

Resultados de la aplicación de los criterios de calidad en los PUMs

Concha Argente del Castillo

Universidad de Granada

No me considero una experta en el tema que aquí nos trae y, sin embargo, estoy en esta mesa o panel de expertos, razón por la cual quiero excusarme, ya que yo provengo del campo de la literatura. Así que me pasa un poco lo que al médico de Molière, en lugar de médico a palos, vengo a ser una experta a palos, en el sentido de que he sido bastante escéptica desde la dirección y la gestión de un programa de mayores, porque todo resulta bastante complejo cuando hay carencia de medios y de infraestructuras. Si, además, pensamos en el tema que se me ha reservado en esta mesa, los resultados, ya diríamos que estoy sola ante el toro a las cinco de la tarde.

Pero voy a intentar sistematizar y hablarles de las tres fases básicas que en un sistema de calidad se siguen. La Universidad de Granada ha traído a este Encuentro cuatro comunicaciones que completan lo que yo les voy a decir aquí, lo cual prueba el trabajo realizado en este sentido en nuestra Universidad.

1. Vayamos, pues, al primer paso, que es el de la documentación. Este exige, en primer lugar, un manual de calidad. Lo que este manual ha significado para nosotros se resume en que todos los agentes implicados se reunieran para informar de lo que hacían, de lo que esperábamos, de lo que queríamos, para poder consensuar las tareas relacionadas en cuanto a implicación, a imbricación de unas y otras tareas. Por supuesto que esto conlleva liderazgo, un liderazgo que lo da el marco en el que está situado, que es la decisión de la Universidad de Granada de considerarlo un centro autónomo. A partir de ahí se logra que ese manual de calidad nos haga visibles a los gestores y que estos sepan qué nos traemos entre manos; a la vez, nos exige un compromiso por escrito y también nos dota de un instrumento de referencia importante.

Me gustaría hacer un inciso aquí para recordar a don Miguel Guirao Pérez, nuestro fundador y primer director, hombre carismático al que no hace mucho le dedicábamos un homenaje en el que muchas personas lo calificaron como un hombre del Renacimiento, con una gran capacidad de trabajo y de creación; su vejez era una vejez creativa que se iba haciendo día a día. Llegar después de él a una gestión universitaria implicaba un reto fuerte para dos profesoras como María López Jurado y yo misma. Ambas habíamos tenido responsabilidades de gestión también pero ciertamente diferentes. Yo había sido directora del Departamento de Literatura española; les voy a decir que tenemos cinco premios nacionales de poesía entre el profesorado, con lo cual ya les digo bastante... También había realizado gestión en el Centro de Lenguas Modernas de la Universidad de Granada. María, a su vez, había gestionado todo el ámbito de las becas. Nos planteamos entonces que debíamos mantener el listón donde don Miguel lo había dejado. ¿Y cómo lo podíamos hacer? Sistematizando esa gestión, profesionalizándola, de manera que cuando nosotros abandonáramos la dirección, los que siguieran pudieran hacerlo con estructuras y caminos marcados profesionalmente.

Es cierto que la vocación es fundamental en cualquier ámbito, pero no se puede contar con ella *a priori* y dejar que sea la creatividad, la capacidad en un momento dado de improvisar, la que salga hacia delante. Un manual de calidad representaba esa profesionalización y por eso dimos el paso hacia delante.

Nuestro centro fue uno de los servicios que primero se autoevaluó; entramos en ese ámbito convencidos de que en ese momento era necesario. Para mí es uno de los resultados importantes, porque nos permitió vernos a nosotros mismos, situar el espejo en el lugar adecuado, para saber qué era lo que hacíamos y qué no. Aparece entonces el concepto de política de calidad, que nosotros teníamos ya muy clara porque nuestro programa había nacido con la voluntad de ser un programa universitario, ya que programas culturales había muchos y queríamos trascender eso. Tenía que ser un programa universitario con el estilo de la Universidad de Granada, es decir, con los objetivos fundamentales de enseñanza, investigación y servicio a la sociedad, y a partir de ellos establecer la política de calidad. Aquí era importante también el consenso de todo el personal que participaba, pues ello lleva a procedimientos documentados, que ha sido otro de los procesos claves en el mundo administrativo de la Universidad de Granada. Antes, la atención administrativa al Aula era como adicional, y, a partir de este momento, estas tareas se visualizaron y pasaron a ser unas más en todo el entramado administrativo de la Universidad de Granada. Aparecía ‘Aula Permanente de Formación Abierta’ en los nombramientos del personal de administración y servicios de la Escuela de Postgrado, lo cual nos dio un lugar en el organigrama. Ahora, cada persona que trabaja en el asunto económico, en gestión de profesorado, etc. sabe que cuando llega documentación del Aula, debe tratarla como una más y no para cuando no haya otras urgencias. Durante mucho tiempo se estuvo en ese plano asistencial, lo cual ya se superó. A la vez, las personas que utilizan estos servicios han encontrado una información mucho más clarificada acerca de todos los procesos del Aula. Ello también nos ayudó a conseguir un perfil concreto y a observar qué aspectos había que ir corrigiendo.

2. Así pasamos al segundo paso, que es la planificación. Aquí es donde el liderazgo es muy importante, por tratarse de una estructura tan abierta como son las aulas de mayores, que tienen poco espacio legal establecido, lo cual es una fortaleza pero, a la vez, una debilidad. Ese plano de la implantación tiene un espacio que es la planificación, un elemento fundamental, al menos en el caso de Granada. La adecuación de recursos a tareas, actividades y propuestas es fundamental, porque está muy bien recoger la petición de los alumnos, pero también es cierto que llega un momento en el que llegamos a un techo, cuando no es por la economía es por el espacio o por los recursos o es sencillamente por lo abarcable que sea la tarea. Así, en ese plano hemos tenido que trabajar adaptándonos a lo que tenemos. Los resultados son bastante positivos, sobre todo en el ámbito del espacio, ya que la Universidad de Granada es cada vez más consciente de lo que ha puesto en marcha y de que no tiene vuelta atrás.

En otro plano está el diseño, quizás el espacio más difícil; es el que tiene que ver con el profesorado fundamentalmente, con los contenidos, con lo que vamos a ofrecer, y

parece que poco puede decir un sistema de calidad que todo lo traduce a números, cifras, ritmos temporales. En ese plano estamos en plena implantación. Es cierto que hemos pasado ya unas cuantas auditorías y que han sido positivas pero debemos seguir avanzando. Es un espacio en el que el profesorado entra un poco remiso, pero cuando ve que se presta atención a lo que él plantea, las cosas cambian. Así, en ese ámbito se podría decir que habrá aumentado la metodología como espacio de investigación de aula, en más de un 30% con propuestas novedosas. Y el perfil de nuestros estudios se va profundizando, se va haciendo más denso, tanto en primer ciclo y segundo ciclo y la adecuación al primer ciclo, como en las sedes de los pueblos, no tanto por unificar o uniformar el modelo, sino por criterios de igualdad y equilibrio de oportunidades.

Otro gran punto fuerte, dentro del diseño, es el de la evaluación. Esta ha sido una tarea y una actividad que venimos realizando desde la fundación de todas las aulas. No somos los únicos en esto, pero sí puedo decir que hemos avanzado bastante, corrigiendo el sistema de evaluación de cada materia y, por otra parte, los alumnos son cada vez más críticos y más exigentes, es decir que el alumnado está cambiando y nosotros estamos informados de ello a través del sistema de evaluación y de diseño.

Con respecto a la selección de profesorado, mantenemos una relación directa con un marco con el que ya el profesorado nos llega evaluado dentro del sistema universitario, por lo que no vamos a entrar en discusión con él. Lo único que se hace es adecuar ese perfil del profesor al espacio en el que se inserta.

3. El tercer paso que es el de la certificación. Ese es el que esperamos después de tres auditorías internas y externas —seis auditorías, pues—. Ello nos daría la recertificación, que sería importante para nosotros, que esperamos que sea realidad el próximo noviembre. A partir de ahí tendremos una lista de lo que son nuestros puntos fuertes, que van aumentando, mientras que las debilidades van disminuyendo. Así llegamos a los resultados.

De todas maneras, y para los más escépticos, querría ponerles un ejemplo: un soneto de Garcilaso es como todos los sonetos, 14 versos de 11 sílabas, divididos en dos cuartetos y dos tercetos; pero todos sabemos que un soneto de Garcilaso no es una suma de sílabas, ni de versos; un soneto de Garcilaso es:

*mi alma os ha cortado a su medida;
por hábito del alma mismo os quiero.
(...)
por vos nací, por vos tengo la vida,
por vos he de morir, y por vos muero.*

Pues eso es lo que tiene que ser un sistema de calidad, quedarse olvidado igual que las once sílabas, igual que los catorce versos. Pero Garcilaso no hubiera escrito ese poema si no hubiera sabido lo que es un soneto, que es ritmo, número, analogía y excelencia.