



CONCLUSIONES DE LAS JORNADAS SOBRE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS EN EL MARCO DE LA GARANTÍA DE CALIDAD:

EL CICLO DE LA INFORMACIÓN: NECESIDAD, OBTENCIÓN, RENDICIÓN DE CUENTAS, INFORMACIÓN.

Realizadas en Murcia los días 19 y 20 de Junio, dentro de los Encuentros sobre Calidad en la Educación Superior 2008 convocados por la ANECA

NECESIDAD

Queda patente la necesidad de identificar los indicadores necesarios para el Sistema de Garantía Interna de la Calidad, a partir de los procesos clave, factores de éxito, objetivos estratégicos, etc.

Estos indicadores han de poder ser utilizados para la gestión de las titulaciones, para su mejora y para informar a los grupos de interés de los resultados alcanzados. Asimismo, se han de poder utilizar en la Dirección Estratégica de la Universidad, tarea que requiere la implicación directa del Equipo de Gobierno de la misma.

Para ello se han de analizar sus tendencias, la comparación con objetivos previamente establecidos así como con otras titulaciones y Universidades, para lo que han de ser homogéneos y aceptados por todos. En este sentido las Agencias podrían hacer una interesante labor.

Su fiabilidad ha de estar garantizada a partir de una definición completa, de un procedimiento de cálculo establecido y de la utilización de una información a su vez fiable.

Se manifiesta el interés en decidir los indicadores clave del Sistema, a partir de los que se definen en el mismo, para identificar el Cuadro de Mandos del mismo.

A la hora de comparar resultados con otros Centros/Universidades o realizar benchmarking como herramienta de mejora, hay que identificar claramente la situación de esos otros para no cometer errores en el ejercicio de esta buena práctica.

OBTENCIÓN

Resulta deseable disponer de sistemas integrados de información institucional, que recojan bases de datos, resultados de encuestas, informes, etc. Asimismo, debe quedar claramente establecido el órgano responsable de la gestión de ese sistema, entre cuyas funciones ha de estar la de que ha de analizar regularmente el sistema de información de la Universidad con el fin de mejorarlo, dentro de la metodología global de mejora continua.



Hay que entender que los sistemas de información dependen de todos: Los datos que introducimos deben ser veraces y a tiempo.

Los sistemas de información son caros y no son sencillos de utilizar, por lo que ha de buscarse sacarles el máximo provecho.

La información que se extraiga de las encuestas, así como de los efectos a partir de las mismas, han de llegar a aquellos que las rellenaron (alumnos, profesores, PAS,), como modo, entre otros, de motivarlos a seguir participando.

Habría que intentar homogeneizar encuestas, o ítems de las mismas, para facilitar comparaciones.

Hay que analizar la fiabilidad de las encuestas. Por un lado son resultados de percepción que habría que asegurar representan la realidad. Por otro hay que garantizar la calidad de la muestra (tamaño, nivel de confianza, etc.) y definir la población a encuestar (homogeneidad, aleatoriedad) y el momento de recogida de la información

Además del uso de cuestionarios, se puede recoger información de los grupos de interés por medio de otros mecanismos, como las entrevistas, cuya utilización debe incrementarse.

Para minimizar el uso de encuestas a utilizar, hay que intentar que un mismo cuestionario atienda a varias funciones informativas.

En las encuestas realizadas para los estudios de inserción laboral, se ha de procurar obtener información no sólo de carácter social sobre el empleo, sino también aquella que pueda utilizarse para la mejora de las titulaciones que se están impartiendo.

Puesto que hay varias Universidades que disponen de aplicaciones informáticas, o están en curso de compra o diseño, se acuerda que, desde la Universidad de Valencia (que organizará un Encuentro en la misma línea del presente) se pase un cuestionario sencillo para conocer el estado de la cuestión.

RENDICIÓN DE CUENTAS. INFORMACIÓN

Se han de identificar los grupos de interés, tanto internos como externos al Centro Universitario. Los internos tienen mecanismos de información y rendición de cuentas establecidos a partir de los diferentes órganos de gestión de la Universidad (Juntas de Centro, Consejo de Gobierno, Claustro Universitario entre otros) y los externos deben disponer de información veraz y actual, siendo las páginas web el mecanismo con mayor facilidad de uso.



La información a aportar dependerá del grupo de interés al que se dirija, por ejemplo no es la misma para las personas del Centro (profesorado y PAS), para los alumnos actuales, para la sociedad y futuros alumnos o para los órganos de gobierno.

En cualquier caso debe ser relevante, fiable y permitir la comparación con otros y, sobre todo en lo concerniente a la rendición de cuentas acertar y resumir la información aportada.

CONCLUSIÓN RESUMEN:

La utilización de información que no sea de calidad, puede conducir a resultados catastróficos

Pd. Los Jornadas han contado con 134 inscritos de 52 Universidades, Agencias y Dirección General de Universidades de la CARM.