Validación y certificación de la implantación del sistema de gestión en un centro universitario

¿Qué es?

Durante la implantación del sistema de gestión de un centro universitario, la validación se entiende como el proceso (interno) mediante el cual el propio centro comprueba que su sistema de gestión, una vez implantado, cumple con los objetivos marcados en su definición y diseño.

La certificación se entiende como el proceso (externo) por el que una entidad externa contrasta la validación de la implantación de dicho sistema de gestión.

¿Para qué sirve?

• La validación de la implantación de un sistema de gestión de un centro universitario es una de las principales evidencias del compromiso del centro con la calidad a todos los niveles (y, en especial, respecto de la formación que ofrece).

• La certificación de la implantación de un sistema de gestión de un centro universitario es una garantía adicional (externa) a la propia validación por parte del centro e incorpora un valor añadido al sistema de gestión del centro que ve su propia validación avalada por una entidad externa.

Explicación

La validación y la certificación de la implantación del sistema de gestión de un centro universitario son dos procesos que deben ir de forma secuencial y estar adecuadamente alineados. En todo lo que sigue se parte del supuesto de que el centro universitario ha definido y aprobado un sistema de gestión (de la calidad) que responde a las siguientes directrices:

A. El sistema de gestión del centro está construido sobre una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos conocidos y accesibles públicamente.

B. El sistema de gestión del centro cuenta con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas.

C. El sistema de gestión del centro incluye procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental el favorecer el aprendizaje del estudiante.

D. El sistema de gestión del centro cuenta con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su personal académico y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

E. El sistema de gestión del centro dispone de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

F. El sistema de gestión del centro cuenta con procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

G. El sistema de gestión del centro garantiza la publicación periódica de información actualizada relativa a la formación que ofrece.

Tanto la validación como la certificación de la implantación del sistema de gestión de un centro universitario deben demostrar fehacientemente que existen evidencias de que los procedimientos y mecanismos que ligados a las directrices B, C, D, E y F (y parcialmente G) antes descritas están implantados y cumplen las funciones para las que se definieron.

Y no es menos importante el validar y certificar que la cultura de calidad sobre la que se ha construido dicho sistema de gestión es asumida por la organización y que tanto esta como la información más relevante que surge del sistema de gestión son accesibles tanto dentro como fuera del centro universitario.

Si quiere conocer otros conceptos de gestión, puede acceder a la plataforma abierta y gratuita http://sugestion.quned.es/ que es un proyecto de Responsabilidad Social Intelectual de la Cátedra de Calidad de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) compartido con los profesionales que han redactado las fichas.

Ejemplos prácticos

La alineación de la validación y de la certificación de la implantación del sistema de gestión de un centro universitario debe reposar en las evidencias que surgen de la aplicación de los procedimientos detrás de las directrices antes descritas. Así, en los ejemplos que siguen, el término "mostrar", en la validación, indica que el sistema de gestión efectivamente genera las evidencias definidas y, en la certificación, indica que se ajustan a lo predefinido y, especialmente, que se usan para lo que se definieron.

Para cumplir lo que marca la directriz D el sistema de gestión debe mostrar los resultados de los procedimientos que le permiten recoger y valorar información sobre sus propias necesidades de personal académico (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con su política de personal.

Para cumplir lo que marca la directriz E el sistema de gestión debe mostrar los resultados de los procedimientos controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal administrativo y de servicios.

Para cumplir lo que marca la directriz G el sistema de gestión debe mostrar como se realiza el control, la revisión periódica y la mejora continua de la información pública que se facilita a los diferentes grupos de interés.

Se pueden ver algunos informes de certificación de sistemas de gestión universitarios en http://www.aneca.es/Programas/AUDIT

Aplicaciones y soportes frecuentes

REDER	Algunas Aplicaciones	Algunos Soportes Observables
R	Validación: realización de una encuesta anual de satisfacción a los estudiantes sobre la formación recibida	Los resultados de las encuestas anuales están disponibles y son utilizados por quien corresponde cara a la mejora de la formación que se ofrece.
E	Certificación: indicadores de rendimiento académico	Los valores de los indicadores de rendimiento académico se determinan en tiempo y forma y su análisis aparece en aquellas evidencias ligadas a los procedimiento relacionados con la toma de decisiones
	Validación: quejas y sugerencias	Existen evidencias de que todas las quejas y sugerencias han sido analizadas por el sistema de gestión del centro y debidamente respondidas.
D	Certificación: información pública	La página web del centro muestra con claridad su oferta formativa y su sistema de gestión muestra como se genera y actualiza ese información.
	Validación: participación de los estudiantes en el sistema de gestión	Las actas de las comisiones donde los estudiantes tengan que participar muestran efectivamente su implicación en el sistema de gestión del centro.
E		
R		

Cuestiones clave para autoevaluar

Puedes valorar aquí la idoneidad de las siguientes cuestiones respecto de los procesos de validación y certificación del sistema de gestión de un centro universitario

Validación: ¿existencia de procedimientos?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Validación: ¿existencia de una política de calidad?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Validación: ¿generación de los indicadores y de la información que alimentan a los distintos procedimientos del sistema de gestión?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Validación: ¿disponibilidad de las evidencias que muestran la implantación de los procedimientos del sistema de gestión?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Validación: ¿implicación de los distintos actores en el sistema de gestión?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Certificación: ¿implantación de procedimientos?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Certificación: ¿existencia de una política de calidad?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Certificación: ¿ajuste de las evidencias a los procedimientos del sistema de gestión?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Certificación: ¿implicación de los distintos actores en el sistema de gestión?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Certificación: ¿el sistema de gestión contribuye a la toma de decisiones para la mejora de la formación que se ofrece a los estudiantes?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Información adicional del autor

ANECA AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN	Autor: Laureano Gonzalez Vega Cecilia de la Rosa Gonzalez	Cargo: Coord. de Evaluación de Enseñanzas e Instituciones / Gestora de Unidad de Evaluacion de enseñanzas e Instituciones ANECA
	Empresa/organización: ANECA	
	Actividad: Evaluación, certificación y acreditación de enseñanzas, profesorado e instituciones de educación superior	Contacto: www.aneca.es