

Garantía de calidad en la enseñanza en el EEES / Alfredo Pérez Boullosa

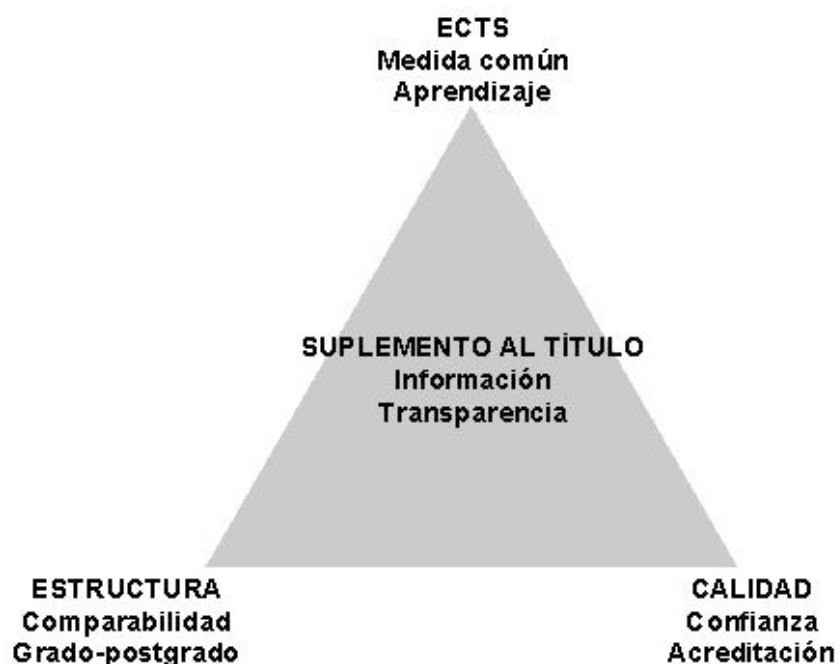
1. Introducción

“Recientemente, el proceso europeo ha dado pasos de extremada importancia. A pesar de la relevancia que ello tiene, no deberíamos olvidar que al hablar de Europa no sólo deberíamos referirnos al euro, los bancos y la economía, sino que también debemos pensar en una Europa de conocimientos. Es deber nuestro el consolidar y desarrollar las dimensiones intelectuales, culturales, sociales y técnicas de nuestro continente. Éstas han sido modeladas, en gran medida, por las universidades, quienes todavía desempeñan un papel imprescindible en su desarrollo”.

Este es el primer párrafo con el que comienza la Declaración de la Sorbona de mayo de 1998. La vertebración de una Europa de conocimientos se plantea como un reto inexcusable si queremos como europeos mantener y ejercer un papel importante en el mundo globalizado en el que nos adentramos inexorablemente. Y son las universidades instrumentos necesarios para ese desarrollo intelectual, cultural, social y técnico.

Este desarrollo sólo es posible si mantiene la universidad europea su permanente vocación por la calidad y la excelencia, tendencia que no resulta demasiado novedosa, pues es intrínseca a la propia esencia de las instituciones que desde la misma Edad Media se han centrado en la educación superior con mayor o menor éxito. En este sentido observamos como en los últimos años recorre por los pasillos y claustros de nuestras universidades una preocupación intensa y renovada por la evaluación, la calidad, el desarrollo de planes de mejora... Supone la introducción de la calidad no sólo en los resultados de la enseñanza y la investigación, sino como una nueva cultura que inspira a toda la organización y sus diferentes procesos: gestión, enseñanza, investigación, formación de profesionales, etc.

En el conocido y difundido triángulo de Tauch se muestran los elementos clave en todo el proceso de convergencia a un Espacio Europeo de Educación Superior: una estructura común de los estudios en ciclos; un sistema común de valoración del aprendizaje; una certificación común explicativa del título para el estudiante y los empleadores; y un sistema por el que se establezcan criterios claros y generalmente aceptados para la evaluación de la calidad y la acreditación de las enseñanzas en Europa.



La confianza, pues, en la calidad de la formación que desarrollan las diferentes instituciones y centros de enseñanza superior es uno de los pilares sobre los que debe descansar todo proceso de convergencia en un nuevo y fructífero espacio europeo de educación superior.

2. La evaluación en los procesos de la mejora de la calidad

La necesidad de demostrar la eficacia de programas e instituciones sociales financiados con fondos públicos surgió en los años setenta en los Estados Unidos, extendiéndose más tarde en el resto de países desarrollados. Ese fenómeno también aconteció en la enseñanza superior. En nuestro país, es hace poco más de una década cuando comienza el primer intento sistematizado por la mejora de la calidad de la enseñanza universitaria, así como por transmitir información sobre su funcionamiento a la sociedad. Fue el entonces Consejo de Universidades, con el beneplácito de las universidades españolas, quien puso en marcha el Programa Experimental de Mejora de la Calidad del Sistema Universitario (1992-94), sucediéndole inmediatamente el Proyecto Piloto Europeo (1994-95) de evaluación de titulaciones, el cual permitió homogeneizar, en el seno de la Unión Europea, las metodologías empleadas en estos procesos, dándoles una proyección supranacional. Estas primeras experiencias propiciaron el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (1996-

2000)¹ , y a continuación el II Plan de Calidad de las Universidades (2001-03)² , que fue abortado después de dos anualidades con la aparición de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación (ANECA). Ésta retomó los procedimientos evaluadores con el Programa de Evaluación Institucional (2003-05 y 2006). El carácter convergente con otras iniciativas europeas ha sido siempre una constante de todos estos planes, quedando claramente plasmado en los objetivos declarados en el II Plan de Calidad de las Universidades: *“Desarrollar metodologías homogéneas con las existentes en la Unión Europea, que permitan establecer estándares contrastados para la acreditación de la calidad alcanzada.”* O también cuando pretende *“establecer un sistema de acreditación de programas formativos, grados académicos e instituciones que permita garantizar la calidad en conformidad con estándares internacionales...”*

Todos estos planes han generalizado el desarrollo de la evaluación de la calidad en las universidades española, elaborándose una metodología común para los procesos de evaluación de las enseñanzas. Con la evaluación se ha promovido en nuestras universidades la cultura de la calidad a través de un proceso de reflexión participativa sobre nuestras titulaciones (descripción y valoración); impulsando acciones de mejora institucional, y favoreciendo la definición y aplicación de planes de estratégicos, y la coordinación y el contraste en todo el sistema universitario. Además se ha promovido la rendición de cuentas a la sociedad.

El proceso de evaluación ha utilizado en todos los casos un esquema similar, basado en tres fases: la Autoevaluación, la Evaluación Externa y la elaboración de un Informe Final. Se trata de realizar un diagnóstico de los fortalezas, debilidades y propuestas de mejora que sería necesario implementar para aumentar la calidad de las enseñanzas y hacerlas más competitivas a nivel nacional e internacional.

Sin duda alguna estos programas de evaluación han supuesto en los últimos años en nuestras universidades múltiples beneficios y mejoras, tanto en la gestión y desarrollo de los programas como en los centros e instituciones que los acogen. Sin embargo, no debe impedir que veamos algunos inconvenientes y amenazas, tales como que su *calado* no ha sido todavía suficiente en el conjunto de la comunidad universitaria, así como que el seguimiento de los planes de mejora puede todavía ser optimizado. Traducir la evaluación en procesos de mejora tangibles y permanentes y no en un mero acto rutinario es el permanente reto que deberemos abordar en cualquier iniciativa de evaluación que desarrollemos.

¹ El Real Decreto 1947/1995, de 1 de diciembre (BOE 9.12.95) estableció el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades, con una duración quinquenal, revisable anualmente, ejecutándose mediante convocatorias anuales para la realización de proyectos de evaluación institucional en las que pueden participar universidades públicas y privadas.

² El Real Decreto 408/2001, de 20 de abril (BOE 21.4.01), estableció el II Plan de la Calidad de las Universidades, también para cinco años y con convocatorias anuales.

Hasta la fecha todo el recorrido efectuado con los diferentes programas de evaluación ha sido concordante con la recomendación 98/561 del Consejo de Europa sobre la Cooperación Europea para la Garantía de la Calidad en la Enseñanza Superior de 24 de septiembre de 1998³, la cual recomienda a los estados miembros crear sistemas transparentes de evaluación de la calidad para así salvaguardar la calidad de la enseñanza superior en el contexto económico, social y cultural de sus países, teniendo en cuenta la dimensión europea y un mundo que evoluciona rápidamente. Se pide en dicha recomendación a los estados que estimulen y ayuden a sus centros de enseñanza superior para que utilicen medidas adecuadas, en particular en lo que se refiere a la evaluación, con el fin de mejorar la calidad de la enseñanza y del aprendizaje, así como de la formación en la investigación. También se les invita a estimular los intercambios de información en materia de calidad y de evaluación de la calidad a nivel comunitario y mundial, fomentando la cooperación entre los centros de enseñanza superior.

Esta misma recomendación, aún reconociendo las diferencias existentes entre los diferentes sistemas europeos, pide que los sistemas de evaluación de la calidad de cada país potencien ciertos elementos comunes a todos ellos, como son:

- La autonomía o la independencia del organismo de evaluación de la calidad (por lo que respecta a procedimientos y métodos), contribuyendo ello a la eficacia de los procedimientos de evaluación de la calidad y a la aceptación de sus resultados.
- La vinculación de los criterios de evaluación de la calidad a la misión encomendada a cada centro en relación con las necesidades de la sociedad y del mercado de trabajo. Por lo tanto, los diferentes procedimientos de evaluación suponen necesariamente la consideración del carácter específico del centro.
- La inclusión en los procedimientos de evaluación de la calidad de un elemento interno de reflexión y un elemento externo basado en la opinión de expertos externos.
- El elemento interno de reflexión deberá hacer participar a todos los interlocutores, en particular al personal docente y, en su caso, a los administradores responsables de la orientación académica y profesional, así como a los estudiantes. El elemento externo deberá ser un proceso de cooperación, consulta y asesoramiento entre expertos independientes externos y personas competentes del centro en cuestión.
- Los informes con los resultados de los procedimientos de evaluación de la calidad deberán publicarse y constituir un material de referencia satisfactorio para los interesados y para la información de los ciudadanos en general.

³ Diario Oficial de las Comunidades Europeas L 270 de 7.10.98, pp. 56-59.
http://europa.eu.int/eur-lex/pri/es/oj/dat/1998/l_270/l_27019981007es00560059.pdf

Todos estos requisitos son considerados por los actuales programas de evaluación de las titulaciones que se promueven en nuestro país tanto desde la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación (ANECA) como desde las diferentes agencias autonómicas o desde las propias universidades. Se trata de una evaluación esencialmente encaminada a la mejora de la calidad, y ello mediante procedimientos de autoevaluación con referentes externos, abiertos y públicos a toda la comunidad, y centrados y referidos al contexto de cada programa o titulación evaluada, de forma que evite la comparación y se propicie el desarrollo de procedimientos de mejora. Encontramos también como nota característica común a todas estas evaluaciones que los interesados por la mejora de la calidad son las propias universidades, las instituciones que las financian (ministerio y comunidades autónomas) y la propia sociedad en su conjunto. No obstante, corresponde a las mismas universidades, en aras de su necesaria autonomía, la primera y máxima responsabilidad de abordarla.

3. La acreditación de la calidad como instrumento de confianza

La movilidad de los trabajadores en un espacio común obliga a un reconocimiento de los niveles de cualificación alcanzados por sus ciudadanos y, en consecuencia, a un reconocimiento de las instituciones que la certifican. Pero los países europeos mantienen sistemas de enseñanza superior e instituciones muy variadas y diferenciadas. Dentro de un mismo país la situación puede ser tan diversa como el grado de autonomía universitaria se haya desarrollado. Esta pluralidad ha sido valorada positivamente y, a nivel de Unión Europea, sus tratados la han reforzado al considerar la educación como prerrogativa de los estados miembros. No obstante, la comparabilidad y certificación sobre lo que formamos, sobre los títulos que ofertamos, es un problema y un reto tanto dentro de los mismos estados como entre ellos. Dada la diversidad europea, el objetivo no es la uniformidad sino la transparente comparabilidad. La recomendación del Consejo de Europa sobre la Cooperación Europea para la Garantía de la Calidad en la Enseñanza Superior recuerda que los sistemas de evaluación de la calidad podrían contribuir al reconocimiento recíproco de las cualificaciones académicas y profesionales a escala comunitaria. Ello supone la existencia de procedimientos y agencias que acrediten determinados niveles de calidad a los centros y programas de enseñanza que oferten. Y son estos procedimientos de acreditación (junto con otros procesos de aseguramiento de la calidad) los mecanismos reguladores más importantes del desarrollo de una sociedad del conocimiento global en un espacio abierto de educación superior.

El concepto de acreditación en las instituciones universitarias es similar al de otros ámbitos sociales o al mundo de la industria. Podemos identificarla con el proceso de evaluación por el que se garantiza un determinado nivel de calidad de una institución o de un programa académico. La acreditación es una evaluación que exige la existencia de criterios y estándares de calidad previamente establecidos.

Entre las funciones que normalmente se asocian a la acreditación de la enseñanza en el ámbito universitario encontramos:

- Asegura que una institución o programa de enseñanza mantiene unos niveles determinados de calidad.
- Ayuda a estudiantes potenciales a tener una información adecuada sobre la calidad de los programas.
- Facilita la transferencia de créditos entre programas de enseñanza.
- Permite identificar instituciones y programas que son mejores para invertir ayudas económicas privadas y públicas.
- Identifica las debilidades y problemas de una institución o programa que son susceptibles de ser mejorados.
- Es un instrumento importante de mejora de las instituciones y sus programas.
- Todo el capital humano de la institución participa en la evaluación y mejora de los programas.
- Establece un contacto eficaz entre los programas de estudio y los requisitos de una profesión, mejorando así las relaciones entre educación y mercado de trabajo.

La acreditación se concibe como una de las modalidades de la evaluación de las instituciones universitarias, pero con la misma posee diferencias importantes. En el cuadro siguiente las sintetizamos:

| Evaluación Institucional | Acreditación |
|--------------------------------------|---|
| El objetivo es asegurar la Calidad | El objetivo es la transparencia y la rendición de cuentas |
| Se definen objetivos | Se centra en Estándares |
| Se centra en los procesos | Busca resultados |
| Pone el énfasis en la autoevaluación | Evaluación externa |
| Se orienta a los planes de mejora | Se acreditan programas |

Podemos, pues, afirmar que la acreditación se convierte en el necesario complemento de la evaluación para la mejora, en el esfuerzo de las instituciones por mejorar y mantener elevados niveles de calidad en el servicio a la sociedad.

A nivel europeo es reciente la incorporación de procesos de acreditación en la enseñanza superior, introduciéndose en los últimos años diferentes mecanismos de acreditación en un número creciente de países. En algunos de éstos se efectúa a través de organismos gubernamentales (Francia, Italia, España). En otros se tiende a que sean agencias independientes quienes concedan la acreditación (Reino Unido, Holanda, Bélgica). Algunos combinan sistemas mixtos (Dinamarca, Finlandia). Otros optan por mecanismos suprarregionales de acreditación (Alemania, Austria, Suiza). Otras diferencias pueden radicar en el objeto a acreditar. Así hablaríamos de la necesidad de acreditar títulos o programas formativos, acreditar los centros que los imparten o acreditar a la misma institución universitaria.

En todo caso constatamos que, en general, el tránsito hacia un procedimiento de garantía de la calidad de carácter eminentemente externo, como es la acreditación, se está realizando en la mayoría de países de una manera natural, sin encontrar grandes resistencias. Ello es así, en buena medida, por el desarrollo previo de diferentes procesos de garantía de calidad de índole interno. Tal es el caso de los diferentes planes de evaluación desarrollados en la última década en nuestro país.

En España tenemos desde el año 2002, como experiencia pionera en los procesos de acreditación, la Mención de Calidad en los programas de doctorado (Orden ECD/3204/2002, BOE, 17.12.2002). Con la concesión de menciones de calidad para los programas de doctorado mediante la evaluación previa de su nivel científico/técnico, así como de sus contenidos, estructura y objetivos se pretende reconocer su solvencia científico/técnica y formadora, así como de los grupos o departamentos participantes en los mismos, facultando a dichos programas a participar en la obtención de ayudas económicas de diversa índole. Como notas características de las diferentes convocatorias de este programa destacaremos:

- Con la Mención de Calidad se acredita un nivel de excelencia.
- Aunque formalmente se denomina el proceso de certificación (se certifica el carácter positivo o negativo de la evaluación), podemos asimilarlo al de acreditación de programas.
- El carácter voluntario de participar en el proceso.
- Es la propia administración educativa, concretamente la Dirección General de Universidades, quien resuelve las solicitudes de acreditación, previa evaluación de las propuestas por parte de la ANECA.

Pero en España el camino de la acreditación había quedado marcado previamente a través de la Ley Orgánica de Universidades de 2001 (BOE 24.12.2001). En ella se prevé la acreditación de las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, siendo ejercida dicha función por la ANECA (art. 31). Esa acreditación debería realizarse transcurrido el período de implantación de un plan de estudios, siendo el Consejo de Coordinación

Universitaria, la correspondiente Comunidad Autónoma y el Gobierno quienes adopten las medidas pertinentes si procede la suspensión o revocación del título no acreditado (art. 35.5 y 6).

El desarrollo del proceso de acreditación contemplado en la LOU es el que se recoge en el R.D 49/2004, de 19 de enero sobre homologación de planes de estudios y títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional (BOE 22.1.2004). Se trata de una acreditación sobre mínimos en el sentido de que se pretende informar positivamente a todos aquellos títulos que reúnan unos requisitos básicos. Y es que debemos considerar que los efectos que conlleva la no acreditación (para los estudiantes, los profesores, la propia comunidad local que en ocasiones fuerza la aparición de centros y títulos...) serían difícilmente asumibles, en un plano meramente político, por las diferentes instancias con alguna competencia en la enseñanza superior, independientemente de las verdaderas consecuencias jurídicas que llevaría consigo y el tiempo que transcurriría en determinarlas.

La disposición contempla que sea el ministerio, previo informe de la ANECA, quien establecerá el procedimiento y los criterios generales aplicables para la acreditación (art. 7.2). A este proceso de acreditación deberán someterse todas las enseñanzas correspondientes a planes de estudio que se homologuen a partir de la entrada en vigor del real decreto, y, en todo caso, antes del 1 de octubre de 2010 deberán someterse a informe de acreditación todas aquellas enseñanzas cuyos planes de estudios hubiesen sido homologados anteriormente a la entrada en vigor del real decreto y sigan vigentes. A pesar de los diferentes cambios habidos en los dos últimos años en materia universitaria, este real decreto sigue vigente. Precisamente para su cumplimiento, y teniendo en cuenta la experiencia piloto desarrollada durante el curso 2003-2004, la ANECA elaboró el documento *Acreditación: Criterio, indicios e indicadores*, el cual ha sido entregado en el año 2005 a las instancias ministeriales pertinentes para su aprobación definitiva.

Esta propuesta de modelo de acreditación contempla, de acuerdo a la normativa vigente, un proceso obligatorio para todas las enseñanzas oficiales y válidas para todo el estado. Su resultado final es una decisión binaria (acreditación positiva o negativa) que tiene como objetivo acreditar el cumplimiento de unos mínimos de calidad en las enseñanzas universitarias. El incumplimiento supondrá la pérdida de la validez oficial del título. El proceso renuncia a detectar niveles de excelencia. En el modelo propuesto se plantea una acreditación en dos momentos diferentes: uno referido a una primera acreditación que se realizaría después de la primera promoción de graduados, y el segundo referido a las sucesivas acreditaciones que se realizarían cada 6 años para las enseñanzas de grado y cada 3 para máster y doctorado.

El modelo de acreditación no entra en el diseño ni estructura del plan de estudios, pues son cuestiones ya revisadas en el proceso administrativo de homologación. Establece criterios e indicios distintos para los estudios de grado y máster respecto a los de doctorado. El informe de acreditación será positivo en el caso de que se compruebe el cumplimiento de todos y cada uno de los criterios.

Queda por definir el nivel mínimo (estándar) para superar cada criterio. En el caso del grado y máster se concretan diez criterios:

1. Los **objetivos del plan de estudios**, entre los que se encuentran los conocimientos, aptitudes y destrezas que los estudiantes deben haber adquirido al finalizar los estudios, son públicos y están descritos de forma detallada.
2. Existen criterios y procedimientos de **ingreso de estudiantes** que son públicos y accesibles y se ajustan a los objetivos del plan de estudios.
3. La **planificación de la enseñanza** es coherente con los objetivos del plan de estudios y el **desarrollo de la enseñanza** se ajusta a lo planificado.
4. Los **programas de las materias** que constituyen el plan de estudios contienen los elementos necesarios para informar al alumno, son coherentes con los objetivos del plan de estudios, públicos y accesibles.
5. Se realizan acciones para **orientar a los estudiantes** sobre el desarrollo de la enseñanza.
6. La **dotación de personal académico** es suficiente, su grado de dedicación adecuado y su cualificación suficiente para la formación de estudiantes, de tal manera que quede garantizada, en cada caso, la calidad de la docencia, de la investigación y de la formación profesional del alumno.
7. Los **recursos y servicios** destinados a la enseñanza permiten su desarrollo de acuerdo con la planificación del plan de estudios.
8. Los **resultados** académicos obtenidos por los estudiantes se corresponden con el diseño del plan de estudios.
9. Se realizan acciones para preparar, orientar y facilitar al estudiante su **transición a la vida profesional**, y para analizar y reflexionar sobre la inserción laboral de los egresados.
10. Los responsables de la enseñanza disponen de sistemas de **garantía de calidad** que analizan su desarrollo y resultados, y que le permiten definir e implantar acciones de mejora continua de la calidad, con la participación de todos los implicados.

Desde la propia ANECA se reconocen algunas dificultades en la aplicación del modelo: el elevado coste económico que el proceso de acreditación puede suponer para, en definitiva, dejar de acreditar un número mínimo de programas de enseñanza; lo costoso en tiempo de llegar a una no acreditación definitiva dado el marco jurídico español; la inoportunidad de someter a la acreditación programas próximos a extinguir; etc. Para solventar alguna de estas dificultades viene apuntándose cada vez con mayor relevancia la necesidad de trasladar el acento de la acreditación a los centros o incluso a la misma Universidad, en lugar de a los programas.

Pero frente a los inconvenientes que surgen ante la introducción de un procedimiento tan novedoso en nuestro sistema universitario como es el de la acreditación, debemos reconocer la trascendencia de la iniciativa, pues supone efectuar los primeros pasos para entrar en una dinámica

ineludible ante la variada y amplia oferta que encontramos en el espacio global europeo. El papel que puedan jugar agencias autonómicas, agencias independientes, agencias internacionales... en los procesos de acreditación está por decidir, siendo tendencia europea el establecimiento de una red de agencias en la que prime el reconocimiento mutuo de sus tareas. De ese modo cualquier universidad podría someter a evaluación un centro o programa ante cualquier agencia que tuviese reconocimiento europeo. De cualquier forma, en España, de acuerdo a la normativa legal vigente, es la ANECA la única agencia competente para informar al gobierno sobre la acreditación de los títulos oficiales y válidos para todo el estado, sin que ello sea obstáculo para poder obtener otra acreditación por agencias diferentes.

4. Hacia procesos de garantía de la calidad de la enseñanza comparables en el EEES

Las diferentes acciones que llevan a cabo las instituciones de educación superior y las propias agencias evaluadoras y acreditadoras para garantizar su eficaz gestión de calidad es lo que denominamos como garantía de calidad. Dentro de un espacio común y global de enseñanza superior debemos asegurar el establecimiento de sistemas y procesos de garantía de la calidad de la enseñanza comparables, de forma que los procedimientos de evaluación y acreditación promuevan la confianza mutua y la mejora de la transparencia, al mismo tiempo que respeten la diversidad de los contextos nacionales y áreas de conocimiento. Es en la Declaración de Graz de julio de 2003, adoptada por la European University Association (EUA) donde se defiende esta dimensión europea de la garantía de la calidad.

En el Comunicado de Berlín de 19 de septiembre de 2003 los ministros de los estados europeos participantes en el proceso de Bolonia recogen este acuerdo de las universidades europeas e invitaron a la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) a desarrollar un conjunto consensuado de criterios, procedimientos y directrices en garantía de calidad que permita reforzar el atractivo de la oferta de educación superior del EEES. Este reto lo materializó la ENQA mediante la elaboración de un informe (2005), que a su vez fue asumido por el Comunicado de Bergen de 19-20 de mayo de 2005.

El Informe de la ENQA sobre Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior aborda tanto la garantía interna como la garantía externa de la calidad. Lo que se refiere a la garantía interna de la calidad podemos asimilarlo a los procesos de evaluación de mejora de la calidad que las propias universidades desarrollan, mientras que la garantía de calidad que exige de evaluadores externos trata de aunar tendencias tan divergentes como la de aquellos que entienden que la garantía externa de calidad es esencialmente un asunto de defensa del usuario, frente a otros que defienden que el propósito de la garantía externa de la calidad ha de ser la

provisión de consejo y orientación en la búsqueda de mejoras. En la solución de compromiso que adopta el informe radica su potencialidad y asunción por todos los países europeos. Los criterios y directrices abordan únicamente los tres ciclos de la enseñanza superior, sin pretender abarcar el área de investigación ni de la gestión de la institución.

Los principios básicos sobre los que descansan los criterios y directrices, tanto internos como externos son:

- Las instituciones de educación superior son las responsables fundamentales de la calidad de sus ofertas y de la garantía de la calidad.
- Han de salvaguardarse los intereses de la sociedad con los procesos de calidad.
- Es necesario que mejore la calidad de los programas académicos.
- Son necesarias estructuras organizativas eficaces y eficientes en las que se ofrezcan y desarrollen los programas educativos.
- Es importante la transparencia y la utilización de expertos externos en los procesos de garantía de la calidad.
- Debe promoverse la cultura de la calidad dentro de las instituciones de educación superior.
- Deben desarrollarse procesos mediante los que las instituciones de educación superior puedan demostrar su responsabilidad, incluida la rendición de cuentas por la inversión de fondos públicos y privados.
- La garantía de calidad enfocada a la rendición de cuentas es plenamente compatible con la garantía de calidad con finalidades de mejora.
- Las instituciones deben ser capaces de demostrar su calidad tanto a nivel nacional como internacional.
- Los procesos utilizados deben ser compatibles con la diversidad y la innovación.

Los criterios que deben recogerse en los procesos de garantía interna de la calidad que, a su vez, también se contemplarán en la externa, van desde cuestiones tan genéricas como la política y procedimientos para la garantía de calidad, hasta algo más tangible como es la información ofrecida sobre los programas y títulos. Se delimitan en 7 categorías.

1) Política y procedimientos para la garantía de la calidad

Las instituciones deben tener una política y procedimientos asociados para la garantía de calidad y criterios sobre sus programas y títulos. Deben también comprometerse con el desarrollo de una cultura que reconozca la importancia de la calidad y de la garantía de calidad en su trabajo. Para ello deben desarrollar e implantar una estrategia de mejora continua de la calidad.

La estrategia, política y procedimientos deben tener un rango formal y estar disponibles públicamente. Igualmente, deben asegurar la participación de los estudiantes y otros agentes implicados.

2) Aprobación, control y revisión periódica de programas y títulos

Las instituciones de educación superior deben disponer de mecanismos formales para la aprobación, control y revisión periódica de sus programas y títulos.

Para asegurar la confianza de los estudiantes y de otros implicados en los programas de enseñanza superior es preciso introducir actividades de garantía de calidad eficaces que aseguren que están bien diseñados, y que se controlan regularmente asegurando su relevancia y actualidad permanentes.

3) Evaluación de los estudiantes

Los estudiantes deben ser evaluados utilizando criterios, normativas y procedimientos que se hayan publicado y que se apliquen de manera coherente.

La evaluación es uno de los elementos más importantes de la educación superior tanto por el efecto que tiene en la evolución curricular de los estudiantes como por la información que proporciona sobre la efectividad de la enseñanza. Es por ello necesario que se aborde de una manera profesional y se informe a los estudiantes en los programas sobre la estrategia de evaluación utilizada, sobre los métodos de examen y evaluación a los que serán sometidos, sobre lo que se espera de ellos y sobre los criterios que se aplicarán.

4) Garantía de calidad del personal docente

Las instituciones deben disponer de medios para garantizar que el profesorado está cualificado y es competente para ese trabajo.

Es fundamental que los profesores tengan un conocimiento y comprensión completos de la materia que enseñan, que dispongan de las habilidades y experiencia para transmitir sus conocimientos, comprendan eficazmente a los estudiantes en una variedad de contextos de aprendizaje y que puedan obtener retroalimentación sobre su propia actuación.

5) Recursos de aprendizaje y apoyo al estudiante

Las instituciones deben garantizar que los recursos disponibles para el apoyo del aprendizaje de los estudiantes son adecuados y apropiados para cada programa ofrecido.

Los mecanismos de aprendizaje y otros mecanismos de apoyo deben ser fácilmente accesibles para los estudiantes y estar diseñados teniendo en cuenta sus necesidades.

6) Sistemas de información

Las instituciones deben garantizar que recopilan, analizan y utilizan información pertinente para la gestión eficaz de sus programas de estudio y de otras actividades.

El conocimiento de sí misma de una institución es el punto de partida para una garantía de calidad eficaz.

7) Información pública

Las instituciones deberían publicar regularmente información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cuantitativa como cualitativa, sobre los programas y títulos que ofrecen.

Tienen la responsabilidad de facilitar información sobre los programas que ofrecen, los resultados de aprendizaje esperados, los procedimientos de enseñanza, aprendizaje y evaluación utilizados y sobre las oportunidades de aprendizaje disponibles para sus estudiantes.

Dado, pues, este marco en el que deben discurrir las diferentes políticas de calidad que podamos desarrollar en cualquier lugar del espacio europeo de educación superior, es necesario que desde las universidades, desde los centros, desde los departamentos, desde los servicios y desde cualquier otra estructura o instancia universitaria nos preparemos intensiva y sistemáticamente para mejorar la calidad de nuestros procesos y programas de enseñanza, de modo que podamos *competir* favorablemente en un espacio global como es la Europa del conocimiento.

Referencias bibliográficas

1. ANECA (2003): *Programa de Acreditación (PA). Proyectos Piloto 2003-2004*. Madrid: ANECA.
2. ANECA (2004): *Instrumentos metodológicos comunes para la evaluación de la calidad y la acreditación en el marco Europeo de la Declaración de Bolonia*. Madrid: ANECA.
3. ANECA (2005): *Acreditación: Criterios, Indicios e Indicadores*. Documento fotocopiado.
4. CONSEJO DE UNIVERSIDADES (1996): *Indicadores de rendimiento*. Madrid: Documento de trabajo.
5. ENQA (2005): Report on Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area [en línea] <<http://www.enqa.net/bologna.lasso>> [2005, octubre, 8].
6. GABINET D'AVALUACIÓ I DIAGNÒSTIC EDUCATIU (2004): *Pla d'Avaluació i Millora del Rendiment Acadèmic dels estudiants de 1er Curs (PAMRA 2ª edició). Guia per a l'avaluació*. Valencia: Universitat de València.
7. GERLACH, J.W. (2004): El objetivo del EEES no es la uniformidad sino la transparente comparabilidad. [en línea] <http://www.crue.org/boletines_crue/18/CRUE_Noticias_N_18.htm#cuatro> [2004, septiembre, 13].
8. GUNDLACH, E. (2002): Contar con más dinero no significa aumentar la calidad. *Le Magazine de Educación y Cultura*, **18**, p. 11.
9. HÄMÄLÄINEN, K.; PEHU-VOIMA, S. y WAHLÉN, S. (2001): *Institutional Evaluations in Europe*. Helsinki: European Network for Quality Assurance in Higher Education.
10. HÄMÄLÄINEN, K. y otros (2001): *Quality Assurance in the Nordic Higher Education*. Helsinki: European Network for Quality Assurance in Higher Education.
11. MARCELLÁN, F. (2004): El papel de las redes en la promoción del reconocimiento mutuo de las decisiones sobre acreditación. ANECA: *Instrumentos comunes metodológicos para la Evaluación y Acreditación en el marco europeo de la Declaración de Bolonia*, pp. 27-30.
12. MICHAVILA, F. y ZAMORANO, S. (Ed.) (2002): *Acreditación de las enseñanzas universitarias: Un futuro de cambio*. Madrid: Cátedra UNESCO.
13. PÉREZ BOULLOSA, A. Y CHIRIVELLA RAMÓN, A. (2005): *Pla per a l'Avaluació de la qualitat dels programes de doctorat (2ª edició). Guia per a l'avaluació*. Valencia: Universitat de València.
14. PÉREZ BOULLOSA, A. Y CHIRIVELLA RAMÓN, A. (2005): "Plan de Evaluación y Mejora del Rendimiento Académico de los estudiantes de Primer Curso (PEMRA) en la Universidad de Valencia". En VI FORO DE ALMAGRO: *La Evaluación, Acreditación y Certificación en el marco de la Convergencia Europea*. Murcia: Universidad de Castilla La Mancha; pp. 163-172.
15. PLAN DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES (2001): *Guía de Evaluación de la Titulación*. Madrid: Consejo de Universidades.
16. VAN DAMME, D. (2002): Outlooks for the International Higher Education Community in Constructing the Global Knowledge Society Paper en el UNESCO First Global Forum on International Quality Assurance, Accreditation and the Recognition of Qualifications in Higher Education Paris, 17-18.10.2002.
17. VAN DAMME, D. (2003): *Standards and indicators in institutional and programme accreditation in higher education*. Paris: UNESCO-CEPES.

