

El proceso de diseño de la acción formativa de un Programa Universitario para Mayores dentro de los Sistemas de Gestión de Calidad

Pedro Cano, Ana Castellano, Rafaela Expósito
Universidad de Granada

A la hora de implantar en nuestros Programas Universitarios para Mayores un Sistema de Gestión de Calidad siguiendo normas ISO estándares, se ven afectados todos los procesos llevados a cabo dentro del Programa. Una de las tareas más importantes que debemos acometer en cada curso académico es la elaboración de la programación anual con todas las actividades a desarrollar y definir adecuadamente su temporización. Para llevar a cabo este proceso con garantías y buscando el objetivo de plantear una programación de calidad, se hace necesario definirlo de forma adecuada, planteando las distintas fases a realizar y definiendo una planificación exhaustiva de las mismas. En el presente trabajo mostramos la experiencia del Aula Permanente de Formación Abierta de la Universidad de Granada en la definición del proceso de Diseño de la programación que cada año llevamos a cabo para cumplir los objetivos planteados dentro del Sistema de Gestión de Calidad siguiendo la Norma ISO 9001 implantado en el Aula desde el año 2007. Se presentarán los objetivos que se pretenden conseguir y la definición del proceso de Diseño planteado, se comentarán las fases establecidas para su elaboración, así como la planificación temporal definida para las mismas, y mostraremos los resultados obtenidos con la implantación de esta forma de trabajar, que nos está permitiendo evaluar nuestras propuestas de programación de manera muy eficiente.

1. Introducción

Como resultado de la, cada vez mayor, demanda de formación a lo largo de toda la vida por parte de la sociedad, las Universidades españolas se han planteado desde hace ya muchos años la necesidad de incluir y mantener Programas de Formación Universitaria para Mayores dentro de su planificación y sus actividades, tanto docentes como administrativas.

Pero estos programas deben evolucionar, tienen que adaptarse a las necesidades cambiantes de una sociedad cada vez más exigente, y de unos alumnos con un nivel educativo y sociocultural muy variado. Por ello, los programas formativos que cada Universidad oferta para alumnos mayores, deben ser atractivos y capaces de cumplir las expectativas que los propios alumnos, y también el profesorado, esperan cuando se acercan a participar de estas actividades.

Además, son muchas las organizaciones que ofrecen servicios similares, por lo que la competitividad entre estas propuestas formativas y las que podemos ofrecer desde la Universidad hace que sea necesario añadirles características diferenciadoras que hagan

que los potenciales alumnos se decidan por este tipo de formación.

Uno de esos criterios diferenciadores está íntimamente relacionado con la calidad del servicio ofertado. De la misma manera que cualquier empresa trata de ofertar productos o servicios de calidad para que los usuarios los elijan, nuestras propuestas formativas universitarias para mayores deben demostrar que son de calidad, que presentan criterios de calidad contrastables, para que los alumnos los elijan para completar su formación a lo largo de la vida.

Este es por tanto uno de los motivos principales que lleva a las organizaciones a certificar su sistema de gestión de calidad según Normas ISO 9000 y 9001 (UNE EN ISO 9001:2000, UNE EN ISO 9000:2005). Cada vez estamos más acostumbrados a ver en cualquier empresa o servicio, distintivos y logotipos que indican que la forma de trabajar de la empresa u organización, o el servicio prestado, cumplen los requisitos de calidad establecidos por esas normas estandarizadas. Esto es un criterio diferenciador que también se está aplicando en las Universidades españolas siendo Andalucía una de las comunidades autónomas que va a la cabeza en este aspecto (DEL RIO, 2007). De esta forma, la calidad de servicio ha pasado a ser una estrategia de diferenciación que ha sido utilizada para aumentar la rentabilidad y la productividad, para ganar la lealtad de los clientes o usuarios, y para mejorar la imagen de la empresa o institución (LLORENS, 2001).

En definitiva, hoy en día, cualquier Universidad que quiera tener un Programa Formativo para Mayores competitivo con el resto de ofertas existentes debe plantearse gestionarlo mediante un sistema de calidad, entre otras, por las siguientes razones:

- Para ofrecer un servicio de calidad (siempre que el sistema de gestión esté implantado correctamente y se detecten y tengan en cuenta las necesidades de los usuarios), aspecto este que quizás sea el más importante,
- Para mejorar la imagen del servicio.
- Para ser competitivos con organismos que ofrecen servicios similares.
- Para sistematizar sus procesos.
- Para darse a conocer en otros mercados.
- Para reducir costes.
- Para mejorar la comunicación con los *usuarios* y el personal.
- Para definir claramente responsabilidades dentro del servicio.

En esta línea, el servicio de la Universidad de Granada que gestiona el programa formativo para mayores, el Aula Permanente de Formación Abierta, decidió en el año 2006 comenzar a trabajar para implantar un Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2000. Debido a la peculiaridad de nuestra oferta formativa, todo el personal del Servicio es consciente de la necesidad de garantizar tanto el cumplimiento de sus requisitos, como los que vienen impuestos por la normativa de aplicación. Para dar cumplimiento a dichos requisitos, el Servicio mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad que afecta a todo el personal cuyo departamento esté incluido en el alcance de la certificación, así como todas las actividades incluidas en el mismo (CASTELLANO,

2008). Para el mantenimiento de dicho sistema de gestión debemos asumir la conciencia preventiva y de mejora continua, tratando de evitar los posibles errores, proponiendo soluciones, comunicándonos eficazmente, identificándonos con los objetivos del servicio y siguiendo de forma escrupulosa los requisitos que se derivan de nuestro sistema. Dicho sistema se certificó en el año 2007 y ha superado las auditorias de seguimiento en el 2008 y en el 2009.

Por ello, el objetivo fundamental de este Sistema de Gestión de Calidad es, además de aumentar la satisfacción de nuestros usuarios, los alumnos, profesores y cualquier personal relacionado, conseguir también la adecuada sistematización y racionalización de nuestras actividades. Esto hace que se hayan visto afectados todos los procesos llevados a cabo dentro del Programa.

Como ya sea ha comentado anteriormente, es necesario tratar de conocer lo que los usuarios demandan para poder satisfacer sus necesidades. En el caso del alumnado, suelen demandar aspectos diferentes al alumno más joven. Al igual que éstos, demandan una enseñanza de calidad, pero además se necesita en algunos casos que esta enseñanza sea casi personalizada y mediante la cual se sientan satisfechos tanto personal como intelectualmente. Además tenemos que tener en cuenta que nuestro alumnado, cuando se matricula en nuestros cursos, tiene en la mente su propio modelo de Universidad formado (López Jurado, 2002); es decir, tiene unas expectativas previas que es necesario conocer. Todo esto ha significado cambios en la planificación del servicio para ir adecuándolo a las necesidades de nuestros usuarios (cambiantes con el tiempo) y a los requisitos de la citada Norma ISO.

Por todo ello, una de las tareas más importantes que debemos acometer en cada curso académico es la elaboración de la programación anual con todas las actividades a desarrollar y definir adecuadamente su temporización. Para llevar a cabo este proceso con garantías y buscando el objetivo de plantear una programación de calidad, se hace necesario definirlo de forma adecuada, planteando las distintas fases a realizar y definiendo una planificación exhaustiva de las mismas.

En los siguientes apartados mostraremos la experiencia del Aula Permanente de Formación Abierta de la Universidad de Granada en la definición del proceso de Diseño de la programación que cada año llevamos a cabo para cumplir los objetivos planteados dentro del Sistema de Gestión de Calidad siguiendo la Norma ISO 9001 implantado en el Aula desde el año 2007. Se presentarán los objetivos que se pretenden conseguir y la definición del proceso de Diseño planteado, se comentarán las fases establecidas para su elaboración, así como la planificación temporal definida para las mismas, y mostraremos los resultados obtenidos con la implantación de esta forma de trabajar, que nos está permitiendo evaluar nuestras propuestas de programación de manera más eficiente.

2. Objetivos

El objetivo fundamental de este trabajo es mostrar las implicaciones que ha tenido el implantar un sistema de gestión de la calidad y los pasos a seguir en un proceso

concreto de la gestión del Programa Universitario del Aula Permanente de la Universidad de Granada: el diseño de la programación ofertada a nuestros alumnos. Dicho proceso tiene por objeto describir el modo en el que se diseñan y programan las asignaturas que se imparten en el APFA, para garantizar que se ajustan a la demanda y requisitos de los usuarios de nuestro servicio, nuestros alumnos. El alcance por tanto de dicho proceso son todas las asignaturas impartidas en el curso académico dentro de la propuesta formativa del APFA.

Anualmente el servicio es auditado para asegurar el cumplimiento de los mínimos establecidos para el mantenimiento del Certificado de Calidad. Por ello, otro de los objetivos importantes es incorporar en ese proceso de diseño las observaciones y recomendaciones para la mejora realizadas por los auditores en las distintas visitas y también los resultados de las encuestas del profesorado y cuestionarios al alumnado, que se realizan al finalizar cada curso académico, con el fin de conocer la evolución del programa y proyectar sus sugerencias para solventar problemas en el diseño de la nueva programación.

Una vez presentada esta propuesta de proceso de diseño, como objetivo final se plantea la posibilidad de aplicación en otros programas universitarios simplemente adaptando aquellos aspectos que se estime conveniente por las peculiaridades de cada uno de los programas y de las ofertas formativas que realicen.

3. Proceso de diseño de la programación anual

Para elaborar este trabajo nos hemos basado en los trabajos realizados dentro del departamento de Calidad del Servicio, que es el encargado de definir, implementar y realizar el seguimiento de los procesos afectados por el Sistema de Gestión de Calidad implantado, para que se cumplan los requisitos establecidos en el mismo.

La implantación del Sistema de Gestión de Calidad siguiendo las Normas ISO ha hecho que sea necesario realizar una serie de cambios en la rutina de trabajo de cada área del APFA (CASTELLANO, 2008). Pero en esencia el trabajo no ha cambiado, simplemente se ha intensificado el control y la medida de la seguimiento en cada etapa del proceso y en todas las áreas se ha establecido un mecanismo claro para detectar, redactar y comunicar las posibles deficiencias que puedan ocurrir -No Conformidades¹-, así como la participación en círculos de calidad y grupos de mejora.

La interpretación y aplicación de los requisitos del diseño de productos en la Norma ISO 9001:2000 es una tarea muy complicada ya que los procesos de diseño presentan grandes diferencias entre sí en función del producto a diseñar, aunque todos ellos siguen un patrón conceptual común, del cual se ocupa la Norma ISO 9001 (PEREIRO, 2005). Esa norma define *diseño* como el conjunto de procesos que transforman los requisitos en características específicas, o en la especificación de un producto, proceso o sistema. Por tanto, en el ámbito que nos ocupa, el diseño de la programación anual de la oferta

¹ Según define la Norma ISO 9000:2005, una *No Conformidad* es el incumplimiento de un requisito. Para ampliar esta definición podríamos decir que dicho requisito puede ser algún punto de la Norma ISO 9001:2000 o de la documentación del sistema de gestión.

formativa del APFA puede seguir los mismos criterios de trabajo que se puedan establecer en cualquier proceso de diseño.

Una de las responsabilidades más importantes de la Dirección del APFA es por tanto el proceso de diseño de la programación anual. En un servicio de estas características lo que se ha hecho (en esencia) es llevar el control de las distintas etapas del diseño (planificación, elementos de entrada, resultados, revisión, verificación y validación) referentes al material entregado por los profesores al alumnado en cada asignatura, respetando siempre la libertad de cátedra del profesorado universitario y controlando fundamentalmente los cambios que de un año para otro se realizan en dicho material. En este control participan tanto la Dirección del APFA como los coordinadores de las distintas asignaturas, talleres o seminarios. Este punto adquiere especial importancia cuando se da a conocer que, en general, lo que lleva al alumno mayor a ponerse en contacto con el APFA es, en primer lugar el adquirir conocimientos nuevos que les interesen (VÁZQUEZ, 2003).

En este proceso se deben definir claramente las responsabilidades de cada uno de los elementos del sistema que participan en el mismo:

- *Dirección:* Establecer los requisitos de entrada del diseño, revisar las asignaturas/talleres, aprobarlas, validarlas, planificar cada curso, elaborar el Informe del correspondiente curso académico.
- *Responsable de Calidad:* colaborar en la elaboración del Informe del curso académico y en la toma de decisiones, enviar los cuestionarios de coordinadores, solicitar los programas a los coordinadores.
- *Negociado del Aula:* elaborar, revisar y divulgar el programa del curso, enviar y recibir las aceptaciones de docencia de los coordinadores y/o profesores.
- *Coordinadores de asignaturas/seminarios:* Definir los objetivos de la asignatura, aceptar la docencia y enviar el documento al negociado del aula, enviar el cuestionario de coordinadores, comunicar los cambios en el material entregado a los alumnos.
- *Resto del personal:* detectar N. C., elaborar el parte de N. C.

Como elementos de entrada en el proceso de diseño tenemos a los *demandantes del diseño*, que en nuestro caso serán nuestros alumnos, y en cierta medida los propios profesores que participan en el programa. Además, debemos tener en cuenta otros elementos de entrada importantes, como pueden ser aspectos legales o de reglamentación, los diseños de la programación realizados con anterioridad (es decir, los programas docentes de cursos anteriores), y cualquier otro requisito que puedan plantear componentes del sistema que conozcan bien el proceso, por ejemplo la Dirección del Servicio, y que tal vez no sean bien conocidos por los alumnos y profesores.

3.1. Planificación del diseño

Cuando hablamos de planificar algo, estamos planteando cómo lo vamos a hacer. Como el diseño que necesitamos es sencillo, la planificación que vamos a definir seguirá siempre las mismas fases, por lo que lo razonable es definir a priori el procedimiento a seguir, determinando las etapas en las que se realizará el diseño de la programación.

En nuestro caso, debemos distinguir dos situaciones importantes en la planificación del proceso según la situación de las asignaturas a incorporar en la programación a diseñar: asignaturas nuevas y asignaturas ya impartidas. Las etapas a llevar a cabo en el proceso de diseño de las asignaturas son:

- Planificación del diseño: establecimiento de datos de partida.
- Revisión del Diseño.
- Aprobación del diseño.
- Verificación del diseño.
- Cambios en el diseño.
- Validación del diseño.

A continuación se describe cada una de ellas, indicado en cada caso las responsabilidades de cada una de las partes implicadas, y en qué momento se debe aplicar cada una.

3.1.1. Control del diseño en nuevas asignaturas.

Planificación del Diseño

La planificación del diseño la lleva a cabo la Dirección del APFA cumpliendo con los siguientes requisitos:

- El programa académico del curso anterior donde se especifican las asignaturas que se imparten.
- Demandas de los alumnos.
- Que se cubran las áreas: biosanitaria, ciencias experimentales, humanidades.
- Asignaturas ofertadas por los coordinadores u otros profesores.

Los datos de partida del diseño de las asignaturas vienen definidos fundamentalmente por las experiencias de otros cursos. Respecto los requisitos iniciales que se tienen en cuenta, tenemos:

- Requisitos de partida del diseño; incluidos los requisitos legales.
- Criterios referidos en el *Procedimiento de Gestión de Profesorado*.
- No se hace examen. Para la obtención del certificado del curso (opcional), el alumno entrega un trabajo que ha realizado dirigido por el coordinador.
- La asistencia no es obligatoria.

Los datos de partida de los programas académicos están constituidos por la información recogida en este procedimiento y en el programa de cada asignatura.

Revisión del Diseño

Antes de la reunión de final de curso con los coordinadores, la Dirección elaborará un Informe en el que hará un estudio de todo el curso y lo llevará como propuesta a dichas reuniones. En dicho informe la Dirección plasmará su punto de vista sobre cada una de las asignaturas recopilando la información de los cuestionarios de los alumnos, quejas, cuestionarios de coordinadores, etc. Así podrá mostrar a los coordinadores de las asignaturas cuales son sus planes sobre la asignatura para el curso siguiente.

Aprobación del Diseño

En las reuniones de coordinación que se mantienen entre los Coordinadores de asignaturas y la Dirección, al final de curso y para planificar el curso siguiente, ambas partes mostrarán sus puntos de vista, además los coordinadores de las distintas asignaturas tienen la responsabilidad de comunicar a la Dirección de los distintos cambios que tengan pensado hacer en sus asignaturas. Como resultado de dichas reuniones de coordinación se tendrá la aprobación de cada una de las asignaturas.

3.1.2. Control del diseño en asignaturas ya impartidas.

Verificación del Diseño

Una vez que las asignaturas se han acordado y en los meses de Septiembre u Octubre se les envía a los coordinadores la aceptación de docencia para que la devuelvan firmada, además deben enviar anualmente el programa de la asignatura (previamente habrá reflexionado sobre el mismo y sobre el material entregado a los alumnos y hará los cambios que tuviera planificados).

El informe con el punto de vista de la dirección junto con las aceptaciones de docencia y los programas formarán la Memoria del curso y dará evidencia de la verificación del diseño por parte de la Dirección.

Validación del diseño

La validación es llevada a cabo por la Dirección usando como herramienta los cuestionarios del profesorado. Una vez que acaba la asignatura, desde el Negociado del Aula se les envía a los distintos coordinadores de asignatura dicho cuestionario que deberá rellenar recopilando información de los distintos profesores colaboradores y devolver a dicho Negociado. Mediante este cuestionario se pretende conseguir información sobre:

- Cumplimiento de las sesiones planificadas
- Entrega del material planificado
- Adecuación del material entregado
- Planificación en cambios en profesorado

- Cumplimiento en el desarrollo del programa
- Adecuación de los medios de los que se dispone para impartir la asignatura
- Planificación de cambios en cuanto al programa o al material (responsabilidad de los coordinadores)

Además en dicho cuestionario aparecerá un campo en el que la Dirección dejará evidencia (mediante firma o sello) de la validación de la asignatura, en su caso.

Las asignaturas que no hayan sido validadas en ese momento (los coordinadores no han planificado aún) se validarán en la reunión final de curso. En el caso de que asignaturas validadas en ese momento vuelvan a sufrir cambios en la reunión de coordinación comenzarán el proceso de diseño desde el punto que corresponda (en función del carácter de los cambios). Para unificar este criterio, se volverá a dejar evidencia de la validación en la ficha de la asignatura que se anexará a la *Memoria del curso*.

4. Resultados

Como resultado del proceso de diseño establecido, y siguiendo los requisitos de la Norma ISO, la organización debe:

- Cumplir los requisitos de los elementos de entrada.
- Proporcionar información apropiada para la prestación del servicio, en este caso, desarrollar la programación.
- Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del diseño.
- Especificar las características del diseño que son esenciales para un desarrollo seguro y correcto.

Los datos finales del diseño se documentan en el correspondiente Programa del curso (AULA PERMANENTE, 2008) donde aparecen detalles de la asignatura y el cual es verificado por la Dirección y aprobado antes de su difusión. Tras la aprobación definitiva del Programa de cada curso, se procederá a su divulgación y distribución entre los potenciales alumnos que estén interesados en asistir a nuestros cursos según lo indicado en el PGA – Procedimiento de Gestión de Alumnos.

Este proceso de diseño genera una serie de documentos que conforman la programación definitiva a desarrollar durante el curso académico:

- Informe de la Dirección.
- Ficha de las asignaturas.
- Cuestionarios de coordinadores.
- Cuestionarios del alumnado.
- Programa del curso.
- Aceptación de docencia.
- Programa de cada asignatura.
- Memoria del curso.

5. Conclusiones

La alta competitividad en los Programas Universitarios para Mayores y la necesidad de sistematizar los procesos, entre otras, fueron las razones que llevaron al APFA a certificar su sistema de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2000. La implantación de este sistema ha hecho que los procesos desarrollados se deban adaptar a los requisitos de dicha norma. Al haber documentado los procesos (procedimientos del sistema de gestión), se ha conseguido sistematizarlos y optimizarlos, así como definir las responsabilidades. Dichos documentos son conocidos por todo el personal mediante una aplicación informática creada al efecto que se encuentra en el servidor de la Unidad. En este trabajo se ha presentado la experiencia del Aula Permanente de Formación Abierta de la Universidad de Granada en la definición del proceso de Diseño de la programación que cada año llevamos a cabo para cumplir los objetivos planteados dentro del Sistema de Gestión de Calidad siguiendo la Norma ISO 9001 implantado en el Aula desde el año 2007.

Se han definido los objetivos que se pretenden conseguir y se ha presentado la definición del proceso de Diseño planteado, comentando las fases establecidas para su elaboración, así como la planificación temporal definida para las mismas, y se han mostrado los resultados obtenidos con la implantación de esta forma de trabajar.

Se ha mejorado la comunicación con los usuarios (definiendo y dando a conocer cuáles son los canales adecuados para ello) y su satisfacción como refleja el análisis de los cuestionarios. Además, la sistematización del proceso nos está permitiendo evaluar nuestras propuestas de programación de manera muy eficiente.

Pero este proceso no acaba con su definición y puesta en marcha, sino que de ahora en adelante se tienen que seguir midiendo indicadores, realizando el seguimiento de los objetivos planteados, y, anualmente, en las auditorias, se tendrá que demostrar que se sigue cumpliendo con los requisitos y que además se tiende hacia la mejora continua. Además, la satisfacción de nuestros alumnos será la mejor medida que nos permita evaluar si las programaciones que diseñemos en los próximos años siguiendo este proceso se adaptan a sus necesidades y expectativas.

6. Bibliografía

AULA PERMANENTE DE FORMACIÓN ABIERTA (2008). *Programa Universitario para mayores del curso 2008/2009*. Granda: Universidad de Granada.

CASTELLANO, A. (2008). “La Gestión de la Calidad en los Programas Universitarios para Mayores”. V Foro sobre la Evaluación de la Calidad de la Educación Superior y de la Investigación (San Sebastián).

DEL RÍO BERMÚDEZ, L. (2007). “Certificación de sistemas de calidad en Universidades”. IV Foro sobre la Evaluación de la Calidad de la Educación Superior y la Investigación, Granada.

LOPEZ JURADO ROMERO DE LA CRUZ, ARGENTE DEL CASTILLO OCAÑA, (2002). "Programas Universitarios para Mayores: Las enseñanzas (contenidos, metodología y evaluación)". IV Encuentro Nacional (Alicante).

LLORENS MONTES, F. J.; FUENTES FUENTES, M. M. (2001). *Calidad Total. Fundamentos e implantación*. Madrid: Editorial Pirámide.

PEREIRO, J. (2005). *Diseño de productos en ISO: 9001*. Portal Calidad. Disponible en Internet: <http://www.portalcalidad.com>

UNE EN ISO 9001:2000 (2000). *Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*.

UNE EN ISO 9000:2005 (2005). *Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario*.

VAZQUEZ DIAZ, M. L.; RUIZ FAJARDO, R.; MARTINEZ BALLESTEROS, C. (2003). "Perfil sociodemográfico del alumnado del APFA". Simposium Internacional sobre Programas Universitarios de Mayores (Palma de Mallorca).