

TRIBUNA COMPLUTENSE

30 de enero de 2014

Universidad Complutense de Madrid

Número 141

Un modelo propio de Calidad

Las Facultades y centros de la UCM están desarrollando mejoras constantes en la docencia de sus titulaciones y en los servicios que prestan a sus estudiantes. El objetivo es crear un Modelo Complutense de Calidad



J. DE MIGUEL

CARLOS SAURA NO DA DEMASIADA IMPORTANCIA A SUS PELÍCULAS, A PESAR DE QUE MUCHOS DE SUS TÍTULOS SE HAN CONVERTIDO EN AUTÉNTICOS REFERENTES DE NUESTRO CINE

Reportaje

Hacia un Modelo Co

► DESDE LA IMPLANTACIÓN DE LOS TÍTULOS DE GRADO, **TODOS LOS CENTROS** COMPLUTENSES HAN DESARROLLADO **SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD** QUE VELAN POR EL BUEN FUNCIONAMIENTO Y LA **CONSTANTE MEJORA DE SU DOCENCIA**. EL RECTORADO QUIERE **AUNAR TODAS LAS BUENAS PRÁCTICAS** QUE SE ESTÁN DESARROLLANDO PARA DESARROLLAR UN **MODELO DE CALIDAD COMÚN**

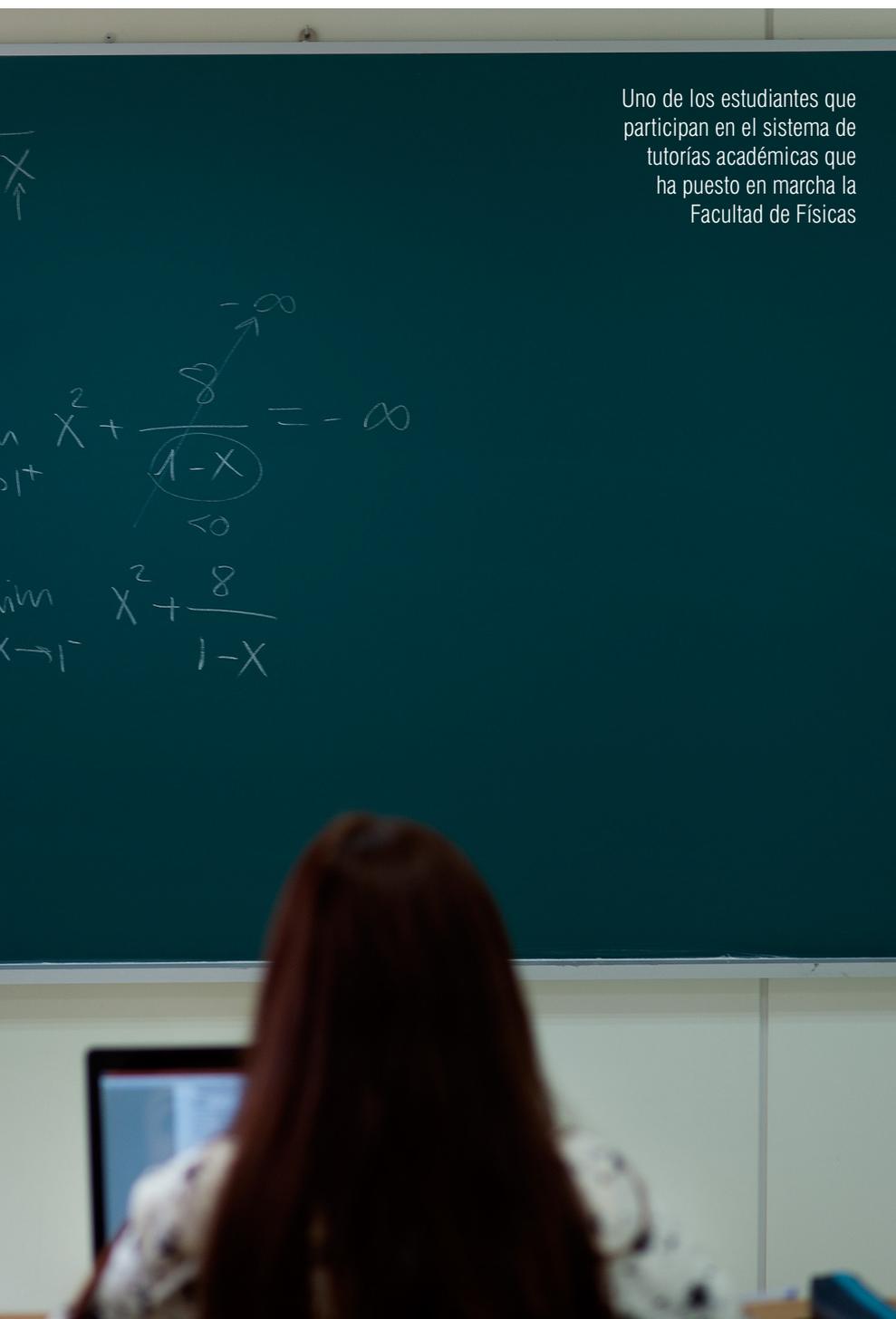
Desde la puesta en marcha en el curso 2009-10 de los nuevos estudios de grados, todas las titulaciones oficiales, incluidos los másteres, tienen la obligación de cumplimentar cada año una memoria de seguimiento. La Oficina Complutense para la Calidad recibe estas memorias, y cada dos cursos debe presentarlas a la Agencia de Calidad, Acreditación y Prospectiva (ACAP) de la Comunidad de Madrid. La ACAP revisa que las titulaciones se están desarrollando de acuerdo a la memoria de verificación que la agencia aprobó en su día para dar el visto bueno a la implantación de cada título oficial. Así, señala los

TODAS LAS TITULACIONES OFICIALES DEBEN PRESENTAR UNA MEMORIA DE SEGUIMIENTO A LA ACAP

procedimientos que a su juicio están siendo inadecuados, los adecuados e, incluso, los que considera “buenas prácticas”. Aquello que es considerado inadecuado debe ser resuelto y reflejado en la siguiente memoria de seguimiento dos años después. En el caso de que no se subsanasen esos errores de funcionamiento o malas prácticas, como señala el vicerrector de Evaluación de la Calidad de la UCM, David Carabantes, “se podría incluso hasta tener que dejar de impartir esas titulaciones. Aunque hay que dejar claro que, al menos en las que se imparten en la UCM, esto en ningún caso va a ocurrir”. ➡



mplutense de Calidad



Uno de los estudiantes que participan en el sistema de tutorías académicas que ha puesto en marcha la Facultad de Físicas

⇒ Todo este proceso, que pudiera parecer un procedimiento burocrático más, está teniendo una gran influencia positiva en el día a día de las titulaciones. Y es que, como afirma el vicerrector Carabantes, “al final de lo que estamos hablando es de calidad, de tratar de mejorar cada día lo que hacemos”. “Por ejemplo –habla el vicedecano de Estudios y Calidad de la Facultad de Ciencias Geológicas, Javier Luque del Villar– todo este trabajo nos ha permitido detectar problemas en las asignaturas básicas no geológicas, como Matemáticas, Física o Química, y crear cursos “0” para llenar las lagunas que traen los alumnos del Bachillerato”. “También

LO QUE PARECERÍA UN PROCEDIMIENTO BUROCRÁTICO ESTÁ TENIENDO UNA GRAN INFLUENCIA EN EL DÍA A DÍA DE LOS TÍTULOS

–añade la decana del centro, Lorena Ortega–, nos ha permitido detectar solapamientos en las asignaturas de Cartografía Geológica y resolverlo reuniendo a los profesores para que secuenciaran los contenidos”. “Otro ejemplo –vuelve a tomar la palabra el vicedecano– es el poco uso que hacían los alumnos del sistema de quejas y reclamaciones. Ellos mismos, a través de su participación en la Comisión de Calidad del centro, nos han hecho ver las limitaciones que tenía el sistema presencial que se utilizaba y las ventajas de poder rellenar los formularios *on line*”. “Son quizá pequeñas cosas pero que demuestran que el sistema funciona, ⇒



La vicerrectora de Postgrado y Prácticas Externas de Políticas y Sociología, Lucila Finkel, muestra la aplicación que ha desarrollado junto al informático Zacarías Martín para la gestión de las prácticas externas de su Facultad.

24

► que se han creado unos protocolos útiles y que se está imponiendo una cultura de trabajo en este sentido”, concluye la decana de Geológicas.

Como explica el vicerrector David Carabantes, desde que se comenzó a exigir la redacción de las memorias de seguimiento, todos los centros han creado la figura del vicedecanato de Calidad, así como han nombrado coordinadores de calidad de cada una de las titulaciones que imparten. Esto ha supuesto, como señala la decana de Geológicas, “un esfuerzo tremendo de adaptación. Cuando me nombraron —explica la decana en referencia a su etapa de vicedecana de Calidad de su centro— la verdad es que

“ESTO NO ES NUEVO EN EL MUNDO DE LA EMPRESA, PERO EN LA UNIVERSIDAD PÚBLICA NO SE HABÍA IMPLANTADO”

no sabíamos nada de calidad, pero pronto nos dimos cuenta de que iba a ser algo muy valioso. Lo cierto es que estos temas de calidad y excelencia no son algo nuevo en el mundo de las empresas o las organizaciones, y en Europa es algo totalmente implantado, pero para la Universidad pública española sí ha supuesto un tremendo esfuerzo. Se trata de analizar de forma global, sistemática y periódica nuestra actividad docente, de tal manera que nos permita analizarnos, ver en qué fallamos y qué podemos hacer para solucionarlo...”.

EL CASO DEL CES FELIPE II

En algunos centros esta adaptación ha sido bastante complicada. “En nuestro caso —explica la actual directora del CES Felipe II de Aranjuez, Amparo Carrasco— el sistema que había era un poco caótico. De hecho habíamos sido muy mal evaluados en el primer informe que se presentó a la Oficina para la Calidad. Por ello, cuando el rector me encarga la dirección del

“HEMOS CREADO UN SISTEMA DE CALIDAD QUE PERDURARÁ MÁS ALLÁ DE QUIEN ESTÉ AL FRENTE DEL CES FELIPE II DE ARANJUEZ”

Centro una de mis grandes prioridades es crear un sistema de calidad que funcione. Así, enseguida, emprendemos una serie de reformas para cambiar la estructura que existía y, sobre todo, implantar la cultura de la calidad en todos los estamentos del centro, desde los profesores hasta el PAS y los propios estudiantes, a los que pedimos que se impliquen más e incluso que eleven su nivel de exigencia”. Como explica la profesora Carrasco, el sistema de calidad del centro tenía grandes carencias. Por ejemplo, no se realizaban encuestas de satisfacción, ni se seguía el programa Docencia de evaluación docente, los protocolos para la resolución de las quejas de los



Uno de los debates celebrados en la I Jornada de Buenas Prácticas en Memorias de Seguimiento de Títulos Oficiales que organizó el Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad para poner en común algunas de las iniciativas que se están llevando a cabo.

estudiantes eran muy lentos, las prácticas externas no estaban reguladas, la participación de los estudiantes en los órganos de dirección era mínima... “Hemos intentado solucionar todos estos problemas, pero, sobre todo, y es de lo que más satisfecha estoy, hemos creado un sistema de calidad que perdurará más allá de quién esté al frente del centro”, concluye Amparo Carrasco.

MODELO COMPLUTENSE DE CALIDAD

Para dar un paso más en todo este proceso de implantación de procesos que garanticen la calidad de las titulaciones, el pasado 15 de enero el Vicerrectorado de Evaluación de la Calidad organizó la I Jornada de Buenas Prácticas en Memorias de Seguimiento de Títulos Oficiales. Un buen número de responsables de calidad de los distintos centros complutenses mostraron algunos de los procedimientos que han puesto en marcha en los últimos años, algunos de los cuales la ACAP ha considerado “buena práctica”. “Se

“EL OBJETIVO ES ALCANZAR UN MODELO COMÚN DE CALIDAD QUE SEA RECONOCIDO Y VALORADO”

trataba —explica el vicerrector Carabantes— de que quienes se dedican a estas tareas conocieran lo bueno que se está haciendo en los otros centros. Nuestra idea es poner en marcha lo que el rector ha definido como Modelo Complutense para la Calidad de la Universidad. Se pretende que lo que es bueno en un centro se implante en los demás, de tal manera que con el tiempo alcancemos un modelo común

TODOS LOS CENTROS DE LA COMPLUTENSE HAN IMPLANTADO SUS PROPIOS SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD INTERNA (SGCI)

de calidad con nuestro sello propio, que sea reconocido y valorado por la sociedad”.

Estas iniciativas que están redundando en la mejora de la calidad de las titulaciones, son prácticamente de todo tipo, desde las que se ocupan de la propia organización de los denominados Sistemas de Garantía de Calidad Interna (SGCI) que han puesto en marcha los centros, hasta los que atienden a aspectos concretos como pueden ser la creación de servicios de información y orientación, la puesta en marcha de sistemas de tutorías académicas o, por citar un último ejemplo, cómo organizar las prácticas externas de los alumnos.

LA ORGANIZACIÓN DE GEOLÓGICAS

En el caso de la Facultad de Ciencias Geológicas, la ACAP ha “detectado” tres buenas prácticas en la última memoria de seguimiento presentada, la del curso 2011-12. Como explica la decana Lorena Ortega, dos de ellas están vinculadas a la información pú-



Los responsables y coordinadores de varias de las áreas del Servicio de Orientación Universitaria (SOU) de la Facultad de Educación.

26

▷ bica del título. “En concreto –señalamos han dicho que los esquemas en los que se muestra el Plan de Estudios y su organización son muy claros e intuitivos y que nuestra iniciativa de publicar en la web un resumen de las mejoras introducidas como consecuencia de la aplicación de nuestro SGIC es una buena práctica. La tercera, y quizá la más importante para nosotros, es que consideran buena práctica nuestra manera de realizar los planes anuales de revisión y mejora de la calidad del título de Grado en Geología”. En concreto, la ACAP aplaude cómo la Facultad acomete cada una de las mejoras que decide llevar a cabo. “Es sencillo –explica la

decano–. Lo que nosotros hacemos es definir acciones encaminadas a alcanzar cuatro objetivos: mejora de los mecanismos de funcionamiento del SGIC, incrementar la formación y sensibilización acerca de la gestión de la calidad, mejora de la calidad de la docencia y mejora de la información del título. A cada una de las acciones que decidimos que debemos llevar a cabo para alcanzar estos objetivos le asignamos un responsable de su ejecución y un plazo máximo de realización. Al año siguiente volvemos a incluir ese mismo cuadro y le añadimos una columna más en la que señala si ya se ha llevado a cabo o no la mejora planteada”.

LA ACAP HA RECONOCIDO COMO “BUENA PRÁCTICA” TRES PROCEDIMIENTOS DE LA FACULTAD DE GEOLÓGICAS

TUTORÍAS ACADÉMICAS EN FÍSICAS

Un ejemplo claro de lo que supone detectar un problema y darle una solución es cómo se está tratando de resolver el bajo rendimiento académico en determinadas asignaturas. Este suele explicarse, sobre todo en las carreras de ciencias, por lagunas

EN FÍSICAS, ALUMNOS DE ÚLTIMO CURSO IMPARTEN A LOS DE LOS PRIMEROS AÑOS TUTORÍAS ACADÉMICAS PARA MEJORAR SU NIVEL

en la formación con la que llegan los estudiantes del Bachillerato. Si en Geológicas, como explicaba el vicedecano Javier Luque, se ha optado por organizar cursos “0” para tratar de paliar estos déficit formativos, en la Facultad de Ciencias Físicas, como relata su vicedecana de Calidad y Recursos Humanos, Julia Tellez, se ha organizado un sistema de tutorías académicas en el que son los alumnos de último curso de Grado matriculados en la asignatura “Prácticas Externas y Tutorías” los que ayudan a sus compañeros de primeros cursos en las materias que más lo necesitan. “Hasta este año las tutorías las daban alumnos de máster y Docto-



La Facultad de Geológicas ha recibido tres menciones de "Buenas prácticas" en su última memoria de seguimiento presentada a la ACAP



▷ rado y también de segundo ciclo de la licenciatura. Cuando diseñamos el grado ya pensamos en esta posibilidad y establecimos una asignatura de último curso en la que, además de realizar prácticas externas, los alumnos pudiesen realizar estas tutorías. Este año de los 22 tutores, 16 ya son de esta asignatura".

El centro ha reservado un aula para estas tutorías que, según explican la propia Julia Tellez y la profesora María del Carmen García, integrante de la Comisión de Calidad del grado de Físicas, cada vez tienen mayor afluencia. "Hay días que el aula está totalmente

llena". La gran ventaja respecto a las tutorías tradicionales impartidas por profesores es que en estas los estudiantes de primeros cursos pierden el miedo a decir a su tutor qué es lo que realmente no saben. "Como nosotros no los calificamos —explica Miguel

"COMO NOSOTROS NO LOS CALIFICAMOS, NO TIENEN MIEDO A DECIR LO QUE NO SABEN", DESTACA UNO DE LOS TUTORES DE FÍSICAS

Ángel Sánchez, uno de los tutores, en su caso encargado de la asignatura de Matemáticas—, pierden el miedo. Creo que para ellos esto está siendo una gran ayuda, pero a la vez para quienes impartimos las tutorías es todo un reto hacerlo bien y nos preparamos para estar a la altura. Yo, tras esta experiencia, tengo claro que en el futuro me encantaría ser profesor".

EL SOU DE EDUCACIÓN

Otra fórmula para ayudar a los estudiantes en su paso por la Universidad es la que ha puesto en marcha la Facultad de Educación. Junto a la librería del centro se encuentra el SOU (Servicio de Orientación Universitaria). Allí profesores voluntarios y estudiantes colaboradores prestan diferentes servicios a los alumnos que lo requieren. Según explica una de sus

EL SOU DE EDUCACIÓN OFRECE DIVERSOS SERVICIOS, DESDE ASESORAMIENTO INDIVIDUALIZADO A MENTORÍAS

responsables, Elvira Carpintero, quien colabora con la coordinadora del servicio, Mercedes García, el SOU ofrece fundamentalmente cinco servicios: información, formación (cursos de formación complementaria), asesoramiento (atención individualizada sobre todo tipo de temas, ya sean personales, académicos o relacionados con el futuro laboral), el proyecto de mentorías esTutor (estudiantes de últimos cursos ayudan a los recién llegados en su integración al centro) y Extensión (se pone en contacto a los alumnos con otros servicios de la UCM, como puede ser el COIE o la Clínica de Psicología). "También tenemos —explica Elvira Carpintero— un área de Calidad y Proyectos del propio SOU y próximamente queremos poner en marcha otros dos servicios: ECOSOU, para buscar iniciativas que redunden en una Facultad más sostenible, y Atención a la Diversidad, para sensibilizar y apoyar a los estudiantes con discapacidad o cualquier tipo de diversidad, ▷

⇒ y también sus profesores, que en muchas ocasiones piden asesoramiento.

PRÁCTICAS EXTERNAS DE POLÍTICAS

El último ejemplo de “buena práctica” que hemos escogido en este reportaje –por supuesto hay muchos más– es el de la organización y gestión de las prácticas externas que se ha puesto en marcha en la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología. Su responsable es la vicedecana de Postgrado y Prácticas Externas, Lucila Finkel. Como ella explica, ante la inexistencia de una normativa que regulen estas prácticas tanto en la UCM como a nivel estatal, “ha habido que montar todo el sistema prácticamente desde cero para poder ofrecer prácticas en cinco de nuestros grados y en cuatro de los másteres”, señala Finkel, quien subraya como pasos decisivos la decisión de gestionar

LA APLICACIÓN CON LA QUE GESTIONA SUS PRÁCTICAS EXTERNAS POLÍTICAS SERÁ EXTENDIDA A OTROS CENTROS

los convenios exclusivamente desde el Decanato, adaptar esos convenios a un modelo único en toda la UCM o establecer por normativa cómo evaluar en créditos la realización de las prácticas. A la vez, según explica Finkel, se ha establecido un sistema de tutorías doble –un profesor del centro y un responsable de la institución o empresa donde realiza las prácticas para cada alumno.

Pero, sin duda, de lo que más orgullosa se siente la profesora Finkel es de la aplicación informática que, a través de un proyecto de innovación educativa concedido en 2011, ha desarrollado en colaboración con Zacarías Martín, de los Servicios Informáticos de la UCM. Este software permite gestionar la totalidad del proceso, desde que se mantienen las primeras conversaciones con una empresa o institución de cara a la firma de un hipotético convenio hasta la evaluación final del alumno. “La aplicación nos permite controlar cada



Sobre estas líneas, el vicerrector de Evaluación de la Calidad, David Carabantes, durante la I Jornada de Buenas Prácticas celebrada el 15 de enero en la Facultad de Odontología.



A la izquierda, Amparo Carrasco, directora del CES Felipe II de Aranjuez. A la derecha, la profesora María del Carmen García Payo y la vicedecana de Calidad de la Facultad de Físicas, Julia Tellez, en el acceso al aula dedicada a las tutorías académicas.



⇒ uno de los pasos del proceso. Es una maravilla”, presume Finkel.

Uno de los puntos fuertes del sistema diseñado en Políticas es el denominado de “doble elección”. El estudiante que va a realizar prácticas (el centro ofrece 25 por grado y a todos los matriculados en los 4 másteres que las contienen en sus planes de estudio) tiene la capacidad de elegir hasta un máximo de tres prácticas de la oferta que le presenta la Facultad. Las empresas ven los candidatos que se interesan por su oferta y eligen a quien consideran más adecuado. “Todo este proceso se realiza en la propia aplicación, a la que tienen acceso tanto los estudiantes como las empresas”.

Los pormenores de la aplicación son innumerables. Por ejemplo, permite guardar los informes semanales y las dos memorias que el alumno

“LO MEJOR DE TODO EL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DE LA CALIDAD QUE ESTAMOS CONVIRTIENDO LA NECESIDAD EN VIRTUD”

debe realizar durante su periodo de prácticas, el informe final de su tutor en la empresa y el que realiza su responsable académico...

DE LA NECESIDAD, VIRTUD

“La verdad es que cuando explico como funciona la aplicación y la muestro todo el mundo me pregunta qué tiene que hacer para conseguirla. Lo hemos hablado con el Rectorado y ya hemos montado una comisión para adaptarla a todos los centros en los próximos meses”, anuncia Lucila Finkel, lo que es, sin duda, un ejemplo de este proceso que esta iniciando el Rectorado para establecer un Modelo Complutense de Calidad homogéneo en todos sus centros. “Lo mejor de todo este proceso de implantación de la calidad que en buena medida nos ha exigido la implantación de los grados, es que está logrando convertir la necesidad en virtud”, concluye el vicerrector de Evaluación de la Calidad, David Carabantes. ■



Arriba, la decana de Geológicas, Lorena Ortega, junto a su vicedecano de Calidad, Javier Luque. A la izquierda, una estudiante es atendida en el Servicio de Orientación Universitaria (SOU) de la Facultad de Educación.

