

# LA UNIÓN PARA LA MEJORA

Programa de Evaluación Institucional.  
ANECA-UCAM: Compromiso de Calidad.



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
SAN ANTONIO  
**UCAM**

## ÍNDICE

Portada.....	pág 1
Decisiones vinculantes del Consejo de Gobierno. Buzón abierto.	
Novedades.....	pág 2
Editorial.	
Columna libre.....	pág 3
Calidad y Excelencia Universitaria.....	pág 4
ANECA.....	pág 5
La UCAM a examen.....	pág 6
Mediador Universitario.....	pág 7
Foro clientes.....	pág 8

## *decisiones vinculantes del consejo de gobierno de la ucam*

En este espacio, que será fijo en todos los números de nuestra revista, se publicarán las decisiones que debe conocer y aplicar, en su caso, toda la comunidad universitaria. De esta manera el Consejo de Gobierno establece un canal más de comunicación con ella, independientemente de los ya existentes. Por consiguiente lo aquí publicado se considerará, a partir de ahora, como herramienta necesaria y suficiente (que no excluyente) que asegure el conocimiento de lo expuesto por todo el personal de la UCAM.

José Alarcón Teruel  
Secretario General

### *BUZON ABIERTO*

Esta Sección, que también será fija en todas las ediciones de esta revista, tiene como finalidad la publicación de las sugerencias que los miembros de la Comunidad Universitaria envíen al correo electrónico abajo indicado.

Correo electrónico: [calidad@ucam.edu](mailto:calidad@ucam.edu)

### *NOVEDADES y noticias*

#### LA UCAM EVALUA LA CALIDAD DE NUEVAS TITULACIONES Y SERVICIOS.

Durante los meses de octubre y noviembre, diversas titulaciones y servicios de la Universidad recibirán la visita de Comités de Evaluación Externa del Consejo de Coordinación Universitaria. Estos Comités se encargarán de evaluar la calidad de las Titulaciones de Fisioterapia, Arquitectura Técnica e Ingeniería Técnica de Informática de Sistemas y del Servicio de Biblioteca.

Las fechas previstas para estas Evaluaciones Externas son las siguientes:

##### Titulaciones

Fisioterapia.....	27, 28 y 29 de octubre
Arquitectura Técnica.....	3, 4 y 5 de noviembre
Informática de Sistemas.....	24, 25 y 26 de noviembre

##### Servicios

Biblioteca.....	29, 30 y 31 de octubre
Informática.....	EVALUADO
Secretaría Central.....	EVALUADO

#### II JORNADAS DE CALIDAD.

Los próximos días 18 y 19 de diciembre de 2003, la Sección de Calidad de la UCAM organiza las II Jornadas de Calidad que este año analizarán las realidades en la Europa Universitaria en materia de Evaluación, Acreditación y Convergencia Europea. Distintos expertos nacionales e Internacionales debatirán sobre los aspectos positivos, carencias y debilidades de cara a la construcción de un Espacio Común Europeo de Educación Superior.

#### LA UCAM FIRMA CONTRATO CON LA AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN PARA EVALUAR SUS TITULACIONES.

La UCAM se ha comprometido con la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) a través de la firma de un contrato, a someterse a los procesos de evaluación de la calidad que este organismo está marcando previos a la acreditación de todas las titulaciones universitarias. La ANECA ha seleccionado para el Curso 2003/2004 a la Licenciatura de Periodismo para abrir el Programa de Evaluación Institucional que se va a desarrollar en la UCAM y que evaluará durante el curso 2004/2005 a otras tres titulaciones (Enfermería, Turismo y Administración y Dirección de Empresas). Además, la UCAM participará en la Encuesta de "Inserción Laboral de los Titulados Universitarios" promovida por la ANECA. En esta encuesta se incluyen ocho titulaciones de la UCAM que analizarán la inserción laboral de sus egresados.

#### LA UCAM CERTIFICARÁ A TODOS SUS SERVICIOS.

A la espera de las directrices que marque la ANECA en materia de Certificación, la UCAM evaluará a todos sus servicios mediante un plan propio dentro del contexto del Plan Institucional de Calidad y Excelencia Universitaria (PICE). Esta evaluación se basará en el Modelo Europeo de Gestión de la Calidad "EFQM" adaptado a servicios universitarios.

## PRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

---

Me complace dirigirme, una vez más, a todos los miembros de la Universidad Católica San Antonio con motivo, ahora, de la edición del primer número de la revista de calidad y excelencia universitaria. En el marco de nuestro Plan Institucional de Calidad y Excelencia "PICE", conocido ya de todos vosotros, la iniciativa de la edición de esta modesta revista, se incluye dentro de la línea de acción 14 "Estrategias de comunicación" y pretende informar y formar al conjunto de la comunidad universitaria de la UCAM en materia de calidad y excelencia en la docencia, investigación y servicios universitarios, así como mantenernos al tanto de las iniciativas que, en materia de convergencia, surjan en Europa.

Si el fin de nuestro PICE es ayudar a hacer de la UCAM una universidad Europea con altos niveles de calidad y excelencia, el de esta revista no es otro que el trasladar a papel lo que la UCAM está haciendo para conseguirlo, a la vez que intenta instruirnos en el mundo, tan actual, de la calidad.

Mis mejores deseos para los que, desde la Sección de Calidad han tomado la iniciativa de esta edición.

José Luis Mendoza Pérez  
Presidente de la UCAM

## COLUMNA LIBRE

---

### LA INSERCIÓN LABORAL

Con motivo de la Edición del primer número de la revista de Calidad de la Universidad Católica San Antonio, se ha estimado oportuno que el vicerrectorado de alumnado participe en este primer número a través de esta columna. De las múltiples funciones que abarcamos, destacaremos en esta ocasión la inserción laboral por su relevancia y proyección.

Nadie duda de la necesidad de que la formación universitaria debe atender, al menos, a las necesidades derivadas del ejercicio de una profesión. La velocidad de los cambios que se producen en el mercado de trabajo imposibilita la total adecuación de los estudios universitarios a estas demandas, dado que se producen en un tiempo menor que el que se necesita para el diseño e implementación de un plan de estudios. Por otra parte, la universidad puede y debe manejar una perspectiva a medio y largo plazo, que el mercado laboral no siempre puede manejar.

Por todo ello, parece necesario profundizar en el conocimiento sobre el mercado laboral de los titulados universitarios, este análisis no es sencillo debido a su complejidad y su dinamicidad.

Una de las fuentes más importantes para analizar el ajuste entre formación y necesidades profesionales es la opinión de los titulados universitarios que se encuentran trabajando. Su descripción de las funciones que desempeñan en relación con la formación recibida y además el análisis de su propia situación laboral.

La segunda de las fuentes básicas es la opinión de los empleadores, tanto sobre el tipo de empleados que necesitan como sobre la adecuación de los que tienen a sus necesidades.

Lo dicho hasta ahora, permite abordar un tema de gran calado el de la inserción laboral de los titulados de una universidad, que se encuentra afectada por muchas variables entre ellas el grado de ajuste a los objetivos.

Ante esta situación la universidad debe adoptar una posición proactiva frente a los distintos agentes implicados en el fomento del empleo universitario. Su misión última será crear fórmulas que consideradas como herramientas logren insertar al universitario, en el mercado laboral en las mejores condiciones posibles y en el menor plazo de tiempo, con un nivel razonable de satisfacción.

Por todo lo dicho parece que se hace necesario el diseño e implantación de un observatorio ocupacional, que permita identificar los niveles de inserción y el grado de desarrollo y cualificación profesional de las distintas titulaciones y promociones, así como detectar las necesidades de personal cualificado universitario en el mercado de trabajo, estableciendo líneas de ajuste entre ambas realidades.

Como ya ha quedado dicho anteriormente, los objetivos de estos estudios recogen un triple aspecto:

- Que demandan las empresas de un titulado universitario.
- Cómo ven las empresas a los titulados.
- Qué diferentes escenarios se están dando en la evolución de las profesiones y que competencias son necesarias para desarrollarlas.

Esta información nos permitirá poner en marcha acciones orientadas a mejorar los índices de inserción laboral de los universitarios con mayor satisfacción personal.

Con toda probabilidad la identificación de las competencias arrojen como consecuencia la asunción de responsabilidades por parte de los universitarios en incorporar las habilidades necesarias para el desarrollo de competencias y por parte de la Universidad la posibilidad de ofrecer vías alternativas a los planes de estudios para la incorporación de dichas habilidades, en aras a tratar de conseguir un ajuste entre Universidad, Profesión y Satisfacción

Josefina García Lozano  
Vicerrectora de alumnado

## LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LAS UNIVERSIDADES. MODELOS ACTUALES

En la década de los ochenta, varios sistemas universitarios occidentales, entre los que se incluye España, estrenaron nuevos marcos jurídicos caracterizados, entre otras notas, por la autonomía de la universidad. Un argumento fundamental para esta transformación fue considerar la autonomía como un instrumento decisivo para el logro de los objetivos de calidad y progreso de la educación superior.

Se presume que la autonomía de la universidad permite la innovación, incrementa la eficiencia y eleva la efectividad. La Ley de Reforma Universitaria concibe la autonomía universitaria como un factor de mejora del sistema, al propugnar que generará diversificación y que esta variabilidad conllevará un incremento de la calidad:

“...el sistema de universidades que resulta de la aplicación progresiva de esta Ley, se caracterizará por una diversificación entre las Universidades, que estimulará sin duda, la competencia entre las mismas para alcanzar niveles más altos de calidad y excelencia, si bien se garantiza una calidad mínima homogénea para todas la Universidades nacionales” (Preámbulo. LRU. 1983)

En consecuencia, de una racionalidad basada en el control y la planificación centralizada se ha ido pasando a otra que acentúa el principio de autorregulación y la contrapartida exigida por los gobiernos ha sido la exigencia de una rendición de cuentas (Accountability) a fin de demostrar que las decisiones y las acciones de la universidad están dirigidas a la mejora de la calidad.

Hay además otras razones que justifican la necesidad de desarrollar procesos de evaluación:

- Los costes se han disparado como consecuencia del número de personas que acceden y las restricciones económicas fuerzan a una mayor eficiencia.
- La sociedad exige al sistema universitario una mayor aportación al desarrollo nacional.
- La internacionalización de la producción y de la formación superior reclama niveles de calidad contrastados y contrastables.
- Todo usuario / cliente tiene derecho a conocer datos y especificaciones acerca de la calidad ofrecida por la institución en la que ingresa y desarrolla su formación.
- Las universidades, como todo servicio público, han de ofrecer evidencia a la sociedad de la calidad de su acción.
- La fase de expansión de los sistemas de Enseñanza Superior (centros y programas) ha puesto de manifiesto significativas debilidades de los mismos.
- La naturaleza de las funciones y actividades de las instituciones universitarias, reclama la existencia de procesos internos y externos de evaluación como procedimiento para garantizar la pertinencia, eficacia y eficiencia de las mismas.

Un modelo de evaluación institucional ha de contribuir a asegurar la calidad de la universidad y debe ser coherente con las características de un sistema universitario de masas cuya orientación parece oscilar entre dos posiciones inicialmente contradictorias:

- Si se acentúa una orientación tendente a asegurar la igualdad en el tratamiento de las instituciones, se optaría por un sistema de financiación basado en las necesidades, que persigue obtener una calidad equivalente en los programas. En consecuencia, deberían establecerse sistemas que garanticen la calidad como forma de lograr que ningún programa esté por debajo de los estándares mínimos requeridos
- Por el contrario, si se admite la variabilidad de calidad en las diferentes instituciones y programas, se estimularía la diferenciación (competitividad) y se aplicaría una financiación selectiva. En consecuencia, podrían darse juicios comparativos sobre la calidad de programas e instituciones.

# CONVERGENCIA EUROPEA

---



## ¿QUÉ ES LA ANECA?

La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) es una fundación estatal creada por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, tras la autorización del Consejo de Ministros de 19 de julio de 2002, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 32 de la Ley de Universidades (Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre).

Sus funciones, señaladas en artículo 31.3 de la referida Ley y recogidas en los Estatutos de la Fundación, son las de contribuir a:

- Medir y hacer público el rendimiento de la educación superior, mediante acciones de evaluación y otras conducentes a la certificación y acreditación.
- Reforzar la transparencia y comparabilidad de nuestro sistema universitario, como medio de promover y garantizar la calidad de las universidades, así como para el establecimiento de criterios para la rendición de cuentas a la sociedad.

## EL ÁMBITO DE SUS ACTUACIONES.

Las actuaciones se extienden a todo el territorio nacional y se aplican, según establece la propia Ley de Universidades a las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial, incluidos los títulos de doctor, para su homologación por el Gobierno.

## LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR.

La evaluación constituye el eje principal de la actividad de la ANECA. La evaluación consiste en el examen y análisis de una situación en un momento preciso. Los resultados de esta evaluación se recogen en un informe detallado el cual permite o las universidades y a las Administraciones Públicas la puesta en marcha de políticas de mejora de la calidad de los programas y servicios universitarios.

Las actividades de evaluación, certificación y acreditación, que se generalizarán en los próximos años en toda Europa, constituyen uno de los pilares básicos para la construcción del espacio universitario europeo en el 2010.

La ANECA desarrolla estas actividades a través de cinco programas:

### 1. EL PROGRAMA DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL.

Tiene como objetivo fundamental diseñar y llevar a cabo los procesos de evaluación externa de los programas y servicios que han pasado previamente el proceso de evaluación interna, o auto-evaluación, por iniciativa de la propia Universidad.

### 2. EL PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN.

La certificación es un proceso de evaluación, solicitado de forma voluntaria por la unidad a evaluar, por el que se comprueba el cumplimiento de un conjunto de especificaciones previamente establecidas.

### 3. EL PROGRAMA DE ACREDITACIÓN.

La Acreditación es esencialmente un examen de resultados que exige la superación de criterios y estándares de calidad previamente establecidos para cada tipo de Titulación, a los efectos de su homologación por el Gobierno.

### 4. EL PROGRAMA DE EVALUACIÓN DEL PROFESORADO.

Este Programa tiene por objeto el desarrollo de todas las competencias que hacen referencia tanto a la concentración de profesores en régimen laboral en las Universidades públicas y privadas de todo el territorio nacional, como a distintos aspectos de los procesos de habilitación.

### 5. EL PROGRAMA DE CONVERGENCIA EUROPEA.

La ANECA tiene entre sus objetivos potenciar acciones que impulsen la integración del sistema universitario español en Espacio Universitario Europeo.

<http://www.aneca.es/presentación>

## 1. EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN DE LAS TITULACIONES.

La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación abrió el pasado día 18 de julio del 2003 el plazo de presentación, por parte de las Universidades, de la documentación necesaria para participar en los Programas de Acreditación, Evaluación Institucional y la encuesta de "Inserción Laboral de los Titulados Universitarios".

Una vez finalizado el proceso de selección de acuerdo con los criterios de cada convocatoria, la UCAM podrá participar en los siguientes:

Programa de Evaluación Institucional 2003 – 2004: Licenciado en Periodismo (Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación).

Programa de Evaluación Institucional 2004 – 2005: Diplomado en Enfermería (Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud). Diplomado en Turismo (Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Empresa). Licenciado en Adm. y Dirección de Empresas (Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Empresa). Participación en las "Encuestas de Inserción Laboral" (correspondientes al bienio 2003/2005): de los egresados de las titulaciones de: Ingeniero Técnico de Telecomunicación, Especialidad en Sonido e Imagen (Escuela Universitaria Politécnica). Licenciado en Adm. y Dirección de Empresas (Facultad de Ciencias Jurídicas y de la Empresa). Licenciado en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte (Facultad de Ciencias de la Actividad Física y del Deporte). Diplomado en Enfermería (Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud). Diplomado en Nutrición Humana y Dietética (Escuela Universitaria de Ciencias de la Salud). Licenciado en Comunicación Audiovisual (Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación). Licenciado en Periodismo (Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación). Licenciado en Publicidad y Relaciones Públicas (Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación).

Recientemente, la Universidad ha firmado un contrato con la Agencia Nacional de la Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) por lo que se compromete a cumplir los programas mencionados anteriormente.

Por otra parte, la UCAM ha presentado las Titulaciones de Arquitectura Técnica, Fisioterapia e Ingeniería Técnica en Informática de Sistemas a procesos de Evaluación dirigidos por el Consejo de Coordinación Universitaria. Además, el resto de Titulación es de nuestra Universidad se evaluarán en posteriores convocatorias de la ANECA. El fin último es que todas ellas estén Acreditadas antes del 2010.

## 2. EVALUACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS.

### *PLAN INSTITUCIONAL DE CALIDAD EN SERVICIOS UNIVERSITARIOS*

Desde el Curso 2001/2002, la Universidad Católica San Antonio como Universidad joven, en desarrollo y de talante innovador está desarrollando un Plan Institucional de Calidad. Para llevar a cabo dicho Plan nuestra universidad se está ayudando de distintas herramientas para conseguir un despliegue óptimo de objetivos y estrategias. Como herramienta fundamental y debido a la repercusión social que ha tenido en el ámbito universitario no ha querido dejar atrás el II Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Este ambicioso Plan nos compromete a cumplir unos estándares de calidad que nos sitúen en el grupo de las mejores universidades del país. El desarrollo de este proyecto comienza en nuestra universidad mediante la autoevaluación de las Titulaciones, Departamentos y Servicios. En el curso 2001/2002, debido a nuestro compromiso con el Consejo de Universidades, se realizaron distintas Autoevaluaciones de forma piloto para así poder desarrollar con suficiente garantía este proceso que de manera oficial comienza en nuestra Universidad a partir del curso 2002/2003.

A raíz de la aprobación por parte de la Universidad del Mencionado Plan, se creó la Unidad Técnica de Calidad, órgano encargado de apoyar la evolución de Titulaciones y Servicios. A continuación y de manera más precisa se detallan las actividades que se han llevado a cabo respecto al proceso de Evaluación en los servicios de nuestra universidad.

Durante el curso 2001/2002 se han realizado, de forma piloto, las primeras autoevaluaciones que estaban previstas en base a dicho Plan.

Los servicios objeto de las mismas han sido:

- Servicio de Informática
- Servicio de Biblioteca

El objetivo principal previsto para el curso 2001-2002 era preparar a la comunidad universitaria para que en el curso siguiente nuestra universidad comenzara su andadura oficial en el II Plan de Calidad de las Universidades con una base inicial en conocimientos y experiencias. Como se dijo anteriormente, en lo que respecta a los servicios universitarios, Informática y Biblioteca sirvieron de muestra para que, realizando todo el proceso de autoevaluación, el resto de servicios pudiese adquirir los conocimientos necesarios para poder realizar sus propias autoevaluaciones.

Como estaba previsto se ha conseguido que ambos servicios finalizaran sus autoevaluaciones y que al resto les sirviera para conseguir las bases que necesitan para afrontar sus trabajos con garantías. Lo que comenzó como un mero ejercicio de ensayo ha derivado en un análisis minucioso al sistema de gestión de la mayoría de unidades o servicios, lo que ha originado la detección de puntos débiles en la organización con sus correspondientes propuestas de mejora, que en algunos casos, ya se han llevado a cabo.

En lo que respecta a los Servicios Piloto, (Informática y Biblioteca) han desarrollado todos los criterios del modelo de evaluación, lo que les ha servido para realizar un gran número de propuestas de mejora que han priorizado y temporalizado para su inmediata aplicación. La experiencia para el resto de servicios también se puede considerar muy positiva ya que en un principio el objetivo era principalmente concienciar de la importancia del proyecto y que conocieran como debía desarrollarse para su posterior aplicación, pero además de cubrir este primer objetivo, la mayoría de servicios se han implicado activamente durante todo este proceso comenzando muchos de ellos la autoevaluación de su propio servicio.

El objetivo que se ha marcado la Sección de Calidad para el próximo sexenio, se centra fundamentalmente en conseguir evaluar a todos los servicios, que integran nuestra universidad. De esta manera, conseguiremos completar una mejora global que nos sitúe a la cabeza de las universidades europeas en lo que respecta a la gestión de la calidad universitaria.

Durante el Curso 2002/2003, y ya de manera oficial, se están llevando a cabo diversas autoevaluaciones tanto en servicios como en titulaciones. En el mes de junio se evaluó el Servicio de Informática, en el mes de septiembre el de Secretaría Central.

---

## *mediador universitario*

En la Sección de Calidad de la Universidad Católica San Antonio se integra la figura del Mediador Universitario. Esta figura tiene una función primordial en nuestra universidad, la de velar por la defensa de los derechos y el cumplimiento de los deberes de todos los miembros de nuestra comunidad universitaria.

La figura del Mediador supone un importante avance en lo que respecta a la resolución de los problemas que puedan surgir en nuestra universidad ya que sirve de vínculo entre las personas que forman nuestra comunidad académica.

También, el Mediador Universitario es una importante herramienta de mejora, ya que recibe todo tipo de sugerencias que tengan relación con nuestra universidad en pos de una mejora continua. Estudiantes, profesores, investigadores y personal de administración y servicios tienen en el Mediador Universitario un apoyo en la realización de sus tareas. Además, consciente de su función social, la Universidad Católica hace extensivas sus funciones a los demás agentes relacionados con el quehacer universitario: padres, antiguos alumnos, colaboradores, , etc. Todas las personas que forman la comunidad universitaria, a título individual o colectivo, pueden recurrir al Mediador Universitario para presentar sugerencias o reclamaciones.

Con esta iniciativa se pretende, entre otras cosas, dinamizar las solicitudes y peticiones que se reciban, así como agilizar los procesos burocráticos.

En este apartado tendrás la posibilidad de conocer diversos detalles sobre las reclamaciones y sugerencias que se han presentado hasta la fecha.

<http://www.ucam.edu/calidad/index.htm>

## PRIMER FORO DE CALIDAD ¿ NUESTROS "CLIENTES" ?

La Sección de Calidad moderó en el mes de julio del 2002 el Primer Foro de Calidad con el título ¿ NUESTROS CLIENTES?.

En él se defendieron dos posturas: una a favor de considerar a la Universidad como una empresa, utilizando el término cliente; y otra que defendía la inconveniencia del uso de los términos empresa y cliente en el ámbito universitario. A continuación expondremos las razones de cada una de las posturas.

La primera postura fué apoyada por los profesores:

- D<sup>a</sup>. María José López Arroyo.
- D<sup>a</sup>. Marta Rico Jerez.
- D. Miguel Ángel Palomino.

Parten de la definición de empresa que dá E.H. Shein: "la coordinación planificada de las actividades de un grupo de personas para procurar el logro de un objeto o propósito explícito y común, a través de la división del trabajo y funciones y a través de una jerarquía de autoridad y responsabilidad".

En este contexto llegan a la conclusión de que la Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM) es una empresa privada de servicios sin ánimo de lucro (Fundación). La UCAM como empresa de servicios comparte las características de todas las empresas de servicios donde es más difícil de objetivar el producto y sus características: (¿qué es una buena enseñanza?). El servicio o producto final que oferta la Universidad se podría definir como una formación integral: formación humana, espiritual, académica e investigadora. Este producto final intangible se convierte en tangible a través de un producto intermedio que es el título oficial o propio. Además, la Universidad en su proceso productivo genera otros productos como son investigación, actividades culturales y divulgativas, deporte, etc. Llegan a la conclusión de que la Universidad como empresa de servicios tiene claramente definidos dos tipos de clientes: a) Clientes externos: Alumnos. Son los consumidores directos de gran parte de nuestros productos intermedios y finales. b) Clientes internos: Trabajadores de la Universidad. Como cualquier empresa de servicios, el recurso más importante utilizado en el proceso productivo son los recursos humanos, responsables directos del producto que ofrece la empresa.

La segunda de las posturas fue expuesta por:

- Prof. D. Marcelo López Cambroneró.
- D. Juan Pablo Ortego.

Parten de cuatro enunciados básicos:

1. La Universidad debe formar, y no de cualquier manera, sino al nivel del tiempo correspondiente. Si formamos al estudiante al nivel de hace veinte o cincuenta años lo estamos barbarizando. En ese caso, fracasamos.
2. Los órganos vitales de la formación en la Universidad son los profesores. Todo el cuerpo universitario debe dirigir sus esfuerzos a que el profesor investigue ergo forme a los alumnos.
3. La investigación -al servicio de la sociedad- es la piedra angular del edificio universitario.
4. Un profesor universitario que no investiga es un sin sentido: no existe en el mundo real. Si alguien se cree profesor universitario, y no investiga, que deje ya de engañarse.

¿Vende nuestra institución algún tipo de producto o servicio? La Universidad no vende nada, ni produce nada, y el tipo de servicio que realiza no puede, a nuestro juicio y veremos por qué, ser ningún servicio evaluable desde parámetros de mercado. Si el resultado de la actividad -investigar, y en consecuencia formar- se concreta en algo material, en una técnica o en un resultado de cualquier manera cuantificable es por pura casualidad. Digámoslo claro: la actividad universitaria es el fin de la Universidad, no el medio para nada, para nada en absoluto. La Universidad es ciencia, vive ciencia y emana ciencia. Su objetivo se denomina ciencia. Este objetivo es, de por sí, loable, y por eso aparecen las Universidades: para hacer ciencia. Que ésta sea directamente aplicable, de resultados a corto, medio o largo plazo, es una consecuencia (deseable pero no inherente) de la actividad universitaria. La Universidad no es un centro de investigación dependiente de ninguna otra entidad o persona a la que sirve o provee, sin por ello descartar que la actividad universitaria, la ciencia, pueda ser percibida como provechosa de forma directa por algunas empresas que se acerquen a buscar la ayuda de la Universidad.

La Sección de Calidad hace llegar por medio de estas líneas las posturas de cada una de las partes que fueron presentadas y debatidas en el Primer Foro de Calidad. Da tu opinión en [foroscalidad@ucam.edu](mailto:foroscalidad@ucam.edu)