**

# 04 Reflexiones

---

**Algunos aspectos relevantes que a menudo no calibramos bien...**

**Algunos de los problemas más comunes que, siendo evitables, no los prevemos...**

---

## 04.1 Aspectos que hay que tener muy en cuenta...

**El cambio cultural: estrategia, gestión del cambio y tiempo.**

**La necesidad de fomentar la autocrítica constructiva:  
la autoevaluación**

**La gran inversión de tiempo y recursos VS el tiempo que requieren las  
mejoras:  
gestión de expectativas/frustración**




## 04.1 Los principales problemas pueden ser...

- **La ausencia o exceso de liderazgo.**
- **La carencia de recursos (Tiempo)**
- **Procesos mal diseñados.**
- **Sistema de medición o indicadores precario o inexistente.**
- **La resistencia al cambio.**
- **La falta de formación de los responsables.**
- **La necesidad de evaluar el impacto de la evaluación de la calidad**

---

Universitat Oberta  
de Catalunya

---

 UOC.universitat  
 @UOCuniversitat  
 @uocuniversitat

Gracias por su atención

Dra. Nati Cabrera Lanzo

---

UOC