

El Segundo Plan de la Calidad de las Universidades

III Foro de reflexión.

Almagro, mayo 2001



Consejo de Universidades



UNIVERSIDAD DE
CASTILLA-LA MANCHA



Coordinadores:

Miguel Ángel Collado Yurrita

Andrés Vázquez Morcillo

Miguel Angel Collado Yurrita – Andrés Vázquez Morcillo (Coords.)

EL SEGUNDO PLAN DE LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES. III FORO DE REFLEXIÓN

(Intervenciones, Documentos de Trabajo y Conclusiones)

ORGANIZACIÓN

CONSEJO DE UNIVERSIDADES

Vicesecretaría de Estudios

UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA

Vicerrectorado de Ordenación Académica – Oficina de Evaluación de la Calidad

COLABORACIÓN

Universidad de Extremadura

Universidad de Murcia

Universidad Politécnica de Cartagena

COORDINACIÓN GENERAL DEL FORO

Andrés Vázquez Morcillo

Coordinación y Transcripción de intervenciones en los Foros

Andrés Vázquez Morcillo. Universidad de Castilla-La Mancha
Encarna Masot Martínez. Universidad de Extremadura
José Antonio López Pina. Universidad de Murcia
Alejandrino Gallego Rodríguez. Universidad Politécnica de Cartagena

Tratamiento informático

Angel Manuel Patiño García. Técnico en Informática. Oficina de Evaluación de la Calidad

Secretaría Técnica y Maquetación

Ana Ballesteros Oviedo. Secretaria de la Oficina de Evaluación de la Calidad

Portada

Nuria Torrente Morales



Edita: **UNIVERSIDAD DE CASTILLA LA MANCHA**

I.S.B.N.: 84-8427-152-8

Dep sito Legal: CR-466-2001

Imprime: Lozano Artes Gráficas, S.L. - Telf.: 926 213 877 - Ciudad Real

PRESENTACIÓN

Almagro, en el corazón de la Mancha, se ha convertido desde hace años en lugar tradicional de cita para que las Universidades nos observemos y estudiemos cómo conocernos mejor, cómo identificar con precisión nuestras fortalezas y nuestras debilidades para potenciar las primeras y mitigar, y, si es posible, eliminar las segundas.

Con este objetivo final y para dar mejor impulso a uno de los instrumentos fundamentales para ello, el II Plan de la Calidad de las Universidades, el Consejo de Universidades y la Universidad de Castilla-La Mancha organizamos los días 7 y 8 de mayo de 2001 el III Foro de Reflexión de Almagro.

Fueron unas jornadas intensas en las que Vicerrectores y Directores de Unidades Técnicas de Evaluación de 50 universidades, así como Directores Generales de Universidad y representantes del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y de 11 Comunidades Autónomas, expusieron y debatieron sus puntos de vista, reflexiones y, también claro está, sus preocupaciones e inquietudes en este proceso de evaluación interna y externa que hace tiempo y de manera voluntaria iniciamos las Universidades, que somos así las primeras Administraciones Públicas que hemos iniciado este camino que todos deberán seguir en un próximo futuro.

Este libro recoge fielmente lo que en dicho Foro se dijo, transcribiendo las distintas intervenciones y adjuntando los Documentos de Trabajo que se aportaron al mismo.

Miguel Angel Collado Yurrita

Vicerrector de Ordenación Académica de la Universidad de Castilla-La Mancha

ÍNDICE

INUAGURACIÓN	13
---------------------------	-----------

I PARTE: INTERVENCIONES EN EL FORO

Primera Sesión	31
----------------------	----

Presentación del Segundo Plan de la Calidad de las Universidades (PCU)

Ponente: Eduardo Coba Arango, Vicesecretario de Estudios del CU.

Coordinación Técnica y transcripción de las grabaciones: Andrés Vázquez Morcillo, Director de la Oficina de Evaluación de la Calidad. Universidad de Castilla-La Mancha

Segunda Sesión	47
----------------------	----

Implicación de las Comunidades Autónomas en el Plan de la Calidad de las Universidades. Creación de Unidades para la Calidad. Posibilidades. Organización y funcionamiento.

Presentador/Moderador: Eduardo Coba Arango, Vicesecretario de Estudios del CU

- Antoni Giró Roca, DG de Universidades de la C.A. de Cataluña.
- Martí X. March Cerdà, DG de Universidades de la C.A. de las Islas Baleares.
- José García García, DG de Universidades de la C.A. de Madrid.

Coordinación Técnica y transcripción de las grabaciones: Encarna Masot Martínez, Directora de la Unidad de Innovación y Evaluación de la Docencia. Universidad de Extremadura

Tercera Sesión	59
----------------------	----

Sistemas de acreditación. Problemas, ventajas e inconvenientes

Presentador/Moderador: José Ginés Mora Ruiz, miembro del Comité Técnico del PNECU.

- Gemma Rauret Dalmau, Directora de la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya y miembro del Comité Técnico del PNECU.

- Manuel Galán Vallejo, miembro del Comité Técnico del PNECU.
 - Javier García Delgado, miembro de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria de la UPM.
 - Alfonso Davalillo Aurecoechea. Subdirector de Gestión Académica y de Calidad, E.T.S. de Náutica y Máquinas Navales de la Universidad el País Vasco.
- Coordinación Técnica y transcripción de las grabaciones:** Alejandrino Gallego Rodríguez, Director de la Unidad de Calidad. Universidad Politécnica de Cartagena.

Cuarta Sesión 89

Catálogo de indicadores para la calidad. Ventajas e inconvenientes.

Presentador/Moderador: Miguel Valcarcel Cases, Miembro del Comité Técnico del PNECU.

- José Ginés Mora Ruiz, miembro del Comité Técnico del PNECU.
- M^a Leonor Gonzalez Menorca, Vicerrectora para la Calidad de la Universidad de La Rioja.

Coordinación Técnica y transcripción de las grabaciones: José Antonio López Pina, Director de la Unidad de Evaluación de la Calidad. Universidad de Murcia.

II PARTE: DOCUMENTOS DE TRABAJO

PROPUESTA DE UN INDICADOR DE CALIDAD DE ACCESO EN EL NUEVO CONTEXTO DEL SISTEMA UNIVERSITARIO ESPAÑOL
Grad Fuchsel, H. y Alonso Velasco, E.
Gabinete de Estudios, Universidad Autónoma de Madrid 111

LA ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS ESTUDIANTES COMO UN INDICADOR DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD
Andrés Vázquez Morcillo, Jesús Santos del Cerro y Angel Manuel Patiño García.
Oficina de Evaluación de la Calidad de la Universidad de Castilla-La Mancha 115

INDICADORES DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LA DOCENCIA Y DE LA INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE LA RIOJA
Vicerrectorado para la Calidad 145

LOS INDICADORES DE LA UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS
M. Jesús Mairata Creus, Jaume Munar Bernat 159

UNA APUESTA ESTRATÉGICA POR LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA Carlos A. Benavides Velasco	167
PROPUESTAS DE BASE PARA LA GARANTÍA DE LA CALIDAD EN INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS Emilio Díez de Castro y Fernando Criado García-Legaz Universidad de Sevilla	183
REFLEXIÓN SOBRE LA UTILIZACIÓN DE LOS INDICADORES DEL SISTEMA UNIVERSITARIO PÚBLICO PARA LA DETERMINACIÓN DE LA CALIDAD EN UNIVERSIDADES PRIVADAS Águeda Benito Capa, David Jaime Fernández Navarro Universidad Europea CEES	245
INDICADORES DE EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA EN UN SISTEMA UNIVERSITARIO Grupo de Estudio de Indicadores de la UNED Instituto Universitario de Educación a Distancia (UNED)	251
SOBRE LOS SISTEMAS DE ACREDITACIÓN. M ^a Cristina Santamarina Siurana y Jacobo Navarro de Peralta García Universidad Politécnica de Valencia	259
UN INDICADOR PARA EVALUAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE ALUMNOS Y PROFESORES. MODELO DE ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA Burillo, P., González, F.M., Abascal, E., Garrido J.	269
PROCEDIMIENTO PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EVALUACIÓN INTERNA DE LAS TITULACIONES EN LA UNIVERSIDAD ROVIRA I VIRGILI Sara Gimeno. Técnica de Calidad del Gabinete Técnico del Rectorado. Universitat Rovira i Virgili	277
III PARTE: ANEXOS	
II PLAN DE LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES Vicente Ortega Castro	293

SISTEMAS DE ACREDITACIÓN. PROBLEMAS, VENTAJAS E INCONVENIENTES Gemma Rauret Dalmau	319
BASES PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE ACREDITACIÓN DE TÍTULOS PROPIOS Cátedra Unesco de Gestión y Política Universitaria	337
SISTEMAS DE ACREDITACIÓN. PROBLEMAS, VENTAJAS E INCONVENIENTES Alfonso Davalillo Aurrecochea	371
CATÁLOGO DE INDICADORES PARA LA CALIDAD, VENTAJAS E INCONVENIENTES Miguel Valcárcel Cases	389
INDICADORES: VENTAJAS E INCONVENIENTES José-Ginés Mora	401
UNIVERSIDAD DE LA RIOJA Leonor González Menorca	411
IV PARTE:	
CONCLUSIONES	429
RELACIÓN DE ASISTENTES AL FORO	431

INAUGURACIÓN

III FORO DE REFLEXIÓN DE ALMAGRO: EL SEGUNDO PLAN DE LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES

D. Luis Arroyo Zapatero

Rector de la Universidad de Castilla-La Mancha

Señoras y Señores, muy buenas tardes, procedemos al acto de inauguración del III Foro de Reflexión de Almagro sobre el Plan de la Calidad de las Universidades, vamos a dar comienzo a este acto al que seguirán los trabajos ordinarios, razón por la cual empleamos esta escenografía un tanto esquizoide de una mesa oblicua abajo y una aquí en las alturas.

D. Miguel Angel Collado Yurrita

Vicerrector de Ordenación Académica de la Universidad de Castilla-La Mancha

Voy a ser breve, simplemente darles una salutación y bienvenida a este encuentro de Almagro en el que nos encontramos 50 universidades y 11 gobiernos autonómicos, además del gobierno de la nación. Por tanto, este encuentro organizado entre el Consejo de Universidades y la Universidad de Castilla-La Mancha comienza con magníficos augurios que espero que se confirmen en las sesiones de hoy y mañana.

Algunos de Uds. ya han venido otros años, por tanto es significativo que repitan. Es decir, que las anteriores ediciones fueron provechosas para todos. La Universidad de Castilla-La Mancha y el vicerrectorado que represento han tenido y tienen especial interés en el desarrollo de este evento, que viene celebrando con la colaboración de los correspondientes vicerrectorados de Extremadura y Murcia, en un primer momento, y, actualmente también con el de la Universidad Politécnica de Cartagena para que, junto con el Consejo de Universidades, sea un lugar de encuentro en el que se den cita las distintas universidades al objeto de reflexionar sobre un tema que nos preocupa a todos: la calidad de la docencia, la investigación y los servicios que la Universidad ofrece a quienes formamos parte de ella o son, al decir de los expertos en evaluación, "usuarios en general" de la misma.

Quiero reiterarles mi salutación y bienvenida a Almagro en esta tercera edición de este foro y pedirles disculpas por si alguna cosa sale mal, en la seguridad de que todos hemos puesto lo mejor para que esto no ocurra y en el conocimiento cierto de la disponibilidad de todos uds. y el interés que les mueve a asistir a este tipo de foros que no es otro que el de conseguir lo mejor para todas nuestras universidades.

Un encuentro de 140 personas es difícil organizarlo y quedo a su disposición en mi nombre y en el de Andrés Vázquez, director de la Oficina de Evaluación, que es quien ha organizado estas jornadas.

D. Andrés Vázquez Morcillo

Director de la Oficina de Evaluación de la Calidad de la Universidad de Castilla-La Mancha

Excmo. y Magfco. Sr. Rector, Excmos. e Ilmos. Srs., estimados compañeros y amigos.

Una vez más nos encontramos en este espléndido marco del Palacio de los Condes de Valdeparaíso y de la ciudad de Almagro, en este caso para conocer y reflexionar sobre la puesta en marcha del II Plan de la Calidad de las Universidades y compartir juntos nuestras inquietudes, preocupaciones y trabajos por la mejora de la calidad de las mismas.

Es un honor para la Oficina de Evaluación de la Calidad de la Universidad de Castilla-La Mancha organizar este tipo de encuentros, en el que nos damos cita muchos de los responsables directos de la aplicación de los procesos de evaluación de la calidad de la universidad y de la puesta en marcha de las propuestas de mejora.

Encuentros éstos que empezaron en 1997, como un pequeño foro de reflexión que pretendía respetar el lugar y el espíritu de quienes en 1995 tomaron la decisión de emprender en el ámbito nacional el I Plan Nacional, algunos de los cuáles están aquí con nosotros. En dicha primera edición asistió una veintena de universidades y hoy el Foro congrega prácticamente a representantes de todas las Universidades y Comunidades Autónomas de España.

Organizar un evento de esta naturaleza, como señalaba el Vicerrector, no está exento de dificultades.

Es preciso para ello la colaboración de muchas personas. Y obligado es, desde aquí, como lo hemos hecho en otras ocasiones, agradecer sinceramente dicha colaboración.

En primer lugar al Rector de la Universidad de Castilla-La Mancha por el entusiasmo e ilusión con que nos alienta a acometer estas tareas en pro de la mejora constante de la calidad en nuestra universidad, que ha puesto como una de las metas fundamentales de la misma.

Al Vicerrector de Ordenación académica Miguel Angel Collado con quien comparto todos los días proyectos, trabajos e inquietudes.

Al Vicesecretario de Estudios del Consejo de Universidades, Eduardo Coba, con quien, desde el primer momento, he contrastado opiniones y diseñado las distintas sesiones, así como el resto de miembros del Consejo y del comité del Plan, que han mostrado desde el primer momento de nuestra propuesta un extraordinario y especial interés.

A nuestros queridos compañeros de las Unidades de Evaluación de la Calidad de las Universidades de Extremadura, Murcia y Politécnica de Cartagena quiénes, como siempre, nos ofrecen su inestimable colaboración y que coordinarán las distintas sesiones del Foro y con quiénes prepararemos las Actas finales.

Y, desde luego, a los que conmigo siguen de cerca todo el interminable trabajo de la Oficina y que han puesto todo su esfuerzo en la organización del Foro, Angel Manuel Patiño y Ana Ballesteros, así como al Personal de Administración y Servicios de la Universidad que nos ayudan con su saber hacer bien las cosas.

Al Foro, concebido para un número determinado de asistentes, en función de las infraestructuras del lugar, hemos querido este año que nadie que haya solicitado venir quedase fuera, llegando, como veis, hasta el límite de las posibilidades que este salón y lugar imponen. Por ello deseamos que sepáis comprender las deficiencias o errores que podamos haber cometido.

Como veis hemos tenido que colocar delante un estrado, un tanto “esquizoide”, como señalaba el Rector, por su posición oblicua respecto del salón, para que sea utilizado por los ponentes de las distintas sesiones a la vez que puedan tener acceso al uso de los distintos medios audiovisuales, dispuestos al efecto. La pantalla de proyección y la dimensión que debe darse a ésta para que sea visible por todos, obligaba a ello.

Las sesiones, como es ya tradicional en el Foro, están concebidas como mesas redondas en las que la mitad del tiempo asignado está prevista sea utilizado para la intervención de todos. Os ruego que, como en anteriores ocasiones, utilicéis el micrófono en dichas intervenciones. Lo oiremos mejor todos y además podrán grabarse mejor todas las aportaciones, facilitando, como hicimos en el II foro, su transcripción en las Actas correspondientes.

Gracias por vuestra presencia, en la seguridad de que este Foro de Reflexión servirá para conocer y profundizar en el alcance y desarrollo del II Plan de la Calidad de las Universidades.

Muchas gracias.

D. Ignacio Gavira Tomás

Director General de Universidades de Castilla-La Mancha

Gracias Rector. Yo, simplemente, quería en nombre del Gobierno de Castilla-La Mancha, darles la bienvenida a todos los participantes en este III Foro de Almagro y felicitar al Consejo de Universidades y a las Universidades organizadoras de este evento por el hecho de haber elegido Almagro para este Foro y para los anteriores, y que me proporciona la alegría de que sea Almagro, una ciudad de Castilla-La Mancha, la que de nombre a estas jornadas de Reflexión sobre el sistema universitario y fundamentalmente sobre la calidad de dicho sistema universitario.

Creo que éste es uno de los objetivos o el objetivo fundamental que deben perseguir las universidades a partir de este momento, en el que hemos pasado de un tiempo en el que primaba la cantidad y había que atender a multitud de estudiantes que se incorporaban cada año al curso académico, cada mes de octubre a las universidades y ahora, en este momento, en que se prevé empiece a bajar ese número (aunque todavía no se ha notado en las estadísticas), tenemos que incidir aún más, aunque ya se había hecho previamente, en la calidad. Se ha hecho previamente como demuestra que este es el III Foro que se organiza en Almagro y que vamos a hablar del II Plan de la Calidad de las Universidades, continuación del I Plan Nacional de Calidad de las Universidades.

Quería saludar, en particular a mis colegas de otras Comunidades Autónomas que han venido a Almagro, algunos de ellos los he saludado personalmente antes, y que también van a participar como ponentes en distintas sesiones. Saludo a todos los demás participantes y les deseo una agradable estancia en Almagro y en Castilla-La Mancha y deseo que estas jornadas sean provechosas en beneficio de todos los participantes y de de todas las universidades españolas.

Muchas gracias.

II PLAN DE LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES PRESENTACIÓN DEL BORRADOR DE LA NUEVA LEY

D. Vicente Ortega Castro

Secretario General del Consejo de Universidades

La verdad es que en el Consejo se aprende mucho. Me paso toda la vida aprendiendo. Porque es verdad que es un sitio donde se pueden pulsar las distintas sensibilidades de los Gobiernos, de las comunidades autónomas y de las distintas universidades. Decía, cuando la Ministra me preguntaba

acerca de cómo se iba a responder sobre la Ley, que no se preocupase porque conozco bastante bien las sensibilidades de las distintas Comunidades Autónomas. Llevamos ya varios años en el Consejo de Universidades conociéndonos todos y también a las universidades; le dije que más o menos va a haber de todo en cada cosa, unos dirán A, otros dirán B, entre las comunidades y entre las universidades, con lo cual tenemos el punto medio del equilibrio asegurado.

Bueno, ya veremos. Pero en cualquier caso, es cierto que el Consejo es un observatorio muy importante de esta realidad, de esta diversidad enriquecedora de las universidades de toda España y además se trabaja en un ambiente agradable, no sólo por parte de los consejeros, sino de todos; es gente inteligente y gente amable que hacen relativamente fácil el trabajo al secretario general.

Voy a tratar hoy de la ley o mejor del anteproyecto de ley que ha salido esta mañana. Estaba el documento casi mejor guardado que los de la selectividad, de la que tanto se habla. Esta mañana lo recibí a las nueve y a las once había salido ya para todas las universidades, comunidades autónomas y miembros del Parlamento con lo cual, según me prometió la agencia que se encarga de distribuirlo, a las cuatro de la tarde estaría en todos los despachos. De modo que mañana estará en todos los periódicos, salvo en las Islas Baleares y Canarias que llegará mañana a las diez, por lo que he traído yo mismo el documento.

Bien, el documento ya está. No es ahora el momento de hablar de la ley, sino sólo en aquellos aspectos que tengan que ver, creo yo, con la calidad, para darles alguna primicia; aunque creo que estas cosas ya se han anunciado y poco tienen de primicia. Pero, bueno, para que vean, cómo se contempla en el anteproyecto de ley todo lo relacionado con la calidad.

Todos los capítulos, de alguna manera, van orientados a ésto. Es uno de los parámetros que orienta las palabras clave que orientan la ley. Una de estas palabras claves es precisamente: calidad.

Otra palabra clave puede ser diversidad, otra puede ser competencia. En fin, pero la palabra calidad en cualquier capítulo que se vea, si es profesorado, órganos de gobierno, enseñanza, etc., se va viendo cómo hay siempre una tendencia que, de alguna manera, empapa el concepto de calidad a toda la ley.

Esto es así, en primer lugar porque está de moda, por qué no decirlo, pero no sólo en España, en Europa, en Bolonia. En todos sitios hay una preocupación fuerte por la calidad. Por lo tanto no íbamos a ser distintos de los demás.

Por otra parte, venimos ya trabajando bastante tiempo en el Consejo de Universidades, en las agencias regionales, sobre todos los temas de calidad. Luego es ya una fruta suficientemente madura

que, con la experiencia adquirida, lo que había que hacer es elevarlo a rango de Ley, por lo que puede tener de simbólico. Y, como siempre, ya es importante que se eleve a rango de ley un determinado concepto y se pongan luego los mecanismos para llevarse a cabo. Después serán la experiencia y el acierto de quiénes tengan que realizarlo, lo que determinará cómo funciona. No tanto las leyes, que sirven para abrir las puertas, sino la experiencia, quién dirá cuál es su desarrollo.

¿Que cosas tienen que ver con la calidad? Hay, de entrada, un título nuevo de la ley que no aparecía en la anterior. Un título nuevo que se llamará Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación.

Para esta agencia nacional la ley lo que hace es enunciar sus funciones, de las cuales les puedo leer algunas: la promoción y la garantía de la calidad de las universidades en el ámbito nacional e internacional, como objetivo irrenunciable para la medida del rendimiento del servicio público de la educación superior universitaria, y, en su caso, la rendición de cuenta a la sociedad, la transparencia, la comparación, y la competitividad de las universidades en el ámbito nacional, para la mejora de los procesos docentes, investigadores y de gestión de las universidades. La información a las administraciones públicas, para la toma de decisiones en el ámbito de sus competencias, para la información a la sociedad, para fomentar la competencia y la movilidad de estudiantes y profesores. El desarrollo de la comparación y la promoción de la competitividad de las universidades españolas en el espacio europeo de la enseñanza superior y en general, en el ámbito internacional.

Esta garantía de la calidad se llevará a cabo mediante la evaluación, certificación y acreditación que comprenderá al menos, los siguientes aspectos: enseñanzas conducentes a la obtención del título de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, a efectos de su homologación definitiva por el gobierno en los términos previstos en esta ley. Aquí se incluye una novedad. Se distingue entre lo que es la evaluación y acreditación de una parte y las restantes. Esta parte sería relativa a enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y su validez en todo el territorio nacional, a los efectos de su homologación definitiva por el gobierno. en los términos previstos en esta ley.

Después, sobre enseñanzas conducentes a la obtención de títulos, grados y diplomas de tercer ciclo y títulos propios de las universidades y centros de educación superior. Actividades docentes, investigadoras y de gestión del profesorado universitario a efectos de retribuciones y de contratación de profesores. Actividades y programas que se realicen como consecuencia del fomento de la docencia y de la investigación por parte de las administraciones públicas. Las funciones de evaluación, certificación y acreditación a que se refiere el artículo anterior corresponden a la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación, El Gobierno, previo informe del Consejo de Coordinación Universitaria, establecerá reglamentariamente la estructura orgánica y los medios personales y materiales necesarios para el desarrollo de las funciones de la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación. Como cuando se han creado otras agencias, también se sigue el mismo mecanismo. Entre otras cosas por-

que todavía, incluso en Europa, tampoco están muy establecidas, ni hay mucha experiencia, sin saber muy bien cómo lo desarrollará el Gobierno reglamentariamente como se hizo en su caso con la CNEAI y con la ANEP y esta previsto, evidentemente, que sea una agencia de agencias. La ley hace referencia en muchos casos tanto a la Agencia Nacional como a la agencia de las Comunidades Autónomas, allí donde existan.

En el primer punto, enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y su validez en todo el territorio nacional, se introduce una modificación que es la siguiente: hasta ahora se homologaba el plan de estudios mediante un trabajo de tipo comparativo, para ver si cumplían las directrices generales de dichos planes de estudio en el Consejo de Universidades que en el caso de las Universidades públicas se homologa directamente, y en el de las Universidades privadas o de la Iglesia se envían al Gobierno que lo homologa, lo que prácticamente viene a ser lo mismo. Esta homologación de hecho suponía el otorgamiento a las universidades de la facultad de expedir títulos oficiales y con eso también el gobierno en su registro nacional de títulos, incluye también el título correspondiente en la universidad, con su capacidad para que el Rector lo confirme en nombre del Rey.

Luego las Comunidades Autónomas, previo informe del Consejo de Universidades, si quieren poner una nueva titulación o enseñanza, son las que autorizan la puesta en marcha de estas enseñanzas, viendo si se cumplen las condiciones de profesorado, espacio, medios, etc., etc.

En todos los casos, en unos más, en otros menos, las homologaciones, las evaluaciones y las autorizaciones se dan "ex ante". Hay que hacer un acto de fe y fiarse de los papeles. De manera que se da esa autorización inicial, queda homologado el título y la facultad del Rector de expedirlo y ahí se acabó todo.

Ahora se intenta cambiar eso por una homologación y una autorización inicial. De manera que, comprobados el Plan de Estudios por parte del Consejo y realizada la autorización por parte de las Comunidades, etc., al cabo de un período de tiempo, que tendrá que ver con el periodo de implantación del plan de estudios, habrá que volver al Consejo de Universidades para ver las condiciones, no solo el desarrollo del Plan de Estudios, sino las condiciones de su impartición, para obtener, en su caso, la homologación definitiva. De acuerdo con una normativa, evidentemente, y con qué condiciones. Se tendrá que desarrollar por un Decreto que sustituya al famoso 557/91 que era el que fijaba las condiciones mínimas para la expedición del título.

Bien, esto es una experiencia nueva, que habrá que ver como va, porque hasta ahora todo está en general bien y creo que en el 80 % de las situaciones la gente es razonable y cumple las cosas que se dicen. Pero siempre puede quedar un 20 % de enseñanzas que no cuentan con el número de doctores suficiente o que no siguen adecuadamente los Planes de Estudio, etc. En fin, puede haber

situaciones que el sólo hecho, como ocurre muchas veces cuando se ponen condiciones, de que cuando las universidades sepan que la facultad de poder expedir títulos le va a ser evaluada al cabo de un tiempo, cuatro, cinco o seis años, pienso, que harán que se lo tomen más en serio, porque saben que van a tener que rendir cuentas después de un período de implantación de una enseñanza y por supuesto de un título.

Algunos preguntan: ¿Pero se le va a quitar a una universidad la facultad de expedir un título, llegado el caso?

Siempre nos ponemos en la excepción. Supongo que será la excepción, porque el solo hecho de saber que uno va a tener que ir a rendir cuentas, hará que las cosas se tomen en serio y lo normal, como ocurre cuando se hacen estas evaluaciones a petición propia, es que si se observan graves deficiencias, sea por la propia Comunidad o el Consejo de Universidades, avisarán de modo que las cosas se pongan en orden; así como si existen reincidencias o existen condiciones acerca de esas enseñanzas que aconsejen la retirada por parte del gobierno, que es el que tiene la competencia de la expedición del título por esa universidad, se procedería a ello. Esperamos que eso no suceda. Pero en todo caso, y en esos términos hay una variación respecto a lo que ahora existía que era una autorización inicial y después cada cual hace un poco lo que quiere.

Esto en cuanto al punto que es obligatorio. Los demás, ya empiezan a ser voluntarios en función de lo que son títulos propios de las universidades o están basados en programas de incentivos, programas especiales, de calidad del doctorado o de otro tipo de programas que las administraciones públicas puedan incentivar y promocionar, o bien a través de incentivos a programas o incentivos a profesores de la actividad del profesorado o de la actividad propiamente de programas de calidad.

En el capítulo de profesorado cuando se habla del régimen retributivo, también se han introducido algunas novedades, basadas en recoger una experiencia y tratar con la ley de facilitar la realidad. Respecto al régimen de profesorado existe un progreso, aunque esto sea opinable, por lo menos para los que hemos hecho la ley, en el sentido de lograr un mayor equilibrio entre el profesorado funcionario y el profesorado contratado. Es decir, si antes el esquema que diseñaba la ley de Enseñanza Universitaria era de un 70% de funcionarios y un 30% de profesorado contratado, ahora el esquema que se diseña es de un 50% en cada caso; en definitiva, mitad y mitad para el que quiera. Es decir que como mínimo toda universidad tiene que tener la mitad de su profesorado funcionario de los cuerpos del Estado. Se piensa que así se ha buscado un punto de equilibrio entre universidades y comunidades, que han pedido hasta la supresión del funcionariado en algunos casos.

En cuanto al régimen retributivo al que, en el Consejo de Universidades, se han dedicado muchas sesiones, sobre todo en la Comisión de Coordinación, a discutir sobre estos temas y que final-

mente hemos llegado a un acuerdo en una reunión hará un par de meses, cosa que no fue posible llegar en un año y medio, se contempla una situación en la que las Comunidades Autónomas, que son quienes financian y pagan o subvencionan el 65, 70 u 80% de los presupuestos de las universidades, que suele ser capítulo I, exigían éstas también, y con cierta razón, tener algo más de protagonismo en la determinación de las políticas retributivas; que no fuera sólo el Estado quien determine el régimen retributivo uniforme e igual para todo el profesorado de toda España y luego sean las comunidades las que paguen, de modo que hubiera también un cierto equilibrio entre la competencia del Estado y la competencia de las comunidades.

En ese sentido en el esquema retributivo, el Estado, como es su obligación constitucional, fija el régimen retributivo básico del profesorado funcionario y, después, el régimen retributivo del profesorado contratado lo establecen las Comunidades Autónomas, dentro de un papel de coordinación que hará el Consejo de Universidades, pero básicamente son las Comunidades Autónomas las que lo hagan. Con ese régimen retributivo básico se establece un esquema basado fundamentalmente en incentivos, como ya existe en algunas Comunidades, con medidas que, en parte, si se ha tardado mucho en llegar a unos acuerdos en el Consejo era porque eran medidas como mínimo digamos de dudosa legalidad.

Lo cierto es que la realidad desborda lo que puede ser la ley y las interpretaciones además son muy variadas y el agua cuando no se le dan cauces adecuados acaba desbordándose y saliendo por las goteras.

Entonces, el Estado, por una parte, tiene capacidad a través de programas de poder incentivar, bien por programas bien por actividades de los profesores. También las Comunidades Autónomas la tienen y también la tienen las universidades. Es decir los tres protagonistas principales en este reparto de competencias tienen posibilidades a través de programas, o a través de actividades de incentivar, con las normas que en cada caso a quién corresponde pone: el Estado, la Comunidad o la propia Universidad, con un sistema retributivo de este tipo. Probablemente puede ser complicado y diverso, y eso asusta a veces, de ahí las tendencias diversas: hay quien quiere que sea igual para todos, hay quien desea que se deje a las universidades y a las propias comunidades para que determinen mecanismos de diferenciación.

La ley, se podrá ver en cualquier capítulo, ha optado por un modelo partiendo de mínimos suficientes y dignos, que propicie la diferenciación, la diversidad y la competencia. Partiendo de una garantía, por lo menos de los niveles mínimos, y eso se nota prácticamente en todo. Luego contempla la evaluación y la acreditación y los programas. Unas tienen que ver con las funciones que hará el Consejo, otras las hará la Agencia. ¿Las hará la Agencia todas y el Consejo dejará su papel en el Plan? Depende, de momento no está definida todavía, como digo, esta estructura de la Agencia.

Lo que digo es que creo que es importante todo este trabajo que hasta ahora hemos venido haciendo a través del I Plan y que ahora que empezamos con el II Plan soy optimista respecto al mismo. La ley lo eleva a un rango y crea una unidad especial para ello y en definitiva, creo, que a la larga también, con prudencia y sin muchas prisas, probablemente tenderá a reforzar todo este trabajo que estamos haciendo hace ya bastantes años y, que creo ha dado bastante buen resultado; buena prueba de ello es la aceptación que se despierta y que lo notamos por ejemplo en este Foro, en el que es la 2ª vez que vengo y me encuentro muy a gusto por estar en mi tierra y que ha doblado en participación de unas 70 a 140 personas. Lo que indica que estamos en el buen camino y a ver si la ley acierta y seguimos avanzando en ese buen camino. Nada más.

CALIDAD Y REFORMA DE LA UNIVERSIDAD

D. Luis Arroyo Zapatero

Rector de la Universidad de Castilla-La Mancha

Me correspondía, cualquiera que sea el texto de la ley, apreciar el contexto para decirte tres cosas: primera mi agradecimiento como universidad por haber acudido todos ustedes a esta convocatoria, hecha al alimón con las Universidades de Murcia, Cartagena y Extremadura y con el Consejo de Universidades. Darles la bienvenida a esta ciudad de Almagro que, aunque los que estuvieran ya aquí en otra ocasión pueden ver correr el riesgo de una intervención semejante a la que hice hace dos años, no se va a producir, quedó ya escrita. Simplemente, quiero decirles que es una magnífica ciudad, insólita, pero tampoco es tan misterioso porque antes de que existiera la Nacional IV y que se creara como primera carretera nacional de Madrid a Andalucía, existió otra Nacional IV, pero que no se sabía que se llamaba así, que era la carretera de Toledo a Córdoba. Y la carretera de Toledo a Córdoba que era la carretera radial del Centro al Sur pasaba exactamente por Almagro. Almagro y su plaza son el cruce de caminos entre lo que llamaríamos hoy la Nacional IV y, si llegara a pasar algún día por aquí, la Valencia-Lisboa.

Esa plaza como cruce de todos los caminos es lo que le da importancia estratégica a esta ciudad; es lo que hace que tenga un corral de comedías en el que estrenaron Tirso y Lope de Vega, es un lugar por eso adecuado para que estableciera aquí la administración y el Consejo de administración de los banqueros de Carlos V, los Fúger, administrando desde aquí, no solamente la renta de todo el campo de Calatrava, que es aproximadamente la provincia de Ciudad Real más la mitad de Jaén, unos 12.000 Km² y también desde aquí se administraban las rentas del mercurio que eran las que hacían funcionar la máquina económica de la España de aquellos años. Todo ello desde aquí.

Una joya del barroco indiano y un milagro que haya sobrevivido a las incidencias de las turbulencias urbanísticas y especulativas de los años 60, si no fuera porque en los años 50 hubo un gobernador civil que era catedrático de literatura y que tenía además de un espíritu propio y cercano al régimen, la característica de ser hombre culto y muy amigo de Franco, y por lo tanto podía hacer todo lo que se le ocurría, y entre las obras que se le ocurrieron fue declarar esta ciudad patrimonio monumental, y por lo tanto no se ha tocado en el tiempo moderno y mantiene la estructura y esa orografía de sus calles y de sus fachadas como en los tiempos remotos.

Es una ciudad que tuvo Universidad, una universidad de los dominicos, una de las múltiples universidades menores que fue cerrada tras la guerra de la independencia para generar la reforma de las enseñanzas que dio en la creación de los institutos de Bachilleratos provinciales y, dicen las crónicas, que se cerró porque, además, no eran muy partidarios los gobiernos liberales de las enseñanzas que daban estos frailes. Está así debidamente documentado.

Pero, naturalmente, mantienen con orgullo, y así lo hicimos patente nosotros también al crearse la universidad de Castilla-La Mancha, en el año 85, que tuvimos universidad los actualmente Castellano-Manchegos en Almagro, en Toledo y en Sigüenza. Y de esas tres universidades llevamos sus escudos en el escudo de la nueva universidad de Castilla-La Mancha.

Y eso siempre suele comportar una pretensión de vinculación con la nobleza del pasado, pero nosotros decíamos cuando lo hicimos, que no se trata de vincularnos con noblezas pasadas, sino recordar que si nos comportamos como universidades de pueblo nos pasará como a aquellas universidades de pueblo que están en nuestros escudos: que fueron cerradas por “menores”.

No estamos mal. En estos años hemos contado con el apoyo de las Administraciones, primero del Ministerio de Educación y después de la Comunidad Autónoma. Ese apoyo externo, junto con el entusiasmo propio de la vida universitaria y de los universitarios, nos han hecho merecer un lugar relativamente digno, como una universidad media más del sistema creada hace quince años. Los parámetros de referencia son: 32 mil alumnos, 1.800 profesores, 48 titulaciones distintas, 45 mil millones invertidos en infraestructuras, 2.649 millones en recursos externos de I+D, 448 millones en facturación externa de I+D. No vamos mal.

Para nosotros, el que Universidades de larga historia se junten aquí, en Almagro, bajo nuestra hospitalidad, para hablar del futuro y no del pasado de las universidades es una gran satisfacción y se lo agradezco profundamente, porque no son tan frecuentes las satisfacciones de estas características que podemos tener en la vida cotidiana.

Les hablo hoy sin mucho entusiasmo, y les voy a decir porqué. Tengo la tensión baja, pero tengo un marcapasos que me la regula. El problema es que siempre me ha maravillado la capacidad del

sistema universitario, en el que implico también a los que administran la cosa pública, vinculada a las universidades, que en su mayoría son universitarios profesionales también, por la capacidad que tiene la universidad por mejorar sin tener a nadie azuzando desde fuera.

Me decía Andrés Vázquez que fue en el año 95. Nadie en el año 95, en ninguna parte de la Administración pública, quería hablar de la ordinariez de la calidad, y menos en las universidades. Pero, ese lugar de encuentro de tantos vectores de esfuerzo que es el Consejo de Universidades ideó un grupo de trabajo que debió reunirse en algún lugar y resulta que se reunió en Almagro en el año 95, en condiciones que están glosadas y están escritas en el examen anterior de las actas del II Foro, y que no voy a repetir por su carácter “escabroso”. El carácter “escabroso” le venía por que tenía lugar en esos días el festival de teatro clásico, que es un gran lujo de España y de Almagro, y allí empezamos a darle vueltas al asunto de qué querría decir el aplicar a las universidades algo que, hasta el momento, se aplicaba sólo a la fabricación de tornillos, que eran los programas de calidad y los controles de calidad.

Bueno, pues, sin que nos hayan dado nada, y aún cuando seguimos siendo los penúltimos en financiación por alumno en Europa, creo que las universidades hoy hemos incorporado a nuestra vida cotidiana, aunque nos falten todavía muchos parámetros de las políticas a que me voy a referir, la cultura de la calidad. Hoy no se ríe casi nadie ya en una Junta de Gobierno, cuando el Rector anuncia algún intento de política de calidad. Casi nadie se ríe al menos y, al contrario, casi todo el mundo está dando vueltas a ver qué quiere decir eso o qué puede querer decir en el ámbito de su Facultad, de su Departamento o de si mismo.

Y, esto, como digo lo hemos hecho sin que nos haya obligado nadie, y cobrando lo mismo. Porque esto es fácil hacerlo en una universidad norteamericana, donde el control de calidad permanece desde el día que se generó el capital fundacional, normalmente procedente del robo y el saqueo de bienes públicos o privados, pero nosotros nos financiamos, normalmente, en las universidades públicas al menos, con fondos públicos, nos organizamos todavía bajo el patrón napoleónico: buen funcionario, de calidad, es el que aprueba una oposición.

Pues sin que nadie nos haya forzado, ni nos haya puesto en el camino un incentivo revolucionario, estamos en la cultura de calidad. Y esto que es importante y que, en otras ocasiones, a mi me lleva a la euforia, en estos momentos no me lleva a euforia, porque lo que más se oye de las universidades en los últimos años es una música, que no ha tenido suficiente elemento para contrarrestarla, que canta a unos lugares engolfados en la endogamia y a los que no hay forma de poner en vereda.

Esto es una música que suena ya demasiados años, sin que Gobierno alguno nos ampare. Además también se trata la de las universidades de una materia de la que todo el mundo entiende,

sobre todo aquellos que han estudiado hace cuarenta o cincuenta años, todos entienden la universidad porque tienen como elemento de juicio la universidad de hace cuarenta, de treinta o de hace veinticinco años. Con un pequeño problema, que es que las universidades de hace 25 años no tienen nada que ver con las universidades actuales. Pero, a pesar de todo, la gente sigue con la música.

Y a la endogamia se añade nuestra histórica independencia política, aunque a veces hasta el Rector tiene color político, pero la universidad como tal y hasta el Rector inclusive se pueden comportar como si no tuvieran un color partidario ninguno. Y eso es sumamente incómodo para el actual gobierno de la nación, y a veces los gobiernos de las Comunidades Autónomas tampoco.

Y si al Gobierno de las Comunidades Autónomas les molesta esta forma autónoma de funcionar de las universidades, todavía les molesta más a los jefes de servicio. De manera que tiene uno la sensación de que nos intentan reformar sin reconocer lo que el sistema universitario español ha hecho por sí mismo y para el servicio público a quien se sirve.

Por eso no estoy entusiasta, estoy, al contrario, preocupado porque me imagino que con toda la buena voluntad el gobierno tendrá un proyecto de ley que verá ahora, cuando llegue al despacho, si ha funcionado la mensajería privada, naturalmente, y es que el servicio postal del Estado no ha sido sometido a evaluación, ni tiene ningún programa de calidad, ni además lo van a tener; pero las universidades somos un administración pública que es capaz de hacer esto, con un impulso moral, lógicamente que tiene que estar vinculado a la esfera de la política porque precisamente la vida de las universidades tiene mucho que ver al hecho político, sobre todo con el hecho de la democracia.

Hay dos cosas fundamentales en mi opinión, para explicar lo que alguien llama el milagro de la España contemporánea. Un milagro, no si nos comparamos con Francia, pero si es un milagro si nos comparamos con nosotros mismos, con lo que éramos como país, como sistema universitario hace apenas 30 años, ese es el milagro.

Tengo para mí que son dos las causas que explican la diferencia de la España de hoy con la España del pasado, naturalmente además del hecho de la libertad; Por supuesto, la alta administración del Estado, que ha seguido funcionando con la pasión propia de tantos años, pero además dos factores nuevos importantísimos. En primer lugar la creación de las Comunidades Autónomas, que han generado impulsos inéditos en lugares ajenos a todo impulso, algunos más ajenos todavía, como podía ser esta región, que era tierra de nadie, y tierra de paso; y ni siquiera pasaban las carreteras por los sitios donde vivíamos, sino que pasaban por el medio del campo. A estas Comunidades Autónomas y a las Comunidades Autónomas vinculadas a los hechos nacionales. Ahí está una de las claves del éxito del milagro de la España Contemporánea y, en no menor medida, seguramente medida distinta a las universidades.

En segundo lugar a esos cientos de funcionarios públicos que en la esfera directiva de sus universidades tiran de una estructura administrativa pesadísima que ha sido capaz de doblarse en servicio público, mas que doblarse en docencia y cuadruplicarse en investigación y además, hacerlo inspirados por el principio de participación interna, de elección democrática corporativa, como hemos venido teniendo y con reconocimiento de los poderes públicos circundantes. Antes, el Ministerio y después las Comunidades Autónomas. Pero sin reconocimiento alguno por el Ministerio de la presente y la anterior legislatura.

Pues bien, yo creo que muchas de las cosas que se anuncian, producto de opiniones sin firmar, sin duda alguna, tienen que ver con una falta de acierto en la identificación de estos dos factores de lo que es un diagnóstico personal, de la diferencia de la España de hoy con la España tradicional.

Y el debate no es fácil de realizar, lo vamos a ver; ni de trasladar a la sociedad. No es fácil trasladar a la sociedad lo que las universidades hacen, que no hace cualquier otra administración pública.

Y por lo tanto, por eso, no estoy entusiasta, sino preocupado, una reforma siempre es necesaria, a veces las reformas pueden convertirse en una revolución o en una contrarreforma.

Vamos a entrar, desde esta tarde, en un debate concreto, con texto y nos jugamos mucho y yo deseo que acierte sobre todo el gobierno que es quien tiene que gobernar y no hagamos la ley las universidades, por supuesto, pero que se tengan en cuenta los juicios de experiencia fundamentalmente de las universidades. De las universidades y de los universitarios y que entre todos logremos poner al día, no al día de hoy, sino al día de pasado mañana, nuestro sistema universitario desde los principios de autonomía, desde los principios de servicio público y desde los principios de utilidad social que son los tres principios que, lo miremos como lo miremos, siguen siendo los principios sobre los que tiene que vertebrarse el sistema universitario.

Desde esta preocupación les hablo y, naturalmente, aterrizo en la cuestión de la calidad. La calidad es hacer las cosas bien, pero hacer las cosas bien sistemáticamente. El hacer las cosas autocriticamente. Los que tenemos formación leninista sabemos que en toda ideología de calidad no hay más que la superación eterna del trabajo artesanal por el trabajo científico.

Pues esto es el intento sucesivo de los Foros de Almagro y del Plan Nacional de la Calidad. En algunos casos esos planes a centros determinados o a algunas universidades le vendrán cortos, porque estarán por delante de ese Plan Nacional, pero a esos hay que decirles que sean comprensivos con los demás, porque sólo desde un plan nacional con un plan de arrastre, que imponga esa cultura de identificación de objetivos de superación, de identificación en unos retos del futuro, lograremos cumplir, fundamentalmente, con nuestra vocación de universitarios.

Somos una administración pública singular, entre otras razones porque estamos protagonizados, incluso en las esferas del gobierno, por universitarios profesionales y eso seguramente tendrá algún aspecto negativo, porque el corporativismo tiene que aparecer en sentido negativo por alguna parte, pero estoy convencido de que el resultado más relevante de esta corporación de profesionales universitarios es un resultado sumamente positivo. La corporación universitaria regida por el principio constitucional de la autonomía ha dado mas luces que sombras.

Mi agradecimiento a todos ustedes universitarios profesionales, en definitiva, y mis ánimos dentro de esta situación de reflexión y de preocupación por el diseño del futuro para este eje vital de la calidad que, sin duda alguna, es muy buena cosa que esté contemplado en la ley.

Muchisimas gracias por su atención, muchisimas gracias por su presencia y particularmente a Vicente Ortega que podía estar muy tranquilamente leyéndose de nuevo el proyecto de ley y, a pesar de todo, vienen aquí a que el Rector le suelte una alocución de estas características y para que todos aprovechemos para censurarle que porqué no nos ha mandado o no se lo ha traído bajo el brazo el proyecto de ley que es lo que más nos tiene nerviosos en este momento, en vez de traerse el II Plan de Calidad, que casi todos conocemos.

Muchas gracias a Vicente Ortega y muchisimas gracias a todos ustedes y al Gobierno de Castilla-La Mancha que nos acompaña y que esta noche le va a ofrecer una magnífica cena en un restaurante que tiene un nombre muy de orden que es “el Corregidor” y que es la expresión de lo que somos también nosotros como rectores, y como evaluadores de la calidad. Les espera una comida moderna, sobre la base de materiales antiguos, como nosotros, como las universidades españolas.

Muchas gracias.

I PARTE

INTERVENCIONES EN EL FORO

1ª SESIÓN

PRESENTACIÓN DEL SEGUNDO PLAN DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES

Ponente: Eduardo Coba Arango
Vicesecretario de Estudios del Consejo de Universidades

Coordinador Técnico: Andrés Vázquez Morcillo, Director de la Oficina de Evaluación de la Calidad.
Universidad de Castilla-La Mancha

Eduardo Coba Arango

Intentaré ser lo más breve posible, siempre se alargan las inauguraciones y ésta que ha sido tan entretenida y tan interesante ha merecido la pena, ya que se han dado pinceladas acerca de la nueva ley. Por lo tanto intentaré esa brevedad, también para favorecer el turno de posibles preguntas y para intentar ganar un poco el tiempo e intentar acabar a una hora normal.

Me gustaría, aunque no estaba previsto, comentar, a raíz de la intervención del Rector Luis Arroyo, que hace unas semanas varios de nosotros coincidimos en unas jornadas sobre gestión de calidad o la calidad de la gestión de los servicios públicos, organizadas por la Junta de Castilla-León y una de las reflexiones a las que personalmente llegaba, incluso contrastándolas con otras personas, era que me atrevería a decir que se han conseguido buenos resultados con el I Plan, aún siendo consciente de que la profundidad de la evaluación de todas las titulaciones no ha sido la misma. Pero que en general han tenido un nivel aceptable, pues en el I Plan hemos evaluado cerca de 1.200 titulaciones de las 2.700 aproximadamente que hay implantadas en las universidades públicas, de las que se podían evaluar hemos evaluado un 75%, porque muchas de ellas se han implantado hace pocos años y todavía no estaban en situación de poderse evaluar. Pero también hubiera pasado igual en otro tipo de servicio público, y sin embargo no se ha realizado esta revisión de su calidad, y hay pocos que efecten a 1,5 millones de ciudadanos al año.

Con este preámbulo y antecedente de lo que ha sido hasta ahora el I Plan, pasamos a presentar lo que va a ser el futuro Plan de la Calidad de las Universidades.

Los objetivos del II Plan, que se pueden ver en el Real Decreto publicado en el BOE el día 20 de abril, son varios: continuar con la evaluación institucional y fomentar la implantación en las universidades de sistemas de calidad, es decir continuar con la labor que hemos hecho hasta este momento en el I Plan y fomentar que esto de evaluar la calidad revierta en algo rutinario y normal en las instituciones.

Segundo punto importante, dada la experiencia que se ha dado en el I Plan, la experiencia en dos comunidades autónomas que montaron estructuras para la gestión del Plan, como fueron Andalucía y Cataluña, nos parecía que era uno de los objetivos más interesantes involucrar a todas las comunidades autónomas. En el día de hoy habrá una mesa redonda donde veremos ésto más en profundidad, y podrán hablar algunos de los actores más involucrados en este tema, y es la de promover la participación de las comunidades autónomas.

Por supuesto desarrollar metodologías homogéneas con el marco de la comunidad europea, como no podría ser de otra manera, objetivo que se contemplaba en el primer plan.

Implantar sistemas de información basados en los resultados de la evaluación, el objetivo homólogo a éste en el I Plan decía: fomentar la información sobre la evaluación de la calidad y aquí se insiste un poco más sobre resultados de la evaluación.

Otro objetivo es el establecer sistemas de acreditación de programas, grados e instituciones. Hay que tener en cuenta, que el Real Decreto se empieza a madurar y se aprueba en el Consejo de Universidades el 14 de diciembre del año 2000, llevaba algo más de un año meditado y ha sido completamente integrado en el proyecto de ley que se ha presentado hoy.

Las características generales que marca el Real Decreto es establecer un periodo de vigencia de 6 años. Mediante orden se establecen modalidades y condiciones y requisitos para la participación del Plan y se exige, desde el primer momento, a diferencia del I Plan, que exista por parte de las universidades un proyecto institucional plurianual que programe o contemple una programación, a lo largo del periodo de vigencia del Plan de evaluación de la calidad, de las distintas unidades de evaluación, departamentos, instalaciones y servicios a lo largo de estos seis años. A diferencia de lo que había con el I Plan cuyo objetivo era inculcar el tema de la calidad, y era más flexible, y en el que había universidades que tenían una programación completa y otras que presentaban cada año las titulaciones que se evaluaban, etc. etc.

Por supuesto en estos procesos de evaluación de la calidad es obligatorio en esta nueva programación exigir una revisión y seguimiento de los resultados frutos de esta evaluación. Ya se exige, al

que quiera presentarse voluntariamente, no sólo que evalúe, sino que evalúe teniendo en cuenta que a posteriori tiene que realizar una revisión.

Siguiendo un esquema de presentación parecido al que se estructura en el Real Decreto, dentro de la Gestión del Plan, se contempla que la coordinación e impulso corresponde al Consejo de Universidades, a través de la Secretaría General. No hay que olvidar, teniendo en cuenta lo dicho en la intervención del Secretario General con la ley, que esto es un Real Decreto que por supuesto tiene un rango jurídico menor que el de la Ley y que habrá que atenerse cuando la ley esté vigente a la misma, en la forma en que lo establezca. Si se crea la Agencia Nacional de Evaluación seguramente pueda esto tener alguna modificación.

Mientras la ley sale, la norma que regirá es el Real Decreto y establece que la coordinación e impulso competen al Consejo de Universidades a través de su Secretaría General.

La coordinación con las Comunidades Autónomas que gestionen el Plan en su ámbito territorial se hará mediante convenio. Para ello las Comunidades Autónomas deberán crear algún tipo de ente, entidad o estructura, agencia, unidad, consorcio, etc. que acredite una actuación independiente de los poderes públicos y órganos de gobierno de las universidades. ¿Y que es eso de acreditar una actuación independiente?: más o menos se define con el ejemplo que han estado haciendo las agencias autonómicas que han estado funcionando. La diversidad del sistema universitario de las Comunidades Autónomas es muy distinto, ya lo veremos en la intervención siguiente, hay Comunidades Autónomas grandes y universidades grandes y pequeñas y, tal vez, el mismo modelo y el mismo nivel de desarrollo no sirve de una para otra y la interpretación sobre este aspecto, mientras los principios básicos garanticen que esta independencia se cumpla, en unas Comunidad Autónoma se resolverá de una manera y en otras de otra forma.

La estructura organizativa la establece el Pleno del Consejo de Universidades, la Secretaría General, y una comisión de Coordinación Técnica del Plan, que es la heredera del Comité Técnico y una Oficina de Gestión que es la heredera de la Oficina de Gestión que ya estaba en el anterior Real Decreto y que nunca se creó.

Pasamos a continuación a cada uno de los subapartados que corresponden al Pleno del Consejo de Universidades, previo informe de la subcomisión de alumnado, centros y normativa general, acuerdo al que llegó el Pleno el día 19 de abril, en el que se decía que todo lo que se elevara al Pleno tenía que ser informado previamente por esta subcomisión, que actualmente esta formada de forma igual entre la comisión de coordinación y la participación de las universidades y las Comunidades Autónomas, donde se acordó que se haría mediante convenio con las Comunidades Autónomas, efectuara propuesta de la Ministra para establecer modalidades, condiciones, etc. etc., aprobar un informe anual

sobre la calidad de las universidades y proponer a la ministra el nombramiento de expertos para que compongan la Comisión Técnica del Plan que más adelante veremos cual es su composición.

Dentro de la Secretaría General las funciones son: coordinar e impulsar la gestión del Plan y presentar al Pleno un informe sobre la calidad de las universidades. Para ello contará con la asistencia de la Comisión de Coordinación y la Oficina de Gestión.

A la Comisión de Coordinación Técnica le corresponde coordinar la participación de las entidades encargadas de los procesos de evaluación, ahora veremos cuales, su composición, desarrollo y alguna metodología y los procedimientos para la evaluación de la calidad de las universidades, proponer al Pleno las condiciones generales para el desarrollo y gestión, colaborar con el Secretario General en la elaboración del informe anual para la calidad de las universidades y asesorar al Secretario General en todos aquellos temas relacionados con el Plan.

Para llevar a cabo estos objetivos y la coordinación con las Agencias o entidades autonómicas que gestionen el Plan, se ha decidido que la composición sea tal que el Secretario General sea quién la preside, el Director General de universidades actuará como vicepresidente, el Vicesecretario de Estudios actuará como secretario, un representante de las entidades autonómicas gestoras del Plan y un número de expertos entre 7 y 15, designados por la ministra, a propuesta del Pleno de Universidades. Así que en el pleno pasado del día 19 ya hubo una primera propuesta de los diez primeros, quedando aún vacantes cinco puestos y, en principio, con estos diez se irá funcionando.

La Oficina de Gestión, que nunca se creó con el Plan, se vuelve a poner, se vuelve a insistir al Ministerio de Educación y al Ministerio de Administraciones Públicas, así como al Ministerio de Hacienda se le seguirá insistiendo en la conveniente dotación de medios, de medios personales. La salvedad que se hace, a diferencia con el Plan anterior, es que los expertos en calidad, nombrados por la Ministra a propuesta del Pleno, se integran automáticamente en esta Oficina, por lo que existe esta diferencia con el anterior Comité Técnico, porque este grupo de personas harían las funciones del personal técnico superior, cualificado dentro de la gestión por parte del Consejo de Universidades.

Acabo pues de presentar el Real Decreto que es una página y media del BOE con los preámbulos y disposiciones adicionales correspondientes, etc. etc. Una vez aprobado el Real Decreto, ¿qué acciones inmediatas tenemos pendientes desde el Consejo de Universidades?: el primero concretar con las Comunidades Autónomas la coordinación y participación en el desarrollo y seguimiento del Plan.

Ya tenemos la experiencia de dos Comunidades Autónomas: Cataluña y Andalucía, que comentaba antes. Galicia lleva unos cuantos meses a punto de ultimar su agencia, Castilla-León también ha

tomado la iniciativa y está bastante avanzada Baleares. Son las tres Comunidades Autónomas, aparte de las dos primeras, que seguramente al final de este año hayan materializado esta posibilidad de participar activamente en la gestión del Plan. Después habrá que designar los miembros de la Comisión de Coordinación y constituir la misma. Ya están, por el Consejo de Universidades, informados favorablemente, con lo que sólo queda ultimar; esto se hace mediante orden ministerial, y se está viendo con los servicios jurídicos del ministerio las normas correspondientes para este proceso.

Crear asimismo la Oficina de Gestión, que seguramente irá en la misma norma jurídica en que se de nombramiento a los miembros de la Comisión de Coordinación y fijar mediante orden las modalidades, condiciones y requisitos para concurrir, que es en lo que me voy a extender a continuación.

Vamos a centrarnos en los últimos puntos; el primero será visto en la siguiente sesión y los demás son un foco interno del propio Consejo de Universidades, posiblemente para Uds. tengan menor relevancia.

A continuación explicaré el proyecto de orden de concurrencia del Plan que también fue informado favorablemente en el Pleno del día 19 de abril, pleno que, aparte de la presentación por la ministra de la ley, el siguiente punto más interesante, creo, fueron los tres puntos que iban sobre el tema de calidad.

Hablaré de la concurrencia. Es un poco seguir la estructura de la orden, del borrador de orden; concurrencia, modalidad de proyectos, metodología, evaluación externa, proceso, sistema de información, como novedades que puede haber respecto al Plan que conocemos. Este proyecto de orden lo sacaremos a la web, dentro de unas semanas, en cuanto ultimemos un par de párrafos con el servicio jurídico y, en cualquier caso, como los consejeros del Consejo de Universidades, de las Comunidades Autónomas y de los Rectores lo han tenido en su mano, creo que está consultable por la mayoría de Uds.

La concurrencia trata de cómo las universidades privadas, públicas y de la iglesia, podrán concurrir presentando lo que llaman proyectos institucionales, y las Comunidades Autónomas, mediante convenio, podrán asumir la gestión de las universidades de su territorio. Esto no avanza más, pero así se explica en el primer punto el proyecto de Orden.

Modalidades de proyectos: se establecen tres tipos de modalidades de proyectos; el proyecto institucional de calidad de las universidades, las acciones especiales y los proyectos específicos, propuestos por la comisión de coordinación técnica del Plan.

Entrando en el primero, los proyectos institucionales de la Calidad se definen de la forma siguiente: el proyecto institucional incluye la evaluación del conjunto de titulaciones implantadas, depar-

tamentos y servicios generales, así como la revisión de los resultados de los mismos. Aquí hay dos cosas, hay que programar en estos 6 años la evaluación de cada una de las unidades de evaluación: titulaciones, departamentos y servicios y con una norma tal que unos años después de realizada la evaluación hay que programar la revisión de los resultados de esa evaluación. La revisión de la programación por ejemplo si se establece para 6 años, es probable que sufrirá variaciones, seguramente a los tres años se parecerá mucho a lo que se estableció en el proyecto para 6 años, aunque no será exactamente lo mismo, porque habrán surgido incidencias, habrán surgido situaciones que recomienden variar esa programación. Hasta ahora esa programación, se hacía en aquellas universidades que presentaban proyecto plurianuales o globales, se hacía aprovechando la convocatoria de la orden, que ahora no es tal, sino orden de concurrencia.

En este momento ya no será así. Vamos a desligar el período o los plazos de funcionamiento del Plan de las rigideces normativas de publicar una orden y de resolverla. Se publicará o no una orden, pero se resolverá una financiación todos los años en función de la disponibilidad presupuestaria que haya en los créditos correspondientes, pero en cualquier caso esto no debe interrumpir el que las universidades vayan realizando su programa institucional de evaluación de la calidad.

El programa debe correr al ritmo que la universidad establezca en función de la programación que haya hecho y cuando quiera variar esa programación, sencillamente con un comunicado por escrito, justificado a quien corresponda o a la entidad autonómica o al Consejo de Universidades, si todavía la Comunidad Autónoma no ha dado el paso hacia delante, será pues de aprobación inmediata y no necesitará de más justificaciones. Esto quiere decir que la revisión se hará continua y en cualquier momento.

De hecho es así porque funcionar de otra manera sería anticualidad. Así es como creo que de hecho funciona en Cataluña la Agencia, que no se someten a ninguna norma. Afortunadamente tienen una entidad la Agencia con una estructura jurídica que yo envidio. Pues a ver si se soluciona esa situación y no haría falta ni convocatoria por Orden, ni nada. Simplemente se realizaría una transferencia de fondos a una Agencia que gestionaría ágilmente, en función de criterios de calidad, los programas.

Mientras esto no sea así, no salga la ley o no se cree de otra forma la Agencia, vamos por lo menos a desligar el funcionamiento y la evaluación de los proyectos institucionales, en aquellas universidades que no tienen la suerte de contar con una agencia ágil, vamos a darle una dosis de flexibilidad mayor. No se si saldrá la orden en el mes de mayo o a primeros de junio. Más o menos a primeros de junio estará. Se pensaba dar tres meses, en lugar de dos y, dada la cercanía del mes de agosto, hasta septiembre y se puede ir programando. Yo me daré dos meses para resolver, con lo que podemos estar hablando de poder resolver todo en el mes de noviembre. Cada universidad sabe cuáles son sus proyectos de evaluación de la calidad y, además, los llevarían adelante de no existir el

Plan Nacional, ni existir el Plan Nacional, ni existir la Agencia, ni nada de nada. Así pues que los comiencen, que los pongan en marcha y después sigamos funcionando normalmente como debe ser, y luego que salgan las normas y establezcan la correspondiente justificación normativa.

El Plan no nace de la nada, sino que tiene una historia: el I Plan, del cual yo conozca a lo mejor menos porque me incorporé a la mitad de él, del que nos sentimos orgullosos porque se han evaluado titulaciones y se han obtenido resultados; muchos de ellos son de una gran calidad, otros, creo que los menos, han tenido problemas, y no han logrado, a pesar de las personas que estaban directamente involucradas, llegar a un nivel de profundidad lo suficientemente bueno que garantice la calidad. Así pues el enlace del segundo Plan con el Primero es tal que aquellas unidades que ya se evaluaron en el I Plan tienen dos opciones: si piensan que aquello no mereció la pena y debe empezarse de cero, pueden decidir por volver a programar la evaluación y la correspondiente reevaluación o revisión de resultados 3 ó 4 años después, o bien dar por buena aquella evaluación y los resultados de la evaluación y sólo deben programar en estos 6 años la revisión de los resultados de aquella evaluación. Hay un punto de la orden que lo desarrolla más claramente.

Acciones especiales, vienen siendo lo mismo que antes: apartado que dejamos abierto y en el que se quiere recoger la imaginación de las universidades y dejamos abierto para que las universidades nos trasladen iniciativas propias que, si parece a la Comisión de Coordinación del Plan suficientes, se aprueben y se financien en la medida de lo que es posible.

Y siguiendo con el apartado de proyectos específicos, proyectos de la comisión de coordinación técnica del Plan, este año hay cuatro, el año pasado había más, ya que se utilizó esta fórmula para financiar alguna otra actividad que debería estar financiada por otra vía. En la orden se hará un poco más extenso y en la web habrá también un apartado específico aclarando un poco los objetivos. El primero es sobre el sistema de información de los procesos de evaluación, cuyo objetivo es promover la publicidad del informe y resultados por parte de las propias unidades de las universidades. Las acciones de mejora y resultados, será continuación de lo que se hacía un poco principalmente del año pasado. Se trata de solicitar acciones de mejora que se habían llevado a cabo, fruto de los resultados de evaluación de convocatorias anteriores, y requerían presentar una especie de "premio" que era seguir organizando un Foro en el que se recogieran y se debatieran temas relacionados con el Plan. Esto sería la continuación del año pasado. El tercero sería la realización de estudios sobre administración laboral, ya hay muchas universidades y comunidades autónomas en que se ha realizado. Y un cuarto con el tema, ahora de moda, de acreditación y certificación, de acuerdo con estándares de calidad.

Al fin y al cabo parece que vamos de cabeza hacia este tema, y no está demás definir unos objetivos y ver quien se presenta, quien los desarrolla y con qué puntos de vista. En este sentido varias universidades o varias agencias presentan sobre este tema distintos proyectos con distintos

puntos de vista con lo cual enriquecen mucho a una unidad, como la comisión de coordinación técnica enriquece con distintos puntos de vista a la hora de tomar las decisiones y decidir un camino más claro por donde avanzar.

Respecto a la metodología, la comisión de coordinación técnica desarrollará y aprobará la metodología para todos los procesos y el conjunto de todos los documentos, protocolos y guías etc, tendrán un marco general con el nombre único que será la guía de evaluación, que es la que tendrá que utilizarse cada vez que alguien asuma, participe o concurra en el Plan.

Acciones positivas: tendremos que revisar la metodología. La comisión de coordinación, en cuanto se componga, lo primero que tiene que hacer es una revisión de la actual, contemplándola con protocolos nuevos porque, por ejemplo, hay que definir cómo y qué mecanismos o metodología se usa para la revisión de los resultados de evaluaciones y ya hay algún ensayo. La Agencia ha estado de forma piloto haciendo una reevaluación y Castilla-La Mancha es una de las universidades que ha estado probando y esta haciendo de conejillo de indias.

Y también, por ejemplo en los autoinformes, se va a exigir que las propias unidades, la propia universidad, antes de remitir el autoinforme, hagan una revisión de que el autoinforme cumple unos estándares, unos mínimos de calidad.

Habrà que decirle cómo, qué factores, qué criterios hay que mirar etc., qué protocolo tiene que seguir para que su autoinforme sea dado por valido y seguir generando el proceso de evaluación externa etc. etc. Hay un trabajo, no se si con el tiempo que nos queda antes de las vacaciones lo tendremos realizado, y , si no, después, pero al menos lo intentaremos.

Respecto a la evaluación externa hay una reseña especial que estaba en la orden omitida y que se refiere a la selección, formación y nombramiento de los miembros. Será responsabilidad del Consejo de Universidades o la Agencia que gestione el Plan, o la Comunidad Autónoma. En la orden hay un apartado más, que creo no está aquí, y que es un problema urgente que le daba importancia, (puede tenerla o no), pero en cualquier caso hace referencia a que la mayoría de los evaluadores externos son miembros de la universidad, y han tenido problemas para moverse durante los días de formación o evaluación, referente a su universidad de origen. Se dice que la institución de origen debe favorecer la asistencia de estos evaluadores externos a las jornadas de formación y a las jornadas de evaluación.

Y respecto a este tema se deberá seguir avanzando hacia una profesionalización de dichos miembros, creo que mejorando el proceso de selección y formación. El proceso que hemos tenido este año ha sido tan abrupto porque cada año se doblaban las unidades a evaluar, con lo cual había que juntar comités y muchas veces no volvían los del año anterior porque eran titulaciones distintas. Entonces se

“capturaba” a los que pasaban por la puerta, se les formaba de una forma abrupta y rápida y se les enviaba y, en muchos de los casos, ha habido ejemplos muy buenos y en otros, los pocos, llaman mucho la atención de funcionamiento un poco anómalos. Yo creo hay que mejorar este elemento que es primordial en el tema de la evaluación, mejorando el proceso de selección, formando a los evaluadores, dándoles más apoyo, para realizar esta labor, avanzando más en su formación.

Así, haciendo un resumen, el proceso podría ser: las universidades presentan los proyectos institucionales, programación plurianual que se puede revisar en cualquier momento del período de los seis años, la aprueba la Comisión Técnica del Plan, que puede hacerlo en el momento oportuno, y si nos encontramos con el verano por medio se dilatará más o menos; en cualquier caso no es óbice para que las universidades vayan empezando, cuando se incorporen después del periodo vacacional, a desarrollar la primera anualidad de la programación.

Aprobado por la comisión de coordinación, se realizan todos los procesos de autoevaluación, evaluación externa, síntesis, informe final de la universidad, con la metodología que en la revisión de la Guía se haga en el Consejo de Universidades. Todos los años a 31 de diciembre o 10 de enero, depende de la flexibilidad, se cerrará el momento de la recepción de los informes y empezará a realizar el informe anual para, más o menos en 6 meses, o si se pudiera en menos tiempo, tener el borrador o informe anual que se eleve al Pleno del Consejo de Universidades.

¿Qué ocurre con aquellos proyectos que se retrasan o se dilatan? No pasa nada, el año siguiente se vuelven a recoger en la programación y se incorporan a la evaluación, aunque hayan sido inicialmente programados para haber sido realizados en el año anterior.

Había un apartado, el último de la orden de concurrencia, es el sistema de información. El Consejo de Universidades establecerá un sistema de información sobre el proceso de evaluación y sus resultados. Tendrá dos partes: un informe sobre el estado del proceso de evaluación. Se puede publicar qué titulaciones se han evaluado o han revisado resultados, marcando distintas fases, cuándo tienen prevista su evaluación, etc., etc. Un sistema de información sobre cómo está el proceso de evaluación de las distintas unidades, titulaciones, servicios, etc., etc. y otro sistema de información apoyado en el catálogo de indicadores (proyecto del catálogo de indicadores que fue presentado en el Pleno de Murcia y que está siendo objeto de revisión en una comisión más amplia en la que participa la conferencia de Rectores). Todo el mundo sabe que los autoinformes tienen cantidad de información, ya no a nivel de titulación, sino a nivel de asignaturas; bueno, no se pretende recoger esta información pero si, a lo mejor, de los cuarenta y tantos indicadores quedan unos quince fundamentales que sean un resumen de ellos, éstos pueden ser de gran interés para mantener un sistema de información, analizar resultados y tenerlos pronto por parte de la comisión de coordinación técnica del Plan, a nivel nacional en el autoinforme, aunque el comité interno pueda tener una información más separada a nivel de asignaturas.

Y, por supuesto, enlazando con uno de los proyectos del comité técnico, uno de los objetivos es el de promover la publicación de los informes generales durante el proceso de evaluación.

Respecto a la financiación del Plan, el primer apartado de la Orden, que además es casi copiado del informe que hubo que hacer al Ministerio de Hacienda, viene a decir como hacerse la financiación.

Respecto al concepto de Calidad, entendemos una vez concluido el primer plan, si puedo decir que creo que se ha llevado en serio. A lo mejor desde donde no se ha llevado tan en serio es desde los poderes públicos, como institución, porque a lo mejor han estado trabajando y han creído en ello, pero el concepto de calidad es algo inherente al servicio y el mayor interés por garantizarla y por establecer los mecanismos que garanticen esta calidad de forma institucional reside en la propia universidad. En la propia universidad porque es la unidad autónoma más cercana a la prestación de estos servicios, después las comunidades autónomas que son las que tienen que financiar en un gran porcentaje y, sin considerar menos importante y de menos interés en el tema, del propio Estado desde una óptica más global y más integral.

Creemos que los costes del proceso de evaluación deben ser asumidos por todas las instituciones, en función de la implicación que tengan cada una de ellas en la prestación de este servicio y desde el Estado, desde el Ministerio debe aportarse financiación a aquellos proyectos y líneas generales que permitan la consecución de los objetivos nacionales.

Dicho esto, lo que corresponda de gestión de los fondos disponibles en los ámbitos territoriales en los que las Comunidades Autónomas hayan creado su Agencia, unidad o consorcio, ente o lo que sea, y hayan asumido este tema, se transferirá la parte que le corresponda en función de unos criterios objetivos, y se transferirá globalmente a la Comunidad Autónoma para que ella disponga, como se ha venido haciendo hasta ahora con aquellas Comunidades Autónomas que tenían asumido el Plan.

Antes comentaba las acciones inmediatas que había que desarrollar una vez publicado el Real Decreto y un poco en líneas generales que habrá que desarrollar a medio plazo, porque a lo largo plazo, con esta rapidez con que se mueve todo, lo consideraría como la segunda mitad del Plan.

En la primera parte del Plan, incluso inmediatamente, habrá que dejar realizado en un porcentaje alto, el catálogo de indicadores para que se puedan usar, aunque hayan surgido iniciativas muy buenas en algunas Comunidades Autónomas como en Valencia para su financiación y en otras universidades, como veremos mañana. Hay pues un catálogo a escala nacional para quien quiera usar unos indicadores que están definidos, así como las guías, que se editarán aquí, así como el sistema de información que comentábamos, tal como la propia comisión de coordinación determine.

Quedó pendiente la evaluación de la calidad en su conjunto. Creo que con aciertos se centró mucho en el tema de la docencia, al fin y al cabo era el primer plan y los objetivos eran muy amplios y había muchas cosas que hacer hasta apuntalar una de las partes fundamentales que era el tema de la docencia. Pero el tema de la Gestión y no de la Gestión de la docencia, sino de la gestión de los servicios independientes de la universidad, así como el tema de la investigación, son dos aspectos que están pendientes.

Consideramos que será muy interesante empezar a establecer procedimientos, metodologías, guías, protocolos para hacer sistemas de evaluación institucional de la investigación y de la gestión. Habrá que establecer (ya la ley nos va a obligar, en cuanto salga dentro de un año más o menos), después de seguir los plazos parlamentarios, retomar los temas de acreditación y certificación y, algo que recuerdo que en el mes de Octubre, cuando se reunía el Comité Técnico en Córdoba, se pensaba sería para dentro de 3 años, se está acelerando como es el sistema de certificación y/o acreditación. No se si por la presión de países europeos que están tomando iniciativas muy interesantes, porque ya se anuncia en el proyecto de ley, porque muchas universidades están haciendo experiencias al nivel que pueden sobre estos temas. Muy posiblemente en un plazo que debe ser prudente, porque correr en esto es peligroso, y en estos primeros años habrá que tenerlo bien perfilado o, por lo menos, bastante avanzado se implantará el sistema de certificación y/o acreditación, que lo dejo en esta ambigüedad porque hasta es difícil a veces con la gente que se habla saber si se está tratando de certificación, o de acreditación. Incluso los términos habrá que definirlos, dejándolos claros a nivel legal para que se haga un uso correcto cuando se hable de ello.

Y activar relaciones institucionales, estos temas de la calidad, de la acreditación, de la certificación etc., se está no solo desde Europa, sino desde América latina llevando con un gran interés y el gobierno en uno de los Planes estableció como uno de los objetivos potenciar las relaciones internacionales con países, por supuesto no sólo de la unión europea, como parte que somos de ella, sino también de países de la América latina. Este es un tema que seguramente desde el Plan lo hemos tenido descuidado por necesidades obvias y carencias también obvias y habrá que tenerlo presente. Bueno, y continuará, porque como primera andanada puede ser suficiente, a la vista del horario asignado a esta sesión, y el II Plan desde luego continuará, porque acaba de nacer.

(Diapositivas y transparencias presentadas por el ponente: ver anexos). Pág. 293.

Antoni Giró i Roca

Director General de Universidades de la C. A. de Cataluña

En primer lugar quisiera felicitaros por el II Plan de la Calidad, pero como siempre y teniendo en cuenta que estamos muy metidos en el tema, a mí lo que me preocupa del planteamiento es el tema de la financiación.

Toda esa gestión, todo ese trabajo que se plantea aquí, es muy difícil pensar que se pueda realizar, se pueda gestionar, sin una financiación adicional. Por mi parte yo quisiera plantear, por lo tanto, que la única pega que le veo a este Plan es que no veo donde lleva el “fajo” bajo el brazo.

Y pensar cómo las Comunidades Autónomas van a hacerlo, aunque el esfuerzo ya se está haciendo, pero realmente a este Plan de Calidad (desde la experiencia que tenemos) lo que hace falta es saber cómo poder conseguir financiarlo, aunque ya se que la sociedad verá muy bien que se invierta dinero en estos temas, sobre todo cuando con ellos se pretende la mejora de resultados y la transparencia en los datos y resultados.

Eduardo Coba Arango

Vicesecretario de Estudios del Consejo de Universidades

Se puede decir que este es un Real Decreto que lleva aparejada la organización y la estructura del Plan.

Es cierto que esto cuesta dinero, pero es cierto también, y en Cataluña lo sabéis, en el año en que el Plan hizo aguas desde el Estado, en Cataluña se llevo a cabo con los fondos que aportaron tanto la Universidad como la Generalitat. Es interesante observar que el Plan, aunque se reserva para el Estado una función de coordinación nacional, tiene muy en cuenta que esta cuestión no puede ser llevada a cabo sin la participación de las Comunidades Autónomas, con lo cual, por decirlo de alguna manera, somos 18, dejando fuera las universidades a nivel de coordinación política, de los que se tiene que sacar la financiación, aunque también pueden hacerlo las universidades, pero bien, somos 18 y uno de los 18 que es el Estado es un “pelin” más diferente de los otros 17.

Creo que es cierto que el Ministerio o el Estado tiene que tener un peso importante, no puede tener el mismo peso que cualquiera de los 17. Es obvio que si quiere tener presencia e impulsar esto, teniendo en cuenta la diversidad y pluralidad del sistema universitario español, el peso de su participación como accionista debe ser fuerte, pero no tiene que ser el único. Por supuesto no puede ser un dieciochoavo, pero ahora estaba en el 25% y con los movimientos presupuestarios, hasta la implantación de la nueva ley, el año que viene, y la creación de la Agencia Nacional de Evaluación y acreditación, muy posiblemente nos estaremos moviendo en cifras similares a las que hemos tenido.

Pero no debemos olvidar que los proyectos de evaluación institucional, deben existir aunque ni desde el Estado, ni desde las Comunidades Autónomas mostraran el menor interés. Por ello las propias instituciones, las universidades desde su autonomía presupuestaria y de autonomía de gestión, les corresponde y deben ser ellas las primeras interesadas en tener implantados estos planes de

mejora de la calidad. De hecho, antes de que surgieran los planes experimentales, había muchas universidades, algunas más avanzadas que otras, que lo estaban haciendo así. Cuando llegó el Plan de la Calidad, lo que hicieron fue sumarse a él.

Las acciones puntuales de mejora de cada una de las universidades o de las unidades, debe ser, desde mi punto de vista, integradas en los planes estratégicos de la universidad. Yo negociaría la financiación con la Comunidad Autónoma. Si, fruto de la situación global del país, se ve que una deficiencia de todas las universidades o una gran parte de las evaluaciones demuestran que hay una acción de mejora pendiente y que es necesaria a nivel nacional, a lo mejor una acción de mejora de este tipo puede ser incorporada al Plan y financiada precisamente con una parte de este Plan. Para incentivar una corrección sobre una deficiencia que se ha visto de forma general, si yo creo a quien le corresponde es a la propia universidad y a su Comunidad Autónoma, que es quien aporta la financiación.

Gonzalo Vázquez

Universidad Complutense de Madrid

Hay dos cosas que quisiera exponer. Una de ellas, que probablemente la he captado como con una especie de difracción, es que por una parte términos como acreditación y certificación parece que exigen desde mi perspectiva un universo “externo” y, en cambio, el Segundo Plan es fiel a lo andado, en aprender sobre lo mucho conseguido y sobre los pequeños desajustes o errores, aunque también sigue hablando de evaluación externa como apoyo a la autoevaluación. Entonces tengo una cierta disonancia, no sé si el II Plan va más por los caminos de la evaluación externa o una acción de apoyo exterior a la evaluación interna.

Creo que en España, 31 años, que no son todos de experiencia democrática, nos contemplan, son suficientes para pensar que se pueden hacer leyes de educación. Vale la referencia a la Ley General de Educación que nunca tuvo de verdad una ley de financiación o de financiamiento. Todavía hay personas que se siguen preguntando dónde se perdió aquella ley inmediatamente después, a pesar de la actividad de algún sindicato muy representativo, tratando de conseguir cientos de miles de firmas para ésto. Luego con la ley de Reforma Universitaria y los Decretos y Directrices Generales, el planteamiento fue distinto: “a coste cero”.

Hemos tardado en darnos cuenta (hace unos 10 años aproximadamente) que no ha habido nada más caro que haber obedecido a los vicerrectores cuando dijeron “a coste cero”, porque parte de los resultados que la evaluación del I Plan ha puesto sobre la mesa son las consecuencias naturales de haber seguido la pista de “a coste cero”. Yo no pido mirar más, como la mujer de Lot, a 1970, ésto es

para mis colegas de Historia de la Educación, ya que me dedico más bien a la teoría, a la innovación etc., tampoco ni siquiera a 1983, miremos del 2001 hacia delante, y creo que no habrá nada más costoso, dentro de cinco o diez años, que no haber dotado a esta Ley y a este Plan de una financiación razonable y suficiente.

Eduardo Coba Arango

Vicesecretario de Estudios del Consejo de Universidades

Respecto a los objetivos del Plan, este II Plan va más con los temas de acreditación y certificación. Entendemos que la evaluación como la hemos planteado en el primer Plan, es una cuestión que debe seguir adelante y está muy implantada y que, si no hubiera Plan, iba a continuar en muchas de las universidades y sobre todo en varias de las Comunidades Autónomas que han dado el paso adelante de crear una agencia. Es evidente que las universidades necesitan tanto de la evaluación externa como de los siguientes procesos que hay después, para verse en un marco nacional de la Calidad de las Universidades.

Ese referente externo alguien lo tiene que dar, que no es la propia universidad. Mientras eso sea así, y no lo den las Comunidades Autónomas, lo seguirá dando el Estado, lo seguirá dando el Consejo de Universidades y esos referentes nacionales se tendrá que seguir dando. Eso es indudable. Pero el interés fundamental en el espíritu del Real Decreto, creo que el proyecto de ley lo dice muy claro, es hacia la acreditación, y de que la validez de los títulos que hay, sigue siendo la misma desde que se homologó el título por primera vez sobre un papel en un plano teórico, hasta ahora. Respecto al tema de la financiación, tal como la tenemos estructurada en este país, yo casi la remitiría al famoso Consejo de Financiación de Política Fiscal, donde participan las Comunidades Autónomas y el Estado, donde se define el coste efectivo que se transfiere a las Comunidades Autónomas para asumir la gestión de los servicios que se prestan.

Dentro de ahí a lo mejor habrá que desarrollar, pero ya es un tema que se escapa al Ministerio de Educación, una normativa presupuestaria o tributaria para que, a quien corresponda, pueda hacer frente a estos gastos que nunca son a coste cero. Nunca las transformaciones son a coste cero. Pero ya queda fuera del marco, desde luego, del Ministerio de Educación, creo que cuanto más dinero del total de los presupuestos generales del Estado se transfiera o sea destinado a Educación, aunque la transferencia que hace el Estado a las Comunidades Autónomas no es finalista, la Comunidad Autónoma puede decidir gastárselo en lo que le de la gana, esto todos lo sabemos, y cuanto más haya para este tipo de actividades nosotros, es decir el Ministerio de Educación, va a apoyarlas, como no puede ser de otra manera. Pero con esto entramos en el marco de relación entre las Comunidades Autónomas y el Estado que verdaderamente se escapa a las competencias del ministerio.

Héctor Grad Fuchsel

Universidad Autónoma de Madrid

Tenía tres preguntas. Bueno una pregunta y dos aclaraciones quizás. La pregunta es corta: será sobre el sistema de información. Efectivamente, este es uno de los puntos débiles que se detectan y que se detectaron desde el programa experimental: la debilidad de los sistemas de información, no solamente a nivel de todas las universidades que participaron, sino también a nivel de Comunidades Autónomas y del propio Consejo de Universidades. La pregunta es ¿de que manera se va a desarrollar la implantación de ese sistema de información o si hay alguna agenda o algún plan para la implantación del sistema de indicadores junto con el sistema de información, y en línea con los anteriores, si va a haber financiación para ese objetivo específico?

Lo otro eran dos aclaraciones. Quizás en la exposición me pareció ver cierta confusión entre lo que es evaluación y lo que es reevaluación. El primer Plan se concebía como una estructura cíclica donde las titulaciones volverían a ser evaluadas, después de 5 ó 6 años que es un periodo razonable para observar modificaciones. Y un tercer concepto que se introducen ahora que es la revisión de resultados, que aparentemente proponía que se hagan en un periodo más corto. La pregunta es ¿cuál es la diferencia entre la reevaluación y la revisión de resultados y si tiene sentido? o ¿si no hay una cierta redundancia entre las dos propuestas?

Y la segunda aclaración tiene que ver con el tema de la acreditación y certificación: quizás son dos términos demasiado amplios y, comparativamente con otros sistemas universitarios donde están implantados, muchas veces cubren contenidos muy diferentes y sería bueno quizás para orientar el debate, y también porque va a haber un debate mañana, que nos explicará si hay alguna idea concreta sobre cuales serían los criterios de acreditación o de certificación: ¿en que tipos de cosas estamos pensando? Si estamos pensando en un sistema como el americano de que venga efectivamente una comisión o si estamos pensando en criterios mínimos de indicadores estadísticos o ratios, es decir alguna orientación más precisa del contenido.

Eduardo Coba Arango

Vicesecretario de Estudios del Consejo de Universidades

Empezando por la última. Estamos pensando en todos, porque todavía no está claro y definitivo como decía antes. De hecho mañana se van a presentar varias ponencias, una de ellas que incorporamos en el último momento porque nos enteramos de una cosa que se estaba haciendo por ahí y nos parecía muy interesante. No te puedo aclarar más, yo creo que incluso la intervención del Secretario General cuando hacía la presentación de este apartado del proyecto de ley fue mucho más claro y

conciso: los títulos oficiales deberán acreditar la calidad en los años implantados. Ese es el aspecto más fundamental. ¿Cómo? Pues no lo se aún. Algunos podemos tener algunas ideas claras, pero creo que eso, teniendo en cuenta que se debe constituir la Comisión de Coordinación Técnica del Plan, será el debate, uno de los primeros debates y primeras reflexiones que en sus primeros momentos, en su andadura, esta comisión tiene que hacer para elevar propuestas, incluso aclararnos personalmente que es lo que conviene y debemos hacer.

Respecto al sistema de información casi te diría lo mismo. Es uno de los temas que tiene que desarrollar la Comisión de Coordinación, yo si lo tengo más o menos claro y lo dejaría pospuesto a resolverlo para que no sea mi opinión y sea la opinión colectiva de toda la comisión. En la presentación ya se decía. Creo que es interesante que sea conocida públicamente por cualquiera la situación en la que está la evaluación de las titulaciones de las unidades a evaluar, de las unidades evaluadas; por cualquiera que quiera saber si una licenciatura en determinada universidad se ha evaluado, o se prevé que se evalúe, si se han revisado resultados, etc., etc. y que además es interesante dar a conocer ratios generales contrastadas, en que se haya verificado su acierto y su criterio correcto y también para que sean conocidas públicamente.

La otra sobre evaluación-reevaluación. Más o menos el período es el mismo, porque si no recuerdo mal se dice en la Orden entre 3 y 4 años, una vez finalizado el proceso de evaluación que, como más o menos se tarda un año en el proceso de evaluación, son en total 5 años desde la última evaluación.

También es cierto que hay una gran diversidad entre lo que ha podido pasar en cada una de las titulaciones y a lo mejor en unos casos es más aconsejable una nueva evaluación. En todo caso debemos aplicar la flexibilidad de la situación y del momento.

2ª SESIÓN

IMPLICACIÓN DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS EN EL PLAN DE LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES.

CREACIÓN DE UNIDADES PARA LA CALIDAD.

POSIBILIDADES: ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

Presentador/Moderador: Eduardo Coba Arango
Vicesecretario de Estudios del Consejo de Universidades

Coordinador Técnico: Encarna Masot Martínez
Directora de la Unidad de Innovación y Evaluación de la Docencia. Universidad de Extremadura

Eduardo Coba Arango

Damos comienzo a la sesión titulada: Implicación de las Comunidades Autónomas en el Plan de la Calidad de las Universidades. Creación de las Unidades para la Calidad. Posibilidades: organización y funcionamiento.

Vamos a hacer un turno seguido de los tres Directores Generales que me acompañan a la mesa. De Antoni Giró i Roca Director General de Universidades de la Comunidad de Cataluña, de Martí March Cerdá, Director General de Universidades de las Islas Baleares y José García García, Director General de Universidades de la Comunidad de Madrid.

Como ya sabrán Uds. la comunidad de Cataluña, hace años que creó la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario Catalán. Lleva funcionando una serie de años. El director general nos explicará los logros obtenidos con la creación de esta Agencia y lo que le ayuda a la gestión de la política universitaria de su comunidad Autónoma.

Los otros dos intervinientes representan a comunidades autónomas donde todavía no se ha desarrollado ninguna entidad de este tipo. En cuanto a las Islas Baleares existe publicada una norma que crea una unidad para la evaluación de la calidad de las Universidades de las Islas Baleares. Representa una iniciativa interesante ya que, como a nadie se le escapará, dicha comunidad tiene una única universidad de tamaño medio. Hay otras comunidades autónomas de situación similar a las que les puede ser interesante las reflexiones que el Director General aporta.

Por su parte la Comunidad Autónoma de Madrid es una Comunidad *importante* en el sistema universitario español. Tiene seis universidades públicas y seis privadas y han tenido participación en el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad. Durante unos años han estado colaborando con el Plan Nacional, incluso ampliándolo en alguna de las convocatorias, y por lo tanto el Director General nos contará su impresión y sus expectativas futuras o inmediatas del desarrollo y participación en el tema que nos trae aquí.

Antoni Giró i Roca

Director General de Universidades de la C.A. de Cataluña

Muchas gracias. A partir de experiencias previas de autoevaluación, en algunas universidades catalanas, que habían empezado a plantearse nuevas maneras de gestionarse antes del inicio del Plan Nacional de Evaluación de las Universidades, y también a partir de las nuevas tendencias que se veían ya en la Unión Europea, en la Comunidad de Cataluña se crea la agencia de calidad, con unos objetivos claros: Se trataba de evaluar el sistema universitario catalán, impulsar los sistemas de calidad de las universidades y sobre todo servir de soporte en la cooperación e intercambio de experiencias en los sistemas de garantía y calidad de las universidades.

Hemos podido comprobar que cuando una Universidad empieza un proceso de mejora se generan unos mecanismos de inducción que se autoestimulan y provocan acciones en la Universidad vecina en la misma dirección de mejora de calidad. En esta línea, la agencia de calidad era un marco idóneo para la reflexión y para el diálogo entre la administración, las universidades y la sociedad. Es cierto que para mejorar la financiación hay que buscar más recursos públicos y que la sociedad cada vez más pide cuentas de para qué sirven estos recursos. Si hay que ir incrementando año tras año la financiación de las universidades es para conseguir mejores resultados.

La Agencia también permite recoger y canalizar la información entre la universidad y la sociedad a través de un ente que homologue la información y los resultados e impulse mecanismos de transparencia en la rendición de cuentas.

Cuando hoy en día se está entrando en la dinámica de la competitividad al reducirse el número de estudiantes, es necesario que se establezcan unos mecanismos de transparencia y de credibilidad, y eso es lo que podemos conseguir a través de una agencia de calidad si nos ponemos todos de acuerdo en qué datos se transmiten a la sociedad y con qué garantías.

Además a través de la Agencia también queríamos tener un ámbito de actuación propio e innovador y poder participar directamente en los planes de calidad del Consejo de Universidades. Durante estos años hemos trabajado codo a codo con ellos, y pensamos seguir haciéndolo en los próximos años.

En lo concerniente a la estructura de la agencia nos encontramos con un consorcio entre las universidades públicas y la Generalitat, que tiene entidad jurídica propia. El presidente es una persona independiente, de prestigio reconocido, nombrado por el Gobierno de la Generalitat, pero de acuerdo con los rectores. Tiene personal propio y una sede propia, asesores permanentes y circunstanciales. Por tanto es un consorcio que tiene autonomía de actuación.

El Consejo de gobierno está constituido por tres representantes del departamento de universidades, los siete rectores, los siete presidentes de los consejos sociales de las universidades públicas y la directora, nombrada también por el presidente, escuchado el Consejo de Gobierno.

El Plan anual de actuación está basado en las evaluaciones, el desarrollo de temas de calidad, la formación de los expertos, la definición de los modelos, etc.,. La vocación es consolidarse y mantenerse como una agencia que asegure la calidad universitaria en Cataluña. Un espíritu de servicio a la sociedad, a la universidad, fomentar criterios éticos, profesionalidad de la organización y transparencia en sus actuaciones, todo esto se verá en el informe anual que se está elaborando. El número de titulaciones y departamentos que ya se han evaluado es de ciento ochenta. El informe 2000 va a ser el primero en el que se dará información detallada sobre la evaluación (comparativa entre titulaciones, evaluación transversal, notas de acceso, porcentaje de aprobados, de tasa de rendimiento, análisis de la situación de las instalaciones, de la investigación, etc.).

Llegar a poder hacer pública toda esta realidad en tres o cuatro años es uno de los grandes éxitos de la agencia. Para llegar a este punto ha sido necesario un largo proceso, en un primer momento los rectores manifestaron algún recelo a que los datos de su universidad se hicieran públicos. Esta situación ha cambiado con el tiempo, seguramente porque se ha reconocido la garantía de credibilidad, de confianza en la gestión de la evaluación, en la forma de procesar toda esta información, y porque los propios rectores y órganos de gobierno se han implicado en el proceso. Sin esta implicación fracasaría la evaluación.

Paralelamente a todo este proceso nuestras Universidades públicas disponen de un sistema de financiación adicional por objetivos a través de los contratos programa. Éstos nacieron por la necesi-

dad de potenciar los planes estratégicos de las Universidades, donde se define la misión i los objetivos a cumplir. Se trata de mejorar la actividad docente, de investigación y gestión, con una evaluación de los resultados obtenidos y la financiación vinculada a objetivos y resultados. Esta financiación adicional, es pequeña, (como máximo un 2,5 por ciento de la subvención nominativa), pero nos permite a ambos, administración y universidades aprender a dialogar y desarrollar este nuevo método de relación que sin duda, tendrá mayor incidencia en el nuevo modelo de financiación global de las universidades, que en estos momentos estamos elaborando.

En resumen, por un lado tenemos una relación Universidad-Administración a través del contrato programa que fija una financiación adicional por objetivos. Por otro lado los planes estratégicos de cada Universidad que a su vez a través de planes estratégicos con cada una de sus unidades estructurales, centros y departamentos, fijan sus objetivos específicos. Finalmente cerramos el círculo con la evaluación de resultados a través de la agencia de cualidad y el cumplimiento de objetivos a través de la comisión mixta de seguimiento de los contratos programas.

Sin ninguna duda todo este proceso, sobre todo la evaluación es costosa, pero gracias a él se obtiene un mejor rendimiento de los recursos dedicados a la financiación de la Universidad. No parece lógico que estos costes adicionales de la evaluación los tenga que asumir la Universidad ni únicamente las Comunidades Autónomas, que ya financian las universidades, sino que debería contar con el apoyo decidido del Plan Nacional de Evaluación.

Martí X. March Cerdà

Director General de Universidades de la C. A. de las Islas Baleares

Quiero agradecer, primeramente, a la organización de este foro la invitación al mismo porque más que presentar una realidad, voy a hacer la presentación de un proyecto enmarcado en una política que tiende evidentemente hacia la calidad y hacia la excelencia universitaria, de acuerdo con las nuevas realidades y retos que deben asumir nuestras universidades.

En primer lugar, quiero señalar que con el anterior Govern de les Illes Balears, no existía Dirección General, no existía una ley de Consejo Social Autonómico y que había un déficit importante a nivel de infraestructuras y a nivel de estudios. Por tanto en los dos primeros años lo más prioritario ha sido dar respuesta a la estructuración de la Dirección General, a la elaboración, aprobación y puesta en marcha de la Ley del Consejo Social de la UIB, a diseñar políticas sectoriales de carácter universitario, y a este déficit de infraestructuras en el campus de la Universidad de las Islas Baleares (que tiene en estos momentos unos 14.000 estudiantes y 33 estudios), y a partir de esta realidad cual nos planteamos llevar a cabo una política en la cual la calidad tuviera un papel importante; así surge la

creación de unos complementos de productividad que de alguna forma (de común acuerdo con el PDI y los sindicatos) eran un elemento de incentivación de la tarea docente e investigadora. Por tanto, es evidente que por una parte hemos dado respuesta a los problemas cuantitativos que tenía nuestra universidad y por otra parte estamos planteando unas bases para dar una respuesta cualitativa a los problemas que tiene nuestra universidad, con el fin, en definitiva, de plantear un nuevo modelo de financiación que no sea puramente incrementalista sino que se adecue de una forma parecida a lo que con los contratos-programa o, lo que son de alguna forma, los planteamientos de rendimientos de cuentas.

Esto es de alguna forma, el elemento que nos movió a reflexionar sobre el tema de la calidad, como un elemento clave del futuro de nuestra universidad.

En segundo lugar, somos conscientes de ser una universidad pequeña, que la Comunidad Autónoma tiene 800.000 habitantes y que, de alguna forma, tenemos unas limitaciones propias. Sin embargo, es evidente que la cuestión del número de estudiantes y de una sola universidad, no es, desde nuestra perspectiva, un elemento que impida llevar a cabo una política de calidad, sino todo lo contrario.

Y así, tenemos la voluntad política de llevar a cabo esta política de calidad universitaria enfocada sobre tres ejes:

En primer lugar la realización de un acuerdo de la Conselleria d' Educació i Cultura del Govern de les Illes Balears con la universidad y con el consejo social con el fin de definir los objetivos de docencia, de investigación y de extensión cultural. Una consecuencia de esta política y de este planteamiento ha sido implementación de nuevos estudios, a partir de una investigación encargada a una empresa externa que revelara las necesidades y demandas de la sociedad.

En segundo lugar la profundización en la autonomía universitaria, no sólo por respeto constitucional, sino porque desde la perspectiva de la responsabilidad y de la eficiencia nos parece un elemento fundamental para llevar a cabo la gestión universitaria.

En tercer lugar en el tema de rendición de cuentas, de los resultados obtenidos en el ámbito de la docencia, de investigación y de extensión cultural por parte de la universidad a la sociedad, al gobierno y a sí misma.

A partir de este modelo, lo que se plantea es la creación de una unidad autonómica de calidad articulada sobre los siguientes puntos:

a) Un convenio de colaboración con el Ministerio para gestionar el plan de calidad de las universidades en Baleares.

b) Un convenio entre la Universidad de Baleares, el Consejo Social y la Administración autonómica con el fin de crear la unidad o agencia de calidad universitaria, y que esté gestionada por una comisión paritaria de dos miembros de cada una de estas entidades.

La creación de esta unidad o agencia de calidad debe plantearse sobre la base de las siguientes intenciones y objetivos:

1) Se pretende implicar de una manera concreta al Consejo Social de la UIB, para que haya una mayor implicación entre la sociedad y la universidad de las islas Baleares.

2) Se pretende integrar la política de evaluación que realiza la UIB a través de la Oficina de Evaluación y Prospectiva, que ya está en marcha con los objetivos de calidad, diseño de objetivos, planteamiento de resultados, complementos de productividad, etc.

¿Cuál sería el modelo sobre el cual se articularía el proceso de evaluación de esta unidad o agencia de calidad universitaria de las islas Baleares?

1) La programación de la evaluación la realizaría la unidad o agencia a través de esta comisión paritaria, que va a ser la que va a decidir los objetivos de esta política de evaluación y a la implementación de los mismos. Esta unidad va a ser la que se relacione con el Consejo de Universidades y la que nombre del Director de la misma, que debe ser un profesor de universidad.

2) La autoevaluación la va a seguir haciendo la Universidad, lógicamente, y en la evaluación externa, conscientes de las limitaciones existentes, la tendencia será a establecer convenios de colaboración con la agencia catalana de evaluación y otros organismos análogos. Esto permitirá ver los resultados obtenidos bajo una perspectiva distinta, con otros parámetros e indicadores de otras universidades. Esto se considera un elemento clave: el contraste con el exterior. El elemento clave en sí es cómo la evaluación va a permitir tomar decisiones de cara a establecer una política universitaria con el fin de redefinir cuál es el futuro de esta universidad.

Finalmente quiero poner de manifiesto un elemento fundamental de nuestra política de calidad universitaria; nos referimos a la voluntad de que esta unidad o agencia de calidad universitaria tenga una relación importante con el Instituto de Calidad Universitaria del sistema escolar no universitario de las Islas Baleares, fundamentalmente con la enseñanza secundaria. Este instituto está creado ya, y en él hay miembros de la universidad, y tendrá entre sus trabajos el de un punto de relación más importante entre el sistema escolar universitario y el no universitario, con el fin de mejorar ambos sistemas educativos.

Para terminar, quiero reiterar la voluntad política de la Consejería de Educación y Cultura de Baleares de llevar a cabo una política de calidad, como paso previo y necesario para evolucionar y

mejorar el sistema universitario de las Islas Baleares, de acuerdo con la Universidad de las Islas Baleares y el propio Consejo Social.

José García García

Director General de Universidades de la C.A. de Madrid

Ante todo quiero agradecer a los organizadores la invitación a esta sesión e indicar que quizá la Comunidad de Madrid ha sido invitada por la idea de que, el no haber constituido una agencia propia, supone falta de interés por las agencias de calidad, y que esta postura pudiera incentivar el debate.

La razón por la que la Consejería es reacia a constituir una agencia de evaluación de la calidad es la consideración de que en la actual configuración del Plan Nacional de Calidad, la participación en las decisiones y en la configuración de objetivos de las Comunidades Autónomas es bastante escasa y la aportación que puedan tener también es escasa.

Entiendo que los datos a los que se ha hecho alusión se pueden obtener sin necesidad de tener una agencia de evaluación. A tenor de lo dicho parece evidente que Madrid acabará constituyendo una unidad de evaluación, llevados más por la inercia, que por la escasa financiación que van a recibir en este tema las Comunidades Autónomas.

Hasta el momento, las Universidades de la Comunidad de Madrid participan en el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad y en las políticas de evaluación sin que hasta el momento haya sido necesaria una participación específica de la Administración de la Comunidad Autónoma para incentivar esa participación.

El primer plan de evaluación estaba diseñado sin unos objetivos concretos e interrelaciones entre las diferentes administraciones y las universidades. El acento se marcaba más en fomentar la cultura de la evaluación que en impulsar políticas específicas de evaluación. Para la Comunidad de Madrid el objetivo prioritario, en este momento, es establecer contratos-programa en los que se determinen diversas líneas de planificación estratégica. Es ahí donde pueden tener un encaje unos sistemas de evaluación que contrasten los resultados con los objetivos y vayan distribuyendo parte de la financiación en función de esos objetivos. Si se camina en esta dirección, sí empezaría a tener sentido la participación de la Comunidad Autónoma.

Existen dos posibles líneas de participación de las Comunidades Autónomas: coordinar actuaciones dentro de un plan ajeno u orientar políticas en un plan propio, consensuado con las Universidades de su ámbito competencial. Esta segunda línea es la que me parece más interesante.

Por otra parte, en los borradores de la nueva Ley de Universidades, la creación de los sistemas de acreditación es un elemento que va a cambiar el panorama, y mientras no quede claro cual va a ser su repercusión y sobre todo las relaciones de los sistemas de financiación del Plan Nacional y de las Comunidades Autónomas, entendemos que existe una laguna que debería ser solucionada por la administración.

Pablo Arranz Val

Universidad de Burgos

¿Se podría llegar a tener una unidad de calidad por cada comunidad autónoma? Si desde el consejo de universidades no se dan unas directrices para todos, dentro de unos años no se sabe qué modelo de evaluación vamos a tener.

Eduardo Coba Arango

Consejo de Universidades

El decreto del Plan no limita a las universidades para que desarrollen su modelo de evaluación. Esto es obvio. Ahora bien, si se quiere concurrir al Plan se tiene que hacer dentro de unas condiciones homogéneas, que además dentro de muy poco va a venir impuesto desde la Unión Europea.

Martín X. Mach Cerdà

Director General de Universidad de la C.A. de las Islas Baleares

El futuro de la Universidad también pasa por el pluralismo, pero las relaciones y los convenios con otras universidades también irán en la línea de reconocer los aciertos y adaptarse a ellos.

Gemma Rauret i Dalmau

Directora de la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya.

El modelo tiene que ser adaptable, flexible, amigable y familiar para las distintas universidades y para las distintas titulaciones. Lo más importante es el diálogo para lograr la mejor forma de enfocarlo. No encorsetarse y conseguir adaptarlo a cada titulación.

Silvia Defiors Citoler
Universidad de Granada

Lo que se plantea suscita la dificultad de armonizar entre centralización y descentralización. Unos indicadores de calidad comunes son necesarios para poder realizar comparaciones válidas.

Eduardo Coba Arango
Consejo de Universidades

Si se quiere tener un marco de referencia homogéneo, es evidente que esto es así, pero hay que ser respetuoso con los criterios de las comunidades autónomas. Se puede participar o no en el Plan y si no se quieren seguir los mismos indicadores no quiere decir que no se esté en el buen camino, sino solamente que no se está en el camino que ha elegido la mayoría.

M^a Luisa Hernanz Carbò
Vicerrectora de ordenación Académica y de Calidad Universitaria de la
Universidad Autónoma de Barcelona

Desde la perspectiva de la Gestión Académica cuando aún no existía la Agencia de Calidad de Cataluña, se realizaron muchas cosas, entre las que se pueden señalar

- El apoyo impagable del asesoramiento en el proceso de evaluación.
- La creación de complicidades entre las universidades implicadas y la búsqueda de soluciones a los problemas en común.
- El haber sido capaces de evaluar titulaciones como Derecho o Medicina, con su complejidad.

En este sentido, la evaluación tiene que provocar algún efecto para que no acabe siendo un proceso simplemente burocrático.

Es de señalar la importancia de la Agencia de Calidad para tomar las decisiones desde Barcelona y no esperar que se tomen desde Madrid, así como intentar remediar el divorcio: Madrid legisla, las comunidades autónomas financian.

Otra preocupación que deseo señalar es que el sistema acabe siendo muy rígido y evitar por todos los medios que la evaluación acabe exclusivamente en manos de los expertos y alejar el proceso del tejido académico.

Salvador Forner Muñoz

Director General de la Generalidad Valenciana

Se va a entrar en una lógica distinta y hay que ver si no estamos analizando cuestiones para el futuro con perspectivas del pasado. Hay que ver lo que va a ocurrir en los próximos años. ¿Va a desaparecer el mercado cautivo de las universidades y se va a imponer el criterio de mercado en las condiciones de distrito abierto? Las universidades tendrán que mejorar o se quedarán sin alumnos y en ese sentido es el mercado el que va a introducir la presión.

Algunos mecanismos pueden incluso introducir efectos perversos. Si una universidad pública disminuye el número de alumnos por razones de calidad, lo que debería hacer la administración es dotarla de condiciones suficientes para hacerla competitiva. Quizá la realidad de los hechos va a convertir en obsoleta la perspectiva con la que se está afrontando la evaluación de la calidad. Puede ser que el entramado burocrático que se va a crear acabe, en las condiciones que se avecinan, no sirviendo de nada.

Eduardo Coba Arango

Consejo de Universidades

Toda herramienta puede servir para dos cosas: O para bien o para mal. Se debe velar por que se haga el uso correcto de la evaluación. Con respecto a la reflexión anterior, muy posiblemente la oferta formativa dentro de unos años no se parezca en nada a la actual. En el futuro se demandará cada vez más la formación continua una vez alcanzada la titulación correspondiente o a personas que no tienen una titulación pero que requiere una formación técnica. La universidad tendrá que responder a este reto si quiere sobrevivir. Es un entorno cambiante al que hay que dar respuesta.

Al respecto de la financiación, esta formación continua puede ser una nueva forma de hacer ingresos que incremente significativamente la capacidad de la evaluación, con la intervención de las empresas privadas.

Antoni Giró i Roca

Director General de Universidades de la C.A. de Cataluña

Para resolver el problema de financiación de la universidad, uno podría estar tentado ha tomar la dirección opuesta a la que nos lleva a la mejora de la calidad, a más suspensos, más repeticiones y más matriculaciones, y así se recauda más dinero. En este sentido, mejorar la eficiencia de la univer-

sidad, va contra la propia universidad en materia de financiación. Por eso, a través de los contratos-programa hay que compensar a esa universidad para que tenga también un estímulo financiero positivo para mejorar la calidad.

La universidad, convertida en un dinamizador de la sociedad, tiene que tener contratos con la administración, con la empresa privada, y contar con proyectos subvencionados del Plan Nacional de Investigación o del Programa Marco de la UE. Las universidades tendrán que especializarse para poder afrontar estos retos.

Eduardo Coba Arango
Consejo de Universidades

¿Se ha establecido una valoración de coste-beneficio al respecto de lo que ha supuesto la implantación de la agencia de calidad de Cataluña? Es algo complejo y desde el consejo de universidades no se ha hecho, pero ¿se tiene alguna aproximación?

Antoni Giró i Roca
Director General de Universidades de la C.A. de Cataluña

Si, el tanto por ciento de titulados se ha doblado y no ha bajado la calidad, eso no se puede pagar, eso no se puede evaluar. Por lo tanto los resultados de una mejora de calidad cuando nuestro producto es algo que no se vende en el mercado, no se pueden valorar. Lo que se pueden evaluar son los resultados y la implicación que tienen. Hay que evaluar dos actuaciones, los servicios al estudiante y los servicios a la sociedad. Esos dos servicios, a veces, no son iguales. Si se quiere una universidad que sólo de docencia y transmita conocimiento, puede salir muy barata, pero si lo que se quiere es generar conocimiento y dinamizar la sociedad y el sector económico, es mucho más cara porque tiene que hacer investigación. Por lo tanto, a nivel competitivo y a nivel internacional, los servicios son distintos lo que se trata es de saber o determinar qué es lo que se quiere y se le pide a la universidad.

3ª SESIÓN

SISTEMAS DE ACREDITACIÓN PROBLEMAS, VENTAJAS E INCONVENIENTES

Presentador/Moderador: José Ginés Mora Ruiz
Miembro del Comité Técnico del PNEC

Coordinador Técnico: Alejandrino Gallego Rodríguez
Director de la Unidad de Calidad de la Universidad Politécnica de Cartagena

José Gines Mora

En esta sesión vamos a hablar de sistemas de acreditación, de sus problemas, de sus ventajas e inconvenientes.

Tenemos hoy aquí a cuatro personas que están trabajando ya en estos temas. En primer lugar, Gemma Rauret i Dalmau, Directora de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Cataluña y miembro del Comité Técnico del Plan Nacional.

En segundo lugar hablará Manuel Galán, que ha sido director de la UCUA y miembro del Comité Técnico del Plan Nacional. Las dos agencias mencionadas han iniciado actividades en torno a la acreditación y esa es la razón por la cual ellos están aquí hoy.

En tercer lugar hablará Javier García Delgado, miembro de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria de la Universidad Politécnica de Madrid, está realizando una propuesta sobre acreditación de títulos propios que nos va a contar.

En último lugar tenemos a Alfonso Davalillo Aurrecoechea, que es Subdirector de Gestión Académica y de la Calidad de la Escuela Técnica Superior de Náutica y Máquinas Navales de la Universi-

dad del País Vasco. Este centro tiene una de las primeras titulaciones en España que tiene una certificación ISO. Aunque algunas unidades y algunos servicios en las Universidades españolas se han certificado, éste es el primer caso de una titulación.

Unas muy breves palabras presentando el tema de hoy. No hace mucho más de 10 años se empezó a hablar de evaluación, de la calidad en Europa. Esto fue como una ola que recorrió toda Europa. Hoy, diez años después, en todos los países hay procesos de evaluación en marcha y ya nadie se confunde cuando hablamos de evaluación. Hace diez años, cuando hablábamos de evaluación institucional de la calidad siempre había alguien en el público que decía: "...bueno, a mi esto de las encuestas de los estudiantes no me gusta", otro que decía: "...pues yo estoy en contra de los tramos de investigación". En pocas palabras, la idea de evaluación, tal y como la entendemos ahora los que estamos aquí, estaba totalmente rodeada de confusión hace tan solo diez años. Yo creo que lo mismo está sucediendo ahora con la acreditación.

Hoy la palabra de moda es acreditación, todo el mundo habla de acreditación, es una fiebre que recorre toda Europa. Yo creo que hay que empezar por definir qué entendemos por acreditación, qué entiende cada uno por acreditación, porque se trata de una palabra utilizada en estos momentos con mil significados. En ese proceso estamos y seguramente en muy poco tiempo el concepto de acreditación estará clarificado. Ayudar a esa clarificación es la razón de esta mesa.

Previamente, os quisiera contar muy brevemente mi experiencia en Europa durante este último año en el que he participado en el programa de la CRE que ha preparado un documento para la reunión de ministros de educación en Praga. La CRE estaba tratando de hacer una propuesta sobre acreditación europea, he asistido a 4 ó 5 seminarios durante este año, y si algo ha caracterizado a estos seminarios es la confusión más absoluta. Cada uno estaba hablando de una cosa, cada uno lo entendía de una manera, unos estaban a favor, otros en contra y al final no sabías de qué estaban a favor o en contra. Estamos en un proceso de confusión absoluta en cuanto al término acreditación. Yo creo que después de la mesa de hoy, esto ya va a empezar a clarificarse.

Genma Rauret i Dalmau

Directora de la Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya

Yo no he tenido la suerte de estar en tantos seminarios y comisiones, como ha estado Pepe Ginés, voy a presentar algunas meditaciones, algunas ideas propias que surgen, y voy a hacer propuestas de definición y actuación. Todavía esto no se ha discutido en el marco de la Agencia Catalana, o sea que son propuestas para el debate, que creo que es lo que se pedía en este caso.

La acreditación sería una declaración formal realizada por un organismo autorizado, según la cual una universidad tiene competencia técnica necesaria para conceder una determinada titulación, la que sea, a aquellos estudiantes que han alcanzado unos niveles previamente establecidos, o sea basada en unos resultados. Y que además cumple unos requisitos específicos para su impartición, referidos a la capacidad del sistema (profesorado, alumnado, instalaciones, etc). Entendemos por certificación una declaración formal de un organismo autorizado, según la cual una titulación cumple con los requisitos previamente establecidos para un sistema de gestión de Calidad (definición de objetivos, control de procesos, mecanismos de seguimiento, etc).

Podríamos decir que la diferencia que existe entre acreditación y certificación es que la acreditación, que yo propongo, promueve el logro de los niveles establecidos y el cumplimiento de los requisitos, en tanto que la certificación promueve que una titulación funcione de manera eficaz para conseguir sus objetivos y mejorar su posición estratégica, y a veces estos objetivos podrían ser conseguir la acreditación y además promueve la mejora continua de los procesos implicados. De esta manera, podríamos decir que la acreditación que promueve niveles y los requisitos de capacidad del sistema y que la certificación promueve el establecimiento de objetivos y el óptimo desarrollo de los procesos, si sumamos las dos tenemos algo que podríamos llamar la acreditación de la Calidad. Se trata de acreditar la Calidad pero en dos procesos distintos, uno que se refiere a los resultados y otro que se refiere a los objetivos y procesos.

Si pensamos un poco en qué características deben tener una y otra, hay muchos aspectos muy parecidos, son específicas para cada titulación y son voluntarias. Normalmente la acreditación y la certificación son voluntarias pero podrían ser obligatorias, mediante normas legales. Comportan la demostración mediante evidencias: a) En lo que se refiere a la acreditación, que se han logrado los niveles y los requisitos referidos a la capacidad del sistema, y b) para la certificación, que se cumple con los requisitos de gestión.

Se basan todos en la redacción de un informe, la presentación de las evidencias necesarias por parte de la universidad de acuerdo con la metodología que se establezca, hay una auditoría externa, por una entidad que tiene que estar acreditada (esta entidad no puede ser cualquiera), y se concede finalmente la acreditación a la certificación por la entidad correspondiente, y finalmente todas son temporales, incluyen reconocimiento inicial, seguimiento y renovación.

¿Cuáles serían los aspectos clave de estos procesos?

Estos procesos van a funcionar bien si las entidades o los comités (porque también pueden ser comités de acreditación, no hace falta tener una entidad con sede propia, puede ser un comité el que acredite) de acreditación o certificación tienen unas determinadas características y qué auditores cumplen con determinados requisitos. Los aspectos clave son los implicados en este proceso la metodología y los requisitos. O sea, será útil, no será útil y tendrá un determinado alcance según los requisitos que establezcamos. Y estos requisitos y esta metodología tienen que abarcar tanto a la

entidad y al comité acreditador o certificador, como al auditor y al proceso. Tiene que implicar tanto a los que lo otorgan, como a los que lo alcanzan.

¿Cuál es la situación actual en Europa?

Como dice Ginés, ha sido bastante cambiante. Actualmente de acreditación no hay nada, lo que existe son mecanismos de reconocimiento mutuo entre países e incluso redes europeas al reconocimiento académico como la NARIC I ENIC, aunque se utiliza muy poco. Existen actualmente iniciativas de acreditación que en realidad no son de acreditación, sino de conceder lo que se llama substancial equivalency, por entidades de EE.UU. La entidad de EEUU no puede acreditar en Europa, porque no tiene capacidad pero, lo que puede decir es que lo que está haciendo una titulación es sustancialmente equivalente a lo que se haría en EE.UU. para obtener la acreditación.

Además están apareciendo nuevos elementos que van a facilitar mucho el reconocimiento mutuo, como es el crédito europeo o como puede ser los criterios para el benchmarking, que ha iniciado la agencia inglesa de Quality Assurance, o la existencia de la red europea de agencias de calidad enqa¿?.

Perspectivas de acreditación en Europa

La declaración de Bolonia de los ministros europeos planteó más los reconocimientos mutuos por acreditación, pero en cualquier caso este reconocimiento mutuo está llevando hacia la acreditación. Hay algunas iniciativas que están funcionando actualmente, como la acreditación a las agencias de los Land alemanes que se hicieron en el año 99, como la acreditación en Holanda y Flandes que ya está prevista que se inicie en el 2002, es decir, ellos ya están trabajando para ello, o el trabajo que se está llevando a cabo en los países nórdicos, Dinamarca, Suecia, Noruega y Finlandia, para tener una acreditación conjunta entre todos ellos, y todo lo que esta haciendo la CRE. El nuevo paso es la reunión de este mes Praga de los ministros de educación que a lo mejor van a dar un pasito mas, para decir si el reconocimiento se puede llamar acreditación.

Referente a la certificación, no existe precedente en Europa, nadie ha hablado de la certificación. Se menciona en la orden ministerial del segundo Plan de Calidad de las universidades y en la Agencia Catalana hemos iniciado un trabajo en este sentido, para definir cuales podían ser los requisitos, cual debería ser la metodología y sobre todo para establecer los marcos generales.

¿Qué entendemos por marcos generales?

Que los procesos funcionen bien y que los objetivos queden bien definidos, es muy útil para las universidades, que deben establecerlos de acuerdo con sus criterios. Que haya unos marcos generales de cómo se debe trabajar, de cómo hacer las cosas. Por ejemplo, en la agencia catalana ya tenemos uno de evaluación docente del profesorado, estamos iniciando otros sobre cómo se pueden planificar los planes de estudio o cómo se debe llevar a cabo la transición de los alumnos de secundaria a la universidad. Hemos hecho una lista de nueve temas, pero es ampliable a todo lo que se quiera.

Volvemos a la acreditación, ¿qué dificultades y problemas le veo?

El primero es que representa un cambio cultural radical, no es lo mismo que lo que teníamos hasta ahora, y que requiere muchísimo trabajo previo. No podemos pensar de hoy a mañana que vamos a poder cambiar: vamos a acreditar; eso no es posible. Hay que esforzarse mucho en informar al colectivo universitario. No debe repetirse la experiencia que representó el paso de la enseñanza por cursos a créditos, nadie entendió bien lo que representaba, y no ha resultado eficiente.

Requiere un enorme trabajo previo en el establecimiento de los niveles para las distintas titulaciones y en este sentido si que creo que el trabajo del benchmarking que ha hecho la agencia inglesa es una base, que adaptado a la situación española puede ser de gran utilidad, así como para la situación europea en general. También hay que establecer los requisitos referidos a la capacidad del sistema. Esto es mas fácil porque se refiere a espacio, a profesores, etc.

Las otras dificultades que le puedo ver a la acreditación es que hay que establecer la metodología para evaluar los logros de los estudiantes, ¿cómo vamos a saber que llegan a un nivel si no sabemos cómo los evaluamos? Esto para nosotros ha sido un tema tabú, que hay que romper, por lo tanto hay que evaluar los logros de los estudiantes y sus calificaciones, si no, no podremos llegar a saber si tienen unos niveles prefijados. Hay que evaluar el curriculum y el desarrollo de la enseñanza. Esto es lo que estamos haciendo en las evaluaciones institucionales. Además se va a requerir de profesionales formados para cada proceso dentro de las universidades, en entidades auditoras, en las entidades acreditadoras o certificadoras; estamos hablando de acreditación, esto será un cambio importante.

Representa un trabajo adicional para las universidades, sin ninguna duda, y va representar un coste adicional, porque el proceso se tiene que hacer bien, no se puede hacer de cualquier modo. Por lo tanto tiene un coste, coste no solo del proceso, sino que nos encontraremos con situaciones que no están conformes con los requisitos y habrá que tomar una decisión y, a lo mejor, la más barata sería ponerla de acuerdo con los requisitos, lo cual quiere decir una cierta inversión. Pero también puede ser que la decisión comporte el cierre de una titulación y si no el cierre, una transformación drástica: si aquello no tiene salida habrá que cambiarlo y esto también es un coste que habrá que asumir y un cambio de cultura que hay que empezar a asumir. Y lo que si creo es que requiere consenso por parte de todos. El consenso de los responsables, de la Administración Central, la autonómica y las universidades. Sin un buen consenso, sin que todos aceptemos que este es el futuro y que debemos ir en esa dirección, será difícil de conseguir.

¿Qué ventajas va a tener?

- Aumenta la transparencia de la calidad de educación superior, absolutamente necesario.
- Facilita la movilidad de profesionales y servicios.

- Facilitará el reconocimiento mutuo, que hoy día ya se nos está pidiendo.
- Facilita la captación de estudiantes (también facilitará la pérdida según y cómo).
- La inserción de los graduados, y eso se debe mirar como una ventaja.
- Fortalece la emulación internacional en la evaluación de la Calidad. No hablo de rankings, pero sí que nos emularemos los unos a los otros.
- Favorece la mejora de la calidad, porque al tener determinados niveles si no se ponen muy bajos, como en algunos casos, se favorece esta mejora.

Y otra posibilidad la acreditación, separada de certificación, pero podría incluir la certificación dentro de la acreditación y la acreditación podría ser la suma. ¿Por qué lo propongo en dos etapas? Creo que es más fácil, que se puede llevar a cabo de manera mas independiente y que una ayuda mucho a la otra. Si haces las cosas bien, tienes mas probabilidades de que los resultados sean buenos.

¿Qué retos tenemos?

El proceso que hagamos de acreditación tiene que tener carácter transnacional, tiene que ser un sistema común con Europa. Y para que esto sea, hay que seguir el ritmo europeo, no nos podemos quedar atrás. Y no sólo hay que seguir el ritmo europeo, es que hay que estar en primera línea, porque si no van a decidir por nosotros y después nos vamos a incorporar a un sistema que a lo mejor no recoge las características específicas del sistema español, si es que las hay. Por lo tanto, nuestro reto es trabajar con Europa a su ritmo y estar en primera línea.

Conclusiones:

La acreditación es un proceso que esta en marcha en Europa y que avanza a buen ritmo.

La certificación es un impulso de eficacia hacia la mejora de la Calidad y por lo tanto esta bien que la implantemos y que es posible que nosotros, entre todos, superemos los retos planteados si aprovechamos al máximo nuestras posibilidades, y lo planificamos adecuadamente desde hoy y estamos convencidos que debemos y podemos hacerlo. Si reunimos todo esto, la verdad es que tenemos bastantes posibilidades de estar con Europa, de estar en el momento.

El Consejo de Universidades ha sacado ahora un proyecto para hablar de acreditación y certificación, la agencia catalana piensa trabajar en esta línea, nos encanta trabajar coordinadamente con todo el mundo y por eso pongo aquí nuestra página web para los que nos quieran contactar, estaríamos encantados de que lo que vamos a intentar, lo que vamos a debatir, no fuera un invento propio, que fuera algo muchísimo mas amplio y tuviera todas las aportaciones posibles.

(Diapositivas y transparencias presentadas por el ponente: ver anexos). Pág. 319.

Manuel Galán Vallejo

Miembro del Comité Técnico de la PNECU

En primer lugar agradecer a los organizadores y a mi amigo Andrés que me haya invitado a compartir con todos vosotros esta mañana, yo soy de los que viene a Almagro desde el principio, quizás esperando vivir una situación escabrosa como la que nos comentaba el rector ayer. Yo nunca la he vivido, por eso voy a seguir viniendo por si acaso se produce en algún momento.

Yo voy a hacer unas reflexiones porque me pensaba que me iban a dar una hora para hablar. Uno cuando ya se ve mayor se ve más importante y se piensa que le van a dar mucho tiempo. Utilizando ideas de Miguel Valcárcel voy a hacer mis reflexiones.

Yo les diría que la universidad, como parte del sistema productivo estatal, esa es mi visión de la universidad, ha de incorporarse y responder a las exigencias que actualmente marca la sociedad a todas sus organizaciones. Ya no es suficiente hacer cosas, decir que se hacen y mostrar que se hacen. Es necesario además, demostrar mediante juicios de terceros, que lo que realmente se hace, es lo que se dice que se va a hacer y que lo hecho cumple con unas especificaciones previamente establecidas. Es decir, además de hacer, es necesario tener credibilidad frente a la sociedad con respecto a nuestras actuaciones.

La cuestión a debate en esta mesa redonda, cuando yo pensaba sobre ella, seguramente se plantearía de forma muy diferente y el resultado también lo sería, si las personas que participamos en este debate no fuésemos universitarios, y el problema que para mi tiene este debate es similar al que tendría el hecho de que se reuniese a un grupo de conejos a debatir la conveniencia de una ley de caza, decidida por los hombres y la forma y contenido que esta ley debería de tener. El primer acuerdo de la reunión de los conejos sería probablemente: Se podrá cazar a cualquier animal excepto a los conejos. Este acuerdo probablemente no se adoptaría por consenso, ya que los conejos de más calidad serían disidentes a favor de la ley, porque verían en la caza de los conejos un método de selección de poco riesgo para ellos. La mayoría de los conejos tratarían de alargar la discusión como forma de posponer la elaboración de la ley, y así evitar que los cazadores pudieran cazar, mientras tanto, los conejos de más calidad se entrenarían para correr y los cazadores impacientes se lanzarían al monte a cazar. Los conejos de menor calidad, en contra de la ley de caza, serían abatidos en el preciso momento en el que uno de ellos estaría diciendo: "Pero estamos seguros que debe de existir una ley de caza", esto es lo que nos puede ocurrir con los procesos de acreditación o certificación, que mientras discutimos para evitarlo, se han elaborado por quienes están legitimados para hacerlo. Quizás sea mas eficiente para todos, que enfoquemos este debate y los que vendrán sin lugar a dudas, en el sentido de elaborar una tabla de ejercicios, que sirvan para que nos preparemos, a nosotros y a nuestras instituciones, para los procesos de acreditación y certificación, y yo en este sentido les voy a proponer una tabla de ejercicios:

El primer ejercicio consistiría en conocer la terminología del proceso. Aquí tendríamos que establecer qué significan calidad, acreditación, sistemas de acreditación, certificación, etc.

El segundo ejercicio sería visionar el organismo ejecutor del proceso y sus funciones, es decir, cómo va a ser. Los objetivos de este organismo, dentro de un esquema internacional, como aquí se ha planteado, serían conferir esa dimensión internacional a la acreditación, otorgar una garantía de calidad a las agencias estatales y promocionar la homologación o reconocimiento de los títulos o grados. Esta dimensión internacional jugaría a favor, probablemente, de la creación de las agencias estatales de acreditación universitarias y promocionarían fundamentalmente tres aspectos como son: la comparabilidad, la armonización y la confianza mutua.

El tercer ejercicio sería visionar los objetivos del organismo ejecutor del proceso, es decir, con qué fines. Entre ellos podríamos decir: establecer, implantar y dirigir la infraestructura necesaria para desplegar los procesos de acreditación o certificación de instituciones, de unidades, personas, con relación a la garantía de calidad y otro podría ser por ejemplo: realizar un seguimiento permanente de aquellas instituciones o partes de ésta, que hayan logrado la certificación de garantía de calidad atendiendo a los requerimientos establecidos.

Un cuarto ejercicio podría ser: visionar el objeto de la acreditación. Podrían existir diversos objetos, las universidades en su conjunto, las titulaciones, los departamentos, los servicios. En cualquier caso estas acreditaciones se realizarán en paralelo y ninguna de ellas conduciría de manera automática a otra.

Como quinto ejercicio propongo visionar el instrumento, con qué lo vamos a hacer. Nos van a hablar de un instrumento como son las normas ISO 9000-2000, que en cualquier caso necesitarían de una adaptación y aplicación del sistema de gestión de calidad de dichas normas a las estructuras nuestras, pero que creo que no está negado utilizar ese instrumento, que por el simple hecho de que lo utilicen organizaciones empresariales, a nosotros como que nos da un cierto repelús, parece que todo aquello que viene de la empresa es malo.

Como sexto ejercicio propongo visionar la implantación del proceso, cómo se hará el proceso, cómo será. El desarrollo de un sistema de acreditación universitario tendría en principio cuatro etapas, habría que definir estándares que sirvan de referencia, habría que crear la agencia acreditadora, el desarrollo de un plan piloto no sería malo y luego habría que hacerlo.

El séptimo ejercicio sería visionar las características del proceso, cómo sería este proceso. Debería ser voluntario, si las universidades deben voluntariamente solicitar someterse al proceso, esta libertad sería una libertad forzada o forzosa puesto que al final por mimetismo, entiendo que todos intentaríamos llegar a ella. El certificado no, como ocurre en otros órdenes, pues no sería permanen-

te, habría una periodicidad de renovación. La certificación o el certificado debe ser explícito para la actividad que se desarrolla. Es decir, todos aquellos que pueden constituir esas características, de cómo puede ser ese proceso.

Como octavo ejercicio, yo propondría tratar de visionar cuáles van a ser o serían para nuestras organizaciones las consecuencias. Una acreditación como se ha planteado, una toma de decisión, si o no, y la institución universitaria teniendo en cuenta todo lo que se pusiera en evidencia en el proceso de acreditación, pues tendría que atender a las recomendaciones de los auditores para en caso de no ser reconsiderada, tratar de llegar a ella. Una consecuencia inmediata sería la armonización, comparabilidad entre universidades y la homologación de los títulos universitarios acreditados.

Por otra parte, entiendo que la acreditación es un paso decisivo para la rendición de cuentas de la universidad a la sociedad, así como permitir favorecer los recursos o legitimar la solicitud de recursos por parte del exterior y sobretodo para ello y es el hecho de la optimización interna de los mismos, porque todas las organizaciones no universitarias, cuando hace 15 años las empresas y otras organizaciones, no nos olvidemos que a los sistemas de calidad han llegado hasta las ONG's, es una forma de optimizar recursos y se ha llegado a ellas fundamentalmente a través de una necesidad de reducción de costes, teniendo en cuenta que estamos en una situación de recursos limitados.

Como noveno ejercicio diría que visionar las limitaciones del proceso, es necesario y es obvia la necesidad de una reflexión profunda antes de iniciar un proceso de implantación de la acreditación. Pero ello no debe ser excusa para cuestionar desde el principio su necesidad, ya que esto a mi entender no sería mas que una táctica dilatoria, que más que añadirnos valor, acabaría restándonoslo a las instituciones universitarias que practican esa forma de ver la acreditación.

El décimo ejercicio sería tratar de visionar los beneficios del proceso de acreditación. Serían dos, fundamentalmente: conseguir una mayor credibilidad o una credibilidad importante frente a la sociedad (cliente), ya que la certificación nos iba a permitir obtener el sello de calidad o llamémosle como queramos, que nos equiparara con otras organizaciones, no ya solamente las empresas, en lo relativo al compromiso por la calidad y sobretodo al aseguramiento de ofrecer unos "productos" garantizados o asegurados. Y por último, el segundo beneficio, sería involucrar a todas las instituciones en una cultura de la calidad más ampliamente reconocida, como una forma de transitar desde el modelo, como dice Miguel Laiz de la autoregulación, a un modelo algo mas o menos light o mas duro si quieren ustedes, pero a la vez con un mayor valor añadido.

Después de este seminario, la recomendación que todos nos podemos hacer, al menos yo me permito hacérsela a ustedes la que la hacia el teniente de una película "Canción triste de Hill Street" y era: que tuvieran cuidado ahí fuera cuando hablen de acreditación.

Javier García Delgado

“Bases para el diseño de un sistema de acreditación de títulos propios”

Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria

(Universidad Politécnica de Madrid)

Formo parte de un pequeño grupo de trabajo dentro de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria, que trabaja actualmente en la elaboración de una propuesta de sistema para la acreditación de los títulos propios de las universidades españolas.

Voy a exponer a grandes rasgos las características de la propuesta, tal y como está en estos momentos, para terminar haciendo unas reflexiones sobre las dificultades que estamos encontrando para trasladar el concepto de acreditación a una realidad concreta, que es la realidad de los títulos propios.

La oferta de títulos propios está destinada a cubrir una demanda de formación específica, de tipo complementario o de especialización en su mayoría, que se entiende no suficientemente atendida por los títulos oficiales.

En la Ley de Reforma Universitaria de 1983 los títulos propios se conciben como un ejercicio de autonomía de las universidades, lo que explica que las posteriores disposiciones legales de rango estatal que regulan esta actividad hayan sido mínimas.

En 1991, y bajo los auspicios del Consejo de Universidades, se firmó un «acuerdo interuniversitario» a través del cual se proponía una tipología básica para este tipo de estudios, basada en la consideración de variables como la duración de los cursos, la carga académica o los requisitos de acceso. Con posterioridad, las universidades fueron aprobando sus propias normativas, que se refieren a los criterios y procedimientos para la aprobación, renovación y evaluación de los estudios conducentes a la obtención de títulos propios. En ellas, básicamente se solicita la declaración de objetivos, temario, profesorado y presupuesto, y la cumplimentación, al concluir los cursos, de una serie de formularios de estilo claramente burocrático en su mayoría.

En conclusión, podríamos decir que nos encontramos ante un segmento –los títulos propios– especialmente idóneo para la implantación de un sistema de evaluación de la calidad, como es la acreditación, dado el escaso control al que es sometido este tipo de estudios, tanto en lo que se refiere a su diseño como a su implementación y resultados. Los usuarios de la formación de postgrado, tipo máster, especialista o experto –una formación de alto coste– se encuentran ahora huérfanos de elementos de referencia a la hora de valorar las propuestas de postgrado, y han de recurrir a indicadores inciertos, como las referencias personales, el prestigio de la institución que respalda el título o la información que se puede obtener en la prensa y en guías especializadas, que es de tipo descriptivo

y no valorativo. Por ello, el campo de los estudios conducentes a títulos propios es especialmente adecuado para la implantación de un sistema de evaluación-acreditación, que pueda satisfacer tres objetivos:

- 1º. Dar cuenta a los posibles usuarios directos o indirectos de un programa formativo de la calidad del mismo (considerando como usuarios directos a los estudiantes y como indirectos a los empleadores).
- 2º. Clarificar el panorama de la oferta de títulos propios, que es un panorama confuso en buena medida.
- 3º. Favorecer la mejora continua de los programas (al tiempo que se persiguen los anteriores objetivos).

Para avanzar en la propuesta de diseño del sistema, hemos entendido la acreditación como un proceso de evaluación dirigido por una entidad externa –la cual se arroga este papel, o está autorizada para ello– que se orienta a la verificación de la satisfacción de estándares o niveles mínimos de calidad previamente definidos, y que conduce a la declaración pública y visible de tal condición. Este concepto tendría la siguiente traducción si lo referimos al caso particular de los programas conducentes a títulos propios: la acreditación se podría entender como el reconocimiento explícito, basado en una evaluación previa, de la capacidad de un programa para cumplir los objetivos que se propone, y de alcanzar niveles mínimos de calidad aceptados por expertos.

Las cuatro premisas básicas que hemos tenido en cuenta para la elaboración de este sistema de acreditación, son las siguientes:

- a) Los programas afectados habrán de tener una mínima homogeneidad en cuanto a sus objetivos, planteamientos y formato.
- b) Aprovechamiento de la experiencia exitosa del PNECU, es decir, partir de la consideración de los criterios y la metodología definidos por el Plan Nacional desde el año 1995.
- c) Que el proceso de evaluación no se dilate más de lo imprescindible en el tiempo. Que el proceso conducente a la acreditación puede tramitarse y resolverse en un periodo de tiempo no superior a los seis meses desde la solicitud de la entidad responsable del programa hasta la emisión de la etiqueta de acreditación.
- d) Que los criterios y la metodología estén en línea –en la medida que lo permite el actual estado de indefinición– con los modelos de acreditación que están en trance de discusión e implantación en el ámbito de la Unión Europea. Diseñar un sistema, en definitiva, que no presente a priori problemas de homologación.

Las principales características del sistema, serían las siguientes:

- La acreditación se acotaría a los estudios conducentes a la obtención de títulos tipo máster, especialista y experto (en aras de la homogeneidad a la que nos referíamos anteriormente).
- La acreditación se concibe como un proceso de carácter voluntario, al que se someten las entidades que lo desean.
- La etiqueta de acreditación es temporal. Cinco años, en concreto, es el periodo propuesto para la caducidad de la etiqueta de acreditación. Concluido este periodo, tal etiqueta perdería su validez.
- La acreditación tiene un carácter cíclico y se regula a través de convocatorias anuales.
- El programa se toma como unidad de análisis para la acreditación. Por tanto, se evalúan y certifican los programas, no las instituciones que los respaldan (aunque éstas se examinan como un factor de contexto). El programa es contemplado desde una perspectiva comprensiva: su diseño, desarrollo y resultados.
- La evaluación se refiere fundamentalmente a la eficacia del programa, entendida ésta como una dimensión de la calidad del mismo. El programa se considera eficaz en la medida en que demuestre ser capaz de cumplir razonablemente con los objetivos que declara. También atiende a la idoneidad de esos objetivos, cuestión especialmente delicada, y no fija su atención en la dimensión de la eficiencia económica –aspecto vigilado por las comisiones *ad hoc* de las universidades– aunque sí valora la utilización de otros recursos, como el profesorado o la administración del tiempo destinado al proceso de enseñanza-aprendizaje.
- La acreditación se basa en el análisis de información de naturaleza cuantitativa y cualitativa (se consideran indicadores como el número de créditos, y aspectos como la satisfacción de los titulados con la formación recibida, o la utilidad percibida por los egresados con respecto a las competencias adquiridas, por ejemplo).
- Se concreta en la estimación sobre el cumplimiento de criterios mínimos de calidad. La interpretación circunstancial de estos criterios da lugar a la fijación de estándares progresivamente revisables, lo que confiere al sistema un carácter evolutivo. Los criterios tienen forma de enunciados referidos a las condiciones de calidad que deben satisfacer los programas que postulan para la acreditación. Frente al carácter general de los criterios, los estándares representarían su concreción circunstancial. El estándar expresaría el nivel requerido para obtener la acreditación en un momento o convocatoria determinados.
- El proceso de evaluación conducente a la acreditación –y en esto el modelo se distancia del adoptado para el PNECU– conduciría a una valoración global final de carácter dicotómico: acreditación-no acreditación (aunque también será preciso prever estadios intermedios de carácter transitorio).

La propuesta metodológica sigue los pasos típicos y comúnmente aceptados por otros modelos existentes en Europa y en los EE.UU.:

- 1º. Autoevaluación o revisión interna pautada, que sirve para valorar el cumplimiento de los criterios, y que concluye con la emisión de un informe en el que se recogen datos, valoraciones y propuestas de mejora.

- 2º. Evaluación externa por pares, basada en el análisis del autoinforme, que se complementa con la realización de una visita.
- 3º. Decisión de acreditación y emisión de un informe público.

Los aspectos generales contemplados inicialmente para su evaluación son siete:

- a) El contexto del programa.
- b) El programa de formación: fundamentación, diseño y desarrollo.
- c) El alumnado.
- d) El profesorado y otros recursos humanos.
- e) Las instalaciones y otros recursos materiales.
- f) Las relaciones externas.
- g) Los resultados del programa.

Estos aspectos generales han de desagregarse en varios niveles, hasta llegar a concretarse en indicadores. Señalados los aspectos esenciales del programa, que deberían ser lo menos numerosos posible, el siguiente paso es su conversión en enunciados que expresen los rasgos de calidad necesarios para la obtención de la acreditación, que serían los “criterios”. Los criterios reflejan las condiciones que ha de satisfacer el programa y tienen cierta vocación de permanencia. Los criterios se interpretan circunstancialmente en estándares. Los estándares reflejan los requisitos mínimos de calidad exigibles en un momento determinado. Los criterios se formulan con cierta vocación de permanencia, mientras que los estándares se van revisando cíclicamente y cumplen la función de ir elevando progresivamente el nivel de calidad del sistema en su conjunto, aumentando progresivamente las demandas que el sistema impone a los programas que deseen obtener la acreditación.

Concluiré haciendo una breve mención a las principales dificultades y problemas que estamos encontrando en el desarrollo práctico de este sistema:

- La primera cuestión es la dificultad para el establecimiento de criterios y la fijación de estándares. Esta dificultad tiene que ver por un lado con la diversidad propia de los estudios de postgrado, que nos hace pensar que quizás debiera establecerse una especie de troncalidad de requisitos, que tendría que satisfacer cualquier programa de formación de postgrado, y en mayor o menor nivel según se tratara de un programa máster o de un programa de tipo experto/especialista; esta troncalidad se complementaría con criterios específicos referidos a familias de títulos. El problema se plantea también a la hora de fijar estándares; es muy arriesgado, es casi como dar un salto al vacío, proponer estándares que definan las condiciones concretas que han de satisfacerse para la acreditación cuando no ha existido una evaluación previa de este tipo de estudios, como por ejemplo la que se ha llevado a cabo en el Plan Nacional de Evaluación con respecto a los títulos oficiales. Ello nos lleva a pensar en la conveniencia de comenzar con una fase piloto cuya finalidad

- sería realizar una recogida masiva de información que sirviera para la fijación de los estándares.
- La fase inicial o piloto ha de perseguir otro objetivo: la propia acreditación del sistema de acreditación. Para ello es necesario conseguir el concurso, desde el primer momento, de las entidades que en la actualidad ofrecen los programas de postgrado más prestigiosos, algo que podría hacerse a través de incentivos. Ello nos lleva a un nuevo problema: muchos de los programas de postgrado españoles más prestigiosos son ofrecidos por entidades no universitarias. El problema puede ser que si definimos unos criterios y estándares adecuados para el mundo universitario, tal vez no lo sean para el no universitario, y si estos programas prestigiosos no entran en el sistema de acreditación, de alguna manera desacreditan el propio sistema.
 - Otra cuestión clave nos remite a la identidad y características de la entidad que haya de encargarse del funcionamiento del sistema de acreditación. Una de las características de esta entidad ha de ser la independencia respecto al objeto de la acreditación, que son los programas propuestos por la Universidades. En todos los modelos de acreditación se señala esta independencia como una condición básica: quienes llevan a cabo la acreditación, quienes son responsables de la misma han estar en una situación de independencia con respecto de lo que se pretenda acreditar. Esto nos lleva a pensar también en el perfil de los evaluadores; deberán cumplir una doble condición, que en cierto modo es contradictoria: ser conocedores en profundidad del terreno al que se refiere el programa de acreditación, pero al mismo tiempo ser independientes del mismo. Hay que señalar, además, que su papel ha de ser muy diferente al de los evaluadores del PNECU, puesto que no consistirá tanto en adoptar el rol de consejero o asesor externo como el de examinador o sancionador (utilizando un símil, sería como comparar el papel de un profesor de autoescuela, que enseña al estudiante a conducir, con el papel del examinador, que comprueba si el estudiante sabe o no conducir para otorgarle el permiso).
- Sin ánimo de exhaustividad, podríamos citar otros múltiples problemas con los que hemos topado en la concepción del sistema de acreditación, desde la financiación del mismo, hasta el tratamiento de casos con un formato no tradicional, como la formación a distancia y *on-line*, tan en boga, pasando por el espinoso asunto de la publicidad de los informes que hayan podido dar pie a la acreditación, o a lo contrario. Dificultades sobre las habrá que seguir reflexionando y aprendiendo, y que de una manera u otra habrá que sortear en el futuro próximo.

(Diapositivas y transparencias presentadas por el ponente: ver anexos). Pág. 337.

Alfonso Davalillo Aurrecoechea
Universidad del País Vasco

En primer lugar agradecer a la organización mi presencia aquí. Yo voy a intentar bajar al terreno de juego. Después de oír las distintas intervenciones estaba pensando en una tortilla de patatas. ¿No tenéis todos la sensación de que queremos comer una tortilla de patatas y todavía ni hemos ido a por

la sartén ni por la espumadera?, evidentemente sabemos que tenemos que utilizar huevos pero no sabemos de qué clase y tenemos un gravísimo problema con qué aceite. Vamos a leer íntegro un texto, porque no es cuestión de explicarlo:

“Todas las actividades de formación, evaluación de la competencia, titulación..., estarán sujetas a un sistema de normas de aseguramiento de la calidad, establecido por la administración competente.

Los centros universitarios y de formación profesional que desarrollen procesos de formación deberán determinar objetivos y normas de calidad que podrán especificarse por separado para los distintos cursos y programas de formación, e incluirán los aspectos administrativos del sistema de titulación.

A intervalos no superiores a 5 años deberán realizarse auditorias independientes de las actividades relacionadas con la formación, adquisición de conocimientos, comprensión, aptitudes y competencias, así como de los aspectos administrativos del sistema de titulación...

Las auditorias tendrán la finalidad de comprobar:

- 1. Medidas internas de control y vigilancia de la gestión, ajustadas a planes pre-definidos y a procedimientos documentados que se revelan eficaces para la consecución de los objetivos fijados.*
- 2. Los resultados de la evaluación se documentan y se ponen en conocimiento de los responsables del área evaluada.*
- 3. Se adoptan medidas para paliar deficiencias.*
- 4. Los centros universitarios y de formación profesional que desarrollen procesos de formación... proporcionarán al Ministerio... la información requerida respecto a la implantación del sistema de normas de calidad, cumplimiento y desarrollo de las normas de competencia y auditorias independientes..., dicha información será comunicada al órgano correspondiente de la Unión Europea.”*

Lo anterior ¿es una utopía? Pues no:

Real Decreto 2062/1999, de 30 de diciembre, por el que se regula el nivel mínimo de formación en profesiones marítimas.

Basado en cuatro Directivas Comunitarias: 94/58/CE – 95/43/CE – 97/38/CE – 98/35/CE.

Y está a su vez basado en el Convenio Internacional STCW 78/95 de titulación, formación y guardia para la gente del mar, donde establece los mínimos de formación educativa para todos los países, los 150 países que firman ese convenio, es decir, todo el mundo y que en su regla 1.6 dice que: “Los centros de formación tienen que tener normas de calidad”; ese convenio, en la sección b.1.8. que

es una orientación de las directivas comunitarias, se convierte en una obligatoriedad, dice: "El modelo de normas de calidad que se implante, no dice cual, deberá incorporar las siguientes elementos fundamentales: declaración de principios, sistemas de calidad que abarque la estructura organizativa, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos necesarios para la gestión de la calidad. Técnicas y actividades operacionales en camino de garantizar el control de calidad. Supervisión sistemática incluyendo auditorías internas que garantizan la calidad, y aseguran que se consigan los objetivos definidos y organización de las evaluaciones externas periódicas.

Ante esta nuestra realidad: ¿Qué hemos hecho en la Escuela Técnica Superior Náutica y Máquinas Navales de Bilbao, de la Universidad del País Vasco?.

Durante un periodo de 2 años nos metimos en el PNECU, tardamos 2 años en hacer esa evaluación.

¿Qué obtuvimos?: Obtuvimos una cultura de autoevaluación, empezando por unas reuniones que tuvimos las Escuelas de Náutica de España. El primer día que se habló de esto, un representante dijo que a él quién le iba evaluar, a ver quién sabia mas de aeronáutica que él, quien sabia mas de su asignatura que él. De alguna manera eso ha ido cambiando, incluso hoy este señor esta formando parte del PNECU en su tercera convocatoria o cuarta. Fue duro. Para que se hagan una idea de la dureza, yo fui presidente del Comité de Evaluación, evaluamos dos titulaciones, las dos diplomaturas, la de Náutica y Máquinas Navales, podíamos haber evaluado las cuatro, pero en un principio no sabíamos donde nos metíamos, yo dimití tres veces.

Obtuvimos puntos fuertes, puntos débiles, fue una evaluación, con todos los problemas que tuvo, muy positiva al final. Llegamos a 31 Objetivos Operativos y 58 Acciones de Mejora. 5 Objetivos Específicos y por lo menos consensuamos todos por unanimidad la Meta de las titulaciones.

Obtuvimos un cansancio y un desánimo de la gente que intervino, brutal, y la gente que intervino positivamente, ahora va a ser muy difícil de reengancharla. Me dicen que tengo unas grandes dotes de engaño, por lo tanto podemos volver a engañar, espero.

La pregunta que muchos compañeros y yo nos hemos hecho: ¿Y después de este trabajo, de 2 años de trabajo, con tanto objetivo, y tanta acción de mejora, que pasa? ¿El PNECU que nos da?, ¿qué pasa si cambia la dirección del centro?, ¿cómo sigue? Me vale eso para lo que hemos leído antes?

Entonces, ¿qué estamos haciendo? Durante el año 2000 y 2001, cogimos a un responsable (el humilde señor que les está hablando), tomamos cursos de AENOR, la nueva ISO 9000. Paramos todo

el sistema, porque la vieja ISO 9000 no está adaptada ni muchísimo menos, para nada, a un sistema universitario, pero discreparía mucho de cualquiera que me dijera que la nueva ISO 9000 no pudiera adaptarse, discutiría con cualquiera. Sobre todo después de haberme metido en ella, y no cuesta adaptarla nada a nadie.

También en EFQM, en Gestión por Procesos, Autoevaluación, Trabajo en equipo, Equipos de Mejora, hemos constituido, hemos formado, me refiero a darle formación, un comité de Calidad del centro y hemos buscado relaciones institucionales, para obtener formación por una parte, y las subvenciones necesarias para comenzar el proceso de certificación, porque como bien se ha dicho aquí, esto no es gratis. Creo que es buenísimo para las instituciones, por un hecho normal y corriente, es decir, sabríamos donde estamos y que podíamos tomar decisiones en base a hechos, no a lo que creemos que es, en base a la realidad.

Evidentemente en nuestro caso, pues como hay poco, y en la nueva ISO no hay nada, pues señores a abrir camino. Ahora bien, ¿cómo?, pues lo que hemos hecho ha sido con el vicerrectorado de innovación, que es un apoyo impresionante en nuestro caso, pues todos los pasitos que hemos ido dando, pues estamos de alguna manera procedimentando para los que vengan detrás, no tengan que tardar ni un año, ni dos, ni tres, que tarden lo que sea normal, pero que no sufran ninguna cuestión, aquí es benchmarking a lo bruto, es decir, señores ya he sufrido esto, pues que el otro sufra menos, estamos todos en el mismo carro y aquí náuticamente eso lo entendemos muy bien, así como uno se escaquee el barco no va.

¿En que contexto estamos haciendo esto? Dentro de lo que hemos constituido este año, como la Red de Centros de Gestión Innovadora, cinco centros de nuestra universidad, que han hecho todos el PNECU, que de alguna manera han visto que había que hacer algo mas, están constituyendo un referencial que está consensuando los principios que deben orientar los procesos de evaluación de nuestra universidad, los ha consensuado ya, cinco puntos. Tomando como referencia el modelo de autoevaluación EFQM adaptado por la UPC, viendo como se podría adaptar en nuestro caso, para buscar realidades palpables y tenemos una espada de Damocles que el otro día, me llegó un e-mail donde me comentaban que la OMI, que es la Organización Marítima Internacional, que es la que ha dictado el convenio internacional anteriormente citado, ha acordado que los países firmantes del convenio SCTW, remitan la lista de los centros docentes de su país en los que hayan establecido las normas de calidad.

¿Qué significa ésto?, significa que nuestra universidad podrá a nivel nacional dar títulos en diplomado en navegación marítima, pero ninguno de esos diplomados podría subir a un barco que no sea uno que vaya por el Ebro, porque el Organismo Internacional, si un señor es capitán y va a Inglaterra o Amsterdam o a Nueva York, cuando suben allí los inspectores y le pidan el libro blanco, los de la ONI hablan del libro blanco, entonces dirán mándeme usted a un capitán formado en un lugar que figure en esta lista.

No hablamos de rankings, es la realidad de la universidad española, hay siete escuelas que tienen esa realidad, no todas tienen el mismo grado porque aquí pasa lo de siempre: cabeza de avestruz, ya me arreglarán el problema, etc.

El por qué meternos en la gestión de procesos, por tres razones fundamentales: Para responder a la ineficacia de las organizaciones departamentales, con sus nichos de poder y su gran inercia a los cambios. Porque creemos que nos están cambiando el queso de sitio y seguimos yendo a la misma madriguera a alimentarnos.

¿Por qué meternos en un proceso de aseguramiento de gestión de la calidad? Porque lo consideramos como algo que una vez metido, ya nos hemos metido, ya no hay marcha atrás, pero esto va a ser lento, despacio, pero constante, tendremos una utopía de ser la mejor escuela del arco Atlántico y la mejor del mundo, no llegaremos nunca a ello, pero poquito a poco. Y cuando hacemos una cosa de estas, evitamos el problema de los cambios de dirección, etc., si ya se ha metido la certificación, el problema del aseguramiento no es más que una cuña que me permite no bajar, seguir para adelante, etc., basado en cuatro principios: Responsable, Ciclo PDCA, Indicadores y Auditoría.

Problemas para la implantación: Un único problema, las personas. Los equipos rectorales. Los equipos directivos de los centros. Los profesores. (En mucha menor medida el PAS y el alumnado).

Ventajas de la implantación: Establecer estrategias a seguir y objetivos a cumplir. La universidad si no cambia es un dinosaurio en periodo de extinción, es así de claro. Tomamos decisiones sobre hechos palpables, y adquirimos algo que es muy importante, un sentido de pertenencia y esperanza compartida.

Inconvenientes de la implantación: Que no te dejen empezar, por muchas razones. Que no puedas engañar a un mínimo equipo directivo de trabajo, por que ¡Esto no se hace solo! Aquí no vale con que el Rector diga. El Rector tiene que tener un equipo, los centros un director, el director un equipo, el departamento tiene que tener un director y un pequeño equipo, ahora hay que engañar, porque ahora no se cree nadie nada, porque todo nos está constando muchísimo esfuerzo y a un coste alto. No contar con formación, es importantísima. No contar con ayuda económica específica y anual, porque si nos metemos en esto tres millones por centro, mínimo. La dificultad de trabajo inicial, al principio va a ser duro, pero luego no podemos tener evaluaciones de seis meses, no podemos estar evaluando año a año, que nos dure seis meses la evaluación, tendrá que ser en 24 horas, tres días, para eso hace falta tener bien definidos, tener una referencia buena en la evaluación posterior.

Referencia a un texto de Rudyard Kipling, Premio Nobel de 1907:

*“Si guardas en tu puesto la cabeza tranquila cuando todo a tu lado es cabeza perdida.
Si tienes en ti mismo una fe que te niegan, y no desprecias nunca las dudas que ellos tengan.*

Si esperas en tu puesto, sin fatiga en la espera; si engañado no engañas; si no buscas más odio que el odio que te tengan.

Si eres bueno y no finges ser mejor de lo que eres; si al hablar, no exageras lo que sabes y quieres.

Si logras que se sepa la verdad que has hallado a pesar del sofisma del orbe encanallado.

Si hablas con el pueblo y guardas tu virtud, si marchas junto a reyes con tu paso y tu luz.

Si nadie que te hiera, llega a hacerte la herida.

Si todos te reclaman y ni uno te precisa...

Todo lo de esta tierra será de tu dominio y mucho más aún, serás hombre, hijo mío”.

Hagamos la tortilla, con los huevos que sean, con las patatas vengan de donde vengan, con aceite de oliva o de girasol...pero hagamos la tortilla.

(Diapositivas y transparencias presentadas por el ponente: ver anexos). Pág. 371

Miguel Valcárcel Cases

Miembro del Comité Técnico del PNECU

Deberíamos convencer primero de que lo que puede ser la acreditación es absolutamente compatible y complementario con la evaluación que se está realizando en el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Se indica muchas veces que son procesos incompatibles y yo los veo perfectamente complementarios, eso es simplemente una aseveración.

En segundo lugar he notado, tanto a nivel nacional como internacional, que los responsables de los procesos de autorregulación, los que han trabajado durante mucho tiempo en ellos, son expertos que han escrito libros, etc., y son bastante contrarios a darle una vuelta de tuerca al proceso y pasar a la acreditación, y esto es una limitación que hay que tener presente, yo creo que la mayor parte de las personas que han trabajado durante muchos años en Europa y en España en procesos de autorregulación no ven con buenos ojos un nuevo sistema como puede ser el de acreditación, y son los que lo venden como incompatible, difícil, oscuro, como modelo empresarial y por tanto lejano a la universidad, etc., y esto creo que es como una resistencia, podemos decir subliminal, que hay que vencer y hay que convencer a esta gente que es perfectamente compatible.

En tercer lugar, quería enfatizar algo que me preocupa sobremanera, cuando habéis hablado de Salamanca, de Bolonia, etc., que se habla mucho de acreditación sin saber lo que es, lo que representa y lo que habéis comentado de consecuencias, etc, etc.. Eso me preocupa tremendamente, que los responsables al más alto nivel hablen de acreditación sin realmente saber lo que es, y esto es grave y para ello los técnicos deberían facilitar información a estas personas que están a alto nivel, que cuando

sepan que apuestan por acreditación, tanto en leyes como en declaraciones, etc., sepan realmente a lo que juegan, y esto es importante, porque yo creo que para la mayor parte, simplemente es una palabra que suena bien, que viene de EE.UU., que está muy bien, pero la gente no sabe a lo que juega. Vamos a jugar decentemente en el ámbito de la acreditación.

Y en cuarto lugar, quería enfatizar lo que quizá he aprendido recientemente al estudiar en otro ámbito la calidad, lo que es certificación y acreditación y esto va para la doctora Rauret, ya que también es nuestro ámbito de trabajo en los laboratorios, donde tenemos una norma general la ISO 9000–2000, bueno 94 todavía, (ya se adaptará), además de la ISO 1725 que es para laboratorios.

Es curioso mencionar que el concepto de certificación se circunscriba a los requisitos de gestión, mientras que la acreditación, competencia técnica, abarca requisitos de gestión más requisitos técnicos que se deben de cumplir. Esto lo he aprendido recientemente porque lo dice exactamente la norma específica de laboratorio. Los requisitos de gestión serán equiparables a los de la ISO general y son para certificar, mientras que para acreditarse, además se deben de cumplir una serie de requisitos técnicos que ya tienen la norma específica, por lo tanto yo creo que ese concepto se podría añadir que es compatible con lo que has expuesto, en que los requisitos de gestión son para certificarse y para acreditarse son necesarios los requisitos de gestión más los requisitos técnicos.

Fernando Criado García-Legaz

Universidad de Sevilla

Coincido bastante con los comentarios de Miguel Valcárcel. No obstante me ha preocupado la posición de Gemma Rauret, cuando ha expuesto estos conceptos que se están iniciando de acreditación y certificación de definir a que están queriendo hacer referencia, pues cuando se habla de certificación de objetivos y procesos en el ámbito empresarial parece que esta medianamente resuelto el problema y creo que podíamos apoyarnos un poco en las bases que existen ya respecto a este tipo de concepto.

En este sentido ¿a que se hace referencia cuando se dice acreditar unos niveles y unos requisitos?, cuando éso al final se va a traducir en una serie de objetivos y una serie de procesos: en la realidad de la gestión y de los procesos docentes de investigación y de prestación de servicios.

Gemma Rauret i Dalmau

Directora de la Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya

La diferencia entre los niveles: los niveles hacen referencia al grado de conocimiento. Por ejemplo: en el caso que ha expuesto mi compañero de la Escuela Naval, Alfonso, decía: hay una serie de

normativas de la Unión Europea que dicen lo que tiene que saber un capitán, y si eso no está, no sabe si llega a un nivel, entonces lo mismo puede ser qué debe saber y saber hacer un licenciado en historia y en eso es en lo que se está trabajando actualmente en la Unión Europea, qué debe saber y saber hacer, y esto es el nivel. Y la otra cosa es que según a qué nivel lo sabe, qué calificación se le da, que un aprobado no sea lo mismo en un sitio que en otro, o que un sobresaliente no sea lo mismo.

Cuando en principio me refiero a niveles, hay que establecerlo quizá no para titulación, pero si para grupo de titulaciones. Las características de nivel de conocimiento teórico, práctico, de aptitudes, de habilidades, etc., por ejemplo en algunas profesiones está muy claro y en otras no lo está y es en lo que se está trabajando en Europa. Cuando digo capacidades del sistema, quiere decir que se tiene que establecer si se tiene que ser, por ejemplo, profesores doctores la mayoría o no, si tiene que haber tantos metros cuadrados y si tiene que haber tantas aulas, si tiene que haber ordenadores. Esto son capacidades del sistema. Por lo tanto estos son requisitos, pues el sistema tiene que tener unos profesores de unos determinados niveles, estudiantes de unas características, etc., y esto serían los requisitos.

Como ha dicho muy bien Miguel Valcárcel, la certificación de los sistemas de calidad y de acreditación de la calidad son dos cosas distintas. Lo que yo proponía era separarlas, o sea, si alguien sabe lo que quiere y lo hace de la manera correcta puede estar certificado por la calidad de cómo lo estén gestionando, pero pudiera ser tanto a nivel de graduado como a nivel de master. Los dos tienen calidad pero son niveles distintos.

Los sistemas de calidad tienen una gran ventaja, que no hace falta que hagas coches deportivos, puedes hacer utilitarios, bicicletas, o puedes hacer simplemente un elemento de la bicicleta pero tu puedes hacerlo lo mejor posible de acuerdo con el objetivo.

La gracia está en que una vez que se establecen los niveles, todas las facultades que dan el mismo título no tienen porque tener los mismos objetivos, algunos lo pueden tener muy por encima de los niveles requeridos, y entonces su sistema de calidad diría que su objetivo es conseguir titulados con unos niveles superiores.

Antonio Sánchez Pozo
Universidad de Granada

He sentido siempre una atracción muy especial por el modelo este de EFQM, pensando que era el referente europeo, por lo tanto el modelo a aplicar, y a medida que van avanzando las ponencias me doy cuenta que en realidad todo es adaptable y debe ser adaptado. Y me gustaría saber, si alguien me lo puede explicar de una manera rápida, ¿cuáles son las dificultades de adoptar esos sistemas?, que por alguna razón serán los del modelo europeo, digo yo.

Alfonso Davalillo

Universidad del País Vasco

Hace poco estuve en un centro de F.P., porque en este momento son los centros de F.P., los que tienen ya la certificación ISO 9000, la vieja, pero en ese centro empezaron con la ISO 9000 con el rigor de la ISO 9000, con lo que significa sólo un aseguramiento de la calidad, que es de alguna forma el decir, yo hago muy bien ruedas cuadradas. Y puedes obtener un certificado de calidad con la vieja ISO 9000, donde solamente te asegura la calidad haciendo ruedas cuadradas, porque no se tiene para nada en cuenta el cliente. En la nueva ISO, igual que la EFQM, digamos que el cliente es prioritario y de alguna forma, al aseguramiento de la calidad la nueva ISO le incorpora la gestión por procesos, donde incorporas priorizaciones, donde incorporas indicadores, donde incorporas de alguna manera gestión de calidad.

Pensando en un principio básico, que lo tienen todos los modelos, que han hecho principios básicos de calidad, uno de ellos es la mejora continua, es decir, todo lo que haga, es pensando en la mejora continua y segundo en las personas. Yo soy tan importante, tan bueno, como las personas que tengan y trabajen en la organización. Entonces, de alguna forma, esta institución empezó en la ISO va a la EFQM y ahora esta esperando a la 2003 para adecuarse, a la nueva ISO 9000, entendiendo que hay aspectos de la ISO que son mas procedimentales, más de tener las cosas como bien registradas, aunque la nueva no tanto, mientras que la EFQM, por entendernos de alguna forma, te dice todo el rato que te estés auto-evaluando y conforme a lo que hiciste ayer, hoy estés mejor en la globalidad de tu organización, en la globalidad, no solamente en un proceso, o en otro, sino en todo. Utilizando todos los recursos que tengas e incluso los beneficios o perjuicios que puedas estar haciendo a la sociedad.

Es decir la EFQM de alguna manera trasvasa a la propia organización, lo que la sociedad me esta diciendo. Para simplificar mucho, hoy en día con la nueva EFQM no se puede plantear una certificación, por ejemplo a nivel universitario, sin saber dónde están nuestros egresados, sin tener una encuesta de ellos, y sin tener tampoco unas encuestas periódicas del uso de las empresas de esos egresados. ¿Sabemos algo de donde están esos egresados?.

Miguel Valcárcel Cases

Miembro del Comité Técnico del PNECU

Hay otro elemento sustancial en las nuevas ISO 9000-2000, que nos afecta muy directamente para completar la visión de la mesa y es la flexibilidad, que es sustancial para poderse adaptar a toda circunstancia. La ISO 9000-2000 se puede aplicar a un bar de 3 personas o a una organización de 1.500 trabajadores. Las anteriores estaban pensadas para fabricar tornillos y se fueron pasticheando con complementos, etc., para englobar mas servicios y al final nos encontramos con un cacao de 24 a 30 documentos de lo que era la familia, que era un lío tremendo.

Ahora se ha simplificado mucho y hay una parte que es preciosa para nosotros que es la 9004, que es la mejora del desempeño, es la mejora continua para aquellos que quieren ir mas allá de lo que es una pura certificación ISO 9001, pero ahí te encuentras con la posibilidad de excluirte de ciertas cláusulas, dando razones para excluirte, puedes complementarlas, puedes adaptarlas perfectamente, de hecho. Tampoco hay que rasgarse las vestiduras, AENOR tiene un librito publicado de certificación de colegios de enseñanza secundaria, ¿por qué no la universidad?

Yo creo que una de las tareas urgentes del nuevo Comité Técnico del Plan Nacional, es establecer convenios con AENOR, para desarrollar una guía adaptada y que luego nos metamos, sin rasgarse las vestiduras porque no pasa nada, a sistemas empresariales de evaluación, que se puede superar perfectamente. Esto es un reto, sobre todo para certificar servicios. Yo el modelo de EFQM, creo que ha sido válido para cubrir justamente este fallo de la 9000-94 que no se señalan con el EFQM, no deja de ser un modelo de excelencia para otorgar un premio y que yo personalmente veo que en el futuro deberá ser sustituido por lo que es mucho mas global que son las ISO 9000 – 2000, sobre todo mirando a la perspectiva iberoamericana, a quien nunca deberemos perder, entonces verdaderamente un modelo mundial es mucho mejor que un modelo europeo, en mi opinión.

José Gines Mora

Miembro del Comité Técnico del PNECU

Yo quisiera hacer una pequeña referencia porque ha salido aquí durante toda la mañana, es la mención a que en Europa se están haciendo muchas cosas, o que el EFQM es un modelo europeo. No es cierto. En estos temas aquí estamos mucho más adelantados que en la mayoría de los países europeos. En estos temas no hay ningún modelo europeo. La EFQM no se utiliza prácticamente en ninguna universidad europea, es más, donde más se utiliza es en España. En los temas que estamos discutiendo en estos momentos, en la mayoría de los países están mucho mas atrás que nosotros, con la excepción de los Países Bajos y el Reino Unido. Por tanto no hay que mirar mucho a Europa. Incluso, si nos movemos bien y rápido, nosotros nos podemos convertir en referencia.

Reinaldo Cifuentes

Instituto I.R.C.

El sistema de acreditación de EE.UU. es un sistema autorregulado por un grupo de universidades, donde una institución o una fundación, establecen unos criterios. Por otro lado aquí estamos hablando por una parte de certificación, que sería lo típico en una empresa, ya sea la ISO adaptada o sea la EFQM, y yo entiendo que eso es posible que lo pueda realizar una institución privada, pero lo

que no entiendo es como el sistema de acreditación, de títulos por ejemplo, lo va a realizar en el sistema español una institución privada, porque eso es privativo del Estado. Entonces ¿estamos hablando aquí de un sistema nuevo o estamos hablando del sistema de EE.UU.?, porque entonces yo no entiendo nada. Esta cuestión entre lo que son las funciones y lo que son los títulos, que son los productos de la universidad, no me termina de quedar claro.

José Gines Mora

Miembro del Comité Técnico del PNECU.

En EE.UU. todas las universidades son privadas, incluso las públicas, legalmente son instituciones de derecho privado, por lo tanto todo funciona en otro nivel. Evidentemente en España las universidades son estatales, es decir propiedad del Estado. Allí es lógico que sean entidades privadas quienes acrediten. Y creo que aquí las agencias de acreditación deben ser entidades independientes (entendiendo por independientes que no estén sometidas al poder político) pero deben ser agencias públicas. No creo que nadie discuta eso.

Gemma Rauret i Dalmau

Directora de

la Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya

Referente a los títulos y a la acreditación, es cierto que tiene que darlas el Estado, pero lo que también nos estamos aquí planteando es la capacidad, que se está dando actualmente en Europa, del reconocimiento mutuo o de que una titulación tenga una validez o que sea muy fácil pasar de un primer ciclo en España a un segundo ciclo en Holanda o al revés. Por lo tanto lo que tenemos que hacer, y por eso estamos distinguiendo los niveles que se deben dar a una titulación, y hará que esta titulación sea fácilmente transferible de un país a otro Tampoco es tan raro, porque la Unión Europea está promoviendo este reconocimiento mutuo, así como sistemas de calidad en la educación superior, con lo cual se podrían juntar o separar diciendo que en la educación superior además de unos determinados niveles, se promueve el sistema de calidad; que el sistema de calidad es nada más que estar preparado para el futuro, porque no se trata que hoy en día lo estemos haciendo muy bien sino que en pocos años no nos hayamos quedado en la cuneta.

En realidad lo que se está diciendo es: vamos a poner unos niveles determinados, vamos a intercambiar nuestros estudiantes, nuestros profesores, pero es que además vamos a estar preparados para el futuro, y de aquí a cinco años la situación habrá cambiado y se requiere por lo menos la actitud de los que forman estas empresas, que son las universidades, prevean cómo la educación

superior va a evolucionar dentro de unos cuantos años. Y esto es lo que se está haciendo con los sistemas de calidad, que son dos cosas que son complementarias y, en cierta manera, lo que se ha hecho a través del plan ha sido fomentar la mentalidad del sistema de calidad.

Y, además, muchos de los niveles de conocimientos que estamos dando nosotros son muy superiores a los que están dando en Europa para la misma titulación; nosotros estamos muchas veces formando graduados con un nivel de Master, Los dos niveles graduado y Master en Europa están más claros que en España . Nosotros impartimos carreras y cursos que dan un nivel que superan el de graduados de la mayoría de los países europeos, ¿deberemos seguir con este criterio, de estar dando el nivel de graduado legalmente equivalente con un graduado inglés cuando nuestro nivel casi está en master o es master? Habrá que poner sobre la mesa, cuáles son los niveles. La diferencia que se está planteando actualmente no es en base a los niveles que se imparten, ni a lo que explica el profesor, sino a lo que aprende el alumno.

Aquí es donde está la clave, porque hasta ahora habíamos aceptado que lo que tiene un programa era lo que se aprendía, no se ha evaluado si realmente se aprende, si estas capacidades o estos conocimientos se adquieren, y eso es bastante complejo, es muy atractivo y además muy necesario.

Reinaldo Cifuentes

Instituto IRC

Lo que quería decir antes es ¿no es mas fácil efectuar una certificación previa de procesos?. Esto ya lo hace la empresa privada. Tratándose de universidades públicas que deben ser acreditadas estimo que debería hacerse primero una certificación y después con esa certificación se busque la acreditación. Porque entramos en una contradicción, es decir, la independencia de quien va la va a realizar, por muchas entidades publicas que sean.

Manuel Galán Vallejo

Miembro del Comité Técnico del PNECU

Una de las cosas que planteaba era que teníamos que ver cuál era el orden, pero en cualquier caso matizando, en la línea de las cuestiones en relación a la diferencia del modelo de EE.UU. con el nuestro en este momento, o el enfoque que podamos darle. Yo creo que hay una diferencia fundamental, entre el modelo español y el de EEUU, aparte de la aclaración realizada por José Ginés, y es que yo creo que la diferencia fundamental estriba en que la acreditación en EE.UU. está montada como un negocio más, y aquí creo que el enfoque ése no se da.

Podría ser la diferencia que ha habido entre la evaluación del Plan Nacional y la evaluación de la Conferencia de Rectores Europeos, fundamentalmente. La diferencia está en que uno tenía una finalidad no lucrativa, la segunda tenía una finalidad fundamentalmente de tipo negocio. Entonces yo creo que eso va a condicionar bastante el enfoque inicial.

Gemma Rauret i Dalmau

Directora de la Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya

Yo creo que independientemente entre público y privado, lo importante es que quién haga las evaluaciones para certificar o acreditar reúna la competencia técnica para poder hacerlo, sea público o privado, pero todos pasando por el mismo aro, o sea que puede convivir el sistema. A lo mejor hay incluso trabajo para todos, y tampoco nos tenemos que asustar, pero no tiene mayor independencia lo privado con respecto a lo público, ni mucho menos, lo que da independencia y lo que da profesionalidad es la transparencia y que esté perfectamente establecido cómo se acreditan las agencias o las empresas que van a certificar.

La aspiración de la agencia catalana sería que las evaluaciones que pudiéramos hacer las aceptaran los holandeses o los suecos y que después ellos decidieran si acreditan o no, pero que el proceso lo hiciéramos tan bien o mejor que ellos. Y de la misma manera tendríamos que aceptar que ellos vinieran a hacer nuestras evaluaciones. Esto será abierto y esta es un poco la filosofía. Habrá una serie de unidades, de entidades, del carácter que sea, pero lo importante es que estas entidades acrediten que son capaces de hacerlo de acuerdo con toda una serie de requisitos. Ni lo público ni lo privado garantiza absolutamente nada por el hecho de serlo.

Hector Grad Fuchsel

Universidad Autónoma de Madrid

Respecto al tema de acreditación, creo que estamos todos de acuerdo en que tiene dos partes fundamentales: verificar que se cumplen requisitos mínimos de capacidad del sistema y luego requisitos mínimos en cuanto a competencias adquiridas.

La pregunta es: ¿En un sistema público, como es mayoritariamente el sistema universitario español, la capacidad del sistema esta prácticamente determinada a priori, por normativas que, con una cierta elasticidad, se cumplen prácticamente en la totalidad del sistema? , ¿que sentido tiene hablar, en este caso, de implantar un sistema para verificar que realmente se esta cumpliendo la ley, o que los centros universitarios se están fundando y están funcionando según lo que el mismo Estado ha determinado que sean las condiciones de funcionamiento?

Y con respecto al tema de las competencias, de los sistemas de acreditación que si existen, la acreditación de las competencias generalmente esta vinculada a algún tipo de ejercicio profesional, y depende en gran parte más de los colegios profesionales que de la propia institución universitaria, ¿cuál sería en nuestro caso?, ¿dónde estaríamos ubicados en esta cuestión?

Respecto a este mismo tema, cuando una institución define sus objetivos y se organiza para cumplirlos, con lo cual sigue una metodología que es más o menos la misma que plantea el Plan Nacional de Evaluación, entra en un sistema de acreditación como entra en cualquier certificación de Gestión de Calidad, por lo que podíamos preguntarnos ¿qué sentido tiene montar toda una nueva estructura para hacer esto?.

José-Ginés Mora

Miembro del Comité Técnico del PNECU

A la primera pregunta te contestaría diciendo que se trata de una cuestión de marketing. Este es en estos momentos un problema europeo. Un estudiante latinoamericano o asiático o africano no viene a estudiar medicina a la Universidad de la Universidad de Valencia, porque la Facultad de Medicina de Valencia, siendo excelente, no está acreditada en la terminología norteamericana de la palabra.

Es decir toda Europa está perdiendo competitividad internacional porque no estamos acreditados, porque la acreditación ex-ante que hacen los gobiernos no es la que hacen los norteamericanos. Los norteamericanos han impuesto en el mundo (esta es una de las consecuencias claras de la globalización) unos criterios de funcionamiento, y esos criterios incluyen la acreditación. O acreditamos las titulaciones en Europa o hemos perdido competitividad internacional de nuestras universidades. Solo por una cuestión de marketing, es esencial crear un modelo de acreditación. Es poco científico lo que digo, pero creo que es así.

Hector Grad Fuchsel

Universidad Autónoma de Madrid

Si es para el objetivo que tu planteas, podríamos plantearnos sistemas de acreditación en bloque, cumpliendo unos requisitos, efectivamente, verificando que se cumple la capacidad del sistema o acreditando que se cumple una determinada capacidad del sistema y claro tu pones un caso que tiene muchísima tradición donde hay normas de acreditación incluso normas mínimas, como en el caso de la náutica, con una larga tradición de aceptación y consenso internacional a través de la Organización Mundial de la Salud, tanto en lo formativo como en los objetivos formativos.

En ese caso yo creo que los problemas serían mínimos, solamente es decidir que alguien ponga el sello pero de ninguna manera requeriría proceso de acreditación una por una, donde la responsabilidad es en realidad de la institución y no del sistema que te está dando los recursos que es el Estado. Y en eso nos diferenciamos radicalmente de los americanos. Aquello está hecho para que cada uno pueda abrir un nicho y decir qué es una universidad y la sociedad tiene que asegurar que ese nicho que alguien ha puesto con un cartel de universidad cumple con unos requisitos mínimos para poder compararse con otras instituciones similares y poder ejercer en determinadas profesiones donde hay criterios largamente establecidos de competencias necesarias. En titulaciones como Historia dudo que alguien vaya a pedir la acreditación.

José-Ginés Mora

Miembro del Comité Técnico del PNECU

Yo hace poco recibí un e-mail de un estudiante pakistaní, que no se por qué quería venir a estudiar a mi departamento, para hacer el doctorado y me preguntaba: ¿está acreditado?, y le dije que no y por supuesto no ha venido, a lo mejor por otras razones, pero la pregunta que hace un estudiante pakistaní para estudiar economía en la universidad de Valencia si está justificada. Mi tesis es que hay que hacer algo, hay que hacer acreditación y ahora veremos qué acreditación hacemos. Ahora bien, estamos en otra realidad y no hay que copiar ningún modelo, en eso estoy totalmente de acuerdo.

Gemma Rauret i Dalmau

Directora de la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya

Hemos dicho que probablemente el 95% de las titulaciones que se imparten en la actualidad serían acreditadas inmediatamente. De todos modos, tampoco debemos perder de vista la idea de que nosotros estamos hablando de conocimientos, y muchas veces se está hablando de aptitudes, capacidades y habilidades y esto lo hemos desarrollado poco. Si estos conceptos se incluyen en una acreditación nos va a obligar a hacer cambios, lo cual puede ser muy positivo.

Estamos convencidos que la universidad española va a conseguir holgadamente la acreditación. Habrá que poner algún dinero para adecuar algunas titulaciones y otras habrá que cambiarlas o cerrarlas. Tenemos que estar abiertos a estas posibilidades, pero el porcentaje tiene que ser muy bajo.

Pero aparecerá algún aspecto que ahora no estamos cumpliendo y esta bien que aparezca y nos ayude a prosperar.

Alfonso Davalillo Aurrecoechea

Universidad del País Vasco

Cuando nosotros, en vista a nuestra problemática, tenemos que ir hacia la certificación, entonces preguntamos ¿quién nos va a certificar?, y entonces vamos a buscar dos organizaciones que tienen prestigio a nivel internacional y además que están acreditadas para ello, una era AENOR y otra es la Lloyd's, que evidentemente en el sector marítimo y a nivel internacional tiene un prestigio impresionante. Un comentario que surgió después de meternos en el Comité de Calidad de hace 15 días: "Y si conseguimos la certificación y lo hacemos bien, y además la certificación de la nueva ISO que ya es otra calidad, otra garantía distinta, estamos diciendo que nos metemos en un sistema de mejora continua, hasta que tiren los muros de la Escuela de Náutica o incluso no tenga muros, pero conseguimos eso, ¿por qué no vamos a ser nosotros Unidad Acreditadora de otras instituciones universitarias?, porque lo vamos a entender muchísimo mejor porque ahora vamos a tener problemas, como los tenemos con esos organismos que su mentalidad es más industrial, aunque tiene mucho camino en F.P. y en colegios, pero no es lo mismo la Universidad.

El proceso de enseñanza y aprendizaje igual es el mismo. Dicho de otra manera, si ocurriera que en una universidad o en un conjunto de universidades, pues 10, 20, 30 centros conseguirían certificarse con una ISO nueva 9000, ¿por qué no podrían constituir ese grupo con el Ministerio o con quien sea?, igual no estamos tan lejos, y el problema es que como somos universitarios y encima de los gordos, siempre examinamos. Recordemos cuando nos examinábamos, seamos humildes, examinémonos primero y después ahora que ya soy bueno, que estoy demostrando que hago las cosas lo mejor que puedo, como los americanos, faltaría más, y a partir de ahí ¿quién va a entender mejor la universidad que nosotros mismos?, por que ya hemos pasado por el cepillo, igual resulta que eso es una vía, no lo se.

Montar la casa por abajo, humildemente , y luego como ya tendríamos datos reales, todo lo que estamos haciendo ahora es el terreno de las ideas. Igual en tres años resulta que ya estamos metidos. Ya hay dos escuelas de náutica que tienen la vieja ISO 9000, dentro de poco tendremos una escuela de enfermería que tendrá la vieja ISO 9000, en el 2003 tendrá la nueva, para el año que viene nosotros tendremos la ISO, es decir la nueva ISO, tendremos otros centros por ahí que también. ¿Cómo le demostramos a un compañero que esto funciona con el escepticismo que tiene?, que el papel lo aguanta todo, que en los libros todos hacemos maravillas, hay que hacerlo con realidades.

Manuel Galán Vallejo

Miembro del Comité Técnico del PNECU

La respuesta a esto es porque necesitamos incrementar nuestra credibilidad.

José-Ginés Mora

Miembro del Comité Técnico del PNECU.

Creo que ha sido una reunión muy interesante. Hay dos grandes temas: ¿hablamos de acreditación de instituciones? O ¿vamos a acreditar titulaciones? ¿La acreditación debe también ser a nivel regional, nacional, europeo, mundial? Y con todos los problemas legales y estructurales que implica. Problemas que debemos intentar pensar en ellos. De momento cerramos esta sesión, luego continuaremos en la siguiente.

4ª SESIÓN

CATÁLOGO DE INDICADORES PARA LA CALIDAD VENTAJAS E INCONVENIENTES

Presentador/Moderador: Miguel Valcarcel Cases
Miembro del Comité Técnico del PNECU

Coordinador Técnico: José Antonio López Pina
Director de la Unidad de Evaluación de la Calidad de la Universidad de Murcia

Miguel Valcarcel Cases

Empezamos la 4ª y última sesión de este tercer Foro de Reflexión sobre la Calidad de las Universidades y nos han encomendado la tarea de hablar del Catálogo de Indicadores para la Calidad: Ventajas e Inconvenientes. En primer lugar, y en nombre de la mesa, quiero agradecer a los colegas de Castilla La Mancha, Andrés y Miguel Angel, Miguel Angel y Andrés por su amable invitación a formar parte de esta mesa para hablar de un tema candente y quiero aquí hacer una reflexión antes de empezar. Algunos de Vds. han estado en los tres foros, les ruego que cierren los ojos, piensen lo que discutíamos en el primer foro a lo que discutimos ahora y es evidente el avance. El que no lo quiera reconocer es porque está ciego.

Está claro que se ha avanzado muchísimo y estoy de acuerdo con la apreciación de Pepe Ginés que no tenemos nada que envidiar en cuanto a perspectivas, quizás en implantación sí, pero en perspectivas a lo que es lo que se está haciendo en Europa, y evidentemente este Foro es muy gratificante, quizás porque también empieza o se celebra inmediatamente después de la publicación del II Plan Nacional y al mismo tiempo también parece ser que ya existe un borrador de la ley de universidades.

Los componentes de la mesa son: Mª Leonor González Menorca, que es Vicerrectora para la Calidad de la Universidad de La Rioja; D. José Ginés Mora, que también ha participado en la anterior

mesa y es miembro del anterior y del futuro Comité Técnico del Plan Nacional de Calidad de las Universidades. También quería decir que quizás las sesiones de hoy se tenían que haber planteado de otra manera. Quizás teníamos que haber empezado con indicadores para terminar con acreditación. Pero bueno, simplemente es un salto que tenemos que hacer porque los indicadores, así lo veo yo, son absolutamente imprescindibles para hablar de acreditación; pero bueno, de todas formas tampoco es tan importante. Pues bien, tiene la palabra, en primer lugar, D. José Ginés Mora para hacer la presentación que corresponde a la mesa.

(Diapositivas y transparencias presentadas por el ponente: ver anexos). Pág. 389

José Ginés Mora Ruiz

Miembro del Comité Técnico del PNECU

Quería hablar de dar una visión general de por qué hemos puesto en marcha desde el Plan Nacional de Evaluación un sistema de indicadores, en qué situación estamos y qué es lo que esperamos de esto. Voy a ser breve y trataré de dar sólo una visión general. Quisiera empezar hablando de esto. ¿Qué es lo que creemos que son los indicadores? En general, cuando la gente aborda el tema de los indicadores, los no expertos, la idea de les entusiasma, en principio, establecer indicadores. ¡Oh! estupendo, con esto se clasifica a las universidades, con esto se sabe todo sobre las universidades; en general provoca entusiasmo entre los no expertos. Personalmente yo estoy implicado en temas de calidad porque me encargaron hace muchísimos años buscar sistemas de indicadores y al final llegué a la conclusión en un informe que hice que esto de los indicadores era una cosa tan parcial que no se debería empezar por ahí; pero eso hace diez años, diez años después estoy metido en un proyecto de este tipo y creo que es interesante.

Bueno, ¿por qué? Tiene sus límites; los indicadores no son una medida de la calidad, no pretenden nunca, no deben pretender nunca eso: medir la calidad de las instituciones universitarias; eso no debe ser un objetivo, lo que no quita que sean interesantes porque presentan una visión útil: para la comparación, para la gestión interna, para la información, etc., etc.; una visión útil, pero hay que tener en cuenta que son una visión sólo de una parte de el funcionamiento de una universidad; es una visión simplificada. Insisto, yo creo que hay que repetir esto muchas veces para que todo el mundo tenga claro que con indicadores no estamos midiendo la calidad. A nadie se le ocurre, se pueden hacer indicadores de orquestas sinfónicas y decir que la orquesta de Berlín tiene tantos violines o tiene tantos clarinetes, no entiendo mucho de música y no sé qué habría que medir, pero a nadie se le ocurre medir varias orquestas sinfónicas con lo complejas y lo ricas que son, y establecer un sistema de indicadores para la de Berlín, otra para la de Viena y decir la de Berlín es mejor que la de Viena porque estos indicadores son de esta u otra forma. Esto a nadie se le ocurre, pues yo creo que una

universidad es mucho más rica y mucho más compleja que una orquesta sinfónica, y si a nadie se le ocurre sobre una orquesta sinfónica, menos en una universidad. Dicho esto, sigamos, vamos a defender los indicadores, la necesidad de los indicadores y su utilidad.

Hay razones importantes, que exigen en estos momentos, tras un proceso de evaluación de diez años, establecer un sistema de indicadores, un sistema de información. Hay tres tipos de razones para esto: una es establecer relaciones internas de la institución, de hecho los autoestudios han generado indicadores; la mayoría de los indicadores del catálogo del Consejo de Universidades, o una gran cantidad de ellos ya están elaborados a través de los autoestudios, lo que pasa es que no están elaborados para todas las titulaciones de todas las universidades; pero muchos están.

Todos los de tipo financiero ya han sido elaborados por los estudios que hace Juan Hernández para la CRUE; de hecho una gran cantidad de indicadores han sido generados por el autoestudio o por necesidades de gestión interna. Es decir, las universidades a través de la CRUE pidieron querían saber como están financiadas en sus distintos capítulos y eso lo hicieron. Es decir, que esos dos motivos han generado buena parte de los indicadores existentes. Pero, insisto, estamos hablando de universidades públicas, y los indicadores pueden ser un mecanismo para la relación con la administración, tanto como para informar a la administración de sus resultados, teniendo en cuenta insisto que no todos los resultados de una universidad se pueden medir por indicadores, pero también para la asignación de recursos.

El caso, por ejemplo, de la Comunidad Valenciana que tiene un sistema establecido de asignación de recursos, donde parte de la financiación va a través de indicadores, o los contratos-programa, por ejemplo, que se utilizan en las universidades catalanas. Es decir, esto es una tendencia generalizada en toda Europa, y en Estados Unidos, prácticamente en todos los países de cierto nivel de desarrollo educativo se utilizan indicadores con estos fines: asignación de recursos y rendición de cuentas. Y hay un tercer motivo para establecer sistemas de indicadores que a mí me parece especialmente relevante, posiblemente porque yo me siento nada administración, poca institución, pero sí me siento ciudadano; y es la información a los usuarios.

Los usuarios directos, estudiantes y empleadores necesitan saber cosas sobre las universidades; es decir, y perdón por el ejemplo, si hay toda una normativa que exige que una lata de sardinas que vale 100 pts. lleve todo un etiquetado de información al ciudadano, una cosa que vale bastantes millones de pts. como es una carrera universitaria no se puede ofrecer sin las más mínima información, sin el más mínimo etiquetado de saber: ¿cuántos años voy a estar en esa carrera? Voy a estar cuatro o seis; eso supone gastarse cuatro o seis millones, no es ninguna broma; bueno, esta es una de las razones que yo creo que obligaban a establecer un sistema de indicadores 'per se', independientemente de situaciones políticas o de otras cuestiones; pero hay una reciente que es la Declaración de

Bolonia, que propone un espacio común para la Educación Superior europea y exige cuatro características para ese espacio común.

Los ministros de Educación europeos piden que nuestro sistema sea más transparente, más compatible, más flexible y más comparable; al menos, la transparencia, la compatibilidad y la comparabilidad, puede ayudar a que eso se facilite si tenemos algún tipo de medición de las instituciones universitarias europeas. Casi todo el mundo ha entendido que eso era exigir acreditación, y es posible; la Declaración de Bolonia no habla de acreditación. Casi todo el mundo, esas cuatro demandas las ha traducido en acreditación. Aquí, las hemos traducido en acreditación y en establecer un sistema de indicadores. Yo creo que hacemos bien: las dos cosas son importantes. Entonces, con estos dos: una necesidad teórica y una necesidad política de establecer sistemas de indicadores, el Consejo de Universidades creó hace un año un grupo de trabajo, tratando de cumplir esos objetivos.

Crear un sistema de indicadores que informe a los ciudadanos, que desarrolle la transparencia, que sirva a las instituciones, que sirva para comparar instituciones entre sí. Yo he traducido 'benchmarking' por comparación para la emulación. No se si está muy bien, pero lo de 'benchmarking' me suena así. Y una tercera, con otro objetivo, para los gobiernos, para rendir cuentas, para informar a los gobiernos. Si los gobiernos quieren utilizar esos indicadores para asignar recursos o no, esto ya no es cuestión del Consejo de Universidades.

Con esos tres objetivos se ha desarrollado el catálogo del Consejo de Universidades. Este catálogo que está en la página web del Consejo, no la tengo aquí, pero luego se verá. Empezó ya hace más de un año como un grupo abierto, reducido, éramos unas seis personas que empezamos, con reuniones periódicas, a trabajar en el desarrollo de este catálogo.

Este catálogo que, en principio, se quería que fuera breve ha llevado a 54 indicadores, bueno 52. La verdad es que nuestro objetivo inicial era hacer 20, e hicimos pocos, pero luego cada vez que se ha presentado a algún grupo para su análisis, lo que nos ha dicho siempre el grupo es: bueno, esto lo primero que hay que hacer es reducir, y lo que ha pasado al final de la reunión es que habían unos cuantos más. Esto ha sido sistemático; todo el mundo piensa que hay alguna cosa importantísima que se debe incluir. Bien, al final tenemos un catálogo de cincuenta y tantos; como no está estrictamente cerrado aunque está ya en su fase final, cualquier día de éstos ha aumentado uno o disminuido, bueno disminuir no creo pero igual ha aumentado.

El proceso fue abierto; es decir, se informó desde el primer momento a través de la página web de la lista EVALUNIV a todas las universidades, a cualquiera que quisiera participar, es decir con la limitación de que no fuéramos muchos; es decir, fue un proceso abierto y la designación de las personas ha sido totalmente abierta tratando de, simplemente, incorporar expertos en este tema.

Hace unos meses la CRUE manifestó su interés en colaborar y participar en ese proyecto; eso ha hecho de que a partir de unos meses, representantes de la CRUE, en este caso concreto cuatro vicerrectores participan también en las reuniones del Comité. Es decir, que en estos momentos, dando muestras de lo que siempre ha sido, un proceso abierto, es ahora un proyecto conjunto del Consejo de Universidades y de la CRUE. En ese sentido no ha habido nunca ningún problema ni ningún conflicto grave. Los indicadores son un tema delicado, decir que no ha habido ningún problema, yo creo que ya es decir mucho, porque ha sido una gestación absolutamente abierta, y desde el primer momento se ha señalado que el objetivo no era medir la calidad sino todos estos que os decía anteriormente.

Esta primera fase, la de diseño del catálogo, está a punto de cerrarse; yo creo que la próxima reunión que tengamos ya estará cerrada, ya quedan algunos pequeños flecos. Y ahora viene una segunda fase que es la de, rellenar. Nosotros hemos diseñados una matriz en la que hemos puesto una columna que tiene cincuenta y pico filas. Ahora hay una 2700 columnas, las 2700 titulaciones que hay en España; ahora hay que rellenar esa matriz; y eso es un problema. No es tan difícil como parece porque muchísimas de esos indicadores, por ejemplo todos los financieros ya están hechos, en la publicación que realiza la CRUE, todos los de carácter financiero, muchos de carácter de proceso y de resultados de las universidades están para titulaciones que se han evaluado ahora, y en cualquier caso los programas informáticos que permiten obtenerlas están ya disponibles en una buena porción de las universidades; es decir que no es una cosa, llenar esa matriz $54 * 2700$, no es tan complicado como pueda parecer a primera vista.

Con un poco de buena voluntad, colaboración de las universidades, implicación de la CRUE, con todo podríamos tenerla en Diciembre; podría estar hecho. Con muchos huecos, lo cual es normal, raro sería que no hubiera ninguno, me fiaría menos de que no hubiera ningún hueco, de que fuéramos capaces de rellenarlos todos, uno se mosquearía, no; habrá huecos y habrá errores, pero es relativamente factible hacer esto; ahora es una cuestión de decisión de las universidades. La CRUE ha manifestado directamente su interés por la participación y yo creo que con ese interés de las propias universidades pues el proyecto va a ir adelante con cierta facilidad. Ventajas de los indicadores todas. Vamos a pasar a los inconvenientes.

¿Cuál es el inconveniente? Y esto conviene resaltarlo, no es broma, cuando me dijeron tienes que hablar de ventajas e inconvenientes de los indicadores. Digo ¿cómo voy a hablar de inconvenientes si no tiene ninguno? Bueno, ¿cuáles son los inconvenientes? Evidentemente el mal uso; pero bueno, yo creo que cualquier cosa tiene un mal uso, pero el mal uso de algo no es motivo para frenar la utilización de esto; recuerdo que mi profesor de Filosofía en Bachillerato nos decía siempre que haber inventado los cuchillos para cortar el pan era una gran cosa, si alguien los usaba para matar al prójimo pues mal hecho; pero el que inventó el cuchillo hizo un gran bien.

Bueno pues, los indicadores tienen todos estos objetivos que hemos señalado antes, y alguien va a hacer mal uso de él; por ejemplo, la prensa, se elaborarán rankings, pues se elaborarán ranking, por supuesto, y harán alguna barbaridad que otra y sumarán peras con manzanas. Bueno lo que tenemos que hacer desde las universidades es tratar de hacer algo para evitar que esto suceda, no que suceda sino estar preparados para contestar, para darle validez o no validez a lo que aparece.

Por supuesto, los indicadores los pueden utilizar las administraciones como un arma en contra o se puede utilizar una idea simplificada de los indicadores como una arma contra las universidades, pero incluso los propios dirigentes de las universidades lo pueden utilizar con fines interesados, si salen bien en la foto o pueden utilizar rankings, pueden hacer combinaciones de cualquier tipo para quedar bien, para hacerse una foto en la que salgan bien. Yo recuerdo que cuando salió ese ranking de universidades tan mal hecho, que salió hace año y medio o así, la CRUE inmediatamente hizo unas declaraciones diciendo que esto no era, que esto era una visión simplificada, pero el rector de la universidad que salía bien salió en la tele diciendo: no, esto yo ya lo sabía, yo ya tenía indicaciones de que mi universidad era muy buena. Inmediatamente utilizan un ranking perverso. Bueno todos estos son peligros.

A mí me parece que lo que hay que hacer es estar preparados y asumíroslos, y me preocupa del mal uso que se hagan de los indicadores que se informe mal a los ciudadanos; el que las universidades sean víctimas de los indicadores, yo creo que no; hay un sentimiento de que esto puede ser perjudicial para las universidades. Al final las universidades se van a ver muy poco afectadas. A mí me preocupa que a los ciudadanos se les confunda, es lo que trataría de evitar, y cómo evitarlo, pues yo creo que haciendo lo que debemos decir siempre que estamos hablando de indicadores, clarificar los objetivos, dejar muy claro esto, insistir sobre las limitaciones; yo estoy haciendo eso hoy, creo que todos los que hablemos de indicadores siempre tenemos que hablar de esto y, analizando los indicadores, es decir realizando los suficientes estudios serios.

Creo que hay que anticiparse a la prensa realizando estudios, realizando análisis sobre los indicadores, haciendo combinaciones, utilizando mecanismos estadísticos, todas las herramientas para que desde dentro tengamos las herramientas para contestar a las malas utilidades de los indicadores; yo creo que si esto se hace y en el mismo momento en que los indicadores se elaboran, el propio comité, el Consejo, la CRUE, quien sea haga estudios de validez, de robustez de los indicadores, como queráis llamarlo, esto puede ser una herramienta para llamar ignorante a quien lo utilice mal, por lo menos, para esto, que por supuesto va a haber gente que lo va a utilizar. Y yo no tenía nada más ... Por supuesto, no he hablado nada del catálogo pues supongo que lo conocéis la mayoría; en cualquier caso está en la página web del Consejo.

María Leonor González Menorca

Vicerrectora para la Calidad, Universidad de la Rioja

Lo primero como ha dicho Miguel antes agradecer tanto al Consejo de Universidades como a la Universidad de Castilla-La Mancha poder estar hoy presentado esta ponencia, y en concreto quería agradecer a mis amigos Eduardo y Andrés el estar aquí. Pepe anteriormente ha hecho una presentación general de lo que son los indicadores que está elaborando el Consejo de Universidades, grupo en el que estamos como el decía anteriormente cuatro vicerrectores y en este sentido, yo por eso no voy a entrar en el catálogo del Consejo, sino que me quería más bien centrar cómo vemos esto desde el punto de vista de las universidades, o por lo menos en concreto de mi universidad, la Universidad de La Rioja. Yo creo que se hay un tema candente en este momento en la universidad gira en torno a las soluciones que desde la universidad tenemos que ir dando a toda una serie de variables que desde el entorno nos están afectando, o sea estas variables, en general, yo creo que son comunes: el descenso demográfico, la autofinanciación, búsqueda de autofinanciación, nuevas tecnologías, etc.

Entonces, por eso, yo creo que en este marco ya no nos sirven, como se decía también ayer, una serie de herramientas como eran: formalismo, uniformidad, etc., sino que tenemos que buscar unas herramientas que yo, me van a perdonar, pero por ser del ámbito de la empresa, yo creo que son herramientas más bien del punto de vista empresarial, y por lo tanto creo que los principios que tienen que inspirar en estos momentos a la universidad, a mi entender serían estos cuatro y son los cuatro que desde mi vicerrectorado he tenido siempre presentes; siempre he dicho que teníamos que tener una mayor concienciación por los costes, un estudio de costes de todas las unidades, servicios, etc., medir por otra parte cuales son los procesos que estamos utilizando en las universidades y cuáles sus resultados y, por otra parte, buscar una serie de herramientas , sobre todo que aumenten la flexibilidad ¿para qué? Bueno, en definitiva, el fin último y más como mi vicerrectorado es para la calidad, pues con optimizar la calidad.

Por lo tanto, creo que son unas herramientas, o unos principios que nos van servir también de base para una mejor planificación, planificación que a mi entender también tendrían que tener hechas casi todas las universidades, y sobre todo una planificación ya estratégica, no; pero estas necesidades todavía no las tenemos aplicadas en las universidades, y ayer se comentaban. Por ejemplo, la principal y la clave está en tener unos buenos sistemas de información, que nos den una información objetiva, fiable y relevante. Por otra parte, que nos dé cuales son los objetivos que dentro de cada una de nuestras universidades vamos a tener; vuelvo otra vez a aplicar, porque desde ahí ya descenderíamos a tener cuales son los costes, los inputs y los outputs de los procesos, y conocer cuales van a ser esos resultados o esos impactos que nuestras actuaciones van a tener.

Soy partidaria de tener unos indicadores en la universidad pero como vamos a ver más adelante si que veo que va a haber una serie de resistencias por parte de las universidades a aplicar indicadores,

y más indicadores que sean comunes. Esto ya entraremos luego a debatir, pero creo que tener indicadores propios dentro de las propias universidades es interesante, ¿por qué? A mi entender tienen dos funciones: los indicadores, por una parte, tienen una función descriptiva, la cual nos va a ir dando información en cada momento sobre cual es nuestra situación, y por parte una función valorativa, es decir, nos va a servir para si esas actuaciones que nosotros estamos haciendo qué resultados van teniendo y por lo tanto qué acciones de mejora podemos ir implementando en la universidad.

Por lo tanto, las ventajas, a mi entender, de los indicadores sería, en primer lugar, que van a clarificar objetivos; en segundo lugar, que nos van a dar información sobre las actuaciones que nosotros vamos realizando, que nos dan los resultados, que vamos a poder controlar y mejorar mejor nuestros recursos, que vamos a motivar y a incentivar, que antes también se hablaba del problema del personal, y creo que los indicadores nos pueden ayudar para motivar y para incentivar, y es aquí en este punto, en esta premisa donde, desde el vicerrectorado nos basamos para establecer los indicadores; y por otra parte que en todo momento vamos a poder mejorar la rendición de cuentas de cara a la sociedad.

Pero, sin embargo, como decía antes creo que hay más resistencia que ventajas, aunque José Ginés decía que veía todo ventajas; pero yo creo que resistencias por parte de las universidades, ya a nivel particular dentro de una universidad te las vas encontrando, o sea que a nivel general todavía más. Entonces, la primera es: no queremos que se nos controle, o sea que ni se nos vigile, y por lo tanto los indicadores que yo luego voy a presentar son entre Departamentos, y si entre los propios Departamentos de una Universidad no se quieren vigilar unos a otros, pues lógicamente entre universidades todavía va a ser más difícil.

Por otra parte, que faltan sistemas de información. Ahora, esto por otra parte es una ventaja eso sí, porque nosotros al encontrarnos tanto con los indicadores, que ya hemos ido aplicando algunos del Consejo de Universidades, como de los nuestros propios, esos sistemas de información los hemos ido adaptando para tener en todo momento una información puntual sobre esos datos que vamos a necesitar; por otra parte, no queremos compararnos con nadie, y aquí sí que me he encontrado con otra resistencia que se señalaba que esto volvía todavía a burocratizar más a la universidad, porque tenías que ir rellenando una serie de cuestionarios: cuestionarios de los indicadores para el Consejo de Universidades, cuestionarios que había que mandar al INEM, cuestionarios que había que mandar a la Comunidad Autónoma, etc., y que eso lo único que hacía es estar todo el rato rellenando una serie de tablas o de documentación.

Bien, ¿dónde puede estar el origen de estas resistencias? Yo creo que el origen de estas resistencias pueden estar, en primer lugar, en la incertidumbre, antes también lo comentaba José Ginés; por otra parte, en que esto puede cambiar la relación con nuestro entorno en general, pongo la pala-

bra entorno pero me refiero aquí más bien a la palabra sociedad, y por lo tanto ese recelo a decir, pues ahora ya se ve de otra manera nuestra universidad, y por lo tanto puede cambiar; puede ocurrir que estudiantes que ahora conozcan estos indicadores digan, pues ahora preferimos cambiar o etc. y tomar una serie de decisiones que no estaban controladas.

Por otra parte, hay que tener una mayor transparencia, y por último, y yo creo también que aquí está una de las mayores resistencias es el tema presupuestario. Aquí se dice que en función de los indicadores, se ve como una herramienta, a mi entender, de reparto presupuestario; y yo además, veo, aunque aquí no lo he puesto, sí que veo otro problema que a mi entender, y luego también lo podemos discutir, puede ser grave, porque estamos utilizando una serie de datos que hasta qué punto esos datos son datos generales, son datos que estén muy claramente delimitados, hablamos por ejemplo de número de alumnos por grupo, ¿qué sería el número de alumnos por grupo ideal? A lo mejor cada universidad puede entender una cosa, cada comunidad autónoma puede entender una cosa, nosotros desde el Consejo de Universidades pues estar manejando una serie de datos que luego se dirá que van a servir de referencia, que tendría que ser así lógicamente, pero quiero decir que no tenemos unos datos que sean en este momento homogéneos, y que por lo tanto no hay unos criterios que estén claros, a mi entender, en cuanto a los indicadores, unos criterios que sean claros y que sean precisos.

Bien, basándonos en todo esto, en estos principios, en nuestra universidad decidimos, una vez que vimos el catálogo de indicadores que se estaba trabajando, y que queramos o no están ahí, empezar ya a cambiar la mentalidad o la cultura dentro de nuestra propia universidad y establecer unos indicadores; unos indicadores que efectivamente no tienen la finalidad de decir mejoran la calidad, pero yo creo que sí que motivan a mejorar la calidad, y que a lo mejor se pueden ver como una herramienta presupuestaria, pero el cambio cultural que esto está generando dentro de la universidad es muy interesante, porque ya se empiezan a hacer estas comparaciones y por lo tanto esas resistencias iniciales que habían ya no son tantas, o sea que habrá que ir dando pasos poco a poco, pero al final yo creo que tenemos que empezar por nosotros mismos en nuestras propias universidades.

Estos indicadores son un proyecto, como decía, en el que se aprobaron en Junta de Gobierno el 29 de Marzo pasado; ha sido un proyecto en el que se ha estado trabajando durante los últimos seis meses, o sea que hemos trabajado bastantes horas, por que es difícil queramos o no llegar a un acuerdo; la metodología que se ha seguido como se puede ver en el documento entregado en la documentación de ayer, y la metodología en cuanto a cómo se iban a definir los indicadores, su significado etc, se puede ver que es lo mismo que se está haciendo en el catálogo de indicadores del Consejo; es decir, primero poner significado, definición, tal y la única diferencia que nosotros hemos metido ahí es el dar un peso a cada uno de estos indicadores. Le hemos dado una ponderación porque cada uno de estos indicadores, como vamos a ver, van en función de unos objetivos que nos hemos propuesto, o sea que por eso digo que la metodología ha sido la misma que he establecido antes, y lo

único indicar cómo se habían ido fijando los indicadores del Consejo de Universidades; son indicadores que nada tienen que ver con los del Consejo de Universidades.

Hay algunos que a lo mejor sí hemos definido como puede ser tasa de abandono, etc., pero que luego no coinciden con la definición del Consejo de Universidades, pero ya iremos poco a poco homogeneizando, pero en principio nos propusimos dos objetivos; ya se había dejado lógicamente una partida presupuestaria de 50 millones de pesetas en el presupuesto, y esta partida presupuestaria era para repartir dinero entre los Departamentos; hasta ahora, el criterio que se seguía, y ese mínimo se sigue dando a todos los Departamentos, es decir, que esto es como un complemento de estímulo a la calidad, porque antes los Departamentos recibían un dinero y después se les daba un “dinero extra”, vamos a ponerlo entre comillas, por número de alumnos, por titulaciones en las que participaban, etc.; hay que recordar además otra característica de nuestra universidad, que es una universidad totalmente departamental, con lo cual al no existir centros ni nada, esos son los departamentos los que tienen que vigilar tanto la docencia como la investigación, además de la parte que les corresponde por así decir entre las titulaciones.

Esa partida presupuestaria, como decía, se dejó para incentivar y había que poner unos criterios, después, como vamos a ver, también de gasto; los objetivos fueron dos: mejorar la docencia y mejorar la investigación, por lo tanto ya no iba a ir en función del número de alumnos el reparto, sino en función de unas ratios que íbamos a aplicar, pero además siempre de mejora continua; es decir, que no se da a todos por igual y todos participan en la tarta, sino que es función de su contribución a la mejora; por lo tanto sí que hay muchas desviaciones en cuanto al dinero que van a recibir unos Departamentos y otros dentro de la propia universidad.

Cuando alguien dice, bueno, mira es que este año no vamos a poder comprar libros o tal, pues con este dinero donde vamos, bueno ya sabéis cuales son las reglas del juego; es decir, estos son los objetivos, está bien claro y que por lo tanto espabilar para el próximo curso. Entonces, los objetivos docentes de partida eran estos tres: era mejorar la calidad docente y sus resultados académicos; en segundo lugar, utilizar las nuevas tecnologías, pues como se sabe nuestra universidad está trabajando y tiene ya implantadas dos titulaciones en red, y por lo tanto hay que motivar a la vez al profesorado para que entre en este nuevo sistema de tutorización por red, etc; y en tercer lugar, desarrollar tutorías, tanto tutorías de prácticas en empresas como tutorías curriculares.

Por otra parte, están los objetivos que queríamos conseguir en la actividad investigadora: en primer lugar, esto es lógico dentro de la actividad investigadora, aumentar la producción científica; por otra parte, que también los profesores de los diferentes departamentos cada vez participasen más en proyectos nacionales y europeos que son los que se van primar sobre todo y, en tercer lugar, fomentar la movilidad de profesorado y fomentar el tercer ciclo dentro de la universidad.

Los criterios en los que se podía gastar el dinero, pues, hay que tener en cuenta que son 11 Departamentos, la media son cantidades considerables las que estamos hablando, eran material bibliográfico, material fungible poniendo unos máximos ahí. En equipamientos informáticos, en actualización y adquisición de software, en equipamiento, por ejemplo, informático y de software no se deja tampoco que sea libre, que cada uno compre lo que le dé la gana y que cada persona compre lo que quiera, sino que hay unas reglas que se marcan desde el vicerrectorado de multimedia; entonces, ahí son los equipos que se pueden adquirir y el software que se puede adquirir; asistencia a congresos y material inventariable.

Las unidades de referencia son, por lo tanto, los Departamentos, pero cada Departamento, y eso ya se está viendo, es libre para dentro de su propio Departamento establecer las reglas del juego, y por lo tanto, discriminar entre profesorado; cada Departamento es libre, y hay Departamentos que dicen nosotros vamos a hacer esta adquisición, y otros Departamentos que dicen: no, no, quién ha contribuido a este dinero, luego quien haya contribuido es quien más puede participar, por ejemplo, más en la asistencia a congresos; por eso se ha dejado libertad para que cada uno utilice sus criterios.

Bien, ahora voy a ir desgranando los indicadores que nos hemos marcado, (los detalles están en el documento entregado). Para mejorar la calidad docente, los indicadores eran: evaluación favorable en la docencia, tasa de prolongación de estancia en la universidad, porque es un indicador nuevo, ya no se va a hablar de permanencia, viene ahí definido este indicador, los alumnos presentados sobre matriculados, la tasa de abandono, participación en proyectos de innovación docente y grupos de mejora de la calidad docente. Como se verá también éste, al ser el primer año, porque es en este curso donde se está aplicando, hay algunos de estos indicadores en los que ningún Departamento había hecho nada, como puede ser, por ejemplo, proyectos de innovación docente o grupos de mejora. Entonces, lo que se ha hecho es sacar ese dinero, aplicando su correspondiente peso y hacer una convocatoria en la que los profesores de los Departamentos presentan proyectos, se les da una financiación o una ayuda de tal manera que el próximo año si recibirán dinero por haber hecho esos proyectos. Entonces, es una manera de ir motivando, o sea de ir incentivando al profesorado en estas materias.

De utilización de nuevas tecnologías, lo mismo: elaboración de material docente con unas reglas, una convocatoria que ya se ha sacado también, de proyectos de material docente, se ha hecho una convocatoria dentro de la universidad en la cual los profesores pueden presentar proyectos, y aquí estamos otra vez en lo mismo; este año se ha sacado esa cantidad de dinero y el próximo habrá Departamentos que sí que tengan ya proyectos sobre material docente; en la convocatoria viene bien claro cuales son las reglas, qué es lo que hay que presentar, qué tipo de material, etc.; y luego tenemos ya los indicadores de desarrollo de tutorías que son: participar en tutorías de empresa y en tutorías curriculares. En cuanto a los de producción científica tenemos el indicador de producción científica que ha sido el más difícil de definir, y lo que se ha optado, no he traído en la transparencia la

tabla, pero en el documento que tienen sí que se ha optado por ir poniendo unos puntos por cada uno de los criterios; es decir, puntos por participación en congresos nacionales e internacionales, por participación en proyectos, por presentación de comunicaciones o de ponencias, etc.; siempre fijados de acuerdo con unos criterios que vienen ahí establecidos en el documento.

Tenemos luego lo de fomento de actividades de I+D+I en el que aparecen cuatro indicadores: uno que es el de sexenios, que es el dar financiación en función de los sexenios que tenga ese Departamento, por participación en proyectos nacionales y europeos y en los del plan de I+D+I de la Comunidad Autónoma de La Rioja. Pero aquí tenemos un indicador, que yo además el otro día comentaba cuanto estuvimos en el grupo del Consejo, que decía, es que para una Universidad, lo que pasa es que es muy difícil, eso estoy de acuerdo; pero yo creo que para una Universidad lo importante no es si un profesor participa más o menos en un proyecto europeo o en un proyecto nacional, lo que le interesa desde el punto de vista de la universidad es que ese proyecto le deje recursos dentro de la propia universidad, y por eso tanto en los proyectos europeos y nacionales como en los del artículo 14 de la LRU, los de la OTRI, ahí lo que hemos puesto es el volumen de recursos captados.

No me sirve de nada que un profesor haga un informe, por ejemplo, para una empresa y que ese informe deje un porcentaje de retención de OTRI, pero que el resto se lo lleve el profesor, se primará el que a lo mejor de ese dinero deje parte en material bibliográfico, en material informático, etc., es decir, que entren recursos dentro de la propia universidad. Y en cuanto ya a los de fomento de movilidad, pues aquí lo que se trata de primar, porque aunque parezca mentira, en nuestra universidad, la verdad es que no hay demasiada movilidad a pesar de que se prima, se pagan gastos, tenemos voluntarios y aún así hay muy baja movilidad; entonces, lo que se trata es de primar que los profesores de la universidad pasen una serie de meses en centros de investigación. Aquí hemos puesto extranjeros, aquí sí que hubo un debate de ver si no podían ser centros de investigación a nivel nacional, pero bueno de momento se ha dejado centros extranjeros. Y, ya por último, estarían los indicadores de fomento de tercer ciclo: son indicadores que ahí van definidos y lo que se hace es dar recursos en función de las tesis que se han defendido en ese Departamento, de los profesores doctores que tengan y de la participación en programas de doctorado.

Con esto si hay alguna duda o si quieren las convocatorias que decía anteriormente de los proyectos, estamos a su disposición en la universidad sí que veremos como decía, tienen los Departamentos en este momento de plazo hasta finales de Mayo para presentar toda la documentación, se ha establecido también un sistema de información, de apoyo a los Departamentos, porque van a ser los Departamentos quienes tengan que presentar las correspondientes memorias en el vicerrectorado, y después, la próxima vez, podré contar si ha tenido éxito o no este proyecto.

Miguel Valcarcel Cases

Miembro del Comité Técnico del PNECU

Bien como soy el último, y vamos un poco mal de tiempo, voy a ir un poco rápido; todas las transparencias las tienen a su disposición, las he entregado en soporte informático y soporte papel a los organizadores, supongo que las tendrán fotocopiadas cuando terminemos.

Dentro de esta sesión, la verdad es que no nos hemos puesto mucho de acuerdo, pero bueno, más o menos hemos coincidido. No hemos coincidido en muchos aspectos, por lo tanto déjenme que les comente muy brevemente mi particular visión, sobre todo focalizada para la discusión sobre los indicadores. Veremos su enmarque en la evolución de la calidad en el sistema universitario, una muy breve definición en el contexto de la calidad en general, para que vean Vds. lo que es un indicador y que creo, como ha dicho José Ginés, es necesario pero no suficiente. Después simplemente proyectaré la página web del catálogo del Consejo de Universidades para que Vds. puedan tomarla si no la conocen, y después lógicamente focalizaré mi atención en lo que son puntos de discusión para este Foro; es decir, la selección/integración, necesidad de requisitos de calidad para cada indicador, la interpretación de los indicadores y el empleo de estos indicadores.

Pues bien, viendo la evolución de la calidad en el ámbito universitario, desde luego la calidad siempre ha existido como una preocupación por la excelencia; cuando empezó el Plan Experimental y el Plan Nacional, después el I Plan Nacional, muchas universidades lo utilizaron como un adorno, como una fachada porque lo hacían otros, porque había que hacerlo, etc. Pero si esto cuajó en la universidad, se convirtió en un problema; es decir, había que tomar decisiones, había que hacer gastos. En este momento puede ser que se vuelva otra vez; es decir hay un punto de retorno, otra vez a ser un adorno o una fachada nada más.

Si la universidad avanza, evidentemente la calidad se puede considerar como una herramienta para la mejora, después más adelante, la calidad puede significar un compromiso, y por último, como un objetivo estratégico. Esta es la evolución deseable en la calidad universitaria.

¿Dónde se enmarcan los indicadores? Obviamente en las tres últimas etapas que yo he puesto aquí: como herramienta, como compromiso y como objetivo estratégico. En este contexto los indicadores tienen mucho sentido. También hay que reconocer que cuando empezamos el Plan Nacional de Calidad de las Universidades nadie pensaba más que en la evaluación de la titulación, etc., obviamente ya en las últimas guías se habla de seguimiento, y evidentemente después concluyen en lo que es una evaluación cíclica, la reevaluación al cabo de tres o cinco años, el 'benchmarking' comentado y también hay una opción que es, como he dicho antes, continuar perfectamente a través de una acreditación que también necesita continuidad, es decir, una reacreditación al cabo de un tiempo, etc. etc.

Y, en este contexto, los indicadores son importantes, sobre todo en estas segundas fases porque sobre todo en la parte de acreditación, los indicadores son sustanciales. Los indicadores son, desde mi punto de vista, muy importantes para la acreditación, para el 'benchmarking' y, como no, para la evaluación cíclica que está implícita, y sobre todo para deshacer el entuerto de que la evaluación termina cuando se ha hecho el informe final. El informe final, eso está claro, es el punto de arranque de la mejora continua, pero la idea generalizada en muchas universidades, sobre todo en las titulaciones que han hecho la evaluación es la de que ahí se termina todo, y es todo lo contrario, ahí se empieza todo.

Les he prometido una definición de indicador, no les voy a cansar, simplemente en la definición de las nuevas ISO9000 e ISO2000 están definidas calidad, característica, característica de calidad, requisito, grado y capacidad. Resumiendo, un indicador es una característica que define la calidad de un ente, siempre que satisfaga los requisitos de los clientes. Esta característica es un rasgo, queramos o no, diferenciador y un indicador es algo para diferenciar. Es un rasgo diferenciador y, evidentemente, si es una característica de calidad tiene que estar relacionada inexcusablemente con un requisito, con un nivel. El requisito se define aquí también como una necesidad o expectativa establecida tanto implícita como obligatoria, y en este contexto están los indicadores, que son una mezcla de característica y característica de calidad, que evidentemente deben llevar necesariamente un estándar de calidad. Es un nivel establecido de calidad, es un nivel mínimo que comentaban los compañeros en la sesión anterior.

Fíjense también que es importante que la norma recomienda la definición de grado, que es una jerarquía, un orden en la serie de indicadores para definir un ente funcional, porque eso obliga a la discriminación entre indicadores; no todos los indicadores son iguales y esto lo tenemos que focalizar desde el principio. Y, por último, la norma habla de capacidad que, en definitiva, es demostrar esta capacidad mediante el proceso de acreditación que se ha comentado anteriormente.

Pues bien, como les decía, los que no la tengan, ahí está la dirección del catálogo de indicadores del Consejo de Universidades que ha ido mejorando durante este tiempo. Este catálogo de indicadores (yo he contado 53), están clasificados en diferentes tópicos: contexto, oferta, demanda, y sobre todo, lo que es muy útil para las universidades, titulaciones, etc. es el planteamiento del indicador, es decir, que es una ficha en la cual se habla de qué tipo, es decir, en qué tópico están: la denominación, el significado y utilidad, la interpretación, el nivel de agregación que puede ser titulación, universidad, etc., comunidad autónoma.

Las fuentes, de donde se sacan los datos para hacer el indicador y sobre todo, en casos complejos, y con un ejemplo específico queda perfectamente definido el indicador. Con una definición sola, la verdad que es difícil porque caben muchas interpretaciones y éstas están incluidas en cada ficha del indicador, y es un trabajo muy útil que los compañeros han hecho en el contexto del Plan Nacional de Calidad, pero yo quiero focalizar mi presentación en los puntos críticos, es decir, en lo que realmente

preocupa, algunos los ha dicho ya al hablar de inconvenientes José Ginés. Creo que los puntos críticos son: el número excesivo de indicadores, que son necesarios pero no suficientes, la necesidad de estándares de calidad en cada uno de ellos, la interpretación y el empleo.

Déjenme empezar por el número de indicadores y es evidente que la mejor forma para que una titulación, una universidad no tome decisiones es inundarla de datos, la técnica de inundación de datos es una técnica muy bien establecida para paralizar a los órganos de toma de decisiones. Entonces la mejor forma de minimizar la eficacia del uso de indicadores es la utilización de un gran número de ellos; yo creo que hay que buscar alternativas como la selección de uno o dos indicadores representativos por temática, por ejemplo, la integración parcial por ponderación por temáticas, por otros conceptos: por ejemplo si miramos la eficacia y eficiencia habría que relacionar los indicadores de resultados con los de recursos. Y también la integración total que evidentemente no recomiendo, es decir, intentar llegar a un único número por cada universidad. Creo que esto es lo que les interesa a los periodistas y de esto yo no sería muy partidario.

Mejor sería mantener los casilleros en los grandes tópicos y ponderarlos o seleccionarlos. También hay que reconocer que tenemos que romper muchas barreras, por ejemplo, la utilización de técnicas estadísticas clásicas, evidentemente la Estadística hoy ha mejorado muchísimo y la utilización de técnicas modernas, como por ejemplo, la que utilizó Valladolid en el tratamiento globalizado de la universidad, utilizando reconocimiento de pautas, cluster, PLSA, evidentemente así se saca mucho más partido. Es como aquel que va a exprimir un limón y lo hace con la mano, lo hace con un exprimidor o lo hace con estos sistemas que hay que sacan hasta la última gota. Yo creo que hay sacarle mucho partido a estos datos, y sobre todo ofrecérselos a quién va a tomar decisiones, de una manera muy sencilla, para que vean perfectamente las agrupaciones, la evolución, para que se tomen decisiones.

También se ha hablado de la necesidad de que haya un consenso o en su caso una imposición para alcanzar la armonización y la comparabilidad. Es evidente que si no hay armonización y comparabilidad en el tratamiento de indicadores se ha fracasado, y bastante, por lo que es necesario un consenso y una comparabilidad. Esto es una responsabilidad compartida por las universidades, de las comunidades autónomas, por el Plan Nacional, de la futura agencia de acreditación si se logra implantar, etc.

Evidentemente un ejemplo de selección de indicadores es el de todas las tasas, la de graduación, la duración media de los estudios y el nivel de satisfacción de los graduados; también pueden ponderarse para llegar a una diferente valoración de cada indicador, considerándolos todos, etc. En el ámbito investigador, de resultados de investigación que solamente hay tres, yo les he pedido a ver si ponen un cuarto sobre producción científica, porque son muy pocos, el primero es participación en los proyectos, porcentaje de sexenios, producción de doctores, que todos tienen un sentido favorable. Un ejemplo de selección es simplemente el del porcentaje de sexenios, una integración dándole diferente importancia a los tres, etc.

Quiero focalizar el segundo punto crítico en la necesidad de un estándar de calidad. Evidentemente el concepto de indicador 'per se' no sirve para la pertinente toma de decisiones. Es necesario establecer un nivel en cada caso; un ejemplo es la tasa de graduación, que es el porcentaje de alumnos que han terminado partido por los que han empezado la promoción multiplicado por 100, observen que se pueden poner estándares de calidad relativos como por ejemplo, el incremento anual del 5% de la tasa de graduación, o absoluto, el 70%. Este indicador adquiere valor porque se sabe cual es el objetivo, y esto es importante, el indicador es el marco para tener un objetivo, y en este caso es un estandar. Los estándares pueden ser fijados por la propia universidad en un plan estratégico, la autoridad administrativa competente, la agencia acreditadora, los clientes de la universidad, etc. y permiten tomar decisiones en muchos ámbitos, como veremos.

También es importante la interpretación de los indicadores. Les voy a poner uno controvertido como es la duración media de los estudios, que es la media en años que tarda un alumno en terminar la carrera, y el ejemplo que se ha sacado directamente del catálogo, de 100 alumnos, 10 tardan 5 años, en una titulación de 5 años, hasta que hay 20 que tardan 9 años. La media que es bastante obvia, muy sencilla matemáticamente, es 8,25 años que se tarda en terminar la carrera. La interpretación: bastante obvia, la eficacia, la productividad baja evidentemente, 8 años con relación a 5 es muy baja; pero también puede haber otra interpretación: nivel de conocimientos muy alto, porque han estado tanto tiempo que se han empapado y se saben bien. Aún hay otra que no pongo porque me da vergüenza, que es la de que se puede decir sobre la satisfacción que tiene esta titulación acerca de que está frenando la entrada al mundo profesional de posibles competidores y no deteriorar el nivel de empleo de la profesión, que en algunos casos, te lo dicen con toda claridad, que están suspendiendo en 1º, en 2º, 3º, 4º y 5º para que no salgan muchos y no estropeen un ámbito determinado.

Es una interpretación totalmente diferente a la que podíamos hacer razonablemente. No dice nada sobre el nivel de dedicación de estudiantes porque habría que saber qué porcentaje de estudiantes se dedican a la titulación y qué porcentaje trabaja. Es decir, que la interpretación de un puro número ya ven Vds. que es muy diversa a la hora de transformar este número en calidad. Entonces hay que tener mucho cuidado y es una limitación importante en cuanto a la interpretación. Y en cuanto al empleo, y termino, se han dicho más o menos, por ejemplo, yo creo que es bastante útil en el sistema del modelo de autorregulación porque simplemente la evolución de un indicador de un año para otro si se estudia en cinco años, puede verse perfectamente bien como ha evolucionado, si baja o sube, etc.

Respecto a la acreditación no es posible decir que exista sin que haya indicadores más estándares de calidad, porque evidentemente la calidad siempre implica una comparación, y hay que tener un nivel con quien comparar, y por último respecto a los rankings que se han comentado yo creo que son inevitables, no he leído todavía el borrador de la ley, pero sí he leído la intervención de la ministra y al Consejo de Universidades que es lo único accesible a parte de los comentarios y es evidente que la

competitividad está a la vuelta de la esquina. Está claro que los ranking tienen sus aspectos positivos y negativos y se van a hacer. Entonces, mi propuesta es muy clara: en vez de que nos los hagan mal, hagámoslos nosotros con control de calidad y garantía de calidad. Desarrollemos un buen marco de indicadores y estándares de calidad para que no sea un periodista que sume habas con coles y salgan los desastres que ya se han visto anteriormente. Hagamos rankings, porque mejor hacerlos nosotros y abordarlos directamente que esperar a que nos los hagan. Muchas Gracias.

Javier Callejo Gallego
U.N.E.D.

Aquí se ha planteado los rasgos generales del sistema de indicadores. Creo que este no es el sitio para entrar a los detalles, para entrar a los indicadores uno por uno. Se ha planteado también la página donde se pueden observar específicamente y detalladamente, y creo haber entendido que todavía el proceso de alguna manera sigue abierto, lo digo sin entrar a comentarios. Lo que no se ha dicho cuáles son las vías o canales, no siendo éste, para comentarlos ya en detalle uno por uno. Solamente planteo una demanda de información técnica.

José Ginés Mora Ruiz
Miembro del Comité Técnico del PNECU

Hace 4 ó 5 meses creo yo se puso una encuesta en la misma página web para que se dieran opiniones. ¿Cuánta gente ha contestado esa encuesta, Eduardo? Dos; pero está abierta.

Eduardo Coba Arango
Consejo de Universidades

Ha habido según el contador más de 6000 personas que han entrado en la página principal del catálogo.

José Ginés Mora Ruiz
Miembro del Comité Técnico del PNECU

Pero agradecidísimo si haces comentarios. Está previsto. No ha sido un éxito. Pensamos que era tan bueno que a todo el mundo le ha parecido bien.

Manuel Galán Vallejo

Miembro del Comité Técnico del PNECU

Vamos a ver, una cosa con relación a los indicadores y tomando como referencia el que ha puesto Miguel de ejemplo, el de las tasas. Yo creo que sería más conveniente, esto es simplemente una sugerencia, no hablar de tiempo de permanencia en sentido de años, sino de hablar en términos de créditos necesarios que tiene que cursar un alumno para superar los créditos requeridos por la titulación, porque eso nos introduce al alumno a tiempo parcial que cada vez es más abundante en el sistema.

Yo quería intervenir también para matizar algunas cosas de la presentación de Leonor en el sentido siguiente: Bueno la broma de la dedicación obedece a que de alguna forma cuando se planteó la Universidad de La Rioja, sobrevalorándome Leonor y el Rector, me invitaron a participar en el proceso, con lo cual para mí fue una satisfacción, a la vez de una oportunidad para aprender, y de ver que una universidad tenía interés en hacerlo. La filosofía que allí se ha puesto encima de la mesa y creo que no ha quedado suficientemente clara ha sido evitar ese peligro de comparación entre los Departamentos, transmitiéndoles la idea de que se compararían consigo mismos, es decir, los indicadores se valorarían en función del incremento que en relación a cada indicador el Departamento tuviese, en relación al año anterior, con lo cual se obviaba la posibilidad de decir, bueno nuestras posiciones de partidas son diferentes, con lo cual no somos comparables. De esta forma se está primando el avance de cada uno con relación a sí mismo.

Bien, creo que también otra de las cosas para la que estimo se puede utilizar un sistema de indicadores es para hacer algo la universidad como instrumento político, como es el presupuesto. No lo utiliza como tal, yo creo que los indicadores desde el momento en que se le asigne o se utilicen para repartir recursos es una forma de utilizar el presupuesto como una herramienta de tipo político, en el sentido de dirigir a la gente de la universidad hacia donde quiere ir esa universidad. Yo recuerdo cuando debatíamos en el caso de la universidad, un indicador era participación de los profesores en actividades de captación de alumnos para la universidad; en este caso demuestra una línea hacia dónde la universidad pone el énfasis.

Miguel Valcarcel Cases

Miembro del Comité Técnico del PNECU

De los indicadores que hay en catálogo, hay un nuevo que recientemente habéis creado que también tiene relación, que es, aparte de los clásicos, la tasa de progreso normalizado, que se define más o menos como la relación entre los créditos que ha aprobado un graduado respecto de los créditos de los que se ha matriculado a lo largo de sus estudios. No se por qué, lo han puesto en tanto por uno, no en tanto por ciento. Una homogeneización en el tratamiento sería también interesante.

José Mira Solves

Universidad Miguel Hernández de Elche

Quería comentar sencillamente a la presentación del profesor Miguel Valcárcel, que coincido al 100% con el tema de que tiene que haber muy pocos indicadores, cuantos menos mucho mejor. Pero quizás en una primera fase es lógico que se descuelguen indicadores una vez que veamos su funcionamiento. Quizás, en un primer momento yo ya no estoy tan seguro de si sería conveniente tener algún indicador más, sobre todo pensando que los indicadores normalmente, la experiencia te indica que tienen un efecto ligeramente perverso, en el sentido de cómo tú muy bien señalas, si se fija un indicador y un estándar, pues se tenderá por todos a cumplir con ese indicador y estándar, pero todo aquello de las actividades que se realizan, que no esté comprendido en los indicadores, y por lo tanto en sus estándares, no sabemos que va a pasar con ellos; lo normal, a lo mejor, es que algunas cosas queden descuidadas.

Miguel Valcarcel Cases

Miembro del Comité Técnico del PNECU

Básicamente estoy de acuerdo contigo. Es decir, en una primera fase es evidente que se ensayen muchos indicadores, y a veces hay sitios en que no hay 50 sino 100, porque pueden haber numerosísimos. Pero mi idea es mirando al futuro, evidentemente tenemos que ir o hacia la integración o la selección, más que nada para simplificar el proceso, pero estoy de acuerdo contigo que puede haber enfoques malévolos o perversos obviamente. Entonces puede haber una universidad que centre su atención en uno que no cubra todos los aspectos y deje aspectos claves sin ser evaluados a través de indicadores, pero no se olviden también que entre los indicadores propuestos, los hay puramente cuantitativos, que yo diría que son clásicos, pero los hay también cualitativos. Hay indicadores de grado de satisfacción de los graduados y otro de grado de empleo de estos graduados, que son dos indicadores que completan siempre los puros números y, repito, hay que sacarles más partido a estos 50 indicadores integrándolos y utilizando técnicas estadísticas contrastadas, nada revolucionarias, para que se les saque más jugo a este conjunto.

José Ginés Mora Ruiz

Miembro del Comité Técnico del PNECU

Yo quisiera hacer notar a la audiencia que dos transparencias después de que el distinguido profesor Valcárcel hablara de que debía haber pocos indicadores, ha propuesto más indicadores para la investigación. Esto es algo que ha pasado en todas las reuniones y discusiones que hemos tenido. Siempre hay alguien que aporta otro, y tienen razón todo el mundo. Al final el proceso parece que es: bueno, vamos a empezar así y vamos a zarandear la cosa y a vez en qué queda.

Miguel Valcárcel Cases

Miembro del Comité Técnico del PNECU

Es evidente que la investigación debe ser considerada sistemáticamente en la universidad. Lamentablemente en pocas universidades hay un reconocimiento específico de la dedicación a la investigación, en materia de reconocimiento por ejemplo de dedicación del profesorado, que es evidente que indicadores de investigación tienen que haber.

Alguna otra intervención, está todo muy claro, lo que tenemos que hacer es continuar, muchísimas gracias.

II PARTE

DOCUMENTOS DE TRABAJO

PROPUESTA DE UN INDICADOR DE CALIDAD DE ACCESO EN EL NUEVO CONTEXTO DEL SISTEMA UNIVERSITARIO ESPAÑOL

Grad Fuchsel, H. y Alonso Velasco, E.

Gabinete de Estudios, Universidad Autónoma de Madrid

La implantación de un sistema de indicadores del funcionamiento del sistema universitario es una necesidad de primer orden, ya detectada en el Programa Experimental de la Evaluación del Sistema Universitario y que continúa siendo una carencia generalizada en los procesos de evaluación institucional en curso. Esta carencia suele atribuirse a la dificultad de las universidades para adaptar sus bases de datos de gestión a las necesidades de información para la evaluación y la toma de decisiones. Aunque es evidente el condicionante técnico para esta dificultad, su falta de resolución puede responder, en muchos casos, a que la propia institución y sus responsables no encuentran cuál es la posible contribución de esta información para los procesos habituales de toma de decisiones en la universidad.

Este condicionante destaca la conveniencia de que la definición técnica sea acompañada por una definición explícita de cuáles son los objetivos del sistema de indicadores, la forma en que se procederá a su implantación y, fundamentalmente, la forma en que serían aplicados e incidirán en la toma de decisiones sobre el sistema universitario y las instituciones individuales.

Uno de los aspectos fundamentales de la definición de los objetivos del sistema de indicadores es su relación con las políticas de calidad y desarrollo de la universidad. En ese sentido, tomando en cuenta el objetivo del PCU de promover la responsabilidad de los distintos “agentes” sobre el funcionamiento propio de la institución y en el contexto actual de previsible descenso en el nivel de la demanda de estudios, uno de los objetivos de una política de calidad debería ser asegurar la eficacia de las titulaciones, los centros y la universidad en la captación del mejor alumnado desde el punto de vista de la motivación (sobre todo, ante la muy difundida creencia de que el factor vocacional influye sustancialmente sobre el proceso y los resultados de la enseñanza). Siendo este un aspecto central en la evaluación institucional de la enseñanza (según la Guía del PNECU), el sistema de indicadores propuesto no incluye ninguno que cubra este objetivo.

Por lo tanto, se propone incorporar un indicador de “demanda” adicional, definido como:

$$\text{eficacia en la captación} = \frac{\text{n}^\circ \text{ de inscritos en 1}^\text{a} \text{ opción}}{\text{n}^\circ \text{ de demandas en 1}^\text{a} \text{ opción}}$$

Este indicador podría calcularse al nivel de titulación y agregarse a distintos niveles (como al de centro, universidad región y sistema universitario).

LOS BENEFICIOS DE UNA AGENCIA DE CALIDAD EN LA COMUNIDAD DE MADRID

Alonso Velasco, E. y Grad Fuchsel, H.

Gabinete de Estudios, Universidad Autónoma de Madrid

Las Agencias de Calidad establecidas en el contexto de las Comunidades Autónomas de Cataluña y Andalucía han demostrado su utilidad para coordinar esfuerzos y potenciar sinergias en la evaluación y promoción de planes de calidad allá donde se han implantado.

La Comunidad de Madrid concentra un gran número de universidades, tanto públicas como privadas. Estas universidades, algunas históricas y otras de reciente creación, ofrecen a la sociedad y a los integrantes de las mismas una gran diversidad de titulaciones y una riqueza considerable de estilos de trabajo que, hoy por hoy, evolucionan independientemente.

En distintos momentos, y por diferentes sectores, se ha planteado la posibilidad de crear un Consorcio de Calidad en la Comunidad Autónoma de Madrid, sin que el proyecto se haya llegado a concretar en la creación de una Agencia de Calidad.

Las ventajas que la creación de una Agencia de Calidad en la Comunidad de Madrid son diversas, pero pueden resumirse en:

- coordinar la implantación del sistema de indicadores de calidad garantizando el acceso al conjunto de los datos, que permitiera contextualizar los resultados de los resultados de las evaluaciones en cada universidad en el marco común de la comunidad autónoma,
- generar procesos metodológicos e instrumentos de evaluación comunes, aunando esfuerzos,

- organizar el seguimiento de los graduados de las universidades madrileñas, algo que se señala como una debilidad en muchos procesos de evaluación realizados,
- plantear procesos de evaluación transversales (por titulaciones, áreas de investigación, servicios) que resultan menos viables en un marco estatal,
- informar objetivamente a la sociedad y potenciales usuarios sobre la calidad de las universidades madrileñas, especialmente considerando el nuevo distrito abierto universitario.

Estas y otras actuaciones justifican plenamente la oportunidad de la creación de una Agencia de Calidad en la Comunidad Madrileña, por lo que desde aquí animamos a todos los posibles implicados a promover activamente esta Agencia Madrileña.

LA ENCUESTA DE OPINIÓN DE LOS ESTUDIANTES COMO UN INDICADOR DE LA CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD

Andrés Vázquez Morcillo, Director de la Oficina

Jesús Santos del Cerro, Asesor Estadístico de la Oficina

Angel Manuel Patiño García, Técnico Informático de la Oficina

(Oficina de Evaluación de la Calidad de la Universidad de Castilla- La Mancha)

1. INTRODUCCIÓN

Un factor clave del conjunto de la calidad del proceso enseñanza/aprendizaje lo constituye, evidentemente, la calidad de la docencia. En el proceso de Evaluación Institucional de la Calidad de una Institución Universitaria la opinión de los alumnos es uno de los indicadores y una de las fuentes de evidencia, como ya ha sido probado en distintos estudios, y aunque aquel proceso no puede, naturalmente, limitarse a la mera realización de encuestas a los estudiantes, éstas pueden constituir una herramienta enormemente eficiente y efectiva.

La experiencia acumulada de varios años en esta Oficina sobre la confección y el proceso de paso de las encuestas de opinión de todos los alumnos de la Universidad sobre la docencia del profesorado, nos ha permitido elaborar el presente documento de trabajo que presentamos en el III Foro de Reflexión sobre el II Plan de la Calidad de las Universidades, en el que se contemplan distintos aspectos relacionados con dichas encuestas. Estos son los relativos a los cambios introducidos a lo largo de los últimos años en el contenido de los ítems, el número de éstos, la fiabilidad y validez en función tanto del contenido y formulación de dichos ítems como del número de respuestas que para cada asignatura y profesor permiten obtener resultados consistentes, estudiando algunos de modo que permiten tener una visión, desde la óptica de los estudiantes, de cual es la calidad de la docencia en toda universidad.

En consecuencia, en el documento se abordan algunos de los aspectos contemplados en el desarrollo y realización de la encuesta, así como, desde el punto de vista estadístico, los resultados obtenidos tomando algunos ítems como referencia, ya que no es posible en este espacio limitado realizar una exhaustiva exposición. En todo caso este documento pretende ser una conti-

nuación de algunas de las cuestiones ya abordadas en el II Foro de Reflexión celebrado el año 2000 en Almagro.

2. TIPOS DE ENCUESTA REALIZADAS EN LA UCLM

Hace ya más de 10 años ha sido práctica habitual en la UCLM realizar una encuesta de opinión de los alumnos sobre la docencia del Profesorado. El formato de la misma comprendía en un principio 14 ítems (anexo I), que contemplaban diversos aspectos relacionados con la docencia, concluyendo con un ítem final de valoración global por el alumno.

El proceso seguido en los primeros momentos fue el de responsabilizar de su paso a los equipos directivos o decanales de cada Centro, quienes determinaban varios días del curso, prácticamente a la finalización de éste, para su cumplimentación, siendo unos cuantos profesores los que se encargaban de realizar el proceso en cada curso.

Se pudo constatar que dicho proceso adolecía de numerosos defectos. Uno de ellos era el de no poder prácticamente contemplar el factor sorpresa, que permitiría consultar en cada clase a los alumnos que habitualmente asisten a ellas, porque el sólo hecho de anunciar en qué días se realizaría el proceso, interrumpiendo para ello la docencia, provocaba en muchos centros una disminución de la presencia de estudiantes en las aulas. De otra parte la cumplimentación, sin solución de continuidad, de las encuestas sobre muchos profesores y asignaturas producía un inevitable cansancio que repercutía en la validez de las contestaciones dadas.

En consecuencia un cierto cansancio y sobre todo un gran escepticismo tanto de profesores como de estudiantes iba poco a poco detectándose en la universidad, lo que repercutía en que, además de aplicaciones diversas, los resultados de la encuestas son tenidos en cuenta en la concesión de los tramos de docencia del profesorado. Por ello una comisión formada por representantes de estudiantes y profesores se encargó de formular, en un primer momento, cambios oportunos en los ítems (anexos II), pasando a tener 23 ítems, pero manteniendo el mismo tipo de proceso para su cumplimentación y, aunque se intensificó la motivación de los estudiantes, la carencia del factor sorpresa seguía produciendo resultados análogos.

A partir del curso pasado la Oficina de Evaluación de la Calidad diseñó, en un primer paso, un proceso en el que se contemplaba la colaboración de los alumnos pertenecientes a cada uno de los Centros docentes en que se debía pasar la Encuesta, así como respetar el efecto sorpresa mediante la programación a lo largo de todo un mes del proceso de toma de datos. Al mismo tiempo, con el asesoramiento de profesores y alumnos se diseñó una encuesta de menor tamaño, 19 ítems, incluyendo algunas cuestiones iniciales que podía afectar a los resultados (anexo III).

El resultado fue extraordinariamente positivo. Aumentó el número de encuestas cumplimentadas y supuso un descargo para los profesores, a la vez que se podía contemplar el factor sorpresa aludido al disponer de todo un mes para ir pasando la encuesta asignatura por asignatura. Los ítems tenían en cuenta distintos aspectos de la docencia, incluido el de la evaluación.

Un análisis estadístico de los resultados y la toma en consideración de sugerencias, posiblemente fundadas, del profesorado sobre la influencia del que llamaremos “efecto examen”, que estaría presente positiva o negativamente en las respuestas y que será convenientemente estudiado. En consecuencia se ha procedido durante el curso actual a pasar las encuestas en dos períodos del curso: antes de realizar las pruebas finales de evaluación de las asignaturas del primer semestre, meses de diciembre y enero, y antes de las del segundo semestre y asignaturas anuales, a realizar durante el mes de mayo, no incluyendo ítems relacionados con los procesos de evaluación.

Por otra parte, se ha categorizado la propia encuesta, de modo que el estudiante pueda conocer en cada momento cual es el aspecto de la docencia por el que se le pregunta. Se ha conservado, en todo, caso un ítem global de contraste, el último. Para el adecuado análisis estadístico de las mismas se complementa su paso con una serie de datos que complementan de manera exhaustiva la propia encuesta y permiten realizar un mejor control en el momento de su lectura óptica, (ver anexo V) y de su análisis estadístico.

Se han creado becas de colaboración en “Técnicas de aplicación y Análisis de Encuestas” en número adecuado a la población de profesores y asignaturas de cada Centro, a las que pueden concurrir los estudiantes de los mismos y que son seleccionados por una Comisión de Centro nombrada al efecto. Los estudiantes becados reciben un curso previo de formación sobre el alcance y significado de las encuestas, la forma de ser pasadas, cómo se leen y tratan posteriormente los datos y cómo se dan a conocer a profesores, directores y decanos de Centros y Departamentos para su utilización por los órganos de Gobierno correspondientes. Ellos se encargan, con la colaboración de los decanos o directores de los Centros y de la Oficina de Evaluación de la consulta a sus compañeros. Al finalizar el proceso los estudiantes vuelven a tener sesiones de seguimiento del proceso y análisis del mismo a los efectos de introducir las mejoras oportunas.

Como se deduce, tres han sido las preocupaciones fundamentales en el diseño y desarrollo de la encuesta y en su proceso: la **fiabilidad** de la misma, su **validez** y su adecuado proceso de **cumplimentación** por los estudiantes.

3. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE OPINIÓN

3.1 Análisis de la encuesta por evaluadores externos

La Oficina de Evaluación de la Calidad estimó oportuno requerir del Prof., López Pina de la Universidad de Murcia un estudio de la fiabilidad y validez de la encuesta del Anexo II, al objeto de acometer los cambios pertinentes en la misma y comprobar si efectivamente medía lo que deseaba medir y se categorizaban adecuadamente los resultados de la manera que se indica en el anexo VI, de la manera más objetiva posible.

De su extenso informe podemos concluir que:

Del análisis de los ítems así como del coeficiente de fiabilidad del cuestionario se puede deducir que el coeficiente de fiabilidad es bastante elevado (Spearman-Brown Coefficient = 0.972) por lo que no hay ningún problema en afirmar que el cuestionario es altamente fiable, teniendo en cuenta que el nivel máximo de fiabilidad se sitúa en 1.

Por otro lado, los valores de (Item-Total R) de los estadísticos de los ítems (Item reliability statistics), ofrece el índice de homogeneidad de cada ítem con el resto del test. Este índice se obtiene a través de un coeficiente de correlación del patrón de respuestas de cada ítem con la puntuación total en el test, y en este caso es un coeficiente de correlación producto-momento de Pearson. En el contexto psicométrico se utiliza como un indicador de la calidad del ítem para medir lo mismo que el resto de los ítems; su valor debe estar entre 0 y 1, siendo el ítem tanto más valioso cuanto más se acerca su índice de homogeneidad a 1. El índice de homogeneidad más bajo en el cuestionario analizado es mayor que 0.6, por lo que se puede afirmar con rotundidad que todos los ítems son buenos indicadores del rasgo que se mide; no es preciso, por tanto, eliminar ninguno de ellos.

A continuación aparecen varias salidas sobre distintos métodos de análisis factorial que se le ha aplicado a todos los datos, empleando también diferentes condiciones.

La primera salida ofrece los resultados de un Análisis de Componentes Principales con rotación varimax, utilizando la regla del eigenvalor mayor que 1 para seleccionar factores que rotar. El resultado que ofrece el análisis es un sólo factor, el primero, ya que el 2º y restantes tienen eigenvalores menores que 1. Si hacemos caso de la regla de Kaiser y considerando que la razón del eigenvalor del primer factor sobre el segundo es 12.16 veces mayor (11.968/0.984) y así sucesivamente con el resto de factores, sólo el primer factor (eigenvalor: 11.968; porcentaje de varianza explicada: 59.842) es

significativo para explicar las correlaciones entre todos los ítems del cuestionario, por lo que es posible aventurar que existe un factor único para el cuestionario que podríamos etiquetar como **COMPETENCIA DOCENTE** del profesorado.

El Análisis exploratorio, por desgracia o por suerte, no es concluyente, ya que como su nombre indica precisamente, hacemos eso: EXPLORAR. Desde este prisma es perfectamente válido explorar si las agrupaciones de los ítems que se han realizado se confirman a través del Análisis Factorial. Para ello prescindimos de la regla de Kaiser (ya vimos que ofreció sólo un componente o factor), y utilizamos como regla de selección de factores el número de agrupaciones que hemos realizado el cuestionario. Como hemos agrupado los ítems bajo cinco características básicas del comportamiento del profesor, haremos el análisis factorial con cinco componentes o factores.

Los resultados son los que corresponden a dos procedimientos de análisis factorial (Análisis de Componentes Principales y Análisis Factorial de Ejes Principales Iterados) con dos métodos de rotación (ortogonal y oblicua), después del primer análisis con un sólo factor. En este caso hay que fijarse en la matriz de cargas rotadas, donde aparecen las cargas factoriales de cada uno de los ítems en cada uno de los cinco factores. El hecho de realizar análisis con distintos procedimientos y métodos de rotación tienen como objetivo confirmar que la **estructura factorial del cuestionario es estable** y se puede aplicar sin dificultades. Para confirmar aún más esta estructura sería necesario realizar algunos análisis factoriales más en función del sexo, centro, división y otras variables que se hayan podido tomar en el cuestionario.

La interpretación de los componentes o factores (según el procedimiento empleado) se realiza en función de las cargas factoriales. Como en este caso son altas, se deben coger en cada factor los ítems que tienen las cargas más elevadas en el mismo; aunque no existe un criterio unificado, una regla adecuada en este caso, es considerar que el ítem es un indicador del factor cuando su carga factorial sea mayor 0.4, siempre que las cargas en el resto de los factores sea menor que este valor. Por ejemplo, en el Análisis de Componentes Principales con rotación varimax, los indicadores del primer factor son los ítems: P4 (0.716), P5 (0.702), P6 (0.582), P7 (0.660), P11 (0.591) Y P23 (0.527). El ítem P8 tiene una carga de 0.475 en este primer componente, pero su carga en el componente 5 es mayor (0.637). Igualmente sucede con los ítems 16 y 21 que tienen cargas más elevadas en otros componentes.

Para que resulte menos farragosa la interpretación de los resultados se ha realizado una tabla donde se recoge la clasificación realizada en la encuesta y la clasificación resultante en función de los distintos procedimientos que se han utilizado. Para ello se ha utilizado como definición previa de los factores, cada una de las cinco definiciones del informe al profesor. Así:

FACTOR I: CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA Y CONTENIDO DE LAS CLASES
(ITEMS: 4, 5, 6 Y 7 del cuestionario de evaluación)

FACTOR II: FORMA DE IMPARTIR LAS CLASES
(ITEMS: 8, 9, 10, 11 y 12 del cuestionario de evaluación)

FACTOR III: FORMA DE EVALUAR
(ITEMS: 13, 14 y 15 del cuestionario de evaluación)

FACTOR IV: ACTITUD DEL PROFESOR RESPECTO A LOS ALUMNOS
(ITEMS: 16, 17 y 18 del cuestionario de evaluación)

FACTOR V: DEDICACION DEL PROFESOR
(ITEMS 19, 20, 21 y 22 del cuestionario de evaluación)

La tabla resultante es la siguiente:

FACTOR	CUESTIONARIO	ACP(1)	ACP(2)	AFC(1)	AFC(2)
I	P4	P4	P4	P4	P4
	P5	P5	P5	P5	P5
	P6	P6	P6	P6	P6
	P7	P7	P7	P7	P7
			P11	P11	P11 P21 (*)
FACTOR	CUESTIONARIO	ACP(1)	ACP(2)	AFC(1)	AFC(2)
II	P8				
	P9	P9	P9	P9	P9
	P10	P10	P10	P10	P10
	P11				
	P12	P12	P12	P12	P12
III	P13	P13	P13	P13	P13
	P14	P14	P14	P14	P14
	P15	P15	P15	P15	P15

FACTOR	CUESTIONARIO	ACP(1)	ACP(2)	AFC(1)	AFC(2)
IV		P8	P8	P8	P8
	P16	P16	P16	P16	P16
	P17	P17	P17	P17	P17
	P18	P18	P18	P18	P18
		P19(*)	P19		
V	P19	P19(*)		P19	P19
	P20	P20	P20	P20	P20
	P21	P21	P21	P21(*)	P21
	P22	P22	P22	P22	P22

NOTA: El número del ítem se corresponde con el que aparece en el cuestionario de evaluación que se da a los alumnos, no con la hoja resumen para el profesor.

INTERPRETACION DE LA TABLA:

FACTOR: El factor o componente resultante según el procedimiento de AF empleado.

CUESTIONARIO: Agrupación de los ítems realizada por vosotros en el cuestionario.

ACP(1): Análisis de Componentes Principales con rotación ortogonal (varimax)

ACP(2): Análisis de Componentes Principales con rotación oblicua (oblimin).

AFC(1): Análisis de Ejes Principales Iterados con rotación ortogonal (varimax).

AFC(2): Análisis de Ejes Principales Iterados con rotación oblicua (oblicua).

(*): Los ítems que llevan asterisco tienen cargas muy semejantes en los factores que aparecen y puede ser discutible en qué factor se incluyen.

COMENTARIOS: En general, los análisis realizados confirman la clasificación efectuada por Lla Oficina, clasificación de partida, aunque se produce algún descuadre en función de como lo entienden los alumnos. Así, el ítem P8 que se ha incluido en el factor II: FORMA DE IMPARTIR LAS CLASES, según los análisis realizados, esté mejor en el factor IV: ACTITUD DEL PROFESOR RESPECTO A LOS ALUMNOS. Por otro lado, el ítem P11 también incluido en el factor II, parece que esta mejor en el factor I: CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA Y CONTENIDO DE LAS CLASES.

El factor III: FORMA DE EVALUAR, cuadra perfectamente la previsión con los resultados del análisis factorial y componentes principales. Lo mismo sucede con el factor V: DEDICACION DEL PROFESOR. Observar, sin embargo, que la inclusión del ítem P19 (también el ítem P21) en uno u otro factor es dudosa, por lo que ser preciso realizar un estudio más detallado de estos ítems para tomar una decisión.

Una vez que se ha decidido que la estructura es correcta, es posible informar al profesor, en base al primer análisis de componentes principales, con una puntuación única, por ejemplo: la media de los cuestionarios recibidos. Esta media se puede transformar a una puntuación entera con una doble transformación; primero transformamos la media a una puntuación típica bajo la distribución normal estandarizada, para después transformar esta puntuación típica a una puntuación derivada en el intervalo deseado, por ejemplo 0-100. La referencia a una distribución normal estandarizada previene la posibilidad de que la distribución empírica de los profesores cambie de un curso a otro, por lo que su uso permite la comparabilidad de los profesores (titulaciones, centros, áreas, departamentos, etc.) en todos los años evaluados.

Pero también es posible desagregar esta información en base a los cinco factores encontrados en los distintos procedimientos de AF y ya previstos por la Oficina. En este caso, para cada factor se promediarán los ítems que cargan en él, por lo que cada profesor tendrá una puntuación media (o total) general en el cuestionario y cinco puntuaciones específicas, una para cada uno de los factores en los que se agrupan los ítems. La decisión de informar sólo de la media general o también de las medias particulares en los cinco factores es potestativa, aunque la labor del profesor mejorará, esperamos, si tiene más información de en que aspectos es fuerte y en cuales es débil.

3.2 Autoanálisis de la encuesta

Analizada la encuesta (ver anexo IV), de acuerdo con los datos obtenidos de la misma, se puede afirmar que se trata de un cuestionario en el que el número de cuestiones relativas a la docencia propiamente dicha son 19, cuyas posibles respuestas son cinco valores desde el 1 (Totalmente en desacuerdo a la afirmación planteada) hasta el 5 (Totalmente de acuerdo). Existe también otro tipo de cuestiones relativas al sexo del alumno, matriculación, calificación obtenida, asistencia a clase, centro, etc.

Las primeras 18 cuestiones se han agrupado en cinco grandes epígrafes que hacen referencia a distintas características relevantes de la docencia, que detallamos a continuación:

- I. CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA Y CONTENIDO DE LAS CLASES
- II. FORMA DE IMPARTIR LAS CLASES
- III. FORMA DE EVALUAR
- IV. ACTITUD DEL PROFESOR ANTE LOS ALUMNOS
- V. DEDICACION DEL PROFESOR

La cuestión P19 hace referencia a la consideración global del alumno respecto del trabajo docente realizado por el profesor.

Por otra parte, la información que ha sido proporcionada a cada profesor evaluado ha sido: la distribución de frecuencias, media y desviación típica de las 19 preguntas, y además la información resumida por los grandes epígrafes anteriores (ver anexo V), al que hacemos referencia en el documento de trabajo del II Foro.

La recogida de información no obedece ni a las características de un muestreo ni de un censo, sino que se entrevista a los alumnos que se encuentran en el aula en el momento de realizar el cuestionario, que por otra parte no debería diferir sensiblemente de los que asisten habitualmente a cada asignatura. Esto nos obliga a ser especialmente cautelosos con la aplicación de ciertas herramientas estadísticas. En sucesivas evaluaciones se solicitará información (que podría ser proporcionado por el propio profesor) acerca de la proporción aproximada de la población que rellena el cuestionario respecto de la población habitual que ha asistido a sus clases.

Es conveniente también señalar que cada cuestionario, aunque se responden a los mismas preguntas, obedece a características peculiares derivadas del hecho de que son referidas a una asignatura concreta impartida por un determinado profesor. Esto significa que el mayor rendimiento de esta evaluación se obtiene cuando se resume la información de los cuestionarios sobre un mismo profesor y asignatura.

Por último, los posibles sesgos y su intensidad que los alumnos deseen incorporar en sus respuestas, en el caso de que esto ocurra, son prácticamente imposibles de evaluar, con lo que cualquier coeficiente y medida que se calcule se aplica sobre el dato base original. Este problema se plantea no sólo aquí sino en cualquier cuestionario de los que se realizan habitualmente en otros ámbitos sociales, sobre opiniones o valoraciones que no acompañen ningún justificante que garantice la fiabilidad de la respuesta.

3.3 Explotación estadística de los datos

En este apartado nos vamos a ocupar fundamentalmente del análisis de la consistencia interna del cuestionario, y por tanto de la validez de la información ofrecida a profesores, (anexo VI), partiendo de la evidencia empírica, es decir partiendo de los datos recogidos en los cuestionarios.

Antes de entrar en dicho análisis, queremos destacar que en el actual curso se va a proporcionar a cada profesor información no sólo de los resultados de la encuesta a nivel individual sino también a nivel global, ciertas medidas como percentiles, proporciones, etc., aparte de las obligadas medias aritméticas y desviaciones típicas. Sirva como ejemplo que el 50.65 % del total de los cuestionarios de alumnos de la Universidad que han respondido a la cuestión P19 sobre la conformidad del trabajo realizado por el profesor se ubican en las respuestas 4 (De acuerdo) y 5 (Totalmente de acuerdo). Este porcentaje se debe interpretar como una situación positiva del trabajo docente realizado por el profesorado de toda la Universidad.

Para analizar la consistencia interna de los datos hemos aplicado un análisis factorial que consiste, brevemente explicado, en detectar la existencia de factores que subyacen en la naturaleza de las variables (en nuestro caso éstas se corresponden con las 19 cuestiones planteadas). Existen varios modelos estadísticos de análisis factorial, cuyos resultados en nuestro caso son bastante similares. Por este motivo hemos seguido aquel cuyo procedimiento de extracción de factores es el de componentes principales con rotación varimax.

Por otra parte, se ha realizado el análisis anterior no sólo con los datos globales de toda la Universidad, sino también análisis parciales, es decir introduciendo ciertas variables filtro que dividen a la población total en grupos disjuntos atendiendo a las categorías o cualidades de dichas variables. En este sentido hemos aplicado los siguientes análisis factoriales:

- * Análisis aplicado al conjunto global de la Universidad.
- * Análisis por sexo, aplicado a los cuestionarios respondidos por mujeres por una parte y a los respondidos por varones por otra.
- * Análisis de los alumnos pertenecientes a las Facultades de Ciencias, por una parte, y a los no pertenecientes a aquellas Facultades por otra.
- * Análisis de los alumnos que habían sido evaluados de la asignatura en el momento de cumplimentar el cuestionario y de los no evaluados.
- * Análisis de los alumnos matriculados por primera vez en la asignatura y de los matriculados en segunda y sucesivas matrículas.

En todos los casos el coeficiente de Kaiser-Meyer-Olkin, que mide la adecuación de los datos a un modelo de análisis factorial, se sitúa por encima de 0.956 lo que nos indica, según palabras de Kaiser en un artículo de 1974, una situación “maravillosa”.

En cuanto al test de esfericidad de Barlett, que contrasta la hipótesis nula de no correlación entre las variables y por tanto la no adecuación del análisis factorial, en todos los casos se rechaza dicha hipótesis. Aclaremos que, si realmente existen un conjunto de factores que subyacen a todas las variables, sólo tendrá sentido el análisis factorial si dichas variables están correlacionadas como consecuencia de la influencia de dichos factores. La siguiente matriz de correlaciones no sólo muestra la existencia de asociaciones o correlaciones significativas entre las variables, sino que también refleja la estructura de factores subyacentes (explicativos de las variables observadas) prácticamente igual a la que ha sido propuesta a priori y que, como veremos después, se ratifica empíricamente.

Es importante destacar que en todos los modelos analizados el modelo con cinco factores explica en torno al 80% de la varianza total de las variables sometidas a estudio.

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	
P1	1.000																			
P2	0.872	1.000																		
P3	0.882	0.714	1.000																	
P4	0.750	0.727	0.714	1.000																
P5	0.650	0.237	0.022	0.012	1.000															
P6	0.570	0.333	0.514	0.333	0.512	1.000														
P7	0.872	0.773	0.500	0.764	0.574	0.717	1.000													
P8	0.621	0.232	0.050	0.022	0.038	0.022	0.039	1.000												
P9	0.614	0.461	0.364	0.236	0.534	0.344	0.544	0.288	1.000											
P10	0.523	0.367	0.062	0.030	0.078	0.078	0.290	0.070	0.314	1.000										
P11	0.750	0.750	0.611	0.690	0.274	0.290	0.700	0.227	0.307	0.592	1.000									
P12	0.777	0.573	0.616	0.705	0.573	0.258	0.720	0.197	0.304	0.707	0.758	1.000								
P13	0.785	0.397	0.075	0.037	0.515	0.207	0.711	0.197	0.177	0.135	0.765	0.206	1.000							
P14	0.523	0.381	0.516	0.601	0.174	0.130	0.410	0.198	0.140	0.162	0.762	0.210	0.225	1.000						
P15	0.570	0.364	0.070	0.041	0.07	0.049	0.247	0.028	0.020	0.020	0.374	0.094	0.094	0.062	1.000					
P16	0.621	0.510	0.066	0.034	0.04	0.028	0.010	0.010	0.004	0.002	0.584	0.051	0.022	0.012	0.305	1.000				
P17	0.540	0.362	0.510	0.547	0.048	0.028	0.080	0.082	0.001	0.001	0.585	0.052	0.031	0.018	0.015	0.021	1.000			
P18	0.474	0.465	0.562	0.023	0.043	0.023	0.003	0.016	0.001	0.001	0.465	0.052	0.004	0.006	0.006	0.030	0.024	1.000		
P19	0.630	0.604	0.706	0.795	0.024	0.043	0.030	0.012	0.012	0.025	0.606	0.058	0.030	0.042	0.004	0.007	0.025	0.003	1.000	

Los resultados propiamente dichos del análisis factorial utilizando el método de extracción de componentes principales con rotación varimax han sido los siguientes:

	1. CATEGORÍA DE FORMACIÓN	1. FORMA DE IMPARTIR CLASES	1. FORMA DE EVALUAR	2. ACTUACIÓN DEL PROFESOR ANTE LOS ALUMNOS	4. SATISFACCIÓN DEL PROFESOR
DISEÑO PLAN DE CURSO	F1, F2, F3, F4	F5, F6, F7	F8, F9, F10	F11, F12, F13, F14	F15, F16, F17, F18
ANAL. FACTORIAL SUJEROS	F1, F2, F3, F4, F17*	F5, F6, F7	F8, F9, F10, F15*	F11, F12, F13, F14, F16*	F15, F16, F17, F18
ANAL. FACTORIAL MURTIENS	F1, F2, F3, F4, F17*	F5, F6, F7	F8, F9, F10, F15*	F11, F12, F13, F14, F16*	F15, F16, F17, F18
ANAL. FACTORIAL MUJERES	F1, F2, F3, F4, F17*	F5, F6, F7	F8, F9, F10, F15*	F11, F12, F13, F14, F16*	F15, F16, F17, F18
ANAL. FACTORIAL HOMBRES DE 30 AÑOS	F1, F2, F3, F4, F17*	F5, F6, F7	F8, F9, F10, F15*	F11, F12, F13, F14, F16*	F15, F16, F17, F18
ANAL. FACTORIAL FACULTADES DE CIENCIAS	F1, F2, F3, F4, F17*, F16*	F5, F6, F7	F8, F9, F10, F15*	F11, F12, F13, F14, F16*, F17*	F15, F16, F17, F18
ANAL. FACTORIAL ALUMNOS DE 20 AÑOS	F1, F2, F3, F4, F17*	F5, F6, F7	F8, F9, F10, F15*	F11, F12, F13, F14, F16*	F15, F16, F17, F18
ANAL. FACTORIAL ALUMNOS DE 30 AÑOS	F1, F2, F3, F4	F5, F6, F7	F8, F9, F10, F15*	F11, F12, F13, F14, F16*	F15, F16, F17, F18
ANAL. FACTORIAL MATEMÁTICA	F1, F2, F3, F4, F17*	F5, F6, F7	F8, F9, F10, F15*	F11, F12, F13, F14, F16*	F15, F16, F17, F18
ANAL. FACTORIAL SUSCRIBIDOS MATEMÁTICA	F1, F2, F3, F4, F17*	F5, F6, F7	F8, F9, F10, F15*	F11, F12, F13, F14, F16*	F15, F16, F17, F18

Nota: el símbolo * significa que esa pregunta está explicada además por un factor diferente al que se le ha sido asignado a priori.

Podemos señalar a partir del análisis del cuadro anterior que:

- La P17 (“La asistencia de alumnos a su clase es alta”) está explicada no sólo por V (DEDICACIÓN DEL PROFESOR), sino también por el factor I (CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA Y CONTENIDO DE LAS CLASES).

- Las cuestiones P3 (“Lo explicado en clase responde al programa de la asignatura”) y P15 (“El profesor atiende las revisiones de los trabajos y de los exámenes”) están afectadas no sólo por el factor I y V, respectivamente, sino también por el factor III(FORMA DE EVALUAR), hecho que no debe sorprendernos por la conexión que existe entre ambas variables y la forma de evaluar.

- La pregunta P15, también está influida por el factor IV (ACTITUD DEL PROFESOR ANTE LOS ALUMNOS), hecho que también es razonable que suceda.

Además, merece destacarse que la P19, la cual evalúa el trabajo docente global del profesor, en todos los modelos está explicada por los factores IV y I, demostrándose así que la valoración global del alumno hacia el profesor obedece a su actitud o relación de éste con aquellos y al cumplimiento y explicación del contenido de la asignatura.

A modo de conclusión, se puede decir que la evidencia empírica confirma la definición a priori de los grandes factores o epígrafes del cuestionario, lo que manifiesta un alto grado de consistencia interna.

4. PROCESO DE PASO DE LAS ENCUESTAS. LA OPINIÓN DE LOS ALUMNOS SOBRE EL PROCESO

Se realizan con los alumnos becarios sesiones de formación, como hemos señalado, en cada campus de la Universidad, al inicio del proceso y sesiones de evaluación del mismo, al finalizar el período de paso de encuestas.

Los aspectos fundamentales y claves que han de seguir en la fase de toma de datos son:

1. Contactar con Decanato/Dirección para recoger horarios de objeto del análisis.
2. Determinar en que lugar seguro se van a depositar las encuestas sin cumplimentar y cumplimentadas.
3. Realizar un Plan de Trabajo de paso de encuesta, durante el mes correspondiente, teniendo en cuenta que:

- 3.1. Han de conocerse para cada asignatura y profesor los códigos de identificación completos correspondientes.
- 3.2. Han de pasarse a todas y cada unas de las asignaturas por separado.
- 3.3. Han de pasarse al principio de cada una de las clases.
- 3.4. Han de pasarse por sorpresa.
- 4 En el proceso de Paso de Encuesta:
 - 4.1. Presentación de tarjeta identificativa.
 - 4.2. Escribir claramente en la pizarra del aula los códigos de:
PROFESOR—CENTRO—ESTUDIOS—ASIGNATURAS—PLAN
 - 4.3. Repartir las encuestas a los alumnos.
 - 4.4. Mientras éstos las complimentan, rellenar la hoja de cabecera correspondiente y la hoja de control en la columna que corresponda.
 - 4.5. Recoger las encuestas cumplimentadas por los alumnos .
 - 4.6. Introducir las en un sobre DIN A4, quedando como primera hoja la de cabecera, cuidando que no se doblen las hojas de las encuestas . (Esta hoja de cabecera permitirá eliminar errores del grupo de alumnos encuestados sobre los datos genéricos)
 - 4.7. Si hubiese alguna incidencia especial, se rellena el “Acta de Incidencias” y se introduce en el sobre como primera hoja (encima de la hoja de cabecera).
 - 4.8. Confirmar que se cierra el sobre y se pone a disposición del profesor para su firma en la solapa, junto a la firma del becario.
 - 4.9. Depositar el sobre en el lugar designado por la Dirección/Decano (De ningún modo puede salir ningún sobre del Centro).

En la sesión de Evaluación, a los alumnos becados se les pasan dos encuestas para que opinen sobre el proceso, aparte de establecer con ellos un diálogo entorno al mismo.

Las encuestas pasadas son las siguientes:

a) Encuesta de respuesta cuantitativa

Valora de 0 a 10 las siguientes afirmaciones o cuestiones:

1. Es necesario pasar este tipo de encuestas sobre la calidad de la docencia a los alumnos
0_ 1_ 2_ 3_ 4_ 5_ 6_ 7_ 8_ 9_ 10_
2. Creo que la información obtenida sirve para algo
0_ 1_ 2_ 3_ 4_ 5_ 6_ 7_ 8_ 9_ 10_

3. ¿Cómo valoran tus compañeros este tipo de encuestas?
0_ 1_ 2_ 3_ 4_ 5_ 6_ 7_ 8_ 9_ 10_
4. Creo que mis compañeros tienen la sensación de que sirven para algo.
0_ 1_ 2_ 3_ 4_ 5_ 6_ 7_ 8_ 9_ 10_
5. Mis compañeros de clase han colaborado, en general, de manera positiva en la respuesta de la encuesta.
0_ 1_ 2_ 3_ 4_ 5_ 6_ 7_ 8_ 9_ 10_
6. Ha colaborado, en general, el decanato/dirección y el estamento docente de manera positiva en el proceso de paso de encuesta.
0_ 1_ 2_ 3_ 4_ 5_ 6_ 7_ 8_ 9_ 10_
7. La Oficina de Evaluación de la Calidad (OEC) ha prestado en todo momento la ayuda e información necesaria.
0_ 1_ 2_ 3_ 4_ 5_ 6_ 7_ 8_ 9_ 10_
8. Han estado bien organizadas las sesiones de formación y la de evaluación del proceso.
0_ 1_ 2_ 3_ 4_ 5_ 6_ 7_ 8_ 9_ 10_
9. Creo que la documentación preparada por la OEC es la adecuada para seguir el proceso de la forma más eficaz.
0_ 1_ 2_ 3_ 4_ 5_ 6_ 7_ 8_ 9_ 10_
10. Las reuniones de formación y los contactos con la OEC han sido lo suficientemente formativos y aclaratorios para realizar bien el proceso.
0_ 1_ 2_ 3_ 4_ 5_ 6_ 7_ 8_ 9_ 10_
11. Has sido atendido adecuadamente en todo momento por los miembros de la OEC.
0_ 1_ 2_ 3_ 4_ 5_ 6_ 7_ 8_ 9_ 10_

b) Encuesta de respuesta cualitativa

1. ¿El decanato/dirección te ha facilitado los datos necesarios sobre asignaturas, horarios, etc.?
_ Si _ No

Si la respuesta es "No" explica porqué

.....

2. ¿Te han habilitado en el centro los espacios adecuados para la recepción y custodia de las encuestas cumplimentadas?

Si No

Si la respuesta es "No" explica porqué

.....

3. ¿Te ha facilitado el decanato/dirección la labor encomendada?

Si No

Si la respuesta es "No" explica porqué

.....

4. ¿El período de paso de encuesta ha sido adecuado y ha permitido que se realice de una manera eficaz?

Si No

Si la respuesta es "No" explica porqué

.....

5. ¿Has pasado POR SEPARADO las encuestas a todas y cada una de las asignaturas del primer cuatrimestre, teniendo en cuenta el número de profesores que las imparten?

Si No

Si la respuesta es "No" explica las causas

.....

6. ¿Has pasado TODAS Y CADA UNA de las encuestas al principio de la clase?

Si No

Si la respuesta es "No" explica las causas y el nº de veces que ha ocurrido.

.....

7. ¿Has encontrado apoyo y facilidad por parte de todos los profesores para pasar la encuesta?

Si No

Si la respuesta es "No" explica porqué y en cuantos casos.

.....

8. ¿Has cumplido con el requisito de CERRAR los sobres una vez recogidas las encuestas y SER FIRMADOS por el becario y el profesor?

Si No

Si la respuesta es "No" explica porqué y en cuantos casos.

.....

9. ¿Se te ha aportado información o ayuda de la Oficina de Evaluación de la Calidad cuando la has requerido?

Si No

Si la respuesta es "No" explica en que casos

.....

10. ¿Te ha resultado fácil de realizar el proceso de rellenar los campos de la hoja de cabecera de las encuestas?

Si No

Si la respuesta es "No" explica porqué

.....

11. Indica a modo de resumen las deficiencias que has podido encontrar en el proceso de paso y recogida de encuestas

5. CALIDAD DE LA DOCENCIA EN LA UCLM. ESTUDIO DE ALGUNOS ÍTEMS DE LA ENCUESTA

Analizados los distintos cuestionarios sobre la evaluación por el alumnado de la calidad docente de los profesores de la Universidad de Castilla-La Mancha, los cuales desde su primera aplicación en el curso 91/92 han presentado las estructuras señaladas, hemos decidido con el fin de poder realizar comparaciones históricas seleccionar aquellas cuestiones relevantes que se encontraran presentes en los distintos tipos de cuestionarios que se han sucedido desde su primera implantación. En este sentido se han tomado tres ítems anaálogos que hacen referencia a tres aspectos principales de la calidad de la docencia en la universidad:

- * Claridad explicativa
- * Actitud receptiva del profesor hacia el alumno
- * Satisfacción, en general, del alumno por el trabajo realizado por el profesor

Hemos de tener en cuenta también que en el curso 97/98 se produce un cambio en el número de respuestas posibles (hasta ese curso, excluido, eran 7 las posibles respuestas ordenadas consecutivamente desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo del valor 1 al 7, mientras que desde dicho curso, incluido, en adelante son 5 las respuestas posibles ordenadas de un modo similar). Este cambio de escala ha supuesto una percepción diferente por parte del alumnado en su respuesta a las cuestiones planteadas. En este sentido trataremos de establecer comparaciones lo más homogéneas posible, aunque es preciso destacar que no existe una correspondencia biunívoca y exacta entre un tipo de escala y otro.

Por otra parte, los procedimientos de realización de las encuestas han sufrido ciertas modificaciones. Hasta el curso 98/99, incluido, la recogida de información le correspondía al profesor de la asignatura de la hora en que se realizaba la encuesta, pasando del curso 99/00 en adelante a ser llevada a cabo por personal adscrito a la Oficina de Evaluación de la Calidad, que se encarga de impartir cursos de formación para ejecutar dicha tarea. Además, hasta el curso 99/00, incluido, el paso de encuesta se realizaba una vez al año con lo que se evaluaba en el mismo acto la docencia de las asignaturas ya concluidas y asignaturas en curso.

Desde el punto de vista de la depuración de los datos, en la Oficina de Evaluación de la Calidad se ha conseguido recuperar gran cantidad de información que era perdida irremisiblemente debido fundamentalmente a la existencia de ciertos errores de codificación en el cumplimiento de los cuestionarios que hacían imposible la recuperación de un gran número de encuestas.

Por todo lo anterior, es preciso tomar en consideración los factores anteriores en el estudio del seguimiento histórico de las respuestas a las cuestiones planteadas en las sucesivas encuestas. Te-

niendo en cuenta lo dicho anteriormente en lo referido al cambio ocurrido en el curso 97/98 en el número de posibles respuestas es necesario tener presente la existencia de una "ruptura" en la serie en dicho curso debido al cambio de escala citado, que implica la presencia de dos subperíodos abarcando el primero desde el curso 91/92 hasta el 96/97 y el segundo desde el 97/98 hasta el 99/00. Se van a definir dos ratios, uno se aplicará a las tres cuestiones seleccionadas y el segundo hará referencia a la participación del alumnado en la evaluación de la calidad docente del profesorado.

Al primero lo denominaremos proporción de calidad (R) y lo definiremos como el porcentaje de los alumnos que han valorado con 4, 5, 6 ó 7 (en el primer subperíodo) y 3, 4 ó 5 (en el segundo subperíodo) sobre el total de alumnos que responden a cada una de las tres cuestiones anteriores. Por ejemplo, para el curso 99/00 en la cuestión de claridad explicativa $R = 70.4 \%$ significa que, para ese curso, dicho porcentaje de alumnos sobre el total que respondieron a ese ítem están aceptablemente de acuerdo a totalmente de acuerdo en que el profesor explica con claridad.

Al segundo lo denominaremos participación (P) y lo definiremos como el número medio de cuestionarios por alumno matriculado en la UCLM en cada curso. Asimismo hemos incluido la información relativa al número total de cuestionarios cumplimentados en cada curso, que indicará el grado de implantación y aceptación de este instrumento entre el alumnado de nuestra Universidad.

A continuación se presentan las tablas 1, 2 y 3 con sus gráficos respectivos acerca de los coeficientes R, P y número de cuestionarios desde el curso 1991-92 hasta el 1999-2000.

TABLA 1: Claridad explicativa

CURSO	R	P	Número de cuestionarios
91/92	73.5	2.18	40616
92/93	72.3	2.45	51271
93/94	72.5	2.50	57635
94/95	72.4	2.45	63705
95/96	72.4	2.38	68949
96/97	72.8	2.33	71263
97/98	69.5	1.41	43810
98/99	72.0	2.01	63905
99/00	70.4	2.75	89023

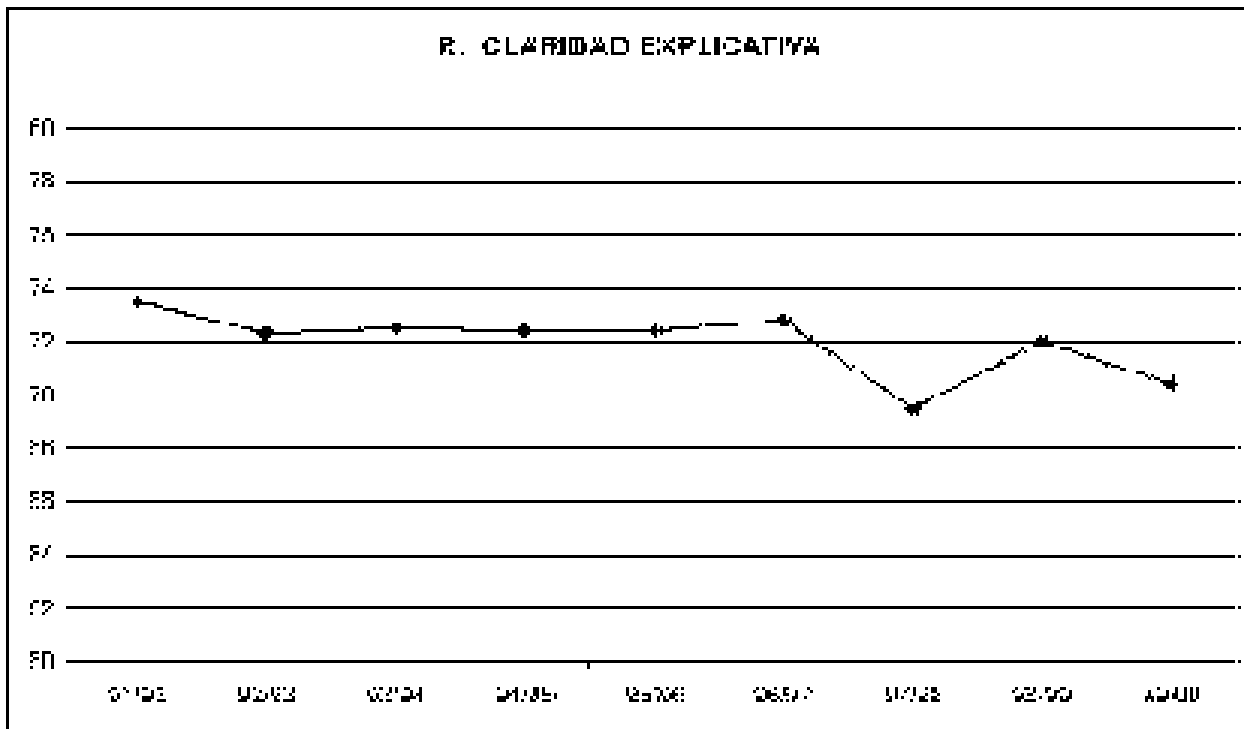


TABLA 2: Actitud receptiva del profesor hacia el alumno

CURSO	R	P	Número de cuestionarios
91/92	80.5	2.18	40616
92/93	80.0	2.45	51271
93/94	80.0	2.50	57635
94/95	80.0	2.45	63705
95/96	80.4	2.38	68949
96/97	80.0	2.33	71263
97/98	75.1	1.41	43810
98/99	76.6	2.01	63905
99/00	75.8	2.75	89023

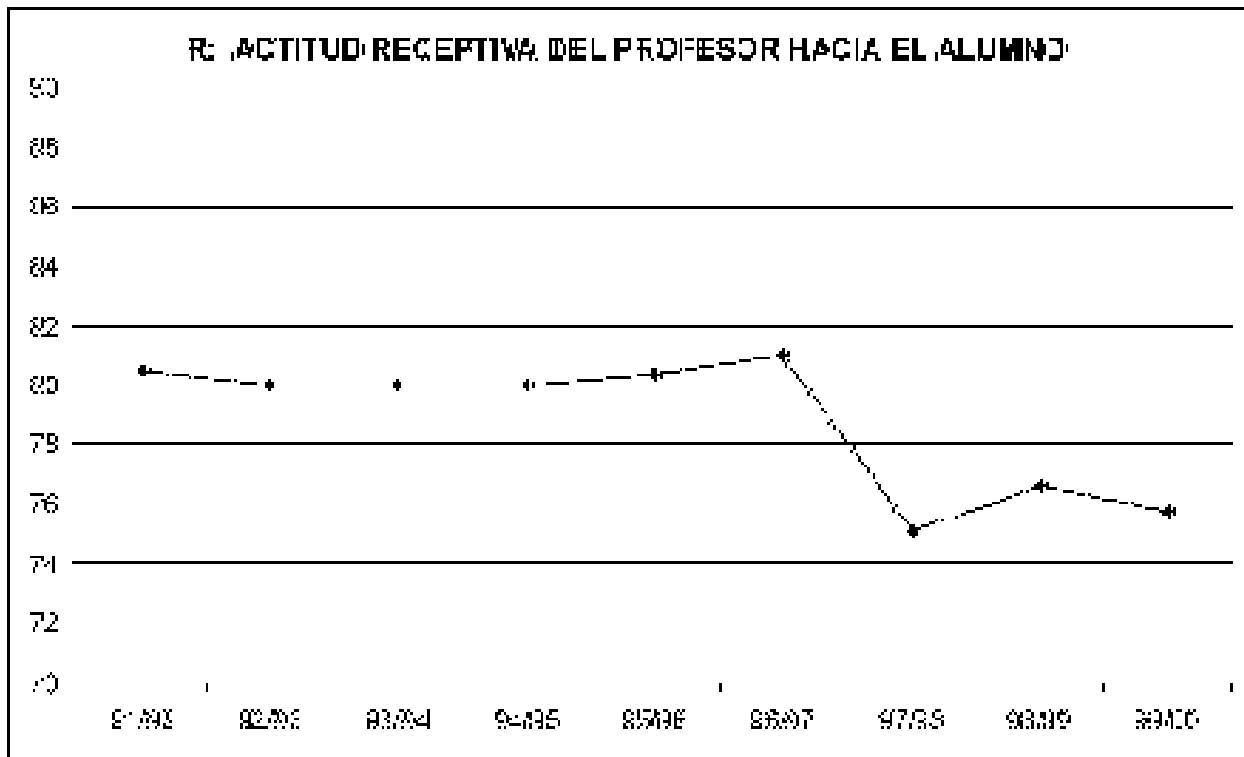
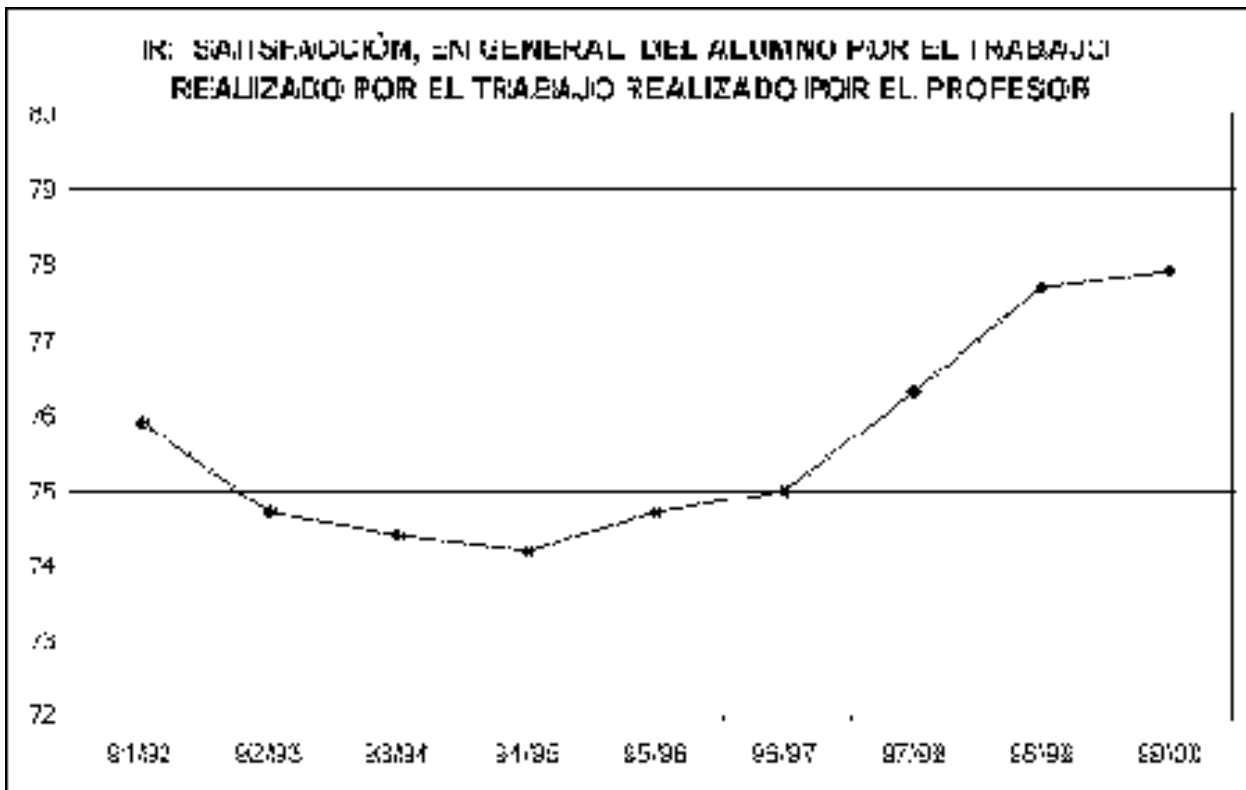


TABLA 3: Satisfacción, en general, del alumno por el trabajo realizado por el profesor

CURSO	R	P	Número de cuestionarios
91/92	75.9	2.18	40616
92/93	74.7	2.45	51271
93/94	74.4	2.50	57635
94/95	74.2	2.45	63705
95/96	74.7	2.38	68949
96/97	75.0	2.33	71263
97/98	76.3	1.41	43810
98/99	77.7	2.01	63905
99/00	77.9	2.75	89023



Resulta especialmente interesante que en las dos primeras cuestiones referidas a la calidad explicativa (tabla 1) y a la actitud receptiva del profesor hacia el alumno (tabla 2) se produzca una ruptura en la serie en el curso en el que se produce el cambio de escala (recordamos que se pasa de 7 respuestas posibles a 5 respuestas posibles), sin embargo a pesar de este cambio la cuestión sobre la satisfacción general del alumno por el trabajo realizado por el profesor (tabla 3) no sólo no presenta esta ruptura hacia abajo sino que mantiene una tendencia creciente ininterrumpida, lo que implicaría una sensible mejora en la calidad docente general del profesorado de la UCLM. Además, el creciente número de cuestionarios cumplimentados y el aumento del número medio de encuestas por alumno, excepción hecha del curso 97/98, confirma la conclusión anterior y refuerza su consistencia.

Otro elemento importante que es preciso destacar es la estabilidad de las proporciones de alumnos que consideran aceptable a muy aceptable las tres cuestiones analizadas, hecha la aclaración de la ruptura mencionada que es consecuencia de la diferente percepción por parte del alumnado de una escala de 7 respuestas posibles a otra de 5. Este hecho es especialmente importante si tenemos en cuenta la heterogeneidad de los cuestionarios a lo largo del período, métodos de recogida, proceso de depuración y de la existencia de años atípicos en cuanto al número de encuestas realizadas como el relativo al curso 97/98.

Por otra parte, las cifras del coeficiente R para las tres cuestiones se sitúan en valores comprendidos en torno al 75%, lo cual quiere decir que aproximadamente las tres cuartas partes del alumnado de la UCLM considera aceptable a muy aceptable la labor docente del profesorado de la Universidad. Esta cifra alcanza casi el 80 %, con un comportamiento creciente en los últimos seis cursos, en la cuestión que sirve de resumen de la calidad docente del profesorado referida a la satisfacción general del alumno por el trabajo realizado por el profesor. Esta cifra cobra más valor aún si consideramos que el número total de encuestas en el último curso 99/00 ha sido de 89023 y el número medio de encuestas por alumno ha ascendido a 2,75, siendo ambas cifras las más altas desde la implantación del sistema actual de evaluación de la docencia del profesorado por parte del alumnado.

6. ANEXOS

ANEXO I. Encuesta de los cursos 1991-1997



UNIVERSIDAD DE
CASTILLA-LA MANCHA

ENCUESTA A LOS ALUMNOS SOBRE EL PROFESORADO

CURSO _____

CODIGO PROFESOR	CODIGO OFIC.	CODIGO AREA	CODIGO CENTRO	SECCION o FACULTAD	CODIGO ASIGNATURA	PLAN ESTUD.
1 2 3 4 5 6 7 8 9 0	1 2 3 4 5 6 7 8 9 0	1 2 3 4 5 6 7 8 9 0	1 2 3 4 5 6 7 8 9 0	1 2 3 4 5 6 7 8 9 0	1 2 3 4 5 6 7 8 9 0	1 2 3 4 5 6 7 8 9 0

marque así

así no marca

marque una respuesta por pregunta

1. El profesor explica con claridad y se preocupa por la comprensión de los conceptos.	TOTALMENTE DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	TOTALMENTE EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
2. Deja claro cuáles son las cosas que considera importantes.	TOTALMENTE DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	TOTALMENTE EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
3. El profesor contribuye a hacer interesantes las clases.	TOTALMENTE DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	TOTALMENTE EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
4. Sus clases están bien preparadas.	TOTALMENTE DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	TOTALMENTE EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
5. El profesor domina la asignatura y está al corriente de los progresos recientes en la materia.	TOTALMENTE DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	TOTALMENTE EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
6. El profesor sale a clase (sin falta injustificado) o recuperando las clases perdidas.	TOTALMENTE DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	TOTALMENTE EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
7. El profesor llega puntualmente a clase.	TOTALMENTE DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	TOTALMENTE EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
8. El ritmo del curso permite desarrollar el programa completo de la asignatura. ¡Cortese sílo en caso de conocer el programa.	TOTALMENTE DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	TOTALMENTE EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
9. El profesor tiene una actitud receptiva en las clases, tutorías y/o consultas.	TOTALMENTE DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	TOTALMENTE EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
10. Fomenta y facilita la participación de los estudiantes en clase.	TOTALMENTE DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	TOTALMENTE EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
11. Los conceptos teóricos se aplican adecuadamente en ejercicios, problemas, trabajos, etc.	TOTALMENTE DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	TOTALMENTE EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
12. La bibliografía y el material de lectura sugeridos ayudan a la preparación de la asignatura.	TOTALMENTE DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	TOTALMENTE EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
13. La evaluación se ajusta a los contenidos impartidos.	TOTALMENTE DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	TOTALMENTE EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>
14. En general, estoy satisfecho con el trabajo llevado a cabo por el profesor.	TOTALMENTE DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	DE ACUERDO <input type="checkbox"/>	EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>	TOTALMENTE EN DESACUERDO <input type="checkbox"/>

ANEXO II. Encuesta de los cursos 1997-1999



UNIVERSIDAD DE
CASTILLA-LA MANCHA

Nombre del curso:
 Nombre del profesor:
 Fecha de la encuesta:
 Nombre del curso:
 Nombre del profesor:

ENCUESTA A ALUMNOS
 FECHA:

Curso	1997-98	1998-99	1999-00	2000-01	2001-02	2002-03
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
32						
33						
34						
35						
36						
37						
38						
39						
40						
41						
42						
43						
44						
45						
46						
47						
48						
49						
50						
51						
52						
53						
54						
55						
56						
57						
58						
59						
60						
61						
62						
63						
64						
65						
66						
67						
68						
69						
70						
71						
72						
73						
74						
75						
76						
77						
78						
79						
80						
81						
82						
83						
84						
85						
86						
87						
88						
89						
90						
91						
92						
93						
94						
95						
96						
97						
98						
99						
100						

En cualquier momento puede ser recogido y devuelto sobre la marcha o como sea. Por favor que sea el estudiante el que devuelva el cuestionario. En caso de que el profesor desee que se recoja el cuestionario que responde a las preguntas que se le solicitan, puede hacerlo en cualquier momento. En caso de que el profesor desee que se recoja el cuestionario que responde a las preguntas que se le solicitan, puede hacerlo en cualquier momento.

01.- AGENDE 1996						
02.- Es la primera vez que le han grabado la voz en un curso						
03.- La calificación que le ha dado en el caso de haber sido evaluado)						
04.- El profesor explica con claridad el contenido de los conceptos						
05.- Deja claro los conceptos que constituyen la base de la asignatura						
06.- Le ha dado un curso completo de programación						
07.- Considera que el profesor explica lo suficiente						
08.- Se esfuerza por hacer que los alumnos se interesen por la asignatura						
09.- La bibliografía y el material didáctico recomendado resultan útiles para preparar la asignatura						
10.- Los ejercicios, trabajos, o actividades de aprendizaje son de interés práctico (Problemas, trabajos, o casos prácticos, etc.)						
11.- Desde el punto de vista del profesor prepara las clases satisfactoriamente						
12.- Las asignaturas previas (Álgebra, Geometría, etc.) se enseñan satisfactoriamente						
13.- Las pruebas de evaluación de los cursos de programación						
14.- Los criterios de evaluación se explican a los alumnos con claridad						
15.- El profesor respeta los criterios básicos de evaluación de la asignatura						
16.- El profesor explica satisfactoriamente el contenido de la asignatura						
17.- Existe un buen clima en la relación entre el profesor y los alumnos						
18.- El profesor fomenta y facilita la participación de los alumnos en la clase						
19.- El profesor atiende a las necesidades de los alumnos						
20.- El profesor atiende a los alumnos en las horas de tutoría						
21.- La asistencia de los alumnos a su clase resulta satisfactoria						
22.- El profesor no suele faltar a clase, salvo causas justificadas						
23.- Considerando globalmente todos los aspectos mencionados, me siento satisfecho con el trabajo realizado por el profesor						

ANEXO III. Encuesta del curso 1999-2000

UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA

CÓDIGO PROFESOR

1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0

CÓDIGO CENTRO

1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0

CÓDIGO ESTUDIOS

1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0

CÓDIGO ASIGNATURA

1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0

CÓDIGO PLAN

1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0

Escriba primero los números en los cuadros superiores y luego márcalos en su columna correspondiente.

SÍMBOLO

9	5	2	0						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0

marque así así se marcan 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9

El objetivo de esta encuesta es recoger información sobre la actividad docente de los profesores de esta Universidad. Los resultados de esta encuesta se darán a conocer a través de la Junta de la Facultad o Escuela. Tu colaboración es muy necesaria para mejorar la calidad de la docencia que recibes, por lo que es importante que respondas con sinceridad y objetividad.

SI (SÍ) <input type="checkbox"/> NO (NO) <input type="checkbox"/>	SI (SÍ) <input type="checkbox"/> NO (NO) <input type="checkbox"/>	SI (SÍ) <input type="checkbox"/> NO (NO) <input type="checkbox"/>
¿Es la primera vez que le surtidas de esta asignatura?	¿Calificación que has obtenido (en el caso de haber sido evaluado)?	
SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Suficiente <input type="checkbox"/> Aprobado <input type="checkbox"/> Notable <input type="checkbox"/> Sobresaliente <input type="checkbox"/> OTRO <input type="checkbox"/>	

	En desacuerdo	N	D	S	B	O	T	S
1	El profesor explica con claridad							
2	Deja claro los conceptos básicos de la asignatura							
3	Lo explicado en clase responde al programa de la asignatura							
4	Considero que el profesor prepara las clases							
5	La bibliografía y el material didáctico recomendado resultan útiles para preparar la asignatura							
6	Los conceptos teóricos se complementan con ejercicios prácticos (problemas, trabajos, casos prácticos, comentarios de texto etc.)							
7	Las clases de prácticas (laboratorios, proyectos, trabajo...) se desarrollan adecuadamente (Responde sólo si tienes clases prácticas)							
8	Las pruebas de evaluación se ajustan al programa desarrollado (Responde sólo si has sido evaluado)							
9	Los criterios de evaluación se explican con claridad							
10	El profesor respeta los criterios de evaluación de la asignatura							
11	El profesor contribuye a que los alumnos se interesen por la asignatura							
12	El profesor percibe racional e interesado por la docencia							
13	Existe buena relación entre el profesor y los alumnos							
14	El profesor fomenta y facilita la participación en clase							
15	El profesor atiende las revisiones de los trabajos y de los exámenes							
16	El profesor atiende a los alumnos en las horas de tutorías							
17	La asistencia de los alumnos a su clase es alta							
18	El profesor asiste a clase, salvo causa justificada							
19	Considero en su globalidad todos los aspectos anteriores, estoy satisfecho con el trabajo realizado por el profesor							

ANEXO IV. Encuesta de los cursos 2000-01



UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA

CÓDIGO PROFESOR

CÓDIGO CENTRO

CÓDIGO ESTUDIOS

CÓDIGO ASIGNATURA

CÓDIGO PLAN

Escriba primero los números en los cuadros superiores y luego ráscalos en su columna correspondiente

EJEMPLO

0 5 2 7			
0	5	2	7
■	■	■	■
■	■	■	■
■	■	■	■
■	■	■	■
■	■	■	■
■	■	■	■
■	■	■	■
■	■	■	■
■	■	■	■

marque así no marcará

El objetivo de esta encuesta es recoger información sobre la actividad docente de los profesores de esta Universidad. Los resultados de esta encuesta se darán a conocer a través de la Junta de la Facultad o Escuela. Su colaboración es muy necesaria para mejorar la calidad de la docencia que recibe, por lo que es importante que responda con sinceridad y objetividad.

a) Sexo del alumno	<input type="checkbox"/> Var. <input type="checkbox"/> Muj.	b) ¿Le has examinado alguna vez de esta asignatura? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
c) ¿Asiste habitualmente a la clase de esta asignatura? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	d) ¿Asiste habitualmente a las aulas de esta asignatura? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	

I. CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA Y CONTENIDO DE LAS CLASES

	Categorías	Totalmente De acuerdo	De acuerdo	No de acuerdo	Totalmente De acuerdo
1	El Profesor/a informa sobre los objetivos y contenidos del programa de la asignatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Considero que el Profesor/a prepara sus clases	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Lo expuesto en clase responde a los objetivos y contenidos de la asignatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Los contenidos más importantes del programa han sido desarrollados durante el curso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

II. FORMA DE IMPARTIR LAS CLASES

	Categorías	Totalmente De acuerdo	De acuerdo	No de acuerdo	Totalmente De acuerdo
5	El Profesor/a explica con claridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	El Profesor/a señala e identifica claramente los conceptos básicos de la asignatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	La bibliografía y el material didáctico complementarios resultan útiles para preparar la asignatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Los conceptos teóricos se complementan con ejercicios prácticos (problemas, trabajos, casos prácticos, comentarios de texto, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

III. ACTITUD DEL PROFESOR RESPECTO A LOS ALUMNOS

	Categorías	Totalmente De acuerdo	De acuerdo	No de acuerdo	Totalmente De acuerdo
9	El Profesor/a ha contribuido a crear o aumentar mi interés por la asignatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	El Profesor/a fomenta y facilita la participación de los alumnos en clase	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	El Profesor/a tiene una actitud receptiva en su relación con los alumnos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	El Profesor/a indica claramente los criterios de evaluación de la asignatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IV. DEDICACIÓN DEL PROFESOR

	Categorías	Totalmente De acuerdo	De acuerdo	No de acuerdo	Totalmente De acuerdo
13	Cuando he ido a las biblias ha sido debidamente entendido por el Profesor/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	El Profesor/a se preocupa por averiguar si los conceptos explicados/han sido entendidos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Resulta de interés asistir a sus clases para preparar adecuadamente la asignatura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

V. VALORACIÓN GLOBAL

	Categorías	Totalmente De acuerdo	De acuerdo	No de acuerdo	Totalmente De acuerdo
16	Considerando todo lo anterior, estoy satisfecho con el trabajo realizado por el Profesor/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANEXO V. Cabeceras de Códigos para la encuesta del curso 2000-01



UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA

CÓDIGOS PARA EL ACTA DE REALIZACIÓN DE LA ENCUESTA

CÓDIGO PROFESOR	CÓDIGO CENTRO	CÓDIGO ESTUDIOS	CÓDIGO ASIGNATURA	CÓDIGO PLAN
0 0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0 0 0 0	0 0 0
1 1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1 1 1 1	1 1 1
2 2 2 2	2 2 2	2 2 2	2 2 2 2 2 2	2 2 2
3 3 3 3	3 3 3	3 3 3	3 3 3 3 3 3	3 3 3
4 4 4 4	4 4 4	4 4 4	4 4 4 4 4 4	4 4 4
5 5 5 5	5 5 5	5 5 5	5 5 5 5 5 5	5 5 5
6 6 6 6	6 6 6	6 6 6	6 6 6 6 6 6	6 6 6
7 7 7 7	7 7 7	7 7 7	7 7 7 7 7 7	7 7 7
8 8 8 8	8 8 8	8 8 8	8 8 8 8 8 8	8 8 8
9 9 9 9	9 9 9	9 9 9	9 9 9 9 9 9	9 9 9

Escriba primero los números en los cuadros superiores y luego márquelos en su columna correspondiente

EJEMPLO

0	5	2	7
1	1	1	1
2	2	2	2
3	3	3	3
4	4	4	4
5	5	5	5
6	6	6	6
7	7	7	7
8	8	8	8
9	9	9	9



CURSO	N.º DE CRÉDITOS	TIPO ASIGNATURA	FECHA
1	0 0	<input type="checkbox"/> Anual	0 0 0 0
2	1 1	<input type="checkbox"/> Primer Cuatrimestre	1 1 1 1
3	2 2	<input type="checkbox"/> Segundo Cuatrimestre	2 2 2 2
4	3 3		3 3 3 3
5	4 4		4 4 4 4
6	5 5		5 5 5 5
7	6 6		6 6 6 6
8	7 7		7 7 7 7
9	8 8		8 8 8 8
0	9 9		9 9 9 9

N.º DE ALUMNOS MATRICULADOS	N.º DE ALUMNOS DE NUEVA MATRICULACIÓN	N.º DE ALUMNOS PRESENTES	N.º DE ENCUESTAS ENTREGADAS	CÓDIGO DEL EVALUADOR
0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0
1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1	1 1 1
2 2 2	2 2 2	2 2 2	2 2 2	2 2 2
3 3 3	3 3 3	3 3 3	3 3 3	3 3 3
4 4 4	4 4 4	4 4 4	4 4 4	4 4 4
5 5 5	5 5 5	5 5 5	5 5 5	5 5 5
6 6 6	6 6 6	6 6 6	6 6 6	6 6 6
7 7 7	7 7 7	7 7 7	7 7 7	7 7 7
8 8 8	8 8 8	8 8 8	8 8 8	8 8 8
9 9 9	9 9 9	9 9 9	9 9 9	9 9 9

ANEXO VI. Información individual al profesor sobre la encuesta de docencia

Curso 1999-2000

Profesor: Asignatura:
 Titulación: Plan de Estudios:
 Centro: Campus:
 Nº de encuestas contestadas:

ITEMS DE LA ENCUESTA	MEDIA	DESVIA. TÍPICA	DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS					GRÁFICO PUNTUACIÓN MEDIA				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El profesor explica con claridad	4.54	0.63	0	1	0	16	24
2. Deja claro los conceptos básicos de la asignatura ..	4.54	0.63	0	1	0	16	24
3.Lo explicado en clase responde al programa de la asignatura	4.66	0.68	0	1	2	7	31
4. Considero que el profesor prepara las clases.	4.63	0.72	0	1	3	6	31
5 La bibliografía y el material didáctico recomendado resultan útiles para preparar la asignatura	4.37	0.76	0	1	4	15	21
6. Los conceptos teóricos se complementan con ejercicios prácticos (Problemas, trabajos, casos prácticos, comentarios de texto, etc.)	4.71	0.71	1	0	0	8	32
7. Las clases prácticas (laboratorios, proyectos, trabajos,...) se desarrollan adecuadamente (Responde sólo si tienes clases prácticas)	4.61	0.76	0	2	1	8	30
8.Las pruebas de evaluación se ajustan al programa desarrollado (Responde solamente si has sido evaluado)	4.63	0.62	0	0	3	9	28
9.Los criterios de evaluación se explican con claridad	4.54	0.70	0	1	2	12	26
10. El profesor respeta los criterios de evaluación de la asignatura	4.76	0.69	1	0	0	6	34
11.El profesor contribuye a que los alumnos se interesen por la asignatura	4.05	0.82	1	0	7	21	12
12.El profesor parece ilusionado e interesado por la docencia	4.24	0.82	1	0	4	19	17
13.Existe buena relación entre el profesor y los alumnos	4.12	0.89	0	3	5	17	16

14.El profesor fomenta y facilita la participación en clase	3.23	0.82	0	6	23	7	4
15.El profesor atiende las revisiones de los trabajos y de los exámenes	4.59	0.66	0	1	1	12	27
16.El profesor atiende a los alumnos en las horas de tutorías	4.72	0.67	0	1	2	4	33
17.La asistencia de los alumnos a su clase es alta	4.15	0.75	0	0	9	17	15
18.El profesor asiste a clase, salvo causa justificada ..	4.88	0.39	0	0	1	3	37
19.Considerando globalmente todos los aspectos anteriores, estoy satisfecho con el trabajo realizado por el profesor	4.68	0.64	0	1	1	8	31

PUNTUACIÓN MEDIA POR APARTADOS

I.Cumplimiento del programa y contenido de las clases (items 1 a 4)	4.59	0.06					
II.Forma de impartir las clases (items 5 a 7)	4.56	0.14					
III.Forma de evaluar (items 8 a 10)	4.64	0.09					
IV.Actitud del profesor respecto a los alumnos (items 11 a 14).....	3.91	0.40					
V.Dedicación del profesor (items 15 a 18)	4.58	0.27					
VI.Media aritmética de los items 1 a 18.....	4.44	0.37					

SIGNIFICADO DE LA PUNTUACIÓN

1: totalmente en desacuerdo; 2: En desacuerdo; 3: Normal; 4: De acuerdo; 5: Totalmente de acuerdo.

INDICADORES DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LA DOCENCIA Y DE LA INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE LA RIOJA VICERRECTORADO PARA LA CALIDAD

1.- ANTECEDENTES

En el año 1997, el Equipo de Gobierno de la Universidad de La Rioja, inicia una política de asignación de recursos económicos extraordinarios, teniendo como objetivo mejorar los niveles de calidad en los ámbitos docente e investigador.

Para ello, se elaboraron unos criterios, contenidos en el «PROGRAMA DE ASIGNACIÓN DE RECURSOS A INDICATIVOS DE CALIDAD DOCENTE E INVESTIGADORA DE LA UNIVERSIDAD DE LA RIOJA», que fueron aprobados por la Junta de Gobierno, a propuesta del Equipo Rectoral, y que han sido aplicados durante los ejercicios económicos de 1998, 1999 y 2000.

En este programa, la unidad de evaluación era el área de conocimiento y los criterios se basaban fundamentalmente en la producción científica del Personal Docente e Investigador, que integraba dichas áreas de conocimiento. En el referido documento, aunque en su título indicara «.....CALIDAD DOCENTE E INVESTIGADORA....», los criterios que se establecieron fueron principalmente investigadores. Esto puede justificarse por el hecho de que en ese momento la Universidad de La Rioja iniciaba su andadura y era necesario potenciar la actividad investigadora.

El modelo se fundamentaba en la asignación de recursos económicos de carácter extraordinario atendiendo a la actividad investigadora de las áreas de conocimiento, plasmada en sus resultados de producción científica y en las actividades de carácter científico realizadas. La actividad docente, la otra función importante de la Universidad, no tenía ningún reflejo en el modelo.

Las actuales tendencias, en cuanto a las nuevas políticas de asignación de recursos por parte de las administraciones públicas, principales financiadoras de las universidades públicas en España, se orientan hacia la asignación de recursos en función de los rendimientos obtenidos en todas y cada una de las actividades de la universidad. En este sentido, aconsejan modificar el modelo utilizado hasta el momento, con el fin de propiciar su reorientación hacia el logro de algunos objetivos importantes para la articulación de la política universitaria.

Es decir, se trata de establecer un modelo de reparto de recursos económicos de carácter extraordinario, que permita dicha asignación, en una primera fase atendiendo a resultados, no sólo de la actividad investigadora sino también de la actividad docente, para en una segunda fase, introducir criterios de eficiencia.

Hay que señalar que cada vez más, se camina hacia el establecimiento de «modelos» que caractericen a las universidades, y así, las universidades se colocarán entre dos «modelos» extremos: «universidad fundamentalmente docente» y «universidad fundamentalmente investigadora». En el caso de la Universidad de La Rioja, una Universidad en pleno desarrollo, se entiende que el «modelo» que debe caracterizarla es el de una universidad que conjugue las dos funciones fundamentales: la docencia y la investigación, poniendo el mismo énfasis en el desarrollo hacia la excelencia de ambas funciones.

Por ello, y siendo el objetivo general: IMPULSAR LA MEJORA DE LA CALIDAD DOCENTE E INVESTIGADORA, el nuevo modelo de asignación de recursos económicos extraordinarios que se propone contempla equitativamente la valoración de la actividad docente y de la actividad investigadora. Los objetivos específicos que derivan del objetivo general indicado son:

Objetivos en la actividad docente:

- Mejorar la calidad docente y los resultados académicos.
- Incrementar el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la enseñanza.
- Desarrollar tutorías curriculares.

Objetivos en la actividad investigadora:

- Incremento de la producción científica.
- Fomento de las actividades de I+D+i.
- Fomento de la movilidad del profesorado.
- Fomento del tercer ciclo.

Las experiencias de diferentes organizaciones sugieren que no existe ningún sistema ideal para vincular incentivos al cumplimiento de estándares de calidad. Al contrario, parece aconsejable combinar diferentes sistemas para huir de sus inconvenientes particulares y sumar sus ventajas.

2.- EL MODELO

El modelo de asignación de recursos económicos se fundamenta en la utilización de una serie de indicadores ligados a la consecución del objetivo general, así como de los objetivos específicos que de él derivan.

Los presupuestos del 2001 reservan una partida de 45.000.000 ptas. para el programa de innovación educativa e investigadora (concepto 422.0). En este curso se destinarán el 30% para objetivos de docencia y el 70% para objetivos de investigación. La asignación de las cantidades se realizará utilizando unos indicadores relacionados con dichos objetivos, convenientemente ponderados y calculados tanto en docencia como en investigación sobre 100.

La unidad de evaluación es el Departamento, por cuanto que la Universidad de La Rioja se caracteriza por una estructura organizativa basada en Departamentos como unidades responsables de la docencia y la investigación. Esta estructura organizativa ha de ser potenciada, propiciando la asunción de las responsabilidades indicadas.

Cada Director de Departamento arbitrará el sistema oportuno para recoger los datos y remitirlos al Vicerrectorado con competencias en materia de calidad, con su visto bueno, en el plazo de 45 días a partir de su aprobación en Junta de Gobierno.

La ponderación dada a cada indicador se ha establecido para enfatizar la importancia relativa que los diferentes objetivos tienen en este momento, debiéndose considerar el carácter cambiante de los indicadores, de los recursos asignados a docencia y a investigación, así como de su ponderación, a medida que se alcancen los diferentes objetivos.

Para cada indicador se detalla: definición, significado y utilidad, fuente de los datos, modo de cálculo, ponderaciones así como, en algún caso, el valor, considerado como nivel mínimo de excelencia, a partir del cual el Departamento recibe financiación por el objetivo relacionado con él.

3.- ORIENTACIÓN SOBRE CRITERIOS DE GASTO DE LOS RECURSOS ASIGNADOS

La cantidad asignada deberá invertirse, siguiendo las pautas y procedimientos de compra establecidos en cada caso, en alguno de los siguientes conceptos:

- material bibliográfico.
- material fungible (máximo el 10% del total asignado).
- equipamiento informático (hardware).
- actualización y adquisición de software.
- ayuda para asistir o participar en Congresos, foros o reuniones científicas (máximo el 10% del total asignado).
- material inventariable.

En ningún caso un Departamento recibirá una cantidad superior al 50% del total que corresponda a un indicador.

4.- RELACIÓN DE INDICADORES

Objetivos	Indicadores sobre la actividad docente	Peso sobre 100
Mejorar la calidad docente y los resultados académicos	- Evaluación favorable de la docencia (D - 1).	18%
	- Tasa de prolongación de estancia (D - 2).	12%
	- Alumnos presentados sobre matriculados (D- 3).	12%
	- Tasa de abandono (D - 4)	8%
	- Participación en proyectos de innovación docente (D- 5).	15%
	- Grupos de mejora de la calidad docente (D -6)	5%
Incrementar el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la enseñanza	- Elaboración de material docente para la enseñanza en red (D - 7)	18%
Desarrollar tutorías curriculares	- Participación en las tutorías de prácticas en empresas (D -8).	10%
	- Implantación de la tutoría curricular (D - 9)	2%

Objetivos	Indicadores sobre la actividad investigadora	Peso sobre 100
Incrementar la producción científica	- Producción científica (I - 1).	28%
Fomentar las actividades de I+D+i.	- Índice de tramos de investigación (I - 2).	7%
	- Participación en Proyectos Nacionales y Europeos de I+D y del Plan de I+D de la C. Autónoma de La Rioja (I - 3).	15%
	- Volumen de recursos captados por la participación en Proyectos Nacionales, Europeos de I+D (I - 4)	17%
	- Volumen de recursos captados por la participación en contratos art. 11 LRU (I - 5)	13%
Fomentar la movilidad del PDI de la Universidad de La Rioja	- Estancia en centros de investigación Extranjeros (I -6)	2%
Fomentar el tercer ciclo.	- Número de tesis defendidas (I - 7)	7%
	- Profesores doctores (I - 8)	8%
	- Participación en programas de doctorado (I - 9)	3%

INDICADORES SOBRE LA ACTIVIDAD DOCENTE

Indicador D-1: Evaluación favorable de la docencia

Definición: Grado de valoración de la docencia de los profesores.

Significado y utilidad: Mejora de las enseñanzas. Define la satisfacción del alumnado con la docencia impartida por el profesorado.

Fuente de los datos: Información procedente de los Departamentos y Servicios Centrales de la Universidad de La Rioja.

Ponderación del indicador: 18%

Modo de cálculo: La cantidad correspondiente a este indicador se repartirá de forma proporcional al índice obtenido por cada Departamento, de acuerdo con la tabla 1.

Nivel mínimo: El umbral de excelencia para la distribución se situará un 10% por encima de 3, valor central de la encuesta.

Tabla 1.

Puntuación obtenida en la EED	Índice
3.3	5
3.4	6
3.5	7
3.6	8
3.7	9
3.8	10
3.9	12
4.0	14
4.1	16
4.2	18
4.3	20
4.4	22
• 4.5	24

Indicador D-2: Tasa de prolongación de estancia

Definición: Relación entre el número de créditos totales matriculados por los egresados de una titulación respecto al número de créditos necesarios para superar esos estudios en la Universidad de La Rioja.

Significado y utilidad: Valoración de la mejora los resultados académicos. Permite conocer el esfuerzo necesario para superar los estudios, tanto por parte de los alumnos como del Profesorado.

Fuente de los datos: Información procedente de los Servicios Centrales.

Ponderación del indicador: 12%

Modo de cálculo:

- A cada titulación se le asigna un índice, de acuerdo con la tabla 2, obtenida en base a la relación entre el número de créditos totales matriculados por los egresados de una titulación, respecto al total de créditos que establece el plan de estudios.
- El presupuesto destinado a este indicador se distribuirá entre las titulaciones proporcionalmente a este índice.
- Cuando una titulación sea impartida por más de un Departamento, el presupuesto asignado a cada titulación por este indicador, se repartirá entre los Departamentos, proporcionalmente al número de créditos de asignaturas troncales y obligatorias que imparta cada Departamento en la titulación.

Nivel: Se establece como nivel máximo un incremento del 40% sobre el valor óptimo.

Tabla 2.

Relación créditos matriculados por los egresados de cada titulación sobre los créditos totales establecidos por el plan de estudios para la titulación	Índice de la titulación
De 1 a 1,05	18
De 1,06 a 1,10	16
De 1,11 a 1,15	14
De 1,16 a 1,20	12
De 1,21 a 1,25	9
De 1,26 a 1,30	7
De 1,31 a 1,35	6
De 1,36 a 1,40	5

Indicador D-3: Alumnos presentados sobre matriculados

Definición: Ratio de alumnos presentados sobre matriculados en Troncales y Obligatorias del Departamento.

Significado y utilidad: Valoración de la mejora del rendimiento académico. Persigue fomentar el número de alumnos que se presentan a los exámenes.

Fuente de los datos: Información procedente de los Servicios Centrales.

Ponderación del indicador: 12%

Modo de cálculo: A cada Departamento se asigna un índice, de acuerdo con la tabla 3, obtenida por el porcentaje de los alumnos presentados sobre los alumnos matriculados en las asignaturas troncales y obligatorias que imparte. El periodo de análisis corresponderá al último curso académico.

Nivel: Se establece como nivel mínimo un porcentaje del 60% de presentados en asignaturas troncales y obligatorias.

Tabla 3.

% de alumnos presentados	Índice
Del 60% al 65%	5
Del 65,1% al 70%	6
Del 70,1% al 75%	7
Del 75,1% al 80%	9
Del 80,1% al 85%	12
Del 85,1% al 90%	14
Del 90,1% al 95%	16
Del 95,1% al 100%	18

Indicador D-4: Tasa de abandono

Definición: Tasa de abandono de los estudiantes de las titulaciones de la Universidad de La Rioja.

Significado y utilidad: Permite conocer la incidencia de la pérdida de estudiantes en las titulaciones de la Universidad.

Fuente de los datos: Información procedente de los Servicios Centrales.

Ponderación del indicador: 8%

Modo de cálculo: El presupuesto correspondiente a este indicador se repartirá entre las titulaciones de forma proporcional al índice asignado de acuerdo con la tabla 4, obtenido mediante el porcentaje de alumnos que abandonan una titulación y calculado según la siguiente expresión:

$$r = \frac{1 - (E + P)}{1}$$

Siendo para cada titulación:

r = tanto por ciento de abandonos en la titulación.

l = nº de alumnos que ingresn en el 1º curso de la titulación en un año.

E = nº de alumnos que terminan esa titulación en los n años siguientes al de su ingreso.

n = nº de ños en que el plan de estudios estructura dicha titulación.

P = nº de alumnos que siguen matriculados en la titulación n + 1 años a partir del año de su ingreso.

Nivel: Se establece como nivel máximo un 15% de abandono por titulación

Tabla 4.

% de abandono	Índice de titulación
Del 0% al 3%	15
Del 3,1% al 6%	10
Del 9,1% al 12%	8
Del 12,1% al 15%	5

Cuando una titulación sea impartida por más de un Departamento, el presupuesto asignado a cada titulación por este indicador, se repartirá entre los Departamentos, proporcionalmente al número de créditos de asignaturas troncales y obligatorias que imparta cada Departamento en la titulación.

*Este año la financiación correspondiente a este indicador se destinara a la convocatoria de proyectos sobre la mejora docente.

Indicador D-5: Participación en proyectos de innovación docente

Definición: Proyectos de innovación docente realizados en los Departamentos.

Significado y utilidad: Mejorar la docencia impartida.

Fuente de los datos: Información procedente de los Departamentos.

Ponderación del indicador: 15%

Modo de cálculo: Se tendrá en cuenta el número de proyectos de innovación docente del Departamento y el resultado de la evaluación de los mismos.

*Este año la financiación correspondiente a este indicador se destinara a la convocatoria de proyectos sobre la mejora docente.

Indicador D-6: Grupos de mejora de la calidad docente

Definición: Grupos de mejora de la calidad docente creados en los Departamentos.

Significado y utilidad: Identificar, analizar y proponer soluciones a problemas o ineficiencias en la actividad docente. Mejorar constantemente la actividad docente.

Fuente de los datos: Información procedente de los Departamentos.

Ponderación del indicador: 5%

Modo de cálculo: Se tendrá en cuenta el número de grupos de mejora creados en cada Departamento. A este respecto habrá de definirse qué se entiende por grupo de mejora y qué condiciones deben reunir para ser reconocidos como tales.

* Este año la financiación correspondiente a este indicador se destinara a la convocatoria de proyectos sobre la mejora docente.

Indicador D-7: Elaboración de material docente para la enseñanza en red

Definición: Dedicación del profesor a la elaboración de material docente en soporte digital.

Significado y utilidad: Grado de compromiso de la enseñanza multimedia. Conocer el grado de renovación de los materiales didácticos.

Fuente de los datos: Vicerrectorado con las competencias en materia multimedia.

Ponderación del indicador: 18%

Modo de cálculo: Porcentaje de asignaturas impartidas, total o parcialmente, a través de la red sobre el total de asignaturas impartidas en este formato en la Universidad de La Rioja.

Se considera que una asignatura está impartida parcialmente en red cuando como mínimo se imparta de esta forma el 20% de los créditos de dicha asignatura.

*Este año la financiación correspondiente a este indicador se destina a la convocatoria de ayudas a la realización de proyectos de innovación docente basados en nuevas tecnologías.

Indicador D-8 Participación en las tutorías de prácticas en empresas

Definición: Dedicación del profesor a tareas de tutorización de prácticas externas no regladas.

Significado y utilidad: Facilitar la inserción sociolaboral de los alumnos. Conocer la dedicación del profesor a tareas de tutorización de prácticas externas no regladas.

Fuente de los datos: Información procedente de los Departamentos y OPE.

Ponderación del indicador: 10%

Modo de cálculo: El presupuesto correspondiente a este indicador se repartirá proporcional al número de prácticas externas tutorizadas por un Departamento en relación con el total de prácticas externas de la Universidad de La Rioja.

Nivel mínimo: Para el curso 2000/01 no habrá umbral mínimo.

Indicador D-9: Implantación de la tutoría curricular

Definición: Valora el grado de implantación de la tutoría curricular en la Universidad.

Significado y utilidad: Refuerzo de las tutorías. Permite conocer el grado de implantación e implicación del profesorado de la Universidad de La Rioja respecto a esta actividad.

Fuente de los datos: Información procedente de los Departamentos.

Ponderación del indicador: 2%

Modo de cálculo: El presupuesto correspondiente a este indicador se repartirá de forma proporcional al número de profesores implicados en un Departamento respecto al total de profesores implicados en la Universidad de La Rioja.

El presupuesto de este indicador se utilizará para realizar seminarios de formación o se incorporará al indicador D5.

NOTA IMPORTANTE

Para años sucesivos los indicadores relativos a la mejora docente contemplarán criterios de mejora; para ello se cuantificarán las variaciones en los resultados obtenidos por cada Departamento el año anterior.

INDICADORES SOBRE LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA

Indicador I-1: Producción científica

Definición: Valora la producción científica del personal docente e investigador de la Universidad de La Rioja de los años 1998 - 2000.

Significado y utilidad: Incremento de la producción científica. Permite conocer la citada producción científica y premiarla.

Fuente de los datos: Información procedente de los Departamentos.

Ponderación del indicador: 28%

Modo de cálculo: Se repartirá proporcionalmente a la puntuación obtenida por los siguientes criterios:

Criterios	Puntuación
Por cada monografía internacional publicada	7
Por cada monografía nacional publicada	5
Por cada artículo publicado en revista internacional con evaluador (1)	5
Por cada artículo publicado en revista nacional con evaluador (1)	3
Por cada artículo publicado en revista nacional sin evaluador (1)	1
Por cada comunicación a congreso internacional publicada completa (2)	2
Por cada comunicación a congreso nacional publicada completa (2)	1
Por cada resumen de comunicación a congreso internacional publicada en actas	(2) 0.5
Por cada resumen de comunicación a congreso nacional publicada en actas (2)	0.25

Notas:

- (1) Se incluirán también en ese apartado los capítulos de libros. No se contemplarán artículos en periódicos o publicaciones de carácter divulgativo.
- (2) No se contemplarán conferencias. No se incluirán las publicaciones en prensa. La puntuación correspondiente a publicaciones firmadas por más de un autor se dividirá por el número de autores firmantes. En todos los casos, será necesario indicar el nombre y apellidos de todos los participantes en cada publicación, sean o no profesores de la Universidad de La Rioja. Se hará constar el número de páginas de las publicaciones y el ISBN en el caso de las monografías.

Indicador I-2: Índice de tramos de investigación

Definición: Cuantifica los tramos de investigación.

Significado y utilidad: Fomento de las actividades de I+D. Permite conocer la capacidad investigadora de la Universidad de La Rioja.

Fuente de los datos: Información procedente de los Servicios Centrales.

Ponderación del indicador: 7%

Modo de cálculo: Se repartirá proporcionalmente al número de sexenios totales del Departamento en relación con el total de sexenios en la Universidad de La Rioja.

Indicador I-3: Participación en Proyectos Nacionales y Europeos de I+D y del Plan de I+D de la Comunidad Autónoma de La Rioja

Definición: Participación del profesorado en proyectos Nacionales y Europeos de I+D (resididos en la Universidad de La Rioja) y del Plan de I+D de la Comunidad Autónoma de La Rioja vigentes en el año 2000.

Significado y utilidad: Fomento de las actividades de I+D. Permite incentivar la actividad investigadora en la Universidad de La Rioja.

Fuente de los datos: Información procedente de los Departamentos y Servicios Centrales.

Ponderación del indicador: 15%

Modo de cálculo: Se repartirá proporcionalmente a la puntuación obtenida por los siguientes criterios:

Criterios	Puntuación
Por cada proyecto en vigor, nacional o europeo, de I + D, por EJC	3
Por cada proyecto del Plan de I + D de la Comunidad Autónoma de La Rioja, de modalidad ANGI	1
Investigador principal	5

Indicador I-4: Volumen de recursos captados por la participación en Proyectos Nacionales, Europeos de I+D y del Plan I + D de la Comunidad Autónoma de La Rioja, vigentes en el año 2000

Definición: Volumen de recursos captados por la participación en Proyectos Nacionales y Europeos de I+D y de la Comunidad Autónoma de La Rioja (entendiéndose por ellos los correspondientes a cubrir costes generales, así como los destinados a becarios, material inventariable y fungible).

Significado y utilidad: Fomento de las actividades de I+D. Permite incentivar la captación de recursos.

Fuente de los datos: Información procedente de los Departamentos y Servicios Centrales.

Ponderación del indicador: 17%

Modo de cálculo: El presupuesto correspondiente a este indicador se repartirá de forma proporcional al volumen de recursos captados por cada Departamento, en relación al total de recursos captados por este concepto para la Universidad de La Rioja en el año 2000.

Indicador I-5: Volumen de recursos captados por la participación en contratos art. 11 LRU. Durante el año 2000

Definición: Volumen de recursos captados para la Universidad de La Rioja por la participación en este tipo de proyectos (entendiéndose por ellos los correspondientes a cubrir costes generales, así como los destinados a becarios, material inventariable y fungible).

Significado y utilidad: Fomento de las actividades de I+D. Permite incentivar la captación de recursos.

Fuente de los datos: Información procedente de los Departamentos y OTRI.

Ponderación del indicador: 13%

Modo de cálculo: El presupuesto correspondiente a este indicador se repartirá de forma proporcional al volumen de recursos captados por el Departamento en el año 2000, en relación al total de recursos captados por este concepto por la Universidad de La Rioja en el mismo año.

Indicador I-6: Estancia en centros de investigación extranjeros

Definición: Define la movilidad del personal investigador. Durante los años 1999 y 2000.

Significado y utilidad: Fomento de las actividades de I+D. Incremento de la movilidad del personal investigador.

Fuente de los datos: Información procedente de los Departamentos y Servicios Centrales.

Ponderación del indicador: 2%

Modo de cálculo: El presupuesto correspondiente a este indicador se repartirá de forma proporcional a la puntuación obtenida por cada Departamento de acuerdo con el siguiente criterio: 1 punto por cada mes de estancia, por PDI, valorándose únicamente estancias de duración igual o superior a 3 meses ininterrumpidos.

Indicador I-7: Número de tesis defendidas

Definición: Número de tesis defendidas.

Significado y utilidad: Fomento de las actividades de I+D. Incremento de la producción científica. Permite incentivar las tareas de formación de investigadores.

Fuente de los datos: Información procedente de los Departamentos y Servicios Centrales.

Ponderación del indicador: 7%

Modo de cálculo: El presupuesto correspondiente a este indicador se repartirá de forma proporcional al número de Tesis doctorales defendidas en cada Departamento con relación al total de tesis defendidas en la Universidad de La Rioja, durante los años 1999 y 2000.

Indicador I-8: Profesores doctores

Definición: Indica la potencialidad investigadora del Departamento.

Significado y utilidad: Fomento de las actividades de I+D. Persigue incrementos de profesores doctores e incentivar su contratación.

Ponderación del indicador: 8%

Fuente de los datos: Información procedente de los Departamentos y Servicios Centrales.

Modo de cálculo: El presupuesto correspondiente a este indicador se repartirá de forma proporcional al número de profesores doctores a tiempo completo de cada Departamento en relación al total de Profesores doctores a tiempo completo en la Universidad de La Rioja.

Indicador I-9: Participación en programas de doctorado

Definición: Define el peso de los programas de Doctorado de un Departamento en el conjunto de los estudios de tercer ciclo de la Universidad de La Rioja.

Significado y utilidad: Fomento de la formación investigadora. Permite conocer el peso específico de cada programa de tercer ciclo.

Fuente de los datos: Información procedente de los Departamentos y Servicios Centrales.

Ponderación del indicador: 3%

Modo de cálculo: El presupuesto correspondiente a este indicador se repartirá de forma proporcional al número de alumnos de doctorado en los programas de un Departamento en relación con el total de alumnos de doctorado matriculados en la Universidad de La Rioja en el curso 99/2000.

En el caso de existir programas de doctorado impartidos por más de un Departamento el número de alumnos se asignarán en función del número de créditos que imparte cada Departamento.

LOS INDICADORES DE LA UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

M. Jesús Mairata Creus
Jaume Munar Bernat

INTRODUCCIÓN

La Universitat de les Illes Balears ha apostado por realizar una gestión de calidad. Para llevarla a cabo y para mejorar la calidad de la institución es imprescindible la utilización de datos estadísticos y de indicadores, sólo de este modo se puede constatar en qué medida se alcanzan los objetivos propuestos, tomar decisiones correctamente, comparar titulaciones o servicios y valorar así la evolución de la institución educativa. La labor técnica de recogida y elaboración de tales datos fue encomendada a la Oficina de Planificación y Prospectiva, cuyas funciones incluyen la planificación, la evaluación interna y externa, la estadística y el soporte medioambiental.

INDICADORES INSTITUCIONALES

El presupuesto tradicional de la Administración pública, desagregado en capítulos, artículos y conceptos, no centra su atención en los resultados que se pretende conseguir con los recursos económicos existentes de acuerdo con los objetivos generales de la institución,. Para suplir este déficit, a partir del año 1998 el Vicerrectorado de Planificación Economicoadministrativa estructuró el presupuesto de la U.I.B. en programas, al considerar que así se facilitan tanto la identificación de los errores como su corrección, especialmente al utilizar los indicadores.

Desde 1998 cada presupuesto se diseña en torno a diferentes programas y a su vez cada uno de ellos se estructura de forma similar: Cada programa se compone de tres elementos clave y de una asignación presupuestaria. El primer elemento lo constituyen los objetivos que delimitan los horizontes más importantes de cada programa; el segundo elemento define las líneas de actuación destinadas a la consecución de los objetivos explicitados; el último elemento lo constituyen los indicadores, éstos facilitan la medida del grado de consecución de cada uno de los objetivos (en algunos casos se acompañan del estándar de referencia).

A continuación figura una descripción de los trece indicadores institucionales de la Universitat de les Illes Balears y su método de cálculo:

1. **Alumnos.** Se contabilizan los estudiantes matriculados en primer, segundo y tercer ciclo. No se consideran las escuelas adscritas ni los estudios propios.
2. **Carga docente en créditos.** Carga docente real, según los COA (Compromiso de Oferta Académica) de los departamentos.
3. **Profesorado equivalente a tiempo completo.** Se calcula contando como 1 a cada uno de los profesores con dedicación completa. En cuanto a los profesores a tiempo parcial los hay de tres tipos: asociados de 6 horas, de 4 horas y de 3 horas. Los primeros se contabilizan calculando un 75%, mientras los segundos un 50% y los terceros un 37,5%. La metodología aplicada es la misma que utilizan las universidades del Grupo 7 (comunidades autónomas con una sola universidad).
4. **PAS.** (Personal de Administración y Servicios) Contempla la totalidad del PAS, es decir: funcionarios de carrera, funcionarios interinos, funcionarios contratados, laborales fijos de convenio, laborales interinos de convenio y laborales contratados. Los datos corresponden al mes de junio de cada año.
5. **Ratio Profesores/PAS.** Indicador 3 / indicador 4.
6. **Ratio Alumnos/Profesores.** Indicador 1 / Indicador 3.
7. **Presupuesto total de la U.I.B.,** en pesetas corrientes. Totales consignados en el Presupuesto de la Universidad, aprobados por Junta de Gobierno y por el Consejo Social.
8. **Transferencia nominativa,** en pesetas corrientes. Subvención pública de la entidad tutelar para el funcionamiento ordinario de la universidad.
9. **Transferencia nominativa por estudiante,** en pesetas corrientes. Indicador 8 / Indicador 1.
10. **Recursos propios destinados a la investigación,** en pesetas corrientes. Este indicador contempla únicamente los gastos directos sin tener en cuenta los costes de personal ni los costes indirectos: Programa de Formación del Profesorado, material científico y de laboratorio, Oficina de Gestión de la Recerca, laboratorios, becas propias, infraestructura científica, revistas y ayudas a la investigación.
11. **Total metros cuadrados construidos** Superficie construida.
12. **Inversiones nominativas,** en pesetas corrientes. Se entienden como aquellas inversiones gestionadas directamente por la universidad, que se consagran a proyectos de infraestructura que implican mejoras tanto para la docencia como para la investigación).
13. **Número de estudios.** Sumatorio de los estudios de ciclo largo y de ciclo corto, sin contabilizar los de la escuelas adscritas.

Al final del texto se ofrece una tabla en la que se aprecia la evolución de los indicadores institucionales en el periodo 1995-2000.

El medio ambiente: uno de los ejes integradores de la actividad de la U.I.B.: indicadores de sostenibilidad.

La Universitat de les Illes Balears es una institución de derecho público al servicio de la sociedad, concebida como un conjunto interdisciplinario para el fomento y el ejercicio del estudio, de la investigación científica, técnica y artística y del desarrollo social, para la formación que capacite para el ejercicio de actividades profesionales y para que preste soporte científico y técnico al progreso social, cultural y económico de la sociedad. De acuerdo con estas consideraciones y consciente de la importancia del medio ambiente en la búsqueda de una alternativa para un modelo de desarrollo sostenible, la U.I.B. ha ido realizando diferentes acciones.

En el año 1998 se realizó una Ecoauditoría sobre la UIB, recogiendo datos de los años 1996-97, de la cual se publicaron los resultados y su Agenda de Actuaciones, que están siendo llevadas a cabo de manera progresiva. Entonces fueron recogidos toda una serie de datos de interés, que posteriormente han sido consolidados y tomados como base para elaborar el capítulo *10.05. Sostenibilidad* de la reciente publicación *UIB 2000. Estadística e indicadores*.

Debe hacerse hincapié en que en la UIB se están llevando a cabo multitud de actuaciones, lideradas por el Vicerectorado de Infraestructuras y Medio Ambiente, encaminadas a mejorar su sostenibilidad.

Partiendo de los datos de que se disponía, y de aquéllos que era relativamente fácil conseguir, a través de la colaboración de diversos servicios, principalmente el de Contratación, Patrimonio e Infraestructuras, se obtuvo la evolución, desde 1995 a 2000, de:

- superficies del campus en sus diferentes tipologías.
- formación medioambiental.
- aportación al Tercer Mundo.
- supresión de barreras arquitectónicas.
- consumos (energía eléctrica, agua de riego, agua potable, papel, tóner).
- reciclaje (papel, tóner).

Todo ello fue reflejado en las correspondientes tablas e ilustrado mediante diversos gráficos, resumiendo toda esa información en dos tablas, que se presentan al final del texto y que deben tomarse como una primera aproximación, tituladas:

- Indicadores de sostenibilidad.
- Indicadores de sostenibilidad por persona, que es la anterior referida a la población de la UIB.

Indicadores institucionales de la ULP

- Véase Anexo 1

Alumnos primer semestre (matrícula)
Carga docente (cursos)
Profesorado equivalente tiempo completo
Pensare e técnicas de enseñanza
Estudiantes (EVA)
Estudiantes (EVA)
Presupuesto (FONAFIN) (millones de col)
Transferencias (municipal y millonarios por)
Transferencias (municipal y por ciudadanos)
Recursos propios (municipal y millonarios por)
Recursos propios (municipal y por ciudadanos)
Inversión en infraestructura (millones de col)
Forma de salud

	1994	1997	1998	1999	2000
Alumnos primer semestre (matrícula)	27.114	12.294	11.211	11.162	11.112
Carga docente (cursos)	10.153	12.221	12.201	14.219	14.000
Profesorado equivalente tiempo completo	571	504	511	549	600
Pensare e técnicas de enseñanza	121	260	260	299	300
Estudiantes (EVA)	1.55	1.61	1.61	1.57	1.67
Estudiantes (EVA)	23.22	21.20	21.22	20.11	19.87
Presupuesto (FONAFIN) (millones de col)	1.524	1.524	1.524	1.511	1.522
Transferencias (municipal y millonarios por)	3.997	5.246	1.200	1.261	1.261
Transferencias (municipal y por ciudadanos)	243.461	202.071	199.261	214.919	210.441
Recursos propios (municipal y millonarios por)	12.1	221	222	222	222
Recursos propios (municipal y por ciudadanos)	12.1	222	222	222	222
Inversión en infraestructura (millones de col)	22	22	22	22	22
Forma de salud	22	22	22	22	22

Exclusivos

- Véase Anexo 2 (EVA) (equivalente tiempo completo)

Alumnos primer semestre (matrícula)
Carga docente (cursos)
Profesorado equivalente tiempo completo
Pensare e técnicas de enseñanza
Estudiantes (EVA)
Estudiantes (EVA)
Presupuesto (FONAFIN) (millones de col)
Transferencias (municipal y millonarios por)
Transferencias (municipal y por ciudadanos)
Recursos propios (municipal y millonarios por)
Recursos propios (municipal y por ciudadanos)
Inversión en infraestructura (millones de col)
Forma de salud

	1994	1997	1998	1999	2000
Alumnos primer semestre (matrícula)	22	11	102	19	12
Carga docente (cursos)	22	11	11	11	11
Profesorado equivalente tiempo completo	11	11	11	11	11
Pensare e técnicas de enseñanza	11	11	11	11	11
Estudiantes (EVA)	11	11	11	11	11
Estudiantes (EVA)	11	11	11	11	11
Presupuesto (FONAFIN) (millones de col)	11	11	11	11	11
Transferencias (municipal y millonarios por)	11	11	11	11	11
Transferencias (municipal y por ciudadanos)	11	11	11	11	11
Recursos propios (municipal y millonarios por)	11	11	11	11	11
Recursos propios (municipal y por ciudadanos)	11	11	11	11	11
Inversión en infraestructura (millones de col)	11	11	11	11	11
Forma de salud	11	11	11	11	11

Indicadores de sostenibilidad (1)						
	1993	1994	1995	1996	1997	1998
CONTRIBUCIONES SOCIALES (A)						
IMPORTE DE DONACIONES	21.540	5.200	45.074	34.725	38.000	41.000
IMPORTE DE DONACIONES DE BIENES MUEBLES		500	700	2.820	24.000	7.000
IMPORTE DE DONACIONES DE BIENES INMUEBLES		3000	1.000	21.000	12.000	10.000
IMPORTE DE DONACIONES DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES	21.540	5.200	46.774	37.545	62.000	58.000
IMPORTE DE DONACIONES DE BIENES MUEBLES		3000	4.000	4.800	30.000	14.000
IMPORTE DE DONACIONES DE BIENES INMUEBLES		2000	10.000	16.200	32.000	44.000
CONTRIBUCIONES (B)						
CREDITOS	1.500.000	800.000	4.200.000	7.000.000	2.100.000	3.100.000
IMPORTE DE DONACIONES RELACIONADAS		200	10.000	6.000	60.000	30.000
IMPORTE DE DONACIONES RELACIONADAS NO RELACIONADAS		1.000	10.000	10.000	200	100
CONTRIBUCIONES (C)						
CREDITOS				1.000.000	2.000.000	
IMPORTE DE DONACIONES				60.000	1.200.000	
CREDITOS DE DONACIONES				400.000	800.000	
IMPORTE DE DONACIONES (D)						
IMPORTE DE DONACIONES DE BIENES MUEBLES				2.820	24.000	14.000
IMPORTE DE DONACIONES DE BIENES INMUEBLES				21.000	12.000	10.000
IMPORTE DE DONACIONES DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES				23.820	36.000	24.000
IMPORTE DE DONACIONES DE BIENES MUEBLES			4.000	4.800	30.000	14.000
IMPORTE DE DONACIONES DE BIENES INMUEBLES			10.000	16.200	32.000	44.000
IMPORTE DE DONACIONES DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES (E)						
IMPORTE DE DONACIONES DE BIENES MUEBLES				4.800	30.000	14.000
IMPORTE DE DONACIONES DE BIENES INMUEBLES				16.200	32.000	44.000
IMPORTE DE DONACIONES DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES				21.000	62.000	58.000
IMPORTE DE DONACIONES DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES (F)						
IMPORTE DE DONACIONES DE BIENES MUEBLES				4.800	30.000	14.000
IMPORTE DE DONACIONES DE BIENES INMUEBLES				16.200	32.000	44.000
IMPORTE DE DONACIONES DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES				21.000	62.000	58.000
IMPORTE DE DONACIONES DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES (G)						
IMPORTE DE DONACIONES DE BIENES MUEBLES				4.800	30.000	14.000
IMPORTE DE DONACIONES DE BIENES INMUEBLES				16.200	32.000	44.000
IMPORTE DE DONACIONES DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES				21.000	62.000	58.000

(1) Fuente: Elaboración de la ASCE. Fuente: Estadísticas de la Universidad de Sevilla. Fuente: Datos de la Universidad de Sevilla. Fuente: Datos de la Universidad de Sevilla. Fuente: Datos de la Universidad de Sevilla.

Peticiones de disponibilidad de personal (1)						
	1985	1986	1987	1988	1989	2000
PERSONAL						
Mantenimiento de personal docente	211,28	211,42	211,31	213,38	213,27	213,27
Mantenimiento de personal técnico	21,22	20,89	21,25	21,25	21,11	20,85
Personal administrativo docente	3,30	3,08	3,41	3,37	3,93	3,84
Personal administrativo técnico	1,31	1,30	1,31	1,36	1,41	1,52
Total personal	247,11	246,69	247,28	249,36	249,98	249,48
PERSONAL (2)						
PERSONAL TÉCNICO	211,28	211,42	211,31	213,38	213,27	213,27
PERSONAL TÉCNICO DOCENTE	211,28	211,42	211,31	213,38	213,27	213,27
PERSONAL TÉCNICO TÉCNICO	21,22	20,89	21,25	21,25	21,11	20,85
PERSONAL TÉCNICO ADMINISTRATIVO	1,31	1,30	1,31	1,36	1,41	1,52
PERSONAL TÉCNICO ADMINISTRATIVO TÉCNICO	1,30	1,29	1,29	1,29	1,32	1,29
Total personal técnico	245,11	244,30	245,16	247,28	246,11	246,93
PERSONAL ADMINISTRATIVO	21,22	20,89	21,25	21,25	21,11	20,85
PERSONAL ADMINISTRATIVO DOCENTE	21,22	20,89	21,25	21,25	21,11	20,85
PERSONAL ADMINISTRATIVO TÉCNICO	1,31	1,30	1,31	1,36	1,41	1,52
Total personal administrativo	21,22	20,89	21,25	21,25	21,11	20,85
FORMACIÓN DE NUEVO PERSONAL (3)						
PERSONAL TÉCNICO				2,28	2,27	2,22
PERSONAL ADMINISTRATIVO				2,22	2,27	2,22
PERSONAL ADMINISTRATIVO TÉCNICO				2,21	2,28	2,22
REPLAZAMIENTO						
PERSONAL TÉCNICO		90,00	92,00	91,00	92,00	91,00
PERSONAL ADMINISTRATIVO		40,00	40,00	40,00	40,00	40,00
PERSONAL ADMINISTRATIVO TÉCNICO		20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
PERSONAL ADMINISTRATIVO TÉCNICO		20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
PERSONAL ADMINISTRATIVO TÉCNICO		40,00	40,00	40,00	40,00	40,00
PERSONAL ADMINISTRATIVO TÉCNICO		20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
ELIMINACIÓN DE BARRERAS ARQUITECTÓNICAS (4)						
TOTAL PERSONAL						119,00
PERSONAL TÉCNICO						2
COMPUERBADO INAJUSTABLE (5)						
PERSONAL TÉCNICO						
PERSONAL ADMINISTRATIVO	20	20	20	20	20	20
PERSONAL ADMINISTRATIVO TÉCNICO	20	20	20	20	20	20
SISTEMAS DE BARRERAS						
PERSONAL ADMINISTRATIVO	20	20	20	20	20	20
PERSONAL ADMINISTRATIVO TÉCNICO	20	20	20	20	20	20
ACREDITACIÓN DE BARRERAS TÉCNICAS						
PERSONAL ADMINISTRATIVO						20
TOTAL PERSONAL ADMINISTRATIVO TÉCNICO	20	20	20	20	20	20

Indicadores de excelencia por persona (1)						
	1995	1996	1997	1998	1999	2000
CONSEJO DE PROFESORADO (2)						
PERSONAL PROFESORADO (3)	1.71	1.82	1.93	1.74	1.81	1.85
PERSONAL DE INVESTIGACIÓN (4)	1.18	1.23	1.28	1.24	1.29	1.33
PERSONAL DE INVESTIGACIÓN INTERIOR (5)	1.17	1.21	1.26	1.21	1.26	1.30
PERSONAL DE INVESTIGACIÓN EXTERIOR (6)						
PERSONAL DE INVESTIGACIÓN EXTERIOR (7)	1.20	1.38	1.57	1.79	1.73	1.91
PERSONAL DE INVESTIGACIÓN EXTERIOR INTERIOR (8)	1.19	1.31	1.50	1.68	1.70	1.77
PERSONAL DE INVESTIGACIÓN EXTERIOR EXTERIOR (9)	1.18	1.40	1.60	1.90	1.73	1.92
COMUNICACIÓN (2)						
PERSONAL DE COMUNICACIÓN (10)	1.21	1.27	1.32	1.25	1.30	1.35
PERSONAL DE COMUNICACIÓN INTERIOR (11)	1.20	1.26	1.31	1.24	1.29	1.34
PERSONAL DE COMUNICACIÓN EXTERIOR (12)	1.22	1.28	1.33	1.26	1.31	1.36
CONSEJO DE ALUMNOS (2)						
PERSONAL DE ALUMNOS (13)				1.00	1.00	
PERSONAL DE ALUMNOS INTERIOR (14)				1.00	1.00	
PERSONAL DE ALUMNOS EXTERIOR (15)				1.00	1.00	
PARTE ADMINISTRATIVA (2)						
PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN (16)				1.00	1.00	
PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN INTERIOR (17)				1.00	1.00	
PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN EXTERIOR (18)				1.00	1.00	
PERSONAL DE INVESTIGACIÓN EXTERIOR (2)						
PERSONAL DE INVESTIGACIÓN EXTERIOR (19)				1.00	1.00	
PERSONAL DE INVESTIGACIÓN EXTERIOR INTERIOR (20)				1.00	1.00	
PERSONAL DE INVESTIGACIÓN EXTERIOR EXTERIOR (21)				1.00	1.00	
PERSONAL DE INVESTIGACIÓN EXTERIOR (2)						
PERSONAL DE INVESTIGACIÓN EXTERIOR (22)				1.00	1.00	
PERSONAL DE INVESTIGACIÓN EXTERIOR INTERIOR (23)				1.00	1.00	
PERSONAL DE INVESTIGACIÓN EXTERIOR EXTERIOR (24)				1.00	1.00	
PERSONAL DE INVESTIGACIÓN EXTERIOR (2)						
PERSONAL DE INVESTIGACIÓN EXTERIOR (25)				1.00	1.00	
PERSONAL DE INVESTIGACIÓN EXTERIOR INTERIOR (26)				1.00	1.00	
PERSONAL DE INVESTIGACIÓN EXTERIOR EXTERIOR (27)				1.00	1.00	
TÓRNEROS REGULAR (2)						
PERSONAL DE TÓRNEROS REGULAR (28)				1.00	1.00	
PERSONAL DE TÓRNEROS REGULAR INTERIOR (29)				1.00	1.00	
PERSONAL DE TÓRNEROS REGULAR EXTERIOR (30)				1.00	1.00	

Nota: 1) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 2) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 3) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 4) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 5) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 6) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 7) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 8) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 9) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 10) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 11) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 12) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 13) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 14) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 15) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 16) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 17) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 18) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 19) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 20) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 21) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 22) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 23) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 24) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 25) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 26) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 27) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 28) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 29) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$. 30) Cálculo del IIC: $IIC = \frac{\text{Indicador de Excelencia}}{\text{Indicador de Referencia}}$.

UNA APUESTA ESTRATÉGICA POR LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Carlos A. Benavides Velasco

Director de Evaluación y Mejora de la Enseñanza
de la Universidad de Málaga. Almagro, mayo 2001

1. INTRODUCCIÓN

La Universidad de Málaga, tras aplicar el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades, se prepara para llevar a cabo un planteamiento más ambicioso y comprometido en el tratamiento de los temas asociados a la evaluación. Se realiza una apuesta por ocuparse de los temas de calidad desde una perspectiva estratégica donde se desarrolle una acción conjunta entre las dos partes de un binomio indisoluble: *calidad - dirección estratégica*. Este documento tiene por objetivo presentar de una forma sintética las bases que van a permitir la elaboración de un Plan Estratégico para la Universidad de Málaga enraizado y coordinado con las acciones de evaluación de la calidad, que facilite el desarrollo de un proceso de Dirección Estratégica en la Universidad y favorezca la implantación y el mantenimiento de planes y acciones permanentes de mejora continua en la institución.

2. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA UNIVERSIDAD

En los últimos años, en el entorno de la educación superior, se han producido una serie de cambios que le afectan profundamente, así, cabe destacar (UNESCO, 1998 y DEYM, 2001):

- a) Extensión de la educación superior a numerosos estratos y grupos sociales, situación que ha implicado un crecimiento espectacular del número de estudiantes y la masificación de la universidad, aunque la tendencia se invierte como consecuencia de la caída de la tasa de natalidad.
- b) Crisis de la estructura socioeconómica de los estados del bienestar, fenómeno que se traduce en un contexto de austeridad y contención del gasto público, y que incide a su vez en la

exigencia a las universidades de la utilización de los recursos públicos con los que se financian, con criterios de eficacia y eficiencia. Los poderes públicos tan sólo incrementarán la financiación de las universidades sobre la base de criterios de calidad y el cumplimiento de unos objetivos previamente pactados.

- c) Reconocimiento de las universidades como un factor clave de competitividad y calidad de vida, circunstancia por la que se les atribuye un papel fundamental como dinamizadoras del desarrollo económico por la incidencia que pueden desempeñar en la creación de empresas, innovación tecnológica, formación de profesionales, colaboración con el tejido empresarial, etc.
- d) Aumento del nivel de educación y de la base de conocimientos de la sociedad, cuestión que dará lugar a que los próximos años se caractericen por el desarrollo de la “era del conocimiento y de la información”. En ella, puede ocupar la universidad una posición central, dado su cometido en la formación de personas y profesionales y en la creación de cultura, conocimiento y ciencia.
- e) Emergencia de la llamada “Nueva Economía”, evento que cada vez adquiere mayor importancia, se trata de la combinación de los conocimientos y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Su impacto en la actividad económica ha llevado a la aparición de nuevos sectores y ámbitos de negocio así como a la explosión de un abanico de aplicaciones tecnológicas, que implican, para algunas empresas, una nueva fuente de oportunidades y, para otras, una dificultad adicional para la supervivencia. La generalización de la economía del conocimiento da un papel relevante a la relación entre la universidad fuente generadora del conocimiento y la empresa en la que éste ha de aplicarse como un activo intangible fundamental para enfrentarse a los retos de la nueva economía.
- f) Internacionalización de la ciencia y la tecnología, hecho incuestionable, que exige la cooperación creciente entre grupos de investigación, la colaboración entre universidades, la movilidad internacional de investigadores y estudiantes, que es una realidad que conlleva una creciente competitividad internacional entre instituciones de educación superior.
- g) Desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, avance que asegura en el campo educativo la progresiva desaparición de las restricciones de espacio y de tiempo en la enseñanza y la adopción de un modelo de aprendizaje más centrado en el estudiante. Favoreciendo, al mismo tiempo, la globalización de la educación superior.

Estos y otros factores plantean nuevas exigencias a las universidades, modernos retos a los que tienen que responder. Se considera que, ante ellos, la planificación estratégica se erige como un potente e importante instrumento de gestión capaz de ayudar a dar respuestas, que permitan a las universidades:

- Definir unos objetivos congruentes con la nueva situación y desarrollar estrategias y políticas que posibiliten su logro.
- Mejorar la calidad de sus enseñanzas y adecuar éstas a las necesidades de la sociedad.

- Perfeccionar sus sistemas de organización, dirección y gestión de forma que mejoren los resultados de su aplicación.
- Incrementar la cooperación internacional y potenciar su colaboración con otras universidades.
- Apoyar los procesos de mejora de la competitividad del tejido empresarial, ciudad, región y país a los que pertenece.
- Desarrollar nuevas formas de educación y de formación orientadas a la actualización de conocimientos, a la readaptación de profesionales...

2.1. Antecedentes

La necesidad de adaptación de las universidades al entorno no es nueva, no se trata de algo surgido en nuestros días. Ya en los Estados Unidos, al comienzo de la década de los ochenta, las universidades se enfrentaron a un entorno complejo en el que las tendencias de la economía global y nacional eran fluctuantes, se dieron importantes descensos en el número de alumnos, consecuencia de cambios demográficos drásticos, y hubo fuertes restricciones en la financiación. En definitiva, para la enseñanza superior finalizó su *edad dorada*.

En el contexto descrito, en 1983, apareció *Academic Strategy*, obra pionera de Keller, en la que se argumentaba que las universidades eran instituciones complejas que sin planificación y sin estrategia no sobrevivirían. Se abogaba por la planificación estratégica como medio de gestión capaz de conseguir un ajuste continuo de la institución a las nuevas condiciones del entorno.

Desde la publicación de la obra de Keller a nuestros días, se ha desarrollado una extensa literatura que describe cómo ha sido aplicada la planificación estratégica y sus beneficios para aquellas universidades que la han adoptado. Han proliferado los artículos en revistas especializadas, la organización de foros, jornadas, etc.

2.2. Consideraciones sobre la aplicación de la planificación estratégica en la Universidad

Bajo la denominación de planificación estratégica se hace referencia “a un instrumento de cálculo económico que comprende un amplio conjunto de actividades que facilita a la organización la información necesaria para detectar las cuestiones estratégicas relevantes para ella”. Se trata de un elemento integrante de un proceso de dirección más amplio: la Dirección Estratégica (Benavides *et al.*, 1998).

La Dirección Estratégica se ocupa de la complejidad derivada de las situaciones ambiguas y no rutinarias con implicaciones sobre la totalidad de la universidad. Incluye el análisis estratégico a partir

del cual se intenta comprender la posición estratégica de la universidad, la formulación de estrategias, que tiene que ver con las posibles acciones a emprender, su valoración y la elección entre ellas, y la implantación de la estrategia, actividad que se centra tanto en la planificación como en la dirección y gestión del cambio necesario para poner en práctica las estrategias elegidas.

En el campo de la alta educación, mayoritariamente, se utiliza el concepto de planificación estratégica, sin que exista una definición del mismo sobre la que haya el suficiente grado de consenso para que sea aceptada universalmente, aunque en la actualidad, por parte de la Conferencia de Rectores Europeos, se está empleando la noción más amplia de Dirección Estratégica (CRE, 2000).

Recientemente, en Barcelona, Keller insistía de nuevo en la importancia y la necesidad de aplicar la Dirección Estratégica en la universidad. La consideraba como un medio que posibilita (Keller, 1999):

- Recoger y distribuir datos e información sobre el entorno de la universidad.
- Basar las iniciativas estratégicas en las necesidades de los estudiantes.
- Fortalecer a los Equipos de Gobierno de la universidad facilitándoles su gestión.
- Establecer quien debe decidir sobre la naturaleza de las iniciativas estratégicas y su prioridad.
- Relacionar el presupuesto y la financiación de la universidad con las iniciativas estratégicas.
- Disponer de un plan que permita implantar y llevar a cabo las iniciativas estratégicas.

La utilización de la planificación estratégica en la Universidad viene determinada por tres dimensiones que configuran su naturaleza y que se recogen en el cuadro 1.

Ámbito de desarrollo	Orientación temporal	Ventajas de su utilización
<p>1. Institucional basada en la misión y objetivos de la Universidad</p> <p>2. Facultades, escuelas, unidades y departamentos centrados en la formulación de sus objetivos específicos de la generación de estrategias propias. A ejemplo dentro del marco establecido por la misión visión y los objetivos generales de la Universidad</p>	<p>Medio a largo plazo</p> <p>Terceración de actividades basada en la formulación e implementación de objetivos específicos y de acciones estratégicas</p>	<p>3. Contempla el entorno de la universidad y el medio interno y los posibles escenarios de la institución superior</p> <p>4. Favorece el desarrollo de una cultura del desarrollo colectivo y de obligabilidad de los miembros de la comunidad universitaria.</p> <p>5. Propone un diagnóstico y el mapa de acción para la toma de decisiones. Base de trabajo del diagnóstico y el mapa de acción de los departamentos académicos.</p> <p>6. Motiva a la Universidad a pensar de modo innovador</p> <p>7. Favorece el desarrollo emprendedor y la consecución de la misión de la institución</p> <p>8. Genera planes estratégicos cuantitativos y cualitativos.</p> <p>9. Permite la gestión de los recursos de la institución, así como las resistencias y control de la actividad de la institución</p> <p>10. Favorece la implementación de sistemas de la calidad y de procesos de mejora continua</p>

CUADRO 1
 DIMENSIONES DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA UNIVERSIDAD
 (Fuente: elaboración propia a partir de García y Alamo, 1998)

El Plan Estratégico de la Universidad es un documento en el que se recoge la planificación a largo plazo de la institución y que incluye y define:

- a) La *misión*. Es la expresión del propósito genérico o razón fundamental de la institución. En ella debe identificarse la necesidad básica de la sociedad a la que la universidad destina sus servicios. La declaración formal de la misión debe contener (García y Alamo, 1998): breve referencia a la historia de la universidad, propósito en el que se destaquen los aspectos relacionados con las funciones esenciales de la institución, principales servicios ofertados, colectivos a los que se dirigen, ámbito territorial de influencia, tecnologías empleadas en la enseñanza y la investigación y compromiso con la comunidad.
- b) Una *declaración de valores*. Es importante consensuar una declaración de valores, es decir, un conjunto de pautas de comportamiento y creencias en el ámbito organizacional. Determina las relaciones entre las personas de la universidad y es un paso fundamental para poder desarrollar la visión.
- c) La *visión, proyecto de futuro o intención estratégica*. Consiste en definir, en pocas palabras y de la forma más clara posible, el proyecto o modelo de universidad al que tiende la institución, haciendo especial hincapié en los rasgos distintivos que pretende desarrollar respecto a instituciones similares. Define el estado futuro deseado, la aspiración de la universidad.
- d) Las *metas* a conseguir. Son afirmaciones genéricas del propósito que se desea lograr. Están definidas a largo plazo y se suelen establecer en términos cualitativos, a veces, reciben el nombre de objetivos generales.
- e) Los *objetivos* a alcanzar. Constituyen una expresión concreta de las metas. Se establecen en términos cuantitativos y se refieren a un período de tiempo corto.
- f) El *núcleo de competencias*. Está formado por los recursos, procesos o habilidades que la universidad posee y que la distinguen de otras instituciones y sobre los cuales puede establecer la base de una ventaja competitiva (Quintana y Benavides, 1999).
- g) Las *estrategias* a seguir. Conjunto de decisiones y acciones de diferente naturaleza que permite a la universidad cumplir su misión y alcanzar sus metas y objetivos. Son cursos de acción, caminos a seguir para hacer realidad la visión.
- h) Las *políticas y planes operativos*. Redactado el Plan Estratégico, se traducirá en políticas claras, para cada área, congruentes con los principios generales enunciados. A partir de las políticas se definirán los planes operativos o programas de carácter anual que incluirán objetivos medibles.

Para finalizar el presente epígrafe, en el cuadro 2, se ofrece una relación de aspectos que muestran la naturaleza de la planificación estratégica en la universidad y posibilitan su delimitación conceptual.

QUÉ ES LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA UNIVERSIDAD

- Un instrumento que se utiliza para mirar al futuro y se centra en seguir el ritmo de un entorno cambiante.
- La base para diseñar el un proceso de dirección estratégica como acto en la toma de decisiones.
- Un instrumento que define la naturaleza de la competencia en el mundo de negocios y establece un punto de partida para un plan de dirección anual, por lo que ayuda a definir metas y prioridades y alternarlas tomando a la competencia.
- Un medio que potencia y potencia la actividad de los líderes universitarios en la toma de decisiones, de éstos es:
- El marco para aplicar un proceso de dirección en la universidad que se ve el resultado de una mezcla de análisis racional y económico, técnicas políticas e interacciones psicológicas.
- Un ejercicio de reflexión creativa que permite adoptar un proceso de pensamiento creativo, herramienta fundamental en el desarrollo de la Universidad
- Un enfoque global de la Universidad, fundamentado en una misión, unas metas, objetivos y un presupuesto ambiental e institucional.
- El pilar para implementar un proceso de dirección con una perspectiva a medio y corto plazo que se ejecuta día a día, a través del establecimiento de prioridades, evaluaciones, presupuestos, etc.
- Un proceso de dirección con un enfoque en la gestión interna de la Universidad, basada en la combinación de planteamientos organizativos y tecnológicos y en la búsqueda de la mejora continua.
- El fundamento y soporte de un proceso de dirección que trata de traer de la universidad una organización en continua mejora y renovación.

CUADRO 2
IDENTIDAD DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA UNIVERSIDAD
(Fuente: elaboración propia)

3. NECESIDAD DE LA PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Diversas razones justifican la elaboración de un Plan Estratégico para la Universidad de Málaga, algunas ya fueron explicitadas (Benavides *et al.*, 1998 y Benavides 1999):

- Reducción de costes.
- Mejor distribución del presupuesto entre las distintas actividades a desarrollar.
- Incremento en la calidad de sus productos.
- Ampliación de sus servicios haciéndolos más atractivos para la sociedad.
- Potenciación de su reputación e imagen.
- Mayor participación e integración con el entorno social y económico...

Estas y otras cuestiones se han planteado, como objetivos, por el actual Rector y su Equipo de Gobierno. Así se recoge en los *Programas a la candidatura de Rector* (Díez de los Ríos, 1994 y 1998). Son dos documentos con un alto contenido estratégico que han orientado el cambio de la Universidad en los últimos años, originando y dando lugar a “una nueva etapa, un nuevo impulso, un nuevo avance” en la UMA. Pero quizás, cuatro razones básicas obliguen ahora a elaborar un Plan Estratégico que permita consolidar los logros alcanzados, a saber:

- 1) La apuesta por la calidad. La Universidad de Málaga participa activamente en el Plan Nacional de Calidad de las Universidades, desde su incorporación al mismo en el año 1998, tanto en la evaluación de titulaciones, como en cuantas actividades organiza la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas. La segunda versión del PNECU (2001-07), presentada el pasado mes de abril por el Consejo de Universidades, así como las tendencias conducentes hacia la aplicación de sistemas de acreditación (Bricall, 2000) hacen aconsejable introducir en el tratamiento de la calidad una dimensión estratégica e incorporar los esfuerzos realizados a un plan de futuro, a un Plan Estratégico. De esta forma se asume un concepto más amplio de calidad relacionado con la capacidad de transformación y cambio de la Universidad (López, 2001), un concepto próximo al de gestión de la calidad total que enfatiza y establece como prioridad una adecuada gestión del cambio ante las nuevas demandas de la sociedad que exigen una mejora continua y permanente (Panera, 1999).
- 2) El deseo de ejercer un destacado liderazgo en materia de innovación y desarrollo tecnológico. Esta aspiración ha llevado a que la Universidad asuma dos grandes actuaciones: la primera, el mantenimiento de una fuerte presencia y estrecha colaboración con el Parque Tecnológico de Andalucía en Málaga, conformándose, junto con él, en uno de los vértices del denominado “triángulo productivo”. La segunda, con la que se quiere contribuir a reducir una de las limitaciones más destacadas de los actuales sistemas de innovación (COTEC, 1998), potenciar el papel que desempeña dentro de los Sistemas de Ciencia, Tecnología y Empresa tanto regio-

nal como nacional. Las actuaciones descritas responden a objetivos que hacen necesaria la introducción de una dimensión estratégica en las actividades de investigación y desarrollo tecnológico de la Universidad de Málaga, de forma que se posibilite una adecuada coordinación con acciones como las contenidas en el Proyecto de Plan Director de Innovación y Desarrollo Tecnológico para Andalucía. PLADIT 2001-2003 elaborado por la Junta de Andalucía (CEDT, 2001).

- 3) El compromiso por desempeñar un papel activo en la nueva sociedad del conocimiento. Ante la nueva economía en los albores de la “era del conocimiento y la información” la Universidad quiere contribuir, de forma destacada, a que Málaga se transforme en una *learning region*. Este objetivo requiere un planteamiento estratégico que le permita a la Universidad coadyuvar en mejor y mayor medida a la consolidación de Málaga como capital económica y tecnológica de Andalucía y como ciudad educadora y formadora, dos de las grandes líneas estratégicas que la ciudad pretende desarrollar.
- 4) La vocación europeísta. La Universidad de Málaga aspira a “jugar un papel importante en la construcción de la Universidad Europea”. Antes de que esta sea una realidad, como se ha puesto de manifiesto en la Declaración de Bolonia (CRUE, 2000), aún queda un largo camino. La educación superior debe llegar a ser más transparente en toda Europa, los cambios experimentados en los últimos años así lo exigen. Una mayor transparencia requiere el tratamiento conjunto de los problemas de aseguramiento de la calidad que se han unido estrechamente a los de reconocimiento de titulaciones y de créditos obtenidos en diferentes instituciones, cuestiones que solían impedir la europeización. La Universidad de Málaga, con la intención de validar, en el ámbito europeo, sus mecanismos de aseguramiento de la calidad, ha solicitado su participación en el Programa de Evaluación Institucional de la Conferencia de Rectores Europeos, una evaluación destinada a refrendar los mecanismos de adopción de decisiones y garantía de la calidad que la Universidad utiliza. El Programa de Evaluación de la Asociación de Universidades Europeas pretende dar un soporte que permita a las instituciones de educación superior, a largo plazo, afrontar los cambios (CRE, 2000). En definitiva, la CRE quiere inducir a las universidades a que éstas asuman e incorporen la planificación estratégica como parte de un proceso de Dirección Estratégica que les facilite abordar y gestionar el cambio de manera eficaz y eficiente, de forma que puedan anticiparse al futuro, adaptarse mejor a su entorno, responder a las exigencias de la sociedad y contribuir a su desarrollo económico y social.

4. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA

Es posible plantearse dos alternativas para la elaboración de un Plan Estratégico: la primera consiste en encargar su confección a un gabinete externo especializado, la segunda supone la impli-

cación plena de la institución asumiendo la totalidad de su confección. En el segundo caso se requiere la participación activa, viva y decidida de la comunidad universitaria y exige el que ésta se dote de los medios necesarios para abordar tan compleja tarea.

A continuación, en el epígrafe 4.1, se relacionan los órganos encargados de la elaboración y gestión del Plan Estratégico de la Universidad de Málaga y en el epígrafe 4.2, se detallan sus funciones.

4.1. Órganos

En el proceso de elaboración y gestión del Plan Estratégico de la Universidad de Málaga intervendrán los siguientes órganos:

a) Políticos:

- *Asamblea General del Plan Estratégico* - Claustro.

b) Ejecutivos:

- *Presidente del Plan Estratégico* - Rector.

- *Comisión Ejecutiva del Plan Estratégico* - Equipo de Gobierno.

c) Consultivos:

- *Comité Estratégico de la Universidad de Málaga*. Estará constituido por:

- *Presidente del Plan Estratégico* - Rector.
- Presidente del Consejo Social.
- Vicerrectora de Ordenación Académica.
- Vicerrectora de Investigación y Desarrollo Tecnológico.
- Director General de Relaciones Internacionales.
- Gerente.
- Defensor de la Comunidad Universitaria.
- Decanos y Directores de Facultades y Escuelas.
- *Secretario del Plan Estratégico*. Director de Planificación Estratégica, Evaluación y Mejora de la Enseñanza. (Secretario del Comité).

- *Comité de Planificación y Evaluación de la Universidad de Málaga* Estará constituido por:

- *Presidente del Plan Estratégico* - Rector.
- Director General de Profesorado.
- Gerente.
- Un representante del Consejo Social.
- Un Experto en sistemas de planificación estratégica en la Universidad.
- Un Experto en sistemas de gestión de la calidad en la Universidad.
- Un Representante del Profesorado en Junta de Gobierno.
- Un Representante del Personal de Administración y Servicios en Junta de Gobierno.
- Un Representante del Alumnado en Junta de Gobierno.
- El Presidente del Comité de Planificación Estratégica o del Comité de Autoevaluación de la Facultad, Escuela, Departamento, Centro o Unidad correspondiente.
- *Secretario del Plan Estratégico*. Director de Planificación Estratégica, Evaluación y Mejora de la Enseñanza. (Secretario del Comité).

- *Mesas de trabajo*. Tienen un carácter sectorial y en ellas participarán los miembros del Claustro que así lo deseen. Han sido ordenadas en función del grado de implicación que cada una posee respecto de las cuatro razones básicas (véase epígrafe 3) que justifican la elaboración del Plan Estratégico. Se proponen las siguientes:

- Enseñanza y Aprendizaje.
- Profesorado.
- Alumnado.
- Procesos Generales de Gestión.
- Personal de Administración y Servicios.
- Nuevas Tecnologías y Enseñanza Virtual.
- Investigación y Desarrollo Tecnológico.
- Relaciones con el Parque Tecnológico de Andalucía y el Sistema de Ciencia, Tecnología y Empresa.
- Relaciones con las Empresas.
- Relaciones con las Instituciones Sanitarias.
- Relaciones con la Sociedad.
- Campus de Teatinos - Ciudad Universitaria.
- Cultura y Deporte.
- Espacio Europeo y Relaciones Internacionales.

d) Técnicos:

- *Secretario Técnico del Plan Estratégico (Director de Planificación Estratégica, Evaluación y Mejora de la Enseñanza)* - Director de Evaluación y Mejora de la Enseñanza.
- *Dirección de Planificación Estratégica, Evaluación y Mejora de la Enseñanza de la Universidad de Málaga* - Dirección de Evaluación y Mejora de la Enseñanza de la Universidad de Málaga.

4.2. Funciones

Los órganos detallados en el epígrafe anterior desarrollarán las funciones que se describen en el cuadro 3. En este punto es necesario destacar que el *Comité de Planificación Estratégica y Evaluación de la Universidad de Málaga*, órgano de carácter consultivo, no intervendrá en la fase de elaboración del Plan Estratégico. Es un órgano que ha de ocuparse de cuestiones relacionadas con la aplicación y gestión de los procesos de planificación estratégica y de evaluación de la calidad en Facultades, Escuelas, Departamentos, Centros y Unidades concretas de la Universidad. También, se quiere subrayar que cada una de las Mesas de Trabajo contará con un Presidente y un Secretario, ambos designados por el Rector de entre los miembros del Claustro o personalidades relevantes relacionadas con el área temática a debatir en la Mesa. Éstas podrán constituirse en Grupos, cuando algún tema así lo aconseje, siempre a criterio de su Presidente. Iniciado el proceso se establecerán unos protocolos de trabajo que posibiliten un funcionamiento ágil y la posterior integración de sus aportaciones.

ÓRGANOS DEL PLAN ESTRATÉGICO		FUNCIONES
POLÍTICOS	Asamblea General - Claustro	<ul style="list-style-type: none"> - Debate y aprueba las bases para la elaboración del Plan Estratégico. - Debate y aprueba la visión de la Universidad. - Debate y aprueba los objetivos, líneas estratégicas, políticas y programas. - Debate y aprueba el Plan Final Aprobado de la Universidad.
	Presidente - Rector Comisión Ejecutiva - Equipo de Gobierno.	<ul style="list-style-type: none"> - Lidera y conduce el proceso. - Convoca y dirige a la Asamblea General del proceso. - Define la estructura organizativa para el proceso del Plan Estratégico. - Nombra a la Comisión Ejecutiva del Plan Estratégico. - Nombra al Comité de Seguimiento. - Nombra al Comité de Participación Estratégica y Evaluación Estratégica. - Nombra a los Presidentes y Secretarios de las Mesas de Trabajo. - Nombra al Secretario Técnico del Plan Estratégico. - Recibe las recomendaciones de las Mesas de Trabajo. - Desarrolla con la Comisión Ejecutiva la visión y los objetivos. - Revisa las líneas estratégicas, las políticas y los programas. - Desarrolla junto con el Presidente la visión y los objetivos. - Analiza y debate el conocimiento de la Universidad ante el exterior. - Trata los temas de política institucional. - Analiza y debate la formulación de estrategias. - Analiza y debate la formulación de políticas y programas.
EJECUTIVOS	Comité Estratégico de la UMA	<ul style="list-style-type: none"> - Facilita los canales de la presentación de propuestas a la Asamblea General y plantea las acciones básicas de su asesoramiento.
	Comisión Ejecutiva y Evaluación de la UMA	<ul style="list-style-type: none"> - Facilita el diálogo permanente de presión su asesoramiento en el ámbito de cuestiones concretas que afectan a la aplicación y gestión de los procesos de planificación estratégica y a la gestión de la calidad en Facultades, Escuelas, Departamentos, Centros y Unidades académicas de la Universidad.
	Mesas de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Pueden constituirse en subcomités. - Pueden constituirse en Grupos de Trabajo que profundicen en determinados temas o cuestiones.
CONSULTIVOS	Secretario Técnico (Coordinador de Planificación Estratégica, Evaluación y Mejora de la Enseñanza) - Director de Investigación y Mejora de la Enseñanza.	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyar y servir de staff al Presidente y a la Comisión Ejecutiva en cualquier tema su cometido. - Desarrolla el calendario del proceso y dirige las actuaciones de la Comisión de Participación Estratégica, Evaluación y Mejora de la Enseñanza. - Actúa como staff de las Mesas de Trabajo. - Convoca y coordina las sesiones de las diferentes reuniones convocadas por los órganos de planificación. - Coordina el desarrollo de la fase de datos del proceso. - Mantiene la comunicación entre los grupos implicados en el proceso.
	Director de Recursos Humanos, Investigación y Mejora de la Enseñanza - Dirección de Evaluación y Mejora de la Enseñanza.	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrolla las premisas de planificación necesarias para la elaboración del Plan Estratégico. - Colabora con el apoyo de la Comisión Ejecutiva los procesos clave, las comisiones y grupos de trabajo de la institución. - Prepara y elabora los documentos de base para la ejecución de las tareas correspondientes a las diferentes fases del proceso. - Elaborar los documentos finales correspondientes a cada fase del proceso. - Preparar el doc. memo final del Plan Estratégico.
TECNICOS		

CUADRO 3. FUNCIONES CORRESPONDIENTES A LOS ÓRGANOS ENCARGADOS DE LA ELABORACIÓN Y GESTIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO DE LA UNIVERSIDAD DE MÁLAGA (Fuente: elaboración propia)

5. FASES Y TEMPORIZACIÓN

La elaboración del Plan Estratégico de la Universidad de Málaga constará de cuatro fases:

- *Fase 1 Preliminar* (mayo 2001). Se establecerá la estructura orgánica necesaria para la elaboración y gestión del Plan Estratégico. A continuación, se nombrarán los órganos correspondientes, se constituirán las mesas de trabajo y concluirá con el debate y aprobación por el Claustro del proceso que se va a iniciar.
- *Fase 2 Análisis y diagnóstico* (junio 2001-diciembre 2001). Las mesas de trabajo elaborarán los dictámenes base del análisis interno y se realizará una encuesta *Delphi* a expertos externos que suministrará información para el análisis del entorno. A partir de lo anterior, se efectuará el diagnóstico y sobre sus resultados, el Rector junto con el Equipo de Gobierno definirán la visión de la Universidad. Ésta se someterá al Claustro para su debate y aprobación.
- *Fase 3 Formulación de estrategias* (enero 2002-marzo 2002). Se efectuará una determinación de los escenarios previsibles, seleccionado uno de ellos, se decidirán los objetivos a alcanzar formulándose las líneas estratégicas para su consecución. El Equipo de Gobierno, presidido por el Rector, seleccionará las estrategias que deberán ser presentadas al Claustro para su debate y aprobación.
- *Fase 4 Políticas y programas* (abril 2002-junio 2002). Se elaborarán las políticas funcionales, programas y presupuestos necesarios para la ejecución del Plan. Tras su análisis por el Rector y el Equipo de Gobierno se someterán a debate y aprobación del Claustro. Finalizado este trámite quedará aprobado el Plan Estratégico de la Universidad de Málaga.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y DOCUMENTALES

- BENAVIDES VELASCO, C.A. (1999): Participación como experto en el Grupo de Trabajo nº1 "¿Por qué Planificación Estratégica en la Universidad?". En VV.AA.: *Planificación estratégica en la universidad, mejora de la calidad y evaluación institucional*. Consejo Social de la Universidad del País Vasco. Bilbao, pp. 147-148.
- BENAVIDES VELASCO, C.A.; CASTILLO CLAVERO, A.M.; CRUZ PADIAL, I. y RUIZ ROMERO DE LA CRUZ E. (1998): *Diseño estratégico de la Universidad del siglo XXI*. Consejo Social de la Universidad de Málaga. Málaga.
- BRICALL, J.M. (2000): *Universidad 2 mil*. Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE). Madrid.
- CEDT (2001): *Proyecto de Plan Director de Innovación y Desarrollo Tecnológico para Andalucía. PLADIT 2001-2003. Resumen Ejecutivo*. Consejería de Empleo y Desarrollo Tecnológico de la Junta de Andalucía. Sevilla.

- COTEC (1998): *El Sistema Español de Innovación. Diagnósticos y recomendaciones. Libro Blanco*. Fundación COTEC para la innovación tecnológica. Madrid.
- CRUE (2000): *Declaración de Bolonia: adaptación del sistema universitario español a sus directrices*. Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas. Madrid.
- CRE (2000): *Programa de Evaluación Institucional de la CRE. Guía para la Autoevaluación y la preparación para la visita externa*. Conferencia de Rectores Europeos (CRE). Ginebra. (Versión en español traducida por: GIL OJEDA, Y.; MATÉ MORENO, E. y VALLEJO GARCÍA, E. Dirección de Evaluación y Mejora de la Enseñanza de la Universidad de Málaga).
- DEYM (2001): *Documentación varia sobre la aplicación del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (PNECU) en la Universidad de Málaga*. Dirección de Evaluación y Mejora de la Enseñanza de la Universidad de Málaga (DEYM). Málaga.
- DÍEZ DE LOS RÍOS DELGADO, A. (1994): *Una nueva etapa, un nuevo impulso*. Programa de la Candidatura a Rector Magnífico de la Universidad de Málaga. S/e. Málaga.
- DÍEZ DE LOS RÍOS DELGADO, A. (1998): *Al encuentro del siglo XXI, un nuevo avance en la Universidad de Málaga*. Programa de la Candidatura a Rector Magnífico de la Universidad de Málaga. S/e. Málaga.
- GARCÍA FALCÓN, J.M. y ÁLAMO VERA, F.R. (1998): "El proceso estratégico en las universidades". *Cuadernos IRC*, nº 0, septiembre, pp.51-76.
- KELLER, G. (1983): *Academic Strategy: The management revolution in American higher education*. The John Hopkins University Press. Baltimore.
- KELLER, G. (1999): "The New Importance of Strategic Management at Universities". En VV.AA.: *Dirección Estratégica y Calidad de las Universidades*. Generalitat de Catalunya. Departament de la Presidència. Comissionat per a Universitats i Recerca. Barcelona, pp. 31-38.
- LÓPEZ TORO, A.A. (2001): *La evaluación de la calidad en la universidad española*. Servicio de Publicaciones e Intercambio Científico de la Universidad de Málaga. (Edición en CD-rom). Málaga.
- PANERA MENDIETA, F. (1999): "Calidad Total en la enseñanza universitaria". *Dirección y Organización*, nº 21, pp. 94-102.
- QUINTANA GARCÍA, C. y BENAVIDES VELASCO, C.A. (1999): "Comportamiento organizacional y mejora continua en la universidad" en *Primer Congreso Internacional de la Iberoamerican academy of managment. (Teoría e investigación en dirección de empresas: Una perspectiva iberoamericana)*. Universidad Carlos III. Madrid.
- UNESCO (1998): *Higher Education in the Twenty-first Century. Vision and Action*. World Conference on Higher Education. París.

PROPUESTAS DE BASE PARA LA GARANTÍA DE LA CALIDAD EN INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS

Emilio Díez de Castro y Fernando Criado García-Legaz
Universidad de Sevilla

1.- PREÁMBULO

La Universidad como una de las instituciones básicas de cualquier país, incorpora dentro de su propia esencia la búsqueda permanente de la excelencia en los productos y servicios que oferta a la sociedad.

Si bien los modelos y las prácticas de gestión y mejora de la calidad en el ámbito empresarial cuentan hoy con un elevado nivel de reconocimiento y consolidación, en el entorno educativo en general y, de las Universidades en particular, disponemos ya de ciertas experiencias que aún cuando nos alejan de la madurez existente en el campo empresarial, sí sin embargo, nos permiten avanzar en la adaptación y/o creación de metodologías y estándares de calidad aplicables al ámbito universitario.

En Europa, el propio Tratado constitutivo de la Unión Europea en su artículo 126.1 establece que la ésta contribuirá al desarrollo de una educación de calidad fomentando la cooperación entre los Estados miembros. Tras diferentes proyectos experimentales, desarrollados desde inicios de los noventa en Universidades de diferentes países, en septiembre de 1998 el Consejo de Europa adopta una posición común en la materia fijando la recomendación sobre cooperación europea para la garantía de la calidad en la enseñanza superior (98/561/CE).

Quizá el factor que mayor impulso ha provocado en nuestro país la puesta en marcha de los procesos de evaluación institucional de la calidad, ha sido los fenómenos de convergencia europea. Así, durante los ochenta, diferentes países europeos han venido desarrollando todo el entramado institucional y metodológico que conlleva una parte esencial del proceso de mejora de la calidad, cual es la evaluación de los tres ámbitos mencionados anteriormente. Por otra parte, la evaluación es considerada como un prerrequisito para poder alcanzar ciertos niveles de garantía de la calidad.

En España, la Ley de Reforma Universitaria ya contemplaba como un deber de las Instituciones, el progresar en la mejora de la calidad persiguiendo entre otras, aumentar la competencia entre las

Universidades españolas (Preámbulo L.R.U., 1983). Sin embargo, el desarrollo práctico no arranca hasta mediados de los noventa con la publicación del Plan Nacional de Evaluación Institucional de la Calidad de las Universidades (PNECU).

A nivel autonómico, diversas Comunidades han venido desarrollando procesos de creación de organismos encargados del diseño, desarrollo e impulsión de los sistemas de garantía de calidad de las Instituciones Universitarias. Entre otros ejemplos, en Cataluña ya se creó la “Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya” (QU) o, en Andalucía, el consorcio público bajo la denominación “Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas” (UCUA).

Para el desarrollo eficaz de los procesos de garantía de la calidad se considera necesario, la creación de una cierta infraestructura que desarrolle actividades de normalización, acreditación y, certificación y homologación de sistemas de garantía de calidad, que posibiliten la evaluación, gestión y mejora de los niveles de calidad ofrecidos por las Instituciones Universitarias.

En esta línea se ha diseñado el presente proyecto el cual se basó inicialmente en el documento bajo el título “Proyecto para la concreción por UCUA del sello de garantía de calidad”, que fue presentado en la constitución del Comité Técnico de la UCUA en Sevilla en julio de 1999.

2.- OBJETO, ESTRUCTURA Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento tiene por objeto desarrollar una propuesta de base para configurar la futura infraestructura institucional vinculada con los procesos de garantía de la calidad de las Universidades.

La infraestructura institucional que se considera necesaria diseñar y poner en marcha estaría constituida por una figura de derecho público denominada en el proyecto como “Gabinete de Acreditación Universitaria” (en lo sucesivo GAU).

En el documento se adelantan las líneas maestras de carácter normativo que se estiman imprescindibles para el diseño institucional asociado a la creación del GAU.

Atendiendo al objeto explicitado, el proyecto incluye además del preámbulo y el presente apartado, los principales documentos utilizados como referencia, un breve glosario terminológico y, los borradores normativos iniciales; finalmente, se recoge un anexo donde se relacionan los procesos de evaluación institucional actualmente desarrollados al amparo del PNECU y los sistemas de garantía de calidad enunciados en el presente proyecto. El anexo también concluye con unas consideraciones

finales relativas a los futuros desarrollos normativos que se estiman necesarios para un eficaz funcionamiento de la infraestructura institucional que se propone.

Los borradores normativos propuestos contienen las directrices reglamentarias que configurarían el proceso de creación de la infraestructura nacional para la garantía de la calidad de las instituciones universitarias. El documento básico sobre el que pivota la infraestructura diseñada se recoge en el apartado 5 bajo la denominación Gabinete de Acreditación Universitaria (GAU). Dos documentos relativos al funcionamiento del GAU, los procesos de acreditación de la garantía de la calidad (aptdo. 6) por un lado y, por otro, el reglamento de uso de los sellos de garantía de calidad (aptdo. 8). Un cuarto y último documento incluye los requisitos de cualificación para la acreditación de auditores de sistemas de garantía de calidad.

Inicialmente, el ámbito de aplicación se circunscribe a los procedimientos y las actuaciones (u omisiones) realizadas por el GAU en relación a los procesos de garantía de calidad de los centros de enseñanza superior de carácter universitario, existentes dentro del territorio nacional. No obstante, tanto el ámbito competencial como el ámbito geográfico de los procedimientos y las actividades desarrolladas por el GAU, podrían ampliarse atendiendo a las propuestas y resoluciones del estamento público nacional que en su momento se determine.

3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Borrador de la norma ISO 9000: 2000. AENOR, Madrid.
- Comisión de las Comunidades Europeas (1993): "Gestión de Calidad y Garantía de Calidad en la Enseñanza Superior Europea: Métodos y Mecanismos". Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. Luxemburgo.
- Consejo de la Unión Europea (1998): "Recomendación del Consejo de 24 de septiembre de 1998 sobre la Cooperación Europea para la Garantía de Calidad en la Enseñanza Superior". D.O.C.E. de 7 de octubre de 1998. Pp. 56-59.
- Consejo de Universidades. Secretaría General (1998): "Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Guía de Evaluación". Madrid.
- Dictamen del Comité Económico y Social sobre la "Propuesta de Recomendación del Consejo relativa a la cooperación europea en materia de garantía de calidad en la enseñanza superior" (98/C 12/11).
- Documento de trabajo: "Proyecto para la concesión por UCUA del sello de garantía de calidad" (Creación del Comité Técnico de la UCUA con fecha 5 de julio 1999).
- Formulario de Evaluación 2000 del Premio Europeo de Excelencia de la Fundación Europea para Gestión de la Calidad (E.F.Q.M.). Club Gestión de Calidad. Febrero, 1999. Madrid.

- Guía Experimental de evaluación de la calidad de los Departamentos. Plan Experimental de Evaluación de la Calidad de los Departamentos. UCUA. Cádiz. 2000.
- Órdenes por las que se convoca en unos casos y resuelve en otros, las sucesivas ediciones del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (31/10/96; 21/12/96; 20/4/98; 17/6/98 y 27/5/99).
- Real Decreto 1947/1995 de 1 de diciembre por el que se establece el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades.
- Real Decreto Ley 1614/85.
- Resolución de 9 de noviembre de 1998 de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación y Ciencia de la Junta de Andalucía.
- UNE 66-511-91 (1991): "Criterios Generales relativos a los Organismos de Certificación que realizan la Certificación de Producto". Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR). Madrid.
- UNE-EN-ISO 8.402 (1995): "Gestión de la calidad y aseguramiento de la calidad. Vocabulario. (ISO 8.402:1994)". AENOR. Madrid.
- UNE-EN-ISO 9.001 (1994): "Sistemas de Calidad: Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio posventa (Versión oficial EN-ISO 9.001: 1994)". AENOR. Madrid.
- UNESCO (1999): "Conferencia Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Visión y Acción". París. En «<http://unesdoc.unesco.org/ulis/ged.html>» <http://unesdoc.unesco.org/ulis/ged.html>.

4.- TERMINOLOGÍA BÁSICA Y ABREVIATURAS

Los términos básicos que se incluyen en el presente documento son:

- *Acreditación*: conjunto de actividades encaminadas a dotar a una persona física o jurídica de la potestad reglamentaria para participar en los procesos vinculados con el sistema de acreditación.
- *Auditor acreditado*: persona física que voluntariamente ha participado en los procesos de acreditación del GAU obteniendo la calificación apropiada para desarrollar las actividades encomendadas en el ámbito fijado en la acreditación alcanzada.
- *Auditoria*: examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad cumplen las disposiciones previamente establecidas, y si estas disposiciones están implantadas de forma efectiva y son adecuadas para alcanzar los objetivos fijados. Su delimitación se amplía respecto a concepciones más próximas a similares procesos dentro del ámbito del aseguramiento de la calidad, en la medida que, las tareas a

desarrollar por el equipo auditor incluyen, la detección de fortalezas o puntos fuertes de la entidad en relación a las normas y/o planes de calidad establecidas previamente.

- *Autoevaluación*: proceso a través del cual un grupo denominado comité de evaluación interna y cuyos miembros pertenecen a una entidad, utiliza una sistemática de reflexión y recogida de información a partir de unas guías, normas o estándares de referencia emanados de un órgano u institución reconocida, que le permite emitir un juicio acerca de los puntos débiles (debilidades) así como puntos fuertes (fortalezas) de las que dispone la entidad en un momento determinado. El significado propuesto no difiere en esencia del vigente en los procesos propuestos desde el PNECU.
- *Certificación*: conjunto de actividades encaminadas a emitir documentos que atestigüen que un producto, proceso, servicio o sistema se ajusta a las normas técnicas determinadas, y que son desarrolladas por una persona física o jurídica que dispone de facultad reglamentaria para ello.
- *Concesión (de la certificación u homologación)*: documento emitido de acuerdo con las reglas del sistema de certificación y homologación del GAU, por el cual concede a una entidad el derecho de usar sello/s de conformidad para sus sistemas, procesos, productos o servicios de acuerdo con los requisitos fijados en el mencionado sistema de certificación y homologación.
- *Entidad*: persona física o jurídica que desarrolla determinadas actuaciones dentro del ámbito fijado en cada caso. Una entidad puede ser también una parte de una Institución tal como un centro, una titulación, un departamento o un servicio central.
- *Evaluación externa*: proceso que conlleva el análisis y juicio sistemático acerca del valor y efectividad de los programas, actividades, mecanismos o procesos de una institución educativa vinculados con la garantía de la calidad. No solo contempla una reflexión sobre los resultados alcanzados con relación a los objetivos marcados, sino también las condiciones previas y los recursos disponibles de la entidad evaluada y de los procesos que en ellas se desarrollan. El significado propuesto no difiere en esencia del vigente en los procesos propuestos desde el PNECU.
- *Garantía de calidad*: nivel evidenciado relativo a la calidad ofrecida por una entidad que es susceptible de reconocimiento explícito por parte de un organismo con potestad institucional y reglamentaria para ello.
- *Homologación*: conjunto de actividades encaminadas a obtener la aprobación final de un producto, proceso, servicio o sistema realizada por un organismo que dispone de facultad reglamentaria para ello.
- *Modelo europeo de autoevaluación de la gestión de calidad total de la E.F.Q.M.*: directrices y metodologías de aplicación para evaluar sistemas de gestión de calidad total diseñado por la European Foundation for Quality Management (E.F.Q.M.). La delegación de ésta en España es el Club Gestión de Calidad.
- *No conformidad*: ausencia o fallo al diseñar, desarrollar, implantar o mejorar de forma sistemática uno o más de los elementos del sistema de gestión de la calidad, o una situación cualquiera

que pudiera poner duda o no evidenciar de manera objetiva, la calidad de un cierto producto, proceso o servicio inmerso en el ámbito del sistema de calidad de una entidad.

- *Norma*: documento que establece reglas, directrices o especifica características de ciertas actividades, procesos, productos o servicios, o bien de los resultados alcanzados por los mismos. Se trata de un término general que puede particularizarse dependiendo principalmente del ámbito de cada uno de ellos, en otros términos tales como: especificaciones y reglamentos técnicos, códigos deontológico, protocolos de actuación, etc.
- *Normalización*: conjunto de actividades encaminadas a dotar de normas en su acepción amplia (anterior definición) dentro del ámbito reglamentariamente definido.
- *Normas ISO de la serie 9000*: conjunto de modelos o directrices destinadas a normalizar el cuerpo básico imprescindible que configura un sistema de aseguramiento de la calidad. El organismo encargado entre otros, de su diseño y aprobación es el International Standard Organization (I.S.O.). La entidad acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (E.N.A.C.) para desarrollar tareas de normalización en España es la Asociación Española de Normalización (A.E.N.O.R.).
- *Procedimiento*: Tipo particular de proceso caracterizado por tratarse de una operación artificial y estar definido explícitamente.
- *Proceso*: Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial que desarrolla una entidad o parte de ésta a lo largo de un cierto período de tiempo.
- *Sistema de acreditación*: conjunto de elementos que configuran el soporte técnico, profesional e institucional para llevar a la práctica la acreditación en materia de garantía de la calidad. Incorpora componentes de índole diversa tales como Comités, procedimientos de actuación, reglas, normas, etc.
- *Sistema de certificación y homologación*: conjunto de elementos que configuran el soporte técnico, profesional e institucional para llevar a la práctica la certificación en materia de garantía de la calidad. Incorpora componentes de índole diversa tales como Comités, procedimientos de actuación, reglas, normas, códigos de conducta, etc.
- *Sistema de normalización*: conjunto de elementos que configuran el soporte técnico, profesional e institucional para llevar a la práctica la normalización en materia de garantía de la calidad. Incorpora componentes de índole diversa tales como Comités, procedimientos de actuación, reglas, normas, etc.

Las abreviaturas utilizadas en el documento son las siguientes:

- *AENOR*: Asociación Española de Normalización
- *EFQM*: European Foundation for Quality Management
- *ENAC*: Entidad Nacional de Acreditación
- *GAU*: Gabinete de Acreditación Universitaria

- *ISO*: International Standart Organization
- *LRU*: Ley de Reforma Universitaria
- *PNECU*: Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades
- *QU*: Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya
- *UCUA*: Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas

5.- GABINETE DE ACREDITACIÓN UNIVERSITARIA (GAU)

El presente apartado tiene por objeto desarrollar la propuesta de creación del Gabinete Acreditación Universitaria (GAU) y en él se definen las líneas maestras que delimitan su función institucional, técnica, profesional y competencial.

El apartado se estructura en las siguientes subapartados:

- la visión, la misión y los objetivos previstos;
- la organización y las áreas de actuación;
- la composición orgánica, las competencias y los procedimientos de actuación;
- la estructura económica y financiera;
- las causas disolución del Gabinete.

Inicialmente, el ámbito de aplicación se circunscribe a los procedimientos y las actuaciones (u omisiones) realizadas por el GAU en relación a los procesos de garantía de calidad de los centros de enseñanza superior de carácter universitario dentro del ámbito nacional. No obstante, tanto el ámbito competencial como el ámbito geográfico de los procedimientos y las actividades desarrolladas por el GAU, podrían ampliarse atendiendo a resoluciones del órgano o institución pública que se determine.

5.1.- Visión, misión y objetivos

La *visión* del GAU se concreta en ser un órgano compuesto por profesionales de prestigio que le permitan convertirse en un referente en materia de garantía de calidad universitaria a nivel nacional e internacional.

Esta visión se traduce en un conjunto de compromisos que configuran la *misión* esencial del GAU y que se concretan en los siguientes:

- Elaborar guías y directrices de actuación que sirvan como referente en el establecimiento de políticas, sistemas, estructuras organizativas, procedimientos y, en general, todos aquellos requi-

- sitos que permitan garantizar la calidad de centros, titulaciones, departamentos, servicios centrales, unidades administrativas, procesos, sistemas de gestión o de prestación de servicios.
- Desarrollar procesos de certificación en los ámbitos mencionados anteriormente, confiriendo un valor añadido de carácter diferencial a las Instituciones o unidades que en su día dispongan de sellos que lo acrediten.
 - Facilitar los procesos de instrucción a diferentes niveles de la estructura organizativa de las Instituciones y su entorno específico, y ampliando sus actuaciones en el ámbito extrauniversitario.
 - Orientar a las Instituciones interesadas en el logro de la satisfacción de los diferentes colectivos, internos y externos, inmersos en las mismas; así como, encauzar los esfuerzos de mejora de la calidad hacia estándares reconocidos, nacional e internacionalmente.
 - Difundir e impulsar los valores esenciales que comportan la cultura de la mejora continua de la calidad como un principio de necesaria referencia en toda Institución Universitaria, al ser aquélla un valor esencial de ésta.

Cada uno de los compromisos enumerados con anterioridad se regirán para su correcto cumplimiento por un conjunto de valores que deberán delimitarse desde los órganos oportunos cuando se proceda a la creación y configuración definitiva del GAU. Dichos valores deberán convertirse en principios básicos de actuación sirviendo como guía de inestimable valor para el desarrollo de los diferentes cometidos fijados en este documento y cualesquiera otro referido o pendiente de fijación por parte del GAU, o estamentos públicos institucionales de nivel superior.

Los *objetivos* que orientan las diferentes políticas de actuación del GAU se establecen en los siguientes términos:

1. Establecer, implantar y dirigir, en el ámbito nacional, la infraestructura necesaria para desplegar los procesos de acreditación, normalización, certificación y homologación de Instituciones, unidades o personas vinculados con la garantía de la calidad de centros de enseñanza superior.
2. Configurar un órgano que se responsabilice de los distintos procesos encaminados a la concesión de sellos de garantía de la calidad para centros, titulaciones, departamentos, y servicios centrales, unidades administrativas, procesos, sistemas de gestión o de prestación de servicios.
3. Desarrollar labores de cooperación con las Administraciones Públicas Autonómicas y la Estatal encaminadas a establecer y difundir los requisitos básicos que constituyen los procesos de garantía de la calidad.
4. Impulsar los mecanismos oportunos que permitan mantener relaciones permanentes con diferentes órganos, institucionales o no, tanto de carácter nacional como internacional, en el ámbito de aplicación fijado.

5. Diseñar y mejorar de manera continua los procesos encaminados a la obtención de los certificados de garantía de la calidad por parte de Instituciones Universitarias, facilitando, informando y asesorando en las tareas y requerimientos prioritarios inmersos en los procesos de garantía de la calidad.
6. Fomentar la creación de foros de índole diversa que permitan intercambiar opiniones y experiencias en materia de garantía de calidad.
7. Evaluar el grado de cumplimiento de las Instituciones, o partes de éstas, de las directrices, procedimientos, etc; fijados desde el GAU con la transparencia e independencia profesional requerida.
8. Llevar un seguimiento permanente de aquellas Instituciones, o partes de éstas, que hayan logrado certificados de garantía de la calidad, atendiendo a los requerimientos establecidos.
9. Dotar de los mecanismos necesarios que salvaguarden la seguridad y la confidencialidad necesaria de toda la información manejada en el seno del GAU.
10. Informar permanentemente a los diferentes colectivos interesados sobre los procesos, actividades, etc. vinculadas con la creación, el funcionamiento y las perspectivas del GAU.
11. Confeccionar, editar y difundir publicaciones y material científico, técnico y/o informativo relacionado con las actividades y procedimientos de garantía de la calidad.
12. Desarrollar en general cuantas actividades se consideren necesarias para el cumplimiento de la misión anteriormente fijada.

Los objetivos requieren del establecimiento de las políticas necesarias que garanticen su eficaz y eficiente cumplimiento, comportando el compromiso de recursos de índole diversa cuya fijación provisional se establece en el apartado 5.7. del presente documento.

5.2.- Estructura y áreas de actuación

Los órganos de representación, gobierno y dirección del GAU que permitan la consecución de los objetivos concretados en el punto anterior son los reflejados en la estructura organizativa representada en la figura 1.

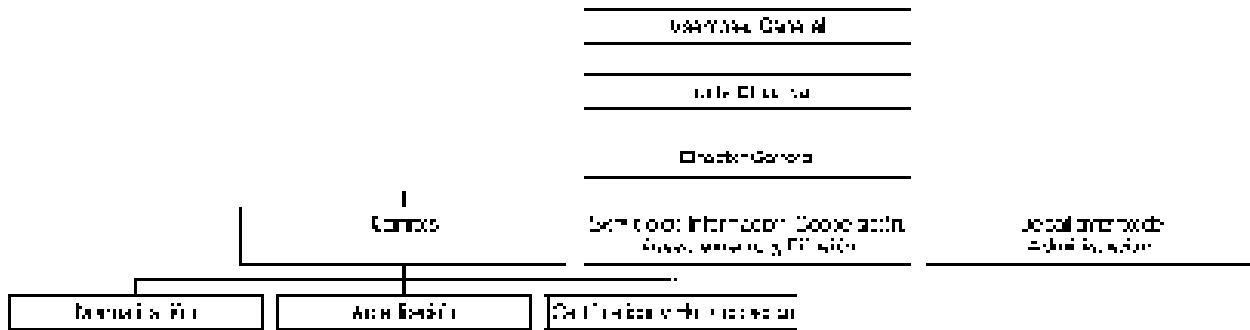


Figura 1: Estructura organizativa del GAU

Este apartado sólo se dedica a recoger la composición, finalidad y principales competencias atribuidas a cada elemento de la estructura diseñada.

• Asamblea General

Órgano colectivo que aglutina a las diferentes Instituciones y personas, físicas o jurídicas, de derecho público o privado, interesadas en los procesos de garantía de la calidad de los centros de enseñanza superior dentro del ámbito de aplicación fijado, así como miembros de la Administración Pública Nacional.

Entre las competencias atribuibles a la Asamblea General, y que con carácter indelegable se le otorgan, destaca la aprobación de la memoria de cada ejercicio, incluyendo estados de las cuentas, presupuestos generales, tarifas de certificación y acreditación. Su funcionamiento, atribuciones, ámbitos de actuación, entre otros, se recogen en el presente documento.

• Junta Directiva

Órgano colectivo de gobierno de carácter permanente que representa a la Asamblea General ostentando tanto competencias propias como las delegadas por la Asamblea General. Pertenecen a la misma, aquellas personas y representantes de las Instituciones Universitarias adheridas al GAU.

La Junta Directiva contempla entre sus principales funciones el establecer los elementos que configuran los sistemas de acreditación, normalización y certificación y homologación, fijar los criterios de aplicación de los estatutos del GAU, ejecutar y hacer ejecutar los acuerdos de la Asamblea

General, así como nombrar y destituir al director general. Para lograr sus cometidos, la Junta Directiva podrá delegar ciertas competencias conformándose en comisiones.

- **Director General**

Persona que ostenta la representación legal del GAU, actuando en nombre de éste y correspondiéndole tanto la formalización de los acuerdos adoptados por la Asamblea General y la Junta Directiva, como en la ejecución de aquellos que se le encomienden directamente.

El Director desempeña las tareas de dirección, coordinación y gestión del sistema de normalización, acreditación, homologación y certificación de Instituciones, entidades o personas. También es el máximo responsable del resto de órganos o unidades incluidas en la estructura organizativa mostrada anteriormente.

- **Comités**

Órganos de asesoramiento que desempeñan como tarea básica el velar por el correcto funcionamiento técnico e institucional del GAU. Constituyen los instrumentos de apoyo permanente que se consideran imprescindibles para la consecución eficaz de los fines fijados en el apartado 5.1 del presente documento. Por otro lado, constituyen la infraestructura técnico institucional que garantiza la profesionalidad, la independencia, la imparcialidad, la transparencia y la objetividad necesaria y exigible a una institución como la tratada.

Los Comités desarrollan tareas como la elaboración de documentos, normas y guías de aplicación, procesos de concesión y revisión de certificados, etc. siendo sus principales cometidos los siguientes:

- **Comité de Normalización.** Órgano constituido para el desarrollo de normas y guías que permitan a las Instituciones Universitarias contar con las disposiciones básicas que constituyen el sistema de garantía de la calidad que es aplicable a centros, titulaciones, departamentos, servicios centrales, etc. Su fin principal consiste en orientar a los cuerpos directivos de las Instituciones en relación a los requisitos y los procesos orientados hacia la gestión y mejora continua de la calidad, fijando los estándares y requisitos básicos que se consideran necesarios para la garantía de la calidad.
- **Comité de Acreditación.** Órgano encargado de garantizar que los diferentes agentes inmersos en los procesos de evaluación y certificación de Instituciones o unidades de éstas, disponen de la capacidad técnico profesional requerida por las normas y directrices fijadas desde el GAU. En principio, las acreditaciones se dirigen hacia personas ya sean físicas o jurídicas, para las

que se fijan los requisitos mínimos de aptitud para formar parte de cualquiera de los sistemas (acreditación, normalización, certificación y homologación).

- **Comité de Certificación y Homologación.** Órgano encargado de la evaluación y la concesión, denegación, anulación de los sellos de garantía de la calidad previstos inicialmente. Así, mientras la certificación centra su atención en Instituciones o unidades que han seguido las directrices o normas fijadas desde el GAU y pretenden obtener los sellos que lo acrediten, el de Homologación, fija su atención en Instituciones que, siguiendo otras normas nacionales o internacionales sobre garantía, aseguramiento o gestión de la calidad y habiendo obtenido un reconocimiento o no por ello, persiguen obtener algún sello de los previstos por el GAU, mediante una “convalidación” o reconocimiento de los requisitos cumplidos.

- **Departamento de Administración**

Unidad organizativa encargada de desarrollar sus competencias en el ámbito de la gestión económica y administrativa del GAU. Las principales tareas a desarrollar se resumen en: ejecutar y controlar el presupuesto, realizar las compras de material fungible necesario, evaluar a los suministradores, gestionar la tesorería, gestionar los recursos humanos y materiales del GAU entre otros.

- **Servicio de Información, Cooperación, Asesoramiento y Difusión**

Unidad que tiene por objeto establecer y mantener las relaciones de índole diversa entre el GAU y los diferentes segmentos o colectivos del entorno, entre las que destacan algunas como las siguientes: comunicación y divulgación externa, edición y difusión de documentación, representación y participación en diferentes foros, etc.

5.3.- Composición orgánica, competencias y procedimientos de actuación

La estructura organizativa descrita en el apartado anterior atiende a las finalidades perseguidas por el GAU, participando en la misma diferentes colectivos y personas, tanto físicas como jurídicas y que están involucradas en los procesos de garantía de la calidad en los centros de enseñanza superior dentro del ámbito delimitado por la UCUA.

Los procedimientos de actuación del GAU se orientarán por los criterios y normas dictadas desde organismos nacionales e internacionales reconocidos institucionalmente, así como los propios emanados de la UCUA. De ello se desprende que la Junta Directiva podrá modificar los procedimientos seguidos en sus diferentes actuaciones con el fin último de adaptarlos a modificaciones o directrices originadas por organismos o instituciones como los citados anteriormente.

5.3.1.- Asamblea General

La Asamblea General aglutina a los diferentes socios y miembros del GAU mediante una representación equilibrada de los colectivos y personas de naturaleza diversa, pudiéndose agrupar en las siguientes categorías:

- Socios del GAU.
 - + Socios natos. Serán los representantes de la Administración Pública quiénes en un número menor a cinco, designados por el órgano oportuno y participando en las actividades encomendadas a la Asamblea. En todo caso, algún miembro debería pertenecer al Consejo de Universidades.
 - + Universidades Públicas con un máximo de cuatro miembros por cada una de ellas, de los que al menos uno deberá pertenecer al Equipo de Gobierno respectivo. Asimismo, se considera conveniente la participación de al menos un miembro del personal de administración y servicios, así como otro perteneciente al cuerpo docente e investigador.
 - + Representantes de colectivos de estudiantes de los diferentes ciclos así como de colectivos vinculados con los mismos por medio de relaciones de filiación sanguínea o familiaridad. Ambos grupos de representantes no podrán exceder de quince y deberían representar al menos a la mayoría de distritos universitarios o universidades adscritas.
 - + Miembros de asociaciones empresariales con representación a nivel nacional en un número no superior a diez.
 - + Personas físicas o jurídicas que bien directamente, bien mediante representación delegada, dispongan de alguna acreditación otorgada por el GAU y que voluntariamente así lo decidan. No se fija inicialmente limitación cuantitativa alguna para este colectivo.

- Miembros Adheridos. Atendiendo a las condiciones y requisitos establecidos en el reglamento de funcionamiento interno de la Asamblea General, podrán ser nombradas personas o instituciones que, dada su particular relevancia o interés para el GAU, sean invitados a formar parte de dicha Asamblea. Los miembros adheridos, dispondrán de voz en la Asamblea General pero carecerán de derecho a voto. También, no podrán ser miembro de ninguno de los Órganos o Comités delimitados en la estructura organizativa del GAU.

- Miembros de Honor. Recibirán tal distinción aquellas personas o representantes de Instituciones que por su condición sean merecedores de la misma. Serán nombrados por los socios del GAU, y al igual que los Miembros Adheridos, actuarán con voz pero sin voto.

La condición de socio de la Asamblea del GAU se adquirirá por acuerdo de la Junta Directiva y previa petición de la persona o entidad interesada.

Las razones que pueden motivar la pérdida de la condición de socio se establecen inicialmente en los siguientes términos:

1. Por cese de la actividad que motivara la adquisición de tal condición.
2. Por incumplimiento reiterado de las labores o cometidos de los que fuere responsable o en los que participase por designación o libre elección.
3. Por renuncia del interesado.
4. Por extinción del tiempo de mandato, revocación y restantes supuestos incluidos en el reglamento de régimen interior de la Asamblea General.

El reglamento de régimen interior establecerá los derechos y deberes de cada uno de los miembros que componen la Asamblea General, así como fijará los términos definitivos que dictaminan la pérdida de la condición de socio o miembro adherido o de honor.

La Asamblea General se reunirá en sesión ordinaria, al menos una vez al año, en la que se procederá a aprobar los planes económicos, técnicos y de gestión del ejercicio. Las sesiones extraordinarias surgirán a propuesta de la Junta Directiva y en las condiciones fijadas en el presente documento.

Estará presidida por el Presidente del GAU quien será el máximo responsable de los órganos y unidades que componen la estructura organizativa del mismo, ostentando la representación legal de la entidad, actuando en su nombre y formalizando todos los acuerdos adoptados tanto por la Asamblea General como por la Junta Directiva. Además, la Asamblea contará con tres Vicepresidentes encargados de las labores técnicas derivadas de los Comités, las actividades relacionadas con la administración y gestión económica y patrimonial del GAU y, de las relaciones externas. También la Asamblea General, designará a la persona encargada de las tareas administrativas y de otra índole relacionadas con su funcionamiento que desarrollará las labores básicas típicas de un secretario.

Las competencias de la Asamblea General que le son propias e indelegables serán:

- a) La aprobación de la memoria del ejercicio anterior, de las cuentas del mismo y del informe de gestión.
- b) La aprobación de los presupuestos generales ordinarios y, en su caso, de los extraordinarios.
- c) La aprobación de las cuotas de socios y de las tarifas vinculadas a los diferentes procesos de información, difusión, certificación, acreditación, etc; y en general, de cuantas actividades, productos o servicios preste el GAU.
- d) La aprobación del Plan Anual de Actividades y, en su caso, de los Planes de actuación a plazos superiores al de un año.

- e) Autorizar los convenios, acuerdos, pactos y demás instrumentos jurídicos que suscriba el GAU con organismos o Instituciones públicos o privados, ya sean estos nacionales o extranjeros.
- f) La elección de los vocales de la Junta Directiva.

La convocatoria de Asamblea General la efectuará el Presidente por cualquier medio admitido por la misma, y deberá ser recepcionada por cada miembro de la Asamblea con una antelación mínima de quince días naturales, salvo en los casos de convocatorias extraordinarias, en los que el plazo mínimo será de una semana. En la convocatoria del Presidente deberá constar al menos, el lugar, fecha y hora para su celebración en primera y segunda convocatoria. Asimismo, incluirá el orden del día, el acta de la sesión anterior y la documentación pertinente que sea necesaria para el desarrollo eficaz de las sesiones.

De cada sesión de la Asamblea se levantará un acta que deberá ser aprobada en la sesión siguiente o por una comisión especial en casos de extrema urgencia y/o interés del GAU.

La validez de los acuerdos de la Asamblea quedará condicionada a la legalidad prevista conforme al presente documento, así como de la legislación vigente tanto de las personas como de las Instituciones que participen en los mismos. En el caso de Asamblea General ordinaria, deberá existir la presencia en su primera convocatoria de al menos la mitad de sus miembros; en el caso de sesiones extraordinarias, se requerirá la presencia o representación de al menos dos tercios en primera convocatoria, y en segunda convocatoria la mitad más uno de los miembros. El Presidente contará con voto calificado y así será quien dirima en caso de existir empate en las votaciones en las que participe.

Con carácter general, los acuerdos se adoptarán por mayoría simple, salvo en aquellas circunstancias en las que el reglamento de régimen interno establezca lo contrario. Los acuerdos serán inmediatamente ejecutivos y vincularán tanto a los socios y miembros de la Asamblea, como al resto de personas o Instituciones pertenecientes a la estructura organizativa del GAU.

5.3.2.- Junta Directiva

La Junta estará integrada por un número máximo de diez vocales, además de la figura del Presidente de la Asamblea General, que también desarrollará igual cargo en el seno de la Junta Directiva, salvo disposición contraria en el reglamento de régimen interno. Además, será necesario nombrar entre los vocales, un Vicepresidente que será el encargado de realizar las tareas que le encomiende el presidente, encarnando su figura en caso de ausencia de éste o por delegación expresa del mismo. Asimismo, se elegirá entre sus vocales a un Secretario que realizará las funciones propias de este tipo de cargo.

La Junta Directiva será elegida por los miembros de la Asamblea General del GAU, quedando bajo la responsabilidad del Ministerio el nombramiento del miembro restante hasta conformar la cuantía prevista inicialmente.

Con el objeto de convertirse en un órgano dinámico y poder atender a los importantes cometidos encomendados, está previsto que se configure en comisiones de tres miembros, las cuales abordarán directamente y por delegación de la Junta Directiva, los diferentes campos de actuación como son los de acreditación, normalización y, certificación y homologación. Las actuaciones, competencias delegadas, procedimientos de actuación, sistema de elección y causas de baja temporal o definitiva de sus miembros y, en general, su ámbito y sistemas de funcionamiento se establecerán en el reglamento de régimen interno.

Las competencias de la Junta Directiva se fijan en los siguientes términos:

- a) Establecer los criterios de aplicación del presente documento y del Reglamento de Régimen Interno.
- b) Aprobar el Reglamento de Régimen Interno y sus modificaciones.
- c) Autorizar la edición definitiva y la difusión de cuantas normas y documentos técnicos emanen de los diferentes Comités.
- d) Ejecutar y hacer ejecutar los acuerdos de la Asamblea General salvo que en ellos se dispusiera otra cosa.
- e) Estudiar con carácter previo a su elevación a la Asamblea General, la Memoria Anual del GAU, el Presupuesto ordinario y los extraordinarios, en su caso, el Plan Anual de actividades, los Planes o programas de actuación específicos y, en general, cuantas propuestas vayan a someterse a la Asamblea.
- f) Fijar las directrices de los sistemas de normalización, acreditación, certificación y homologación que emanen del GAU.
- g) Establecer los requisitos exigibles a los candidatos a formar parte de los diferentes Comités.
- h) Seleccionar los componentes de los Comités y aprobar su constitución, así como sus respectivos reglamentos de funcionamiento.
- i) Supervisar el cumplimiento del Plan Anual y adoptar las recomendaciones a seguir por los Comités y restos de miembros del GAU. En general, controlar y supervisar la actuación de todos los órganos técnicos y administrativos del GAU.
- j) Establecer y proponer los términos de los convenios, acuerdos, pactos y demás instrumentos jurídicos que suscriba el GAU con organismos o Instituciones públicos o privados, ya sean éstos nacionales o extranjeros.
- k) Nombrar y destituir al Director General a propuesta de la Asamblea General u, obviando a ésta, cuando la gravedad y/o la fuerza mayor de la situación así lo justifique. También, podrá

dejar en suspenso cautelarmente las atribuciones conferidas al Director General por el tiempo necesario hasta adoptar la decisión definitiva sobre el mismo., o a los miembros que forman parte de las diferentes comisiones en que formalmente se estructure.

- l) Supervisar y aprobar en su caso, las actuaciones de los Comités de Acreditación y Normalización y Homologación, así como de las comisiones en las que se estructure.
- m) Resolver cuantas reclamaciones o recursos se interpongan en relación con los acuerdos o dictámenes de los Comités de Normalización, de Certificación y Homologación, de Acreditación, así como de las comisiones en las que se estructure.
- n) Las que se le confieren con carácter específico en otros apartados del presente documento.

Los vocales de la Junta Directiva ejercerán su mandato por un periodo de cuatro años prorrogables según acuerdo de la Asamblea General, siendo ésta la única responsable de proveer las vacantes que pudieran surgir a lo largo del periodo fijado anteriormente y siguiendo los procesos establecidos reglamentariamente. También, podrán ser destituidos o causar baja temporal por circunstancias diversas que serán fijadas en el reglamento de régimen interno.

La Junta Directiva se reunirá al menos con carácter bimestral y previa convocatoria cursada con una antelación mínima de una semana, salvo en casos de urgencia u otras causas que el Presidente de la Junta considere de interés prioritario. Estas convocatorias extraordinarias se podrán cursar con un mínimo de cinco días de antelación a su celebración. En todo caso, la convocatoria de la Junta Directiva deberá incluir al menos, el orden del día de los asuntos a tratar, el borrador del acta de la sesión anterior y la documentación que se considere oportuna suministrar a los participantes.

Se considerará válidamente constituida la Junta Directiva en convocatoria ordinaria, con la asistencia de dos terceras partes de sus componentes, requiriéndose para el caso de las convocatorias extraordinarias, la presencia de al menos cinco de sus miembros. En todo caso, el Presidente deberá estar presente o bien el Vicepresidente en quién éste delegue tal competencia.

Los acuerdos adoptados en el seno de la Junta Directiva dispondrán de validez inmediata, si bien en determinadas circunstancias podrán quedar condicionados a informes, decisiones, etc., provenientes de órganos vinculantes pertenecientes al GAU o bien, a Instituciones Públicas que legalmente dispongan de potestad para ello. En cualquier caso, se requerirá el acuerdo expreso de la mayoría de miembros de la Junta Directiva.

En general, un acuerdo se considerará firme cuando así lo manifiesten dos terceras partes de los asistentes a la Junta Directiva. En aquellos casos en que los acuerdos versen sobre modificaciones sustanciales en los fines, normas y procedimientos básicos de actuación, así como en los que establezca la Asamblea General, la validez de los acuerdos deberá obtenerse por unanimidad.

5.3.3.- Director General

El Director General desempeñará la labor de máximo responsable del funcionamiento técnico, administrativo, económico y asistencial del GAU. Deberá ser elegido por la Junta Directiva, con el respaldo de al menos dos terceras partes de sus componentes, sometiéndose la aprobación definitiva de la persona propuesta, a los dictámenes de la Asamblea General, quien por mayoría simple la ratificará o denegará.

La designación se efectuará por periodos de cuatro años renovables procediéndose tras su nombramiento a la toma de posesión del cargo una vez haya sido ratificado por la Asamblea General.

Corresponden al Director General las siguientes competencias:

- a) La dirección, coordinación y gestión de las diferentes actividades y cometidos del GAU, siendo el máximo responsable de la estructura organizativa del mismo.
- b) La elaboración del Plan Anual de actividades, los presupuestos del GAU, la memoria anual y, en general, toda la documentación que se someta a la Asamblea General.
- c) La gestión técnica, económica y administrativa del GAU.
- d) La gestión de personal perteneciente al GAU, a excepción de aquellos técnicos o personal directamente vinculado con los distintos Comités.
- e) Supervisar las actuaciones de los diferentes Comités.
- f) Atender aquellas reclamaciones que pudieran producirse con relación a las actuaciones del Comité de Certificación y Homologación.
- g) La asistencia a reuniones de otros órganos de nivel superior, actuando con voz pero sin voto.
- h) La representación del GAU ante foros, instituciones, organismos o empresas en las que éste deba estar presente.
- i) La organización de actividades técnicas, sociales, representativas y de divulgación.
- j) Todas aquellas que le sean delegadas por el Presidente del GAU y la Junta Directiva.

Como norma general, las decisiones adoptadas por el Director tendrán vigencia inmediata salvo en aquellos casos en los que puedan suponer modificaciones en las actuaciones y procedimientos habituales que pudieran alterar lo establecido en el presente documento y/o en el reglamento de régimen interno.

5.3.4.- Comités

Son los órganos técnicos del GAU constituyéndose en el núcleo central de las actividades desarrolladas por el mismo. Los Comités podrán estructurarse en subcomités cuando así se estime oportuno para el eficaz y eficiente cumplimiento de sus fines.

Los diferentes Comités no dispondrán de personalidad ni de fondos propios, sin perjuicio de que la Junta Directiva les asignen con cargo al presupuesto, aquellos recursos que se consideren necesarios para su correcto funcionamiento.

Con carácter general, estos Comités estarán formados por expertos técnicos y su designación y nombramiento será potestad de la Junta Directiva conforme a los requisitos que ésta establezca en cada caso.

En cada Comité participarían un total de quince miembros con plena capacidad para ejercer las competencias propias asignadas a cada uno de ellos y, que se obtendrán del reparto de las atribuciones incluidas en este documento y en cuantos posteriormente pudieran reglamentariamente adoptarse. En extremas circunstancias y atendiendo a criterios de eficiencia, una misma persona podría participar en dos Comités simultánea o consecutivamente. Sin embargo, la pertenencia de un miembro al Comité de Acreditación será incompatible a su participación en los restantes Comités contemplados en el presente documento, salvo que expresamente se recogiese lo contrario en los acuerdos de la Asamblea General o de la Junta Directiva.

A.- Comité de Acreditación

A.1.- Composición orgánica, misión, alcance de las acreditaciones y competencias

Constituido por personas elegidas por la Junta Directiva a propuesta del Director General y cuya pertenencia será incompatible con su participación directa o indirecta en cualquier otro departamento, unidad o Comité del GAU. Uno de sus miembros deberá desempeñar las funciones de director en las condiciones fijadas en el apartado B.1.

La misión de este Comité consiste en fijar los requisitos que deben cumplir las personas físicas o jurídicas, para la obtención de una acreditación, así como el marco y los procedimientos de actuación a seguir para el desarrollo de los procesos inmersos en el sistema de acreditación.

Del rigor técnico, ético y profesional de los miembros del Comité de Acreditación depende buena parte de la credibilidad del sistema de garantía de la calidad y, consecuencia de ello, su validez, aceptabilidad y posible homologación en otros ámbitos geográficos internacionales.

Las acreditaciones que otorgue el Comité se establecerán con relación a:

- el sistema particular de certificación;
- los productos, procesos, servicios o categorías de personas a acreditar;

- las normas en base a las cuales se conceden, prorrogan e interrumpen las acreditaciones concedidas.

El alcance de las acreditaciones concedidas dentro de la relación anteriormente citada incluye lo siguiente:

- 1) Sistema particular de certificación: el GAU concederá acreditaciones a personas físicas o jurídicas para desarrollar la certificación del sistema de calidad implantado en un centro, una titulación, un departamento, un servicio central, una unidad administrativa, etc. con relación a los dos niveles de garantía de la calidad establecidos: garantía básica y garantía total.
- 2) Sistemas, procesos, productos, servicios o categorías de personas a acreditar: el GAU concederá acreditaciones a una persona física o jurídica para certificar en los niveles de garantía de la calidad fijados y en relación a centros, titulaciones, departamentos, un servicio central, una unidad administrativa, etc. También, el GAU concederá acreditaciones a personas físicas o jurídicas que dispongan de la competencia técnica necesaria para el desarrollo de procesos de auditoria y/o evaluación interna-externa o, que alcancen determinados niveles de conocimientos y experiencia que se establezcan normativamente (los relativos a auditores se proponen en el apartado 8).

La acreditación concedida por el GAU sólo garantiza la conformidad de una persona física o jurídica respecto a las normas que éste fije o haya fijado previamente; por ello, la acreditación no ratifica la conformidad de los productos, procesos, sistemas o servicios ofrecidos por la persona acreditada respecto a otras normas, cualesquiera que sea su naturaleza (jurídica, deontológica, etc.).

Las competencias genéricas quedan delimitadas en los siguientes términos:

- a) Elaboración de las propuestas de criterios generales y específicos referidos a la acreditación de personas físicas o jurídicas para el ejercicio de actividades relacionadas con el sistema de acreditación.
- b) Definir los procedimientos de evaluación desde las fases de convocatoria hasta la resolución definitiva, con exclusión de aquellas que no sean potestad del GAU.
- c) Diseñar el proceso de acreditación para cada ámbito fijado en el presente documento.
- d) Establecer el marco competencial y deontológico de las actividades y, en general, las actuaciones a desarrollar por parte de las personas acreditadas.
- e) Fijar las condiciones de validez de las acreditaciones, las causas y los procedimientos de suspensión temporal o definitiva de las mismas, así como las vías y procedimientos con que cuenta la persona física o jurídica interesada en casos de disconformidad frente a las decisiones emanadas del Comité.

- f) Representar al GAU en cuantos foros se consideren convenientes desde la Junta Directiva o la Dirección General.
- g) Atender a cuantos requerimientos de naturaleza diversa (técnicos, documentales, etc.) le sean fijados desde la Junta Directiva o el Dirección General.
- h) Llevar un calendario de evaluación y seguimiento de las acreditaciones concedidas en aras de garantizar la conformidad de las acciones y obligaciones para las que cada persona física o jurídica haya sido acreditada.
- i) Participar en aquellos foros que considere necesario la Junta Directiva o el Director General, tanto a nivel interno como externo del GAU.

A.2.- El proceso de acreditación

El proceso a seguir en las diferentes formas de acreditación recogidas anteriormente y con independencia de las particularidades que en cada caso se dictaminen, atenderá con carácter general a la siguiente sucesión de procedimientos y actividades (figura 2).

1. Solicitud de acreditación: el sistema de acreditación está abierto a cualquier persona física o jurídica que lo desee y pueda demostrar su aptitud profesional según sea requerido en cada caso. En todo caso, el interesado deberá acreditar el poseer de capacidad legal según la legislación europea o nacional. Una vez haya contactado el GAU con el interesado, se le remitirá toda la información documental y de secuencia de actividades a seguir, así como las plazos y tarifas aplicables.
2. Revisión de la solicitud: el Comité procederá a revisar la documentación suministrada por el peticionario comprobando y valorando su idoneidad y pertinencia respecto a la norma, reglamento o documentación técnica aplicable en cada caso.
3. Notificación al interesado: la revisión de la documentación dará lugar a una notificación del dictamen establecido por el Comité, pudiendo ésta consistir en la solicitud de información o documentación adicional a la presentada. Esto último conllevaría a iniciar el proceso desde su fase inicial.

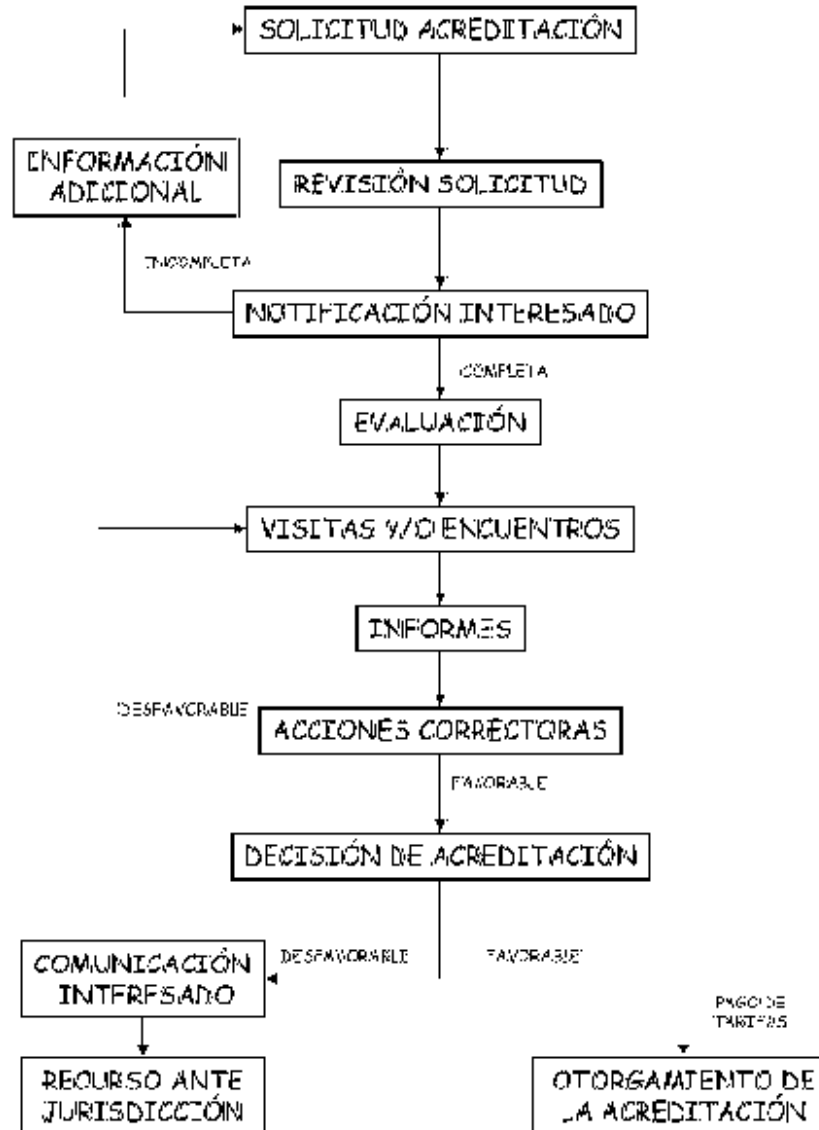


Figura 2: Proceso de Acreditación

4. Procedimiento de acreditación: se desarrolla recorriendo las diferentes fases que a continuación se detallan:
 - 4.1 Evaluación: la documentación recibida entre la que se incluye un cuestionario de evaluación debidamente cumplimentado será estudiada en profundidad por el Comité. El estudio comprenderá el análisis de la adecuación a los requisitos de acreditación fijados y se concretará en un informe donde se recogerán las posibles desviaciones encontradas y a las que el interesado deberá contestar con las acciones correctoras puestas en marcha que se consideren adecuadas. a todos los efectos, se consideran válidos los informes definitivos de evaluación de centros, titulaciones, departamentos o unidades desarrollados al amparo de las sucesivas convocatorias del PNECU.
 - 4.2 Informes de visitas de auditoría y/o encuentros: el Comité realizará visitas de acompañamiento elaborando informes sobre el resultado del proceso de evaluación, recogiendo los aspectos más relevantes evidenciados en la visita. En el caso de la acreditación de auditores, las entrevistas y procedimientos de evaluación seguidos con el interesado darán lugar a informes de adecuación del perfil del candidato a los requerimientos establecidos reglamentariamente por el GAU. En todas las circunstancias, el interesado deberá dar respuesta a los diferentes requerimientos sobre no conformidades detectadas, evidenciando la puesta en marcha de las acciones correctivas fijadas por el Comité a partir de los planes y acciones realizadas.
 - 4.3 Decisión de acreditación: el Comité evaluará la documentación del interesado incluida en los planes de acciones correctivas, dictaminando sobre la idoneidad del candidato. Si la decisión fuese favorable a la concesión de la acreditación o el interesado estuviese de acuerdo con la denegación de la misma, la decisión no podrá ser considerada como definitiva en tanto en cuanto no se pronuncie el Comité de Acreditación de la Junta Directiva. Ante disentimiento del interesado sobre la decisión aprobada por ésta, podrá interponer recurso escrito y razonado en el plazo inferior a un mes ante la Junta Directiva, presentado cuantas alegaciones y elementos probatorios estime oportunos. Caso de que la Junta resolviese no atendiendo las demandas formuladas por el candidato, dispondrá de quince días para formular recurso ante la Jurisdicción oportuna desde la notificación de la resolución.
 - 4.4 Otorgamiento de la acreditación: tras la decisión favorable y previo pago de los costes inmersos en el proceso y pendientes de liquidación, el GAU emitirá un documento oficial de Acreditación, firmado por el Presidente y el Director General, en el que se atestigua la concesión a favor de una persona física o jurídica.

El documento de acreditación deberá contener cuando menos los siguientes campos:

- Nombre y dirección de la persona acreditada.

- Sistema particular de certificación con indicación de la norma y criterios generales de referencia.
- Alcance de la acreditación concedida.
- Fecha de concesión y período de vigencia del mismo.

Junto al documento de acreditación habrá de remitirse al interesado el reglamento de uso de la marca.

A.3.- Vigencia y seguimiento de la acreditación

El período de validez de la acreditación concedida será con carácter general de cuatro años durante los cuales la persona acreditada deberá atender a cuantas auditorias y/o requerimientos le sean dirigidos desde el GAU.

Los controles o verificaciones que desarrolle el GAU durante la vigencia de la acreditación podrán ser periódicos o no y, en todo caso, el acreditado deberá cumplir los requerimientos que se originen por cualquier órgano o unidad del GAU.

Una vez expirados los cuatros años de vigencia de la acreditación, si la persona acreditada no solicita su renovación, el GAU comunicará por escrito la pérdida plena de la condición de acreditado.

A.4.- Ampliaciones del alcance de la acreditación

En aquellos casos en los que una persona acreditada desee ampliar el alcance de la acreditación ya dispuesta, deberá contactar con el GAU y seguir el proceso descrito con anterioridad en el apartado A.2. Sin perjuicio de ello, el GAU a través de la Junta Directiva establecerá los requerimientos particulares que son exigibles a la persona interesada así como establecerá las variaciones al proceso mencionado en el apartado citado, si diera lugar.

A.5.- Derechos, obligaciones y condiciones de uso de la condición de persona acreditada

La persona acreditada por el GAU e independientemente de los acuerdos que pudiera tomar al respecto su Asamblea General o Junta Directiva, dispondrá de los siguientes derechos:

- Hacer referencia a la condición de acreditado en cuantos documentos utilice en el desarrollo de las actividades incluidas en el ámbito de la concesión obtenida. También podrá utilizar tal condición en sus elementos identificativos siguiendo en cualquier caso, las directrices incluidas en el reglamento de uso de la marca.

- Asociarse al GAU en las condiciones fijadas en el presente documento respecto a la condición de socio recogida en el apartado 5.3.1.
- Mantener la acreditación durante el período de vigencia de la misma.

El conjunto de obligaciones que deberán cumplir en todo momento las personas acreditadas e independientemente de los acuerdos que pudiera tomar al respecto la Asamblea General o Junta Directiva, son con carácter general los siguientes:

- Cumplir los criterios y requisitos fijados por el GAU.
- Abonar las cuotas y tarifas que le sean aplicables en cada caso y que se circunscriban al ámbito de la acreditación dispuesta.
- Notificar debidamente y en un plazo no superior a quince días cuantas alteraciones legales, cambios de domicilio, etc. se produzcan durante el período de vigencia de la acreditación y que sean necesarias o fijadas reglamentariamente desde el GAU.
- Colaborar con el GAU en aquellas actividades que sean conducentes a la elaboración y mantenimiento del registro de personas físicas o jurídicas con certificaciones dentro del ámbito competencial oportuno.
- Permitir el libre acceso a sus instalaciones en casos de auditorías de seguimiento y/o renovación de la acreditación, facilitando la labor y cometidos desarrollados por los auditores del GAU.
- Interrumpir las actividades para las que la persona dispone de acreditación atendiendo a requerimientos del GAU y en las condiciones que éste establezca en cada caso. En el momento de vencimiento de la acreditación, la persona acreditada debe cesar inmediatamente en el uso de los derechos y competencias establecidas para la acreditación expirada.
- Colaborar en el buen uso y la correcta difusión de las implicaciones que conlleva la obtención de un sello o certificado en aquellas Instituciones o entidades para las que participe en el proceso de concesión del certificado.
- Atender a cuantos requerimientos le sean planteados desde el GAU en los términos y plazos que éste fije por los órganos y unidades que lo conforman.

A.6.- Régimen disciplinario y recursos contra las decisiones del Comité de Acreditación

En aquellos casos en los que el GAU haya comprobado debidamente que una persona acreditada ha faltado a las obligaciones contenidas en el presente documento o cualquier otro que le afecte y del que sea notificado en su momento, el GAU procederá en función de la gravedad de las faltas cometidas, a la aplicación del régimen sancionador que se fije desde la comisión de acreditación de la Junta Directiva.

Atendiendo a la naturaleza de las faltas comprobadas por el GAU, las sanciones podrán concretarse en: apercibimiento, suspensión temporal (parcial o completa) y, retirada de la acreditación (par-

cial o completa). Los límites y criterios definitorios de las mismas serán fijadas desde la comisión de Acreditación de la Junta Directiva.

Las sanciones serán ejecutivas desde la fecha de notificación a la persona interesada.

Contra las sanciones que en su momento fije la comisión de acreditación de la Junta Directiva, la persona física o jurídica interesada podrá elevar recurso ante el Director General y, caso de desestimar éste las alegaciones, podrá interponer en segunda y definitiva instancia ante la Junta Directiva. En cualquiera de los casos, el interesado contará con un mes para interponer recurso, disponiendo el organismo de un mes para dar respuesta y notificar fehacientemente al interesado la resolución acordada.

A.7.- Garantías y confidencialidad

Todos los procedimientos seguidos desde la solicitud de una persona física o jurídica capacitada legalmente para someterse al proceso de acreditación en cualquiera de sus vertientes, serán sometidos a controles rigurosos que permitan garantizar la confidencialidad de los datos, documentación y, en general, cualquier información existente en el expediente de acreditación.

La Junta Directiva establecerá reglamentariamente todos y cada uno de los mecanismos que son requeridos para dotar de seguridad, a la vez que transparencia, a la información manejada por los miembros del Comité de Acreditación.

La persona interesada tendrá derecho a conocer en todo momento el estado del proceso en el que voluntariamente se encuentra inmerso; se deberán arbitrar los instrumentos necesarios para que la persona interesada disponga en tiempo y forma aquellos datos que solicite al GAU o Comité de Acreditación, relacionados con su expediente de acreditación.

B.- Comité de Normalización

B.1.- Composición orgánica, misión, alcance de las normas y competencias

El comité desempeña las tareas propias de los procesos de normalización en el ámbito de la garantía de la calidad de las Universidades. Independientemente del número que lo componga con carácter provisional o definitivo, un miembro elegido por el Director General previa autorización de la Junta Directiva, deberá asumir el rol de Director o Responsable del Comité. Éste desempeñará las tareas propias de un líder de un equipo de trabajo compuesto por profesionales, dependiendo de manera directa, del Director General con quien mantendrá una comunicación permanente en aras de alcanzar en términos de eficacia y eficiencia los diferentes proyectos que vayan acometiéndose.

Sus miembros podrán pertenecer también al Comité de Certificación y Homologación siempre que así lo decidiera la Junta Directiva, existiendo las incompatibilidades que se establecen en el apartado referido a dicho Comité.

La misión de este Comité consiste en fijar los requisitos que deben cumplir los diferentes agentes que configuran el sistema de normalización, incluyendo a personas físicas o jurídicas y a las entidades de enseñanza superior que voluntariamente demanden determinado tipo de acreditación. También, el Comité de Normalización contempla dentro de su misión, la fijación del marco así como de los procedimientos de actuación a seguir para el desarrollo de los procesos inmersos en el sistema de normalización.

El alcance de cada una de las normas que emanen de este Comité y que reglamentariamente sean aprobadas por la Junta Directiva o comisión delegada de la misma, podrán incluir desde requisitos o especificaciones referidas a la certificación de Instituciones hasta los de acreditación de auditores. En cualquier caso, los procesos de normalización carecen de limitación en cuanto a su alcance, determinándose el mismo en función de la dinámica de funcionamiento del GAU y sus propias necesidades institucionales o aquellas otras que son provenientes del entorno circundante.

Las competencias genéricas quedan delimitadas en los siguientes términos:

1. Elaboración de las propuestas de normas técnicas.
2. Diseño de formatos y documentos normalizados.
3. Preparación de dossiers y guías que sirvan para orientar los procesos de diseño, desarrollo, implantación y mejora de sistemas de garantía de la calidad dentro del ámbito de aplicación fijado en el presente documento.
4. Atender a cuantos requerimientos le sean fijados desde la Dirección General y/o la Junta Directiva.
5. Registrar y actualizar de forma sistemática la normativa nacional e internacional que pudiera ir surgiendo en el tiempo.
6. Participar en aquellos foros que considere necesario la Junta Directiva o el Director General, tanto a nivel interno como externo del GAU.

B.2.- Proceso de normalización

El proceso a seguir en la elaboración de una norma atenderá al siguiente esquema general, independientemente de su ámbito u objeto de aplicación, salvo en los casos que reglamentariamente se establezcan mediante acuerdo de la Junta Directiva (figura 3).

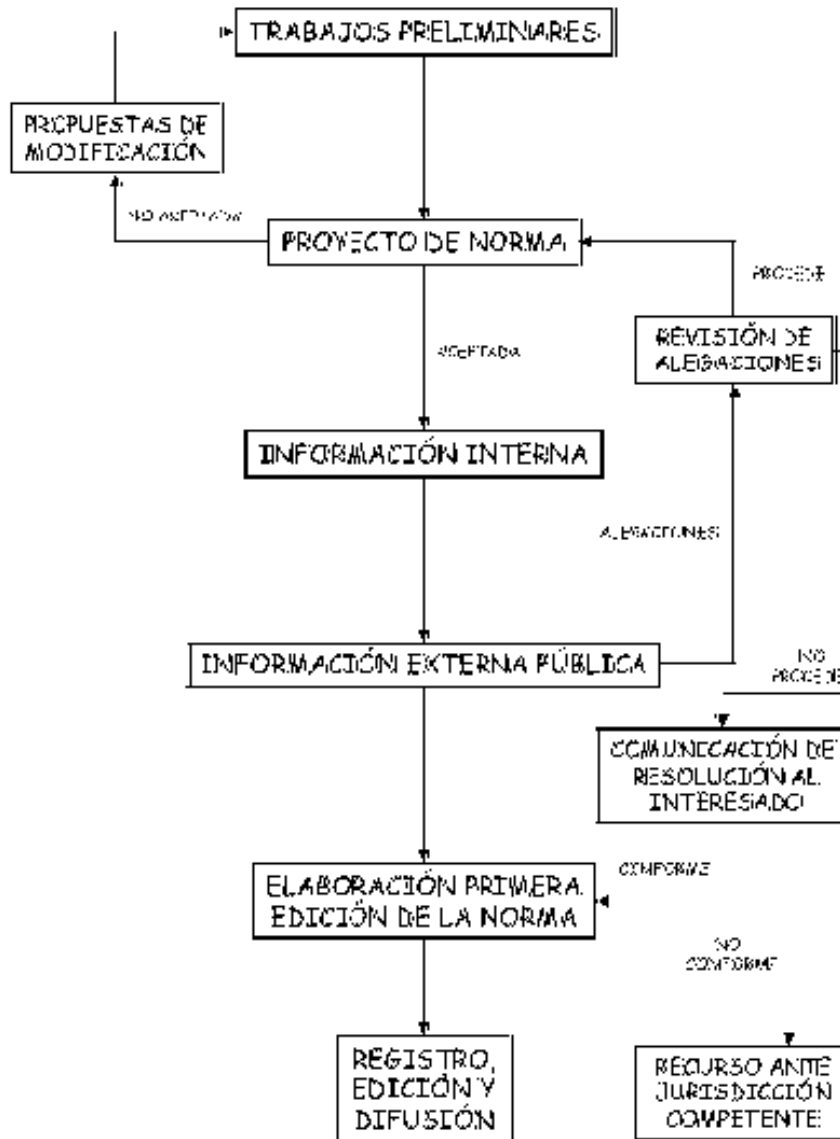


Figura 3: Proceso de elaboración de normas de garantía de la calidad

1. Trabajos preliminares. Recoge las tareas necesarias para recabar la documentación necesaria convenientemente actualizada y en relación al ámbito de cada norma.
2. Proyecto de norma. Incluye aquellas actividades necesarias para definir de manera concisa y precisa, los requisitos y especificaciones técnicas que debe cumplir un centro, titulación, departamento o servicio central de una Institución de enseñanza superior para garantizar la calidad sus productos, procesos, servicios y/o sistema de gestión.
3. Información interna del proyecto de norma. Consiste en elaborar la propuesta de norma que será sometida a análisis y posterior aprobación por parte de la Junta Directiva.
4. Información pública. Toda vez que la norma ha sido aprobada por el órgano oportuno se procederá a su publicación en el BOE. En esta fase, cualquier persona física o jurídica, Institución o entidad pública o privada; podrá establecer cuantas alegaciones consideren oportuna.
5. Elaboración de la primera edición de norma. Transcurridas las fases anteriores y, considerando las modificaciones aprobadas por la Junta Directiva, el Comité procederá a elaborar la norma correspondiente en su primera edición.
6. Registro, edición y difusión de la norma. Llegados a esta fase del proceso, el Comité registrará y codificará la norma oportuna procediendo a su posterior edición. Tras ello, se procederá a su promoción y difusión mediante los canales considerados oportunos desde el servicio de Información, Cooperación, Asesoramiento y Difusión.

En aquellos casos en los que como consecuencia de la información pública de una norma se produjeran alegaciones a sus contenidos u omisiones, la Junta Directiva habrá de reunirse con carácter extraordinario con el fin de someter a estudio cuantos alegatos hubiesen sido interpuestos en los plazos y condiciones legalmente establecidas. En relación a los plazos de resolución, así como a las posibles vías de reclamaciones de los interesados se atenderá en lo dispuesto en el reglamento de régimen interno.

B.3.- Tipología de normas y niveles de garantía de calidad

Los ámbitos a normalizar por el GAU previstos inicialmente guardan una estrecha relación con los niveles de garantía de la calidad para los que se han establecido los diferentes sellos que pretenden acreditar su cumplimiento por parte de una Institución Universitaria o parte de ésta. En este sentido, los dos niveles de garantía que se establecen son los siguientes:

- *Garantía Básica.* Conjunto de actuaciones implantadas, planificadas, sistemáticas, demostrables y verificables, para proporcionar la confianza adecuada de que una entidad, cumple los requisitos básicos de calidad. Éstos son concebidos como el conjunto de características mínimas de una entidad que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades básicas establecidas explícita y/o implícitamente en términos de eficiencia y/o eficacia. Ambas necesidades se consideran identificadas y definidas con precisión. En la medida que los responsables de delimitar y priorizar las necesidades en una institución universitaria (o parte de ésta) son un conjunto de grupos de interés muy

elevado y heterogéneo, el nivel de garantía básica permitiría considerar sólo las necesidades de grupos más directamente vinculados con la entidad (alumnos, profesores, personal de administración y servicios y, AA.PP). La garantía básica se concreta técnicamente con la demostración de la eficacia y eficiencia del sistema de calidad desarrollado en la entidad. Este nivel de garantía de la calidad podría guardar relación con los requisitos organizativos, técnicos y documentales recogidos en las normas ISO 9000:2000 de la Organización Internacional de Estándares.

- *Garantía Total.* Forma de gestión de una entidad centrada en la mejora continua de la calidad y que se basa en la participación de todos o, al menos, buena parte de sus miembros, pretendiendo alcanzar un nivel de éxito a largo plazo mediante la satisfacción y beneficios generados a los usuarios, tanto internos como externos a la entidad y, en general, a la sociedad circundante. Entre las claras diferencias de este nivel de garantía respecto a la anterior se encuentra la consideración de las necesidades de un espectro de grupos de interés notoriamente más amplio tanto cuantitativa como cualitativamente. Comportaría, además, la participación efectiva en el sistema de calidad de una mayoría de miembros individuales y colectivos de la entidad. Este nivel de garantía de la calidad podría ser un claro referente el modelo de excelencia 2000 de la European Foundation for Quality Management (EFQM).

En cualquiera de ambos niveles se requiere que la entidad disponga de un cierto **sistema de calidad** que dote de un soporte técnico, organizativo y documental al desarrollo de ambos niveles de garantía de la calidad. Para los casos de garantía total de la calidad se requiere, además, un plan estratégico que se encuentre coherentemente integrado en el plan estratégico de la Institución, además de en los planes o directrices del centro, titulación, departamento o servicio central. El plan estratégico de la entidad requiere ser aprobado e implantado suficientemente existiendo formas evidentes de demostrar su ejecución y evaluación conforme a los requisitos fijados en el mismo.

La ausencia de un plan estratégico en una Institución Universitaria dificulta las posibilidades de certificación bajo el nivel de garantía total a partes de la misma. No obstante y aun cuando se puedan plantear ciertas incoherencias en estas situaciones, el impedimento podría soslayarse en los casos en que el centro, la titulación, el servicio, etc. dispusiese de un plan estratégico propio, coherente con las directrices finalistas de la Institución.

Los elementos que configuran el plan estratégico así como los procesos planificación y programación, organización, dirección y, control y evaluación inmersos en el mismo, deben atender a los contenidos habitualmente definidos en la literatura actual sobre la materia, independientemente de aquellas directrices que se establezcan particularmente desde el GAU.

Respecto al sistema de calidad se requiere que delimite la estructura organizativa, los procesos, procedimientos, instrucciones técnicas, registros y, aquellos recursos que se consideran necesarios para implantar la estrategia de calidad decidida. A nivel general, los componentes que integran el sistema son resumidamente:

- La estructura organizativa recoge la asignación de las responsabilidades, la autoridad y la dirección de los recursos inmersos en la mejora de la calidad, así como los mecanismos de coordinación existentes entre los mismos que permiten alcanzar los objetivos inmersos en la política de calidad de la entidad.
- Los procesos representan aquellos aspectos de la entidad mediante los cuales se consiguen los resultados para atender a las demandas internas y/o externas de la misma. Suponen la utilización de recursos de índole diversa, a partir de los cuales se desarrollan diversas actividades con un cierto orden y temporalidad, dando lugar a los productos y/o servicios que la entidad sirve a los usuarios, los propios miembros de ésta y a la sociedad en general. Es importante destacar el nivel de prioridad o relevancia que tiene un cierto proceso para ser objeto de descripción, análisis, evaluación o mejora; y en este sentido, la determinación de los procesos claves de la entidad se constituye en una de sus principales prioridades a la hora de arrancar con la garantía y mejora continua de la calidad. Obviamente, y como paso previo al establecimiento de prioridades deberán ser detectados y delimitados dichos procesos.
- Los procedimientos son las formas específicas de llevar a cabo las actividades que configuran un determinado proceso. Es por ello, por lo que un proceso clave estará formado por diferentes procedimientos. En la mayoría de los casos, un procedimiento deberá estar documentado y su contenido incorporará, al menos, los siguientes apartados: objeto, ámbito de aplicación, documentos relacionados, desarrollo e histórico de cambios.
- Las instrucciones técnicas constituyen formas particulares de poner en marcha determinado aspecto de una cierta actividad incluida en un procedimiento. En este sentido, un procedimiento podrá incluir o referenciar diversas instrucciones técnicas, cuya estructura de contenidos atenderá como mínimo a: objeto, ámbito de aplicación, desarrollo e histórico de cambios.
- Los registros de la calidad representan los documentos o elementos que permiten demostrar el nivel de calidad alcanzado por una cierta entidad. Existirán diferentes tipos en virtud de lo que se establezca en las políticas fijadas y los procedimientos e instrucciones técnicas que configuran el sistema de calidad.
- Los recursos organizativos aglutinan al todo aquellos factores humanos, técnicos, económicos y de índole diversa que son requeridos por una entidad para diseñar, desarrollar, implantar y mejorar un sistema de garantía de la calidad.

C.- Comité de Certificación y Homologación

C.1.- Composición orgánica, incompatibilidad, misión y alcance de las actuaciones

Desempeña las tareas propias de los procesos de certificación y homologación en el ámbito de la garantía de la calidad de las Universidades. Independientemente del número que lo componga con carácter provisional o definitivo, un miembro elegido por el Director General previa autorización de la

Junta Directiva, deberá asumir el rol de Director o Responsable del Comité. Éste desempeñará las tareas propias citadas en los apartados B.

Sus miembros podrán pertenecer también al Comité de Normalización siempre que así lo decidiera la Junta Directiva, existiendo un conjunto de incompatibilidades que con carácter general se fijan en las siguientes:

- 1) Participar en aquellos procesos de certificación u homologación en los que esté involucrada la Institución o unidad a la que pertenezca o haya pertenecido a lo largo de los cinco años anteriores a la fecha de inicio del proceso.
- 2) Colaborar o participar de la estructura para la calidad de manera permanente mediante vinculación contractual o no, en alguna de las Instituciones o partes de ésta que voluntariamente soliciten el inicio de un proceso certificación.
- 3) Las fijadas en el apartado 6.4 del presente documento.

La misión de este Comité consiste en desarrollar los procesos y procedimientos que son fijados en las normas o reglamentos provenientes de la Junta Directiva, comisión delegada de ésta o Comités de Acreditación y de Normalización, con la finalidad de evaluar y emitir certificados u homologaciones, así como supervisar las condiciones para su mantenimiento.

El alcance de las actuaciones de los miembros del Comité quedarán definitivamente fijadas mediante acuerdos de la Junta Directiva.

C.2.- Competencias básicas

Las competencias genéricas del Comité de Certificación y Homologación quedan delimitadas en los siguientes términos:

- a) Desarrollar las actividades necesarias para evaluación de personas físicas o jurídicas y, en general, entidades que voluntariamente soliciten al GAU su disposición a iniciar un proceso de certificación u homologación determinado.
- b) Fijar los requisitos documentales o evidencias objetivas que deben cumplimentar de manera adicional a los recogidos en el presente documento por parte de las entidades interesadas en la obtención de algún tipo de certificación.
- c) Cooperar con el resto de unidades y Comités del GAU en cuantas tareas y procedimientos afecten al desarrollo de las diferentes actividades de éstos.
- d) Acordar con la entidad interesada el calendario y las fechas concretas de realización de las diferentes fases de las que consta el proceso de certificación.

- e) Mantener oportunamente informado al Director General sobre cuantos expedientes se encuentren en proyecto o fase de ejecución.
- f) Realizar los procesos completos de auditorías a las entidades que estén inmersas en la fase correspondiente dentro del proceso de certificación u homologación.
- g) Llevar un seguimiento permanente de las entidades a las que se les conceda el sello en cualquiera de sus figuras y ámbitos de aplicación.
- h) Registrar y mantener al día los expedientes relativos a entidades certificadas o en proceso de certificación.
- i) Atender a cuantos requerimientos de naturaleza diversa (técnicos, documentales, etc.) le sean fijados desde la Asamblea General, la Junta Directiva o el Director General.
- j) Llevar un calendario de evaluación y seguimiento de las certificaciones concedidas en aras de garantizar la conformidad de los requisitos incluidos dentro del alcance de la certificación obtenidas en cada caso.
- k) Participar en aquellos foros que considere necesario la Junta Directiva o el Director General, tanto a nivel interno como externo del GAU.

C.3.- Otros aspectos relacionados con sistema de certificación y homologación

En principio, no se fijan diferencias importantes entre los procesos a seguir en los casos de certificación y de los de homologación.

Con relación al resto de elementos del sistema de certificación y homologación no recogidos aquí expresamente y, sin perjuicio de aquellos que sean establecidos reglamentariamente desde la Junta Directiva o comisión delegada de la misma, remitimos a los apartados 6, 7 y 8 del presente proyecto.

5.3.5.- Estructura económica y financiera

El patrimonio que conforme la estructura económica y financiera del GAU quedará definido mediante la aprobación en la primera Asamblea General, del conjunto de inversiones a realizar así como las fuentes de financiación idóneas a utilizar.

El presupuesto anual recogerá los ingresos y gastos previstos durante el período de forma precisa garantizando la continuidad de las diferentes actividades incluidas dentro del ámbito de actuaciones recogidas en el presente documento. Las garantías suponen un preciso control de la situación de equilibrio financiero del GAU requiriendo el compromiso y su efectividad real por parte de los diferentes miembros que lo componen, especialmente de la Administración Central, Comunidades Autónomas y las Instituciones Universitarias participantes.

Buena parte de los bienes tanto muebles como inmuebles, podrían ser obtenidos mediante donación o cesión temporal para uso del GAU. Espacio convenientemente acondicionado destinado a ofici-

nas y salas de reunión, equipos informáticos y de comunicaciones, mobiliario de oficina y material fungible, entre otros, propiedad de la Administración Central, Autónoma, Instituciones Universitarias o cualquier organismo público o privado, deberían aportar elementos como los citados.

Independientemente del capital social inicial con que se constituya, los ingresos que proporcionarían recursos al GAU podrían ser:

- 1) Las subvenciones de carácter público ya sean nacionales o internacionales.
- 2) Las donaciones o cesiones de derechos sobre bienes muebles y/o inmuebles ofrecidas por personas físicas o jurídicas, tanto de naturaleza pública como privada.
- 3) Las cuotas de los socios según su diferente categoría.
- 4) Los ingresos que generen acuerdos, convenios o cualesquiera de las figuras recogidas en el presente documento.
- 5) Las tarifas de los procesos de acreditación, certificación y homologación.
- 6) Cualquier otro tipo de ingreso autorizado legalmente.

Los ingresos obtenidos y, en general, los recursos captados cualquiera que fuere su origen, se destinarán al cumplimiento de la misión marcada en el presente documento, no permitiéndose el reparto de benéficos, asignación de dividendos o disposición de fondos algunos por parte de los socios o miembro integrante del GAU.

Los aspectos formales relacionados con la contabilidad o la administración y control de los recursos económicos y financieros del GAU entre otros, quedarán fijados en la primera Asamblea General, observándose en todo caso, los requerimientos legales de índole diversa.

5.3.6.- Disolución del gabinete

La disolución del GAU podrá acordarse mediante resolución de la Asamblea General convocada en sesión extraordinaria o por cualquiera de las causas legalmente establecidas. Si como consecuencia de la liquidación de bienes o derechos propiedad del GAU, y en relación al destino de los recursos obtenidos, se atenderá a los dictámenes de la Asamblea General o Jurisdicción oportuna.

El procedimiento de disolución del GAU carecerá de validez sino existe previo conocimiento del alcance, oportunidad y legalidad del inicio del procedimiento de disolución por parte de las Administraciones e Instituciones Públicas, a quiénes la Asamblea General encomiende mediante acuerdo de ésta. Así mismo, deberá comunicarse a cuantas Administraciones participasen con cualquier tipo de figura asociativa en vigor, y que vinculen al GAU en términos de pactos, subvenciones o cualquier otro tipo de vinculación legal o reglamentaria, económica o financiera.

6.- PROCESO DE CONCESIÓN DE SELLOS DE GARANTÍA DE CALIDAD

El presente apartado tiene por objeto desarrollar la propuesta sobre el proceso genérico de concesión de los sellos de garantía de calidad por parte del GAU. En él se definen las líneas maestras que delimitan los principales procesos y procedimientos a seguir para conceder sellos a Instituciones de enseñanza superior dentro del ámbito fijado por el GAU.

Inicialmente, el ámbito de aplicación se circunscribe a los procedimientos, las actuaciones y los requisitos aplicados por el GAU en relación a los procesos de concesión de los sellos de garantía de calidad. Las entidades destinatarias pueden ser centros, titulaciones, departamentos, servicios centrales, etc. pertenecientes a Instituciones de enseñanza superior de carácter universitario, existentes en España. No obstante, tanto el ámbito competencial como el ámbito geográfico podrían ampliarse atendiendo a las resoluciones del GAU que en su momento pudiese dictaminar.

El presente documento sólo recoge las directrices genéricas a seguir por el GAU en las actividades a desarrollar dentro del sistema de certificación y homologación sin distinguir el objeto final de la misma. Tampoco incluye las particularidades de cada proceso de certificación u homologación en virtud del nivel de garantía exigido, así como en relación a las disimilitudes presentes cuando se trata de procesos de certificación frente a los de homologación. Por ello y, en lo sucesivo, cuando se incluyan los términos certificación y homologación querrá hacerse referencia a cualesquiera de las tipologías posibles según las diferencias mencionadas.

Desarrollos futuros en el seno del GAU o en uno de los primeros documentos del Comité de Normalización, concretarán los términos más precisos que diferencien los procesos seguidos en cada tipo, objeto de certificación u homologación.

6.1.- Proceso general de certificación u homologación de la garantía de calidad

Sin perjuicio de las particularidades que se fijen con posterioridad en el seno del GAU o en el de Normalización, el Comité dedicado a la Certificación y Homologación atenderá al siguiente proceso genérico (figura 4):

1.- Solicitud de certificación u homologación

Cualquier Institución de Enseñanza Superior Universitaria dentro del ámbito geográfico fijado desde la UCUA podrá solicitar su voluntaria participación en el sistema de certificación y homologación del GAU.

1.1.- Contacto inicial y envío de información

El contacto establecido por cualquier medio dará lugar a la apertura de un expediente de certificación u homologación, tras lo cual se procederá al envío de la información al peticionario. En cualquier caso, el interesado deberá recibir en plazo no superior a los quince días desde en contacto último donde la entidad manifiesta su disposición a participar e iniciar los procedimientos y requisitos inmersos en el sistema de certificación y homologación del GAU.

El contenido mínimo de la información enviada será:

- + Formato de registro sobre “Solicitud de obtención de sello de garantía de calidad del GAU”;
- + Cuestionario inicial sobre disposición de los elementos esenciales y sus evidencias respecto al sistema de garantía de calidad exigidos por el GAU;
- + Las tarifas y sistema de pago aplicables al proceso de certificación u homologación;
- + Documentación sobre los requisitos, documentos y procedimientos a seguir según cada tipo de certificación u homologación.

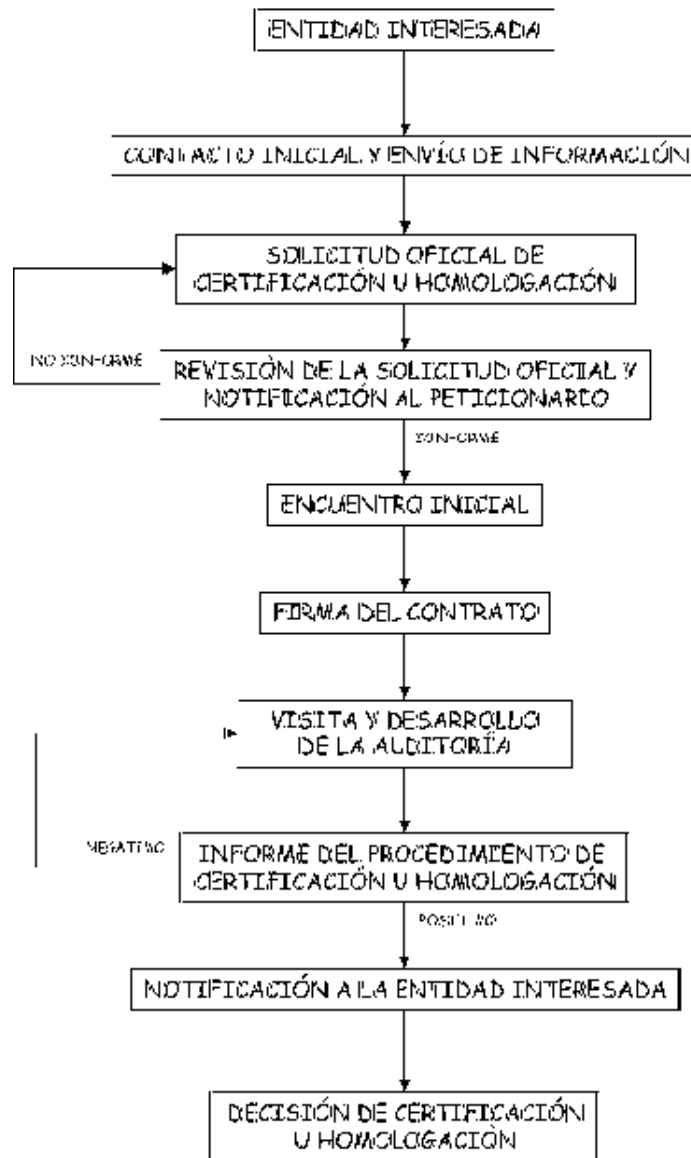


Figura 4: Proceso general de certificación u homologación de la garantía de calidad

1.2.- Solicitud oficial de certificación u homologación

La solicitud oficial de certificación se cumplimentará por la entidad en el formato de registro “Solicitud de obtención del sello de garantía de calidad”, en el que la entidad define el alcance y nivel de la certificación. En este mismo documento, el solicitante declara tener conocimiento del sistema de certificación del GAU y, en general, de los requerimientos fijados desde el GAU y que afecten al ámbito de la solicitud de la certificación u homologación planteada.

En ese mismo documento, la entidad peticionaria manifiesta también su demanda de certificación u homologación, comprometiéndose a respetar los requisitos fijados en la documentación aportada en el primer envío de información. En particular, a enviar la documentación del sistema de calidad en un plazo razonable y no superior a los tres meses, a recibir y prestar colaboración al grupo auditor, a hacerse cargo de los gastos que ocasione la evaluación, incluida la certificación u homologación y, los que le correspondan como consecuencia de controles posteriores. Así como, la entidad se compromete a cumplir con los criterios de certificación y los de uso del sello que le sean aplicable y que se fijen reglamentariamente desde el GAU.

Entre los campos incluidos en el formato de registro “Solicitud de obtención del sello de garantía de calidad” que servirán de base para la viabilidad del futuro contrato entre la Institución y el GAU estarían:

- datos genéricos de la institución: nombre, domicilio, presupuesto, número de empleados, titulaciones, centros, departamentos, alumnado, etc.;
- personal de contacto;
- tipo de sello de garantía que solicita (básica o total);
- entidad para la que se solicita el sello (centro, titulación, departamento, servicio central, unidad administrativa, etc.);
- datos de la entidad que solicita/n el sello (titulaciones y departamentos en su caso, personal adscrito, alumnado o usuarios, etc.);
- ubicaciones físicas de la entidad que desean certificar u homologar;
- estructura organizativa de la institución;
- otros datos de interés a discreción del peticionario.

2.- Revisión de la solicitud oficial y notificación al peticionario

Una vez recibida la solicitud de certificación u homologación, el Director General la revisará realizando las comprobaciones oportunas respecto a la documentación adjuntada, tras lo cual, el GAU

notificará a la entidad la adecuación a los requisitos fijados. En su caso, éste podría conminar a la entidad interesada a enviar nueva documentación y/o exponer cualquier otra circunstancia que se estime oportuna.

La notificación al interesado incluirá el informe de revisión de la documentación técnica aportada, el cual será realizado por el personal asignado por el Director General; en dicho informe se establecerán las no conformidades detectadas.

La entidad interesada deberá contestar con las acciones correctoras que considere adecuadas, dirimiendo el personal asignado respecto al nivel de conformidad de las acciones establecidas y evidenciadas.

Si la documentación no fuera completa en una segunda instancia, se pedirá a la entidad que la complete oportunamente. Este proceso continúa mientras se considere necesario observando que, en todo caso, seis meses después de instar a la entidad por última vez a seguir el proceso, el GAU extinguirá la posible vinculación contractual de manera unilateral, guardándose el derecho a reclamar judicialmente las cláusulas no cumplidas por el interesado y que pudieran lesionar los intereses del GAU.

Cuando la solicitud revisada cumpla los requerimientos demandados al inicio o en otra posterior instancia, el Director General designará los auditores y técnicos previstos a participar en el proceso así como el responsable de la gestión de dicha solicitud. Ésta persona sería en lo sucesivo el interlocutor entre ambas partes; por otra lado, parece recomendable que en el caso de que se vayan a certificar varios órganos de una misma institución, se nombre a un coordinador de éstos que será a su vez el interlocutor de la institución.

Una vez designados el equipo humano responsable del proceso, se notificará a la entidad interesada los extremos fijados y, caso de que ésta no aceptase las personas designadas o recusase a alguna de ellas, comunicándolo mediante el escrito oportuno, el GAU reasignará el nuevo equipo humano que gestionaría las diferentes fases del proceso, sometiendo su aprobación a las posibles alegaciones o recusaciones que pudiera dirimir la entidad interesada.

En la notificación definitiva se proponen varias fechas para desarrollar la primera reunión a la que deberían asistir los máximos responsables (Rector de la Institución o miembro del Equipo de Gobierno y Director General del GAU), además de los responsables del sistema de garantía de calidad por ambas partes.

3.- Procedimiento de certificación u homologación

El procedimiento de certificación u homologación se desarrollará con carácter general recorriendo las siguientes fases:

3.1.- Encuentro inicial

Ambas partes fijan un día de encuentro en el que se desarrollará la primera reunión con el objeto de establecer las bases jurídicas que vincularán contractualmente al GAU con la Institución, fijándose tanto el programa como el calendario de ejecución del proceso en sus primeras fases.

En principio, el lazo de unión entre la entidad y el GAU no tiene porque quedar delimitado en su ámbito temporal, en la medida que, aún cuando el sello tiene una cierta vigencia, si la entidad mantiene los requisitos fijados y desea seguir con la certificación, ello sería posible de manera indefinida.

3.2.- Firma del contrato

Tras los diferentes contactos que pudieran establecerse una vez desarrollada la primera reunión, las partes concretan los términos del contrato entre los que se establece el personal que, al menos inicialmente, aportan cada una de las partes para el logro efectivo de los fines del contrato.

En esta misma reunión, se fijan entre otros acuerdos, los relativos a las necesidades básicas del equipo de auditores para el eficaz desarrollo de su trabajo en el seno de la Institución y, así mismo, se concreta el calendario definitivo para la celebración de la auditoria en las instalaciones.

3.3.- Procedimiento de visita y desarrollo de la auditoria

Conviene resaltar que el concepto de auditoria aquí utilizado no coincide exactamente con el que suele usarse en el ámbito del aseguramiento de la calidad atendiendo a las normas ISO 9000:2000 (ver terminología en apartado 4).

Aún cuando las actividades a desarrollar pueden diferir someramente en algunos casos, llegado el día de realización de la auditoria, los miembros del equipo de auditores se desplazarán hasta las instalaciones de la entidad y seguirán con carácter general los pasos que a continuación se recogen (figura 5).

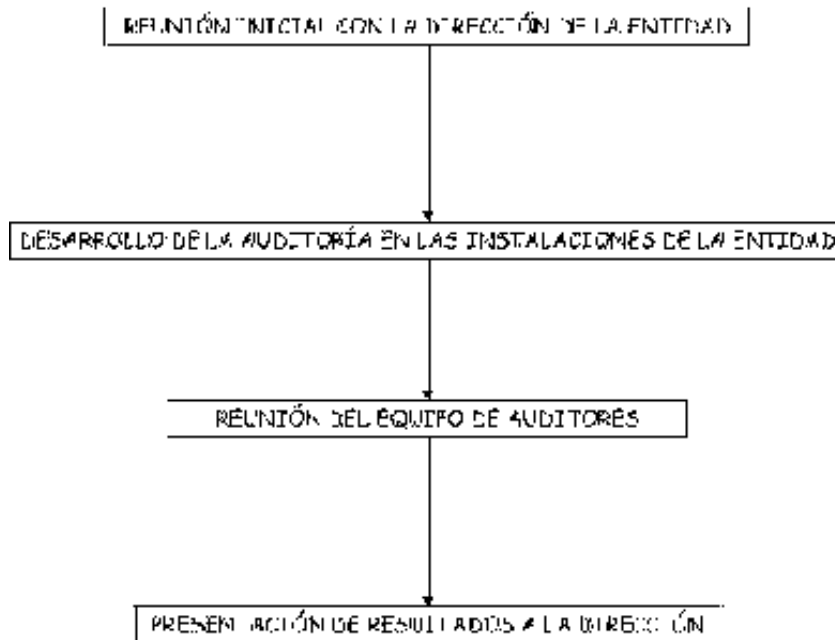


Figura 5: Procedimiento de visita y desarrollo de la auditoría

1. Reunión inicial con la Dirección: tras una presentación del equipo de auditores y los Directivos de la entidad, se recordarán los objetivos, el alcance y, en general, el programa de la auditoría. Se prestará especial atención en la identificación del personal que participará así como la disponibilidad de tiempo a dedicar en cada estadio del proceso y, la hora prevista de reunión final. Ésta se celebrará con los máximos responsables de la entidad para informar de los resultados obtenidos.
2. Desarrollo de la auditoría por las instalaciones: una vez concluida la reunión inicial, el equipo de auditores se repartirá las áreas de análisis, diseñando el circuito a seguir por cada uno de ellos, con independencia de que determinadas áreas o elementos de sistema de garantía de la calidad sean sometidos a estudio conjuntamente por todos o por más de un auditor. Cada uno de ellos procederá a entrevistar al personal vinculado con cada una de las áreas con el objeto de recoger evidencias relativas a no conformidades de índole y gravedad diversa.
3. Reunión del equipo de auditores: tras concluir con el análisis de las diversas áreas sometidas a auditoría por el equipo de auditores, éstos procederán a reunirse con el fin de evaluar conjuntamente los resultados del proceso seguido y mostrar las evidencias localizadas. El objeto

final de esta reunión consiste en la redacción de un informe que incluya la relación de observaciones y no conformidades detectadas a lo largo del proceso.

4. Presentación de resultados a la Dirección: según el programa previsto para el desarrollo de la auditoria en las instalaciones de la entidad, llegados este momento, el equipo de auditores mantendrá una reunión con la Dirección. En dicha reunión se presentará el informe provisional redactado, justificando todas las situaciones evidencias y a qué aspectos y qué nivel de gravedad disponen cada una de ellas. Se pretende que la Dirección de la entidad se haga eco de los deficiencias localizadas y comparta con el equipo de auditores la confirmación de las evidencias. Los juicios razonados y expuestos por el equipo auditor serán en resumen, los principales contenidos que incluirá el informe del proceso de certificación y homologación que se detalla en el siguiente subapartado.

En todo caso, el equipo encargado de la auditoria estará liderado por uno de sus miembros quién será el interlocutor principal del GAU con los miembros de la entidad a lo largo de todo el proceso de certificación u homologación. Esta persona debería coincidir con el interlocutor que nombró el organismo en fases anteriores (ver el punto 2 dentro del presente apartado).

El interlocutor y jefe del equipo de auditores realiza un papel relevante no sólo durante el inicio y desarrollo del proceso de certificación u homologación sino que, una vez concedido el sello, será la persona encargada de llevar el seguimiento y, en general, todas las incidencias relacionadas con la Institución a lo largo de la vigencia del contrato de certificación u homologación suscrito entre ésta y el GAU. Es decir, sería el máximo responsable del expediente y, por ende, el interlocutor válido entre ambos a lo largo de la vida legal de la vinculación contractual contraída; en este sentido, el auditor jefe e interlocutor es quien se encarga de resolver cualquier tema que pudiera plantear la entidad o el GAU en relación a los derechos y obligaciones recogidas en el contrato entre ambos.

3.4.- Informe del procedimiento de certificación u homologación

Una vez realizada las visitas incluidas en el proceso de auditoria comentado con anterioridad, el GAU a través de su Comité de Certificación y Homologación elabora y remite a la entidad solicitante un informe con el resultado del proceso seguido hasta el momento.

El informe de certificación u homologación constituye un elemento básico para tomar la decisión contemplada en el apartado siguiente (punto 4 del presente apartado). Independientemente de regulaciones posteriores que puedan fijarse desde el GAU, el contenido del informe de certificación u homologación deberá atender cuando menos a los siguientes requerimientos:

1. Disponer de un lenguaje claro y conciso, evitando en la medida de lo posible cualquier ambigüedad o imprecisión que pudiera distorsionar su significado real o efectivo.

2. Contener no sólo las posibles desviaciones o no conformidades encontradas, sino que aporta un valor adicional para la entidad candidata al mostrarle tanto las áreas o puntos fuertes a mantener como los elementos a mejorar.
3. Incluir una descripción completa y exhaustiva de los pasos seguidos hasta el momento recogiendo los principales objetivos, recursos y resultados obtenidos.
4. Orientar a la entidad sobre las líneas a seguir para resolver y prevenir las causas originarias de las no conformidades detectadas.
5. Posibilitar introducir criterios para priorizar los planes y acciones de mejora a emprender por la entidad en el proceso de mejora continua en el que necesariamente debe estar inmerso.
6. Incorporar algunos documentos que por razones diversas, son considerados necesarios aportar en aras de la claridad, concisión y precisión del informe.

El informe del procedimiento de certificación u homologación elaborado por el equipo de auditores y revisado por el jefe de éstos así como por el responsable del Comité de Certificación y Homologación, deberá ser aprobado por el Director General del GAU quien en un plazo máximo de 30 días desde la finalización de la auditoria, lo habrá remitido a la entidad candidata a la obtención del sello de garantía de calidad.

En todo caso, la Junta Ejecutiva del GAU debe disponer de la información relevante de todo el proceso seguido hasta este momento, debiéndose atender a cuantas objeciones y/o aclaraciones aquélla plantee antes de proceder a continuar con el proceso de certificación u homologación.

4.- Decisión de certificación u homologación

La entidad solicitante debe responder en el plazo máximo de dos meses al informe del procedimiento de certificación u homologación notificado, atendiendo principalmente a los requerimientos establecido en el apartado de no conformidades detectadas durante el desarrollo de la auditoria. Además, se podrá solicitar cuanta información y documentos adicionales queden finalmente determinados por el Director General del GAU en virtud de sus responsabilidades y cometidos.

Como consecuencia del informe de acciones correctoras emitido por la entidad en respuesta al cursado desde el GAU, los miembros de equipo de auditoria podrán solicitar una nueva visita a las instalaciones. En estos casos, se procedería de manera similar a la recogida en apartados anteriores considerando la flexibilidad necesaria para el eficaz desarrollo de la misma.

Como norma general, no se podrá continuar con el proceso de certificación u homologación ni realizar nuevas visitas o auditorias mientras no se hayan resuelto satisfactoriamente las no conformidades o desviaciones detectadas y notificadas convenientemente a la entidad con carácter previo.

La resolución positiva se dará en los casos en los que el equipo auditor apruebe los informes y elementos evidenciados por la entidad solicitante, el expediente haya sido revisado por el Comité de Certificación y Homologación y, posteriormente, aprobado por el Director General.

Si la decisión fuese negativa y la entidad solicitante no estuviese conforme con la decisión adoptada, podrá interponer un escrito con cuanta documentación y alegaciones estime oportunas ante la Junta Directiva. Ésta deberá resolver en el plazo máximo de un mes desde la fecha de notificación por parte de la entidad interesada.

En aquellos casos en los que la Junta Directiva resolviere denegando la solicitud de la entidad, ésta podrá proceder a la interposición de acciones legales ante la Jurisdicción competente.

6.2.- Particularidades en procesos de certificación u homologación de entidades con emplazamientos múltiples

Por emplazamientos múltiples se entiende cuando una entidad demandante del sello de garantía de calidad dispone sus sedes, unidades, etc. incluidas en el ámbito de la certificación u homologación en localizaciones dispersas, bien en diferentes campus y/o bien, en otras sedes, aunque éstas se sitúen geográficamente próximas. También se incluyen aquí, aquellas entidades que dispongan de sedes o unidades que desarrollen sus actividades de manera temporal o por un plazo definido previamente.

Desde el GAU se deben determinar los criterios para el desarrollo de los procedimientos de muestreo que doten de garantía suficiente a las actuaciones realizadas y, también, permitan alcanzar la viabilidad económica suficiente de las mismas.

6.3.- Periodo de validez y seguimiento de las entidades certificadas u homologadas

La certificación u homologación otorgada a la entidad en virtud de los procedimientos fijados en el presente documento, además de aquellos otros que pudieren elaborarse con posterioridad, tendrá una validez de tres años prorrogables.

El GAU deberá llevar un seguimiento del sello otorgado a la entidad durante todo el período en que el mismo se disponga conforme a las normas fijadas desde el GAU. En principio, los dos primeros años de vigencia de la certificación u homologación, la entidad será auditada siguiendo los procedimientos y actuaciones que se fijen con posterioridad.

Además de las dos auditorias de seguimiento, siempre y cuando la entidad cumpla los requisitos incluidos en este proyecto así como en el relativo al "Uso de los sellos de garantía de calidad", y al

“Gabinete de Acreditación Universitaria”, el tercer y último año de vigencia del sello, se procederá a una auditoria de renovación.

En aquellos casos en los que la entidad supere satisfactoriamente todos los procesos de auditorias seguidos, el GAU prorrogará la validez del sello otorgado por tres años más. A lo largo de éstos últimos se seguirá igual procedimiento al mencionado anteriormente.

6.4.- Modificación del alcance objeto de la certificación u homologación

Cuando la entidad certificada u homologada solicite la ampliación del alcance del sello obtenido deberá enviar la solicitud al GAU indicando las nuevas áreas u ámbitos objeto de la ampliación. Para ello procederá siguiendo los requisitos establecidos en el punto 6.1 del presente apartado.

6.5.- Derechos y obligaciones de los entidades certificadas u homologadas

Sin perjuicio de las directrices que a este respecto puedan fijarse desde el GAU, la entidad inmersa en el proceso de certificación u homologación en cualquiera de sus fases, incluso en los procesos de renovación del sello, queda comprometida al cumplimiento de un conjunto de deberes a la vez amparada de una serie de derechos.

Toda entidad certificada por el GAU dispondrá de los siguientes derechos:

- Referir su condición de entidad certificada u homologada en diversos formatos y documentos, tanto internos como externos. En cualquier caso, la entidad debe recibir la conformidad por parte del GAU para hacer uso del sello, independientemente de las condiciones que aparecen fijadas en el documentos sobre “Reglamento de uso de los sellos de garantía de calidad”.
- Solicitar la participación en el GAU e incorporarse como miembro de la Asamblea General en calidad de socio.
- Mantener la certificación u homologación durante el período de vigencia de la misma.
- Recibir cuanta asistencia técnica demande al GAU en los términos y límites fijados reglamentariamente.
- Renunciar en cualquier momento al sello de garantía de calidad, debiéndolo comunicar convenientemente al GAU en un plazo anterior no inferior a tres meses desde que decida renunciar al sello.
- Estar informado de cuantas actualizaciones reglamentarias se establezcan y que afectasen al ámbito de la certificación u homologación obtenida.

El conjunto de deberes inmersos en la condición de entidad certificada u homologada se establecen en los siguientes términos:

- Notificar al GAU con la prontitud debida, cualquier cambio relativo a la situación legal, funcionamiento, elementos del sistema de garantía de calidad etc. que pudiesen afectar al ámbito para el que se haya obtenido el sello de garantía de calidad.
- Permitir el libre acceso a sus instalaciones y, en general, a colaborar con los miembros del GAU en los procedimientos de auditorias que éste desarrolle.
- Cesar en el uso del sello y de cuantos derechos de él se deriven, en el mismo momento en que caduque o deje de ser válida la certificación u homologación obtenida.
- Colaborar con el GAU en aquellas requerimientos que éste le formule a lo largo de la vigencia del sello.
- Cumplir los criterios y requisitos fijados y convenientemente acordados con el GAU.
- No hacer uso del sello en aquellas condiciones en las que pudiese dañar o perjudicar la imagen del GAU.
- No hacer uso de los beneficios del sello obtenido en aquellos ámbitos de actuación de la entidad para los que no se disponga de la certificación u homologación.
- Estar al día en cuantas responsabilidades pecuniarias hubiese contraído con el GAU, a través del pago de las tarifas fijadas y en los plazos convenidos.
- Evitar cualquier práctica de uso del sello que pudiera suponer una utilización engañosa del mismo para los usuarios o la sociedad en general.
- Cumplir los requisitos fijados en el “Reglamento de uso del sello de garantía de calidad”.

6.6.- Sanciones y recursos

Toda vez que se haya comprobado debidamente que una entidad certificada u homologada ha faltado a las obligaciones derivadas de su condición, el GAU, en función de la gravedad de las faltas detectadas, aplicará el mecanismo de sanciones que a continuación se describe.

Según la naturaleza de las faltas detectadas se podrá sancionar a una entidad con:

- Apercibimiento,
- Suspensión temporal de la acreditación (parcial y completa) y,
- Retirada de la acreditación (parcial o completa).

Las sanciones son ejecutivas desde su notificación a la entidad, mediante carta certificada con acuse de recibo, o cualquier otro procedimiento fehaciente en derecho, dirigido a la parte interesada.

El apercibimiento consiste en una advertencia a la entidad de que se han detectado desviaciones o incumplimientos de carácter leve en sus obligaciones, debiendo ésta subsanarlos en un plazo de tiempo determinado. El diseño, desarrollo e implantación de las acciones correctoras adecuadas

se verificará según estime el responsable del expediente referido a la entidad y, en todo caso, en la siguiente auditoria de seguimiento que se le realice a la entidad.

La suspensión temporal de la acreditación implica la prohibición de hacer uso de los derechos de la condición de entidad certificada u homologada, durante el tiempo de su vigencia y para el alcance de ésta. La suspensión podrá afectar a una parte o a la totalidad de la certificación u homologación concedida.

Podrán ser motivo de suspensión temporal, entre otros:

- La existencia de no conformidades o deficiencias graves y recurrentes (detectadas en auditorias de seguimiento y otras actividades) que no garanticen suficientemente el cumplimiento de los requisitos fijados para el ámbito de certificación dispuesto.
- No haber implantado los planes de acciones correctoras propuestos en los informes remitidos al GAU tras las auditorias, sean éstas del tipo que fueren.
- Haber efectuado cambios importantes en la entidad y no haberlos comunicado convenientemente al GAU.
- Inhibirse de manera reiterada de los requerimientos notificados por el GAU.

Las suspensiones temporales se mantendrán hasta que se disponga de evidencias objetivas de la resolución de las causas que las motivaron. Tras una suspensión temporal se estudiará la necesidad de realizar una auditoria a la entidad afectada.

Tanto las decisiones de apercibimiento como de suspensión temporal de certificación u homologación, serán tomadas por el Director General del GAU. En este último caso y para que la suspensión pueda ser efectiva, será necesario comunicárselo a la entidad y darle audiencia, si así lo solicita, en un plazo de 15 días desde la comunicación. Tras ésta, el Director General podrá ratificar su decisión o, por el contrario, mantener la certificación u homologación a la entidad.

En el caso de ratificación de la decisión, la entidad podrá recurrir y pedir audiencia ante la Junta Directiva en un plazo no superior a 15 días desde la recepción de la notificación del GAU.

El periodo máximo de suspensión de una certificación u homologación será de 6 meses. Si en éste plazo no se han subsanado las causas que la motivaran, se considerará la retirada de la concesión.

La decisión definitiva de retirada de toda o parte de una certificación u homologación será acordada por la Junta Directiva del GAU, a propuesta del Director General. Dicha decisión implicará entre

otras, la prohibición de hacer uso del sello dentro del alcance del mismo y que hagan referencia a la certificación u homologación de la entidad concedida por GAU.

La retirada de la certificación u homologación se producirá, entre otros, en los siguientes casos:

1. La existencia de no conformidades o deficiencias críticas (detectadas en auditorías de seguimiento u otras actividades), que sean evidencia objetiva de su falta de competencia y nivel de cumplimiento de los requisitos fijados desde el GAU.
2. Cuando la entidad no cumpla con los criterios generales o específicos que se establezcan y notifiquen convenientemente desde el GAU.
3. No hacer frente de manera sostenida a las obligaciones económicas vinculadas con las tarifas inmersas en el proceso de certificación u homologación.
4. Uso abusivo y/o ilícito de la certificación u homologación.
5. Incumplimiento sistemático o repetitivo de los procedimientos y requisitos internos fijados en el sistema de calidad de la entidad.
6. Extinción o disolución de la entidad.

En cualquier caso, la entidad deberá cesar en el uso de las referencias como entidad certificada u homologada desde el mismo momento en que se notifique la suspensión temporal o definitiva.

Contra las sanciones contempladas anteriormente se podrán interponer recursos ante la Comité de Certificación y Homologación así como ante la Junta Directiva.

En cualquier caso, la presentación del recurso no tendrá efecto de suspensión de la sanción, debiendo ser presentado en un plazo de quince días a partir de su notificación.

En relación al procedimiento de actuación del órgano competente para el tratamiento y resolución del recurso presentado, el GAU fijará los requisitos, plazos, etc. a seguir.

6.7.- Confidencialidad

Cualquier información recibida por el GAU o por las personas involucradas en el proceso de certificación u homologación, independientemente del canal o soporte de comunicación originario de la misma, tanto en la solicitud como a lo largo de todo el proceso, es considerada a todos los efectos como confidencial.

El GAU determinará aquellos mecanismos que permitan garantizar a las Instituciones interesadas en la certificación u homologación, que toda la información dispuesta a lo largo del proceso y cualquier otra obtenida posteriormente, está sujeta a rigurosos controles de confidencialidad.

Así mismo, el GAU debe avalar el comportamiento profesional de los miembros de cualquier Comité y, más concretamente en este caso, del de Certificación u Homologación; garantizando en todo momento la independencia e imparcialidad de todos sus miembros.

7.- REGLAMENTO DE USO DE LOS SELLOS DE GARANTÍA DE CALIDAD

El reglamento fija las reglas aplicadas por el GAU para el mantenimiento y la extinción de la licencia de uso de los sellos de garantía de la calidad de conformidad de los requisitos establecidos por el mencionado GAU.

El ámbito de aplicación se circunscribe a los derechos y los deberes de uso de los sellos de garantía de la calidad a seguir por la entidades que hayan recibido la acreditación pertinente por parte del GAU.

Las entidades o destinatarios serán centros de enseñanza superior de carácter universitario incluidas en el ámbito geográfico definido por el GAU.

El presente reglamento sólo recoge los requisitos genéricos a cumplir por la entidad certificada u homologada dentro del sistema de certificación y homologación del GAU, no distinguiendo ni el objeto, ni el ámbito y ni tipología o nivel de garantía alcanzado con el sello logrado por la entidad.

El GAU encargará el desarrollo futuro de las particularidades a observar por las entidades certificadas u homologadas para tipo o nivel de garantía de calidad.

7.1- Derechos y restricciones generales de uso del sello

El sello o cualquier referencia a la condición de entidad certificada u homologada por el GAU sólo puede ser utilizada por aquellas entidades a quienes dicho organismo haya otorgado el sello y en las condiciones que se establecen en el siguiente subapartado.

En principio, los documentos a los que es de aplicación pueden ser de los siguientes tipos, con las excepciones que puedan fijarse posteriormente desde el GAU:

- Documentos emitidos como resultado de la actividad para la que la entidad está acreditado.
- Documentos e instrumentos de tipo publicitario, folletos o anuncios relacionados con la actividad objeto de la certificación u homologación.

Las restricciones al uso quedan fijadas en las siguientes situaciones o condiciones:

- Cuando la entidad haya perdido su condición de certificado u homologado, incluyendo aquellos casos en los que se produzca la suspensión o retirada de toda o parte de una concesión de acuerdo a lo establecido en el borrador sobre Proceso de concesión de los sellos de garantía de la calidad.
- En documentos emitidos por la entidad u organismo como resultado de actividades distintas de aquellas para las que está certificado u homologado.
- En cualquier situación que pueda dar lugar a una interpretación incorrecta de la condición de entidad certificada u homologada y que pudiera resultar abusiva a juicio del GAU.

7.2.- Descripción del sello

En futuros desarrollos en el seno del GAU se fijarán los descriptivos de cada tipo de sello que se otorgue desde el Comité de Certificación y Homologación.

En este sentido, se debe hacer una exhaustiva descripción al menos de los siguientes aspectos:

- Forma;
- Dimensiones (según tipo de uso e inserción en documentos);
- Colores (uso en blanco y negro, escala de grises y con paleta de varios colores);
- Disposición del logotipo dependiendo del tipo de formato de documento o cualquier otro medio donde se precise o solicite su inserción;
- Formato del tipo de letra a utilizar (color, tamaño, etc.);
- Fondos aplicables;
- Inscripciones distintivas del alcance de la garantía certificada.

7.3.- Principios de uso del sello

El o los sellos que otorgue el GAU son de su propiedad exclusiva, toda que se registre/n en el Registro de la Oficina Española de Patentes y Marcas, sin perjuicio de futuros registros en otras zonas fuera del ámbito nacional en organismos acreditados. En todo caso, aquellos acuerdos de reconocimiento que practique el GAU con otros organismos o entidades internacionales y que pudieren alterar los contenidos del presente documento o cualquier otro desarrollado con carácter posterior, deberán ser inmediatamente comunicados a las entidades que estén hasta la fecha acreditadas, certificadas u homologadas.

La posesión del sello atestigua que la entidad ha sido inscrita en el registro del GAU para las actividades y los niveles de garantía de calidad correspondientes.

Sólo las entidades que hayan seguido el procedimiento de certificación u homologación descrito en el apartado sobre el proceso de concesión de los sellos de garantía de la calidad, estarán autorizadas para utilizar el sello.

Las condiciones normales de uso del sello, además de las recogidas en el borrador citado en el párrafo anterior, son las siguientes:

1. El sello deberá reproducirse de forma que cumpla los requisitos que se fijen relativos a sus descriptivos técnico-gráficos.
2. El sello no debe, en ningún caso, estar directamente asociado a productos o servicios ofrecidos por la entidad de manera tal que pueda inducir a creer que éstos han sido los efectivamente certificados.
3. En todo caso, el sello debe ir asociado al nombre de la entidad certificada u homologada, con indicación del número del certificado así como su ámbito de aplicación (alcance de la certificación).
4. La entidad que disponga de un sello se someterá previamente a la consideración del Comité de Certificación y Homologación del GAU todos los documentos y lugares donde se vaya a colocar el sello.
5. La entidad certificada u homologada no podrá hacer uso del sello desde el momento en que:
 - Caduque el período de validez del sello que dio lugar a la licencia de uso correspondiente.
 - El GAU le notifique oportunamente a la entidad la suspensión temporal o la retirada definitiva del certificado u homologación obtenida.

7.4.- Uso abusivo del sello de garantía de calidad

El uso abusivo del sello se fija inicialmente en los siguientes supuestos:

- Entidades no certificadas u homologadas;
- Entidades que mencionan un alcance o ámbito del sello diferente del realmente concedido por el GAU;
- Entidades inmersas en procedimientos de suspensión temporal o parcial de la certificación u homologación;
- Entidades a las que se les haya retirado la certificación u homologación obtenida con carácter definitivo.

Independientemente del régimen de sanciones fijado en el apartado relativo al proceso de concesión del sello de garantía de calidad”, todo uso abusivo del sello por parte de la entidad o una tercero dependiente o no de ésta, da derecho al GAU a ejercer cuantas acciones judiciales considere oportunas.

7.5.- Publicidad

El GAU se reserva el derecho de publicitar con carácter periódico o no, las entidades que disponen de algún certificado u homologación emitido por el mismo, indicando el alcance de los sellos concedidos.

Así mismo, el GAU puede dar publicidad de aquellas suspensiones temporales o retiradas definitivas de certificaciones u homologaciones que decidiese conforme a los procedimientos fijados en la documentación de referencia.

8.- REQUISITOS DE CUALIFICACIÓN DE AUDITORES DE SISTEMAS DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS

Este apartado recoge algunas piezas importantes del rompecabezas institucional, organizativo y personal a que da lugar todo sistema de acreditación. En concreto, se recogen los principales requisitos que deberían cumplir los candidatos a auditores acreditados para poder desarrollar las actividades definidas en los procesos de auditoría delimitadas desde el GAU.

También, se incluyen los sistemas de calificación de los candidatos, la constitución del comité de evaluación, el proceso de calificación, sus resultados y, finalmente, el marco general que delimitaría la vigencia temporal de la condición de auditor acreditado.

8.1.- Objeto y ámbito de aplicación

Establecer los criterios mínimos que deben satisfacer los auditores acreditados por el GAU. Se incluye la mayoría de perfiles que deberían suponer mayores niveles de calificación en el proceso de evaluación de los candidatos.

El ámbito de aplicación se circunscribe a los procesos y las actividades desarrolladas por el comité de evaluación de auditores del GAU dentro del ámbito geográfico y competencial que ésta establezca en cada caso.

8.2.- Requisitos de cualificación de auditores

A.- Titulación

Los candidatos deberían ser Licenciados, Ingenieros, Arquitectos o, Ingenieros Técnicos, Arquitectos Técnicos o Diplomados en Ciencias Empresariales.

Se debería valorar el grado de doctor y el disponer de cursos postgrado tipo master, siempre y cuando éstos fuesen obtenidos en instituciones de reconocido prestigio a nivel nacional o internacional. Mayor nivel de valoración alcanzarían las tesis doctorales seguidas de los masters, y en concreto, los afines al área de gestión de la calidad. También, podrían valorarse otros trabajos de investigación en áreas de dirección y administración de organizaciones.

B.- Formación no reglada

La formación no reglada incluye toda una amplia amalgama de actividades como la participación en cursos de especialización, congresos, mesas redondas o conferencias. Se debería otorgar mayor peso en aquellas situaciones en las que el candidato ejerza un papel representativo en las actividades descritas; es decir, docente en el caso de cursos, ponente en los congresos, participe en las mesas redondas o conferenciante para el caso de las conferencias. Siempre, debería ser más elevada la calificación recibida por el candidato, cuando las actividades realizadas estuviesen vinculados a la gestión de la calidad de la organización y, en mayor medida, las relacionadas con el ámbito universitario.

Se debería exigir a los candidatos un profundo conocimiento del marco normativo nacional relativo a las Instituciones Universitarias.

Los candidatos a auditores deberían disponer un mínimo de 100 horas de formación específica en materia de gestión de la calidad, de las que al menos el 40%, tendrían que dirigirse al ámbito de las auditorías de sistemas de calidad. La competencia y relevancia de la organización, institución o empresa formadora, supondría el elemento principal a considerar.

Especial importancia debería otorgarse a los conocimientos teóricos y prácticos de los candidatos sobre sistemas de autoevaluación según modelos de excelencia reconocidos internacionalmente (EFQM, etc.), evaluación institucional del Consejo de Universidades y, auditorías según sistemas tipo ISO 9.000 y/o ISO 14.000. Así mismo, se debería valorar la comprensión del marco jurídico y de índole institucional, entre otras, presente actualmente en el sistema educativo español en general, y universitario, en particular.

C.- Experiencia profesional

Cinco años de experiencia directamente involucrado en tareas de gestión de la calidad en organizaciones o empresas, públicas, privadas, o mixtas, así como instituciones u organismos de carácter público. Al menos dos de los cinco años deberían suponer la participación de los candidatos en áreas de responsabilidad en materia de calidad. Deberían disponer de mayor valoración, la experiencia de

los candidatos en relación a la posesión de responsabilidades en áreas de autoevaluación institucional y/o procesos de auditorías de sistemas de aseguramiento de la calidad.

Se deberían valorar preferentemente actividades profesionales vinculadas a organismos docentes o instituciones de carácter universitario. Los candidatos procedentes de los cuerpos docentes e investigadores, o los pertenecientes al cuerpo de personal de administración y servicios, cualesquiera que sea su figura contractual con el centro universitario donde desarrollen su tarea profesional, deberían recibir un mayor peso en las valoraciones. Para ello, se requeriría la participación efectiva del candidato en procesos de gestión de calidad en el centro universitario para los que estén o hayan trabajado. En el caso del Personal Docente e Investigador deberían considerarse las experiencias de los candidatos en cargos administrativos o directivos en el seno de la Institución Universitaria, ya sean los desarrollados en departamentos, centros, servicios centrales y/o equipo de gobierno.

Con carácter previo a la asunción de responsabilidades como auditor, los candidatos deberían disponer de experiencia en procesos completos de auditoría, desde su nacimiento hasta su cierre definitivo. Esta experiencia debería ser razonablemente reciente.

Se debería requerir la presencia en al menos cuatro auditorías de sistemas de calidad como auditor observador, realizadas por entidades acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación u equivalente a nivel europeo o, reconocidas por el GAU. Dos de las cuatro auditorías deberían pertenecer a la categoría de certificación por parte de una entidad reconocida para ello o, procesos de autoevaluación consecuencia de la presentación a un premio de excelencia. Se valoraría la participación como auditor de sistemas de calidad en empresas u organizaciones, cualesquiera que sea su naturaleza, titularidad del capital, sector de actividad o tamaño organizativo.

D.- Cualidades técnico profesionales

Los candidatos deberían tener capacidad de entender e interpretar los principales elementos que componen el funcionamiento de una Institución Universitaria. Así mismo, deberían disponer de habilidad en la resolución de problemas prácticos y, también, capacidad para analizar, interpretar y evaluar objetivamente gran variedad de procesos como los docentes, los de gestión, los de prestación de servicios, etc.

Deberían disponer de capacidad para mantener la independencia de juicios de valor y/o evidencias no objetivadas en datos o cualquier otro soporte probatorio de los hechos y las circunstancias que a estos rodean. Sería importante considerar el conocimiento de los candidatos relativo a las actuaciones en el campo ético profesional, incluyendo el estar al día en el conocimiento de las reglas, reglamentos o normas de referencia vinculadas con los procesos de auditorías de sistemas de la calidad.

Otra capacidad a valorar podría fijarse en el conocimiento y aplicación práctica de instrumentos o herramientas comunes en organizaciones con sistemas de calidad implantados. También, los candidatos deberían demostrar disponer de habilidades para interpretar numerosas instrucciones técnicas, administrativas, etc. ya sean orales, escritas y/o gráficas.

Los candidatos deberían saber escribir informes estructurados que muestren entre otras, la capacidad de síntesis, o la aptitud analítica del individuo, que garantice la comprensión de todos los interlocutores involucrados en un proceso de auditoría a un centro, titulación o departamento universitario.

También podrían valorarse las habilidades en el uso de soportes informáticos, en el acceso a grandes redes de comunicación tipo internet así como, en programas informáticos de gestión de centros, departamentos y/o servicios universitarios.

E.- Capacidades interpersonales y otras habilidades de gestión

Los candidatos deberían disponer de capacidad de comunicación y habilidades de carácter asertivo, valorándose sobre todo su adaptación al amplio abanico de personas con quien se relacionará a lo largo de las diferentes fases de que consta el proceso de auditoría. El conocimiento de técnicas para formular preguntas, guiar y saber escuchar con muy diferentes interlocutores; se valoraría especialmente la eficacia en las reacciones antes situaciones difíciles.

El carácter abierto, el sentido común, la honestidad, entre otros, podrían ser algunos de los rasgos a valorar en los candidatos.

Capacidades de tratamiento con el personal afectado por la auditoría de manera que no menoscaben la autonomía del auditor en ninguna fase del proceso, ni permitan reducir los objetivos perseguidos en el mismo. Se debería valorar la capacidad para obtener conclusiones aceptables sobre situaciones en base a la observancia de evidencias o datos objetivos que se manifiesten en cada circunstancia.

Sería conveniente que los candidatos demuestren el dominio en los procesos y las actividades que implica cada tipo de auditoría, pudiendo responder a la definición del alcance, así como la profundidad de la misma, junto a todos los requerimientos que son comúnmente reconocidos en organizaciones, sectores o empresas con sistemas de gestión de la calidad implantados.

F.- Idiomas

Los auditores acreditados deberían demostrar el conocimiento y el correcto uso de la lengua castellana tanto de manera verbal como escrita.

Adicionalmente, podría valorarse el nivel de conocimientos teóricos y prácticos de idiomas europeos, que permitiera completar a los candidatos todas y cada una de las fases que componen el proceso de auditoría.

8.3.- Sistema de evaluación de los candidatos

8.3.1.- Comité de evaluación

La evaluación de la cualificación de los candidatos a auditores debería realizarse por un comité presidido por una persona que disponga de reconocimiento y conformidad por parte de los restantes miembros del comité, así como del GAU. El perfil del presidente debería exceder los requerimientos mínimos recogidos en esta norma y estar vinculado a alguna institución universitaria andaluza.

El comité de evaluación debería estar formado por un mínimo de cuatro miembros, exigiéndoles unos requerimientos similares a los descritos en anteriores subapartados, con especial hincapié en el grado de actualización de dichos los conocimientos, experiencias, habilidades, etc. En el comité debería participar más de una persona que lidere los procesos de gestión de la calidad en la actualidad, en alguna organización distinta a las Instituciones Universitarias y de reconocido bagaje en la materia.

El comité debería funcionar a partir de un reglamento que pudiese garantizar todo el proceso de evaluación y selección de candidatos, manteniendo en todo momento la autonomía y objetividad exigible a un órgano de la transcendencia del abordado.

El reglamento debería incluir todo un conjunto de procedimientos e instrucciones que precisen en la mayor medida posible, los instrumentos a utilizar en el proceso de evaluación y selección de los candidatos. Dichos procedimientos e instrucciones de actuación deben haber sido suficientemente desarrollados con el fin de garantizar su solvencia metodológica.

8.3.2.- Proceso de evaluación

Las actividades que componen el proceso de evaluación de los candidatos se resumen en las siguientes:

- **Currículum vitae:** Se analizaría el grado de cumplimiento de los requerimientos incluidos en esta norma, valorándose también, otros aspectos no incluidos específicamente en la misma. En cualquier caso, sólo se valoraran aquellos aspectos recogidos en el curriculum que sean demostrados de manera fehaciente, bien por vía documental o bien por cualquier otra que estime pertinente el comité de evaluación.

- Pruebas: teórica, teórico-práctica y simulación. Se trata de tres pruebas que persiguen evaluar directamente el nivel de adecuación de los candidatos respecto a las exigencias teóricas, prácticas y de comportamiento; estas exigencias son consideradas clave para el desempeño de las actividades de un auditor de sistemas de calidad de titulaciones, centros y/o departamentos universitarios. Sólo deberían pasar a esta segunda fase del proceso, aquellos candidatos que superasen los requisitos mínimos incluidos en esta norma.
- Entrevista personal. Se debería producir tanto de manera individual (candidato-miembro de comité) como de manera grupal (candidato-comité de evaluación). Adicionalmente, siempre y cuando el comité lo estimase, podrían recabarse otras informaciones y/o verificaciones de los datos aportados por los candidatos, obtenidas de terceros que guarden o hayan guardado relaciones profesionales con éstos.

8.3.3.- Resultados

La consecuencia más relevante del proceso de evaluación se obtiene con la emisión de una calificación del candidato por parte del comité de evaluación. Ésta podrá sólo ser la de apto o no apto y, en el segundo caso, el comité debería emitir un informe donde se justificara a grandes rasgos, el nivel de acercamiento del candidato a los requerimientos exigidos.

En el caso de que el comité dictaminase que un candidato no es apto para recibir la acreditación, debería objetivar pormenorizadamente aquellos aspectos que no son verificados en el candidato y que son requeridos en el apartado anterior y en cualesquiera de las fases del proceso de evaluación. Situaciones en las que algún candidato no dispusiese de cierto requisito fijado actualmente pero, de manera objetiva, pudiese alcanzarlo en un horizonte temporal razonable, podría permitir algún dictamen favorable con carácter posterior respecto al candidato, siempre y cuando éste demostrase el alcance del requisito provisionalmente no cumplido.

8.3.4.- Impugnación de resultados

La calificación otorgada a cada candidato por la comisión de evaluación es susceptible de impugnación mediante recurso ante la propia comisión en un plazo no superior a quince días naturales desde su resolución firme. El recurso a interponer por el candidato debería ampliar los elementos probatorios que estimase oportunos, basándose éstos en aquellos elementos que el informe emitido por la comisión haya insistido como incompletos y/o insuficientes, atendiendo a las líneas fijadas en esta norma.

Tras la expiración de los quince días naturales, el comité debería ampliar el informe o dictamen previamente emitido y, alterar o confirmar, si así se estimase, la calificación otorgada con anterioridad.

Caso de pronunciarse de nuevo desfavorablemente hacia el candidato, éste contaría con un segundo procedimiento que debería encauzarse hacia la justicia ordinaria contencioso-administrativa. Utilizada esta vía, el proceso se sujetaría a las disposiciones, reglamentos y cuantas normas sean de aplicación en el mencionado ámbito jurídico administrativo.

8.4.- Vigencia y condiciones de mantenimiento de la acreditación

8.4.1.- Condiciones para el ejercicio como auditor acreditado

La aptitud de un candidato como resultado de un proceso de evaluación no debería garantizar la autorización por parte de la UCUA par el ejercicio inmediato de las responsabilidades y competencias que le serían atribuibles. Sería conveniente que el auditor calificado como apto superase el proceso formativo en el que se abordaría las variables, metodologías, reglas, formatos, etc. que son requeridas en aras de la homogeneización en el funcionamiento del cuerpo de auditores de la UCUA.

El proceso formativo incluiría aspectos tanto formales como informales habituales en los procesos de auditoría, además de prácticas en situaciones reales, por otro lado, debería concluir con la presentación formal de un informe que abordase la totalidad de fases que constituyen una auditoría de certificación.

El proceso concluye con la habilitación para el ejercicio de auditor acreditado, debiendo precisar la firma que atestigua el conocimiento y asunción del código ético. Todo ello podría culminar con el juramento o compromiso de cumplimiento de manera pública respecto a las responsabilidades, las competencias y los deberes que lleva parejo la acreditación de auditor.

8.4.2.- Validez temporal

La acreditación como auditor de sistemas de calidad de centros, titulaciones y departamentos universitarios se inicia con el compromiso público citado y, en principio, tiene una validez de dos años prorrogables.

A lo largo de los dos primeros años el auditor acreditado debería actualizarse de cuantas normas, metodologías, etc. se pongan en marcha en el ámbito de la gestión de la calidad, con especial hincapié en los desarrollos relacionados con el entorno universitario. Dicha continua actualización habrá de ser demostrada mediante informes, pruebas o entrevistas que el comité de evaluación podría exigir a lo largo de cualquier momento dentro de dichos dos años.

El auditor acreditado tiene la obligación de atender durante la vigencia de su acreditación a cuantos requerimientos de índole diversa le fuesen formulados desde la comisión de evaluación y/o la

propia UCUA. Transcurridos los dos primeros años, el candidato interesado en prorrogar la vigencia de la acreditación de auditor de centros, titulaciones y departamentos universitarios, debería disponer de la participación de un mínimo de una auditoría al año dentro de los ámbitos fijados desde la UCUA. Además, debería realizar un informe donde se recojan tanto las experiencias desarrolladas durante los dos años transcurridos, como una estimación de la proyección de la situación de las instituciones universitarias auditadas durante dicho período.

8.4.3.- Suspensión y pérdida de la acreditación

La interrupción total o parcial del ejercicio de la calificación de auditor acreditado puede ser debida a diferentes causas y con efectos temporales diversos. Estas situaciones deberían recogerse en un reglamento disciplinario que consideramos absolutamente necesario desarrollar.

Con carácter general, el auditor acreditado debería perder dicha capacidad cuando actuase fuera de las normas y guías establecidas desde la UCUA, bien por causas alevosas bien sin mediar actuaciones derivadas de desconocimiento, pasividad o pérdida de la capacidad profesional.

En todo caso, el auditor podría perder la acreditación personal con carácter definitivo, cuando en cualquier momento tras su obtención, el comité de evaluación tuviese conocimiento de actuaciones, omisiones u cualquier otra circunstancia que convirtiese en falsas con carácter objetivo, los rasgos aportados por el auditor cuando era candidato a la acreditación obtenida.

Los auditores acreditados deberían perder temporalmente dicha acreditación cuando el comité de evaluación dispusiese de datos relativos a la pérdida de determinadas aptitudes demandadas, o comportamientos aislados fuera tanto de la doentología como de la reglamentación disponible en cada momento. La pérdida temporal debería disponer de al menos dos niveles y, en cualquier caso, podría dar lugar a una suspensión definitiva, a una recuperación plena o parcial de las responsabilidades, derechos y deberes como auditor acreditado.

8.4.4.- Recursos previstos contra suspensiones o pérdidas de la acreditación

Contra las sanciones que en su momento fije la Junta Directiva del GAU, la persona física o jurídica interesada podrá elevar recurso ante el Director General y, caso de desestimar éste las alegaciones, podrá interponer en segunda y definitiva instancia ante la Junta Directiva. En cualquiera de los casos, el interesado contará con un mes para interponer recurso, disponiendo el organismo de un mes para dar respuesta y notificar fehacientemente al interesado la resolución acordada; así mismo, podrá acudir a la jurisdicción competente ante la resolución definitiva del GAU.

ANEXO

Sinergias entre el PNECU y la garantía de calidad

Los procesos de evaluación atendiendo a las directrices del PNECU configuran un marco que se considera idóneo para facilitar el desarrollo del GAU. El creciente número de Instituciones que utilizan la evaluación siguiendo los protocolos están permitiendo profundizar en el conocimiento y reflexión, acerca de los niveles de calidad con que se están prestando los servicios.

En la actualidad, diferentes Instituciones que ya fueron evaluadas (básicamente titulaciones) en las primeras convocatorias del PNECU, cuentan con aspectos tales como planes de mejora implantados, indicadores de medición, gestión de procesos, planificación estratégica, etc., que son requisitos incluidos en los niveles de garantía de calidad que se contemplan inicialmente.

Una titulación o unidad administrativa evaluada en condiciones como las descritas en el párrafo anterior que en el futuro quisiese adentrarse en procesos de garantía de calidad, dispondría de claras ventajas ya que en su momento, contó con un diagnóstico de partida. Éste es el requisito imprescindible para iniciar los procesos de garantía de calidad.

En cualquier caso, el nivel de precisión habrá de ser aumentado en la delimitación de los dos niveles de garantía de calidad que serían susceptibles de certificación y que han sido recogidos en este documento. El GAU deberá especificar el conjunto de requisitos básicos de gestión de la calidad en los ámbitos de docencia, investigación, gestión y prestación de servicios. Las estadísticas del PNECU son una sólida base para delimitar buena parte de los requisitos en que se traducirán los niveles de garantía de calidad.

Principales contenidos normativos que deberían desarrollarse de manera complementaria

- Proceso de auditoría
- Responsabilidades, derechos y deberes de los auditores en el proceso de auditoría y en el seguimiento de la certificación
- Régimen deontológico
- Régimen disciplinario
- Reglamento de la comisión de evaluación
- Guía para la evaluación de candidatos a auditor acreditado
- Guía para el desarrollar de auditorías y elaborar informes
- Gestión de programas de auditorías

- Reglamento de normalización
- Reglamento de acreditación
- Reglamento de régimen interior del GAU

Sugerencias sobre la ampliación del ámbito de certificación

Asumiendo un coste bajo en buena parte de los casos, se podrían certificar personas con relativa facilidad. Certificaciones como las de técnico en gestión de la calidad y experto en gestión de la calidad. En principio, los públicos objetivo podrían ser: los mandos intermedios del PAS de las Instituciones Universitarias adheridas o no al GAU y algunos PDI interesados. Estas acreditaciones podrían abrirse a cualquier otro ámbito público, privado e independiente del sector de actividad en la mayoría de casos.

REFLEXIÓN SOBRE LA UTILIZACIÓN DE LOS INDICADORES DEL SISTEMA UNIVERSITARIO PÚBLICO PARA LA DETERMINACIÓN DE LA CALIDAD EN UNIVERSIDADES PRIVADAS

Águeda Benito Capa – David Jaime Fernández Navarro

Departamento de Calidad
Universidad Europea CEES

1. INTRODUCCIÓN

Existen pocas dudas acerca de la primera afirmación hecha por JM. Bricall en su informe Universidad 2 mil: *La cuestión más importante para la Universidad actual es su adaptación a los cambios que la sociedad le exige tanto en relación a las enseñanzas que imparte como a la investigación que realiza.* En el caso de las universidades privadas, tal afirmación es incuestionable, ya que la naturaleza de las mismas hace que su subsistencia quede en buena medida supeditada a una adaptación suficiente a la demanda social. Lo que es más, dada la creciente oferta universitaria, es esencial para las universidades privadas escuchar a la sociedad y poner en marcha mecanismos que generen niveles de satisfacción suficientemente elevados en los distintos grupos de interés.

En este sentido, se plantea la necesidad de definir indicadores objetivos capaces de determinar nuestro rendimiento a todos los niveles y guiar la toma de decisiones orientada a la mejora continua. Si bien existirán indicadores de calidad comunes a muchas universidades, es bien conocida la polémica suscitada ante cualquier intento de generalización en este sentido, ya que en buena medida, tales indicadores vendrán definidos por los criterios de calidad que cada universidad establezca en sus líneas de actuación dentro de su propio plan estratégico.

No obstante, la existencia de indicadores objetivos comunes a todas las universidades es una necesidad para el avance de la educación universitaria ya que, además de potenciar la transparencia de resultados de cara a la sociedad, permiten el desarrollo de uno de los aspectos básicos de la mejora continua: conocernos mejor unas universidades a otras y facilitar el intercambio de buenas prácticas en función de resultados.

2. LA NECESIDAD DE DOTAR DE SIGNIFICADO A LOS INDICADORES

Por sí mismos, el conjunto de indicadores presentados por el Consejo de Universidades constituyen una buena base para la elaboración de estadísticas que permitan conocer más a fondo la universidad española, si bien en muchos casos no permiten extraer conclusiones directas acerca de la calidad de ésta.

Es cierto que necesitamos indicadores referidos a multitud de aspectos del sistema universitario español, pero es especialmente relevante la conveniencia de aquéllos directamente relacionados con la calidad. Trabajar con indicadores implica analizar información directa, no meramente datos. Pero la contrapartida a la riqueza de su utilización está en la necesidad de hacer juicios de valor para su elaboración, por ello, cuanto más completo es un indicador de calidad para unos, menos aplicable resulta para otros.

A pesar del amplio rechazo que inicialmente manifestó la Universidad Española ante la introducción de los modelos de calidad, por considerar a éstos herramientas más propias del mundo empresarial que del académico, hoy día cada vez más sectores universitarios admiten la adecuación de su enfoque al concepto de calidad en la Universidad. En este sentido, cualquier modelo de calidad pone de manifiesto un peso significativo sobre la importancia de conocer las expectativas de los clientes (en el sentido más amplio) y la satisfacción de sus necesidades. Así, para poder inferir conclusiones relacionadas con la calidad de las universidades, las opiniones de los clientes acerca de éstas deberían ser consideradas.

Por esta razón, los indicadores referidos a satisfacción de clientes presentan una clara relación con la calidad y por tanto deberían de constituir elementos clave para el análisis del sistema universitario, tanto público como privado. No obstante, tan sólo 2/51 de los indicadores establecidos en el primer *Borrador del catálogo de indicadores del sistema universitario público español*, presentado por el Consejo de Universidades, hacen referencia a algún aspecto concreto de la satisfacción de algún grupo de clientes de la universidad (los antiguos alumnos), constituyendo ésta una representatividad claramente insuficiente de un tipo de indicadores tan valioso.

A modo de ejemplo, podríamos tomar el bloque de indicadores de Recursos Humanos: Es cierto que es importante conocer aspectos objetivos sobre la cualificación, dedicación y distribución de la plantilla, tal y como se establece en tal borrador, pero si queremos facilitar la extracción de conclusiones acerca de la calidad de una universidad hay un aspecto claramente relacionado con ésta, que es la satisfacción de las personas de la organización con su situación laboral, que debería de ser incluido.

En el caso de los indicadores que no sean medidas directas de satisfacción, la medición de las expectativas de los clientes podría permitirnos asignar pesos a los distintos indicadores para a partir de ellos extraer información sobre la calidad de una universidad. Para ello, una alternativa sería preguntar a los clientes qué indicadores presentan mayor vinculación con la calidad de la universidad, e

incluso pedirles a ellos que completen nuestra batería de indicadores con aspectos, a su juicio, directamente relacionados con ésta. Esta medida ayudaría, sin duda, a dotar de significado en términos de calidad a unos indicadores de otra forma vacíos en cuanto a éste.

3. RELEVANCIA DE LOS INDICADORES RECOGIDOS EN EL BORRADOR DEL CATÁLOGO DE INDICADORES DEL SISTEMA UNIVERSITARIO PÚBLICO ESPAÑOL PARA LA UNIVERSIDAD PRIVADA

Sin tener en cuenta la casi ausencia de indicadores de satisfacción, tras estudiar los distintos indicadores planteados en el borrador del catálogo del Consejo de Universidades, la impresión general que se obtiene de los mismos es, en general, positiva. Tan solo algunos de los indicadores muestran ciertos niveles de ambigüedad, o podrían ser prescindibles por contener información parcialmente presente en otros.

Los bloques establecidos parecen los adecuados, tanto para el análisis de la universidad pública como para la privada. No obstante, para la evaluación de universidades privadas, los conjuntos de indicadores contenidos en los bloques de acceso, recursos financieros, recursos humanos y contexto necesitarían incorporar modificaciones importantes, incluso en el sentido de incluir nuevos indicadores y eliminar otros tantos por carecer de sentido.

A continuación pasamos a describir nuestras impresiones concretas sobre los bloques de indicadores establecidos en el catálogo, haciendo especial hincapié en aquellos aspectos que atañen al análisis de organizaciones privadas:

• Oferta universitaria:

En este apartado, los indicadores “Distribución interna de la oferta de titulaciones” y “Distribución global de la oferta de titulaciones” parecen ser adecuados tanto para la enseñanza universitaria pública como la privada. Sin embargo, el indicador de “Relación de la oferta de estudios en el entorno” plantea ciertas dudas sobre su fiabilidad, ya que la tipificación y clasificación de los distintos puestos de trabajo representaría una ardua tarea no exenta de subjetividad. Existen ocupaciones difícilmente clasificables que podrían, por ejemplo, tocar directa o indirectamente aspectos técnicos de un cierto sector, compaginando éstos con otros relativos a la gestión organizativa o empresarial, que a su vez estaría encuadrada en el sector de las Ciencias Jurídicas y Sociales.

• Demanda Universitaria:

Dentro de este bloque cabe destacar un aspecto, cuanto menos chocante, que posiblemente constituya un mero error de transcripción. Dentro del apartado de “Significado y utilidad” del indicador

“Preinscritos en 1ª opción sobre la oferta de plazas”, se manifiesta que este indicador “contribuye al análisis de la relación entre la preinscripción universitaria y la demanda de los estudiantes”. La preinscripción en sí se puede identificar como demanda de los estudiantes a falta de un indicador mejor, con lo cual puede fácilmente advertirse que la relación que permite analizar este indicador es la existente entre preinscripciones (la demanda) y oferta de plazas.

En cuanto al segundo indicador, “Nuevo ingreso en 1ª opción sobre el total de nuevo ingreso”, debemos indicar que no representa por sí mismo un indicador inequívoco de vocación de los estudiantes, por un lado por la razón ya indicada en la propia interpretación del indicador (a mayor oferta de plazas, menor porcentaje de nuevos ingresos en 1ª opción sobre el total), y por otro lado por el sesgo que se produce en origen cuando los estudiantes piden carrera, no sólo atendiendo a sus gustos o vocación, sino a sus expectativas más o menos realistas de acceder a las mismas dada su nota de acceso. Quizás este indicador podría complementarse mediante otros indicadores que permitan dotarle de un mayor significado, o bien mediante la realización de encuestas a los estudiantes a fin de conocer su verdadera vocación.

Por último, en cuanto al indicador de “Porcentaje de alumnos que provienen de otras Comunidades Autónomas”, podemos afirmar que se trata de un indicador altamente interesante, siempre que se complemente con una mayor información, si bien la cuestión no sea, tal como se indica en la interpretación aportada, el número de titulaciones ofrecidas por la Comunidad Autónoma de la universidad de destino, sino la oferta de plazas (y posiblemente también población en edad universitaria) existente para la titulación que esté cursando dentro la Comunidad Autónoma originaria del estudiante. Entendemos que, si habiendo plazas disponibles en la comunidad de origen un alumno, éste decide trasladarse, probablemente sea movido por el prestigio de la universidad en la que desea cursar sus estudios.

• **Recursos humanos:**

El primer indicador planteado en esta categoría es el “Porcentaje del PDI a tiempo completo”. Si bien estamos de acuerdo en considerar que el compromiso con la institución es un factor positivo, podría en casos extremos plantear un problema de aislamiento respecto al exterior que condujera a una situación de endogamia. En lo referente a las características del profesorado, parecería relevante conocer la proporción de profesores que han recibido formación docente. Este indicador podría mantener una buena correlación con los niveles de calidad docente.

En cuanto al indicador “Proporción PAS/PDI”, se presenta un problema a la hora de establecer una valoración positiva o negativa del mismo, ya que ambos extremos parecen inadecuados para un correcto funcionamiento, llevándonos a situaciones de sobrecarga en las funciones de gestión asignadas al personal docente, frente a la ineficacia de un excesivo personal de administración y servicio.

Por otra parte, el indicador “Proporción PAS/PDI a tiempo completo” no parece excesivamente significativo después de considerar el anterior. Quizás sería interesante incluir un indicador que mida el ratio PAS/nº de alumnos, ya que al fin y al cabo, los alumnos reciben gran parte de los servicios ofertados por la universidad, algunos de ellos de carácter administrativo.

• **Recursos financieros:**

Es evidente que algunos de los indicadores propuestos en este caso no son aplicables al funcionamiento de las universidades privadas, no obstante, otros muchos sí podrían serlo. Concretamente, los dos primeros indicadores: “Transferencias corrientes de las Administraciones Públicas sobre el total de ingresos corrientes” y “Precios públicos de enseñanzas de grado sobre el total de ingresos corrientes” resultarían ajenos a la naturaleza de nuestra actividad, pero el resto de ellos podrían incorporarse a la evaluación de las universidades y aportarían información relevante sobre su funcionamiento.

• **Recursos físicos:**

En primer lugar es necesario indicar que, en el caso concreto de la Universidad Europea CEES, hemos encontrado algunas dificultades para encajar en ninguna de las tipologías de construcción planteadas, siendo muy probable que ocurran situaciones similares a la hora de analizar otras universidades privadas.

Dentro de los contenidos del bloque creemos interesante mencionar que quizás sería conveniente completar el indicador “Disponibilidad de puestos de informática” con un indicador que contemplara la dotación de ordenadores asignados al PDI y PAS, así como algún otro que mida de alguna manera el nivel de obsolescencia del parque de ordenadores de la universidad (podría ser nº de ordenadores con 3 o más años de uso/nº total de ordenadores). Parece ésta una información relevante dada la elevada velocidad a la que se lanzan nuevos y más potentes productos dentro de este sector, y la capital importancia de la adaptación de la universidad a las nuevas tecnologías. Otros indicadores a incluir podrían ir en esta misma dirección (número de equipos con conexión a internet/número total de equipos, etc).

• **Proceso:**

El primer indicador, “Dedicación lectiva del alumnado”, resulta interesante, aunque quizás un tanto incompleto. Podría suponer una mejora incluir un indicador que relativizara esta medida respecto al total de créditos ofertados en el plan de estudios de la titulación correspondiente, para poder inferir conclusiones acerca del nivel de adaptación del plan de estudios al ritmo real de matriculación de los alumnos.

De igual forma, el indicador de “Oferta optativa de la titulación” podría complementarse midiendo los créditos optativos realmente ofertados frente a los estrictamente recogidos en el plan de estudios correspondiente.

El indicador "Prácticas en empresa del plan de estudios", es un dato importante, pero debería verse complementado por un indicador que incluyera la totalidad de las prácticas en empresa realizadas por los alumnos, ya sea por su inclusión en los planes o por iniciativa propia, ya que la predisposición de la universidad a promover estas prácticas voluntarias va a incidir positiva o negativamente en su número. Un indicador adecuado podría ser N° de alumnos que han realizado prácticas en empresa/ N° total de alumnos.

La "Dedicación del profesorado doctor numerario al primer curso del primer ciclo", no nos parece un indicador demasiado relevante, e incluso creemos que su valoración excesivamente positiva podría tener efectos negativos, ya que podría significar una desviación de recursos humanos necesarios en los cursos superiores hacia primer curso.

• **Resultados:**

Al aplicar los indicadores de "Tasa de rendimiento", "Duración media de los estudios" y "Tasa de progreso normalizada", nos encontramos con la dificultad de valorar el efecto que sobre éstos tienen los mínimos de matriculación marcados desde cada institución. Debido a este condicionante, los datos recogidos podrían resultar sesgados de forma importante: Aparentemente es más sencillo que un estudiante que se matricule de pocos créditos los apruebe todos, frente a otro que se ve obligado a matricularse de más sin tener necesariamente esa intención.

En cuanto al indicador de "Satisfacción con los estudios", nos parece que es un asunto ineludible y de capital importancia, y que como tal se debe estudiar alguna propuesta concreta sobre los medios a emplear y términos en los cuales debe recogerse dicha información. En este sentido podría ser interesante recabar, no solo información sobre satisfacción general, sino también satisfacción sobre los aspectos concretados en las diferentes categorías indicadas en el catálogo de indicadores que afecten de forma directa a los alumnos.

Otro indicador que podría resultar interesante estudiar, es el número de alumnos que participan en programas de intercambio de estudiantes con otras universidades, ya que nos proporcionaría información acerca de la internacionalización de nuestras instituciones educativas.

• **Información de Contexto:**

En cuanto a este bloque, tan solo cabría destacar la conveniencia para las universidades privadas de conocer algún aspecto más concreto del contexto económico.

INDICADORES DE EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA EN UN SISTEMA UNIVERSITARIO

Grupo de Estudio de Indicadores de la UNED
Instituto Universitario de Educación a Distancia
(UNED)

Desde hace algunos años, el conjunto de la Universidad pública española ha ido entrando paulatinamente en la práctica de la evaluación. En principio, la finalidad principal ha sido la propia instauración de la cultura de la evaluación en un ámbito institucional más inclinado a mostrar y mostrarse, que a ser observado y enjuiciado. De hecho, ha de reconocerse que las resistencias no han sido pocas. Dentro de tal finalidad principal, quedaban primados dos aspectos: la autoevaluación, pues importaba la implicación en el proceso evaluativo del máximo de agentes de los centros o entidades, y la publicidad de los resultados, tanto dentro de los centros, siguiendo la misma lógica de la implicación general, como al conjunto de la comunidad universitaria y, en extensión, a la sociedad, adquiriendo no pocas veces las evaluaciones realizadas un carácter modélico, ya que en muchos casos eran las primeras: la primera evaluación en la Universidad española de un tipo específico de estudios o un servicio (biblioteca, deportes, etc.). No obstante, ahora aparece la posibilidad de una nueva etapa, admitiendo, al menos parcialmente, como superada la anterior. De hecho, el III Foro de Almagro (7 y 8 de mayo) introduce dos sesiones específicamente dedicadas a los sistemas de acreditación y a la conformación de un catálogo (no se utiliza el término sistema de indicadores, que parece más habitual en la literatura metodológica) de indicadores para la calidad. Dos elementos que transforman radicalmente el escenario de la evaluación universitaria española y que, además, han de motivar una reflexión profunda: tanto sobre el conjunto de la política universitaria, pues parece difícil evaluar, aun cuando sea un concepto tan vaporoso como la calidad, sin un conocimiento y asunción de los fines que se proponen para el conjunto del sistema universitario público; como sobre el grado de encuentro en un conjunto de indicadores entre un tipo de universidades, las presenciales, y las que, como la nuestra, son universidades con una metodología específica apoyada en la educación a distancia. Este segundo aspecto es el que centra el presente trabajo.

Antes de introducirnos en los posibles puntos de encuentro y desencuentro específicos para un posible único sistema de indicadores de calidad de la Universidad, que recoja la enseñanza presencial

como la enseñanza a distancia, conviene una mínima introducción sobre los distintos tipos de evaluación, no excluyentes entre sí, que pueden llevarse a cabo y que, por lo tanto, enfocaría el sistema de indicadores. Para algunos, tal introducción tal vez sea un paso atrás, una regresión a las discusiones iniciales —e iniciáticas— del proceso de evaluación de la Universidad española; pero parece difícil pensar en clave de indicadores si no se tiene claro el para qué de la evaluación. Es más, en toda propuesta de sistema de indicadores, ha de plantearse tanto su finalidad, como sus agentes. Es decir, no se trata sólo de un paso metodológico, sino que seguramente hay que volver a la discusión global. Junto a qué indicadores, qué procedimientos, quiénes los van a generar, quiénes a certificar, etc.. Desde tal marco y siguiendo parcialmente a Ginés Mora¹, cabe distinguir, al menos, tres tipos de sistemas de indicadores:

- a) Los que el autor (Mora), denomina indicadores de rendimiento y que directamente relaciona con los objetivos. Parece obvio que toda acción deba ser evaluada, en principio, en función de las metas que se propuso y, por lo tanto, el grado en que éstas fueron alcanzadas. De hecho, esto es lo que habría que medir en toda institución y servicio público. El problema para tal medición no es, como apunta Ginés Mora, que no haya definición de objetivos. Basta un repaso a los estatutos de las distintas universidades para confirmar su existencia. Los problemas derivan de:
 - 1) La tendencia a tratarse de unos objetivos de carácter macrosocial, frecuentemente más ligados a una retórica grandilocuente que a una vinculación concreta con acciones específicas, cuya operativización en indicadores no es ni mucho menos fácil, aun cuando tampoco imposible.
 - 2) Difieren entre unas universidades y otras. Sólo a modo de ejemplo, cabe citar la diferencia entre el acento que algunas entidades ponen en la cuestión de la lengua autóctona (la mayor parte de las universidades inscritas en Comunidades Autónomas con lengua propia), frente a otras que se establecen como dispositivos de extensión del área cultural hispana (Salamanca); desde las que ponen de relieve objetivos de carácter medioambiental (Alicante, Valencia, Jaén, etc.) a las que presentan unos objetivos más centrados en la empresa y el empleo, como ocurre con las universidades politécnicas. En común, apenas queda la intención de fomentar el espíritu crítico y, claro está, la prestación de un servicio

¹ Véase José-Ginés Mora, "Indicadores y decisiones en las universidades", en Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades., *Indicadores en la Universidad: información y decisiones*. Madrid: Ministerio de Educación y Ciencia. 1999.

público de la calidad superior. Diferencias en los objetivos que, más allá de la reconocida idiosincrasia de cada entidad, parecen señalar las dificultades para la definición del papel de la Universidad en las sociedades actuales.

- 3) La diferencia de objetivos queda remarcada cuando entran en juego las universidades a distancia, cuyo papel tradicional en los sistemas educativos europeos occidentales ha sido –y es- facilitar el acceso a la enseñanza universitaria a sectores de población que, por diversas razones, han tenido dificultades para el mismo. Hay que tener en cuenta que, tras esta diferencia, se encuentra un debate que parece volver con fuerza: ¿son los estudios universitarios un derecho que hay que restringir a ciertas élites, ya sea por capacidad económica, laboral o, incluso, intelectual, o han de extenderse a todos aquellos que cumplan un mínimo de requisitos formativos previos?. Ni que decir tiene que la apuesta por la igualdad social en los objetivos estatutarios no es prerrogativa exclusiva de las universidades a distancia. También puede encontrarse en otras universidades españolas (siempre sólo a modo de ejemplo: Lleida o Zaragoza). Pero, como se ha señalado, es a las universidades a distancia a las que tradicionalmente el sistema educativo ha encargado tal función.

Bajando nuevamente al nivel de los indicadores, no pueden ser los mismos o tener el mismo peso, en el caso de un sistema de indicadores, según la institución tenga por misión abrir la Universidad a la sociedad, donde lo importante será calibrar el grado de tal apertura, que aquéllas que tengan por finalidad ubicarse en la punta del desarrollo científico y técnico. Seguramente todas comprendan, en mayor o menor grado, ambos tipos de objetivos; pero la cuestión está en la jerarquía que se da a los mismos. La pregunta es: ¿puede un sistema de indicadores común recoger tales diferencias jerárquicas en los objetivos?.

Si los informadores sobre los indicadores con relación a objetivos serían las propias universidades, como ocurre, en mayor o menor medida, con todos los sistemas de indicadores posibles, parece que los agentes de la evaluación han de ser externos, asumiendo el papel de representantes de la sociedad a la que se rinden cuentas. El esquema es sencillo: la sociedad, a través de sus instituciones y representantes, establece unas funciones para su universidad, de manera que es la misma sociedad la que habrá de dar cuenta de su grado de satisfacción con el cumplimiento de tales funciones.

- b) Indicadores de procesos. Estarían dentro de lo que Mora señala como evaluación institucional, que es, por otro lado, la que ha centrado los esfuerzos de evaluación de la Universidad española. Los indicadores medirían aspectos que, de alguna u otra forma, se han ido midiendo o, al menos, recogiendo en los últimos años, pues, básicamente mide lo que puede medirse: costes, personal, resultados académicos, resultados de investigación. Otra cosa es que se esté de acuerdo en que, por ejemplo, los resultados académicos se establezcan a partir del número de titulados o, aún con mayor detalle, del número de titulados en un determinado tiempo, o las calificaciones, pues, especialmente en este último concepto, cabrían varias interpretacio-

nes: así, por ejemplo ¿tiene más valor que la media de calificación de los titulados sea de un siete, cuando se exige una calificación de entrada de un ocho, o que tal media sea de un seis, cuando sólo se exige una calificación de entrada de un cinco? En principio, parece que el trabajo de la institución –el *output* en función del *input*– ha sido mayor en el segundo de los casos; sin embargo, se tiende a comparar desde la primera perspectiva. Cuestiones parecidas podrían discutirse con respecto a los resultados de la investigación, habitualmente concentrados en indicadores que recogen las publicaciones.

La participación de la propia Universidad como agente evaluador es mayor en este caso, adquiriendo, aun cuando sea parcialmente, el carácter de autoevaluación. La finalidad es hacer mejor las cosas de lo que se están haciendo, sin cuestionar los objetivos. Tampoco se evalúa si se logran o no.

A pesar de las evidentes limitaciones de este tipo de evaluación, especialmente a la hora de pensar en la creación de un sistema de indicadores comunes, hay que destacar su relevancia en el funcionamiento cotidiano de las instituciones y la trascendencia que pueden adquirir algunos indicadores del *output*, como son: empleabilidad de los titulados, impacto científico de la investigación o impacto socioeconómico de la actividad desarrollada por la universidad, tanto científica como educativa.

- c) Indicadores de productos. Reconociéndose a la lógica de la competencia –y, en definitiva, el mercado– como impulsora de las acciones de la Universidad, se trataría de buscar indicadores que reflejasen la evaluación de los distintos productos universitarios, especialmente titulaciones y cursos, por tal mercado y, sobre todo, de sus sujetos soberanos: los clientes y usuarios, aun cuando tales conceptos, aplicados al ámbito universitario, requieran una definición previa. Ocuparían un lugar central las muestras del grado de satisfacción por parte de graduados y empleadores con respecto a los servicios y productos específicos ofertados, así como de los rasgos y características de éstos; pero también estaría incluida la opinión y percepción del conjunto de la sociedad.

En la medida que se utilicen instrumentos de medición de la satisfacción comunes, la comparación entre unas instituciones y otras quedaría facilitada. De hecho, para otros ámbitos del mercado y el consumo, tales instrumentos tienen una relativamente larga experiencia. Piénsese, por ejemplo, en los estudios *ad hoc* sobre sistemas de imágenes de marca o sistemas de imágenes de productos. Por otro lado, cabría también la posibilidad de un estudio anual para el conjunto de la Universidad española, con una importante base muestral, haciendo la comparación aún más directa. Tal vez un modelo a seguir, expuesto aquí sólo a modo de ejemplo ilustrativo en otro campo, es el del Estudio General de Medios (AIMC), realizado para un buen número de medios de comunicación españoles. Aun cuando las diferencias son amplias, pues aquí se centraría no tanto en el uso-compra de la oferta, como en el grado de satisfacción de tal oferta, podría tomarse su carácter general y relativamente externo a las propias entidades evaluadas, aun cuando se encuentren representadas en sus distintos comités, no quedando exentos los continuos debates y discusiones, tanto metodológicas como conceptuales.

Los tres tipos de posibles sistemas de indicadores tienen distintas pautas. En definitiva, evalúan cosas distintas puesto que implican modelos de Universidad distintos. También grados de autonomía universitaria diferentes. De aquí, la necesidad y urgencia de la definición del papel de la Universidad. No es que sea una tarea fácil, ni suficiente. Es una tarea compleja que implica asimismo la definición de los papeles de estado, gobierno y formación. Complejidad que realza el ámbito político de la definición y sus decisiones aparejadas.

Cada tipo tiene sus evidentes ventajas; pero también, sus peligros. El primer modelo puede caer en una excesiva dependencia y subordinación del sistema político y, lo que es peor, de los gobernantes particulares en cada momento. El peligro del segundo puede encontrarse en la cultura de las organizaciones universitarias. De hecho y a pesar de que es el resultado de una clara convicción de la necesidad de ir mejorando paulatinamente el servicio público dado por estas instituciones, tiene todavía algo de burocracia vertical, con cuidadosa separación entre las distintas categorías, condensación de lo racional en razón burocrática y, en general, poco flexible². También algo de vacuna, de autocontrol para que el control no sea externo. Por último, sobre el tercer modelo ha de indicarse que no siempre el mercado se rige por criterios de excelencia, pudiéndose concentrarse las mejores imágenes de “producto” y “marca” no en quienes lo hagan mejor sino en aquellas instituciones que, por vía publicitaria u otra cualquiera, mejor sepan ofrecer su imagen al público en general. Además, cuando un instrumento metodológico de las características del propuesto, se constituye en un dispositivo que certifica el mercado, se convierte en constante receptor de críticas *a posteriori* entre quienes no salen bien parados en los periódicos resultados.

La educación universitaria a distancia también se encuentra en posiciones distintas con respecto a unos y otros. En principio, parece más difícil la integración de su particularidad en un sistema común en los tipos a), pues sus objetivos principales y básicos tienden a ser distintos a los de las otras universidades, y b), ya que los procesos utilizados, especialmente los relativos a la metodología de la enseñanza a distancia, son también distintos.

Más allá de la particularidad de la educación a distancia, queda evidenciada la falta de un consenso sobre cuáles han de ser los objetivos de la Universidad. Incluso dentro de los muros de la Universidad, es considerable la ambigüedad sobre el papel de las universidades (Shale y Gomes :3). Como no los hay de manera evidente, se hace hincapié en los procesos, en el cómo, y en indicadores del cómo, subyaciendo la idea, más implícita que explícita en las manifestaciones públicas, de que la

² Para el concepto burocracia vertical, frente a empresa horizontal y flexible, véase Manuel Castells, *La era de la información (Vol. 1. La sociedad red)*. Madrid: Alianza, 2000, pág. 215 (2ª. ed.)

Universidad está gastando cantidades irracionales de dinero, luego hay que: a) reducir el gasto, pudiéndose llegar a una especie de ranking de supervivencia, de manera que ocuparán las primeras plazas quienes sobrevivan con menos dinero por alumno; b) racionalizar el gasto; pero, como no hay objetivos claros, se hace hincapié en los medios.

En definitiva, antes de iniciar la discusión sobre sistemas o catálogos de indicadores, queda responder a la pregunta sobre qué es lo que hay que evaluar, lo que arrastra otras preguntas: ¿es función de la Universidad generar el mayor número de licenciados con la gente que acude a ella? ¿es función de la Universidad crear el mayor número de titulados en el menor tiempo posible? ¿es función certificar la capacidad profesional de los licenciados y, a su vez, establecer los criterios de tal certificación? ¿es su función generar mano de obra para las demandas de los empresarios, sin entrar en las características de tal demanda? ¿es su función generar conciencia crítica y percepción global de las cosas? ¿generar nuevos saberes y conocimiento, lo que parece más ligado a la investigación que a la formación de profesionales?. Como puede verse las funciones pueden ser muy distintas y, cuando se trata de racionalizar recursos, hasta pueden ser opuestas. Seguramente porque bajo la denominación de Universidad se encuentran múltiples actividades y finalidades, incluso dentro de una misma institución.

LAS PARTICULARIDADES DE LA ENSEÑANZA A DISTANCIA

Como se ha visto, toda universidad tiende a presentarse con características particulares. Pero el caso de la específica metodología de la enseñanza a distancia refuerza el grado de particularidad. Es más, se distancia de indicadores pueden ser habituales o “normales” en la evaluación de la enseñanza universitaria presencial; mientras que pone el acento en otros. Así: “*muchos de los instrumentos de medida utilizados para medir la educación tradición no se transfieren bien a las prácticas de la educación a distancia*” (Shale y Gomes).

Entre los indicadores habitualmente aceptados en la enseñanza tradicional de difícil aplicación en la enseñanza universitaria a distancia se encuentran:

- Los relativos a la demanda, pues tiende a satisfacerse casi toda la demanda, especialmente si se trata de universidades abiertas. Por otro lado, de una necesidad, la falta de plazas que ofrecer a una demanda, se tiende a hacer virtud bajo el concepto de selección y remarcando la calidad de los alumnos seleccionados a partir de las notas mínimas con las que acceden al centro universitario; ahora bien ¿qué calidad de la Universidad se indica con las calificaciones que los alumnos obtienen fuera de la misma?. Es más, el trabajo del centro universitario habría que evaluarlo no tanto a partir de la calificación de entrada, sino de la comparación de la calificación de salida con la de entrada.

- La movilidad de los alumnos, puesto que las universidades a distancia son, en la mayoría de los casos, dispositivos de los sistemas educativos para paliar, en la medida de lo posible, las dificultades y costes para tal movilidad. Por otro lado, con el impulso de este concepto, se está prefigurando un tipo de alumno: joven, sin obligaciones laborales ni familiares.
- Los indicadores relativos a la interactividad presencial en el aula, como evaluación de calidad de exposición, actividades en clase, etc.
- Los relativos a una especie de rendimiento inmediato, acumulación de créditos académicos acumulados en el momento de la matrícula o eficacia productiva, es decir, aquellos que valoran la obtención del título en el menor tiempo posible. En primer lugar, hay dificultades metodológicas para admitir como dedicación lectiva del alumnado indicadores como, por ejemplo, el número de asignaturas o parte de asignaturas en las que se matricula. Por otro, hay que tener en cuenta que el alumnado principal de la enseñanza a distancia comparte los estudios con obligaciones laborales, que le impiden abordar las mismas trayectorias que si no estuviesen trabajando. A lo sumo, en caso de comparación estandarizada, lo que comúnmente ya se conoce como *ranking*, debieran compararse universos semejantes, como, por ejemplo, alumnos entre el mismo intervalo de edad (18-24 años).

Por otro lado, se encuentra una serie de indicadores que intentan recoger el quehacer de la enseñanza a distancia que no siempre tienen cabida en los sistemas de indicadores más tradicionales. Sobre todo los destinados a recoger la evaluación de:

- Materiales didácticos utilizados, especialmente escritos; pero también en otros soportes: internet, vídeo, cassettes, etc.. Al respecto, parece que esta cuestión no ha de tener problemas de integración en sistemas de indicadores más generales, pues, por ejemplo, pueden evaluarse los textos o manuales utilizados en una asignatura. Sin embargo, hay que tener en cuenta que con los soportes digitales la evaluación de los materiales van más allá de lo expuesto, abriéndose también a su utilización en otros procesos de la enseñanza: participación de los alumnos, grado de interactividad, vínculos con otros aspectos paralelos de la materia o disciplina abordada, gestión de investigaciones, etc..
- Medios de comunicación: radio, televisión, videoconferencia, internet, etc..
- Tutorías presenciales, más allá de recoger su existencia. De hecho, los aspectos de la tutoría en la enseñanza a distancia susceptibles de evaluación son múltiples: desde la adecuación del tutor a la programación seguida, pasando, entre otros, por los horarios o la capacidad de respuesta a las consultas.
- Tutorías a distancia (respuestas de los profesores encargados de las materias o asignaturas), ya sea a través de medios más tradicionales, postal, como más modernos: teléfono, telemáticos, etc..
- La vinculación de los alumnos con la institución. En la enseñanza tradicional se hace hincapié en que los alumnos abandonen lo antes posible las aulas, considerándose como fracaso o

abandono lo que se aleje de tal horizonte. Sin embargo, en la enseñanza a distancia, como en las ofertas de consumo habituales, la vinculación con los alumnos o los “clientes” o “usuarios”, siguiendo la terminología que tiende a imponerse, es un aspecto importante que parece indicar algún grado de calidad: en la medida que alguien sigue vinculado a una oferta, algún grado de satisfacción encuentra. Por ello, conceptos como *tasa de retención* del alumnado, refiriéndose a la capacidad de mantener su esfuerzo, cobran relevancia.

La mayor parte de los estudiosos que han abordado la evaluación de las enseñanzas universitarias a distancia han subrayado la dificultad, cuando no directamente la imposibilidad, de una evaluación conjunta con las universidades de enseñanza tradicional. Sin embargo, las propias transformaciones que experimentan las universidades presenciales, con la incorporación de otras tecnologías en el desarrollo de sus proyectos educativos, apuntan hacia cierta convergencia entre uno y otro tipo de instituciones de enseñanza superior. Ahora bien, en muchos aspectos se trata más de una aproximación tecnológica, más que metodológica, de la enseñanza tradicional a la enseñanza a distancia, dejando a un lado los aspectos relativos al papel de esta enseñanza en el conjunto del sistema educativo y, en especial, a la apuesta –política- por la apertura de los estudios universitarios a las distintas capas de la sociedad.

El Grupo de Estudio de Indicadores de la UNED, del Instituto Universitario de Educación a Distancia (UNED) está formado por: Teresa Aguado, Belén Ballesteros, Javier Callejo, Inés Gil Jaurena y Beatriz Pérez.

SOBRE LOS SISTEMAS DE ACREDITACIÓN

M^a Cristina Santamarina Siurana

Vicerrectora de Planificación, Calidad y Prospectiva.

Jacobo Navarro de Peralta García

Técnico de la Agencia de la Calidad. Universidad Politécnica de Valencia.

Inmersos en el debate sobre los sistemas de acreditación de la calidad de las instituciones de enseñanza superior europeas, esta ponencia intenta aportar, de forma rigurosa y pormenorizada, una imagen fiel de la situación actual, destacando las bondades de la acreditación como medio de mejora de la calidad.

En nuestra vida cotidiana normalmente asociamos el término acreditar a demostrar, es decir a realizar un trabajo para justificar algo y aportar confianza. Siguiendo esta idea, tras la presentación ante el Pleno del Consejo de Universidades del borrador de la futura Ley de Universidades, el pasado 19 de abril, en periódicos de tirada nacional, podíamos leer frases como esta: *“La Ley también supondrá la creación de una Agencia de Evaluación y Acreditación de calidad de las universidades, a cuya “fiscalización” se podrán someter éstas voluntariamente”*¹, o este titular: *“Las Universidades mejor valoradas recibirán mayor financiación estatal. La calificación dependerá de la nueva Agencia de Evaluación y Acreditación”*²

Es decir, ante la acreditación, concepto desconocido por novedoso, en el contexto universitario, existe una reacción negativa que imprime desconfianza. El objeto de este texto es tratar de aportar una dimensión positiva del concepto acreditación.

En primer lugar es interesante conocer los rasgos, el origen, la finalidad y los modos de aplicación de la acreditación.

¹ El Mundo.es/Servimedia. *Educación anuncia el fin de la Selectividad*. El Mundo edición digital. 19 de abril de 2001.

² R.B. *Las Universidades mejor valoradas recibirán mayor financiación estatal*. ABC. Pág. 38. 20 de abril de 2001.

RASGOS

Se puede definir acreditación, entre otras muchas definiciones, como “*declaración pública y formal referente a la calidad de una institución o titulación, de que se ha seguido una evaluación cíclica basada en unos estándares acordados*”³, como “*la confirmación pública por una entidad externa, de que ciertos estándares de calidad se cumplen*”⁴ o como “*proceso cíclico de certificación de la calidad de una titulación (a veces una institución completa) basado fundamentalmente en los resultados más que en los recursos*”⁵. Ya con estas podemos extraer los rasgos fundamentales del concepto.

Rasgos del concepto Acreditación
<ul style="list-style-type: none">• Declaración pública y formal• Por parte de una entidad externa• De una titulación o institución• Que tras una evaluación cíclica• Orientada a los resultados• Cumple con unos determinados estándares de calidad previamente acordados

ORIGEN

En el origen de la acreditación se encuentran las diferentes transformaciones que afectan a la educación superior en los inicios de este siglo: la globalización, la creciente importancia de la economía del conocimiento y la revolución de la sociedad de la información. Estas transformaciones, están generando a su vez, cambios en las necesidades de formación, en los modos de funcionamiento y organización de las instituciones, y en las formas de competencia entre ellas⁶.

La oferta y la demanda de enseñanza superior, aumentan en su vertiente no tradicional, proliferando una gran diversidad de nuevos tipos de instituciones: universidades a distancia, franquicias,

³ CRE (2001). *Towards accreditation schemes for higher education in Europe?*. Final project report. CRE- SOCRATES. February 2001.

⁴ Haug, G. (2001). Trends in learning structures in higher education (II)

⁵ Ibid nota 4.

⁶ OCDE (2000). *Tertiary education in the 21st century: Challenges and opportunities*. Paris. September 11-13.

universidades corporativas, “brokers” educativos; organizaciones que se centran en la actualidad en la formación continua y de postgrado, sin renunciar a los títulos tradicionales. Buscan esos nuevos “clientes” que requieren una educación con un alto nivel de especialización, que les enseñe a aprender permanentemente. Estas tendencias se pueden observar en el interés de los Estados Unidos en materia de desregularización de la enseñanza superior dentro del marco de la Organización Mundial de Comercio⁷, así como en la constatación del establecimiento de empresas norteamericanas en nuestro país⁸. Podemos afirmar sin riesgo a equivocarnos que el desarrollo de la educación transnacional está en marcha.

Estas tendencias de globalización conjuntamente al reto de la construcción de un Espacio Europeo de Educación Superior, promovido en Bolonia, han provocado la internacionalización de la garantía o aseguramiento de la calidad⁹.

Podríamos establecer una serie de relaciones simples, entre los términos próximos al contexto de la calidad universitaria, que se han ido utilizando a través del tiempo. En un primer momento se habló de reconocimiento en sus diferentes vertientes: académico, profesional, individual, de títulos o de instituciones. Éste a su vez, evolucionó desde el concepto “equivalencia”, pasando por el mencionado “reconocimiento” y denominándose actualmente “aceptación”.¹⁰ La evaluación de la calidad, en su desarrollo, ha quedado como un paso en la garantía o aseguramiento de la calidad, concepto unido al par “autonomía / responsabilidad social de las instituciones” y la mejora continua.

FINALIDAD

Y como consecuencia de los procesos de internacionalización aparece la acreditación, que nos permitirá la comparación de titulaciones y competencias profesionales¹¹, y promoverá la movilidad de

⁷ OCM (2000). *Comunicación de los Estados Unidos: Enseñanza superior (terciaria), enseñanza para adultos y capacitación*. Organización Mundial de Comercio. Consejo de Servicios. Serie de reuniones extraordinarias. S/CSS/W/23. 18 de diciembre.

⁸ Establecimiento de Sylvan Learning Systems en la Universidad Europea de Madrid.

⁹ Osterwalder, K. (2001). *Conclusions by the rapporteur*. Convención de Instituciones Europeas de Enseñanza Superior. 29-30 de marzo, Salamanca.

¹⁰ Campbell, C. And Van der Wende, M. (2000). International initiatives and trends in quality assurance for european higher education. Exploratory trend report. Pág. 26. The European Network for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).

¹¹ Michavila, F. (2001). *De la evaluación institucional a la acreditación*. Dirección estratégica de las universidades. Catedra Unesco de gestión de la educación superior.

los estudiantes, tanto en el ámbito europeo como internacional. Los principios de la acreditación se encuentran en sintonía con los principios establecidos en la Declaración de Bolonia de comprensión, comparación, compatibilidad y transparencia de los sistemas de enseñanza superior.

A través de la acreditación se pretende¹²:

- Mejorar la comprensión de los títulos para favorecer la movilidad académica y profesional de sus tenedores;
- Promover el Espacio Europeo de Educación Superior;
- Incrementar el atractivo de Europa para los estudiantes internacionales y promover los intercambios;
- Mejorar la calidad en los ámbitos europeo e internacional;
- Preservar la diversidad y la autonomía de las instituciones de enseñanza superior dentro de un marco europeo de reconocimiento y de garantía de la calidad.

Podemos decir que la acreditación, sin llegar a ser un fin en sí misma, se puede considerar un desarrollo natural de la internacionalización del aseguramiento de la calidad. Es vista por las instituciones como una oportunidad de fortalecer su imagen demostrando su calidad, y un medio que les permite mejorar su posición en la esfera internacional. En su dimensión “estatus”¹³ se puede considerar como una etiqueta o marca de calidad que aporta valor añadido.

En el momento de implementar un sistema de acreditación en Europa, hemos de tener en consideración las especiales características del entorno: complejidad y diversidad de cada uno de los sistemas educativos de los países miembros, el papel de los grupos de interés, el equilibrio entre la autonomía y la responsabilidad social de las instituciones y lo novedoso del proceso.

¹² Ibid nota 3.

¹³ Se puede considerar la Acreditación como un “proceso” o como un “estatus”. Como proceso da la oportunidad y el incentivo de mejorar y como estatus dota de certificación pública de una calidad aceptable. Notes for discussion. Theme V: *Quality assurance and certification (accreditation)*. Convención de Instituciones Europeas de Enseñanza Superior. 29-30 de marzo, Salamanca.

MODOS DE APLICACIÓN

El modelo de los Estados Unidos

La acreditación en los Estados Unidos es un proceso de gran tradición y juega un papel dinamizador entre las instituciones, generando competencia entre ellas. Se basa en una estructura descentralizada y compleja, en la que existen tres tipos de entidades acreditadoras¹⁴:

- Regionales: centradas en acreditar las actividades de las instituciones;
- Nacionales: acreditan instituciones con finalidades únicas, universidades a distancia, etc.
- Especializadas y profesionales: acreditan titulaciones específicas donde es necesaria una acreditación profesional (abogados, ingenieros, médicos, etc.)

La finalidad de la acreditación es demostrar la calidad de sus titulaciones a los estudiantes y grupos de interés, obtener financiación pública y facilitar la movilidad y la empleabilidad de sus titulados.

La acreditación es un proceso voluntario, dirigido tanto al aseguramiento de la calidad como a su mejora. Se realiza por organizaciones privadas sin ánimo de lucro que a su vez son reconocidas como acreditadoras, bien por Council for Higher Education Accreditation (CHEA) que transfiere legitimidad académica o por el United States Department of Education (USDE) que permite acceder a fondos federales.

El proceso se basa en cinco pasos claves¹⁵:

1. Auto-estudio;
2. Revisión del auto-estudio por “pares” expertos;
3. Visita de expertos;
4. Decisión de acreditar;
5. Revisión cíclica de la acreditación.

¹⁴ Eaton, J. (2000). *Accreditation*. Higher Education in the United States: An Encyclopedia. Santa Barbara. California.

¹⁵ Ibid nota 13.

El modelo europeo

Tras el debate provocado en Europa por los motivos antes indicados respecto a la acreditación, y conociendo el modelo de los Estados Unidos, se plantean diferentes posibilidades, siempre centrando la acreditación como un medio que genere cooperación y no competencia entre las instituciones europeas.

Las posibilidades de aplicación de la acreditación pueden ser¹⁶:

- Control de mínimos de calidad (en la línea de la certificación): se acredita que una institución cumpla con unos mínimos controles de calidad;
- Promoción de la garantía o aseguramiento de la calidad: tras las diferentes evaluaciones se genera una estrategia de garantía de la calidad en una institución o en una titulación. Del análisis de las evaluaciones se proponen recomendaciones para la mejora hacia la excelencia.

En diferentes países europeos se han puesto en marcha iniciativas de acreditación, unas generales, como en Austria, Alemania, Finlandia, y otras sectoriales como el EQUIS (European Quality Improvement System) orientado a las escuelas de negocios. Incluso entidades acreditadoras norteamericanas como ABET (Accreditation Board for Engineering and Technology) ya han realizado acreditaciones en algunas titulaciones holandesas. Si no se pone en marcha un sistema europeo de acreditación, se corre el riesgo de pasar de un sistema atomizado de títulos a un sistema atomizado de acreditaciones, perdiendo todas las ventajas que éste pueda aportar.

De las últimas reuniones en las que se ha tratado el tema de la acreditación en el ámbito europeo, el Seminario de Validación de Lisboa y la Convención de Instituciones Europeas de Enseñanza Superior de Salamanca, podemos concluir el acuerdo generalizado de crear una Plataforma Europea que coordine la implantación de un sistema de acreditación europeo, facilitando información y asesorando a las entidades nacionales sobre los correctos procedimientos.

Esta Plataforma compuesta por representantes de las instituciones de educación superior, futuros empleadores de titulados y expertos, deberá proponer una posición común con relación a los estándares de calidad requeridos y promoverá un acuerdo de reconocimiento mutuo entre los respon-

¹⁶ Ibid nota 3.

sables de la acreditación de los diferentes estados miembros, como ocurre en la actualidad en los países anglosajones en el ámbito de la ingeniería tras la firma del Acuerdo de Washington.

Tras la reunión de Salamanca se propuso la creación de un comité que dirija la creación de esta Plataforma, integrado por la ENQA (European Network for Quality Assurance), por organizaciones académicas y de estudiantes, así como por los diferentes representantes de los grupos de interés o “stakeholders”¹⁷.

El sistema propondrá unos procedimientos de acreditación flexibles, para su posterior adaptación a la realidad de cada uno de los países. Estos procedimientos seguirán unos pasos similares al modelo americano y a algunos de los procesos de evaluación ya desarrollados en Europa, como el PNECU en el caso español. Es decir, autoevaluación, revisión por pares externos, visita, informe público y decisión de acreditar o no.

Este proceso será coordinado, en cada uno de los Estados, por una Agencia Nacional de Acreditación que garantice los mínimos de calidad y que reconozca los resultados de los procedimientos de acreditación.

Para la aplicación de los procedimientos de acreditación existen diferentes opciones:

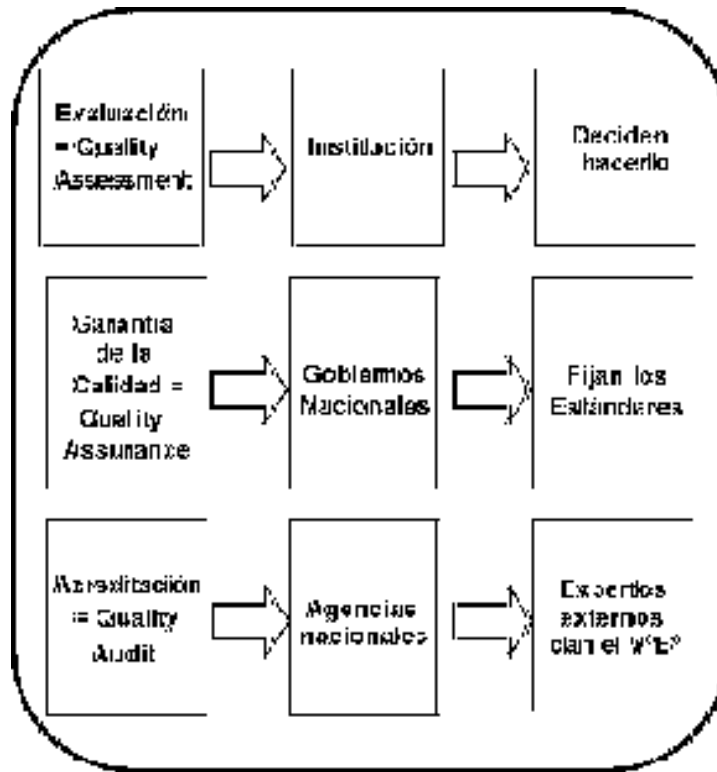
- Agencia Nacional de Acreditación: una única entidad acreditadora para todas las instituciones nacionales;
- Agencias Regionales: acreditan preferentemente las instituciones territoriales;
- Entidades acreditadoras independientes sin ánimo de lucro: entidades creadas por las instituciones de educación superior con fines específicos o sectoriales.

Existe la posibilidad de soluciones mixtas como la “meta-acreditación”, puesta en marcha en Alemania en 1999 por el Consejo Nacional de Acreditación. Éste no acredita directamente, excepto en ocasiones excepcionales, y autoriza a las agencias regionales y entidades acreditadoras sectoriales, a realizar la acreditación. Este modelo es similar al desarrollado en España por la ENAC (Entidad Nacional de Acreditación).

¹⁷ Ibid nota 9.

Es importante que en la definición del Sistema de Acreditación en Europa, se eviten problemas como el “Eurocentrismo”, la aplicación de enfoques demasiado academicistas, la excesiva lentitud por la respuesta de algunos Estados o instituciones, y la incertidumbre ante los resultados que se obtengan¹⁸.

Como síntesis podríamos plantear el siguiente gráfico que delimita las atribuciones en el plano de la calidad universitaria:



PLATAFORMA EUROPEA

¹⁸ Van Vaught, F. (2001). “*The possible answers from the point of view of the universities*”. Speaking notes. CRE Validation Seminar “Towards Accreditation Schemes in Europe?”. 8-10 February, Lisbon.

CONCLUSIÓN

Es importante cambiar los prejuicios instaurados ante la puesta en marcha de la acreditación. Estos pueden reducirse tras un mayor conocimiento de las ventajas que emanan de la implantación de los sistemas de acreditación en las instituciones de educación superior europeas.

Las principales ventajas son:

- mejorar la calidad y la transparencia de nuestros sistemas de enseñanza superior;
- promover la movilidad de nuestros estudiantes y titulados;
- aumentar la comprensión y la aceptación de nuestros títulos;
- potenciación de la atracción en el mundo de la Educación Superior impartida en Europa.

En nuestros días, la acreditación es una necesidad y una oportunidad para la mejora de la calidad. Este proceso ha de ser visto por parte de las instituciones como un proceso generador de valor añadido, y por parte de la sociedad, como una marca que garantiza la calidad de la formación impartida y la mejora hacia la excelencia de su sistema de educación superior.

UN INDICADOR PARA EVALUAR EL GRADO DE SATISFACCIÓN DE ALUMNOS Y PROFESORES. MODELO DE ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA

Burillo, P., González, F.M., Abascal, E., Garrido J.

Unidad Técnica de Evaluación. Universidad Pública de Navarra

I. INTRODUCCIÓN

En una comunicación previa (**Burillo, Alfonso, González y Mallor, 1999**), señalamos la necesidad de replantear el papel de los indicadores en el proceso de evaluación de la calidad. Sobre todo teniendo en cuenta: a) la inadecuación de algunos de ellos; b) la dudosa fiabilidad de otros, por la dificultad y falta de rigor de la obtención de los datos que los sustentan; y, c) sobre todo, por su eficacia relativa para evaluar la calidad.

Las dificultades derivan no solo de la varianza introducida en el proceso por los propios indicadores sino, además por el difícil consenso en la interpretación polidimensional del concepto mismo de calidad. Estamos pues ante un proceso en el que aparecen indicadores con, protagonismo importante, sin referencias a marco/s teórico/s sólidos que los soporten y justifiquen y que por ello restan credibilidad a los juicios que informan, contribuyendo a la debilidad del proceso evaluador en si mismo.

La fragilidad de los indicadores ha sido puesta de manifiesto por notables autores y diversos documentos (**Kells, 1991; Mora Ruiz, 1991; Osora Sierra, 1995; Informe de resultados de la Primera Convocatoria del PNECU, 1997; Guía de Evaluación del PNECU, 1998**).

De todas las consideraciones anteriores, y de las obtenidas por nuestra propia experiencia, se deduce la necesidad de una mayor vinculación de los indicadores con la evaluación de la calidad en un marco conceptual y metodológico, que explique un concepto tan complejo, los factores asociados al mismo y que permita, además, hacer predicciones de los logros a alcanzar en relación con la calidad.

Creemos que la aplicación del modelo **EFQM** (Fundación Europea para la Gestión de Calidad), contribuiría a superar las deficiencias anteriores, al garantizar el desarrollo de conceptos, tan impor-

tantes para la consecución de la excelencia en cualquier institución, como son, entre otros: liderazgo y constancia en los objetivos, desarrollo e implicación de las personas, aprendizaje, innovación y mejoras continuas. El modelo tiene, además, la ventaja de que objetiva el proceso de evaluación, conduce a una acreditación y permite comparaciones entre las distintas instituciones, en cada una de las 9 áreas o criterios que la constituyen. Cada uno de los criterios sirve para evaluar el progreso de una organización hacia la excelencia.

Cada criterio va acompañado de un número variable de subcriterios que deben ser considerados a la hora de realizar la evaluación. Cada subcriterio lleva consigo una lista de áreas a abordar (indicadores). Los indicadores de rendimiento son utilizados en los cuatro criterios que hacen referencia a resultados, que tratan sobre lo que la Institución logra. Los resultados se refieren a los conseguidos por la Institución en las personas, en los clientes, en la sociedad y los llamados resultados clave que indican los logros alcanzados con relación al rendimiento planificado.

La aplicación de este modelo en algunas universidades así como en instituciones educativas de Primaria y Secundaria ha conducido a una mejora de la gestión, creándose así mayores oportunidades para la optimización de la docencia y de la investigación. Estimamos que la aplicación de este modelo (homologado internacionalmente) paliaría las debilidades expresadas en los procesos de evaluación de la calidad de las universidades ya realizados en nuestro país. Permitiría la emulación con otras universidades europeas (Benchmarking), y la consiguiente elevación de los estándares de calidad de nuestras universidades. Además sería un referente para completar y validar la relación de indicadores del Borrador del Catálogo de Indicadores (Ministerio de Educación y Cultura, 2000).

II. CONTEXTO ACTUAL Y OBJETIVOS

El comportamiento de los centros públicos como organizaciones inteligentes, capaces de aprender de la experiencia, de desarrollar y consolidar esquemas de comprensión y de acción en su orientación permanente hacia el logro de metas y los objetivos que le son propios, requiere la puesta en práctica, desde la autonomía que las leyes le confieren, de ciclos completos de aprendizaje y el desarrollo de procedimientos autocorrectivos que hagan posible la mejora continua de sus procesos y de sus resultados.

Uno de los elementos esenciales que destaca en la gestión de la calidad, en tanto que moderniza la filosofía de la gestión de las organizaciones, consiste en la revalorización del papel de las personas a la hora de explicar el éxito o el fracaso de aquélla. Las personas vinculadas, sean interna o externamente, a la organización se convierten en el eje de la misma, hasta el punto de hacer pivotar en torno a él el propio concepto moderno de calidad. Dicho concepto se plasma, con frecuencia, en la siguiente expresión “calidad es la satisfacción de las necesidades del cliente y de sus expectativas

razonables”. Definición en la cual la noción de cliente tiene, como es sabido, un significado amplio que sobrepasa, con creces, una relación puramente comercial entre las personas y la organización.

Cualquier programa de evaluación de un servicio que no cuente con la participación activa de sus clientes, no puede tener por objeto mejorar la calidad del mismo (Peña, 1997). En este sentido, la participación de los estudiantes en los procesos de evaluación de la calidad de las instituciones universitarias es primordial para llegar a tener éxito en dicha tarea. Como clientes de un sistema educativo, han de ser igualmente objeto de estudio dentro de dichos sistemas de evaluación, ya que como se expresa desde la perspectiva de la calidad total, el cliente estará satisfecho en tanto vea cumplidas sus necesidades y logradas sus expectativas. Son productos o resultados institucionales en tanto que, al llegar a la sociedad son identificados como profesionales cualificados para el desarrollo de un puesto de trabajo. El acceso a la sociedad requiere algo más que una dotación cognoscitiva necesaria para asegurar el éxito en su profesión, necesita la participación de una experiencia educativa general que le capacite para su desenvolvimiento en la vida adulta (González López, 1999).

El cambio de significado que se ha dado en la actualidad de alumno “usuario” que consume a alumno “cliente” que exige, determinará una nueva dinámica en la universidad. Signos de proactividad en vez de reactividad, que serán como siempre los más frecuentes, harían volver a reflexionar sobre los conceptos “satisfacción del cliente” y “satisfacción del personal” que se corresponden con los criterios 6 y 7 del Modelo EFQM. En esa línea vamos a centrar nuestra comunicación, dada su importancia estratégica para la evaluación y evolución con éxito de la universidad en el ámbito de la globalización, y de la competitividad de la sociedad del conocimiento y de la información, en la que los alumnos del futuro serán bienes escasos y apreciados por las distintas universidades.

A pesar de lo expuesto, el Borrador del Catálogo de Indicadores ofrece sólo dos: “satisfacción con los estudios” y “satisfacción con el empleo” (pp. 43-44). Serían, en nuestra opinión, necesarios otros que permitieran medir situaciones reales durante el desarrollo de la carrera y que permitiesen el feedback pertinente, en función de las conclusiones obtenidas del análisis reflexivo del valor del indicador. Es decir que se facilitará la aplicación de una terapia oportuna antes de que el alumno se gradúe y no perciba la situación satisfactoriamente corregida.

III. FUENTES PARA LA SELECCIÓN DE INDICADORES

El modelo EFQM (Formulario para la Autoevaluación) enuncia el criterio 6 como: “satisfacción del cliente” y considera dos subcriterios. Uno el 6a (p. 56) se enuncia cómo “la percepción que tienen los padres y los alumnos/as de la formación que dispensa el centro educativo, de la calidad de sus servicios y de su relación con ellos” y 22 áreas o indicadores, y el otro subcriterio es el 6b (p. 58) que se

define como: “medidas complementarias relativas a la satisfacción de los clientes del centro”, y que tiene 24 áreas o indicadores.

Cantón (1999, pp. 358-360) hace una aplicación a la universidad del criterio 6 (en el que se refiere no solo a los alumnos sino a las familias) y considera 4 subcriterios, y 14 áreas o indicadores. Esta misma autora y en relación con el criterio 7, selecciona dos subcriterios y 9 áreas o indicadores.

El documento del HBO Expert Group y Club Gestión de Calidad (1999), presenta un método para mejorar la calidad de la educación superior basado en el modelo EFQM. Considera los 9 criterios del mismo y sus correspondientes subcriterios en un desarrollo de 5 etapas. La secuencia de dichas etapas, en opinión de los autores de la aplicación, indica un camino de mejora. Una dirección progresiva de mejora desde la etapa 1 a la 5, en las que cada etapa incluye las anteriores. La definición de las etapas de desarrollo se ha hecho siguiendo el criterio de considerar la situación como orientada a la actividad (etapa 1), orientada al proceso (etapa 2), orientada al sistema (etapa 3), orientada a la cadena proveedor-cliente, con todos los pasos intermedios (etapa 4) y finalmente orientada a la gestión de la calidad total (etapa 5).

El criterio 6 “satisfacción de los clientes” se divide en “satisfacción de los estudiantes como clientes ” y “satisfacción del sector profesional como cliente”.

Para el análisis del primero se consideran siete aspectos:

- Servicios a los estudiantes
- Ayuda y subsidios
- Protección de derechos
- Suministro de información
- Participación
- Tratamiento de las quejas, y
- Definición de los resultados de las actividades académicas y de servicios

Para cada una de estas áreas se dan una serie de interesantes indicadores, correspondientes a las 5 etapas de desarrollo.

Para el análisis del segundo se dan también las siguientes áreas:

- Conocimiento de los deseos y expectativas
- Gestión de contactos en el ámbito profesional, y
- Determinación de los resultados finales

Se añaden también estas 3 áreas en el documento con los correspondientes indicadores de las 5 etapas de desarrollo.

En relación con el criterio 7, relativo a la “satisfacción del personal”, se consideran los siguientes aspectos:

- Cometidos y funciones
- Entorno de trabajo, y
- Aspectos relativos a la organización

Se detallan además una serie de interesantes indicadores correspondientes a las distintas áreas y a las 5 etapas que se consideran en su desarrollo.

Como otra fuente más para la selección de los indicadores adecuados para los criterios objeto de consideración, remitimos a nuestros colegas a la consulta de **Osora Sierra** (1995, pp. 151-159).

IV. INDICADOR DE LA ACTIVIDAD DOCENTE DESARROLLADO EN LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA

Un indicador del grado satisfacción del alumno como usuario lo constituye el “*Modelo de análisis de la actividad docente universitaria*”, realizado por la Universidad Pública de Navarra y que permite evaluar con objetividad la labor del personal docente de la institución.

En cuanto a la metodología de implementación del modelo, se distribuyen para su cumplimentación dos encuestas, una a los profesores y otra a los alumnos. Los alumnos evalúan al profesor en una serie de aspectos y el profesor, por otra parte evalúa al curso. El profesor solicita libremente su evaluación.

El modelo, pues, considera dos dimensiones de la evaluación. Una evaluación del profesor por los alumnos utilizando un cuestionario de 21 items, y una evaluación del grupo, a cargo del profesor, mediante la aplicación de un cuestionario de 10 items.

El modelo contempla solo el aspecto de la formación, excluyéndose otras dedicaciones del profesorado como investigación, cargos en la Universidad, etc. y debe poder evaluar al profesor por una clase en particular, por varias o por el total de clases que imparte en la universidad. En este caso hay que señalar que no todas las clases que imparte el profesor tienen la misma importancia. Para ponderar su relevancia se adopta un coeficiente que es función del número de alumnos matriculados en una asignatura y del número de créditos de la misma.

Otro factor a considerar es el carácter de la asignatura, acordándose en el modelo considerado que los coeficientes que simulan la dificultad de la asignatura serán: 1 para troncal; 0,9 para optativa y 0,8 para las asignaturas de libre elección.

En la redacción de los cuestionarios se contemplan 5 atributos de curso y otros 5 de profesor. A saber:

Atributos de Curso

- Motivación interna de los alumnos
- Coordinación externa
- Conocimiento adecuado de los alumnos
- Aspectos formales
- Medios

Atributos profesor

- Dotes pedagógicas
- Nivel de conocimientos
- Preparación del tema
- Disponibilidad e interés
- Aspectos formales

La evaluación global del profesor se obtiene en un doble árbol de relevancia. Uno se corresponde a la dimensión "evaluación docente del profesor" y el otro a la dimensión "evaluación del grupo". El primero considera la calidad del profesor (CP) y el segundo la calidad del curso (CC). Con objeto de fundir ambas evaluaciones en una puntuación única se recurre al llamado "Mérito docente" (MD) definido como:

$$MD = CP^3/CC$$

El valor de este indicador se da confidencialmente a cada uno de los profesores evaluados. La evaluación positiva le supone al profesor consolidar una serie de méritos docentes, que conllevan un incentivo profesional y económico.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Burillo, P.; Alfonso, S.; González, F. M. y Mallor, F. (1999). Indicadores de evaluación de la calidad y la estructura departamental. En *Indicadores en la Universidad: Información y decisiones*. Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Ministerio de Educación y Cultura. Consejo de Universidades. Madrid. (pp. 209-217).
- Cantón, I. (1999). Adaptación y aplicación de instrumentos e indicadores de calidad para las universidades basados en el modelo europeo. En *Indicadores en la Universidad: Información y decisio-*

- nes*. Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Ministerio de Educación y Cultura. Consejo de Universidades. Madrid. (pp. 351-374)
- Fundación Europea para la Gestión de Calidad (1999). *Modelo EFQM de Excelencia*. Bruselas.
- Guía de Evaluación del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Madrid. 1998.
- González López, I. (1999) Al alumno como indicador de calidad: reflexiones en torno a su conceptualización. *En Indicadores en la Universidad: información y decisiones*. Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Ministerio de Educación y Cultura. Consejo de Universidades. Madrid. (pp. 275-283).
- HBO Expert Group y Club Gestión de Calidad (1999). *Método para mejorar la calidad de la educación superior basado en el modelo de la EFQM*. Club Gestión de Calidad. Madrid.
- INFORME sobre los resultados de la Primera Convocatoria del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Diciembre de 1997. Consejo de Universidades. Secretaría General. Madrid.
- Kells, H.R. (1999). La Insuficiencia de los Indicadores de Rendimiento para la Educación Superior: La Necesidad de un Modelo más Global y Formativo. En *La evaluación de las Instituciones Universitarias*. De Miguel M, Ginés Mora J., Rodríguez S. (Eds.). Consejo de Universidades. Secretaría General. Madrid (pp. 423-441).
- Ministerio de Educación y Cultura (1997). *Modelo Europeo de Gestión de Calidad. Formulario para la Autoevaluación*. Centro de Publicaciones. Secretaría General Técnica.
- Ministerio de Educación y Cultura (2000). *Borrador del Catálogo de Indicadores*. Secretaría General del Consejo de Universidades
- Mora Ruiz, J. G. (1991). *Calidad y Rendimiento en las Instituciones Universitarias*. Consejo de Universidades. Secretaría General. Madrid (pp. 214-215).
- Osora Sierra, J.M. (1995). Los Indicadores de Rendimiento en la Evaluación Institucional Universitaria. ICE Informes 43. Universidad de Zaragoza.
- Peña, D. (1997). La mejora de la calidad en la educación: reflexiones y experiencias. *Boletín de Estudios Económicos*, 161, 207-226.
- Universidad Pública de Navarra (2000). *Modelo de análisis de la actividad docente universitaria*.

PROCEDIMIENTO PARA EL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LA EVALUACIÓN INTERNA DE LAS TITULACIONES EN LA UNIVERSIDAD ROVIRA I VIRGILI

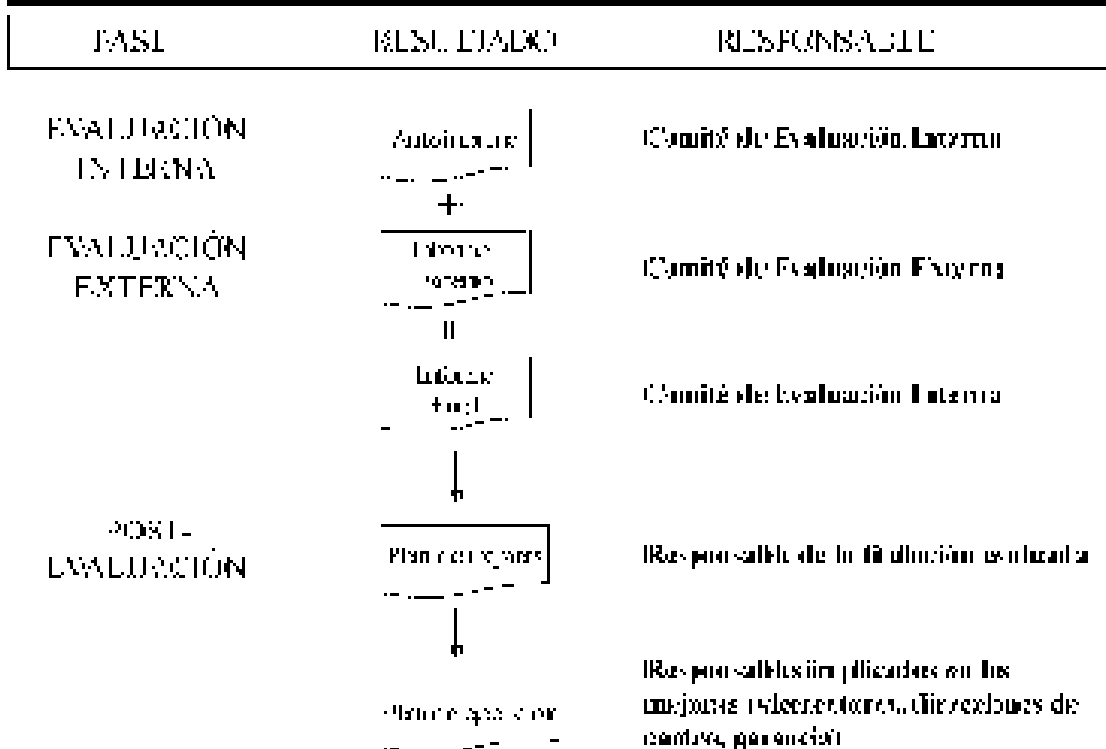
Sara Gimeno

Técnica de Calidad del Gabinete Técnico del Rectorado.
Universitat Rovira i Virgili

1. NECESIDAD DE GARANTIZAR LA CALIDAD DE LA EVALUACIÓN INTERNA

- La evaluación interna tiene un peso muy importante en la percepción de la titulación por parte del comité externo, por tanto, su correcto desarrollo y la calidad del autoinforme generado, son las piezas clave para el buen desarrollo de la evaluación externa.
- Los informes de evaluación interna son, junto al resto de los informes generados, los elementos tangibles del proceso de evaluación institucional.
- La evaluación interna es el elemento que cataliza la mejora. El análisis realizado durante el proceso de evaluación interna y las propuestas de mejora surgidas de él, constituyen la base sobre la que se construye la opinión del comité externo, refrendada por las y impresiones recogidas durante la visita.
- La credibilidad del proceso depende en gran medida de la credibilidad de los informes. Para asegurar esta credibilidad, es necesario el consenso en la elaboración de los mismos.
- La credibilidad del proceso depende, en otra gran parte, de que se consiga la participación activa de toda la comunidad en la evaluación interna.
- A pesar de que la mejora se hace patente día a día, todavía se detectan informes calidad inferior a la deseable.
- El proceso de evaluación representa un alto coste material y personal que debe ser rentabilizado.

El proceso de evaluación: LAS FASES DEL PROCESO



2. PROCEDIMIENTO PARA LA GARANTIA DE LA CALIDAD DE LA EVALUACIÓN INTERNA

Con el fin de mejorar los procesos de evaluación interna de las diferentes titulaciones y conseguir informes internos de mayor calidad, la URV, y en concreto, el Gabinete Técnico del Rectorado, que actúa como Unidad Técnica de Calidad (ver estructura en el anexo I), ha puesto en marcha una serie de acciones de mejora articuladas entorno a las tres grandes áreas de actuación en que se ha dividido el proceso de evaluación interna:

- Formación y información del comité interno
- Planificación y seguimiento del proceso de evaluación interna
- Elaboración del autoinforme

2.1 Formación e Información del Comité Interno

Mejora de la formación inicial a los comités internos

Por un lado, se ha intentado dar contenidos más prácticos a la jornada de formación y resolver en el transcurso de la misma, las dudas previas de los comités. La jornada se divide en cuatro partes que pretenden cubrir diferentes objetivos.

Una primera parte de presentación de la *Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya* y del programa de calidad de la universidad. Una segunda parte de presentación de la metodología, explicación de la documentación elaborada por l'*Agència* que se pone en manos del comité interno para su formación: *Guia d'Avaluació, Quadern d'autoformació, Quadern d'Eines per a l'avaluació interna*, etc. En esta segunda parte se dan indicaciones concretas sobre cómo iniciar y continuar el proceso: planificación, distribución de tareas, reuniones periódicas, etc., exponiendo buenas prácticas y también los errores más frecuentes, para intentar evitarlos en las evaluaciones que se inician.

Para ayudar al comité interno en la distribución de tareas y en la comprensión global del proceso, se ha elaborado un mapa del proceso de evaluación institucional de la calidad, dividido en etapas: fase inicial, evaluación interna, evaluación externa, informe final y post-evaluación. Cada etapa se ha dividido en acciones, hasta un total de cincuenta, y se ha establecido la responsabilidad y la participación de cada agente en cada una de las acciones.

En una tercera parte se hace hincapié en los datos y evidencias que deben apoyar el análisis, y en cómo deben ser utilizados. Se proporciona al comité interno un análisis de las evidencias necesi-



El proceso de evaluación: LOS PUNTOS CLAVE

Enfoque de la autoevaluación (y de la evaluación en general)



- **NO** tiene como objetivo "quejar bien". No es un examen que hay que aprobar
- **NO** debe verse como una tarea más por hacer. Debería ser una práctica "habitual"
- **NO** debe ser un ejercicio de autoconplacencia ni de auto crítica feraz
- **NO** es una oportunidad para reivindicar más de todo y echar la culpa fuera
- **NO** es una tarea sin consecuencias. El resultado debe servir para algo
- **SI** debe ser una reflexión colectiva y participativa
- **SI** debe integrar las diferentes visiones internas y externas de la titulación
- **SI** debe concluir cuáles son los puntos fuertes y los puntos débiles de la titulación y su contexto
- **SI** debe permitir hallar las acciones a realizar para mejorar las debilidades y mantener o aumentar las fortalezas
- **SI** debe basarse en valoraciones y opiniones, contrastadas con datos de calidad y evidencias fiables

INSTRUMENTOS DE ACTUACIÓN



ANECA 2014
FORO DE REFLEXIÓN

rias para sustentar las valoraciones de cada uno de los apartados de la Guía. Por último, en una cuarta parte de la jornada, se presenta un caso práctico, un comité interno que ya ha completado la evaluación de una titulación, expone su experiencia.

Por otro lado, se ha instituido una primera reunión de trabajo entre cada comité interno y el Gabinete Técnico. En esta primera reunión, a parte de proporcionarles los datos que necesitarán en el

transcurso del proceso de evaluación, es imprescindible que el comité haya estudiado toda la documentación de formación y apoyo que tienen a su disposición, elaborada por *l'Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya*. De este modo, la reunión servirá para aclarar dudas y dar indicaciones más particularizadas sobre el proceso de evaluación interna, a cada titulación.

2.2 Planificación y seguimiento

Mayor incidencia del seguimiento durante el proceso de elaboración del autoinforme y suministro gradual de la información.

Durante la primera reunión, se solicita al comité interno una propuesta de programación, y se les proporciona un modelo para elaborarla, que se puede ver a continuación.

PROPUESTA DE PROGRAMACIÓN

ETAPA	OCT				NOV				DIC				ENE				FEBR				MARZO				ABRIL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Planificación y distribución de tareas																											
2	Valoración inicial de puntos fuertes y débiles de cada apartado																											
3	Completar datos y análisis descriptivo																											
4	Escoger y preparar los elementos de diagnóstico para obtener evidencias																											
5	Realizar acciones para obtener evidencias																											
6	Analizar los resultados de las acciones para obtener evidencias																											
7	Incorporar 6+3 a 2																											
8	Diagnóstico de los puntos fuertes i débiles de los diferentes apartados																											
9	Elaboración de propuestas de mejora																											
10	Redacción autoinforme																											
11	Revisión interna y externa. lista de comprobación																											
12	Incorporación de sugerencias. Redacción final																											
13	Revisión GTR-Vicerectorado. OK																											
14	Documento final de autoevaluación																											

Se han establecido reuniones periódicas de seguimiento, con participación del comité interno y el Gabinete Técnico, que permiten comprobar el avance de la tarea, resolver dudas y también introducir progresivamente la información necesaria para las diferentes etapas del proceso de evaluación. Se ha evidenciado que resulta inútil intentar dar toda la información necesaria para el proceso el día de la jornada de formación, debido a la dificultad de asimilación que supone, por la cantidad de conceptos que se introducen. Aunque algunos componentes de comités internos repiten experiencia, muchos de ellos se enfrentan por primera vez a un proceso de evaluación.

2.3 Elaboración del autoinforme

Mejorar la definición del encargo

Se ha constatado que la mayoría de deficiencias de los autoinformes se deben al desconocimiento de “como hacer las cosas”. Para subsanar este problema, se dan más indicaciones específicas sobre como debe ser el documento del autoinforme, en sus puntos esenciales.

Además, la experiencia evaluadora acumulada en la universidad permite disponer de autoinformes de referencia de otras titulaciones de la universidad, que pueden servir de ejemplo para la elaboración de un buen autoinforme.



El proceso de evaluación LOS PUNTOS CLAVE

Elaboración del autoinforme



- El autoinforme es la piedra angular de todo el proceso de evaluación
- Se recomienda un redactor único por bloques
- Las valoraciones deben ser contrastadas siempre que sea posible, mediante evidencias. Evitar de todo las especulaciones
- Debe dar una visión equilibrada entre aspectos descriptivos y valorativos
- Debe ser sucinta y centrada en la mejora
- Debe dar una visión equilibrada entre puntos fuertes y puntos débiles, y tratarlos en su justa medida.
- La exposición debe ser clara y concisa. Mejor breve y bien redactado (30.-50 págs.)
- Es muy importante definir **propuestas de mejora claras y concretas** con los responsables de llevarlas a cabo identificadas. Facilitará la visión del CTRF sobre lo que se pretende hacer para mejorar y servirá como punto de partida del Plan de mejora. La priorización de las mejoras no es esencial, pero sí muy recomendable

Autocomprobación del informe interno por parte del propio comité

En el transcurso de la primera sesión de trabajo se proporciona al comité interno una lista de comprobación, que les permitirá hacer una primera revisión del autoinforme. Esta lista de comprobación es la misma que utilizará después el Gabinete Técnico para realizar la revisión técnica. Se puede ver un ejemplo de lista de comprobación cumplimentada en el anexo II.

Revisión técnica del autoinforme por parte del Gabinete Técnico en la fase de borrador

Se solicita a los comités internos que hagan llegar al Gabinete Técnico una copia del borrador del autoinforme, mientras este se encuentra en fase de exposición pública, lo que permite detectar deficiencias y hacer recomendaciones para superarlas, antes de que se edite la versión definitiva de autoinforme. Este punto se describe más ampliamente a continuación.

Metodología para la revisión técnica del autoinforme

- *Se revisa el autoinforme en función de cómo se ha definido que debe ser este informe:*
 - Que contemple todos los aspectos contenidos en la Guía de Evaluación.
 - Que el autoinforme sea objetivo y que exista un equilibrio entre valoración y descripción, en todos los apartados.
 - Que las valoraciones se apoyen en evidencias, siempre que sea posible
 - Que en el autoinforme se incluyan todas las tablas de datos de la Guía de Evaluación, y estén completas. Que se justifiquen las modificaciones realizadas, si procede.
 - Que en el autoinforme se hallen otras evidencias que estén disponibles, sobretudo aquellas a las cuales se haga referencia en el propio texto del autoinforme, y sirvan de base para las valoraciones efectuadas.
 - Que se identifiquen puntos fuertes y puntos débiles para todos los apartados, y que éstos sean coherentes con la información y valoraciones del autoinforme.
 - Que el comité interno proponga acciones de mejora para todos los apartados.

- *Cómo se lleva a cabo la revisión:*
 - Algunos aspectos pueden revisarse fácilmente con un sí o un no (si están las tablas, si se tratan todos los aspectos que se mencionan en las guías...). Para este caso se utiliza la lista de comprobación que puede verse en el anexo II.
 - Otros aspectos deben ser revisados de forma cualitativa (objetividad del informe, calidad valorativa, coherencia de los puntos fuertes y los puntos débiles...). Para este tipo de revisión

se realiza una cuidadosa lectura del informe y se redactan notas explicativas para ayudar al comité interno a resolver los problemas detectados.

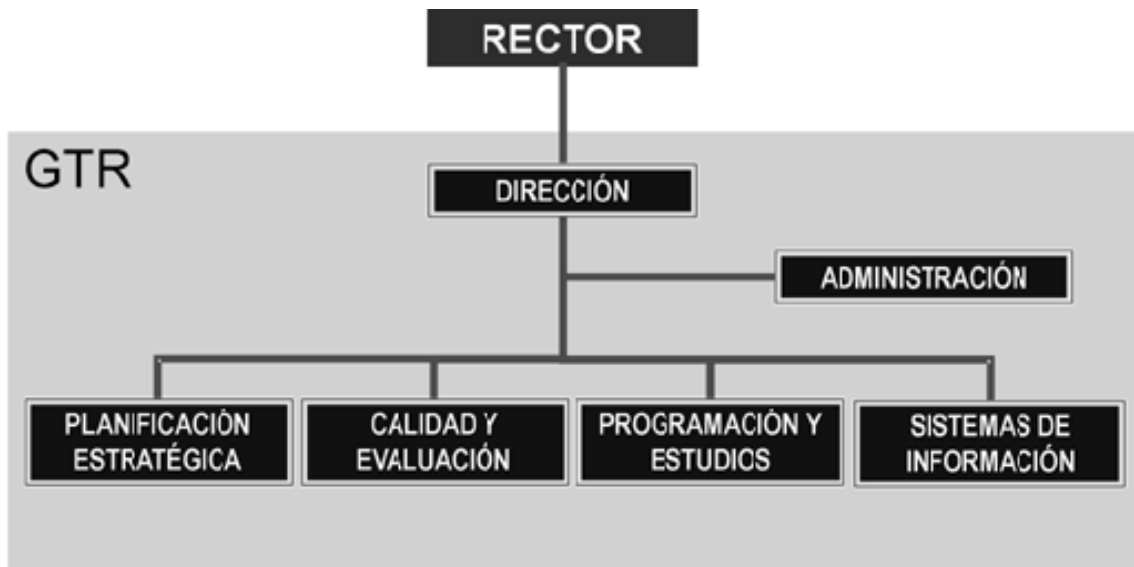
- *Cómo se comunican los resultados de la revisión al comité interno:*

Se redacta un breve informe de la revisión, que incluye la lista de comprobación cumplimentada y las notas explicativas sobre los puntos en los que se han detectado deficiencias. Se puede ver un ejemplo de informe en el anexo II.

Este informe se hace llegar al/a la presidente/a del comité interno, con el ruego de que revisen los puntos incompletos y resuelvan las deficiencias, siempre que sea posible, antes de redactar la versión definitiva del autoinforme.

ANEXO I

ESTRUCTURA DEL GABINETE TÉCNICO DEL RECTORADO



ANEXO II



**REVISIÓN DEL AUTOINFORME DE EVALUACIÓN
DE LA TITULACIÓN DE**

Gabinet Tècnic del Rectorat
Universitat Rovira i Virgili
Enero de 2001

LISTA DE COMPROBACIÓN DEL AUTOINFORME:

LISTA DE COMPROBACIÓN DEL AUTOINFORME:

CAPÍTULO GUÍA	¿Se describe?		¿Se diligencian las evidencias?		¿Se utilizan las evidencias?		¿Están valoradas?		¿Se detectan puntos fuertes?		¿Se detectan puntos débiles?		¿Se proponen acciones de mejora?	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
EVALUACIÓN DE LA DOCENCIA														
1. El contexto institucional														
1.1 Datos generales		X	X			X		X		X		X		X
1.2 Evolución de la institución	X							X		X				
1.3 Las decisiones sobre la institución	X							X						
2. Mision, objetivos y planificación														
2.1 Análisis y valoración de los objetivos	X			X				X						
2.2 Planificación de la institución	X			X				X						
2.3 Formación y calidad del acceso	X		X		X		X		X		X		X	
2.4 Análisis de la demanda y ocupación en la institución	X		X					X						
3. El programa de formación														
3.1 Estructura del plan de estudios	X		X		X		X		X		X		X	
3.2 Programa de un semestre del plan de estudios	X		X		X		X		X		X		X	
3.3 Organización de la institución	X		X		X		X		X		X		X	
4. Desarrollo de la docencia														
4.1 Atención al estudiante	X		X		X		X		X		X		X	
4.2 Metodología docente	X		X		X		X		X		X		X	
4.3 El trabajo de los docentes	X		X		X		X		X		X		X	
4.4 Formación de especialistas	X		X		X		X		X		X		X	
4.5 Coordinación de la enseñanza	X		X		X		X		X		X		X	
4.6 Resultados de la enseñanza	X		X		X		X		X		X		X	
5. Alumnos														
6. Profesores														
6.1 Tipología del profesorado aplicado en la docencia	X		X		X		X		X		X		X	
6.2 Política de interacción y apoyo a la docencia	X		X		X		X		X		X		X	
6.3 Profesores y desarrollo de la docencia	X		X		X		X		X		X		X	
6.4 Participación en los órganos de gobierno y gestión	X		X		X		X		X		X		X	
7. Instalaciones														
7.1 Edificios	X		X		X		X		X		X		X	
7.2 Instalaciones externas	X		X		X		X		X		X		X	
EVALUACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN														
1. Contexto de inserción														
2. Contexto institucional														
2.1 Reconocimiento dentro de la universidad		X							X					
2.2 En materia del equipamiento	X		X					X						
2.3 Estructura														
3. Actividad														
3.1 Objetivos		X							X		X		X	
3.2 Productividad	X							X			X		X	
3.3 Concentración		X												
3.4 Actividad de investigación y docencia (interacción)		X												
3.5 Actividad de investigación y gestión (interacción)		X												
3.6 Relaciones con otras instituciones	X							X						
4. Resultados														
EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN														
1. Gestión de personal														
1.1 Gestión del personal docente e investigador	X							X		X		X		X
1.2 Gestión del personal de administración y servicios	X							X		X		X		X
2. Gestión de procesos														
2.1 Diseño del plan de estudios	X							X		X		X		X
2.2 Operatividad académica	Incluido en el apartado 1.5. del autoinforme (alumnos)													
2.3 Participación RSE en asuntos de gobierno y de gestión	X		X		X		X		X		X		X	
2.4 Los procesos de elecciones y participación estudiantil	Incluido en el apartado 1.5. del autoinforme (alumnos)													
2.5 Actividades culturales y de extensión universitaria	X		X		X		X		X		X		X	
2.6 Mecanismos de satisfacción	X		X		X		X		X		X		X	
2.7 Mecanismos de mejora de la calidad	X								No han implementado, no se pueden valorar					

NOTA: Los sombreados en gris indican que no se puede deducir, del contenido del autoinforme, si se han utilizado o no las evidencias de las que se dispone.

COMENTARIOS:

- En general, tanto el capítulo de docencia como el de gestión son bastante valorativos y las descripciones también son completas, aportando en la mayoría de los casos, evidencias para apoyar los juicios emitidos.
- El capítulo de investigación presenta algunas deficiencias, ya que la descripción es poco profunda y las valoraciones son prácticamente inexistentes. Cabe recordar que el autoinforme es la primera herramienta que pondremos al alcance del CEE para poder emitir sus opiniones y recomendaciones. Es necesario proporcionarles la máxima información posible acerca de la realidad que van a evaluar.
- Sería conveniente revisar los apartados en los cuales **no** se han realizado valoraciones, o no se han expresado de manera clara (marcados con una **X** en negrita), por si se puede añadir algo más. Las valoraciones pueden fundamentarse también en la opinión de los miembros del comité interno, que son una representación del colectivo evaluado.
- Sería conveniente, pensando ya en la visita externa, que en el transcurso de la misma se muestre al CEE la información disponible en la Intranet de la Facultad y la página web del departamento, ya que se menciona en el autoinforme.
- Por último, un asunto concreto, en la pág. xx del autoinforme (1.3.1. la estructura del plan de estudios) se formula un punto fuerte que indica:
 - "División global entre créditos teóricos y prácticos razonable, según la temática de la asignatura en algunos casos"

Del contenido del texto del autoinforme no se desprende la formulación de este punto fuerte, ya que se menciona el hecho de que la división teórica de los créditos en teóricos y prácticos no se respeta en la práctica, debido a las diferentes características de las asignaturas implicadas. Por tanto, no parece del todo coherente señalarlo como a punto fuerte.

LISTA DE COMPROBACIÓN DE LAS TABLAS DEL AUTOINFORME:

TABLA	¿Está presente?		¿Está completa?	
	S	NO	S	NO
TABLAS DE VERIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN				
Tabla 1. Dirección general				
Tabla 2. Dependencia de la institución				
Tabla 3. Definición del plan de estudios				
Tabla 4. Programa de la formación				
Tabla 5. Los recursos del plan de estudios				
Tabla 6. Definición de los profesores				
Tabla 7. Resultados académicos				
Tabla 8. Actividades de los alumnos				
Tabla 9. Organización del profesorado (aplicación en la formación)				
Tabla 10. Organización de aula y espacios de trabajo (aplicación en la formación)				
Tabla 11. Tecnología de aula y espacios de trabajo (aplicación en la formación)				
TABLAS DE EVALUACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN				
Tabla 1. Número de profesores por categoría docente				
Tabla 2. Número de profesores docentes y contratados y número de horas				
Tabla 3. Número de profesores permanentes				
Tabla 4. Número de horas de investigación de los docentes (aplicación en la formación)				
Tabla 5. Horas de actividades				
Tabla 6. Horas de gestión de la investigación				
Tabla 7. Horas de gestión de la investigación				
Tabla 7. Resultados principales de la investigación				
Tabla 8. Número de publicaciones en el área de la investigación				
Tabla 9. Número de informes, documentos y servicios recibidos de la institución por el cargo				

COMENTARIOS:

- En el borrador no figuran las tablas de la Guía de Evaluación.

Es preciso incluir en el autoinforme todas las tablas de la Guía, y si alguna no se ha podido cumplimentar o solamente se ha cumplimentado parcialmente, es necesario explicar dicha circunstancia en el informe, indicando los motivos.

III PARTE

ANEXOS

II PLAN DE LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES

Vicente Ortega Castro

Secretario General del Consejo de Universidades



Objetivos del II Plan

- ◆ Continuar con la evaluación institucional y fomentar la implantación en las Universidades de sistemas de calidad.
- ◆ Promover la participación de las CC.AA. (Red de Agencias).
- ◆ Desarrollar metodologías homogéneas con la U.E.
- ◆ Implantar sistemas de información basados en los resultados de la evaluación.
- ◆ Establecer un sistema de acreditación de programas, grados e instituciones.

Características generales del Plan

- ◆ Período de vigencia de 6 años.
- ◆ Mediante Orden se establecerán las modalidades, condiciones y requisitos para la participación en el Plan.
- ◆ Exigencia de presentar un proyecto plurianual, para el período de vigencia.
- ◆ Los procesos deberán incluir el seguimiento y la revisión de los resultados.

Gestión del Plan

- ◆ La coordinación e impulso corresponden al Consejo de Universidades, a través de la Secretaría General.
- ◆ La coordinación con las CC.AA. que deseen gestionar el Plan en su ámbito territorial, se hará mediante convenio.
- ◆ Para ello las CC.AA. deberán crear entidades que acrediten una actuación independiente de los poderes públicos y de los órganos de gobierno de las Universidades.

Estructura organizativa

- ◆ Pleno del Consejo de Universidades.
- ◆ Secretaría General.
- ◆ Comisión de Coordinación Técnica del Plan (CCTP).
- ◆ Oficina de Gestión.

Estructura organizativa: Pleno del Consejo.

- ◆ Previo informe de la Subcomisión de Alumnado, Centros y Normativa General le corresponden las siguientes funciones:
 - ❖ *Establecer los mecanismos de coordinación y participación de las Universidades y de las Comunidades Autónomas en el desarrollo y seguimiento del Plan.*
 - ❖ *Efectuar propuesta a la Ministra de Educación, Cultura y Deporte para el establecimiento de las modalidades, condiciones y requisitos de concurrencia al Plan a lo largo del período de vigencia.*

Estructura organizativa: Pleno del Consejo.

- ◆ Previo informe de la Subcomisión de Alumnado, Centros y Normativa General le corresponden las siguientes funciones:
 - ◊ *Aprobar un informe anual sobre la calidad de las Universidades.*
 - ◊ *Proponer a la Ministra de Educación, Cultura y Deporte para su nombramiento, a los expertos en calidad, cuyo número esté entre 7 y 15, que formen parte de la Comisión de Coordinación Técnica del Plan.*

Estructura organizativa: Secretaría General.

- ◆ Le corresponden las siguientes funciones:
 - ❖ *Coordinar e impulsar la gestión del Plan.*
 - ❖ *Presentar al Pleno un informe anual sobre la calidad de las Universidades.*
 - ❖ *Para ello contará con la asistencia de la Comisión de Coordinación Técnica y de la Oficina de Gestión.*

Estructura organizativa: Comisión de Coordinación Técnica del Plan.

◆ Le corresponden las siguientes funciones:

- ◇ *Coordinar la participación técnica de las entidades encargadas de los procesos de evaluación.*
- ◇ *Desarrollar y aprobar la metodología y los procedimientos para la evaluación de la calidad de las universidades.*
- ◇ *Proponer al Pleno del Consejo de Universidades las condiciones generales para el desarrollo y la gestión del Plan.*

Estructura organizativa: Comisión de Coordinación Técnica del Plan.

◆ Le corresponden las siguientes funciones:

- ❖ *Colaborar con el Secretario General en la elaboración de un informe anual sobre la calidad de las universidades, que será sometido a su aprobación en el Pleno del Consejo de Universidades.*
- ❖ *Asesorar al Secretario General en todos los temas relacionados con el Plan de la Calidad de las Universidades.*

Estructura organizativa: Comisión de Coordinación Técnica del Plan.

◆ Composición de la CCTP:

- ❖ *El Secretario General que la presidirá.*
- ❖ *El Director General de Universidades, que actuará como vicepresidente.*
- ❖ *El Vicesecretario de Estudios, que actuará de secretario.*
- ❖ *Un representante de cada una de las entidades autonómicas gestoras del plan.*
- ❖ *Un número de expertos en calidad, que esté entre 7 y 15, nombrados por la Ministra de Educación, Cultura y Deporte a propuesta del Pleno del Consejo de Universidades.*

CU

II Plan 2001-2006

Estructura organizativa: Oficina de Gestión.

Formarán parte (de la Oficina) los expertos en calidad nombrados por la Ministra de Educación, Cultura y Deporte a propuesta del Pleno del Consejo de Universidades, y el Vicesecretario de Estudios. Es decir, la misma se constituirá por estos expertos apoyados administrativamente por la Secretaría General.

Acciones inmediatas.

- ◆ Conveniar con las CC.AA. la coordinación y participación en el desarrollo y seguimiento del Plan.
- ◆ Designar los expertos de la Comisión de Coordinación Técnica del Plan, y constituir la misma.
- ◆ Creación de la Oficina de Gestión.
- ◆ Fijar mediante Orden las modalidades, condiciones y requisitos para concurrir.

Proyecto de Orden de concurrencia al Plan.

- ◆ Concurrencia
- ◆ Modalidades de proyectos.
- ◆ Metodología
- ◆ Evaluación externa.
- ◆ Proceso.
- ◆ Sistema de información.

CU

II Plan 2001-2006

Proyecto de Orden de concurrencia al Plan. Concurrencia.

- ◆ Las Universidades (públicas, privadas y de la Iglesia) podrán concurrir presentando Proyectos Institucionales.
- ◆ Las CC.AA., mediante el oportuno convenio, podrán asumir la gestión de los proyectos de las Universidades de su territorio.

CU

II Plan 2001-2006

Proyecto de Orden de concurrencia al Plan. Modalidades de proyectos.

- ◆ Proyectos institucionales de la calidad de las Universidades.
- ◆ Acciones especiales.
- ◆ Proyectos específicos propuestos por la CCTP.

Proyecto de Orden de concurrencia al Plan. Modalidades de proyectos. Proyectos institucionales.

- ◆ Proyecto de calidad **plurianual**, que incluya la evaluación del **conjunto** de las titulaciones implantadas, departamentos y de los servicios generales, así como la **revisión de los resultados** de las mismas. La revisión de esta programación se hará de forma continua y en cualquier momento.
- ◆ Las Unidades (titulación, departamento o servicio), evaluadas en el primer Plan, podrán optar por repetir el proceso o realizar la correspondiente revisión de resultados.

CU

II Plan 2001-2006

Proyecto de Orden de concurrencia al Plan. Modalidades de proyectos. Acciones especiales.

Las propuestas de acción o acciones especiales podrán referirse a los siguientes aspectos: elaboración de metodología de evaluación, formación en técnicas de evaluación, acciones de mejora de la calidad propuestas, programas de seguimiento de las acciones de mejora introducidas en las evaluaciones anteriores, planificación estratégica de nuevas enseñanzas, etc.

Proyecto de Orden de concurrencia al Plan. Modalidades de proyectos. Proyectos de la CCTP.

- ◆ PCCT2001-1 Sistemas públicos de información del proceso de evaluación. Promover la publicidad de los informes y resultados generados durante el proceso de evaluación.
- ◆ PCCT2001-2 Acciones de mejora y resultados. Evaluar y difundir las acciones de mejora implantadas, y que han surgido de procesos de evaluación anteriores.
- ◆ PCCT2001-3 Análisis de inserción laboral. Promover la realización de estudios sobre la inserción laboral, vinculados con la evaluación de la calidad de los planes de estudio.
- ◆ PCCT2001-4 Acreditación / certificación. Promover el establecimiento de sistemas de certificación y/o acreditación de acuerdo con estándares de calidad.

Proyecto de Orden de concurrencia al Plan. Metodología.

- ◆ La CCTP desarrollará y aprobará la metodología a usar en los procesos de evaluación, seguimiento y revisión de los resultados.
- ◆ El conjunto de documentos, protocolos, etc., que desarrollen la metodología compondrán la ***Guía de Evaluación***.
- ◆ Próximas acciones: Revisar la metodología actual y completarla con protocolos nuevos para realizar la revisión del proceso en sus distintas fases (al culminar la autoevaluación, revisión de resultados, etc.).

Proyecto de Orden de concurrencia al Plan. Evaluación externa.

- ◆ La selección, formación y nombramiento de los miembros de los comités de evaluación externa será responsabilidad del Consejo de Universidades o de la entidad autonómica gestora del Plan.
- ◆ Se debe avanzar hacia una profesionalización de dichos miembros, mejorando el proceso de selección y desarrollando un programa de formación específico.

CU

II Plan 2001-2006

Proyecto de Orden de concurrencia al Plan. Proceso.

- ◆ Presentación de Proyectos institucionales (programación plurianual), revisable el cualquier momento.
- ◆ Aprobación por la CCTP.
- ◆ Realización de los procesos procesos de autoevaluación (incluida la revisión por la Unidad de la Universidad), evaluación externa, síntesis e informe final de la Universidad.
- ◆ Realización por el Consejo de Universidades del Informe Anual, con los informes recibidos a final de cada año.

Proyecto de Orden de concurrencia al Plan. Sistema de información.

- ◆ El Consejo de Universidades establecerá un sistema de información sobre el proceso de evaluación y sus resultados. Dicho sistema se compondrá de dos partes, una que informe sobre el estado del proceso de evaluación en las Universidades españolas a lo largo del período de vigencia del Plan, y otra, apoyada en el Catálogo de Indicadores que incorpore información sobre el resultado de las evaluaciones realizadas.
- ◆ Desde el Consejo de Universidades se promoverá la publicidad de los informes generados durante el proceso de evaluación (Proyecto CCTP2001-1).

Financiación del Plan.

- ◆ El concepto de calidad del servicio universitario y el interés por garantizarla es intrínseco a la institución que lo presta (las Universidades). Por ello, los costes de los procesos de evaluación de la misma deben ser asumidos por todas instituciones competentes, debiendo el Ministerio aportar financiación a aquellos proyectos y líneas generales que permitan la consecución de objetivos nacionales.
- ◆ Desde el Ministerio se transferirá a las CC.AA. con las que ha conveniado, el crédito global de los Proyectos institucionales de las Universidades de su territorio.

Acciones a desarrollar durante el Plan.

- ◆ Implantar el Catálogo de Indicadores.
- ◆ Establecer sistemas para la evaluación institucional de la gestión.
- ◆ Establecer sistemas para la evaluación institucional de la investigación.
- ◆ Establecer sistemas de certificación y/o acreditación.
- ◆ Activar relaciones internacionales (EU, América Latina, etc.).

CU

II Plan 2001-2006

II Plan de la Calidad de las Universidades

Continuará

SISTEMAS DE ACREDITACIÓN. PROBLEMAS, VENTAJAS E INCONVENIENTES

Gemma Rauret

Directora de la Agència per la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya
y miembro del Comité Técnico del 1^{er} PNECU



SISTEMAS DE ACREDITACIÓN. PROBLEMAS, VENTAJAS E INCONVENIENTES

Gemma Rauret

*Directora de la Agència per la Qualitat del Sistema
Universitari a Catalunya y miembro del Comité Técnico
del 1er PNECU.*

III Foro de Almagro, 7- 8 de mayo 2001

Acreditación: Una propuesta de definición

Declaración formal realizada por un organismo autorizado según la cual una universidad tiene la **competencia técnica** necesaria para conceder una determinada titulación (Licenciado, Diplomado, Maestría , Doctor) a aquellos estudiantes que han alcanzado unos niveles (de conocimiento, teórico y práctico, de competencia, etc.) previamente establecidos, y cumple con unos **requisitos específicos** para su impartición referidos a la capacidad del sistema (profesorado, alumnado, instalaciones, etc).

Certificación: Una propuesta de definición

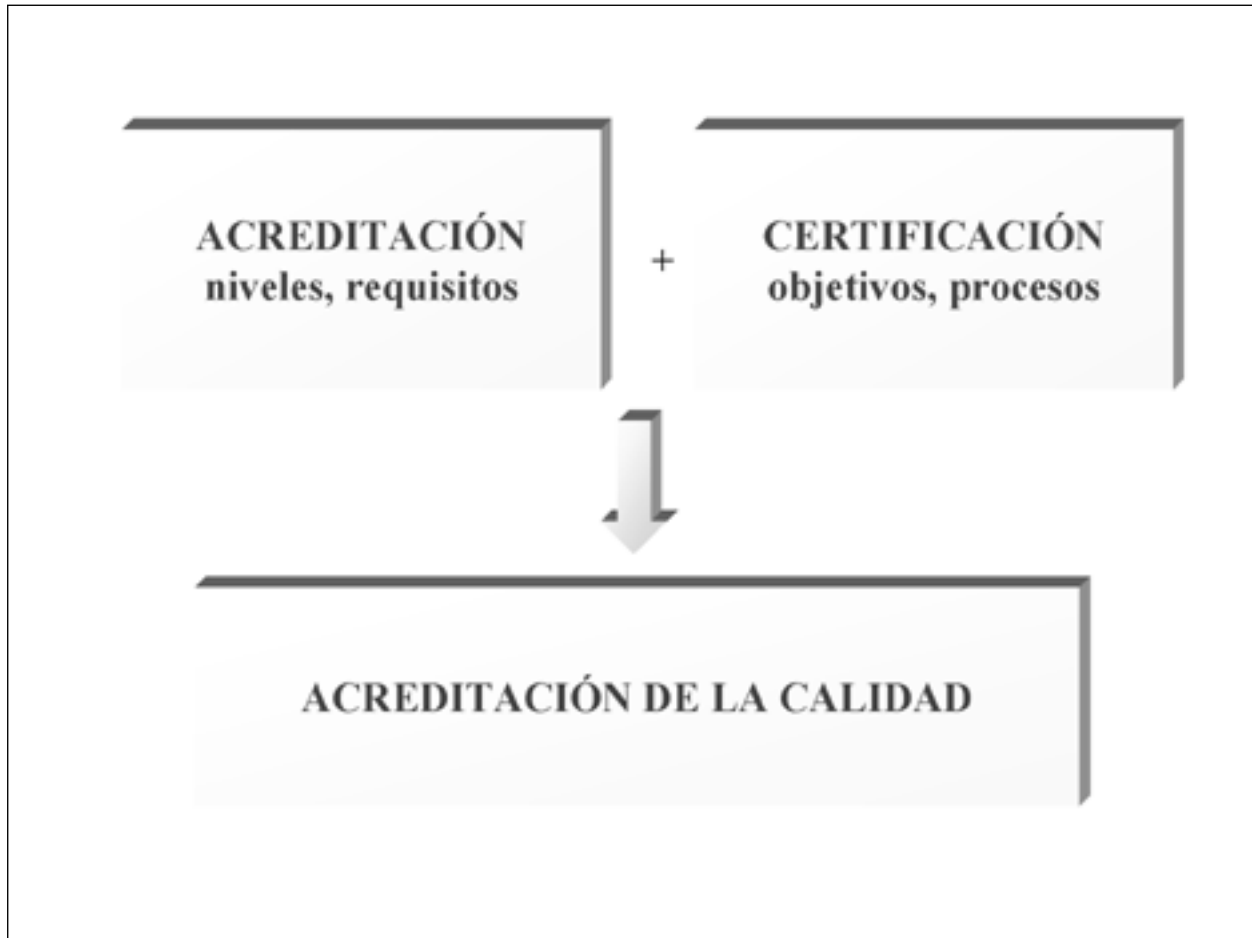
Declaración formal de un organismo autorizado según la cual una titulación.

cumple con los requisitos previamente establecidos para un sistema de gestión de la calidad. (definición de objetivos, control de procesos, mecanismos de seguimiento, etc.)

Acreditación / Certificación

La acreditación promueve:
el logro de los **niveles** establecidos
el cumplimiento de los **requisitos**

La certificación promueve
que una titulación funcione de manera eficaz para
conseguir sus **objetivos** y mejorar su posición
estratégica. (Los objetivos de una titulación pueden
coincidir con los de la acreditación).
la mejora continua de los **procesos** implicados
mediante mediciones objetivas.



Características de la acreditación o de la certificación

Son específicas de cada titulación.

¿ Son voluntarias?

Comportan la demostración mediante evidencias del

A) logro de niveles y de requisitos de capacidad del sistema.

C) cumplimiento de los requisitos de gestión.

Se basan en:

la redacción de un informe y la presentación de las evidencias
necesarias por parte de la universidad, de acuerdo con la
metodología establecida

una auditoria externa por una entidad auditora acreditada y
la concesión de la acreditación o certificación a por la entidad
correspondiente.

Son temporales, incluyen reconocimiento inicial,
seguimiento y renovación

Aspectos clave

Entidades o Comités
de acreditación o de certificación
auditores

Requiere el establecimiento de los **requisitos** y la
metodología necesaria para garantizar la calidad
de

la entidad o comité acreditador o certificador
la entidad o comité auditor
el proceso de acreditación o de certificación de las
titulaciones

Situación actual en Europa

Existen mecanismos de reconocimiento mutuo entre países
Existen redes europeas para el reconocimiento académico
NARICs (EU National Academic Recognition Centres) y ENIC
(European Network of Information Centres)
Iniciativas de "acreditación" (substantial equivalency) por
entidades de los EEUU
Aparecen nuevos elementos que facilitaran el
reconocimiento mutuo
ECTS
Benchmarking criteria (qaa)
enqa
...

Perspectives de acreditación en Europa

La declaración de Bolonia por los ministros europeos de Educación en junio de 1999.

Las iniciativas europeas

La acreditación de agencias de los Land alemanes en 1999.

La acreditación en Holanda y Flandes prevista en 2002.

El trabajo actual conjunto de los países nórdicos (Dinamarca, Suecia, Noruega y Finlandia).

La reunión de Salamanca promovida por la CRE, 2001

La reunión de Praga de los ministros de Educación en mayo de 2001.

La certificación

No existe precedente en Europa
Se menciona en la orden ministerial referida al 2º PCU
La Agencia catalana está trabajando para definir:
 los requisitos
 la metodología
 los marcos generales (planificación de planes de
estudio, evaluación del profesorado, transición de la
secundaria a la universidad, etc)

...

Acreditación ; dificultades o problemas (I)

Representa un cambio cultural radical que requiere un trabajo previo en informar y formar al colectivo universitario no debe repetirse la experiencia del cambio de la enseñanza por cursos a la enseñanza por créditos que ha resultado poco eficiente.

Requiere un enorme trabajo previo en el establecimiento de:
los niveles para las distintas titulaciones y grados (ej. Adaptar los criterios de benchmarking)
los requisitos referidos a la capacidad del sistema

Acreditación : dificultades o problemas (II)

Requiere el establecimiento de metodología para:
la evaluación de los logros de los estudiantes y su calificación
la medición de la capacidad del sistema
la evaluación del curriculum y del desarrollo de la enseñanza

...

Requiere profesionales formados para llevar a cabo el
proceso
dentro de las universidades
en las entidades auditoras
en las entidades acreditadoras

Acreditación : dificultades o problemas (III)

Representa un trabajo adicional para las universidades, titulaciones, etc.

Representa un coste adicional tanto para llevar a cabo el proceso como para adecuar las situaciones que no estén conformes con los requisitos.

Puede comportar el cierre o transformación de algunas titulaciones.

Requiere el consenso de todos los responsables implicados, administración central, administración autonómica y las universidades.

Ventajas de la acreditación (I)

- Aumentará la transparencia de la calidad de la educación superior.
- Facilitará la movilidad de profesionales y de los servicios
- Facilitará el reconocimiento mutuo (integración europea, globalización).
- Facilitará la captación de estudiantes y la inserción de los graduados.

Ventajas de la acreditación (II)

Fortalecerá la emulación (*benchmarking*)
internacional en la evaluación de la calidad.

Favorecerá la mejora de la calidad.

Puede incluir un sistema de gestión de la calidad

...

Retos

Debe tener carácter transnacional, sistema común con Europa.

Hay que seguir el ritmo europeo.

Hay que estar en primera línea para que el sistema común europeo recoja las características específicas, si las hay, del sistema español.

Conclusiones

La acreditación es un proceso que está en marcha en Europa y que avanza a buen ritmo.

La certificación es un impulso a la eficacia y a la mejora de la calidad.

Es posible superar los retos planteados si:
aprovechamos al máximo nuestras
potencialidades.

lo planificamos adecuadamente, desde hoy.
estamos convencidos que debemos y podemos
hacerlo.



<http://www.agenqua.org>
infor@agenqua.org

BASES PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE ACREDITACIÓN DE TÍTULOS PROPIOS

Cátedra Unesco de Gestión y Política Universitaria
Universidad Politécnica de Madrid

BASES PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE ACREDITACIÓN DE TÍTULOS PROPIOS



CÁTEDRA UNESCO
DE GESTIÓN Y POLÍTICA
UNIVERSITARIA
Universidad Politécnica de Madrid

III Foro de reflexión sobre el PNECU. Almagro, 7 y 8 de mayo de 2001

PROBLEMÁTICA DE LOS ESTUDIOS CONDUCENTES A TÍTULOS PROPIOS EN LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS

- **Marco normativo estatal: regulación legal de mínimos**
 - *ejercicio de autonomía de las universidades*
 - *diferenciación con los títulos oficiales; formación complementaria y de especialización*
 - *limitaciones a la dedicación de recursos a esta actividad*
- **Convenio interuniversitario (1991)**

En resumen...

- *falta de recogida sistemática de datos*
- *ausencia en el PNECU*
- *práctica inexistencia de evaluación de programas*

En conclusión...

Los usuarios de la formación conducente a títulos propios carecen de elementos de referencia objetivos para valorar la calidad de un programa o propuesta formativa.

OBJETIVOS DEL SISTEMA DE EVALUACIÓN CONDUCENTE A LA ACREDITACIÓN

- 1. Informar a los usuarios directos e indirectos sobre la calidad de un programa formativo**
- 2. Clarificar el panorama de la oferta de títulos propios**
- 3. Favorecer la mejora de los programas**

CONCEPTO DE ACREDITACIÓN

Proceso de evaluación, dirigido por una entidad externa, que se orienta a la verificación de la satisfacción de niveles mínimos de calidad previamente explicitados, y que conduce a la declaración pública y visible de tal condición.

Referido a programas conducentes a títulos propios: la acreditación es un reconocimiento explícito -basado en una evaluación previa- de la capacidad de un programa para cumplir los objetivos que se propone, alcanzan niveles mínimos de calidad aceptados por expertos.

**PREMISAS PARA EL ESTABLECIMIENTO DE
UN SISTEMA DE ACREDITACIÓN DE TÍTULOS PROPIOS**

- **homogeneidad mínima de los programas de formación afectados**
- **aprovechamiento de la experiencia exitosa del PNECU**
- **evaluación no muy dilatada en el tiempo**
- **metodología y criterios homologables con los imperantes en los países de nuestro entorno**

CARACTERÍSTICAS DE LA ACREDITACIÓN

1/2

- **acotada a los estudios conducentes a títulos tipo máster-magister, especialista o experto**
- **voluntaria**
- **con carácter temporal (caducidad)**
- **cíclica (convocatorias anuales)**
- **el programa de formación como unidad de análisis: diseño, desarrollo y resultados**
- **referida a la eficacia e idoneidad de los programas de formación**

CARACTERÍSTICAS DE LA ACREDITACIÓN

2/2

- **basada en el análisis de información de naturaleza cuantitativa y cualitativa**
- **basada en la estimación sobre el cumplimiento de criterios mínimos de calidad, cuya interpretación circunstancial da lugar a la fijación de estándares o niveles progresivamente revisables**
- **conducente a la emisión de una valoración global final de carácter dicotómico**



ASPECTOS CONTEMPLADOS EN LA EVALUACIÓN

1/4

- 1. EL CONTEXTO DEL PROGRAMA**
- 1.1 Características de la unidad y de la universidad que pueden repercutir positivamente sobre el programa.
 - 1.1.1 I + D relacionada con el programa
 - 1.1.2 Servicios universitarios para los estudiantes
- 1.2 Características del entorno o contexto socioeconómico que afectan al programa
- 1.3 Trayectoria e historia del programa
- 1.4 Organigrama, funciones y mecanismos de toma de decisiones en relación con el programa

ASPECTOS CONTEMPLADOS EN LA EVALUACIÓN

2/4

- 2. EL PROGRAMA DE FORMACIÓN:
FUNDAMENTACIÓN, DISEÑO Y DESARROLLO
- 2.1 Título
- 2.2 Grandes fines o metas perseguidos por el programa
 - 2.2.1 Declaración y explicación
 - 2.2.2 Estudios y análisis que justifican la pertinencia del programa
 - 2.2.3 Existencia de consejos asesores que velan por la correcta orientación del programa
- 2.3 Objetivos generales del programa
 - 2.3.1 Declaración
 - 2.3.2 Coherencia con los fines y metas
 - 2.3.3 Calidad técnica de la formulación
- 2.4 Otras características generales del programa
 - 2.4.1 Duración
 - 2.4.2 Créditos
 - 2.4.3 Secuencia temporal
 - 2.4.4 Especialidades/intensificaciones
- 2.5 Contenidos
 - 2.5.1 Organización por módulos o bloques
 - 2.5.2 Asignaturas o materias, con descripción de sus objetivos generales y específicos (2 niveles) y contenidos (3 niveles)
 - 2.5.3 Coordinación de contenidos
- 2.6 Metodología de enseñanza-aprendizaje
 - 2.6.1 Planteamiento
 - 2.6.2 Actividades
- 2.7 Recursos y materiales didácticos
- 2.8 Evaluación de los aprendizajes
 - 2.8.1 Criterios
 - 2.8.2 Planteamiento
 - 2.8.3 Herramientas

ASPECTOS CONTEMPLADOS EN LA EVALUACIÓN

3/4

3. ALUMNADO

3.1 Plazas

3.1.1 Oferta

3.1.2 Demanda

3.1.3 Matrícula

3.2 Requisitos de admisión

3.2.1 Nivel de formación previa

3.2.2 Experiencia profesional

3.3 Servicios, sistemas de información y atención a los alumnos

4. PROFESORADO Y OTROS RECURSOS HUMANOS

4.1 Profesorado

4.1.1 Ratio profesores/alumnos

4.1.2 Docencia asignada

4.1.3 Dedicación

4.1.4 Nivel de cualificación académica

4.1.5 Experiencia profesional

4.1.6 Evaluación docente

4.1.7 Sistema de información y coordinación del profesorado

4.2 Personal de administración y servicios

ASPECTOS CONTEMPLADOS EN LA EVALUACIÓN

4/4

- 5. **INSTALACIONES Y OTROS RECURSOS MATERIALES**

- 6. **RELACIONES EXTERNAS**
 - 6.1 **Convenios con entidades extranjeras**
 - 6.2 **Convenios con empresas y organismos**

- 7. **RESULTADOS DEL PROGRAMA**
 - 7.1 **Resultados académicos**
 - 7.2 **Datos de abandono y retraso**
 - 7.3 **Seguimiento de la inserción laboral/carrera profesional de los titulados**
 - 7.4 **Opinión de exalumnos y empleadores sobre la formación recibida**

ASPECTOS

Conversión en enunciados que reflejan condiciones que se han de satisfacer

CRITERIOS

Que se han de interpretar atendiendo a unas condiciones particulares

ESTÁNDARES

Que reflejan los requisitos mínimos de calidad exigibles en un momento determinado

ASPECTOS (*desagregables*)

CRITERIOS (*vocación de permanencia*)

ESTÁNDARES (*modificables progresivamente
al alza*)

CONCLUSIÓN: LAS DIFICULTADES Y LAS CUESTIONES ABIERTAS

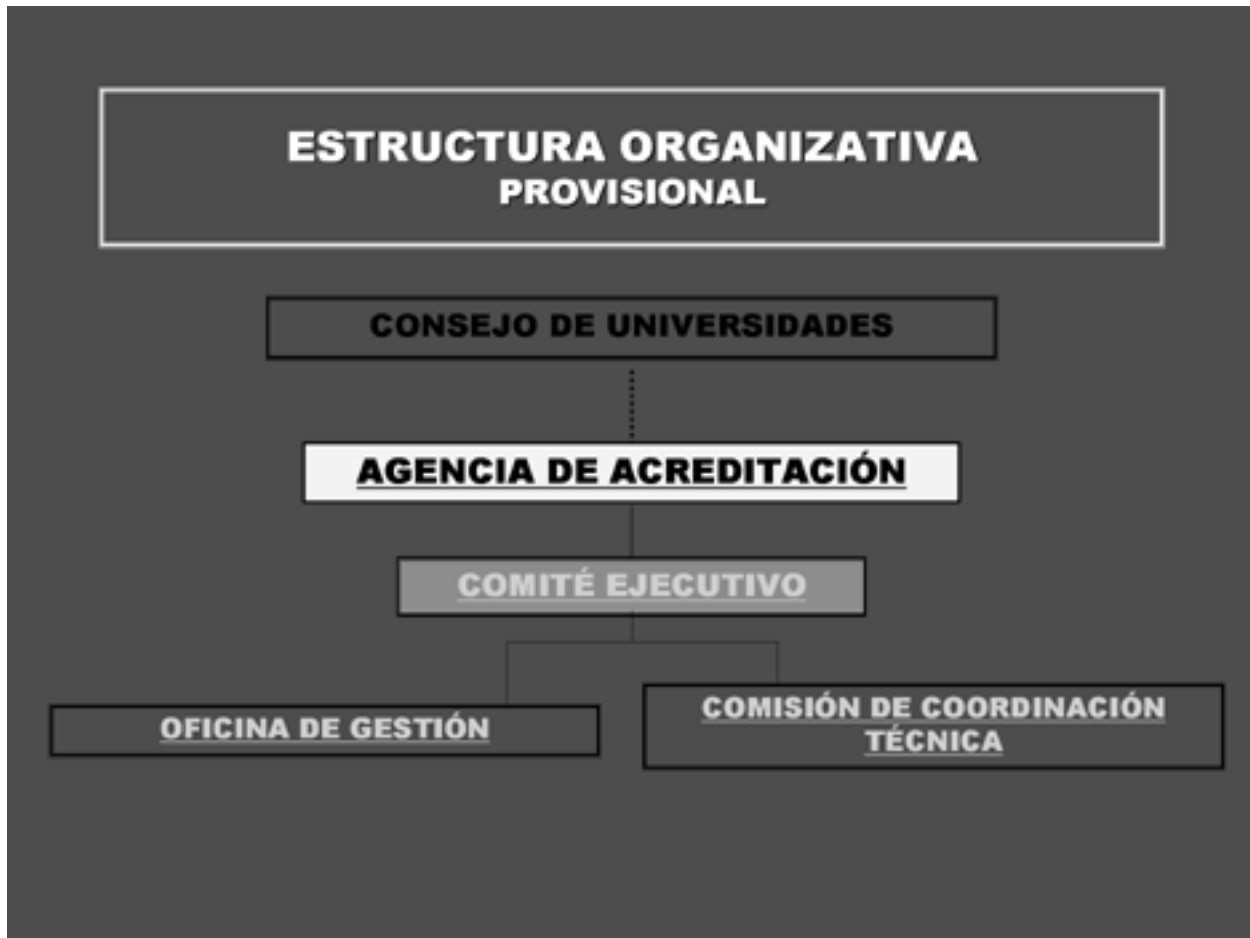
1/2

- El establecimiento de criterios y la fijación de estándares**
- La independencia de la agencia y de los evaluadores**
- La puesta en marcha del sistema: la acreditación de la acreditación**

CONCLUSIÓN: LAS DIFICULTADES Y LAS CUESTIONES ABIERTAS

2/2

- La posible acreditación de estudios de postgrado no universitarios**
- La acreditación de estudios con un formato no tradicional**
- La publicidad de los informes**



COMITÉ EJECUTIVO

FUNCIONES:

- **PROPONER AL CONSEJO DE UNIVERSIDADES LAS CONDICIONES PARA EL DESARROLLO Y GESTIÓN DEL SISTEMA DE ACREDITACIÓN**
- **DESIGNAR LOS COMITÉS DE EVALUADORES EXTERNOS POR ÁREAS**
- **APROBAR E INTERPRETAR LOS CRITERIOS DE ACREDITACIÓN**
- **DECIDIR SOBRE LA ACREDITACIÓN DE LOS PROGRAMAS PRESENTADOS**
- **APROBAR EL INFORME ANUAL DE RESULTADOS**

COMISIÓN DE COORDINACIÓN TÉCNICA

FUNCIONES:

- **PROPONER Y DESARROLLAR LOS CRITERIOS Y LA METODOLOGÍA DE ACREDITACIÓN**
- **REDACTAR EL INFORME ANUAL QUE SE ELEVARÁ AL COMITÉ EJECUTIVO PARA SU APROBACIÓN**
- **COORDINAR LA PARTICIPACIÓN TÉCNICA DE LAS ENTIDADES QUE PUDIERAN COLABORAR EN LA EVALUACIÓN**

OFICINA DE GESTIÓN

FUNCIONES:

- **DAR PUBLICIDAD A LAS CONVOCATORIAS ANUALES DE ACREDITACIÓN**
- **TRAMITAR LOS DOSSIER DE CANDIDATURAS PARA LA ACREDITACIÓN**
- **COORDINAR LOS EQUIPOS DE EVALUADORES EXTERNOS**
- **ELEVAR AL COMITÉ EJECUTIVO LOS INFORMES FINALES CON VISTAS A LA DECISIÓN DE ACREDITACIÓN**
- **COORDINAR LA PARTICIPACIÓN OPERATIVA DE LAS ENTIDADES QUE PUDIERAN COLABORAR EN LA EVALUACIÓN**

REFERENCIAS LEGALES SOBRE TÍTULOS PROPIOS

- * Ley de Reforma Universitaria (LRU- 1983)
- * Estatutos de las Universidades por CCAA.
- * Ley del Consejo Social de Universidades (1985).
- * Normativa Propia de cada Universidad.
- * R.D. 1930/1984, por el que se desarrolla el artículo 45.1 de la LRU.
- * R.D. 2360/1984, sobre Departamentos Universitarios.
- * R.D. 898/1985, sobre Régimen de Profesorado Universitario.
- * R.D. 86/1987, sobre regulación de condiciones de homologación de Títulos Extranjeros de Educación Superior.
- * R.D. 1496/1987, sobre Obtención, expedición y homologación de Títulos Universitarios.
- * R.D. 778/1998, sobre Regulación del Tercer Ciclo de Estudios Universitarios...
- * Convenio inter universitario sobre Estudios de postgrado conducentes a Títulos Propios de las Universidades.
- * R.D. 557/1991; Creación y Reconocimiento de Universidades y Centros Universitarios.

Ley de Reforma Universitaria (LRU- 1983)

```
graph TD; A[Ley de Reforma Universitaria (LRU- 1983)] --> B["-Artículo 28.3. Posibilita a las universidades, en uso de su autonomía, la impartición de enseñanzas conducentes a la obtención de otros diplomas o títulos."]; B --> C["-Destinatarios: titulados universitarios."]; C --> D["-Enseñanzas de carácter intercultural y orientadas a la aplicación profesional de saberes propios de la carrera de procedencia."]; D --> E["-Artículo 54.b. Las tasas académicas y demás derechos que legalmente se establezcan, las fijará el Consejo Social."]; E --> F["-Objetivos en el campo de los estudios de Postgrado:"]; F --> G["* Disponer de marco adecuado para la consecución y transmisión de avances científicos."]; F --> H["* Formar a investigadores y preparar equipos de investigación que puedan afrontar con éxito el reto que suponen las nuevas ciencias, técnicas y metodologías."]; F --> I["* Perfeccionar el desarrollo profesional, científico, técnico y artístico de los titulados superiores."];
```

-Artículo 28.3. *Posibilita a las universidades, en uso de su autonomía, la impartición de enseñanzas conducentes a la obtención de otros diplomas o títulos.*

-Destinatarios: *titulados universitarios.*

-Enseñanzas de carácter intercultural y orientadas a la aplicación profesional de saberes propios de la carrera de procedencia.

-Artículo 54.b. *Las tasas académicas y demás derechos que legalmente se establezcan, las fijará el Consejo Social.*

-Objetivos en el campo de los estudios de Postgrado:

* *Disponer de marco adecuado para la consecución y transmisión de avances científicos.*

* *Formar a investigadores y preparar equipos de investigación que puedan afrontar con éxito el reto que suponen las nuevas ciencias, técnicas y metodologías.*

* *Perfeccionar el desarrollo profesional, científico, técnico y artístico de los titulados superiores.*

R.D. 1930/1984, por el que se desarrolla el artículo 45.1 de la LRU.

-La dedicación del profesorado universitario será compatible con la realización de proyectos científicos, técnicos o artísticos siempre y cuando no obstaculice el normal cumplimiento de las funciones docentes e investigadoras.

-Las remuneraciones a percibir por el profesorado no podrán exceder del resultado de incrementar en el 50% la retribución anual que pudiera corresponder a la máxima categoría docente-académica en régimen de dedicación a tiempo completo.

R.D. 2360/1984, sobre Departamentos Universitarios.

```
graph TD; A[R.D. 2360/1984, sobre Departamentos Universitarios.] --- B[ ]; B --- C[Artículo 2.d . Son funciones del Departamento, promover y realizar trabajos de carácter científico, técnico o artístico, así como desarrollar cursos de especialización.]
```

Artículo 2.d . Son funciones del Departamento, promover y realizar trabajos de carácter científico, técnico o artístico, así como desarrollar cursos de especialización.

R.D. 898/1985, sobre Régimen de Profesorado Universitario.

Artículo 9.9. Sin perjuicio del necesario cumplimiento de las obligaciones mínimas de docencia y tutoría o asistencia al alumnado, las Universidades podrán señalar en sus Estatutos otras actividades a desarrollar por el Profesorado durante su jornada, con el límite de que al menos 1/3 de la misma quedará reservada a tareas de investigación.

Artículo 12. Todo profesor Universitario tendrá prohibido matricularse como alumno en cualquiera de los Centros donde imparta docencia.

R.D. 86/1987, sobre regulación de condiciones de homologación de Títulos Extranjeros de Educación Superior.

```
graph TD; A["R.D. 86/1987, sobre regulación de condiciones de homologación de Títulos Extranjeros de Educación Superior."] --- B["Artículo 16.1. Quienes se hallen en posesión de Título Extranjero y desee cursar en España estudios conducentes a Títulos Propios, podrá acceder a ellos sin necesidad de homologación de dicho título, bastando la autorización otorgada por autoridad universitaria correspondiente."];
```

Artículo 16.1. Quienes se hallen en posesión de Título Extranjero y desee cursar en España estudios conducentes a Títulos Propios, podrá acceder a ellos sin necesidad de homologación de dicho título, bastando la autorización otorgada por autoridad universitaria correspondiente.

R. D. 1496/1987, sobre Obtención, expedición y homologación de Títulos Universitarios.

-Artículo 6.2. Estos Títulos Propios carecen de los efectos académicos plenos y habilitación para el ejercicio profesional otorgados a los títulos oficiales.

-Su denominación nunca podrá coincidir ni inducir a confusión con la de los títulos oficiales.

-Artículo 7.1. La obtención de estos Títulos exigirá el cumplimiento de los oportunos requisitos legales para cursar estudios en la Universidad.

-El Rector expedirá los Títulos correspondientes a estas enseñanzas, con constancia Registral diferenciada del Registro Universitario de Títulos Oficiales.

- Artículo 8.1. El Consejo de Universidades de propia iniciativa o a instancia de la Universidad, podrá proponer al Gobierno el Reconocimiento de estos Títulos como Oficiales cuando el interés científico, técnico o artístico y la trascendencia socio-económica y cultural, así lo aconsejen.

El convenio interuniversitario (1991)

- **Título máster/magister
(50 créditos; nivel licenciatura)**
- **Título experto/especialista
(25 créditos; nivel diplomatura)**
- **Requisitos mínimos de aprobación**
- **Vinculación con la universidad a través
del profesorado y la figura del coordinador**

Convenio inter universitario sobre Estudios de postgrado conducentes a Titulos Propios de las Universidades.

*Texto elaborado por conjunto de
Universidades Españolas y
Consejo de Universidades*

Características:

- *Adopta criterios de homogeneidad respecto a tipos y condiciones de tales títulos (distinción nitida con Doctorado).*
- *Asegura y defiende la especificidad universitaria y la calidad de las enseñanzas que tales títulos acreditan.*

-Estas enseñanzas requieren en contenidos y metodología, alta flexibilidad, adecuación específica y rapidez de respuesta a las necesidades y demandas del entorno social.

-Los títulos serán expedidos por el RECTOR con constancia Registral.

-Tipos: "Master o Magister Universitario" (enseñanzas de postgrado de mayor duración y nivel; al menos 50 créditos y duración lectiva de un curso académico; requisito de acceso, titulación universitaria de 2º ciclo); "Especialista o Experto Universitario" (requisito de acceso, titulación universitaria y profesionales relacionados con la especialidad; al menos 20 créditos).

-En ningún caso la simple asistencia otorgará el Título. Se exigirá superar a través del proceso de evaluación, los estudios y actividades.

Normativas internas de las universidades:

- variedad de formatos en los estudios (variedad de tipos, variación en los créditos, en la duración y en los requisitos)**
- variedad de procedimientos de aprobación (aprobación por la Junta de Gobierno o el Consejo Social; énfasis en la viabilidad económica)**
- vaguedad de las especificaciones sobre el planteamiento pedagógico**

CARACTERÍSTICAS Y PROBLEMÁTICA DE LA NORMATIVA SOBRE TÍTULOS PROPIOS DE LAS UNIVERSIDADES ESPAÑOLAS

Objeto y Naturaleza.

- ❖ ESTUDIOS DE POSTGRADO, CARÁCTER NO OFICIAL PERO COMPLEMENTARIOS A LOS MISMOS.
- ❖ "TIENDEN AL PERFECCIONAMIENTO PROFESIONAL Y ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS EN MATERIAS CIENTÍFICAS, TÉCNICAS, ARTÍSTICAS, DE MANERA QUE SE RESPONDA A DEMANDAS SOCIALES O LABORALES INSUFICIENTEMENTE CUBIERTAS CON LAS ENSEÑANZAS OFICIALES".

Modalidades.

MASTER/MAESTRÍA

- ✓ 50 créditos mínimo
- ✓ Requisitos de acceso variable en función de la propia universidad, temática y demanda:
- ✓ Licenciado, Arquitecto o Ingeniero

ESPECIALISTA O EXPERTO

- ✓ 20 créditos mínimo.
- ✓ En ocasiones ambas modalidades son diferenciadas.
- ✓ Requisitos de acceso variable en función de la propia universidad, temática y demanda:
- ✓ Diplomado, Arquitecto Técnico o Ingeniero Técnico.

Propuesta de Programa.



- ❖ *ELEVADA A JUNTA DE GOBIERNO POR UNO O VARIOS DEPARTAMENTOS, CENTROS O INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS.*
- ❖ *LA PROPUESTA (MEMORIA) INCLUIRÁ:*
 - *Denominación del curso, titulación que otorgará y campo científico (Códigos UNESCO).*
 - *Responsables Académicos y administrativos, Profesorado y Plan de Estudios "completo" (créditos, horarios, fechas, n° plazas, requisitos de acceso y evaluación).*
 - *Matriculación, becas si las hubiera, y viabilidad Económica.*
 - *Justificación del interés del curso, objetivos formativos y alcance de los mismos.*

Coordinación y Profesorado.

- ❖ *COORDINACIÓN A CARGO DEL DIRECTOR DE LOS ESTUDIOS (o similar denominación).*
- ❖ *LA COMISIÓN ACADÉMICA GESTIONA Y VELA POR EL BUEN FUNCIONAMIENTO DE LOS ESTUDIOS.*

Director de Estudios:

- *Doctor y especialista en la materia.*
- *Preside Comisión Académica (o similar).*

Profesorado:

- *50% perteneciente a la universidad.*
- *1/3 al menos, ser Doctores (para Master).*

(En cualquier caso, no supondrá perjuicio para el cumplimiento de las obligaciones docentes ni se computará dentro de su dedicación).

Aprobación.

- Autorización del RECTOR + Informe de COMISIÓN Encargada de los cursos (Comisión de Ordenación Académica o de Postgrado)



JUNTA DE GOBIERNO establece Normas generales de organización y aprobación.

Preinscripción y matriculación.

- ❖ MATRICULACIÓN: centralizado en el Negociado de Enseñanzas Propias.
- ❖ LOS ALUMNOS CON TITULOS EXTRANJEROS : AUTORIZACIÓN DEL RECTOR.
- ❖ PREINSCRIPCIÓN: Secretaría de los Departamentos, Centros o Instituciones que ofertan los estudios.

Financiación.

- ❖ Autofinanciación en su totalidad sin perjuicio de posibles subvenciones.
- ❖ Tasas muy variadas:
 - 150.000-2.000.000 Ptas., para Master
 - 100.000-500.000 Ptas., para Especialista

(aprobadas por Consejo Social)

Expedición de Títulos.

- El PROFESOR remite calificaciones al DIRECTOR de los Estudios quien remite Acta Final al NEGOCIADO DE TÍTULOS PROPIOS. Serán expedidos por el RECTOR, con firma del Secretario General y Director Académico de los Estudios, con constancia en REGISTRO de Títulos Propios.

Obtención del Título y Memoria Final.

-Superar PROCESO DE EVALUACIÓN, ESTUDIOS Y ACTIVIDADES y/ o Trabajo Final junto a los requisitos ECONÓMICOS.

-Calificaciones otorgadas muy diversas.

-NO es suficiente con la ASISTENCIA.

- Memoria Final:

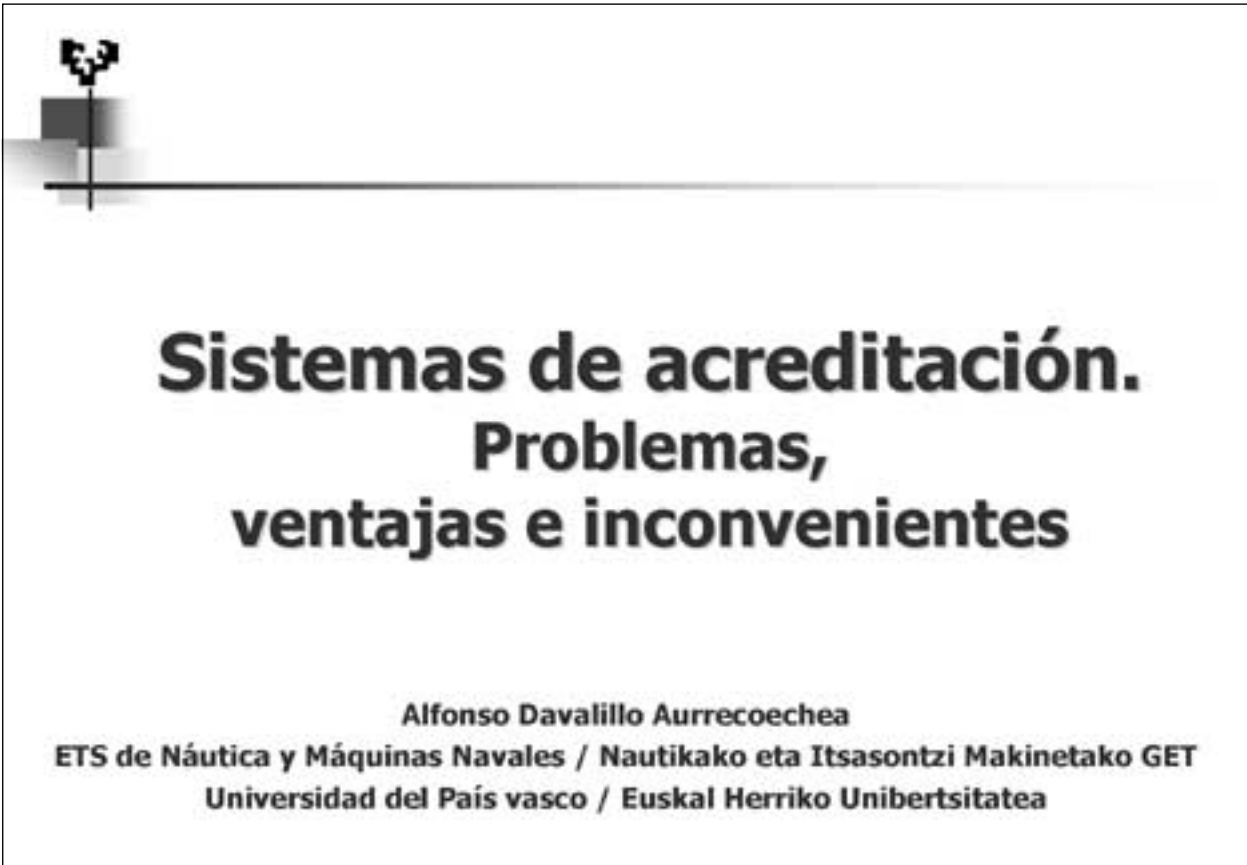
✓ Hay universidades que verifican el Control de Calidad de estas Enseñanzas mediante mecanismos como encuestas de evaluación al alumnado y profesorado.

✓Será elaborado por los Directores de los Estudios y elevado a la Comisión de Ordenación Académica para la posible renovación de los estudios.

SISTEMAS DE ACREDITACIÓN. PROBLEMAS, VENTAJAS E INCONVENIENTES

Alfonso Davalillo Aurrecoechea

ETS de Náutica y Máquinas Navales. Universidad del País vasco





Una realidad HOY

Todas las actividades de formación, evaluación de la competencia, titulación..... estarán sujetas a un sistema de normas de aseguramiento de la calidad establecido por la administración competente.

Los centros universitarios y de formación profesional que desarrollen procesos de formación deberán determinar objetivos y normas de calidad que podrán especificarse por separado para los distintos cursos y programas de formación, e incluirán los aspectos administrativos del sistema de titulación.



Más realidades.... HOY

**A intervalos no superiores a 5 años
deberán realizarse auditorías
independientes de las actividades
relacionadas con la formación, adquisición
de conocimientos, comprensión, aptitudes
y competencias, así como de los aspectos
administrativos del sistema de titulación....**



Y más realidades.... HOY

Las auditorías tendrán la finalidad de comprobar :

- 1.- Medidas internas de control y vigilancia de la gestión ajustadas a planes predefinidos y a procedimientos documentados que se revelan eficaces para la consecución de los objetivos fijados.**
- 2.- Los resultados de la evaluación se documentan y se ponen en conocimiento de los responsables del área evaluada.**
- 3.- Se adoptan medidas para paliar deficiencias.**



Y para remate

Los centros universitarios y de formación profesional que desarrollen procesos de formación.... proporcionarán al Ministerio.... la información requerida respecto a la implantación del sistema de normas de calidad, cumplimiento y desarrollo de las normas de competencia y auditorías independientes ... dicha información será comunicada al órgano correspondiente de la Unión Europea.



Lo anterior ¿es una utopía?...

pues ...¡¡NO!!

- 1. R.D. 2062/1999 de 30 de diciembre, por el que se regula el nivel mínimo de formación en profesiones marítimas.**
- 2. Directivas Comunitarias :
94/58/CE – 95/43/CE – 97/38/CE –
98/35/CE.**
- 3. Convenio Internacional STCW 78/95**



Convenio STCW - Sección B-I/8 . Orientación sobre las normas de calidad : El modelo de normas de calidad deberá incorporar los siguientes elementos fundamentales :

- 1. Declaración de principios sobre calidad y medios de implantación.**
- 2. Sistema de calidad que abarque la estructura organizativa, responsabilidades, procedimientos, procesos y recursos necesarios para la gestión de la calidad.**
- 3. Técnicas y actividades operacionales encaminadas a garantizar el control de calidad.**
- 4. Supervisión sistemática, incluyendo auditorías internas que garantizan la calidad y aseguran que se consiguen los objetivos definidos.**
- 5. Organización de evaluaciones externas periódicas.**



¿Qué hemos hecho en la ETSNMN?

1998-2000: PNECU - ¿Qué hemos obtenido?

- 1. Cultura de autoevaluación ... ¡Duro ... muy duro!**
- 2. -Puntos Fuertes y Débiles de las titulaciones.
-31 Objetivos Operativos y 58 Acciones de mejora.
-5 Objetivos Específicos y Meta de las titulaciones.**
- 3. El cansancio y el desánimo de la gente que intervino en el largo proceso.**
- 4. Y la pregunta: Después de este trabajo ¿Qué hacemos con tanto objetivo y tanta acción de mejora?... ¿Seguimos con el voluntarismo?.**



¿Qué estamos haciendo en la ETSNMN?

Años 2000 - 2001

- 1. Formación de un Responsable :
AENOR ... ISO 9000... EFQM... Gestión por
Procesos... Autoevaluación... Trabajo en equipo...
Equipos de Mejora.**
- 2. Constitución y Formación del Comité de Calidad
del Centro.**
- 3. Relaciones institucionales para obtener la
formación y las subvenciones necesarias para
comenzar el proceso de certificación y ...
...¡¡Hacer camino al andar!!**



¿En qué contexto lo estamos haciendo?

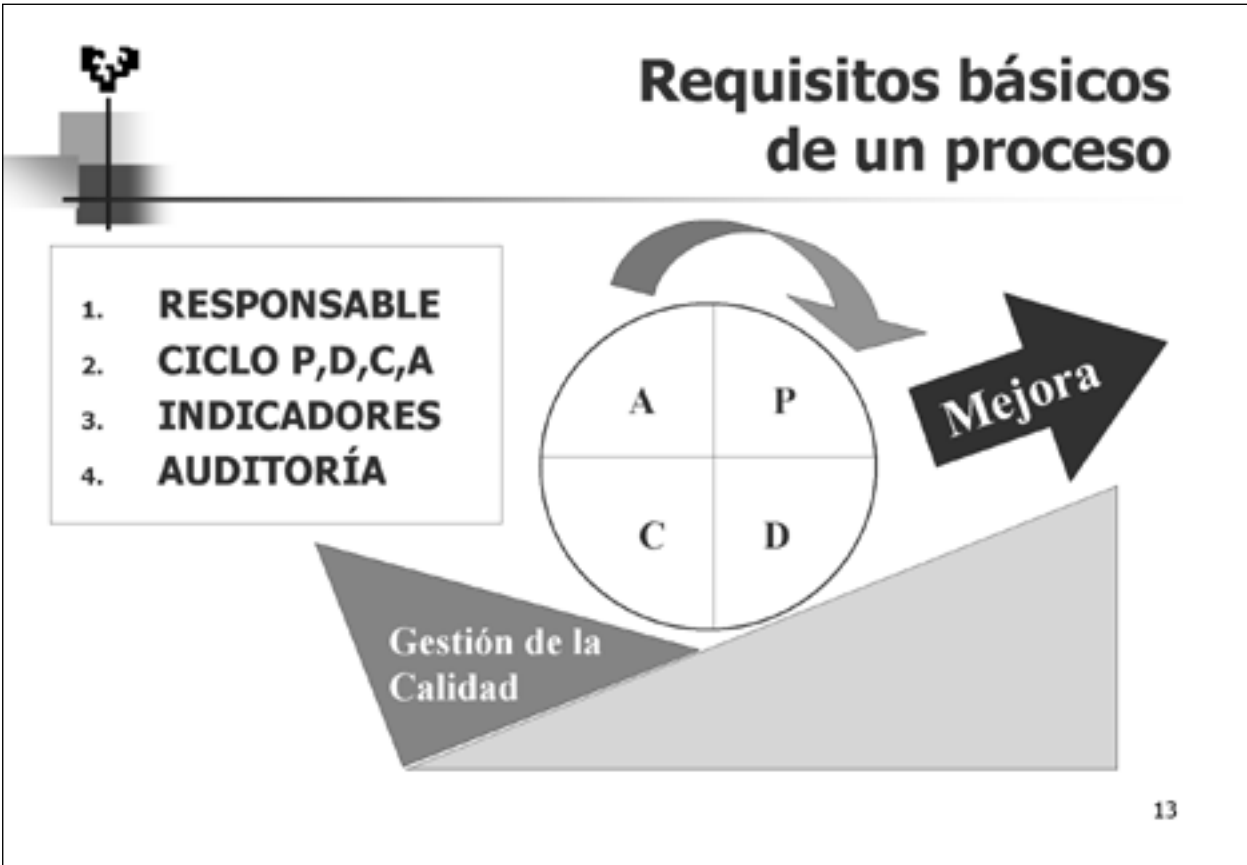
- 1. Dentro de la RCGI.**
- 2. Después de consensuar los principios que deben orientar los procesos de evaluación en nuestra universidad.**
- 3. Tomando como referencia el modelo de Autoevaluación del EFQM adaptado por la UPC.**
- 4. Con una espada de Damocles encima de la cabeza : La OMI, ha acordado que los países firmantes del Convenio STCW, remitan la lista de los centros docentes de su país, en los que hayan establecido las normas de calidad.**





¿Por qué la gestión por procesos?

- ☞ **Para responder a la ineficacia de las organizaciones departamentales, con sus nichos de poder y su gran inercia ante los cambios.**
- ☞ **Nos están cambiando el “queso” de sitio y seguimos yendo a la misma madriguera para alimentarnos.**
- ☞ **Y en vez de adaptarnos rápidamente al cambio e ir a buscar dónde está ahora el *queso*, nos quedamos quietos añorando “lo que fue y lo que era”.**





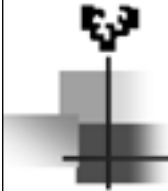
Problemas para la implantación

ii Un único problema !!

LAS PERSONAS :

Los equipos rectorales. Los equipos directivos de los centros. Los profesores.

(En mucha menor medida el PAS y el Alumnado)



Ventajas de la implantación

Establecemos estrategias a seguir y objetivos a cumplir.

Tomamos decisiones en base a datos y resultados palpables.

ii Adquirimos sentido de pertenencia y esperanza compartida !!



Inconvenientes de la implantación

Que no te dejen empezar.

Que no puedas "engañar" a un mínimo equipo directivo de trabajo,... ¡Esto no se hace solo!.

No contar con formación y ayuda económica específica y anual.

La dificultad del trabajo inicial de orden y puesta en marcha.



Rudyard Kipling (1865-1936)

Premio Nóbel de Literatura en 1907

" Si guardas , en su puesto, la cabeza tranquila, cuando todo a tu lado es cabeza perdida.

Si tienes en ti mismo una fe que te niegan, y no desprecias nunca las dudas que ellos tengan.

Si esperas, en tu puesto, sin fatiga en la espera; si engañado no engañas; si no buscas más odio que el odio que te tengan.

Si eres bueno y no finges ser mejor de lo que eres; si al hablar, no exageras lo que sabes y quieres.

Si logras que se sepa la verdad que has hallado a pesar del sofisma del orbe encanallado.

Si hablas con el pueblo y guardas tu virtud, si marchas junto a reyes con tu paso y tu luz.

Si nadie que te hiera, llega a hacerte la herida.

Si todos te reclaman y ni uno te precisa...

Todo lo de esta tierra será de tu dominio; y, mucho más aún, serás hombre, hijo mío."

CÁTALOGO DE INDICADORES PARA LA CALIDAD. VENTAJAS E INCONVENIENTES

M. Valcárcel

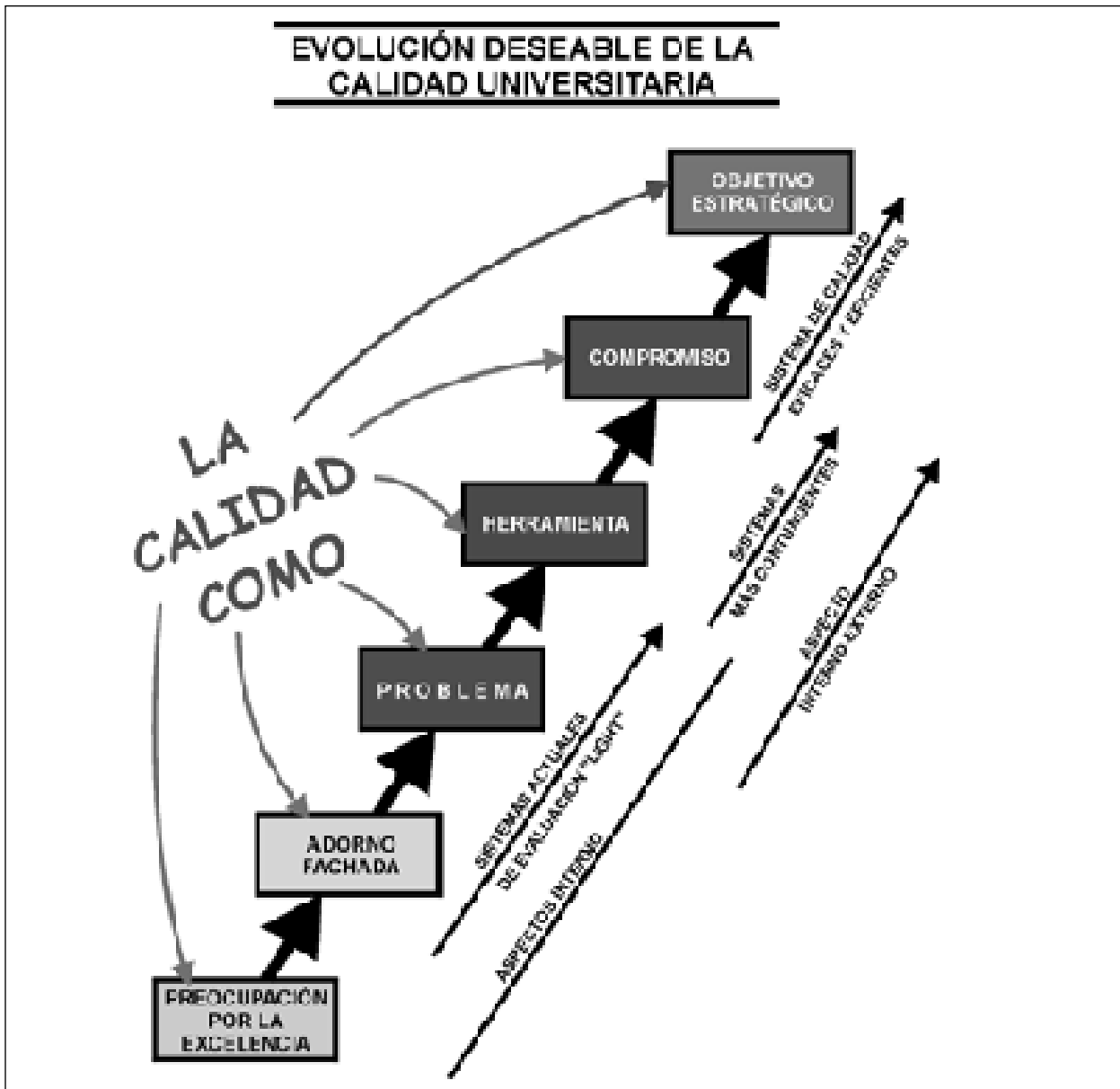
Universidad de Córdoba

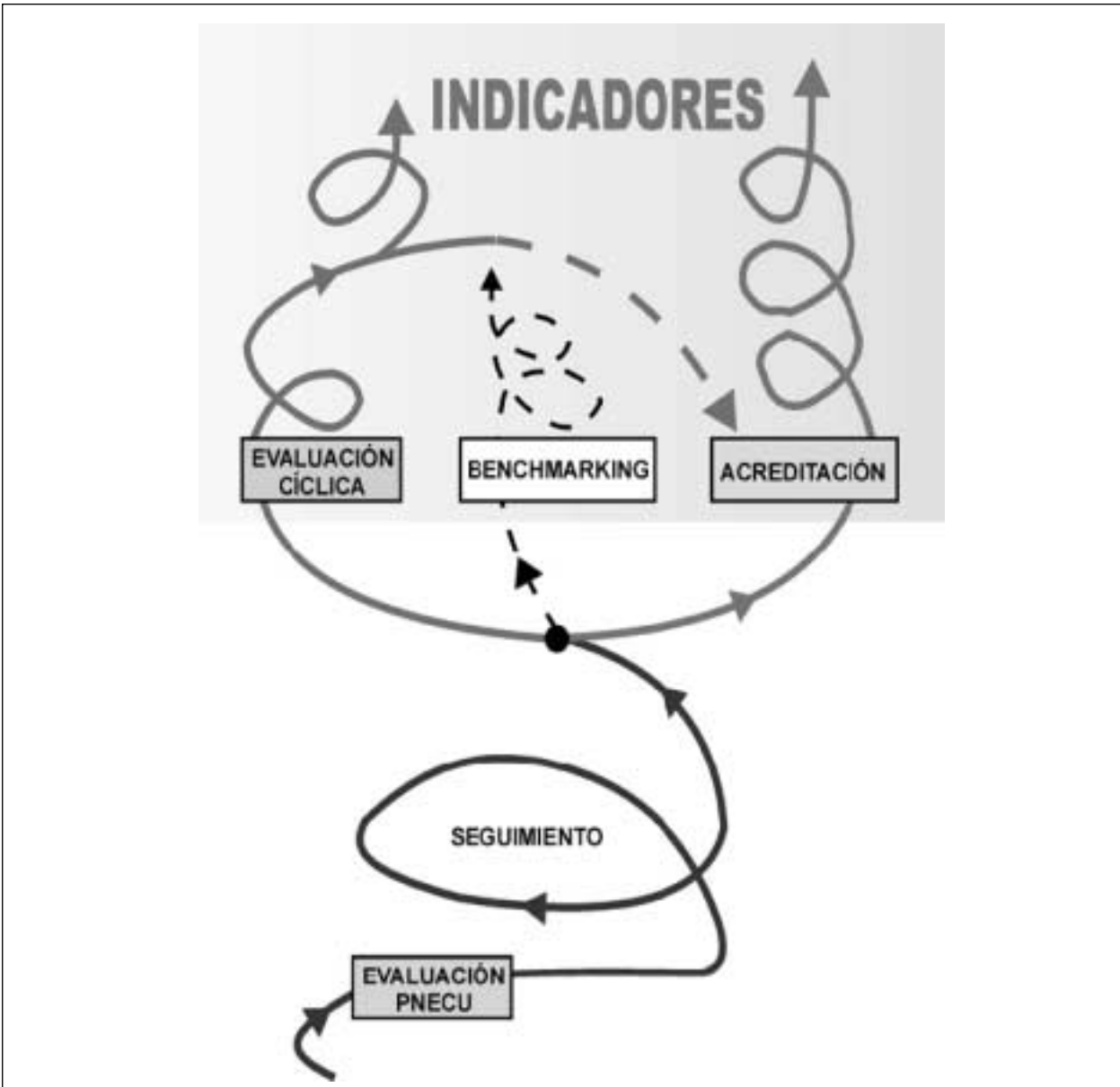


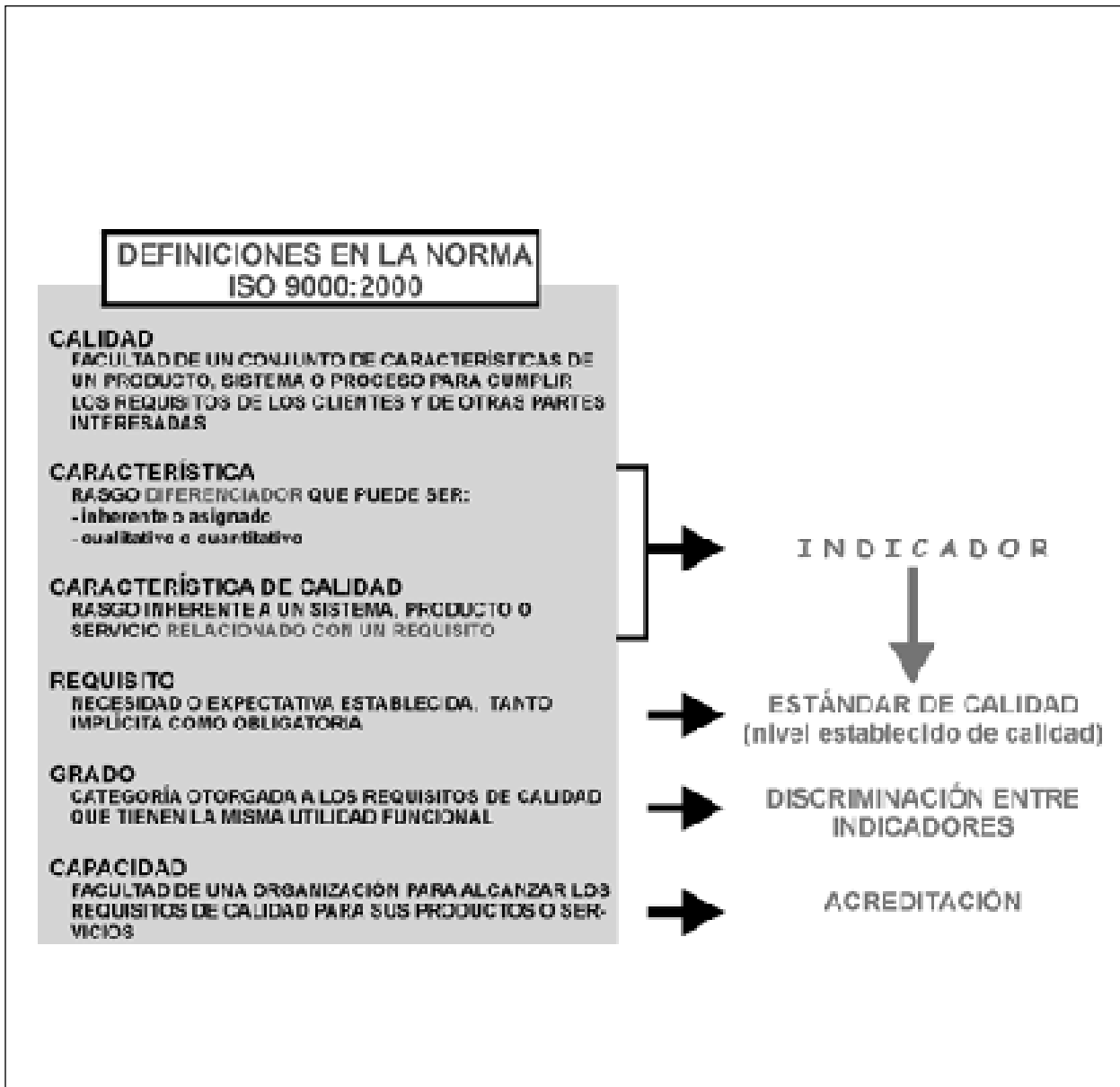
4ª SESIÓN: CATÁLOGO DE INDICADORES PARA LA CALIDAD. VENTAJAS E INCONVENIENTES

CONTRIBUCIÓN DEL MODERADOR: **M. VALCÁRCEL**
Universidad de Córdoba

- ▶ EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO
- ▶ DEFINICIÓN DE INDICADOR Y DE ESTÁNDAR (REQUISITOS) DE CALIDAD
- ▶ EL CATÁLOGO DE INDICADORES DEL PNECU
- ▶ PUNTOS CRÍTICOS: - SELECCIÓN / INTEGRACIÓN
- NECESIDAD DE REQUISITOS DE CALIDAD
- INTERPRETACIÓN
- EMPLEO







CATÁLOGO DE INDICADORES

P N E C U

Consejo de Universidades

<http://www.mec.es/consejo/indicadores>

PUNTOS CRÍTICOS DE LOS INDICADORES DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA

- ❑ **NÚMERO EXCESIVO**
 - SELECCIÓN
 - INTEGRACIÓN

- ❑ **NECESARIOS, PERO NO SUFICIENTES** → **ESTÁNDARES DE CALIDAD (requisitos)**

- ❑ **INTERPRETACIÓN**

- ❑ **EMPLEO**

NO SE CONSIDERA UN PUNTO CRÍTICO EL ESTABLECIMIENTO DE INDICADORES

SELECCIÓN / INTEGRACIÓN DE INDICADORES

- **LA MEJOR FORMA DE MINIMIZAR LA EFICACIA DE LOS INDICADORES ES UTILIZAR UN GRAN NÚMERO DE ELLOS (técnica de "inundación" de datos)**

- **ALTERNATIVAS**
 - SELECCIÓN DE UNO O DOS INDICADORES REPRESENTATIVOS POR TEMÁTICA (10-20)

 - INTEGRACIÓN PARCIAL MEDIANTE PONDERACIÓN
 - POR TEMÁTICAS
 - POR OTROS CONCEPTOS (ej. relaciones entre indicadores)

- recursos
- resultados

 - INTEGRACIÓN TOTAL: ponderación de indicadores parciales (indicador único) \longrightarrow NO RECOMENDABLE

- **NECESIDAD DE CONSENSO O IMPOSICIÓN PARA ALCANZAR LA ARMONIZACIÓN Y COMPARABILIDAD**

- **RESPONSABILIDAD COMPARTIDA**
 - UNIVERSIDADES
 - CC.AA.
 - PNECU
 - FUTURA AGENCIA DE ACREDITACIÓN

NECESIDAD DE ESTÁNDARES DE CALIDAD (requisitos para cada indicador o grupo de indicadores)

INDICADOR CUANTITATIVO TASA DE GRADUACIÓN

TIPO: RESULTADOS

DEFINICIÓN

**% DE ALUMNOS AGRESADOS POR TITULACIÓN EN EL CURSO
ACADÉMICO t, EN RELACIÓN CON EL TOTAL DE ALUMNOS MATRICULADOS
EN EL CURSO t_{-n}, SIENDO n LA DURACIÓN DE LOS ESTUDIOS**

SIGNIFICADO: INDICA LA EFICACIA PRODUCTIVA

Ejemplo: Titulación de Derecho (n = 4 años)

$$\frac{\text{n}^\circ \text{ alumnos graduados en el curso 1999-2000}}{\text{n}^\circ \text{ alumnos matriculados (1}^\circ \text{ vez) en el curso 1996-1997}} \times 100 = \frac{110}{195} \times 100 = 56.4\%$$

ESTÁNDAR DE CALIDAD

- **EJEMPLOS:**
 - Incremento anual del 5% en la tasa de graduación
 - 70%
- **ESTOS ESTÁNDARES PUEDEN SER FIJADOS POR:**
 - La propia universidad (Plan Estratégico)
 - Autoridad administrativa competente
 - Agencia acreditadora
 - Clientes de la universidad
- **PERMITEN LA TOMA DE DECISIONES**
 - Financiación
 - Acreditación / no acreditación
 - Selección del centro en el ámbito del distrito compartido
 - etc.

EL INDICADOR "PER SE" NO PERMITE LA TOMA DE DECISIONES

EMPLEO DE INDICADORES

■ **AUTOCONTROL: EVOLUCIÓN**
(modelo de autorregulación)


■ **INFORMACIÓN AL USUARIO**

■ **RENDICIÓN DE CUENTAS**

■ **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

■ **FINANCIACIÓN POR OBJETIVOS**

■ **ACREDITACIÓN**

■ **RANKINGS**  **INEVITABLES**



MEJOR QUE SE HAGAN CON CONTROL Y GARANTÍA DE CALIDAD A QUE NOS LOS HAGAN SIN UNA APROXIMACIÓN TÉCNICAMENTE CORRECTA

EJEMPLO DE SELECCIÓN E INTEGRACIÓN DE INDICADORES EN EL ÁMBITO DE LOS RESULTADOS DOCENTES

	SENTIDO FAVORABLE	ESTÁNDAR DE CALIDAD
■ TASA DE ABANDONO	⊖	0.10 %
■ TASA DE RENDIMIENTO	⊕	70 %
■ TASA DE ÉXITO	⊕	60 %
■ TASA DE GRADUACIÓN	⊕	70 %
■ DURACIÓN MEDIA ESTUDIOS	⊖	DURACIÓN TITULACIÓN (a) + 12%
■ NIVEL SATISFACCIÓN DE LOS GRADUADOS	⊕	MÁXIMO VALOR DE LA ENCUESTA (5)
■ GRADUADOS EMPLEADOS ADECUADAMENTE	⊕	MÁXIMO VALOR DE LA ENCUESTA (5)

NIVEL DE AGREGACIÓN } TITULACIÓN
UNIVERSIDAD

EJEMPLO DE SELECCIÓN
TASA DE GRADUACIÓN DURACIÓN MEDIA DE LOS ESTUDIOS NIVEL DE SATISFACCIÓN DE GRADUADOS

EJEMPLO DE INTEGRACIÓN PONDERADA UTILIZANDO ESTÁNDARES DE CALIDAD		PONDERACIÓN	
		PARCIAL	TOTAL
- TASAS	ABANDONO	20%	50%
	RENDIMIENTO	20%	
	ÉXITO	20%	
	GRADUACIÓN	40%	
- DURACIÓN MEDIA ESTUDIOS			20%
- SATISFACCIÓN GRADUADOS		50%	30%
- GRADUADOS EMPLEADOS		50%	

EJEMPLO DE INTEGRACIÓN DE INDICADORES EN EL ÁMBITO DE RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

	SENTIDO FAVORABLE	ESTÁNDAR DE CALIDAD
■ PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS	⊕	90 %
■ PORCENTAJE DE SEXENIOS CONCEDIDOS	⊕	70 %
■ PRODUCCIÓN DE DOCTORES	⊕	40 %

NIVEL DE AGREGACIÓN { DEPARTAMENTO
UNIVERSIDAD

EJEMPLO DE SELECCIÓN | PORCENTAJE DE SEXENIOS CONCEDIDOS

EJEMPLO DE INTEGRACIÓN


	<u>PONDERACIÓN</u>
- PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS	20 %
- PORCENTAJE DE SEXENIOS CONCEDIDOS	50 %
- PRODUCCIÓN DE DOCTORES	30 %

INDICADORES: VENTAJAS E INCONVENIENTES

José-Ginés Mora


Universidad de Valencia. Comité del PNECU





¿Qué son y qué no son los indicadores?

- ◆ **Los indicadores representan:**
 - * Una visión útil
 - * Una visión parcial
 - * Una visión simplificada
- ◆ **No miden la calidad**



Razones para elaborar un sistema de información

- ◆ **Relaciones institucionales**
 - * Procesos de mejora por el auto-estudio
 - * Gestión interna
- ◆ **Relaciones con la Administración**
 - * Rendición de cuentas
 - * Asignación de recursos
- ◆ **Relaciones con la sociedad**
 - * Información a los usuarios
 - * Información a los empleadores



La declaración de Bolonia

- ◆ **Un espacio común para la educación superior europea**
- ◆ **Necesidad de MÁS:**
 - * **Transparencia**
 - * **Compatibilidad**
 - * **Flexibilidad**
 - * **Comparabilidad**



Objetivos de los indicadores

- ◆ **Ciudadanos:** transparencia
- ◆ **Instituciones:** comparación para la emulación (*benchmarking*)
- ◆ **Gobiernos:** rendición de cuentas



El catálogo del CU

- ◆ **Gestación del catalogo**
- ◆ **Un proceso abierto**
 - * En participación
 - * En objetivos
- ◆ **La etapa de implementación y análisis**




Ventajas esperadas de los indicadores

- ◆ **Establecer un cierto orden en un sistema complejo**
- ◆ **Analizar la evolución en el tiempo**
- ◆ **Facilitar las previsiones**
- ◆ **Detectar con rapidez las tendencias**
- ◆ **Facilitar la comunicación-información**



Un inconveniente: el mal uso

- ◆ Prensa: ¿elaborarán *rankings*?
- ◆ Políticos: ¿serán un arma contra las universidades?
- ◆ Dirigentes de las universidades: ¿utilización interesada?



¿Victimas del mal uso?





- ◆ **Los ciudadanos**
- ◆ **¿Las universidades?**
- ◆ **¿Cómo evitarlo?**
 - * **Clarificando los objetivos**
 - * **Insistiendo sobre las limitaciones**
 - * **Realizando los estudios necesarios**

UNIVERSIDAD DE LA RIOJA

Leonor Gonzalez Menorca

A graphic of a spiral-bound notebook with a dark grey cover and a white page. The spiral binding is on the left side. The text is written on the page in a serif font.

PRINCIPIOS INSPIRADORES

-  CONCIENCIA DE COSTE
-  MEDICIÓN DE RECURSOS, PROCESOS Y RESULTADOS
-  SELECCIÓN DE HERRAMIENTAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN, LA EFICIENCIA Y LA FLEXIBILIDAD
-  OPTIMIZACIÓN DE LA CALIDAD

NECESIDADES FUNDAMENTALES PARA LA PLANIFICACIÓN

INFORMACIÓN OBJETIVA, FIABLE Y
RELEVANTE → SISTEMAS DE
INFORMACIÓN.

CONOCER LOS OBJETIVOS

CONOCER LOS COSTES

CONOCER LOS INPUTS/OUTPUTS
PROCESOS

CONOCER LOS RESULTADOS E
IMPACTOS

PLANIFICACIÓN ADECUADA



VENTAJAS DE LOS INDICADORES

- ☐ CLARIFICAR OBJETIVOS
- ☐ INFORMACIÓN SOBRE ACTUACIONES REALIZADAS
- ☐ CONOCER LOS RESULTADOS OBTENIDOS
- ☐ CONTROLAR Y MEJORAR LA UTILIZACIÓN DE RECURSOS
- ☐ MOTIVAR E INCENTIVAR AL PERSONAL
- ☐ MEJORAR LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA SOCIEDAD

RESISTENCIAS DE LAS UNIVERSIDADES

- RECELO POR VERSE COMO SISTEMAS DE CONTROL Y DE VIGILANCIA
- FALTA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA SU CÁLCULO
- NO QUERER SER COMPARADAS
- BUROCRATIZACIÓN

ORIGEN DE LAS RESISTENCIAS

- INCERTIDUMBRE SOBRE FINALIDAD REAL
- RECELO POR CAMBIOS POSIBLES UNIVERSIDAD-ENTORNO
- AUMENTAR LA TRANSPARENCIA DE GESTIÓN
- HERRAMIENTA DE REPARTO PRESUPUESTARIO

OBJETIVOS DE LA ACTIVIDAD DOCENTE

- MEJORAR LA CALIDAD DOCENTE Y LOS RESULTADOS ACADÉMICOS
- INCREMENTAR EL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN EN LA ENSEÑANZA
- DESARROLLAR TUTORIAS

OBJETIVOS EN LA ACTIVIDAD INVESTIGADORA

- 📄 INCREMENTO DE LA PRODUCCIÓN CIENTÍFICA
- 📄 FOMENTO DE LAS ACTIVIDADES DE I+D+i
- 📄 FOMENTO DE LA MOVILIDAD DEL PROFESORADO
- 📄 FOMENTO DEL TERCER CICLO

CRITERIOS DE GASTO

- MATERIAL BIBLIOGRÁFICO
- MATERIAL FUNGIBLE (MÁXIMO 10% DEL TOTAL ASIGNADO)
- EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO
- ACTUALIZACIÓN Y ADQUISICIÓN DE SOFTWARE
- ASISTENCIA A CONGRESOS (MÁXIMO 10% TOTAL ASIGNADO)
- MATERIAL INVENTARIABLE

INDICADORES DE MEJORA DE CALIDAD DOCENTE

- ▣ EVALUACIÓN FAVORABLE EN LA DOCENCIA
- ▣ TASA DE PROLONGACIÓN DE ESTANCIA
- ▣ ALUMNOS PRESENTADOS SOBRE MATRICULADOS
- ▣ TASA DE ABANDONO
- ▣ PARTICIPACIÓN PROYECTOS INNOVACIÓN DOCENTE
- ▣ GRUPOS DE MEJORA DE LA CALIDAD DOCENTE

A graphic of a spiral-bound notebook with a dark grey cover and a white page. The spiral binding is on the left side. The text is centered on the page.

INDICADORES DE UTILIZACIÓN NUEVAS TECNOLOGÍAS

 ELABORACIÓN MATERIAL DOCENTE
ENSEÑANZA EN RED

A graphic of a spiral-bound notebook with a dark grey cover and a white page. The spiral binding is on the left side. The text is written in a serif font on the page.

INDICADORES

DESARROLLO TUTORIAS

☐ PARTICIPACIÓN TUTORÍAS
PRACTICAS EMPRESAS

☐ IMPLANTACIÓN TUTORÍAS
CURRICULARES



INDICADORES FOMENTO ACTIVIDADES I+D+i

- 📄 INDICE DE TRAMOS DE INVESTIGACIÓN
- 📄 PARTICIPACIÓN PROYECTOS
NACIONALES , EUROPEOS Y PLAN I+D DE
LA CAR
- 📄 VOLUMEN DE RECURSOS CAPTADOS
POR LA PARTICIPACIÓN EN PROYECTOS
NACIONALES Y EUROPEOS
- 📄 VOLUMEN RECURSOS CAPTADOS
CONTRATOS OTRI

A graphic of a spiral-bound notebook with a dark grey cover and a white page. The spiral binding is on the left side. The text is written in a serif font. A horizontal line is drawn below the first two lines of text.

INDICADORES FOMENTO
MOVILIDAD

 ESTANCIA CENTROS INVESTIGACIÓN
EXTRANJEROS

INDICADORES FOMENTO TERCER CICLO

- ☐ NÚMERO DE TÉSIS DEFENDIDAS
- ☐ PROFESORES DOCTORES
- ☐ PARTICIPACIÓN PROGRAMAS
DOCTORADO

IV PARTE

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES DEL TERCER FORO DE REFLEXIÓN SOBRE EL SEGUNDO PLAN DE LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES

Expertos en calidad de 50 Universidades, representantes del Consejo de Universidades, de la Agencia para la Calidad del sistema Universitario de Cataluña, de la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas, del Gobierno Central y de 11 Comunidades Autónomas, reunidos en Almagro los días 7 y 8 de Mayo han llegado a las siguientes conclusiones:

- Compartir los objetivos del Segundo Plan de la Calidad de las Universidades, esto es: continuar con la Evaluación Institucional, promover la participación de las Comunidades Autónomas en el desarrollo y gestión del Plan, desarrollar metodologías homogéneas para establecer estándares contrastados de acreditación de la calidad y establecer un catálogo de indicadores y sistemas de acreditación de programas, grados e instituciones.
- Ha existido una aceptación generalizada por las Comunidades Autónomas de los Contratos Programa como fórmula de financiación adicional de las Universidades basados en parámetros de consecución de objetivos.
- Se ha estimado necesario plantear la acción de las Comunidades Autónomas pensando mas en la colaboración que en la competencia.
- Se ha demandado por las Comunidades Autónomas un plan de financiación por parte de la Administración Central para desarrollar planes de calidad de las Universidades y apoyo a las acciones de mejora.
- Se ha estimado que si las Comunidades Autónomas no lideran iniciativas de políticas de calidad, los esfuerzos del resto del sistema no se rentabilizarán y tanto ellas como sus Universidades perderán capacidad para participar en la definición del futuro, planteándose problemas sobre ¿qué deben hacer las Universidades: conformarse, tomar la iniciativa, etc.?
- Se han propuesto definiciones que aclaran los conceptos de acreditación y certificación, planteando las etapas a seguir para su consecución, abriendo un camino para avanzar en la profundización y en la aplicación de las mismas en coherencia con el anteproyecto de Ley Orgánica de las Universidades (04/05/2001).
- Se ha puesto de manifiesto la necesidad de iniciar los procesos de acreditación y certificación, dada la necesidad de aumentar la credibilidad de las instituciones universitarias y establecer los requisitos precisos, tal como se comienza a hacer desde organismos internacionales.
- Se ha insistido en que la acreditación incide en un cambio de paradigma, ya propiciado por la evaluación, que conlleva el abandono del sistema actual cuyo eje es el programa de conoci-

- mientos a impartir (homologación del plan de estudios) y la implantación de sistemas de formación cuyo centro sean los conocimientos y actitudes adquiridas por el alumno.
- Se ha planteado la necesidad de clarificar y difundir el concepto de acreditación en el ámbito universitario y desarrollar experiencias piloto de acreditación universitaria en paralelo con la autorregulación de titulaciones, entendiendo que el sistema acreditación-certificación es la guía que ha de seguirse de cara al intercambio europeo e internacional.
 - Así mismo se ha planteado la necesidad de crear los vínculos necesarios entre los procesos de autoevaluación y acreditación/certificación, que son perfectamente compatibles..
 - Se ha entendido esta nueva vía de acreditación como un sistema no contradictorio con el de evaluación. Ésta es previa, sirve de autorregulación y debe permanecer en las instituciones con vistas a incrementar la calidad y redefinir objetivos.
 - Se ha estimado que los indicadores son instrumentos necesarios pero no suficientes para la evaluación y mejora continua de la Universidad, para lograr transparencia, flexibilidad y comparabilidad de las instituciones de educación superior en Europa (Declaración de Bolonia).
 - Igualmente se han precisado que los indicadores necesitan estándares de calidad (nivel o requisito), para que sean útiles en la toma de decisiones.
 - En este sentido, se ha puesto de manifiesto la existencia de un documento del Consejo de Universidades con una propuesta de indicadores, que deberá dar lugar en corto plazo a la disposición de datos homogéneos sobre el sistema universitario, que facilite la planificación en todos los niveles y aumente la transparencia del mismo.

RELACIÓN DE ASISTENTES

Apellido Nombre	Cargo	Unidad	Organismo	
Abad Esteve	Francesc	Técnico	Gabinet d'Organizació i Avaluació	Universidad Pompeu Fabra
Abad Romero	Rosa María	Directora	Unidad de Formación y Sistemas de Mejora	Universidad de Castilla-La Mancha
Aguado Odina	Teresa	Directora	Unidad Técnica de Evaluación Institucional	U.N.E.D.
Almendros Peinado	José Antonio	Secretario	Consejo Social	Universidad de Castilla-La Mancha
Alonso Velazco	Ester	Directora	Gabinete de Estudios	Universidad Autónoma de Madrid
Álvarez Delgado	Juana	Asesora Técnica	Unidad para la Calidad	Universidad de Cádiz
Amado Puerto	Marcelino	Jefe de Unidad	Unidad Técnica de Evaluación Institucional	Universidad Complutense de Madrid
Amorós March	Miquel	Jefe del Gabinete de Planificación y Evaluación	Gabinete de Planificación y Evaluación	Universidad Politécnica de Catalunya
Anduiza Perea	Eva	Miembro del Comité del Plan Nacional		Universidad de Murcia
Arana Pérez	Juan	Director Area	Area Gestión-Servicio de Informática-Centro de Cálculo	Universidad de Zaragoza
Arboix Codina	Esteve	Gestor de Proyectos de Evaluación	Agencia per a la Qualitat de Sistema Universitari a Catalunya	Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya

El Segundo Plan de la Calidad de las Universidades. III Foro de Reflexión - 432

Areu Jimenez	María Dolores	Asesora responsable en calidad	Unidad Para la Calidad	Universidad de Murcia
Arevalo Martínez	Andrés	Director	Gabinete de Apoyo a la Orientación Profesional	Universidad Alfonso X el Sabio
Arranz Val	Pablo	Director	Unidad Técnica de Calidad	Universidad de Burgos
Baena Villodres	Francisco	Director Gabinete de Calidad (con rango de Vicerrector)	Gabinete de Calidad	Universidad de Jaen
Báez de la Fe	Bernardo	Técnico	Unidad Técnica de Evaluación	Universidad de La Laguna
Ballesteros Oviedo	Ana María	Auxiliar Administrativo	Oficina de Evaluación de la Calidad	Universidad de Castilla-La Mancha
Barbancho Medina	Manuel	Vicerrector-Coordinador General de Actividades de Calidad de la Universidad de Cordoba/Dtor. UCUA	Unidad de Garantía de Calidad	Universidad de Córdoba
Barrutia Guenaga	Jon	Director de Universidades	Gobierno Vasco	Gobierno Vasco
Benavides Velasco	Carlos A.	Director	Dirección de Evaluación y Mejora de la Enseñanza	Universidad de Málaga
Benito Capa	Agueda	Directora	Departamento de Calidad	Universidad Europea de Madrid (CEES)
Bullón de Mendoza	Alfonso	Presidente del Comité de Autoevaluación de la Facultad de Humanidades	Comité de Calidad	Universidad San Pablo-CEU
Cabello Muñoz	Montserrat	Coordinadora de Calidad de la Universidad	Comité de Calidad	Universidad San Pablo-CEU
Cabeza González	Luis Francisco	Técnico	Gabinete Técnico del Rectorado	Universidad de Castilla-La Mancha

El Segundo Plan de la Calidad de las Universidades. III Foro de Reflexión - 433

Callejo Gallego	Javier	Director Adjunto del Instituto Universitario de Educación a Distancia	Dirección Adjunta de Investigación	U.N.E.D.
Calvete Pérez	Violeta	Técnica de apoyo	Secretaría General Técnica del Consejo de Universidades	Consejo de Universidades
Camarillo Llorens	Ricardo	Director	Programación y Presupuestos y Apoyo Institucional a la Calidad	Universidad Carlos III
Cañadas Blasco	Celia	Jefe de la Unidad de Racionalización	Unidad Técnica - Unidad de Racionalización	Universidad de Zaragoza
Cañizares Lazo	Ana	Vicerrectora de Ordenación y Planificación Académica	Dirección de Evaluación y Mejora de la Enseñanza	Universidad de Málaga
Carracedo	Leonor	Subdirectora General	Subdirección General de Estudios y Análisis	Ministerio de Educación, Cultura y Deporte
Castro Sánchez	José Juan	Director	Gabinete de Evaluación Institucional	Universidad de las Palmas de Gran Canaria
Chacón Fuertes	Pedro	Vicerrector de Estudios	Unidad Técnica de Evaluación Institucional	Universidad Complutense de Madrid
Chaves Sánchez	Meritxell	Responsable del Programa de Calidad	Programa de Calidad	Universidad de Barcelona
Cifuentes Calderón	Reinaldo	Director General	Instituto IRC	Instituto IRC
Coba Arango	Eduardo	Vicesecretario de Estudios del Consejo de Universidades	Consejo de Universidades	Consejo de Universidades
Coello Molina	José Luis	Secretario del Consejo Gobierno de la Rioja de la Universidad de la Rioja	Gobierno de la Rioja-Dirección Gral. Ordenación Educativa y Universidades	Gobierno de la Rioja
Collado Yurrita	Miguel Angel	Vicerrector de Ordenación Académica	Vicerrectorado de Ordenación Académica	Universidad de Castilla-La Mancha

El Segundo Plan de la Calidad de las Universidades. III Foro de Reflexión - 434

Criado García-Legaz	Fernando	Colabora con la Unidad de Calidad	Vicerrectorado de Calidad y Nuevas Tecnologías	Universidad de Sevilla
Davalillo Aurrecochea	Alfonso	Subdirector de Gestión Académica y Calidad de la E.T.S. De Náutica y Máquinas Navales	E.T.S. De Náutica y Máquinas Navales	Universidad del País Vasco
Defior Citoler	Sylvia	Directora	Dirección de Evaluación de la Calidad	Universidad de Granada
Díez de Castro	Emilio	Vicerrector	Vicerrectorado Calidad y Nuevas Tecnologías	Universidad de Sevilla
Echeverría Cubillas	Mª José	Coordinadora del Programa Institucional de Calidad	Programa Institucional de Calidad	Universidad de Salamanca
Escandell Bermúdez	Mª Olga	Coordinadora del Plan Nacional de Evaluación	Gabinete de Evaluación Institucional	Universidad Las Palmas de Gran Canaria
Etxeberria Amenabar	José María	Miembro de la Comisión de Calidad	Comisión de Calidad	Universidad de Deusto
Faraldo Roca	Pedro	Asesor Vicerrector en tema de Titulaciones	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Titulaciones	Universidad de Santiago
Fernández Esteller	Rosa María	Vicerrectora de Ordenación y Planificación Académica	Unidad Técnica de Evaluación	Universidad A Coruña
Fernández Rico	José Esteban	Vicerrector de Calidad e Innovación	Vicerrectorado de Calidad e Innovación	Universidad de Oviedo
Fornier Muñoz	Salvador	Director General de Universidades de la Generalidad Valenciana	Consellería de Cultura y Educación	Generalidad Valenciana
Fresneda Romera	Juan	Tecnico del Gabinete Tecnico del Rector	Secretaría del Rector	Universidad de Castilla-La Mancha

El Segundo Plan de la Calidad de las Universidades. III Foro de Reflexión - 435

Galán Vallejo	Manuel	Miembro del Comité Técnico del Plan Nacional de Evaluación para la Calidad de las Universidades	Plan Nacional de Evaluación para la Calidad de las Universidades	Universidad de Cádiz
Gallego Rguez.	Alejandro	Director	Gabinete de Evaluación y Promoción de la Calidad	Universidad Politécnica de Cartagena
Gallo Rolania	Miguel Angel	Jefe de Servicio de Universidades e Investigación	Gobierno de la Rioja-Dirección Gral. Ordenación Educativa y Universidades	Gobierno de la Rioja
García Delgado	Javier	Profesor Colaborador de la Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria	Cátedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria	Universidad Politécnica de Madrid
García García	José	Director General de Universidades de la Comunidad Autónoma de Madrid	Dirección General de Universidades de la C.A. de Madrid	Comunidad Autónoma de Madrid
Garreta Tornet	Nuria	Consejera Técnica	Secretaría General Técnica del Consejo de Universidades	Consejo de Universidades
Garrido Segovia	Julian	Miembro de la Unidad Técnica de Evaluación	Unidad Técnica de Evaluación de la Calidad	Universidad Pública de Navarra
Gavira Tomás	Ignacio	Director General de Universidades	Consejería de Educación Cultura de Castilla-La Mancha	Comunidad de Castilla-La Mancha
Gil Jaurena	Ines	Becaria	Unidad Técnica de Evaluación Institucional	U.N.E.D.
Gimeno Vila	Sara	Tecnico	Gabinet Tecnico del Rectorat	Universidad Rovira i Virgili
Giró i Roca	Antoni	Director General de Universidades de la C.A. de Cataluña	Dirección General de Universidades de la C.A. de Cataluña	Comunidad Autónoma de Cataluña

El Segundo Plan de la Calidad de las Universidades. III Foro de Reflexión - 436

Godoy Malvas	Eduardo	Director	Area de Calidad	Universidad de Vigo
Gómez Gras	José M ^a	Vicerrector de Asuntos Económicos	Vicerrectorado de Asuntos Económicos	Universidad Miguel Hernández de Elche
Gomez Trinidad	Juan Antonio	Director General de Ordenación Educativa y Universidades	Gobierno de la Rioja-Dirección Gral. Ordenación Educativa y Universidades	Gobierno de la Rioja
González García	Fermín M ^a .	Miembro de la Unidad Técnica de Evaluación	Unidad Técnica de Evaluación	Universidad Pública de Navarra
González Menorca	Leonor	Vicerrectora para la Calidad de la Universidad de La Rioja	Virrectorado de Calidad	Universidad de La Rioja
González Pérez	Inmaculada	Jefe de Servicio	Dirección General de Universidades e Investigación	Gobierno de Canarias
Grad Fuchsel	Héctor	Delegado del Rector para el Gabinete de Estudios	Gabinete de Estudios	Universidad Autónoma de Madrid
Guerra Rodríguez	Carlos	Responsable	Gabinete de Estudios y Evaluación	Universidad de Valladolid
Guevara Lavado	Rocio	Miembro de la Unidad Técnica de Calidad	Unidad Técnica de Calidad	Universidad Pablo de Olavide de Sevilla
Gurrutxaga Abad	Ander	Viceconsejero de Universidades e Investigación	Gobierno Vasco	Gobierno Vasco
Hernández Padilla	Ascensión	Colaboradora del Director General	Dirección General de Universidades e Investigación	Gobierno de Canarias
Hernández Rubert	Juan Antonio	Jefe de Sección d Planificación	Servicio de Planificación y Organización	Universidad Jaume I
Hernanz Carbó	María Luisa	Vicerrectora de Ordenación Académica y de Calidad Universitaria	Vicerrectorado de Ordenación Académica y de Calidad Universitaria	Universidad Autónoma de Barcelona
Iglesias Collado	Margarita	Directora del Programa	Secretaría General Técnica del Consejo de Universidades	Consejo de Universidades

El Segundo Plan de la Calidad de las Universidades. III Foro de Reflexión - 437

Jordano Salinas	Rafael	Director	Unidad de Garantía de Calidad	Universidad de Córdoba
Lapeña Barrachina	Leonor	Coordinadora de la Unitat de Suport Educatiu	Comité Técnico de Evaluación de la Universidad	Universidad Jaume I
Latas Pérez	Carlos	Asesor Técnico en Sistemas y Técnicas de Evaluación	Dirección de Innovación y Evaluación de la Docencia	Universidad de Extremadura
Lecue Gochecoa	Mercedes	Técnico	Gabinete de Estudios y Evaluación	Universidad de Valladolid
López García	Luis	Director Académico	Vicerrectorado de Ordenación Académica	Universidad de Castilla-La Mancha
López Pérez	Beatriz	Becaria	Unidad Técnica de Evaluación Institucional	U.N.E.D.
López Pina	José Antonio	Coordinador de la Unidad para la Calidad	Unidad para la Calidad	Universidad de Murcia
Lorente Arenas	Santiago	Asesor del Secretario General	Consejo de Universidades	Consejo de Universidades
Lorenzo Merino	Carlos	Director de la Oficina Técnica de la Unidad de Garantía de Calidad	Unidad de Garantía de Calidad	Universidad de Córdoba
Lorenzo Sanz	Eufemio	Jefe de Servicio de Enseñanza Universitaria	Consejería de Educación y Cultura	Comunidad de Castilla y León
Mairata Creus	María Jesús	Responsable técnica de la Oficina de Planificación	Oficina de Planificació i Prospectiva	Universidad Islas Baleares
March Cerdà	Martí X.	Director General de Univer. de la Comunidad Autónoma de las Illes Balear	Dirección General de Universidad	Comunidad Illes Balear
Marrero Acosta	Javier	Vicerrector de Calidad Docente y Nuevos Estudios	Vicerrectorado de Calidad Docente y Nuevos Estudios	Universidad de La Laguna

El Segundo Plan de la Calidad de las Universidades. III Foro de Reflexión - 438

Marrero Rodríguez	Gonzalo	Vicerrector de Estudios y Calidad Docente	Gabinete de Evaluación Institucional	Universidad de las Palmas de Gran Canaria
Martí Sempere	Mónica	Coordinadora	GESTEC	Universidad de Alicante
Martín Delgado	María José	Vicerrectora de Innovación Educativa y Calidad Docente	Vicerrectorado de Innovación Educativa y Calidad Docente	Universidad de Extremadura
Martínez Selva	José María	Director General	Dirección General de Universidades E Investigación de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia	Comunidad Autónoma de Murcia
Martínez Tirado	Juan Francisco	Inspector de Servicios	Inspector de Servicios	Universidad de Castilla-La Mancha
Masot Martínez	Encarna	Directora	Dirección de Innovación y Evaluación de la Docencia	Universidad de Extremadura
Medina Iglesias	Montserrat	Asesora de Proyectos	Unidad para la Calidad	Universidad de Cádiz
Méndez Díaz	Pilar Sabina	Jefe de Unidad	Unidad de Implantación de Calidad en la Gestión	Universidad Complutense de Madrid
Mira Solves	José J.	Director	Servicio Gestión y Control de la Calidad	Universidad Miguel Hernández de Elche
Monforte Serrano	Javier	Director	Unidad Técnica de Evaluación	Universidad de La Rioja
Montañés Gómez	Juan Pedro	Director	Unidad Técnica de Calidad y Evaluación	Universidad Pontificia de Comillas
Mora Paredes	M ^a Teresa	Técnica de Evaluación	Unidad Técnica de Evaluación	Universidad Jaume I
Mora Ruiz	José Ginés	Miembro del Comité Técnico del Plan Nacional de Evaluación para la Calidad de las Universidades	Gabinete de Evaluación	Universidad de Valencia Estudi General

El Segundo Plan de la Calidad de las Universidades. III Foro de Reflexión - 439

Música Navarro	José Remigio	Director	Servicio de Enseñanzas Universitarias e Investigación	Gobierno de Navarra
Muñoz Camacho	Eugenio	Director	Unidad Técnica de Evaluación	Universidad A Coruña
Muñoz Gonzalo	Ana	Directora de la Unidad Técnica	Plan Nacional de Evaluación	Universidad Politécnica de Valencia
Navarro de Peralta García	Jacobo	Tecnico de la Unidad Técnica	Plan Nacional de Evaluación	Universidad Politécnica de Valencia
Ortega Castro	Vicente	Secretario General	Consejo de Universidades	Consejo de Universidades
Patiño García	Angel Manuel	Tecnico Informático	Oficina de Evaluación de la Calidad	Universidad de Castilla-La Mancha
Pedraza Bochons	José Vicente	Vicerrector de Ordenación Académica y Profesorado	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado	Universidad Cardenal Herrera - CEU
Pedraza Iglesias	María	Miembro de la Unidad Técnica de Calidad	Unidad Técnica de Calidad	Universidad de Zaragoza
Pena Meis	Mª Dolores	Tecnico de apoyo de implantación de Calidad	Unidad de Implantación de Calidad en la Gestión	Universidad Complutense de Madrid
Perales Agüera	Andrés	Vicerrector de Profesorado y Docencia	Gabinete de Evaluación y Promoción de la Calidad	Universidad Politécnica de Cartagena
Pérez Boullosa	Alfredo	director	Gabinet d'Avaluació i Diagnòstic Educatiu (GADE)	Universidad de Valencia Estudi General
Pérez Rodríguez	Juan	Colaborador del Director General	Dirección General de Universidades e Investigación	Gobierno de Canarias
Pérez Rodríguez	Carolina	Coordinadora Oficina de Evaluación	Oficina de Evaluación Programa Institucional de la Calidad	Universidad de León

El Segundo Plan de la Calidad de las Universidades. III Foro de Reflexión - 440

Rauret i Dalmau	Gemma	Directora de la Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya	Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya	Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya
Rivera Torres	Pilar	Delegada del Rector para temas de calidad	Rectorado	Universidad de Zaragoza
Roca Martín	Santiago	Responsable del programa de evaluación institucion	Gabinete de Planificación y Evaluación	Universidad Politècnica de Catalunya
Rodríguez Fdez.	Celso	Vicerrector	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Titulacones	Universidad de Santiago
Rodríguez Gómez	Gregorio	Director	Unidad para la Calidad	Universidad de Cádiz
Rojas Fernández	Cándida	Jefe de Gestión	Unidad para la Calidad	Universidad de Cádiz
Ruiz-Rivas	Carmen	Vicerrectora de Ordenación Académica	Vicerrectorado de Ordenación Académica	Universidad Autónoma de Madrid
Sala Martínez	Carme	Responsable de la Unidad de Evaluación y de Estudios	Oficina de Programación y de Calidad de la Docencia	Universidad Autónoma de Barcelona
Sánchez Pozo	Antonio	Director	Dirección de Innovación y Calidad	Universidad de Granada
Sánchez Villalva	Ana	Vicerrectora de Calidad e Innovación Docente	Unidad para la Calidad	Universidad de Huelva
Santos del Cerro	Jesús	Asesor Estadístico	Oficina de Evaluación de la Calidad	Universidad de Castilla-La Mancha
Soliño Rodríguez	Serafín	Técnico de apoyo de implantación de Calidad	Unidad de Implantación de Calidad en la Gestión	Universidad Complutense de Madrid
Torres Martínez	Santiago	Vicerrector de Profesorado y Calidad de Enseñanza	Unidad para la Calidad	Universidad de Murcia

El Segundo Plan de la Calidad de las Universidades. III Foro de Reflexión - 441

Ursua Lezaun	Nicanor	Vicerrector de Innovación e Infraestructura Docente	Vicerrectorado de Innovación e Infraestructura Docente	Universidad del País Vasco
Valcarcel Cases	Miguel	Miembro del Comité Técnico del PNECU	Plan Nacional de Evaluación para la Calidad de las Universidades	Universidad de Córdoba
Vázquez Morcillo	Andrés	Director	Oficina de Evaluación de la Calidad	Universidad de Castilla-La Mancha
Vázquez Sánchez	Adolfo	Director	Unidad Técnica de Calidad	Universidad de Sevilla
Vidal García	Javier	Director	Programa Institucional de Calidad	Universidad de León
Vilalta Casals	Marta	Responsable OPQD	Oficina de Programación y de Calidad de la Docencia	Universidad Autónoma de Barcelona
Villa Sánchez	Aurelio	Vicerrector de Innovación Pedagógica	Vicerrectorado de Innovación Pedagógica	Universidad de Deusto

