

# Acreditaciones de calidad a la Facultad de Psicología de la Universidad de Salamanca

*S. Rodríguez Domínguez*

*J. M. Arana Martínez*

Universidad de Salamanca

---

## Resumen

En los últimos años, la Facultad de Psicología de la Universidad de Salamanca viene priorizando, entre sus objetivos, la acreditación de calidad. El punto de partida no invitaba al optimismo, ni ha sido fácil conseguirla, pero la constancia infatigable del entonces decano José Luis Vega Vega y su equipo ha fructificado exitosamente. En el 2002 le fue concedida la acreditación del sello de calidad, renovado en el 2005, estando en proceso su III Plan Estratégico de Calidad orientado a la consecución de una nueva acreditación, superando si es posible los puntos obtenidos en las anteriores.

*Palabras clave:* Plan Institucional de Calidad (PIC), Programa Estratégico de Calidad (PEC), Sello de calidad, Facultad de Psicología de la Universidad de Salamanca.

---

## Abstract

In recent years, one of the main objectives of the Faculty of Psychology (University of Salamanca) has been to get the quality accreditation. It has been not easy because the starting point was not the best, but the perseverance of the Dean José Luis Vega Vega and his team was successful. In 2002 the Faculty received the accreditation and the Quality Certificate was renewed in 2005. At the moment, the Faculty is involved with its III Strategy Plan oriented to the achievement of a new accreditation, while trying to go beyond the previously obtained level.

*Keywords:* Institutional Quality Plan (PIC), Strategic Quality Programme (PEC), Certificate of Quality, Faculty of Psychology (University of Salamanca).

## INTRODUCCIÓN

El objetivo de la calidad en las instituciones universitarias comenzó a ser un deseo y un proyecto en la última década del pasado siglo bajo el impulso de la Conferencia de Rectores de las Universidades españolas (CRUE).

La Universidad de Salamanca tuvo una participación notable en el proyecto a través de su rector D. Ignacio Berdugo Gómez de la Torre, a la sazón vicepresidente de la CRUE y muy próximo a su presidente D. Antonio Caparrós, rector de la Universidad de Barcelona. También D. Miguel Ángel Quintanilla Fisac, profesor de la Universidad de Salamanca, entonces secretario de la CRUE, participó activamente en la canalización de una extensa guía que sirviera de marco de reflexión y punto de partida conducente al objetivo de la calidad universitaria.

Con la reincorporación del Prof. M. A. Quintanilla a principios de 1997 a la Universidad de Salamanca se propiciará desde el Rectorado, y a través de él, una campaña divulgativa de los contenidos y fines de esa guía dirigida a los colectivos de todas las facultades, asistida técnicamente por una unidad administrativa creada al efecto en los servicios centrales de la Universidad, la Unidad de Evaluación de la Calidad.

### 1. EL COMPROMISO INSTITUCIONAL POR LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE PSICOLOGÍA DE LA USAL

Desde comienzos del curso 1998, el colectivo de docentes y PAS de la Facultad se mostró particularmente interesado en participar en un programa institucional de calidad.

El punto de partida de la Facultad de Psicología ofrecía una perspectiva poco cercana a una valoración de calidad. Múltiples y persistentes en el tiempo eran las carencias y deficiencias, objeto de desaliento y continua autocrítica. Las infraestructuras del centro, espacios docentes y de investigación, recursos humanos de docencia, administración y servicios... contribuían conjuntamente a mantener la imagen de la Facultad de Psicología, en el contexto de las facultades de la Universidad y en el contexto de la sociedad y la ciudad, como una de las más problemáticas. En tal contexto, el poner en marcha un proceso de evaluación de la institución, previsiblemente, aportaría beneficios conducentes a la calidad.

En cualquier caso, el primer intento, un tanto incierto y escéptico respecto a su eficacia, de evaluar la calidad de la Facultad de Psicología comienza a andar en el curso 1998, al crearse al efecto un Comité de Auto-evaluación, presidido por el Prof. José Luis Vega Vega e integrado por otros seis miembros de la Junta de Facultad pertenecientes a las distintas áreas de conocimiento y al PAS. Las sesiones del Comité interno

de evaluación, múltiples y fatigosas, se prolongaron durante casi un año, concluyendo con la presentación a la Junta de Facultad de un informe valorativo referido a «puntos débiles», alejados de la calidad y por tanto que corregir, y «puntos fuertes», más cercanos a la calidad y por tanto merecedores de potenciar.

Sin embargo, el compromiso formal institucional de la Facultad de Psicología por la calidad, o Plan Institucional de Calidad (PIC) se produce con la llegada al Decanato de la Facultad del Prof. José Luis Vega Vega en mayo de 2000. En realidad, se trataba de una continuidad en el empeño y, sobre todo, de una institucionalización formal del compromiso que afectaba en adelante a toda la Facultad de Psicología, a su profesorado, PAS y alumnado, bajo el impulso y coordinación del decano y su dinámico equipo decanal.

El Plan Institucional de Calidad (PIC) suponía diversos aspectos:

- Una implicación directa de toda la Facultad en una propuesta de búsqueda de calidad; es decir, un Programa Estratégico de Calidad (PEC).
- Una concreción temporal del plan que se desarrollaría en torno a 2-3 cursos.
- Una formulación adecuada de un Programa Estratégico de Calidad (PEC), que a su vez incluiría las siguientes características:

- Definición y concreción de objetivos y fines específicos de la Facultad de Psicología, en cuanto a gestión, docencia, investigación e implicación respecto a la sociedad.
- Formulación de acciones concretas orientadas a la consecución de los objetivos y fines predefinidos.
- Creación de grupos de trabajo en la Facultad para la promoción y revisión de las acciones específicas conducentes a la consecución de los objetivos.
- Revisión permanente por la Junta de Facultad del PEC a través de un punto fijo en las convocatorias de Junta de Facultad con el rótulo de «Informe sobre el desarrollo del PEC».
- Creación en la Junta de Facultad de un comité interno de auto-evaluación.
- Elección de instrumentos adecuados de evaluación de calidad.
- Envío del Informe final de Autoevaluación del Comité Interno del Centro a un comité externo, que en su momento verificara in situ, en la Facultad de Psicología, el autoinforme elaborado.
- Finalmente, solicitud de acreditación de la calidad a un organismo reconocido en la evaluación, en el caso de que resultara favorable el Informe del Comité Externo.

La previsión del laborioso proceso del PEC se cifraba en la esperanza de que ayudaría a promover acciones de mejora y calidad internamente beneficiosas a la propia

Facultad, pero a la vez, ayudaría a mejorar la deteriorada imagen externa de la Facultad, en el Rectorado y en el conjunto de la facultades de la Universidad, en la ciudad y sociedad, y terminaría potenciando la competitividad de la Facultad de Psicología de Salamanca en el conjunto de las facultades de Psicología de España.

## 2. PLANES DE CALIDAD Y ACREDITACIONES

Hasta el momento, han sido tres los planes estratégicos de calidad emprendidos por la Facultad de Psicología de la USAL, dos de ellos concluidos exitosamente con la Acreditación de Excelencia de Calidad concedida por la Agencia Europea de Calidad, y el tercero aún en proceso.

El I Plan Institucional de Calidad (PIC) se inicia en mayo del 2000 y concluye con el otorgamiento del Sello de Calidad en julio del 2002. La temporización de las acciones más destacadas de este plan institucional es la siguiente:

– En mayo del 2000 la Facultad de Psicología, con el asesoramiento y ayuda de la Unidad Técnica de Evaluación de la Calidad de la USAL, envía un informe de su PEC a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

– En julio del 2000 la Junta de Facultad crea el Comité Interno de Calidad, encargado de elaborar un proyecto de mejora en la Facultad orientado a conseguir la acreditación de calidad ISO 2000.

– En febrero del 2001 es elaborado el Plan Estratégico de Calidad (PEC) de la Facultad, orientado a la consecución de la certificación de calidad según el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management: Fundación Europea para la Administración de la Calidad). El plan será presentado ese mismo mes al rector de la Universidad, recibiendo su apoyo.

– En marzo del 2001 es presentada a la Junta de Facultad, por el decano, la memoria y el PEC, animando a los miembros de la Junta de Facultad a constituir grupos de mejora.

– En abril del 2001 se constituyen diversas comisiones de mejora en la Facultad, como las siguientes:

- Comisión de optimización de la dedicación docente
- Comisión de plantilla docente mínima
- Comisión de dinamización pedagógica
- Comisión de optimización de la autorización
- Comisión de optimización de la documentación
- Comisión de optimización de la accesibilidad al centro
- Comisión de optimización de la actividad deportiva
- Comisión de optimización del ocio y de cafetería

Habida cuenta de que cada uno de estos grupos de mejora está constituido por cuatro o cinco miembros, del profesorado, del alumnado y PAS, ello suponía una alta implicación participativa de todos los sectores de la Junta de Facultad.

– En julio del 2002 el Plan Estratégico de Calidad (PEC) es sometido a la evaluación del Comité Externo, con resultado satisfactorio. La acreditación la realizan organismos evaluadores pertenecientes al Club de Gestión de Calidad y a la Agencia europea Bureau Veritas, obteniendo la Facultad el Sello de Excelencia Europea a la calidad, nivel oro.

– Al finalizar el mes de julio del 2002, los diarios de Salamanca y algunos de tirada nacional, como *La Razón* o *El Mundo* divulgaron la noticia alusiva a la Facultad de Psicología como «primera en tener el sello de calidad» como premio a la gestión interna del centro.

– En octubre del 2002, se procede a la concesión formal del premio que fue entregado al decano de la Facultad por el representante en España de Bureau Veritas, D. Enrique Quejido Martín, en presencia del Sr. rector, en el Rectorado de la Universidad.

El II Plan Institucional de Calidad (PIC) de la Facultad de Psicología se inicia a comienzos del curso 2003 promovido, como el anterior, por el Prof. José Luis Vega Vega y orientado a la revisión del I Plan de Calidad. El Plan Estratégico de Calidad finalizará exitosamente en noviembre del 2004 mediante la acreditación europea de calidad, aunque la entrega formal y solemne del II Sello de Excelencia a la Calidad se retrasaría hasta noviembre del 2005, casi un año después del fallecimiento del decano José Luis Vega Vega.

El nuevo Plan Estratégico de Calidad (PEC) se ha de caracterizar por la revisión del acreditado PEC 2000-2002, y el establecimiento de nuevas acciones y prioridades, como las siguientes:

– Búsqueda de reconocimiento a la calidad de los programas de doctorado, como la obtenida por el programa de doctorado «Avances en investigación sobre discapacidad».

– Promoción de una participación aún más activa y extensa de los miembros de Junta de Facultad a través de la página web de la Facultad.

– Creación de protocolos específicos sobre actividades y servicios de la Facultad, valorados por los miembros de la Junta de Facultad en sus puntos débiles y fuertes. Uno de estos protocolos específicos de gran interés fue el referido a la calidad de la documentación y el servicio de la biblioteca.

– Creación de un comité interno de autoevaluación.

– Elaboración de un proyecto de gestión de calidad de la Facultad que fue presentado ante distintos organismos evaluadores, como la Unidad de Gestión de Calidad

de la USAL, la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León, la ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación), el Club de Gestión de Calidad y, finalmente, la Agencia Europea de Calidad Bureau Veritas.

– Envío de cartas a los *partners* solicitando apoyo económico para el desarrollo del PEC, como Enusa, Iberdrola, Caja Duero, Banco de Santander, RENFE, Caja de Badajoz, y Caja de Extremadura, habida cuenta del alto número de estudiantes procedentes de Extremadura matriculados en la USAL.

Transcurrido el primer año de la puesta en marcha del II PEC, se priorizarán nuevas acciones a partir de las demandas y proyectos de la ANECA en relación con los Planes de Convergencia Europea.

En último término, en mayo del 2004 tendrá lugar la evaluación del PEC de la Facultad a partir del Comité Externo, con resultado satisfactorio, por lo que se solicitará de nuevo a la Agencia Europea de Calidad Bureau Veritas la convalidación del Sello de Calidad EFQM.

La grave enfermedad sufrida por el decano José Luis Vega Vega durante el último trimestre del 2004, y su muerte en diciembre del 2004, le impidieron la satisfacción del logro de la difícil renovación del Sello de Calidad Europea, otorgado oficialmente a la Facultad de Psicología en presencia del rector D. Enrique Battaner Arias y del representante de la Agencia Bureau Veritas D. Enrique Quejido, en el Salón de Grados de la Facultad, el 17 de noviembre del 2005.

El III Plan Estratégico de Calidad de la Facultad de Psicología está en marcha desde principios del 2006, para el período 2006-2008, tras la llegada al Decanato del Prof. José Carlos Sánchez García en mayo del 2005. Habida cuenta de su participación como vicedecano en los dos anteriores decanatos de la Facultad, presididos por el Prof. José Luis Vega Vega, todo invita al optimismo, a la continuidad en el esfuerzo y a la esperanza de una nueva renovación del Sello de Calidad, fundamentada en este III Plan Estratégico de Calidad de la Facultad de Psicología de la USAL.

### 3. CLAVES DE LAS ACREDITACIONES DE CALIDAD

Los criterios que han contribuido al otorgamiento del Sello de Calidad Europea a la Facultad de Psicología han sido varios.

En primer lugar, fue valorado positivamente el que la Facultad utilizara como herramienta de análisis y evaluación el Modelo Europeo de Excelencia de la EFQM.

En segundo lugar, fueron también valoradas muy positivamente las propuestas de mejora explicitadas por las comisiones y grupos de trabajo del centro en el proceso de autoevaluación.

Un tercer aspecto altamente valorado fue la evaluación de los comités externos, que destacaron varios puntos fuertes en la Facultad, como los siguientes:

- El esfuerzo de liderazgo e implicación en los sistemas de gestión de la calidad por parte del equipo de gobierno de la Facultad.
- La clara identificación de necesidades y expectativas.
- El alto grado de interés existente en la Facultad hacia los ámbitos de responsabilidad social.
- La sensibilidad del personal docente e investigador de la Facultad demostrada en su participación en la actividad evaluadora.
- El compromiso e implicación establecidos entre la Facultad de Psicología y la Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Salamanca en orden a mejorar la gestión, la docencia y la investigación.

#### 4. BENEFICIOS MÁS VISIBLES DE LAS ACREDITACIONES DE CALIDAD

Diversos han sido los beneficios y consecuencias positivas emanados de las acreditaciones de calidad.

Unos han tenido repercusión directa, en el ámbito interno, en la propia Facultad de Psicología. Como ejemplo, valga la constatación de un notable incremento de autoestima en todos los sectores de la Facultad, profesorado, alumnado y PAS, evaluada a través de cuestionarios relativos a la satisfacción de cada uno de los sectores. Inmaterial también, pero nada desdeñable es la filosofía de la calidad total (en todos los ámbitos de la vida universitaria) que gracias a los tres planes ha impregnado la Facultad, creando el hábito y la inercia de la mejora permanente, y fijando claramente unos objetivos a medio y largo plazo que han dinamizado mucho la Facultad. El modelo EFQM obliga, entre otras muchas cosas, a trabajar conforme a una planificación estratégica en lugar de improvisando. Obliga a ser proactivos y no sólo reactivos. Por ejemplo, actuaciones tan simples como es la protocolización de procesos llevan a un sistema muy eficiente de funcionamiento en la mayoría de las actividades del día a día en una organización como es la Facultad.

Otros beneficios más concretos y tangibles han tenido relación con una cierta facilitación en la obtención de recursos económicos extraordinarios, reinvertidos en la mejora de la docencia e investigación. Igualmente tangibles han sido las actuaciones propiciadas por el Rectorado en las infraestructuras de docencia y de investigación, que si bien no han solucionado las inveteradas carencias del centro, en parte han paliado alguna de ellas. Los planes estratégicos de calidad necesitan de un decidido apoyo económico continuado. El apoyo económico del Rectorado y los *partners* para acometer acciones de mejora en la Facultad actuará como la mejor vacuna contra el desánimo de los distintos estamentos de la Facultad.

Además, la Facultad ha ganado en notoriedad tanto en la Universidad de Salamanca como a escala regional y nacional. La acreditación otorgada al I Plan Estratégico de Calidad de la Facultad fue objeto de una difusión destacada el 30-07-2002 por parte de los tres diarios de la ciudad: *El Adelanto*, *La Gaceta Regional* y *Tribuna de Salamanca*. Sus referencias eran muy llamativas: «Psicología, primera facultad española que obtiene el Sello de Excelencia a la Calidad»; «Psicología es el primer centro de España que obtiene el Sello de Excelencia»; «Psicología, primera facultad española que obtiene el Sello de Excelencia a la Calidad».

También tuvo una repercusión notable a escala regional y nacional a través de los diarios *La Razón* y *El Mundo*. El diario *La Razón*, en la misma fecha de 30-07-2002, en su sección «Castilla y León», daba cuenta del evento: «La Facultad de Psicología, primer centro de España que obtiene el Sello de Excelencia»; mientras que el diario *El Mundo*, en el suplemento extraordinario «50 Carreras», que publica periódicamente ordenando por criterios de calidad tanto las universidades como las diferentes titulaciones, ha recogido también este argumento que ha pesado mucho en su valoración, ya que en todas las ediciones la Facultad de Psicología de la USAL ha aparecido entre las cinco mejor valoradas a escala nacional.

De un modo similar, la entrega del II Sello de Calidad a la Facultad el 17-11-2005, en su Salón de Grados, estuvo rodeada de un aura promocional de su imagen. Del evento dieron cumplida información el Gabinete de Comunicación de la Universidad de Salamanca, los diarios locales *El Adelanto*, *La Gaceta Regional* y *Tribuna de Salamanca* en sus ediciones del 18-11-2005, así como diversos diarios de Extremadura, habida cuenta de que Caja de Extremadura participó como entidad patrocinadora, a través de su director de Relaciones Institucionales. El acto de entrega fue protagonizado por el director de la Agencia en España del Bureau Veritas, D. Enrique Quejido Martín, en tanto que ostentaba la presidencia del acto el rector de la Universidad, D. Enrique Battaner Arias. De su efusiva intervención celebrando el evento cabe destacar su elogio de la Facultad de Psicología como pionera entre las facultades de la USAL en poner en marcha el proceso hacia la calidad, constituyendo además un ejemplo que seguir para el resto de facultades. Finalmente, elogió el hecho de la participación de la Facultad de Psicología durante el curso 2004-2005 en el grupo de trabajo de universidades que creó el Club de Gestión de la Calidad para el desarrollo y validación de la herramienta de auto-evaluación para las universidades.

### *Referencias bibliográficas*

Actas de Juntas de Facultad de Psicología, período 1998-2006.

*El Mundo*. Suplemento «50 Carreras». 25-mayo-2004.

*El Mundo*. Suplemento «50 Carreras». Mayo-2005.