

La evolución del programa AUDIT en Unibasq

La autoevaluación y evaluación externa de los enfoques y niveles de calidad de los servicios alcanzados por una determinada institución, constituyen uno de los sistemas de diagnóstico y mejora continua más extendidos entre organizaciones públicas y privadas de muy distintos sectores.

En el ámbito de la educación, este ha sido el sistema tradicional que evaluar niveles de calidad desde hace muchos años. En las universidades españolas se introdujo mediante la denominada “Evaluación Institucional”.

Este sistema de evaluación requirió en las universidades de la creación de nuevas unidades estructurales de apoyo, las “Unidades Técnicas de Calidad” (UTC) que, en algunos casos, no se sabía cómo ubicar en los organigramas institucionales hasta entonces existentes. Las UTC, poco a poco, fueron tomando cuerpo y, con el paso del tiempo, demostrando la necesidad y utilidad de sus funciones en dichos organigramas.

Como era esperable, los sistemas de gestión de la calidad, tímidamente incipientes en un primer momento, fueron creciendo y madurando de su mano, convirtiéndose en estructuras de referencia para sostener los enfoques y estrategia de calidad de cada universidad.

El programa AUDIT sobre reconocimiento de Sistemas de Garantía de Calidad (SGC) de la Formación Universitaria, nació en 2007, fruto de la colaboración de las agencias ANECA, AQU Catalunya y ACSUG y en base a iniciativas anteriores desarrolladas por cada una de las agencias. Los criterios de evaluación del programa AUDIT se encuentran totalmente alineados con los Criterios y Directrices para el aseguramiento de la Calidad (ESG) en el Espacio Europeo de Educación Superior, como puede ver en la tabla adjunta.

Pronto adquirió relevancia y todas las universidades, de la mano de sus unidades técnicas de calidad, empezaron a trabajar para adaptarse a los planteamientos de este programa, que se planteó inicialmente en tres fases generales para facilitar a las universidades el desarrollo de sus SGC:

- Orientaciones para el diseño del SGC
- Evaluación del diseño del SGC
- Certificación de la implantación del SGC

AUDIT	E.S.G. 2005	E.S.G. 2015
Directriz 1.0. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad	1.1 Política y procedimientos para la garantía de calidad	1.1 Política de calidad
Directriz 1.1. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos	1.2. Aprobación, control y revisión periódica de programas y títulos	1.2. Diseño y aprobación de los programas 1.9. Seguimiento continuo y revisión periódica de los programas 1.10. Ciclo externo de garantía de calidad
Directriz 1.2. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	1.3. Evaluación de los estudiantes	1.3 Aprendizaje centrado en el estudiante, enseñanza y evaluación 1.4 Admisión de estudiantes, progresión, reconocimiento y certificación
Directriz 1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico	1.4. Garantía de calidad del personal docente	1.5. Personal docente
Directriz 1.4. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios	1.5. Recursos de aprendizaje y apoyo al estudiante	1.6. Recursos de aprendizaje y apoyo al estudiante
Directriz 1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados	1.6. Sistemas de información	1.7. Gestión de la información
Directriz 1.6. Cómo el Centro publica información sobre las titulaciones	1.7. Información pública	1.8. Información pública

Tabla 1. Relación entre directrices del programa AUDIT y el capítulo 1 de los [ESG 2005 y 2015](#)

Unibasq se unió a este programa ese mismo año y estableció las bases para que las universidades del País Vasco diseñaran, desplegaran, adaptaran y desarrollaran en el tiempo un sistema de calidad para sus centros, universidades y/o facultades y escuelas, entendidos como la unidad que tiene la responsabilidad de dar cobertura estructural mediante servicios, instalaciones, profesorado, asesoría, orientación etc., con el objetivo de garantizar que las enseñanzas en sus distintos niveles de grado, máster y doctorado cumplieran con las exigencias y estándares de calidad del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

A este fin Unibasq utilizó la documentación disponible del programa y el aplicativo para la evaluación desarrollado por ANECA que constaba de:

Herramientas para el diseño:

- Guía para el diseño de Sistemas de Garantía de Calidad de la formación universitaria
- Directrices para el diseño de los Sistemas de Garantía de Calidad de la formación universitaria
- Herramientas para el diagnóstico

Herramientas para la evaluación:

- Guía de Evaluación del diseño de Sistemas de Garantía de Calidad de la formación universitaria
- ANEXO I. Protocolo para la revisión preliminar de la documentación recibida
- ANEXO II. Protocolo de Evaluación del diseño de los Sistemas de Garantía de Calidad de los Centros
- ANEXO III: Modelo de Informe de evaluación

En un primer momento, AUDIT se centró especialmente en el diseño del sistema de calidad; se buscaba que las políticas, alcance, procedimientos y sistema de evaluación y mejora fueran no solo coherentes sino, también, operativos y, sobre todo, útiles para la estrategia de calidad del centro, teniendo en cuenta, además, que pudieran sostenerse en el tiempo.

Paulatinamente, los criterios de evaluación fueron modulándose, merced a las revisiones externas, los compromisos, alcances y rigor del diseño de sus propuestas y de su traducción a la práctica en los centros.

En 2008, y tras unas jornadas de presentación-formación a las universidades del Sistema Universitario Vasco (SUV), en las que se dieron las pautas para el diseño de los SGC, se puso en marcha la segunda fase del programa con la convocatoria piloto para la evaluación de los diseños de los SGC. Desde entonces hasta la actualidad, la totalidad de los centros del SUV han presentado a evaluación el diseño de su SGC. Sin embargo, debido a la reestructuración de centros de la UPV/EHU, será necesaria una nueva evaluación de los SGC de aquellos que se han fusionado y que está previsto se realice durante 2018 y 2019.

El programa AUDIT, en lo que se refiere a Unibasq, puede considerarse una experiencia de éxito por cuanto que ha permitido que el conjunto de las universidades haya visto cómo se implantaban y maduraban sus sistemas de calidad. Pero AUDIT no es un programa estático: para que cumpla sus objetivos, requiere de cambios permanentes. En ese sentido también está sometido a su propia autoevaluación y, consecuentemente, a su mejora continua. No se trata de grandes cambios, sino de pequeñas modificaciones, pero que reflejan una evolución constante.

Con la inminente puesta en marcha del proceso de acreditación institucional y de la posterior renovación de las acreditaciones de Grados y Másteres, AUDIT va a adquirir un marcado protagonismo al constituir el eje de evaluación de dichos procesos. En este sentido, es probable que requiera de algunos cambios en su metodología de trabajo.

Aunque no es sencillo adivinar la dirección de estos posibles cambios, nos atrevemos a sugerir que algunas de las cuestiones que, probablemente, aparecerán en algún momento en el debate tendrán que ver con cambios en los enfoques de evaluación, medidas de eficiencia, simplificación para buscar elementos centrales, innovación en las metodologías y enfoques de enseñanza y metaevaluación del propio proceso evaluativo y quizás una posible inclusión de análisis de riesgos.

A nivel de los enfoques de evaluación, creemos que el foco en cuestiones estructurales y de proceso dará paso a centrarse más en los resultados que se alcanzan, resultados medidos no en términos de rendimiento académico, sino en las adecuación y nivel de las competencias adquiridas y, por ende, de calidad del empleo al que podrá acceder, junto a la valoración de en qué medida enfoques y métodos impactan en los resultados y si estos resultados responden a las expectativas depositadas en el título. Es probable que asistamos a una personalización de los indicadores más allá de los sugeridos por las Agencias, y que en esta definición de nuevas unidades de medida se involucren otros agentes externos a las universidades. Junto a este previsible cambio, es natural que se plantee que el sistema requiere de pequeñas adaptaciones en función de la rama de conocimiento de los títulos y que exista una cierta diferenciación por ramas y niveles educativos.

Es también probable que se abra un debate acerca de los criterios centrales, aquellos que tienen mayor impacto en el resultado de la acreditación, buscando de este modo simplificar el trabajo de preparación y el posterior de evaluación que conlleva AUDIT. Asimismo se deberá reflexionar si el sistema de evaluación da lugar a una acreditación por rangos (por ejemplo 3 o 5 niveles que discriminen entre diferentes niveles de logro) o bien, como hasta ahora, se siga un método de aceptación/rechazo.

En los planes de estudio, cabe suponer que las universidades buscarán diferenciarse unas de otras y, en este sentido, AUDIT requerirá abrir un espacio para poner en valor la innovación en metodologías de enseñanza y contemplar su incorporación así como su impacto en los resultados. Los planes de las universidades en materia de personal, inversiones en equipamientos de enseñanza y de investigación, y la repercusión e interrelación de los resultados y líneas de investigación en la enseñanza (especialmente en máster y doctorado) a buen seguro que encontrarán su lugar en el futuro AUDIT. El análisis de la carga de trabajo del alumnado y la coherencia de esta carga no pueden quedarse tampoco ajenos a estos cambios junto a un análisis de la eficiencia considerando perfiles de ingreso y de egreso. En resumen, estamos hablando de un

cambio de paradigma que pasa de estar centrado en la enseñanza a centrarse en el aprendizaje.

La tercera fase del programa, la referente a la certificación de la implantación de los SGC, se puso en marcha en 2013 con una convocatoria piloto en la que tomaron parte dos centros. Inicialmente se desarrolló una documentación común entre las agencias que formaban parte del programa que posteriormente fue adaptándose a las características propias de cada una de ellas.

La documentación actualizada para la certificación de la implantación de los SGC puede encontrarse en este [enlace](#) y en el caso de Unibasq, consta de los siguientes elementos:

- Guía para la Certificación de la implantación de Sistemas de Garantía de Calidad
 - Anexo I. Solicitud de certificación de la implantación del SGC
 - Anexo II. Informe de cambios introducidos en la documentación del SGC
 - Anexo III. Informe de evaluación externa
 - Anexo IV. Plan de acciones de mejora
 - Anexo V. Herramienta de evaluación de la implantación del SGC

Los resultados obtenidos se resumen en la siguiente tabla:

Universidad		Centros	Diseño certificado	Certificación implantación
Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea		13+7 (nuevos)+3 ¹	16	6
Universidad de Deusto / Deustuko Unibertsitatea		5+1 ¹	6	5 + 1 ²
Mondragon Unibertsitatea		4	4	3 + 1 ²

¹ Centros adscritos.

² Pendiente emisión informe certificación implantación (Abril-Mayo 2018).

Adicionalmente, desde 2016, y gracias al convenio de colaboración entre Euskalit y Unibasq, es posible realizar la evaluación conjunta de la implantación del SGC de los centros para el Modelo de Gestión Avanzada (MGA) de Euskalit y el programa AUDIT de Unibasq, favoreciendo la obtención de dos sellos o certificados con una única visita. Dos centros de la UPV/EHU han participado en esta iniciativa desde su comienzo, obteniendo, además, del certificado AUDIT la A de plata de Euskalit (Facultad de Ciencia y Tecnología y Escuela Universitaria de Ingeniería de Vitoria-Gasteiz de la UPV/EHU).

Desde 2013 hasta 2017, dentro de los informes de certificación de la implantación de los SGC realizados, destacan como fortalezas que se repiten en todo el Sistema Universitario Vasco:

1. Cultura de la calidad
2. Uso de aplicaciones informáticas que facilitan la monitorización de los procesos
3. Liderazgo
4. Metodología o sistemática para el seguimiento de la implantación
5. El personal elegido para la implantación del sistema.

Como buenas prácticas o fortalezas individuales de los centros destacaríamos:

1. En la Universidad de Deusto la realización sistemática de auditorías internas.
2. En Mondragon Unibertsitatea el alto grado de participación de las empresas y el alumnado en la toma de decisiones y la implicación de los grupos de interés.
3. En la UPV/EHU se ha valorado positivamente el plan de comunicación y las fuentes de información sobre resultados de aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los grupos de interés.

Como puntos de mejora que se repiten a lo largo de los años y, en la mayoría de los centros, destacan:

1. Potenciar la participación de los grupos de interés, y en especial del alumnado, PDI y PAS.
2. Fomentar y medir la efectividad de los canales de comunicación tanto interna como externa.
3. Desarrollar planes de comunicación.

Anualmente los centros de las 3 universidades elaboran un “informe anual de gestión” en el que resumen la revisión de su SGC e incluyen sus acciones de mejora y resultados alcanzados. Este documento se utiliza en el seguimiento de los SGC tanto para el programa de seguimiento de las titulaciones como para la renovación de su acreditación.

Por último, cabe esperar que las medidas de transparencia que se extienden en la administración pública alcancen a AUDIT, lo que conlleva incluir criterios relativos a responsabilidad social, como por ejemplo, relativos a control del fraude académico, protección medioambiental, gestión eficiente de los recursos económicos, junto a la necesidad de desarrollar los criterios relativos a la metaevaluación, que permitan transformar AUDIT desde un enfoque de aseguramiento de la calidad a otro de mejora continua.

Comisión AUDIT de Unibasq. Abril 2018.