

Escudo de la UCM



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

Proyecto de Innovación y Mejora de la Calidad Docente

Convocatoria 2015

Nº de proyecto: 264

CURSO DE INTRODUCCION A LA CULTURA DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA
PAA ESTUDIANTES DE GRADO

LUIS COLLADO YURRITA

FACULTAD MEDICINA

DEPARTAMENTO MEDICINA

1º OBJETIVOS PROPUESTOS EN LA PRESENTACION DEL PROYECTO

- a) Elaborar una encuesta online y anonima para valorar el grado de conocimientos en Calidad Universitaria de los estudiantes de Grado
- b) Facilitar al alumno las nociones y conocimientos basicos sobre Calidad universitaria
- c) Involucrar al alumno y hacerle participe como agente de Gestion y Evaluacion de la Calidad universitaria
- d) Crear en los estudiantes de Grado, la conciencia de la necesidad de participacion activa y mayoritaria de los misnmos en el desarrollo de los Programas de Evaluacion de la Calidad Docente (Programa DOCENTIA)
- e) Implementar la cultura de la Calidad en los estudiantes de Grado como criterio de evaluacion de las Instituciones Universitarias
- f) Crear en los alumnos la conciencia de su importancia en la participacion activa dentro de los distintos ambitos de la Educacion Superior
- g) Conocer y valorar la opinion de los alumnos sobre la Gestion y evaluacion de la Calidad en las Instituciones de Educacion Superior
- h) Implementar en los futuros egresados el concepto de calidad como forma de ejecuci3n de su actividad profesional

2º OBJETIVOS ALCANZADOS

- a) Facilitar al alumno las nociones y conocimientos básicos sobre Calidad universitaria
- b) Involucrar al alumno y hacerle participe como agente de Gestión y Evaluación de la Calidad universitaria
- c) Crear en los estudiantes de Grado, la conciencia de la necesidad de participación activa y mayoritaria de los mismos en el desarrollo de los Programas de Evaluación de la Calidad Docente (Programa DOCENTIA)
- d) Implementar la cultura de la Calidad en los estudiantes de Grado como criterio de evaluación de las Instituciones Universitarias
- e) Crear en los alumnos la conciencia de su importancia en la participación activa dentro de los distintos ámbitos de la Educación Superior
- f) Conocer y valorar la opinión de los alumnos sobre la Gestión y evaluación de la Calidad en las Instituciones de Educación Superior
- g) Implementar en los futuros egresados el concepto de calidad como forma de ejecución de su actividad profesional

3º METODOLOGIA EMPLEADA EN EL PROYECTO

El proyecto se fundamentó en una metodología de clases expositivas en las que se introdujeron grupos de aprendizaje cooperativo informal (GACI) que se desarrollo en el aula del Departamento de Medicina con asistencia de alumnos de los Grados de Nutricion Humana y Dietitica, Medicina y Odontologia.

Los grupos de aprendizaje cooperativo informal (GACI) son grupos temporales, ad hoc que se constituyen para un periodo corto de clase. Su proposito es centrar la atencion del alumno en el material de la clase, establecer un clima favorable de aprendizaje, ayudar a organizar con antelacion el material a tratar, asegurarse que los alumnos procesan el material expuesto y proporcionar una conclusion a la sesión.

Metodologicamente el curso consto de dos areas bien definidas:

1º Area de conocimientos generales sobre el concepto de Calidad y la Gestion de la misma

2º Area de conocimiento especifico enfocada a la Gestion e Implementacion de la Calidad en la Universidad Complutense de Madrid y demas Instituciones de Educacion Superior.

4º RECURSOS HUMANOS:

-.Luis Collado Yurrita. Departamento de Medicina. Universidad Complutense de Madrid

-.Maria Jose Ciudad Cabañas. Departamento Medicina. Universidad Complutense de Madrid

-.Maria Angeles Cuadrado Cenjual Departamento Medicina. Universidad Complutense de Madrid.

-.Maria Concepcion Martinez Alvarez Departamento Anatomia y Embriologia Humana.Universidad Complutense de Madrid.

-.Jesus Hernandez Gallego. Departamento de Medicina. Universidad Complutense de Madrid

-.Antonio Lopez Farre Departamento Medicina. Universidad Complutense de Madrid.

-.Jose javier Zamorano Leon. Colaborador Investigacion Dpt Medicina Universidad Complutense de Madrid

-.Miguel Angel Garcia Fernandez Departamento de Medicina. Universidad Complutense de Madrid

- Esperanza Naredo Sanchez. Departamento de Medicina. Universidad Complutense de Madrid

-.Joaquin Martinez Lopez Departamento de Medicina. Universidad Complutense de Madrid

5º DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

El proyecto se desarrollo durante los meses de Octubre y Noviembre de 2015 . Se impartieron un total de 8 sesiones teorico practicas en las que se siguio el siguiente esquema:

En la primera parte del curso se estudiaron los siguientes apartados

- a) En primer lugar se desarrollo una sesion introductoria al Concepto de Calidad.
- b) En segundo lugar se analizo la evolucion del concepto de Calidad y las diferentes implicaciones del mismo, analizando las prespectivas de los agentes implicados en el mismo. En este sentido, se analizó y se debatio sobre el concepto de Calidad, tanto desde el punto de vista de los prestadores de un Servicio o ejecutores de un Producto y como desde el punto de vista de los usuarios finales del Servicio o Producto
- c) En tercer lugar se estudio el concepto de Calidad Total y su aplicación a la prestacion de servicios
- d) En cuarto lugar se analizaron y describieron los diferentes modelos de Calidad, tanto parcial como Total (SERVQUAL, EFQM,FUNDIBEQ, etc..)

En la segunda parte del curso se abordaron los siguientes aspectos:

- a) La introduccion e implementacion del Concepto de Calidad en los servicios y productos ofrecidos los las Instituciones de Educacion Superior en General y en la Universidad Complutense en particular.
- b) La creacion y desarrollo de los diferentes Sistemas de Garantiza de la Calidad tanto Internos como Externos a las propias Instituciones de Educacion Superior
- c) La creacion y funcionamiento de las Agencias de Calidad ANECA, AQU, ACSUG,UNIBASQ, etc...
- d) La implementacion de los Programas de Gestion de la Calidad en el ambito universitario AUDIT, VERIFICA, etc....
- e) El concepto y funcionamiento del Prpgrama DOCENTIA

- f) **El analisis de los resultados de la implementacion de los Programas DOCENTIA y AUDIT en la Universidad Complutense y su comparacion con el resto de las Instituciones de Educacion Supewrior de ambito nacional**

Por ultimo se desarrollo una charla coloquio con participacion activa de los alumnos asistentes en los que se discutió y valoró la necesidad y utilidad de la implicacion activa de los alumnos en los sistemas de Garantia de la Calidad dentro de las Instituciones de Educacion Superior. Medio éste por el cual se podran corregir los errores y defectos de funcionamiento que en varios aspectos siguen presentados las Instituciones Universitarias y para cuya solución es imprescindible la implicacion de todos los agentes pertenecientes al ambito universitario PDI, PAS,ALUMNOS y SOCIEDAD

6°ANEXOS

SE ADJUNTA MATERIAL GRAFICO UTILIZADO EN EL PROYECTO

**PROYECTO DE INNOVACION EDUCATIVA
n° 264**

**CALIDAD UNIVERSITARIA
Modelos de Calidad**

CALIDAD UNIVERSITARIA
Modelos de Calidad

¿CALIDAD?

1. Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.
2. Superioridad o excelencia..
3. Adecuación de un PRODUCTO O SERVICIO a las características especificadas.
4. Carácter, genio, índole.
5. Condición o requisito que se pone en un contrato.
6. Estado de una persona, naturaleza, edad y demás circunstancias y condiciones que se requieren para un cargo o dignidad.
7. Nobleza del linaje.
8. Importancia o gravedad de algo.
9. Prendas personales.
10. Condiciones que se ponen en algunos juegos de naipes.

(Aceptaciones término Calidad según RAE)

CALIDAD UNIVERSITARIA
Modelos de Calidad

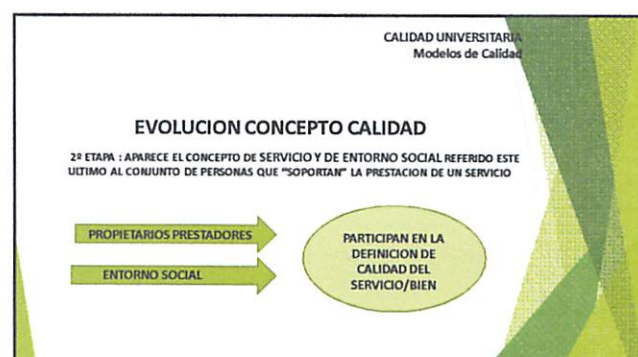
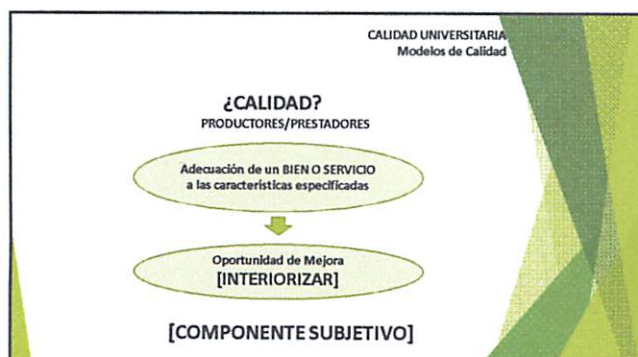
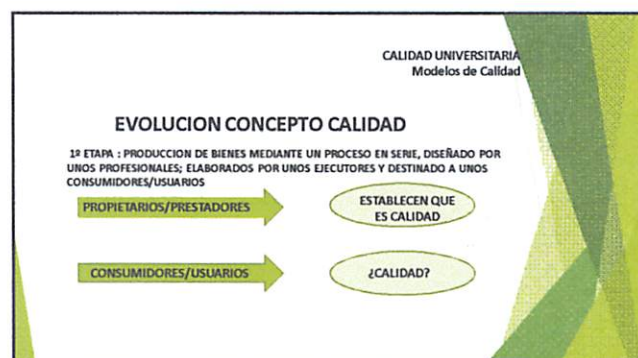
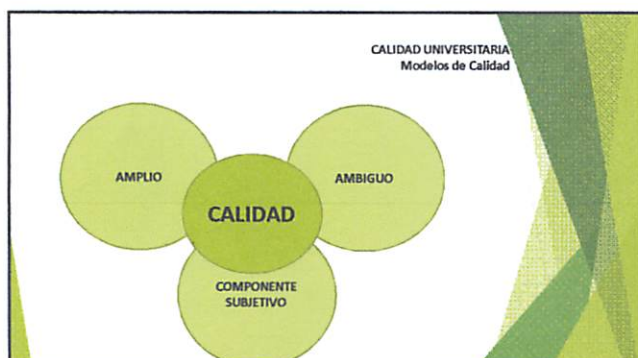
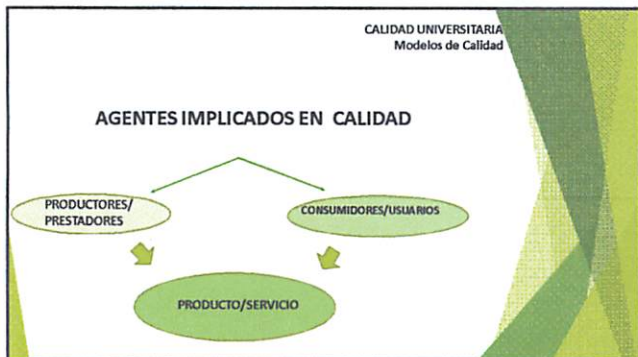
¿ QUE ES CALIDAD ?

CALIDAD UNIVERSITARIA
Modelos de Calidad

¿CALIDAD?

CALIDAD UNIVERSITARIA
Modelos de Calidad

CALIDAD UNIVERSITARIA
Modelos de Calidad



CALIDAD UNIVERSITARIA
Modelos de Calidad

¿ QUE ES LA CALIDAD?

CONJUNTO DE CARACTERISTICAS DE UN BIEN O SERVICIO QUE LE CONFIEREN SU APTITUD PARA SATISFACER UNAS NECESIDADES IMPLICITAS Y/O EXPLICITAS TANTO DE SUS PRESTADORES COMO DEL ENTORNO SOCIAL AL QUE VA DIRIGIDO

CALIDAD UNIVERSITARIA
Modelos de Calidad

¿CALIDAD TOTAL?

ES UNA FILOSOFIA EMPRESARIAL QUE NACE EN JAPON Y QUE PARTE DEL CONCEPTO DE CALIDAD DEL BIEN/SERVICIO, PERO NO QUEDA ENFOCADO EN EL MISMO SINO QUE SE EXTIENDE MAS ALLA DEL MISMO Y ENGLOBA A TODA LA ORGANIZACION

CALIDAD UNIVERSITARIA
Modelos de Calidad

¿CALIDAD?

NO ES SOLO CONCEPTO

ES UNA FORMA DE HACER LAS COSAS

FILOSOFIA

CALIDAD UNIVERSITARIA
Modelos de Calidad

MODELOS DE CALIDAD

¿QUE SON?

¿COMO LO HACEN?

MODELOS TEORICOS DE REFERENCIA
ANALIZAN EL FUNCIONAMIENTO INTEGRAL DE UNA ORGANIZACION

- MIDIENDO
- EVALUANDO
- ESTANDARIZANDO

CALIDAD UNIVERSITARIA
Modelos de Calidad

¿CALIDAD?

FILOSOFIA

ES UN PENSAMIENTO POSITIVO QUE TRANSFORMA EL CONCEPTO DE FRACASO POR EL DE DISCONFORMIDAD, Y EL CONCEPTO DE CULPA POR EL DE RESPONSABILIDAD

MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO/BIEN

CALIDAD UNIVERSITARIA
Modelos de Calidad

CARACTERISTICAS DE LOS MODELOS DE CALIDAD

MEDIR PARA MEJORAR

IMPPLICACION DE LOS EMPLEADOS

GESTION DEL ENTORNO SOCIAL

ORIENTACION AL CLIENTE

CALIDAD UNIVERSITARIA
Modelos de Calidad

MODELOS DE CALIDAD

PARCIAL:
 MOD. SERVQUAL (1985,1988)
 MOD. SERVICION DE EGLIER Y LANGEARD (1989)
 MOD. NORDICO GRØNNROSS (1994)

TOTAL:
 MOD. PREMIO DEMING (1951)
 MOD. MALCOM BALDRIGE (1987)
 MOD. EFQM (1991) European Foundation For Quality Management
 MOD. FUNDBEQ (1999) Fundacion Iberoamericana para la Gestion de la Calidad

CALIDAD UNIVERSITARIA
Modelos de Calidad

CALIDAD EN EDUCACION

CALIDAD

F U N C I O N A L I D A D

E F I C A C I A

E F I C I E N C I A

QUE RESPONDA A LAS NECESIDADES DE FORMACION DE LA SOCIEDAD.

EL LOGRO DE LAS METAS PROPUESTAS

QUE CONVIERTA DE SUS RECURSOS PERSONALES Y EDUCACION PARA LOGRAR SU METAS

CALIDAD UNIVERSITARIA
Modelos de Calidad

MODELO EFQM

LIDERAZGO

Orientación hacia los resultados

Desarrollo e implicación de las personas

Gestión por procesos y hechos

Orientado al cliente

Responsabilidad social.

Aprendizaje, innovación y mejora continuos

Desarrollo de alianzas

CALIDAD UNIVERSITARIA
Modelos de Calidad

LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD ESPAÑOLA

- LOU 6/2001 de 21 de Diciembre
- LOMLOU 4/2007 de 12 de Abril
- CAPITULO V "De la Evaluación y Acreditación"
- Artículo 31 Garantía de Calidad

Establece la promoción y la garantía de la calidad de las Universidades españolas como un fin esencial de la política universitaria y recoge la necesidad de establecer criterios comunes de garantía de calidad que faciliten la evaluación, certificación y acreditación

CALIDAD UNIVERSITARIA
Modelos de Calidad

MODELO EFQM

Agentes 50%

Resultados 50%

Personas

Políticas y Estrategias

Alianzas y recursos

Procesos

Resultados en las personas

Resultados en los clientes

Resultados En la sociedad

Resultados clave

Innovación y mejoras

CALIDAD UNIVERSITARIA
Modelos de Calidad

LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD ESPAÑOLA

ANECA
19 de Julio de 2002

II Plan de Calidad de las Universidades (2001-2003).

I Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (1996-2001)

Proyecto Piloto Europeo para la Evaluación de la Calidad de la Enseñanza Superior (1994-1995)

Plan Experimental Español de Evaluación de la Calidad del Sistema Universitario. (1992-1994)

