



SEMINARIO ACPUA

Garantía de la calidad y enseñanzas artísticas superiores: experiencias de la universidad

26 de febrero de 2015

Andy Tunnicliffe
Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad



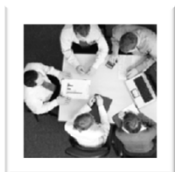


Decálogo de lecciones aprendidas

UNIVERSIDAD SAN JORGE

- Institución privada sin ánimo de lucro, creada en 2005
- Forma parte del Grupo San Valero
- Campus Universitario en Villanueva de Gállego
- 5 escuelas/facultades con un total de aprox. 2000 alumnos
- 280 profesores / 95 personal técnico y de gestión
- Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente centralizado y desplegado a todos los centros, unidades y servicios
 - Certificado con ISO-9001, ISO-14001 y Programa AUDIT
 - Gestionado por la Unidad Técnica de Calidad
- Universidad nacida dentro del nuevo paradigma de la educación superior





1: documentación

- Tipología: procedimientos, instrucciones, documentos informativos
- Elaboración de documentos por parte de ‘propietarios’
- Redacción clara, concisa y reflexión de la realidad
- Sistema de control de elaboración, revisión y aprobación según la organización/estructura del centro
- Revisión y actualización periódica
- Evitar la burocracia no necesaria
- Acceso limitado al archivo de documentación



2: encuestas



- Herramienta imprescindible en la recogida de datos y opiniones
- Estandarizar metodología y formato
- Calendario de aplicación
- Implicar a estudiantes en
 - Diseño de encuestas
 - Obtención de tasas de respuesta adecuadas
- No se trata como una herramienta científica
- La saturación de encuestas afecta la fiabilidad de resultados
- Difusión de resultados



3: página web

- Medio principal para comunicarnos con los grupos de interés externos
- Herramienta principal para difundir información sobre nuestra oferta de títulos oficiales
- ¿Herramienta de marketing o de información?
- ¿A quien nos dirigimos? ¿Qué información queremos que llegue a cada grupo de interés?
- Mantener actualizada la información
- Desde el Área de Calidad se puede centralizar la información de otras áreas en cuanto a rendición de cuentas
- Facilitar la publicación de datos ‘masivos’: herramientas



4: transparencia

- Tenemos un compromiso adquirido con la sociedad: tenemos que transmitir información sobre nuestros resultados
- Entidades públicas vs. Entidades privadas
- Informe ‘Examen de Transparencia 2013’ de la Fundación Compromiso y Transparencia: buenas orientaciones
“Ninguna de las universidades privadas aprueba en el examen de transparencia”
USJ 1ª universidad privada
- Ser sinceros con nuestros propios resultados – no esconder o encubrir aspectos negativos
- La transparencia fomenta la resolución de problemas



5: certificaciones

- En el ámbito de Calidad, la Universidad cuenta con la certificación ISO-9001 y AUDIT (certificado propio de ANECA)
- Alcance:
 - ISO-9001: toda la organización (centros, titulaciones, unidades y servicios)
 - AUDIT: titulaciones oficiales de dos centros
- Fomenta la estructura y organización formal del Sistema de Gestión de Calidad
- Da visibilidad hacia el exterior del compromiso de la institución con la Calidad
- Permite que una evaluador externo acredite que se cumplen con los requisitos
- No es importante la certificación sino la mejora producida en la gestión a raíz de los requisitos



6: grupos de interés

- ¿Cuáles son nuestros grupos de interés? Alumnos, familias, personal, Administración Pública, mercado laboral, centros colaboradores, Sociedad etc.
- Transmitir la cultura de calidad a nuestros alumnos como parte de su formación
- Interacción: foros, encuestas, comités, focus groups
- Compartir opiniones, resultados, ideas, éxitos, fracasos
- Implicación de los grupos de interés en el funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad: Comité de Calidad y Medio Ambiente, Comisiones de Calidad
- Publicación de resultados obtenidos en la interacción con los grupos de interés
- Más respuesta de la institución -> más participación de los grupos de interés



7: evaluación externa

- Auditorías/evaluaciones externas:
 - ACPUA (seguimiento y acreditación de títulos);
 - ANECA (certificación del Programa AUDIT);
 - AENOR (certificaciones ISO);
 - Grupo SV (auditorías internas cruzadas);
 - evaluación externa voluntaria
- Visión externa del trabajo realizado: identificación de carencias o de buenas prácticas
- Aprovechar la auditoría para sacar oportunidades de mejora y destacar puntos fuertes
- ¿Qué tengo que preparar para la auditoría?
- Inconvenientes: logística, sobrecarga de trabajo, tiempo limitado



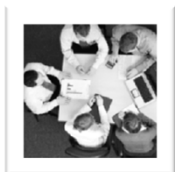
8: herramientas tic

- Se gestiona una gran cantidad de información y datos, es imprescindible contar con buenas herramientas
- Aplicaciones y herramientas:
 - gestor documental;
 - software para encuestas;
 - bases de datos;
 - workflow de acciones de mejora, objetivos;
 - cuadro de indicadores etc.
- Carencia de sistemas 'inteligentes' para apoyar a la toma de decisiones
- Situación ideal: integración de las distintas herramientas y buena comunicación entre ellas



9: acpua

- Es aliado de las universidades, no enemig
- Dos papeles:
 - evaluador
 - orientador
- Buena comunicación con las dos universidades, intercambio fluido de opiniones, ideas y necesidades
- Con recursos limitados se lleva a cabo un trabajo eficaz
- Desde las universidades se percibe un conflicto de competencias entre ACPUA y ANECA: es necesaria una unificación de criterios
- Se ha fomentado una cultura de calidad en las universidades



10: medio ambiente

- Tres vertientes:
 - Gestión obligatoria
 - Gestión voluntaria
 - Sensibilización
- GREENcampus: *iniciativa para el fomento de un campus sostenible y una comunidad universitaria sensibilizada con el medio ambiente*
- Nuestra obligación como centro educativo
- Sistema de gestión ambiental integrado con el sistema de gestión de calidad en un único sistema: optimización de recursos





documentación



encuestas



página web



transparencia



certificaciones



grupos de interés



evaluaciones externas



herramientas tic



acpua



medio ambiente

www.usj.es

universidad
SANJORGE
GRUPO SANVALERO 

Campus Universitario Villanueva de Gállego
Autov. A-23 Zaragoza - Huesca, Km 299
50830 • Villanueva de Gállego • Zaragoza
T. (34) 976 060 100 • F. (34) 976 077 581