



Simposio invitado: “El papel de las Inspecciones de Servicios en la Evaluación de la Calidad Docente en la Universidad”

“La Evaluación de la Actividad Docente en la Universidad Complutense de Madrid. El papel del Servicio de Inspección”.

Sábado 11 de julio de 2015
(09:00 – 10:30)
Sala 2



José Manuel Chozas Alonso
Inspector Jefe de la Inspección de Servicios de la UCM
Inmaculada Asensio Muñoz
Inspectora de Servicios de la UCM

ESQUEMA DE LA PRESENTACIÓN

- 1. Descripción del Sistema de Evaluación de la Actividad Docente que se sigue en la Universidad Complutense de Madrid (UCM).**
 - a. *El Barómetro de Seguimiento de la Actividad Docente*
 - b. *Comisiones de Seguimiento de las Facultades*

- 2. Valoración del Sistema de Evaluación de la Actividad Docente.**

Ventajas y limitaciones, atendiendo a las exigencias de rendición de cuentas y de calidad.

- 3. Propuestas de mejora.**

Hacia un I+D+I sobre el papel de los Servicios de Inspección en la Evaluación de la Calidad Docente en la Universidad.

- 4. Referencias bibliográficas y normativa.**



Descripción del Sistema de Evaluación de la Actividad Docente que se sigue en la Universidad Complutense de Madrid (UCM).



TAREAS DEL SERVICIO DE INSPECCIÓN de la UCM RELACIONADAS CON EL SEGUIMIENTO DOCENTE.

- Evaluación externa del Seguimiento Docente a través del **Barómetro**.
- Control general de la Disciplina Académica a través de las **Comisiones de Seguimiento de los Centros** y visitas de Inspección.
- Asesoramiento a los Centros.

1.a. EL BARÓMETRO

- Se establece como herramienta para dar cumplimiento al punto 4.2. de las Normas (que se resume en la diapositiva siguiente).
- Los informes generados a partir de estas encuestas se pueden consultar en la página web de la Inspección de Servicios (<https://www.ucm.es/seguimiento-docente>). Ofrecemos aquí una selección de información que puede resultar de interés (correspondiente al último informe publicado*)
- Los resultados del barómetro referidos al curso 2013-14 serán publicados próximamente.

1.a. EL BARÓMETRO

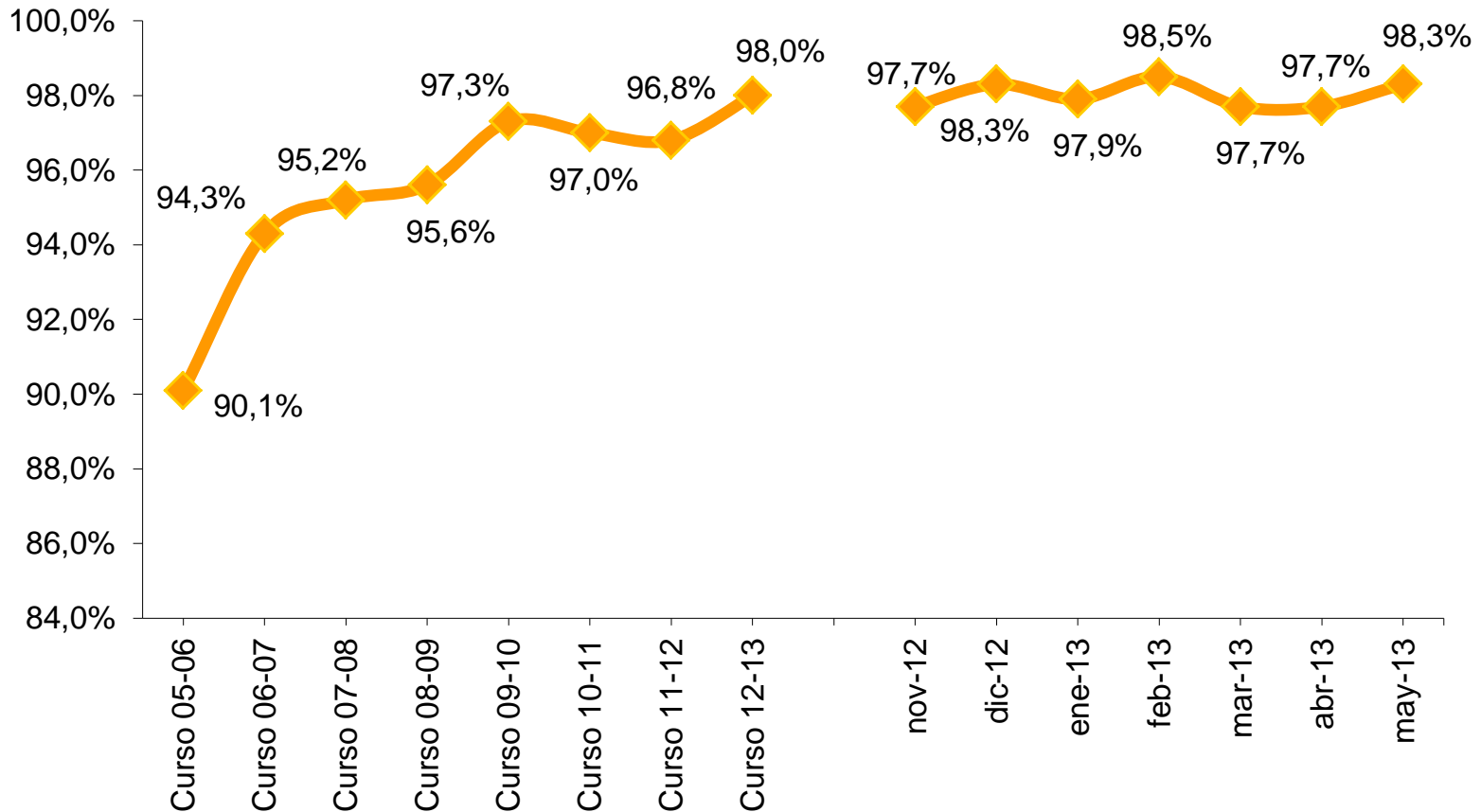
Normas para Organizar el Seguimiento Docente aprobadas el 13 de junio de 2005 por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la UCM (BOUC 5/7/2005)

*La Inspección de Servicios actuará como agencia externa de evaluación respecto de los Sistemas de Seguimiento de la Actividad Docente. Con este fin se realizarán estudios periódicos [...] que [...] se basarán en muestras aleatorias que ofrecerán datos agregados –a nivel del propio Centro- y anónimos (1) sobre la asistencia a clase [...] para mostrar tanto el nivel de cumplimiento de las actividades docentes como la capacidad de los **Sistemas de Seguimiento de los Centros** para garantizar los derechos de los estudiantes [...]*

1.a. EL BARÓMETRO

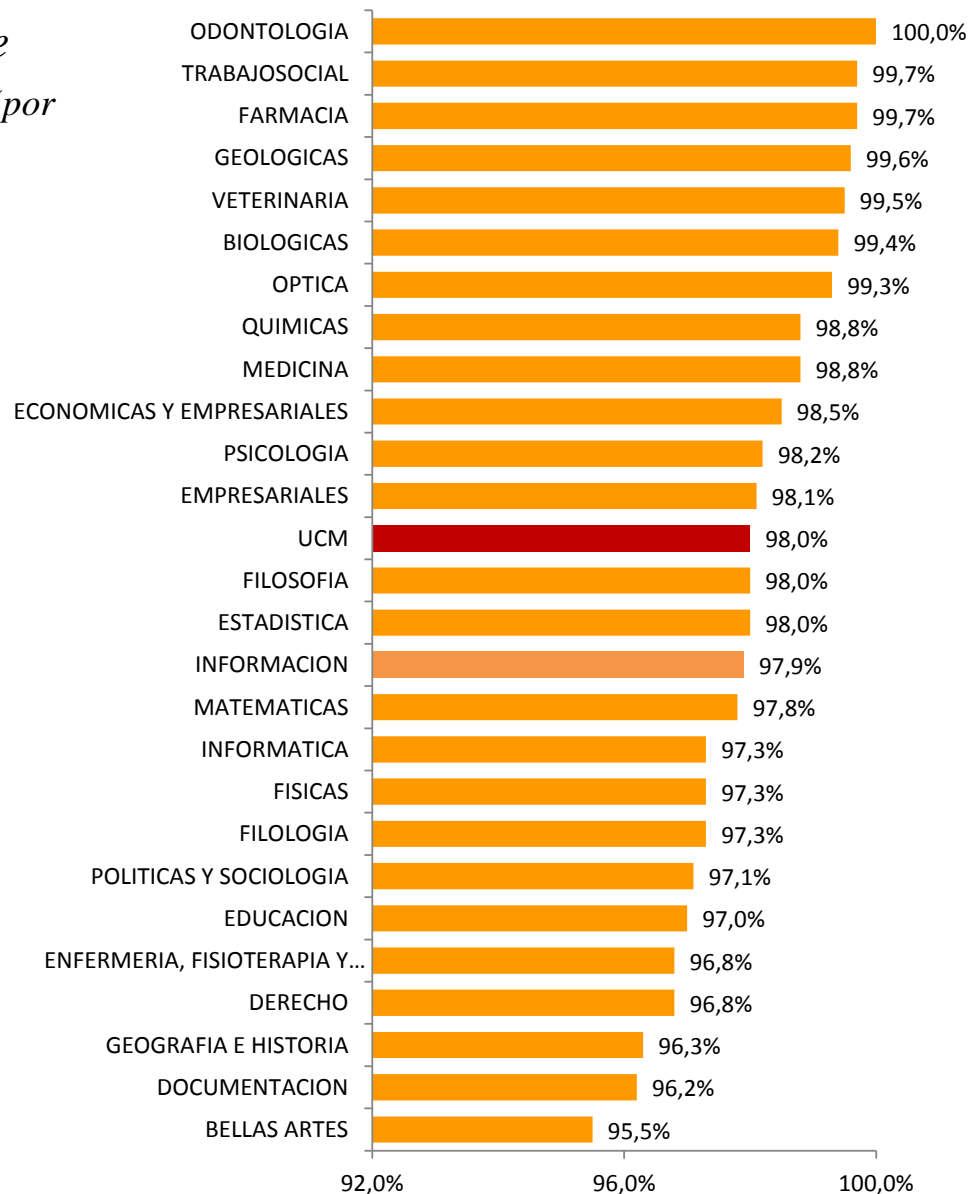
SELECCIÓN DE INFORMACIÓN APORTADA POR EL BARÓMETRO:

Porcentaje de clases a las que asiste el profesor responsable (Total UCM): Histórico de 8 años y evolución durante el curso 2012-2013



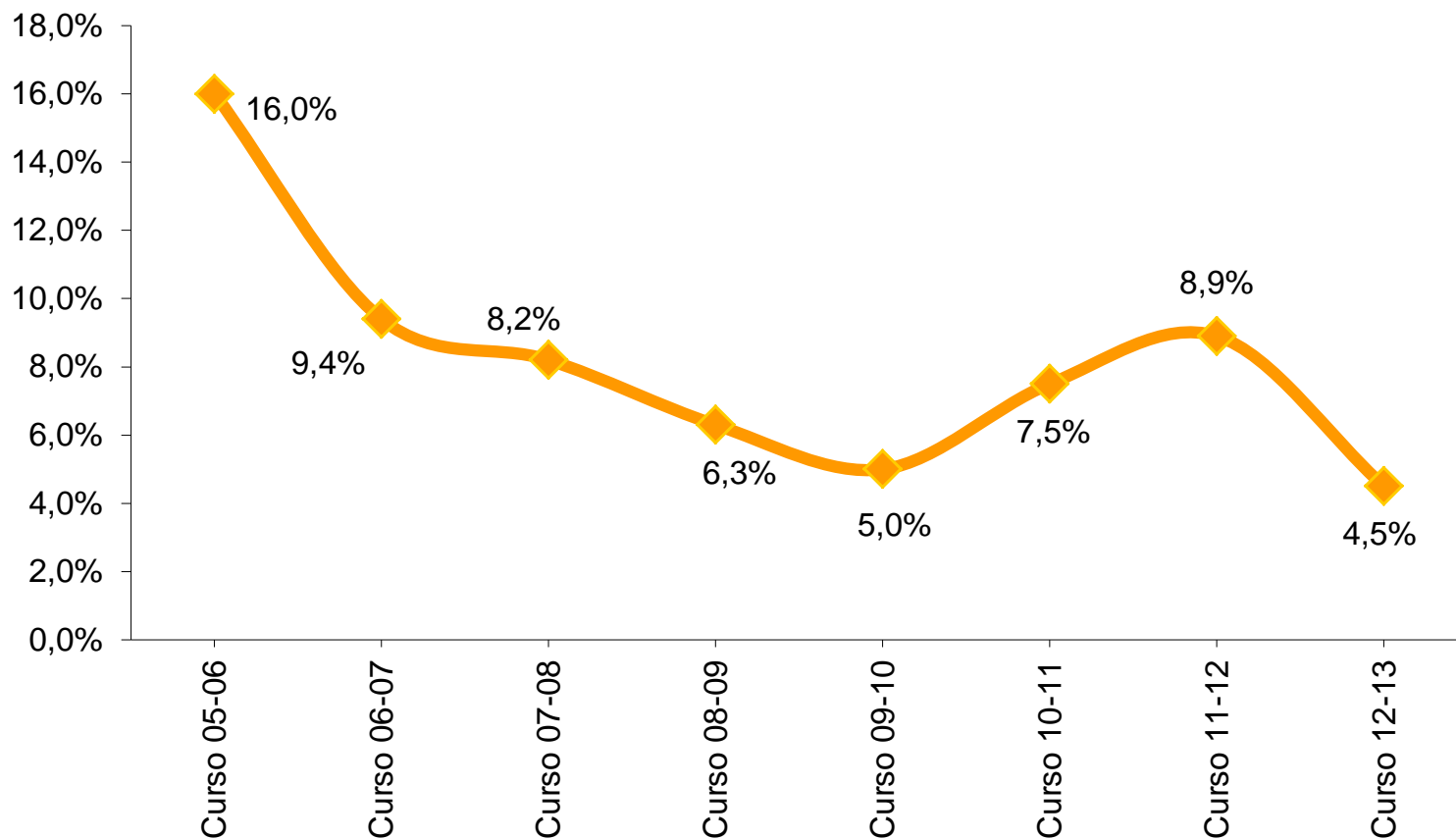
1.a. EL BARÓMETRO

Porcentaje de asistencia a clase de los profesores responsables (por centro, para el curso 2012-13)



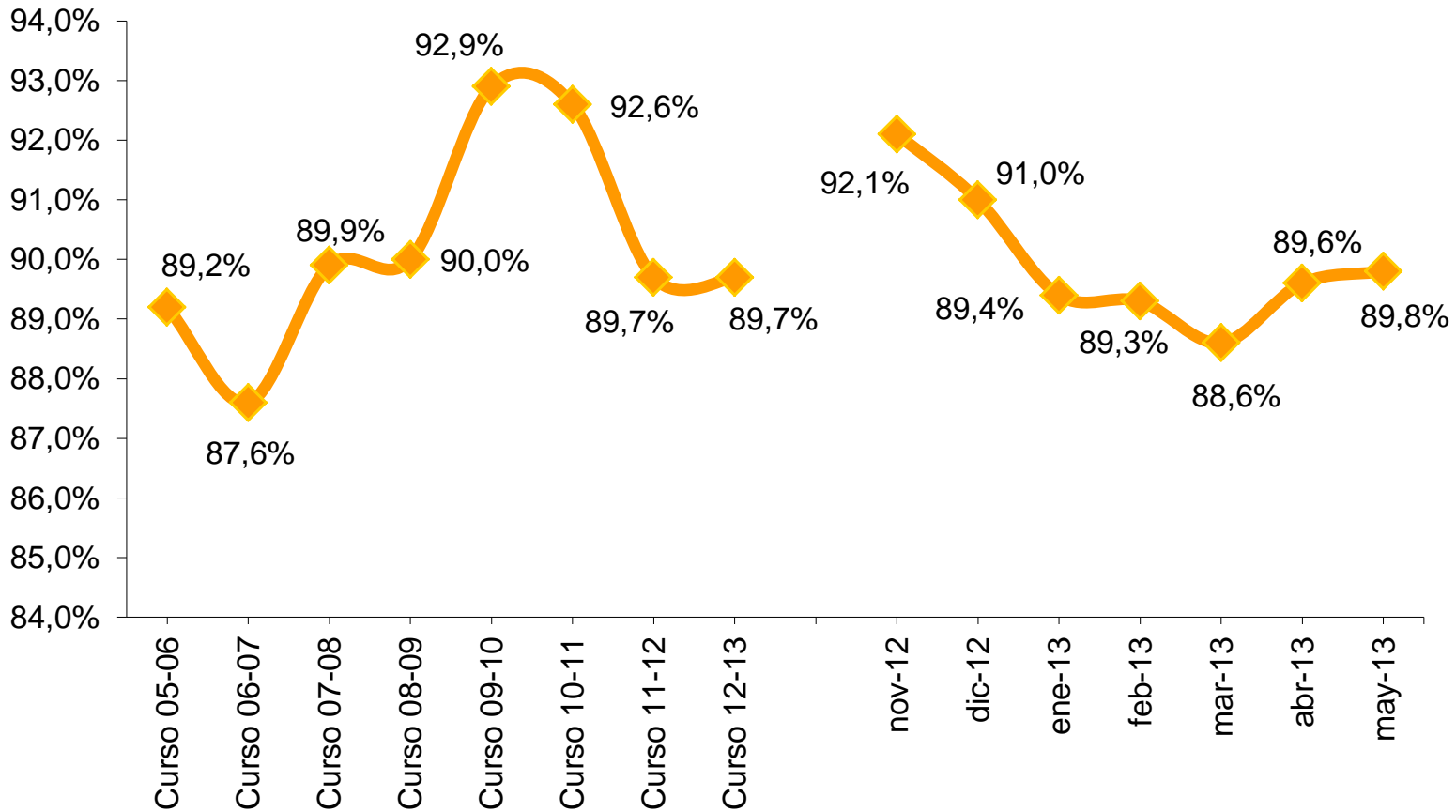
1.a. EL BARÓMETRO

Histórico del diferencial entre centros (distancia entre el centro con mayor y menor asistencia a clase)



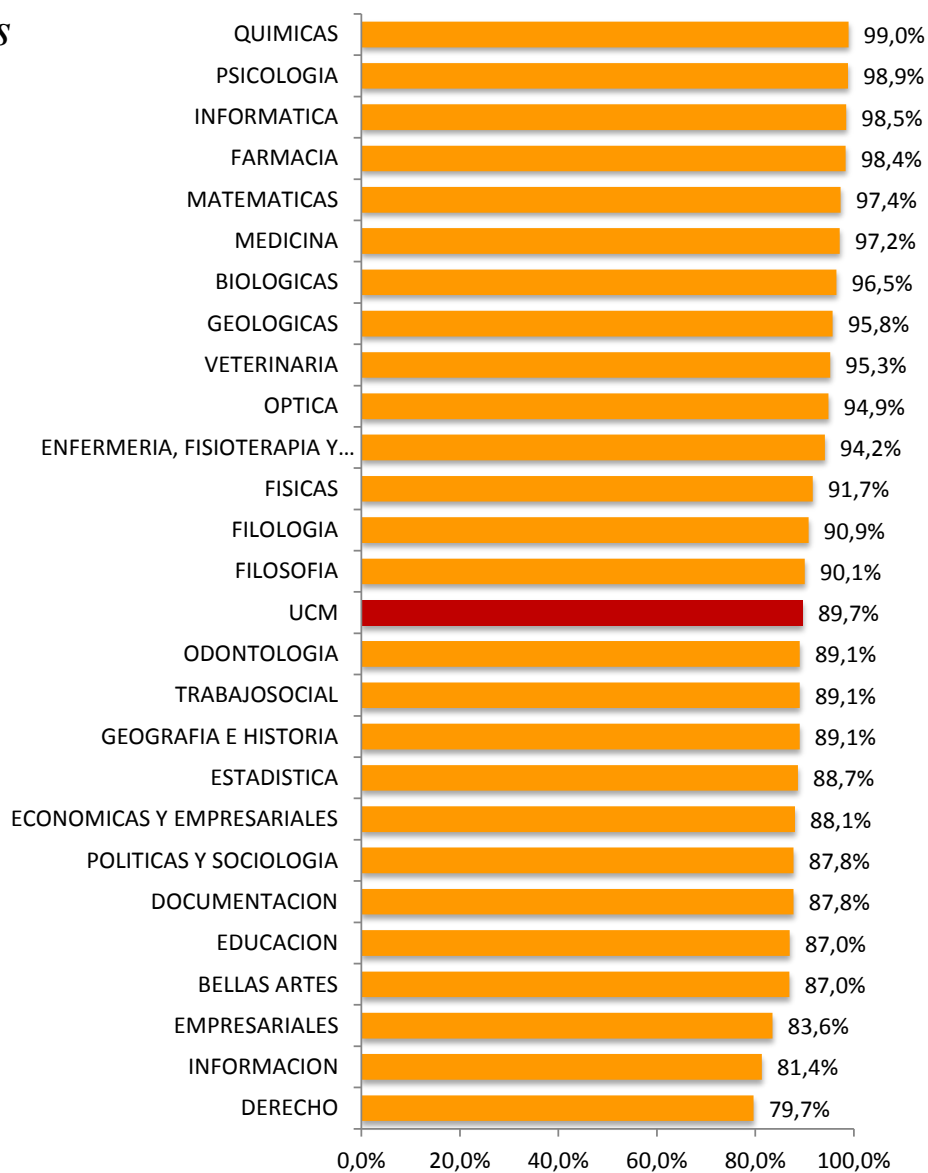
1.a. EL BARÓMETRO

Duración relativa de las clases (duración real con respecto a la duración oficial) (Total UCM): Histórico de 8 años y evolución durante el curso 2012-2013



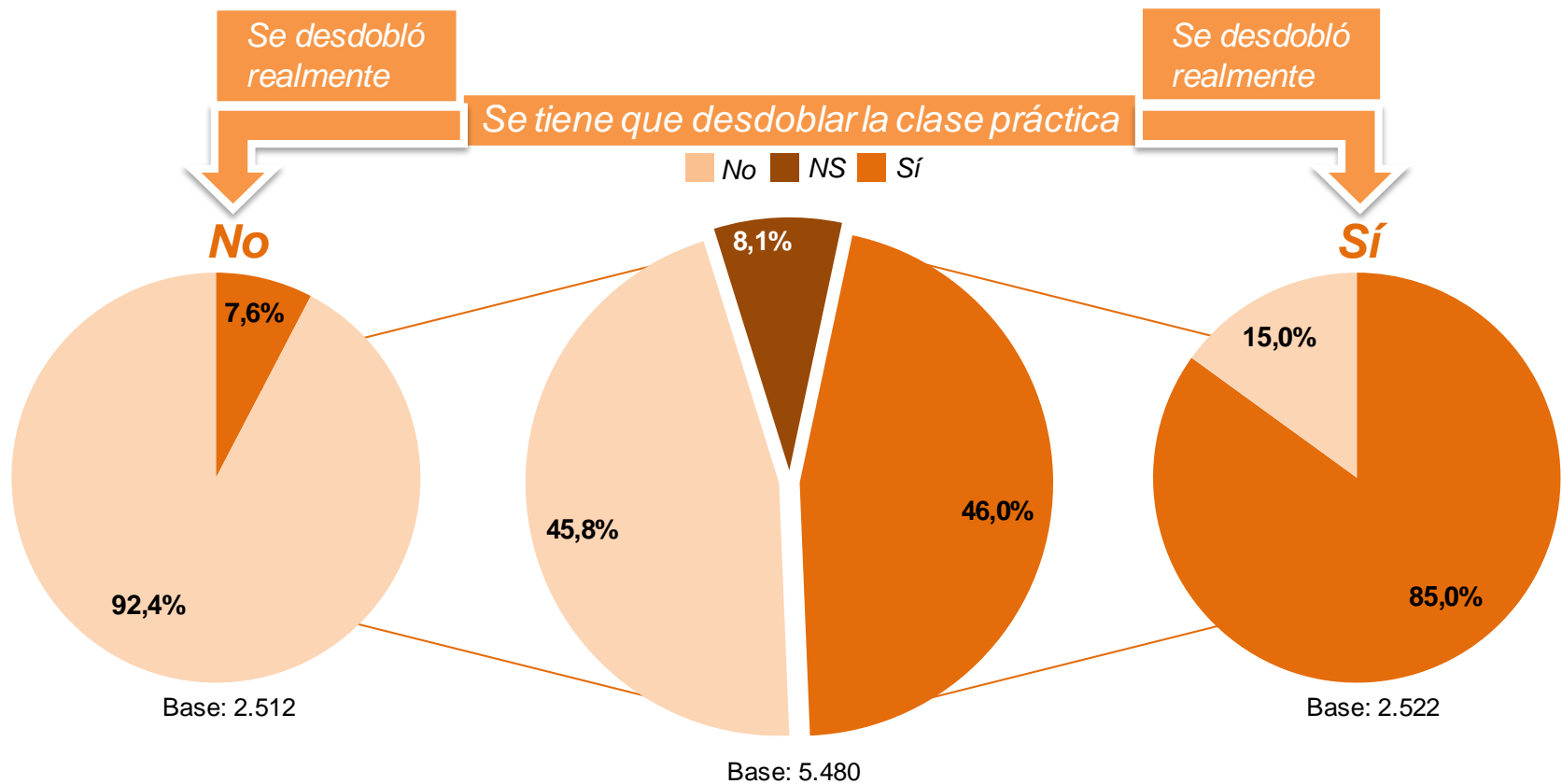
1.a. EL BARÓMETRO

Duración relativa de las clases
 (por centro para el curso 2012-13)



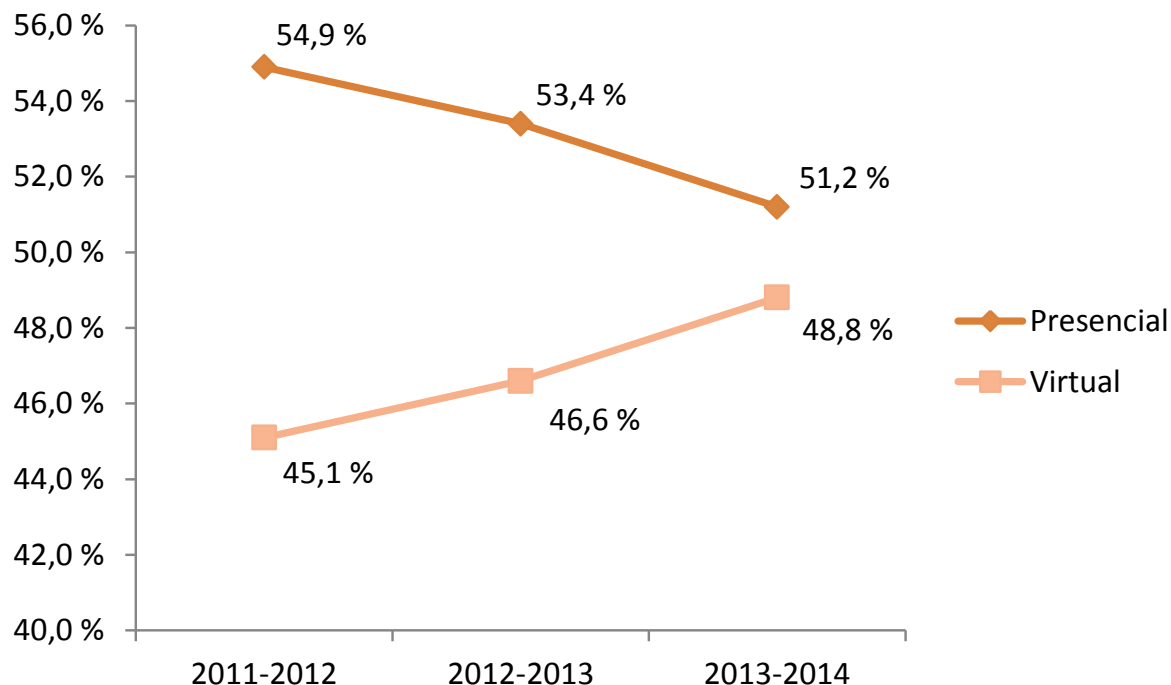
1.a. EL BARÓMETRO

Porcentaje de clases prácticas que se tienen que desdoblarse y porcentaje de desdoblamiento real (Total UCM, acumulado de todas las olas curso 2012-13)



1.a. EL BARÓMETRO

Evolución de la atención a los alumnos presencial y virtual por parte de los profesores (Total UCM)



1.a. EL BARÓMETRO

SINTESIS DE LAS EVIDENCIAS DEL BARÓMETRO

- El nivel de cumplimiento docente en la UCM y en cada uno de sus centros es alto o muy alto.
- Pero hay variabilidad entre centros que hay que tender a disminuir consiguiendo índices mejores en todos los centros.

Como las acreditaciones de los títulos requieren **EVIDENCIAS:**

- Los centros que tienen niveles de **cumplimiento óptimos** deben **generar las evidencias** de que ello es así.
- Los centros que tienen niveles de **cumplimiento mejorables** deben además **implementar procesos de optimización**.

1.a. EL BARÓMETRO

UTILIDAD DEL BARÓMETRO PARA LA MEJORA

Los centros pueden utilizar la **información histórica aportada por el barómetro** en sus autoevaluaciones,

1. como evidencias de buen funcionamiento,
2. como evidencias de mejora comparando los resultados de diferentes años,
3. como diagnóstico de debilidades que hay que cambiar,
4. como identificación de focos de incumplimiento que hay que corregir...

1.b. Comisiones de Seguimiento en los Centros

En el punto 3. de la Norma de 2005 se indica que ha de ser la Comisión de Seguimiento del Centro la que atienda todas las cuestiones relacionadas con el seguimiento de la actividad docente que se planteen en el mismo.

Para cuya evaluación se vale fundamentalmente del autoinforme del propio profesor (estadillo) y, en algunos casos, de hojas de firmas.

1.b. Comisiones de Seguimiento en los Centros

Funciones de las Comisiones de Seguimiento de los Centros.

La norma establece, como principales funciones de dichas Comisiones, las siguientes:

- a) el **diseño** de la propuesta sobre el **Sistema de Seguimiento de la Actividad Docente del Centro**, para que sea aprobada en su Junta e implementada por sus autoridades académicas;
- b) la **atención de todas las cuestiones relacionadas con el Seguimiento de la Actividad Docente** que se planteen en su Centro, de las que informarán, en su caso, a los Departamentos o Secciones Departamentales y a las Juntas de Centro para que, de acuerdo con sus competencias, faciliten su resolución y
- c) la **notificación de las faltas graves que se produzcan en el Centro**, que pudieran ser objeto de sanción, a la Inspección de Servicios a la mayor brevedad posible.

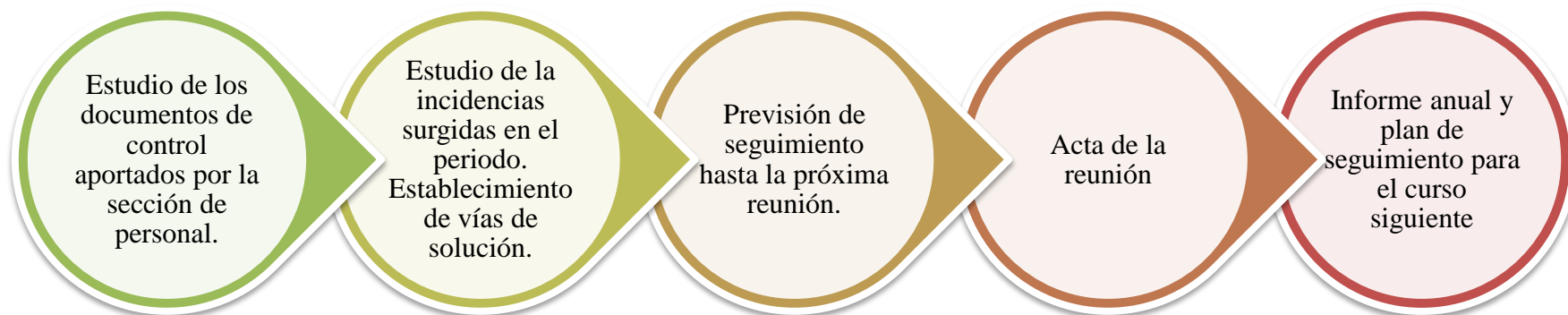
1.b. Comisiones de Seguimiento en los Centros

Cada Centro establece su propia forma de trabajo, pero desde la Inspección se propone que las **Comisiones de Seguimiento** sean **grupos de trabajo operativo**.

1. En el que pueden estar **representantes** del Decanato, de los Departamentos, de los Coordinadores de las titulaciones del centro, del PAS (Sección de Personal) y de los delegados de estudiantes.
2. Con **reuniones periódicas**, que generen documentación que aporte las **evidencias**.
3. Con un **orden del día** ajustado a las funciones que tiene encomendadas: estudio de la incidencias surgidas en el periodo en cuestión, establecimiento de vías de corrección y actuación ante incumplimientos reiterados, diseño del plan de seguimiento más conveniente hasta la próxima reunión...
4. Con **canales de comunicación fluida con la comunidad universitaria** para detectar incumplimientos, con el fin de aumentar la fiabilidad de las informaciones aportadas por los sistemas de control, (con la integración/triangulación de la información procedente de los delegados de alumnos, de coordinadores de titulaciones o de los buzones de quejas, reclamaciones y sugerencias)
5. Con **canales de comunicación formales** con los Departamentos, las Juntas de Centro y la Inspección para la notificación de faltas.

1.b. Comisiones de Seguimiento en los Centros

Reuniones periódicas



1.b. Comisiones de Seguimiento en los Centros



Con comunicación fluida con la comunidad universitaria, para detectar incumplimientos, con el fin de aumentar la fiabilidad de las informaciones aportadas por los sistemas de control, con la integración y triangulación de la información procedente de los delegados de alumnos, de coordinadores de titulaciones o de los buzones de quejas, reclamaciones y sugerencias.



COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DEL CENTRO



Con comunicación formal con los Departamentos, las Juntas de Centro y la Inspección, para la notificación de faltas.



1.b. Comisiones de Seguimiento en los Centros

Hay un **calendario** al que deben ajustarse las Comisiones de Seguimiento de los Centros (punto 5 de las *Normas para Organizar el Seguimiento de la Actividad Docente aprobadas en el Consejo de Gobierno de fecha 13 de junio de 2005*):

- *El **Sistema de Seguimiento de la Actividad Docente** deberá estar diseñado y aprobado en Junta de Centro antes del inicio de cada curso académico.*
- *Antes de la conclusión de cada curso académico la comisión de Seguimiento de la Actividad Docente presentará en Junta de Centro **un Informe** con la evaluación de su Sistema de Seguimiento.*

Se trata, pues, de una **evaluación continua** del cumplimiento docente en la cual, el informe generado un año sirve para mejorar el diseño del sistema de seguimiento para el curso siguiente (y así sucesivamente).

1.b. Comisiones de Seguimiento en los Centros

La **descentralización** de las tareas de seguimiento contemplada en la normativa permite una adecuación a las características de cada centro y una **eficacia en el diagnóstico y corrección** de posibles incumplimientos que no está siendo debidamente aprovechada.

El funcionamiento efectivo de las **Comisiones de Seguimiento de los Centros**, puede llevar a que éstas se conviertan en el principal **punto de conexión entre las Facultades y la Inspección**, de modo que la propia Inspección optimice así también su funcionamiento.

1.b. Comisiones de Seguimiento en los Centros

Modelo de informe anual de centro (cuantitativo)

DATOS DE SEGUIMIENTO DEL CENTRO

CENTRO	ASISTENCIA			SUSTITUCIONES		CLASES RECUPERADAS	TOTAL CLASES NO IMPARTIDAS
	Asiste el Prof.	No asiste el Prof.	Total	Prof. sustituido	Prof. No sustituido		
MES	Octubre						
	Noviembre						
	Diciembre						
	Enero						
	Febrero						
	Marzo						
	Abril						
	Mayo						
	Junio						
	Julio						
TOTAL							

Nota 1: Indicar los valores absolutos de asistencia a clase, no asistencia, total asistencia, sustituciones, no sustituido, clases recuperadas v total de clases no impartidas.

1.b. Comisiones de Seguimiento en los Centros

Modelo de informe anual de departamento (cuantitativo)

DATOS DE SEGUIMIENTO DEL CENTRO POR DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO 1		ASISTENCIA			SUSTITUCIONES		CLASES RECUPERADAS	TOTAL CLASES NO IMPARTIDAS
		Asiste el Prof.	No asiste el Prof.	Total	Prof. sustituido	Prof. No sustituido		
MES	Octubre							
	Noviembre							
	Diciembre							
	Enero							
	Febrero							
	Marzo							
	Abril							
	Mayo							
	Junio							
	Julio							
TOTAL								

Nota 1: Indicar los valores absolutos de asistencia a clase, no asistencia, total asistencia, sustituciones, no sustituido, clases recuperadas y total de clases no impartidas.

Nota 2: Una tabla por Departamento



Valoración del Sistema de Evaluación de la Actividad Docente.

Ventajas y limitaciones, atendiendo a las exigencias de rendición de cuentas y de calidad



2. Valoración del Sistema de Evaluación de la Actividad Docente.

Ventajas

- Resulta un sistema **viable y eficiente** en tanto que ha podido ser llevado a cabo durante una década con escasos medios materiales y personales.
- Proporciona unos **datos acumulados e históricos que permiten la comparativa** interanual a nivel de universidad y a nivel de centro, lo que se convierte en una herramienta de gestión útil para la mejora.
- Este sistema descentralizado obliga a la **implicación** no sólo del Servicio de Inspección, sino también de las autoridades académicas de los Centros, lo cual es verdaderamente útil, sobre todo en una Universidad tan grande como la UCM.
- El recurso a **diferentes fuentes de datos y la estrategia multimétodo** de recogida de dichos datos permite una aproximación más fiable a la cuantificación de la realidad estudiada.
- Los datos globales de cumplimiento docente aportados por el barómetro se sitúan en torno a valores muy próximos al nivel ideal o de máximo cumplimiento, y lo hacen de manera muy consistente a lo largo de las diferentes ediciones.

2. Valoración del Sistema de Evaluación de la Actividad Docente.

Limitaciones

Carece de un **sistema objetivo de control de horarios** y de presencia para el colectivo PDI (*fichaje* o similar).

Adolece de una de las *limitaciones* que se señalan en *el Informe de Fiscalización de la Universidades Públicas nº 1079* (Ejercicio 2012) emitido por el Tribunal de Cuentas (2015), porque impide el exacto cumplimiento de la normativa aplicable con carácter general en la Administración, que exige el cálculo de la diferencia mensual entre la jornada reglamentaria de trabajo y la efectivamente realizada por los empleados públicos, ya que de existir y siempre que no se justifique, este cómputo comportaría la deducción proporcional de retribuciones (pág. 85).

2. Valoración del Sistema de Evaluación de la Actividad Docente.

Limitaciones

Resulta muy restringido en su campo de actuación ya que no aborda por el momento acciones claramente relacionadas con la *calidad*.

El Servicio de Inspección de la UCM debería colaborar con las autoridades académicas competentes con el fin de ir paulatinamente aproximándose al modelo que se diseña en el Real Decreto 799/2005, de 1 de julio por el que se regulan las Inspecciones Generales de Servicios de los Departamentos Ministeriales, en el que se considera como tarea permanente de la Inspección

“el seguimiento de objetivos y el análisis de riesgos y debilidades de todas las unidades, órganos y organismos vinculados o dependientes [...], atendiendo a los principios de legalidad, eficacia, eficiencia y calidad”.



Propuestas de mejora.

Hacia un I+D+I sobre el papel de los Servicios de Inspección en la Evaluación de la Calidad Docente en la Universidad



3. Propuestas de mejora

Hacia un I+D+I sobre el papel de los Servicios de Inspección en la Evaluación de la Calidad Docente en la Universidad

Para asumir el papel de los Servicios de Inspección en la Evaluación de la Calidad Docente en la Universidad en la línea perfilada e incrementar su eficacia, serían necesarias, a nuestro juicio, algunas acciones de investigación, desarrollo e innovación destinadas a mejorar la fiabilidad y validez de los datos en los que se basan las evaluaciones, y a la coordinación de las mismas entre sí y con otros procesos de gestión.

3. Propuestas de mejora

Mejorar la fiabilidad

- **Considerar** en la evaluación del cumplimiento docente, junto con los instrumentos formales, la información que diariamente recogen los coordinadores (aportada por los estudiantes directamente o por sus delegados), los buzones de quejas, etc. y **establecer** sistemas para cruzar la información procedente de diferentes fuentes como medio maximizar los niveles de *fiabilidad* de los datos.
- La **fiabilidad**, no solo como dato objetivo, sino también como **cualidad percibida**, es uno de los requisitos necesarios para que los sistemas de evaluación sean valorados positivamente tanto por la organización como por los participantes (Díaz *et al.*, 2014) Además, sólo con unos valores altos en los coeficientes de fiabilidad se pueden aportar evidencias precisas, y por lo tanto útiles, de cara a la rendición de cuentas de las instituciones públicas.

3. Propuestas de mejora

Aproximarse a la validez

Coordinar los sistemas del control del cumplimiento docente con un sistema de evaluación de la eficacia docente y de la calidad de las enseñanzas impartidas y de los servicios ofrecidos acreditado; todo ello basado en los resultados de la investigación en este campo.

La evaluación de la actividad docente debe ir acompañada de auditorías y complementar otros procesos de evaluación como la evaluación de desempeño, la evaluación de satisfacción, la evaluación de necesidades o análisis DAFO (debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades) de cada servicio en particular, o de cada departamento o centro.

3. Propuestas de mejora

Conectar con la investigación

- Sobre calidad de servicio, clima de servicio, bienestar en el trabajo, percepción de justicia organizacional ...
- **Incardinar** el control y la evaluación, como procesos básicos de gestión que son, junto con la planificación, la organización y la administración, de modo que se realice una *gestión universitaria de calidad*, especialmente necesaria para una docencia de calidad.
- La modernización de los sistemas de gestión de la universidad pública, que exige la incorporación al Espacio Europeo de Educación Superior, supone la coordinación de los Servicios de Inspección con el resto de unidades y servicios implicados en la docencia y la puesta en marcha de *acciones integradas*.



Referencias

Referencias bibliográfica

- Díaz, D., Hernández, E., Isla, R., Delgado, N., Díaz, L. y Rosales, C (2014). Factores relevantes para aumentar la precisión, la viabilidad y el éxito de los sistemas de evaluación del desempeño laboral. *Papeles del Psicólogo*, 35(2) 115-121
- Tribunal de Cuentas (2015) Informe de fiscalización de la Universidades Públicas nº 1079 Ejercicio 2012
- Martínez-Tur, V., Moliner, C., Ramos, J., Luque, O. y Gracia, E. (2014) Calidad y bienestar en organizaciones de servicios: El papel del clima de servicio y la justicia organizacional. *Papeles del Psicólogo*, 35(2) 99-106

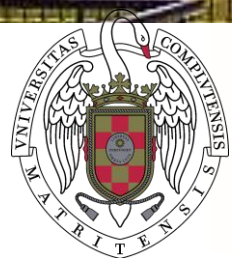
Referencia normativa

- Acuerdo del Consejo de Gobierno de fecha 13 de Junio de 2005, en el que se aprueba el seguimiento de la actividad docente (BOUC de 5 de Julio de 2005).
- Real Decreto 799/2005, de 1 de julio por el que se regulan las inspecciones generales de servicios de los departamentos ministeriales.





Muchas gracias por su atención



José Manuel Chozas Alonso
Inspector Jefe de la Inspección de Servicios de la UCM
Inmaculada Asensio Muñoz
Inspectora de Servicios de la UCM