







IX Foro de Almagro

# La Garantía de la Calidad en los Nuevos Planes de Estudio



Almagro, 25 y 26 de octubre de 2007



**Fenoll, Carmen –Santos, Jesús (Coords.)**

# **LA GARANTÍA DE LA CALIDAD EN LOS NUEVOS PLANES DE ESTUDIO**

**(Intervenciones, Documentos de Trabajo y Conclusiones)**

## **ORGANIZACIÓN**

UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA

Vicerrectorado de Convergencia Europea y Ordenación Académica – Oficina de Evaluación de la Calidad

AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

## **COORDINACIÓN GENERAL DEL FORO**

Jesús Santos del Cerro

Rafael Cid Estarellas

## **Coordinación de intervenciones en el Foro**

Gemma Rauret Dalmau. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

Andrés Vázquez Morcillo. Universidad de Castilla-La Mancha

Jesús Santos del Cerro. Universidad de Castilla-La Mancha

Eduardo Coba Arango. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

Carmen Fenoll Comes. Universidad de Castilla-La Mancha

### **Tratamiento Informático**

Ángel Manuel Patiño García. Técnico en Evaluación. Oficina de Evaluación de la Calidad

### **Diseño y Maquetación**

Elena Silva Gutiérrez. Técnico en Evaluación. Oficina de Evaluación de la Calidad

### **Imagen de portada**

Plaza Mayor-Almagro. Ciudad Real

Ángel Manuel Patiño García. Técnico de Evaluación. Oficina de Evaluación de la Calidad



Edita: **UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA**

I.S.B.N.: 978-84-8427-619-7

Depósito Legal: CU-184-2008

Fotocomposición e impresión: Compobell, S.L. - Murcia

# PRESENTACIÓN DEL RECTOR DE LA UCLM

Fiel a su compromiso anual, la Universidad de Castilla-La Mancha, en colaboración con Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), convocó el ya consagrado Foro de Almagro que en la presente edición cumple su noveno aniversario, cuya organización y desarrollo se encarga de coordinar la Oficina de Evaluación de la Calidad, con la colaboración inestimable de un grupo de personas tanto de nuestra universidad como de ANECA.

A lo largo de los días 25 y 26 de Octubre, los asistentes al mismo, miembros cualificados en temas de calidad de 9 agencias autonómicas y de 60 universidades, presentaron ponencias, comunicaciones y trabajos y debatieron, entre otros temas, en torno al “seguimiento de los planes de mejora” propuestos como resultado de previas evaluaciones institucionales; la puesta en común y optimización de las “actividades realizadas por las oficinas técnicas de calidad”; y, fundamentalmente, sobre la “puesta en práctica de los sistemas de garantía de la calidad”.

El Foro contó con la presencia de numerosas personalidades, en especial la del Director General de Universidades, D. Javier Vidal, quien expuso como primicia las líneas actuales del Ministerio de Educación y Ciencia señalando lo esencial del contenido del Decreto sobre Ordenación de Enseñanzas Universitarias Oficiales, a punto de publicarse en ese momento, sobre cuyo cumplimiento estamos ahora todas las universidades implicadas, diseñando un mapa de titulaciones que permita la más adecuada adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior.

Hace poco, en la sesión de investidura como rector de la Universidad de Castilla-La Mancha en mi segundo mandato, tuve ocasión de expresar el deseo de dedicar la mayor parte de mis esfuerzos a la tarea de consolidar la UCLM como “una universidad europea de calidad”, asumiendo los cambios que introducen tanto la Ley Orgánica de Universidades como el Decreto sobre Ordenación de Enseñanzas citado e imprimiendo un impulso de renovación y progreso.

En este sentido, estimo que este tipo de foros, en los que la numerosa y cualificada presencia de expertos en calidad de toda España participa, deben ser no sólo mantenidos sino potenciados ya que contribuyen a enriquecer y dinamizar la cultura de calidad que hace ya tiempo está instaurada en toda la universidad.

De la calidad de sus ponencias, intervenciones y debates en el IX Foro de Almagro, este libro que tengo el honor de presentar da cumplido detalle.

Ciudad Real, 20 de Febrero de 2008

**Ernesto Martínez Ataz**

Rector de la Universidad de Castilla-La Mancha

# PRESENTACIÓN DE LA DIRECTORA DE ANECA

A la hora de trazar las coordenadas de lo que ha sido el IX Foro Almagro, cuyas ponencias están recogidas en este libro, hay algo que sobresale sobre todo lo demás. Al margen del interés de la temática abordada y del nivel de los ponentes que concurren, todos expertos de reconocido prestigio de 60 universidades y 10 agencias autonómicas, en esta ocasión hay que destacar muy especialmente la oportunidad de su celebración.

El ya clásico encuentro que anualmente viene teniendo lugar en Almagro a iniciativa de la Universidad de Castilla-La Mancha incorporó en la edición del 2007 el valor añadido de celebrarse la víspera de la aprobación de un real decreto de ordenación de las enseñanzas en el marco de la reforma de la LOU. O sea, el foro trabajó sobre la “hoja de ruta” de un nuevo contexto normativo que reestructura las carreras en consonancia con el espacio Europeo de Educación Superior (EEES), bajo el impulso de una aún mayor autonomía universitaria para que los centros diseñen sus propios planes de estudios.

En esta impronta se desarrollaron las jornadas porque, como dijo el propio director general de Universidades, Javier Vidal, ante los asistentes, si algo refleja la coyuntura que nos ofrece el nuevo marco legal es la capacidad del sistema universitario para la mejora. Lo cual supone un indicador positivo en el empeño de situar la enseñanza superior en niveles de excelencia, pero al mismo tiempo representa un reto para ANECA y las agencias de calidad, puesto que sobre ellas descansa buena parte del trabajo necesario para optimizar la implementación de la reforma.

Lógicamente esa perspectiva ha estado muy presente en los debates que bajo el denominador común de *“La garantía de calidad en los nuevos planes de estudio”* se desarrollaron durante dos intensas jornadas, en las modalidades de conferencias y talleres paralelos. Prueba de ello fue la coincidencia general del foro en resaltar el importante papel que en la nueva ordenación van a jugar las unidades técnicas –más si cabe que hasta la fecha–, piezas del sistema de garantía de calidad que se configuran como verdaderas correas de transmisión del nuevo modelo de titulación, equidistantes entre el alfa del Real Decreto y el omega de lo que supone el espíritu de la construcción del Espacio Europeo de Educación Superior. Buen trabajo y sigamos haciendo camino.

Madrid, 22 de Febrero de 2007

**Gemma Rauret Dalmau**

Directora de Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación



## **OBJETIVOS**

La presente edición del Foro de Almagro, en consonancia con su trayectoria histórica de foro técnico de reflexión sobre todos los temas de calidad de ámbito nacional y europeo, tiene los siguientes objetivos fundamentales:

1. Poner en común las actividades de seguimiento de los Planes de Mejora realizadas por las universidades, resultantes de los Planes de Evaluación de la Calidad.
2. Debatir sobre la verificación de los nuevos Planes de Estudio.
3. Plantear los sistemas de garantía interna de la calidad y debatir su puesta en marcha.
4. Poner en común las principales actividades realizadas por las unidades técnicas de calidad durante este período.

## **METODOLOGÍA**

El IX Foro de Almagro se celebrará los días 25 y 26 de Octubre. Durante estos días, se desarrollarán una conferencia inaugural a cargo del director general de universidades y cinco sesiones de trabajo incluyendo una sesión de talleres paralelos. Se abordarán distintos temas, según los objetivos planteados, mediante una breve exposición por parte de los ponentes, seguida de un tiempo para el debate y la discusión.

Se pretende, de acuerdo con la finalidad de este Foro, que los expertos de las universidades, agencias autonómicas y ANECA analicen conjuntamente los aspectos más importantes de los temas propuestos, dejando abierto un espacio de reflexión y debate.

Los participantes en el IX Foro podrán aportar previamente, como documento de trabajo, aquellas contribuciones, que estimen oportunas, relacionadas con los contenidos de las distintas sesiones.

## PROGRAMA

### **Jueves, 25 de Octubre:**

9,00-10,00 h Entrega de documentación

10,00-10,30 h ***Inauguración:***

Ernesto Martínez Ataz. Rector de la Universidad de Castilla-La Mancha

Javier Vidal García. Director General de Universidades. Ministerio de Educación y Ciencia

José Valverde Serrano. Consejero de Educación y Ciencia de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha

Gemma Rauret Dalmau. Directora de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

Miguel Ángel Collado Yurrita. Vicerrector de Estudios y Programas de la Universidad de Castilla-La Mancha

10,30-12,00 h ***Conferencia Inaugural: VERIFICACIÓN DE LOS PLANES DE ESTUDIO***

**Ponente:** Javier Vidal García, Director General de Universidades. Ministerio de Educación y Ciencia

**Presentadora/ Moderadora:** Gemma Rauret Dalmau, Directora de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

12,30-14,00 h ***Primera Sesión del Foro:***

**PRESENTE Y FUTURO DEL SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORA**

**Ponentes:** Iñaki Perriáñez Cañadillas, Director del Servicio de Evaluación Institucional. Universidad del País Vasco

Joseba Iñaki de la Peña Esteban, Subdirector del Servicio de Evaluación Institucional. Universidad del País Vasco

**Presentador/Moderador:** Andrés Vázquez Morcillo, Asesor en temas de calidad del Vicerrectorado de Convergencia Europea y Ordenación Académica. Universidad de Castilla-La Mancha

**Coloquio**

- 16,30-18,00h **Segunda Sesión del Foro:**  
**TALLERES PARALELOS RELATIVOS A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR LAS UNIDADES TÉCNICAS DE CALIDAD (UTC)**
1. Evaluación de los Servicios Universitarios: Inmaculada Blaya Salvador, Directora de la UTC de la Universidad Miguel Hernández de Elche
  2. Elaboración de Sistemas de Información por las UT como apoyo a las Titulaciones: José Carlos Guerra Rodríguez, Técnico de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León
  3. Papel de los Egresados Universitarios en los Programas de Aseguramiento de la Calidad: Jesús Santos del Cerro, Director de la UTC, Ángel Manuel Patiño García, Técnico en Evaluación de la UTC y Elena Silva Gutiérrez, Técnico en Evaluación de la UTC. Universidad de Castilla-La Mancha
- 18,15-19,30 h **Tercera Sesión del Foro:**  
**PUESTA EN COMÚN DE LOS TALLERES**  
**Presentador/Moderador:** Jesús Santos del Cerro, Director de la Oficina de Evaluación de la Calidad. Universidad de Castilla-La Mancha

## **Viernes, 26 de Octubre:**

- 10,00-11,30 h **Cuarta Sesión del Foro:**  
**PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO DE SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LAS INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS (AUDIT)**  
**Ponentes:** Eduardo García Jiménez, Coordinador de Innovación. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación  
Javier Bará Temes, Director de la Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya  
Julio Ernesto Abalde Alonso. Director de la Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia  
**Presentador/Moderador:** Eduardo Coba Arango. Coordinador General de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

### **Coloquio**

12,00-13,00 h **Quinta Sesión del Foro:**

**LA PUESTA EN PRÁCTICA DE LOS SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD**

**Ponentes:** Juan José Berzas Nevado, Director de la Agencia de Calidad Universitaria de Castilla-La Mancha

María José Martín Delgado, Vicerrectora de Calidad y Formación Continua. Universidad de Extremadura

Antonio Bernabé Salazar, Decano de la Facultad de Veterinaria. Universidad de Murcia

**Presentadora/Moderadora:** Carmen Fenoll Comes. Vicerrectora de Convergencia Europea y Ordenación Académica. Universidad de Castilla-La Mancha

**Coloquio**

13,00-14,00 h **Conclusiones finales y clausura**

## **COMITÉ DEL FORO**

Ernesto Martínez Ataz. Rector de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM)

José Valverde Serrano. Consejero de Educación y Ciencia. Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (JCCLM)

Gemma Rauret Dalmau. Directora de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)

Carmen Fenoll Comes. Vicerrectora de Convergencia Europea y Ordenación Académica. UCLM

Miguel Ángel Collado Yurrita. Vicerrector de Estudios y Programas. UCLM

Enrique Díez Barra. Viceconsejero de Universidades, Investigación e Innovación. JCCLM

Eduardo Coba Arango. Coordinador General. ANECA

## **ORGANIZAN**

Oficina de Evaluación de la Calidad de la UCLM

Rectorado de la UCLM

C/ Altagracia 50

13071 Ciudad Real

Telf.: 926 29 53 00, ext. 3678

Fax: 926 29 53 01

e-mail: oec@uclm.es

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)

C/ Orense 11, 7ª Planta

28020 Madrid

Telf.: 91 417 82 30

Fax: 91 556 86 42

e-mail: informacion@aneca.es

## **SECRETARÍA TÉCNICA**

Elena Silva Gutiérrez. Técnico en Evaluación. Oficina de Evaluación de la Calidad. UCLM

e-mail: elena.silva@uclm.es

## **COORDINACIÓN GENERAL**

Rafael Cid Estarellas. Jefe de Unidad de Comunicación. ANECA

Jesús Santos del Cerro. Director de la Oficina de Evaluación de la Calidad. UCLM

**LUGAR DE CELEBRACIÓN**

Palacio de los Condes de Valdeparaiso.  
C/ Bernardas nº 2.  
13270 Almagro

Fotografía: Ángel M. Patiño

# ÍNDICE

<b>INAUGURACIÓN</b> .....	23
---------------------------	----

## **I PARTE: INTERVENCIONES EN EL FORO**

Conferencia Inaugural: <b>Verificación de los Planes de Estudio</b> .....	31
---	----

**Ponente:** Javier Vidal García.

Director General de Universidades. Ministerio de Educación y Ciencia

**Moderador:** Gemma Rauret Dalmau

Directora de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

<b>Primera Sesión</b> .....	51
-----------------------------	----

## **PRESENTE Y FUTURO DEL SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORA**

### **Ponentes:**

Iñaki Periañez Cañadillas

Director del Servicio de Evaluación Institucional. Universidad del País Vasco

Joseba Iñaki de la Peña Esteban

Subdirector del Servicio de Evaluación Institucional. Universidad del País Vasco

**Moderador:** Andrés Vázquez Morcillo

Asesor en temas de Calidad del Vicerrectorado de Convergencia Europea y Ordenación Académica. Universidad de Castilla-La Mancha

**Segunda y Tercera Sesión** ..... 69

**TALLERES PARALELOS RELATIVOS A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR LAS UNIDADES TÉCNICAS DE CALIDAD (UTC). Puesta en común de los talleres**

Taller 1: **Evaluación de los Servicios Universitarios.**

**Ponente:** Inmaculada Blaya Salvador  
Directora de la UTC de la Universidad Miguel Hernández de Elche

Taller 2: **Elaboración de Sistemas de Información por las UT como apoyo a las Titulaciones**

**Ponente:** José Carlos Guerra Rodríguez  
Técnico de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León

Taller 3: **Papel de los Egresados Universitarios en los Programas de Aseguramiento de la Calidad.**

**Ponentes:**

Jesús Santos del Cerro. Director de la UTC de la Universidad de Castilla-La Mancha  
Ángel Manuel Patiño García. Técnico en Evaluación de la UTC. Universidad de Castilla-La Mancha  
Elena Silva Gutiérrez. Técnico en Evaluación de la UTC. Universidad de Castilla-La Mancha

**Moderador:** Jesús Santos del Cerro  
Director de la Oficina de Evaluación de la Calidad. Universidad de Castilla-La Mancha

**Cuarta Sesión** ..... 77

**PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO DE SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LAS INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS (AUDIT)**

**Ponencia 1ª: La Garantía de Calidad en los Nuevos Planes de Estudio. Programa AUDIT.**

**Ponente:** Eduardo García Jiménez  
Coordinador del Área de Innovación. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

**Ponencia 2ª: El Programa AUDIT en Cataluña.**

**Ponente:** Javier Bará Temes  
Director de la Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya

**Ponencia 3ª: Programa de Garantía de la Calidad de las Instituciones Universitarias.**

**Ponente:** Julio Ernesto Abalde Alonso

Director de la Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia

**Moderador:** Eduardo Coba Arango

Coordinador General de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

**Quinta Sesión** ..... 103

**LA PUESTA EN PRÁCTICA DE LOS SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD**

**Ponencia 1ª: La Puesta en Práctica de los Sistemas de Garantía de Calidad.**

**Ponente:** Juan José Berzas Nevado

Director de la Agencia de Calidad Universitaria de Castilla-La Mancha

**Ponencia 2ª: La Puesta en Práctica de los Sistema de Garantía de Calidad. Universidades Públicas**

**Ponente:** María José Martín Delgado

Vicerrectora de Calidad y Formación Continua. Universidad de Extremadura

**Ponencia 3ª: Los Estudios de Veterinaria en su Proceso de Adaptación a los Sistemas de Garantía de Calidad**

**Ponente:** Antonio Bernabé Salazar

Decano de la Facultad de Veterinaria. Universidad de Murcia

**Moderador:** Carmen Fenoll Comes

Vicerrectora de Convergencia Europea y Ordenación Académica. Universidad de Castilla-La Mancha

**II PARTE: DOCUMENTOS DE TRABAJO**

BOLONIA ANTES DE BOLONIA: LOS GRADUADOS DE LA UNIVERSITAT AUTÓNOMA DE BARCELONA Y EL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Recoder Sellarés, M.J.; Vivas González, J.

Oficina de Planificació i Qualitat de la Universitat Autònoma de Barcelona ..... 127

EL PROCESO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA IMPLANTACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORA (AGENCIA DE QUALITAT UNIVERSITARIA ILLES BALEARS Y UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS) Mairata Creus, M. J.; Moreno Giménez, M. A.; Ramis de Ayreflor García-Gutiérrez, P.; Roca Morey, P. Servei d'Estadística i Qualitat Universitària de la Universitat de les Illes Balears y L'Agència de Qualitat Universitària de les Illes Balears . . . . .	152
GUÍA PARA LA EVALUACIÓN Y ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS EN LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS López Cabanes, A.; Martínez Faura, F.; López Cabanes, R.C. Unidad para la Calidad. Universidad de Murcia . . . . .	171
PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORA DE LAS UNIDADES EVALUADAS DE LA UMU López Cabanes, A.; Martínez Faura, F.; López Cabanes, R.C. Unidad para la Calidad. Universidad de Murcia . . . . .	185
ANÁLISIS COMPARADO DE CRITERIOS PARA LA ACREDITACIÓN DE MASTER ERASMUS MUNDU Periáñez Cañadillas, I.; De la Peña Esteban, J. I. Servicio de Evaluación Institucional de la Universidad del País Vasco . . . . .	199
EL S.G.I.C. PARA UN PROGRAMA DE INNOVACIÓN EN LA DOCENCIA De la Peña Esteban, J. I.; Periáñez Cañadillas, I. Servicio de Evaluación Institucional de la Universidad del País Vasco . . . . .	213
ENCUESTA DE OPINIÓN AL ALUMNADO SOBRE LA DOCENCIA DE SU PROFESORADO DE LA UPV/EHU Arbizu, F.; Andino, S.; Gallarreta, L.; Lafuente, S. Servicio de Evaluación Docente de la Universidad del País Vasco . . . . .	229
IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EN EMPRESAS (PAPE) DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA Pérez Boullosa, A; Barberá Gregori, M.A.; Chirivella Ramón, A. Gabinet d'Avaluació i Diagnòstic Educatiu (GADE) de la Universidad de Valencia y Fundación Universidad-Empresa, ADEIT . . . . .	237
PROCEDIMIENTOS BÁSICOS PARA LA ACREDITACIÓN DE TITULACIONES Arranz, P.; Sacristán, M.; Salvador, L.; Pérez, J.; Monforte, F. J; Sáenz, E.; De la Peña, J. I.; Periáñez, I.; Urionabarrenetxea, M; y Bernaola, A.; González, F.; Abascal, E.; Muelas, P.; Lecue, M.; Lope, M.A.; Pérez Barbero, F.J. Grupo Norte de Universidades . . . . .	249

### **III PARTE: ANEXOS**

PROGRAMA DE IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA Iñaki Perriáñez Cañadillas y Joseba Iñaki de la Peña Esteban .....	263
EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS Inmaculada Blaya Salvador .....	325
¿ELABORACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN POR LAS UT COMO APOYO A LAS TITULACIONES? José Carlos Guerra Rodríguez .....	367
EL PAPEL DE LOS EGRESADOS UNIVERSITARIOS EN LOS PROGRAMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Jesús Santos del Cerro, Ángel Manuel Patiño García y Elena Silva Gutiérrez .....	389
EL PROGRAMA AUDIT EN CATALUÑA Javier Bará Temes .....	451
PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO DE SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LAS INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS Julio Ernesto Abalde Alonso .....	463
LA GARANTÍA DE CALIDAD EN LOS NUEVOS PLANES DE ESTUDIO. PROGRAMA AUDIT Eduardo García Jiménez .....	479
LA PUESTA EN PRÁCTICA DE LOS SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD Juan José Berzas Nevado .....	499
LA PUESTA EN PRÁCTICA DE LOS SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD. UNIVERSIDADES PÚBLICAS María José Martín Delgado .....	517
LOS ESTUDIOS DE VETERINARIA EN SU PROCESO DE ADAPTACIÓN A LOS SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD Antonio Bernabé Salazar .....	545

**IV PARTE:**

CONCLUSIONES .....	575
CLAUSURA .....	577
Relación de Asistentes al IX Foro de Almagro .....	581

# INAUGURACIÓN

## IX FORO DE ALMAGRO: LA GARANTÍA DE LA CALIDAD EN LOS NUEVOS PLANES DE ESTUDIO

### **Ernesto Martínez Ataz**

Rector de la Universidad de Castilla-La Mancha

Muy buenos días.

Sean todos bienvenidos, ponemos nuestro corazón al dar cabida a todos ustedes en el día de hoy. Vamos a proceder a la inauguración del IX Foro de Almagro.

Tiene en primer lugar la palabra la directora de la Agencia Nacional, ANECA, doña Gemma Rauret.

### **Gemma Rauret Dalmau**

Directora de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

Muchas gracias Rector. Quisiera en primer lugar agradecer a la Universidad de Castilla-La Mancha esta constancia, este entusiasmo con el que cada año vuelve a plantearnos una nueva edición del Foro de Almagro. Un Foro que tiene ya su novena edición. Cada año nos encontramos con nuestros compañeros en un ambiente de discusión muy enriquecedor. ANECA, desde que nació, se ha sentido siempre muy implicada en este Foro, en participar, en aportar todas aquellas novedades que debemos compartir y que nos van a enriquecer para nuestro trabajo a lo largo del año siguiente.

Este año nos encontramos además en un momento en el que estamos a punto de llevar a cabo un cambio de situación. Hasta ahora la calidad ha sido un tema en el que todos hemos estado trabajando mucho, por eso estamos aquí. Ahora ya nos ratificamos en la importancia que tiene la calidad, el aseguramiento de la calidad, internamente en las universidades, pero también este aseguramiento externo a través de las agencias. Por eso es tan importante que nos reunamos aquí agencias, vicerrectores, unidades técnicas, expertos. Y que a lo largo de estos dos días, podamos reflexionar, intercambiar, escuchar, y opinar.

Es un momento óptimo en el despliegue de la LOM–LOU que nos va a poner en el camino que se inició en Europa y que no tiene retorno, es un camino que muchos de nuestros compañeros ya han seguido y que nosotros vamos a seguir.

Quiero agradecer a la Universidad su hospitalidad y desearnos a todos que hagamos el mejor trabajo posible para continuar con esta gran tradición de los Foros de Almagro. Gracias.

**Ernesto Martínez Ataz**

Muchas gracias Gemma.

A continuación tiene la palabra el Director General de Universidades del Ministerio de Educación y Ciencia, Javier Vidal.

**Javier Vidal García**

Director General de Universidades. Ministerio de Educación y Ciencia

Hace 15 años en esta misma sala, en este mismo pueblo, se empezaba a hablar de la evaluación y aunque algunos de los que estamos aquí nos conjuramos a no volver a hablar del plan experimental nunca más, hoy toca hablar de ello. De aquellos polvos vienen estos lodos, pero unos lodos maravillosos, que por fin concluyen en una normativa que incorpora a la universidad algo que veníamos demandando desde hace mucho tiempo, que es una mayor capacidad de las universidades para poder hacer cosas en la organización de las enseñanzas.

Tenemos a cambio un sistema periódico de revisión, que las universidades hacen con un objetivo fundamental, no solo el básico de que las universidades mejoren sus servicios, si no también con el objetivo de informar a la sociedad de qué es lo que está haciendo, qué tipo de oferta, de servicios pretendemos ofrecer como universidad. Esto creo que ya va a quedar claro cuando próximamente esté publicado el decreto de la organización de las enseñanzas.

Me gustaría hacer un pequeño homenaje a estos 15 años, por que lo cierto es que en estos debates que hemos sufrido en estos últimos meses con las ideas de qué es evaluación, acreditación, verificación, etcétera, muchas personas que se incorporaban de nuevas, decían, esto habrá que ver cómo lo hacemos, cómo lo hacen las universidades, la verdad es que con cierto orgullo desde el Ministerio podemos decir que las universidades ya saben hacer esto, que todo está preparado, y que será uno de los elementos más innovadores que se aportarán a la reforma. Después tendré oportunidad de hablar con más detalle de esto.

Finalmente, me gustaría resaltar que la capacidad que las universidades han demostrado para prepararse para nuevas situaciones, para nuevos marcos, para nuevas reglas de organización, de relación entre lo que son las administraciones educativas y las propias universidades, esa capacidad se ha demostrado enorme. Creo que es el signo que garantizará el éxito de las propuestas que ahora tenemos encima de la mesa.

Muchas gracias.

**Ernesto Martínez Ataz**

Muchísimas gracias Javier.

A continuación tiene la palabra José Valverde, Consejero de Educación y Ciencia de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha.

**José Valverde Serrano**

Consejero de Educación y Ciencia. Junta de Comunidades de Castilla La Mancha

Buenos días, bienvenidos a Castilla-La Mancha. Hay muchos eventos que se inician con vocación de futuro y que no pasan de la segunda edición, éste afortunadamente que va por la novena, está demostrando que es importante y se convierte en todo un clásico. Ya quisieran eventos importantes ser repetidos y ya hasta la novena edición.

Como decía el principio de razón suficiente, si me acuerdo de cuando estudiaba en la universidad, todo lo que existe tiene una razón suficiente para existir. Espero que la razón real de este foro sea la con-fesable y no alguna otra, evidentemente, porque Almagro tiene sus seducciones. Creo que tenemos que agradecer el trabajo que realizáis año tras año. Precisamente este IX Foro que tiene el lema de “La Garantía de la Calidad en los Nuevos Planes de Estudio” pone el dedo en la llaga, es el momento y es donde nos la jugamos.

Sin duda ninguna la calidad es algo que viene apareciendo en todos los documentos oficiales, pues desde aquella declaración de los ministros en el 2001, creo recordar, después de la Reunión de Praga, que aparecía la necesidad de la calidad. La calidad va a ser la garantía de homologación y de aceptación, y de posibilidad de que nuestros estudiantes vayan de un sitio para otro, que nuestros trabajadores no tengan fronteras, que nuestras titulaciones sean reconocidas en más de 40 países.

La calidad no es un término unívoco, semánticamente hablando, ni desde luego creo que sea un término neta y claramente perfilado y definido, por lo tanto creo que precisamente esa es la labor que en estos momentos tenemos, para mí es una labor casi de refundación, estamos en un momento que deberíamos aprovechar todos para generar una nueva ilusión en la universidad española. Creo que nos jugamos mucho acertando en la definición de títulos, hay algunos que funcionan muy bien y que no tendrán prácticamente que ser retocados, hay otros en cambio, que necesitarán un retoque importante, y hay algunos que incluso casi, casi deberíamos hacer de nuevo.

Es un reto muy difícil, para los retos fáciles hay otros, creo que los retos fáciles no merecen la pena, los que merecen la pena y son hermosos son los difíciles. Es un reto tan difícil como absolutamente inaplazable y como absolutamente necesario. Eso es lo que en estos momentos tenéis entre manos y yo no tengo más remedio que desearos acierto en el trabajo, porque vuestro acierto en este caso es el acierto de la universidad española, vuestro acierto es nuestro futuro y nuestro progreso.

Muchas gracias por estar en Almagro por novena vez. Gracias por tomar la circunstancia por donde corresponde e intentar conseguir una definición clara de calidad, tiene que haber sistemas transparentes, aceptados, las agencias sois fundamentales, tiene que haber una relación permanente de la agencia nacional con las autonómicas, también con las europeas. De todo ese juego debe al final salir, lo que yo creo es una cierta refundación de la universidad española, desde luego el acierto en la definición de nuestros títulos. Así que suerte, que vuestro trabajo sea absolutamente rentable para toda la sociedad.

**Ernesto Martínez Ataz**

Muchísimas gracias consejero.

Estamos de nuevo en la cita anual de otoño en Almagro. Agradezco a todos vuestra presencia, a los viejos conocidos y a los que os incorporáis por primera vez a este foro en su novena edición.

En esta ocasión contamos con la asistencia de siete directores de agencias autonómicas y de diez agencias de calidad con treinta representantes; en definitiva, 60 universidades españolas entre públicas y privadas que conforman una presencia de más de 110 participantes. Agradezco también la presencia de los 24 vicerrectores de universidades públicas y privadas que nos acompañan en el día de hoy.

Creo que las universidades españolas tenemos un auténtico reto, pero el espíritu de colaboración en pos de la exigencia de la calidad es ejemplar. Qué suerte tienen los ministros y ministras de educación de los gobiernos de España que, en su caso, siempre tienen la colaboración del sistema universitario español, Javier, Gemma esto es una ventaja, que no se si se valora suficientemente bien. El conjunto de

universidades españolas es colaborador y cómplice, aunque luego seamos las comunidades universitarias las encargadas de barajarlo con tino y con delicadeza.

Es una ventaja que tiene el sistema, esa exigencia de calidad, esa autoexigencia para nosotros mismos, si no, no se explicaría cómo estamos en estos 10, 15 últimos años enfrascados en los planes de mejora de las universidades, de los títulos, los planes de evaluación de calidad, los externos y los internos, que hacemos en el conjunto de nuestras universidades.

Pero hoy, como decía el consejero, y como seguro Javier nos contará, lo que nos preocupa es la verificación de los nuevos planes de estudio. Creo que estamos todos ansiosos y deseosos de que Javier nos diga más de ese decreto de organización de las enseñanzas universitarias, y que nos adelante cuando es la fecha, que imagino inminente, de publicación. No quiero avanzar nada más.

Es un placer tenerles a ustedes con nosotros en estas jornadas de trabajo, en este Foro de Almagro, con esa ternura, con ese cariño con el que queremos tratarles y con esa placidez que nos brinda la ciudad de Almagro; para que ustedes puedan debatir, tener unas sesiones de trabajo agradables, y reencontrarse con los que estamos preocupados por la calidad del sistema universitario, la calidad de nuestras titulaciones y la calidad de nuestras universidades.

Sin más, declaro abierto este IX Foro de Almagro y creo pasamos casi en tiempo a la primera ponencia cuyo ponente es D. Javier Vidal García, director General de Universidades del Ministerio de Educación y Ciencia, con el tema que ya conocen, "Verificación de los Planes de Estudio". La moderadora y presentadora es Gemma Rauret, directora de nuestra Agencia Nacional.



**I PARTE**

**INTERVENCIONES EN EL FORO**



# CONFERENCIA INAUGURAL

## VERIFICACIÓN DE LOS PLANES DE ESTUDIO

**Ponente:** Javier Vidal García

Director General de Universidades. Ministerio de Educación y Ciencia

**Moderadora:** Gemma Rauret Dalmau

Directora de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

**Gemma Rauret Dalmau**

Directora de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

Buenos días a todos.

Lo primero, decir que es una gran satisfacción para mí poder estar en esta mesa presentando el tema de la verificación de los planes de estudio con un ponente como Javier Vidal. Se trata de alguien muy especial y en un momento extraordinariamente importante. Tenemos la oportunidad de escuchar de primera mano a una persona que conoce absolutamente a fondo todo este nuevo marco en el que nos vamos a mover en los próximos años.

Es verdad que el documento del Real Decreto, del cual la verificación forma parte, es algo fundamental para que estemos en línea europea. Tenemos ya un marco legal que nos va a permitir esta equiparación con todos nuestros colegas. Esta acreditación ex ante externa a las universidades es algo generalizado en muchos países europeos.

Este Real Decreto atribuye muchas responsabilidades a ANECA, y uno de sus objetivos es que la sociedad, las universidades y la Administración tengan confianza en el trabajo de las agencias. Que el Decreto nos confiera esa confianza es un primer paso que a su vez nos permitirá después recibirla de las universidades y de la sociedad. Se trata de un punto clave de nuestro plan estratégico, algo extremadamente importante.

Lo que quiero decir al Director General y a todos vosotros es que ANECA se ha estado preparando a fondo para poder dar respuesta a esta responsabilidad, y que continuaremos trabajando al máximo para que se haga de la mejor manera posible. Entendemos que la verificación es un proceso que estará muy relacionado con la acreditación. Tenemos estos dos procesos antes y después del desarrollo de un plan de estudios, donde tendremos que encontrarnos tanto la agencia nacional como las agencias autonómicas. También esperamos mucho de lo que la Conferencia General de Política Universitaria establezca para nuestra cooperación, colaboración que ya desarrollamos de la mejor manera posible.

Después de lo que al parecer nos piensa anunciar nuestro Director General, por nuestra parte lo que diremos es que a partir de la semana que viene estaremos avanzando para poder presentar cuanto antes el trabajo que va a hacer ANECA.

En cuanto a la verificación, quisiera decir dos cosas sobre Javier Vidal. Primero, que como Director General forma parte de un equipo que ha hecho posible que, tras este largo periodo de indefinición en que nos hemos encontrado, finalmente tengamos aquello que estábamos esperando y que necesitábamos absolutamente, es decir, el marco legal que nos permitía incorporarnos a Europa.

En segundo lugar, tenemos la suerte que esto se ha hecho con un equipo y con unas personas que conocen profundamente el tema. Cuando se habla de alguien que hace quince años ya estaba aquí, que los que hoy tienen esta responsabilidad ya entendían entonces la problemática, creo que contamos con una garantía. Ver que alguien que quiere el tema, que lo ha trabajado y lo conoce, que ha estado en la redacción de este marco, y que es la persona que siempre hemos visto como compañero en los temas de calidad, ahora es Director General nos llena de orgullo y satisfacción.

A Javier Vidal hay que agradecerle que año tras año tenga la disposición de venir a compartir con nosotros lo que está avanzando. Muchas gracias, Javier, por todo lo que has hecho y por estar hoy con nosotros.

**Javier Vidal García**

Director General de Universidades. Ministerio de Educación y Ciencia

Muchas gracias por la cariñosa presentación. La verdad es que asusta la expectación. Las dos veces que he tenido la suerte de venir a Almagro desde que estoy en el cargo siempre me he preguntado qué puedo contarles que no sepan. Muchos de los que estáis aquí os sentiréis identificados con el próximo decreto. El foro está lleno de gente que podría explicar muchos de los entresijos de lo que al final es un decreto, unas pocas páginas, en las que sólo un capítulo se refiere a la verificación y acreditación de los títulos. Lo cierto es que cada palabra ha supuesto un esfuerzo enorme de explicación.

El rector me preguntaba si sabía qué iba a pasar con el decreto. Como comprenderéis, uno de los problemas que tiene uno en estos cargos es que a veces no puedes decir todo lo que sabes. Le ponía el siguiente ejemplo al rector, imagínese que un Director de un Secretariado suyo anunciara que el rector iba a tomar unas medidas determinadas. Como sabéis, la agenda del Consejo de Ministros depende del Consejo de Ministros, ellos deciden cuándo y cómo hacen las cosas. En este momento sólo puedo decir dos cosas, que todos los trámites que tenía que superar el decreto previo al Consejo de Ministros han sido superados, y que quizás el lunes podríamos hablar de esto de otra manera.

El proceso de elaboración de este decreto ha sido duro. La última versión que se ha hecho pública es la que ha ido al Consejo de Estado. Desde entonces, el Consejo de Estado no ha hecho ninguna objeción que obligue a hacer cambios esenciales, sino que ha aportado sugerencias, reflexiones y mejoras que él que escribe las cosas da por entendidas pero que el que las lee no las encuentra de forma específica. En este sentido se hicieron muchas mejoras.

El siguiente paso es la introducción de la versión final del documento a debate de todos los ministerios. Todos los ministerios han hecho aportaciones sobre la estructura, sobre aspectos que les afectan y también, por supuesto, sobre el proyecto en sí, porque no olvidemos que el decreto no es un decreto del Ministerio de Educación y Ciencia, sino un decreto del Gobierno. Esto supone que al final todos deben tener la oportunidad de opinar y, os aseguro, que en este caso lo han hecho, se han tomado el tema como algo importante. Creo que todos estábamos dándonos cuenta de que es un cambio muy profundo en la manera de hacer las cosas.

Me atrevería a decir que desde la época de la adaptación del modelo napoleónico, hemos ido haciendo en el sistema educativo universitario distintos cambios que han supuesto redenciones, estructuras, incorporaciones, pero el cambio importante que se propone aquí supone una nueva forma de entender la relación entre las administraciones educativas y las universidades. Hasta ahora se hacía lo que decía la administración, ella marcaba el porcentaje de créditos, asignaturas, asignación de materias a áreas, etc. El cambio que se propone ahora es mucho más profundo, es la decisión de la administración de eliminar esa intervención.

La mayor crítica que recibe el gobierno con este cambio es que nos estamos quitando responsabilidades. Nosotros estamos absolutamente convencidos de que la responsabilidad del diseño curricular específico tiene que ser en exclusiva de las universidades, ya que son expertas en esto y se dedican en exclusiva a ello. A cambio, la administración defiende los intereses de la sociedad a través de los procesos de verificación y acreditación.

El sistema, como bien conocéis, no es nuevo, lo importante es adaptarlo a nuestras características. Partimos de unas reglas generales y de un compromiso entre los dos responsables de las enseñanzas: las

universidades como responsables de impartirlas y la administración como responsable de dar credibilidad oficial a los títulos que se imparten. En algunos países, ni siquiera es importante este acuerdo porque la credibilidad la da la institución.

Nosotros, y muchos países, estamos en un sistema en el que la supervisión por parte del Estado de parte de las actividades que hacen las universidades es importante. Esta supervisión fortalece la credibilidad de los títulos tanto en el propio país, en la sociedad en general, en los empleadores, etc., como en las relaciones internacionales.

Como bien ha dicho Gemma, hemos colaborado estrechamente para que esté todo preparado. ANECA está preparada para ofrecer a las universidades un procedimiento que les permita ponerse en marcha pronto. Quizás podemos hablar después de otros detalles que os puedan preocupar, pero ahora voy a centrarme exclusivamente en el tema de la verificación y la acreditación. Intentaré ser breve con el fin de dejar tiempo para responder a todas vuestras dudas.

No voy a centrarme ahora en el porqué de la reforma, el porqué del decreto o de la estructura de las enseñanzas. Me gustaría explicar la idea de que ahora las universidades tienen que hacer algo que hasta ahora llamábamos homologación de los planes de estudio y que ahora denominamos verificación pero con una apertura nueva que es la acreditación. Ésta es la principal novedad.

Sustituimos un único sistema de supervisión por parte de la administración, que era un sistema ex ante, por un sistema que además de ser ex ante incluye una evaluación periódica posterior. La homologación que teníamos hasta ahora implica la necesidad de tener algo contra lo que homologar, hasta ahora un “catálogo de títulos” o conjunto cerrado de títulos en un sistema que podríamos llamar “catálogo de productos”. Es decir, la administración ofrecía todos sus productos para que la universidad eligiera entre esa oferta. Este sistema cambia por otro en el que los productos se adaptan a las necesidades del cliente, no hay ese catálogo y, por lo tanto, serán las universidades las que propongan los títulos.

Hay un cambio de concepción que es importante tener en cuenta. Hasta ahora el título era, podríamos decir, una idea platónica, algo que el gobierno establecía en un Real Decreto y se llamaba, por ejemplo, Licenciado en Química y eso era un ente abstracto, no tenía concreción, la concreción se hacía con el plan de estudios y con las enseñanzas que daba la universidad. La universidad impartía enseñanzas y luego expedía el título que era eso que aparecía en el ministerio.

Ahora el título será exactamente lo que planteé y haga la universidad, porque queremos que una cosa sea el título de Licenciado en Química de la Universidad de Castilla-La Mancha y otra cosa sea el título de Licenciado en Química de la Universidad Autónoma de Madrid, serán dos títulos diferentes, la entidad la da la institución, le dará su valor, sus características, su perfil, así, ya no nos podremos

referir a los títulos como entes abstractos sino que el título pasa a ser exactamente lo que hace la universidad.

Lo que teníamos hasta ahora era un registro de enseñanzas, lo que las universidades hacían de aquellos títulos, y a partir de ahora lo que tendremos es un registro de títulos. Lo que la gente realmente pregunta es qué valor tiene este título, ¿este título está acreditado?, lo que acreditaremos será lo que una universidad hace, que será el título en sí.

Las universidades tendrán la capacidad de manera general de hacer los títulos. Así, como no tenemos catálogo frente al que homologar, lo que establecemos son una serie de condiciones para que una universidad pueda poner un título. Quizá la forma más básica de hacerlo es estableciendo la necesidad de que existan referentes externos a la universidad. Cuando nos preguntan si la universidad podrá proponer cualquier cosa la respuesta es: podrá proponerlo pero no se le aprobará sin más. Creo que existen suficientes elementos de control como para garantizar que las propuestas que salgan sean razonables.

Insisto en que tiene que haber referentes externos, lo único que se impide en la propuesta de títulos de Grado es el hecho de que una universidad se invente un título ex novo completamente y lo presente diciendo que eso es el futuro. Quizá más adelante podamos pensar en Grados de este tipo, pero en este momento lo que establecemos es o que el referente externo tiene que ser una titulación preexistente, un informe tipo libros blancos de ANECA, apoyos o recomendaciones de asociaciones, colegios profesionales, planes de estudio de otras universidades de prestigio en el ámbito, entre otros referentes.

Las universidades propondrán con cierta libertad los títulos, ahí se inicia el proceso de verificación que ahora voy a describir de forma simplificada, la propuesta del título se presenta al Consejo de Universidades. Técnicamente ANECA será la que haga los informes correspondientes y el Consejo de Universidades emitirá finalmente la resolución sobre el título. Esa resolución irá al Gobierno, el Gobierno establecerá una supervisión de legalidad con otros ministerios porque puede haber aspectos en otros ámbitos ministeriales que puedan afectar a la creación del título, será un acuerdo del Consejo de Ministros el que le dé el carácter oficial al título.

Hasta ahora los títulos se enviaba también al Consejo de Universidades pero técnicamente la evaluación se hacía también dentro propio Consejo. Lo que hacemos ahora es que esa evaluación la realice una agencia externa al Consejo especializada en esto. Me gustaría insistir en este asunto, porque quizá no todo el mundo entiende la importancia de que ANECA y las agencias de evaluación, de las que hablaremos después, tengan un papel tan importante. Debemos confiar en los resultados de la evaluación de estas agencias y dejarlas trabajar de manera serena e independiente.

Me gustaría insistir en que este equipo ministerial ha hecho un esfuerzo enorme por crear esa cultura de confianza en las agencias, en nuestro caso de ANECA. Debemos tener la confianza plena de que el desarrollo técnico del procedimiento que proponemos, sus criterios, aplicación, resultados, informes y selección de evaluadores, entre otros elementos, van a estar plenamente justificados. Tenemos una experiencia de 15 años en evaluación de la calidad de las universidades que nos ha hecho aprender mucho.

Nos reclamaban, y al final se hará explícito en el real decreto, la participación en algunos casos de profesionales externos en la evaluación. Esta reclamación era expresada por algunos colectivos como una novedad y una obligación, en su opinión, nunca antes cumplida por las universidades. Muy al contrario, la ANECA, y antes el Consejo de Universidades y las universidades llevan años introduciendo profesionales en los comités de evaluación de las titulaciones. Precisamente contamos con bases de datos muy completas de profesionales en los que siempre hemos encontrado una recepción y participación enorme con la formación universitaria.

Lo que tenemos que hacer es situarnos todos en nuestro papel, unos en el de establecer normas, procedimientos y otros en el de desarrollar los procesos de evaluación de forma independiente. Esta relación, insisto, es un planteamiento completamente nuevo, hay gente que todavía no ve con confianza el proceso, el hecho de que determinados procesos técnicos salgan de los órganos que habitualmente han estado haciéndolo. Ésta es nuestra apuesta, hemos conseguido defenderlo hasta el final, estoy seguro de que vamos a tener éxito y de que vamos a dotar al sistema universitario de unas herramientas fabulosas para la mejora. Estas herramientas darán al sistema una estabilidad que hasta ahora, en algunas ocasiones, no hemos tenido.

Permitidme que responda a cuatro preguntas básicas sobre la verificación, el qué, quién, cuándo y cómo. El qué, es la verificación en sí, es el procedimiento que sustituye a la homologación, es decir la evaluación previa que establece el carácter oficial de un título, algo que como sabéis la Constitución atribuye al Gobierno Central.

¿Quién tiene que hacer la verificación? El Consejo de Universidades contando con la evaluación técnica de ANECA. El Gobierno interviene en la supervisión final. Me gustaría poner un ejemplo de cómo funcionan estos tres niveles: el Gobierno, el Consejo de Universidades y ANECA.

Una universidad podría plantear un título de Graduado en Medicina Tradicional China, ANECA analiza el proyecto, ve que tiene referentes externos de calidad, que es consistente, que tiene sus competencias, sus recursos, su sistema de garantía de calidad, con lo que diría que ese proyecto cumple los requisitos para ser un título de Grado. Sin embargo el Consejo de Universidades tiene como responsabilidad la supervisión, el asesoramiento al Gobierno de aspectos generales que tienen que ver con el sistema. El Consejo de Universidades podrá considerar que el proyecto es adecuado pero que no se puede poner en

marcha un título que genera confusión en la sociedad. En este caso, será el Consejo de Universidades el que indique a la universidad solicitante la necesidad de cambiar el enfoque porque, en este momento, no está prevista la aprobación de títulos totalmente nuevos.

Además, en otra fase posterior el Ministerio de Sanidad también tendría algo que decir al respecto ya que las profesiones sanitarias están reguladas por una ley de la que somos nosotros proponentes. El Ministerio de Sanidad podría argumentar que un título de esas características no es adecuado porque podría generar un grave problema, lo mismo podrían decir los ministerios de Defensa, Justicia, Hacienda o Industria con distintas profesiones que están vinculadas a estos ministerios.

Este ejemplo permite entender los diferentes ámbitos de decisión. El Gobierno no va a entrar en la calidad intrínseca del proyecto académico. El Consejo de Universidades será el responsable de asesorarse sobre la última decisión acerca del informe realizado por ANECA. Hay una serie de garantías que prácticamente impiden que una respuesta negativa de ANECA pueda ser una respuesta afirmativa por parte del Consejo de Universidades. Por el contrario, sí podría suceder a la inversa, como he destacado en el ejemplo. En ese sentido el trabajo de ANECA ha quedado bastante protegido, con el fin de darle cada vez más credibilidad.

¿Cuándo se va a empezar la verificación? Los títulos nuevos queremos que puedan implantarse en el curso 2008-09. Esto dependerá de tres cosas, de que el decreto se publique, de que ANECA esté preparada para recibir estos proyectos y de que las universidades decidan presentar solicitudes.

Creo poder garantizar las dos primeras, sólo queda la tercera. En este sentido sabemos que hay universidades que están trabajando ya en la presentación de estos proyectos, pero me gustaría transmitir una sensación de seguridad. Hay muchas universidades que han manifestado públicamente que este año no van a presentar ningún plan de estudios, esto no puede verse ni como una tragedia, ni como un fracaso, ni como falta de responsabilidad, más bien todo lo contrario. Debe analizarse como una situación de prudencia por parte de la universidad que decide reflexionar y darse un año más para trabajar.

La situación deseable, en mi opinión, es que las universidades presenten algún título que les permita tener la experiencia de este nuevo proceso, en definitiva, creo que es bueno para el sistema tener un cierto número de títulos para evaluación, esto nos ayudará mucho a seguir mejorando el proceso. Es muy importante que todos asumamos la responsabilidad de contribuir a que el proceso empiece bien, que los primeros proyectos sean buenos, que puedan servir de ejemplo, de guía a futuros proyectos.

Frente a esta prudencia, también es cierto que hay universidades que pretenden hacer la reforma de todos sus títulos en el primer año. Esta situación tampoco hay que verla como una situación "suicida", ya que hay que reconocer que hay universidades en las que en algunos campos se lleva trabajando mucho

tiempo en esto. Al final, aunque alguien ajeno pudiera asustarse ante la memoria que hay que presentar para la solicitud de verificación de un título oficial, la mayoría de los aquí presentes comprenderán que la tarea que queda por hacer es juntar lo que hemos estado haciendo en distintos sitios en nuestras universidades.

Todo lo que se pide son cosas que las universidades, en general, ya están haciendo desde hace mucho tiempo. Lo único que pretendemos en este proyecto es juntarlas de tal manera que cada titulación tenga un referente común. Así que la idea, en opinión del Ministerio, es que debemos empezar con una actitud prudente en este primer año por lo ajustado de los plazos.

Por último, ¿cómo se va a hacer? Ya he explicado la participación de los distintos actores, me gustaría vincular este procedimiento con el de acreditación. En el decreto, el procedimiento de verificación está muy detallado mientras que el de acreditación se resume en un artículo mucho menos desarrollado. La acreditación se basa en el cumplimiento del proyecto presentado en la verificación. Vamos a poner el ejemplo más preciso que es el de los indicadores de abandono, retraso, etcétera.

En el proyecto para la verificación del título se debe explicar por qué se estiman determinados valores, por ejemplo, de la tasa de abandono, basado en datos históricos al respecto. ¿Qué puede suceder?, que en una propuesta se incluyan tasas de abandono muy altas en previsión de que posteriormente la acreditación se realiza en base a lo previsto. El problema es que esas tasas de abandono muy altas van a tener que estar explicadas desde el principio. Sería poco conveniente hacer un diseño de un plan de estudios en el que consideres y expliques a tus colegas que tu plan de estudios va a tener un abandono de un 40%.

Cuando llegue el momento de la acreditación, ¿qué van a preguntar? Pues nos van a preguntar, cuáles son los datos con respecto a lo que estaba establecido en la propuesta del título, si hemos mejorado o hemos empeorado. Creo que el problema existirá cuando, en primer lugar, una universidad no sea capaz de saber qué ha pasado, y en segundo lugar, que no haya reaccionado de ninguna manera.

Estas son las dos cosas que, en mi opinión, serían muy graves para una institución, no saber qué está ocurriendo, y en segundo lugar, que pase lo que pase, no se esté haciendo nada. Si lo que ocurre en este tiempo son aspectos francamente negativos, alguna estrategia de mejora tiene que existir. Son las dos cosas que cualquier persona en la sociedad puede exigirle a las universidades, conocer qué está pasando y poner soluciones.

Para los que nos dedicamos a la educación, sabemos que es impensable suponer una situación en la que todo vaya bien, en la que no haya nada que mejorar. Desgraciadamente, siempre se pueden hacer las cosas mejor, siempre podemos hacer más eficientes los recursos, mejorar la satisfacción de los estudiantes o de los profesores, o mejorar las infraestructuras. Es una situación que no nos tiene que llevar

a la depresión, sino que tenemos que reconocer que es así y, a la vez, debemos reconocer que se han realizado importantes mejoras.

En el ámbito de la educación se han mejorado mucho las cosas, desde luego aparecen problemas nuevos, universidades nuevas que obligan a hacer mejoras, pero hay que volver la vista atrás para reconocer que esa situación ha sido peor en otros tiempos y que se han hecho muchos esfuerzos por mejorar. En este sentido es importante ver que la acreditación y la verificación no deben servir para resaltar las cosas que hacemos mal, sino para indicar la cantidad de cosas que estamos haciendo bien y que estamos mejorando.

La acreditación es básicamente un proceso que debe cumplir el objetivo de ayudar a las universidades a mejorar, y a cumplir el objetivo de informar a la sociedad sobre estas mejoras y sobre las características de lo que existe dentro de las universidades.

Con eso se cierra el ciclo. Hemos establecido seis años para esta acreditación periódica, aunque también hemos dejado una puerta abierta para un control más exhaustivo en un momento dado si se detecta algo negativo realmente importante. En ese caso, el periodo de seis años podría reducirse y podría iniciarse un periodo de acreditación.

No se trata de que durante esos seis años sigamos pidiendo informes a las universidades. A las universidades hay que dejarlas trabajar, funcionar de una manera tranquila, lo único que hacemos es establecer ese observatorio por si en alguna situación sucede algo inesperado. Hay que entender que estas situaciones son excepcionales, no se trata de que alguien incumpla un apartado pequeño del proceso, se trata de tener esa herramienta para poder supervisar casos extremos.

No obstante, debemos ser conscientes de que el sistema que estamos planteando no es un sistema para la universidad que conocemos sino para la universidad del futuro. Nuestro sistema de hace 15 años, estaba formado por universidades públicas, fundamentalmente, y por universidades privadas en su mayoría de la Iglesia, que funcionaban con los mismos sistemas de control que las universidades públicas. En este contexto, no parecía muy necesario que se siguieran estableciendo sistemas de control periódicos.

Lo que ocurre es que en la universidad del futuro próximo, que tiene flexibilidad para la propuesta de sus títulos, van a ser necesarios muchos más elementos. Esto es necesario para todos, para la credibilidad del sistema y para dotar de valor a los títulos que nosotros vamos a expedir, que tengamos ese sistema de supervisión que permita detectar y actuar sobre las situaciones en las que no se están haciendo las cosas bien. Creo que en esto no sólo está interesada la administración educativa, ni únicamente la sociedad, que sería la más interesada, como tal, sino también las universidades que hacen bien las cosas. Es necesario que se sepa y se pueda decir que efectivamente nuestros títulos no son iguales que ese que ha salido

en los periódicos sobre no sé qué cosa. Nuestros títulos tienen todas las garantías de apoyo inicial y de supervisión periódica.

Con esto quiero terminar porque me gustaría poder escucharos y debatir con vosotros. Me gustaría repetir, en cierta medida, las palabras que ha dicho el rector. Todo esto que tenemos en marcha depende, no sé si exclusivamente, pero sí necesariamente de la actuación y de la manera de hacer las cosas de todos los que estáis aquí.

El mecanismo que hasta ahora existía de aprobación de los títulos desaparece y entráis en escena todos vosotros en algo que antes no existía, en actividades con efectos administrativos. Hasta ahora la evaluación para la mejora no tenía ningún efecto, pero ahora vuestras universidades deberán contar con vosotros para preguntaros cómo se hace esto, cómo garantizamos que todo va bien. Sabéis que en el Ministerio tenéis todo el apoyo, y a través de ANECA, para llevar esto adelante, cualquier necesidad, cualquier seminario o grupo de trabajo que queráis apoyar o impulsar, por favor, hacédnoslo llegar por que en este año queremos colaborar para que las cosas salgan bien.

En este sentido, os anuncio que empezamos el día 7 de noviembre en Santander con una serie de talleres que se llevarán a cabo todos los meses para debatir sobre los objetivos que se han establecido en Londres, en la conferencia de seguimiento del proceso de Bolonia. Muchos de ellos ayudarán a elaborar los planes de estudio. El modelo de estas actividades es un modelo de talleres de trabajo en el que no se trata sólo de traer expertos de Europa que nos cuenten cuáles son los últimos documentos y experiencias, sino que se trata de que en estos encuentros la gente pueda salir con una documentación que le permita de una manera inmediata, aplicar los conocimientos en su universidad. El primero tratará sobre el diseño basado en resultados de aprendizaje y créditos ECTS, habrá otros más sobre movilidad, empleabilidad, etc., sobre los que recibirán información.

Con esto pretendemos crear foros en donde podamos dar la formación necesaria, y trasladar todo lo que se está haciendo en Europa a las universidades.

Nada más y muchas gracias.

**Gemma Rauret Dalmau**

Tenemos la suerte de tener aquí a alguien que nos puede contestar a todas nuestras preguntas, algunas de las cuales ya nos las habíamos hecho antes de escucharle. Llevamos varios días con este borrador de Real Decreto y parece ser que habrá algunos cambios, no muchos. Va a ser el marco donde vamos a tener que desarrollar todo nuestro trabajo. Antes de dar la palabra, que cada uno se identifique, por favor.

**María José Martín Delgado**

Universidad de Extremadura

Valoro positivamente el trabajo que últimamente está haciendo el Ministerio el cambio de rumbo que sus nuevos dirigentes le han dado, como es lógico hay cosas que no comparto, como la no existencia de catálogo de títulos, que no me gusta, pues yo hubiera optado por una vía mixta, porque a las universidades nos viene muy bien tener criterios generales, pero bueno. Estando como está ya el tema, hay que aceptarlo, hay que colaborar, pero hay cuestiones que me generan muchas dudas de cómo hacerlas y creo que, por ejemplo, necesita una mayor definición de lo que es el ECTS, y cuántas horas reales de profesor hay que contemplar porque en el real decreto pone que tiene que tener entre 25-30 horas de trabajo del estudiante por créditos, pero no habla para nada de la función del profesor. Eso habría que enmarcarlo en el estatuto del trabajador, que es muy importante tenerlo encima de la mesa a la hora de hacer un plan de estudios, para el que nos van a pedir muchísimas cosas, como los piden recursos humanos. Me preocupa qué tipo de especificación haya que hacer respecto del profesorado, y eso es importante, no sea que se vaya a pasar de que antes las materias se asignaban a áreas y ahora se asignen a personas concretas.

Después sobre lo que ha comentado del rendimiento, sería muy importante y de mucha utilidad disponer de valores de referencia en cuanto a rendimiento. No creo que nadie piense que debe poner un 100% de rendimiento o una tasa de rendimiento baja, pero sería interesante que hubiera unas bases de datos generales en ANECA o en el ministerio sobre diferentes enseñanzas técnicas, para que pudiéramos ver en qué ámbito deberíamos movernos.

Sobre algunas cuestiones que se plantean también en el diseño del plan de estudios, en realidad en las universidades tenemos poco margen, y ahora cada vez menos, pues por ejemplo, en los límites de acceso del estudiante, ya en esta última edición las universidades ni siquiera han podido decir nada, puesto que al desaparecer el consejo de coordinación, ésta competencia ha pasado a la conferencia general de política universitaria y ahí no están representadas las universidades. Con lo cual este año se nos han asignado unos límites de alumnos en algunas titulaciones que en las universidades no hemos aprobado.

Después también querría saber qué margen de maniobra van a poder tener para definir el perfil de ingreso de los estudiantes. Donde veo el mayor follón de todo es en los masteres, pues al principio, cuando se empezó a hablar de este nuevo sistema oficial, desde las universidades creímos que se iba a conservar esa palabra para los títulos oficiales, pero parece ser que esto finalmente no va a ser así. Me encuentro con muchas personas que se acercan y nos preguntan, tanto personas ajenas a la universidad como personas de dentro de la universidad y no saben diferenciar en el mercado qué significa un master oficial, qué significa un master propio universitario y qué significa cualquier otro tipo de master que ofrece cualquier entidad que en muchos casos es muy discutible la entidad que lo está ofreciendo. Un poco de claridad en ese mercado sí que sería importante.

### **Javier Vidal García**

El tema del catálogo de títulos está muy debatido. No hay ningún país de referencia, y muy pocos países en general que tengan nada parecido a un catálogo. Efectivamente a las universidades les viene bien el catálogo, pero lo que queremos cambiar es que no sean las administraciones las que les digan a la universidad cómo tiene que hacer las cosas.

La universidad está acostumbrada a que las enseñanzas les vengan impuestas aunque no les guste. Esto sí que es duro, tener que asumir planes de estudio que no nos gusten. Tenemos que cambiar para que nuestras universidades tengan la misma capacidad de maniobra, de innovación y de mejora que tienen otras universidades a las que nos queremos parecer. Es un cambio que obligará a nuestras universidades a tomar decisiones que hasta ahora no tenían que tomar y que creemos que dan muchas posibilidades. Conociendo las tensiones que ha habido hasta este momento en estos ámbitos no es una decisión cómoda, pero creemos que nuestras universidades tienen que tener esta capacidad.

Respecto al horario del profesorado, el estatuto del PDI hará referencia, en mi opinión personal, a que el profesor como cualquier trabajador tiene una dedicación en horas a la semana a la institución a la que pertenece. Esas horas se pueden distribuir de muchas formas. La unidad de medida que teníamos hasta ahora es horas de clase a la semana, que luego con una filigrana, para entendernos todos, se transformaron en créditos. Lo que tenemos que hacer es que las universidades contraten a su profesorado y puedan decirle para qué le contratan. Fundamentalmente hay tres bloques de actividades que el profesor hace y que son docencia, investigación y gestión. Todas estas actividades habrá que incluirlas dentro de las horas de trabajo. Además en la dedicación a la docencia habrá que contabilizar no sólo impartir clases, sino también prepararlas, realizar exámenes, hacer evaluaciones, atender las tutorías, seminarios, etcétera.

En mi opinión, diseñar una tipología de las horas que se dedica a una cosa u otra será prácticamente imposible. La cantidad de cosas que el profesorado puede hacer es enorme y además se están abriendo espacios nuevos. Por ejemplo, gestionar un programa Erasmus o gestionar las prácticas, ¿cómo lo consideramos?, ¿es docencia o es gestión? Cada universidad podrá tomar la decisión que corresponda. Una universidad podría decidir que todas las horas dedicadas a la docencia de un profesor las dedica a gestionar un programa de cooperación internacional.

No creo que podamos encontrar soluciones cuantitativas homogéneas para todos. Cuando se hacen reformas siempre vemos los problemas del futuro, pero de lo que no nos damos cuenta es de que todo eso ya existe. ¿Cómo contabilizamos actualmente las horas de trabajo del profesorado? Si dijéramos lo que hace cada una de las universidades que están aquí representadas nos daríamos cuenta de que hay unas diferencias enormes. Hay universidades en donde la actividad investigadora reduce la carga docente, en algunas universidades los vicerrectores se dedican sólo a la gestión, pero en otras también dan clase, en

unos sitios el programa Erasmus lo gestiona un vicedecano que no tiene reducción, en otros el programa Erasmus lo llevan profesores independientes que descuentan también como actividad docente, en otros los trienios también descuentan de actividad docente, en unos los ayudantes dan hasta 24 créditos y en otros dan sólo 6. Ése es el camino que se ha trazado ya y que debemos concretar de alguna manera.

No olvidemos además que tenemos otro problema, a partir de ahora tenemos profesorado funcionario y profesorado contratado laboral. Los profesores laborales van por otra vía, lo que son sus contratos, su dedicación, etcétera. No está claro que la organización del profesorado laboral se pueda hacer de una manera centralizada y colectiva.

Respecto al profesorado que imparta docencia en los títulos de grado, se pueden dar dos situaciones. Por una parte, una universidad que acaba de crearse y que pone en marcha un título de Grado y, por otra, una universidad en la que se imparte un título desde hace muchos años y debe justificar el profesorado de ese título. Por ejemplo, el profesorado que imparte docencia en un Grado en Química en una universidad donde ya se impartía este título, en este caso la universidad explicará las plazas en su RPT cubiertas con profesorado funcionario o laboral, no hay que explicar más. No estamos hablando del profesorado de un máster nuevo en una especialidad nueva que, en este caso, habrá que explicar.

De hecho en el proyecto y en el modelo que hemos preparado para realizar la propuesta de un título dejamos una capacidad mucho mayor a la universidad para hacer modificaciones. Esta capacidad de hacer modificaciones será muy grande no sólo en la gestión interna de los recursos sino también de lo que hasta ahora entendemos por un plan de estudios. Si una universidad decide que la Anatomía que tenía previsto impartir en primero quiere distribuirla en distintas materias de manera transversal, no tiene que hacer un nuevo plan de estudios sino simplemente modificarlo.

A la universidad se le otorga la capacidad para dar un título de Grado en Matemáticas y los pequeños cambios que pueda proponer son innovaciones que queremos que las universidades hagan con total libertad, supervisadas, pero sin límites.

El tema de los indicadores de rendimiento es un tema muy difundido. De hecho, hay muchos datos en la Web, en documentos públicos de las universidades, en distintas Comunidades Autónomas, etc. El modelo no prevé que exista desde la administración un estándar, un nivel de referencia, porque entonces todo el mundo iría a ese estándar. Lo que se pretende es que con la información que existe cada universidad establezca su referente respecto a su contexto y características. Por ejemplo, un indicador de retraso puede ser valorado positiva o negativamente si se comparan los resultados en España con los de muchos países europeos. Así, nuestros estudiantes están menos tiempo en la universidad comparados con los europeos porque los europeos tienen más facilidad para entrar en el mercado de trabajo y volver a la universidad. Ese indicador no es ni malo ni bueno. No tiene por qué ser mejor que un estudiante se dedique a estudiar

a tiempo completo o que dedique dos años a trabajar y luego vuelva a finalizar sus estudios. No podemos hacer un estándar de esto porque la realidad es muy diversa, todos conocemos algunos centros, algunos títulos en donde la tasa de abandono es enorme, pero simplemente porque van a buscarles para trabajar antes de que terminen la carrera, eso no puede convertirse sin más en un indicador negativo.

Respecto a los límites de plazas, no es cierto que a las universidades se les haya quitado la capacidad de opinión al respecto. El proceso sigue siendo el mismo excepto en la fase final. Las universidades, con la aprobación del Consejo Social, junto con sus Comunidades Autónomas siguen siendo las que negocian las plazas que solicitan al sistema entero. La Comunidad Autónoma realiza una propuesta, y en aquellos casos donde se establece un control sobre el límite de plazas es la Conferencia General de Política universitaria la que opina porque aparte de los aspectos académicos, el tema del límite de plazas es, básicamente, una cuestión de financiación. Es importante entender que las Comunidades Autónomas tienen las competencias en materia de educación universitaria, salvo unas pocas, por ejemplo el establecimiento del carácter oficial de los títulos, pero en el resto de las cuestiones hay aspectos de coordinación pero no de decisión respecto a lo que es el sistema.

Respecto al perfil de ingreso en el ámbito de los títulos de Grado, tanto la LOE, como la LOU modificada dejan bien claro que el acceso a la universidad está garantizado por una prueba única. De esta forma, la capacidad para acceder a un título universitario es total, salvo en algunos casos que tienen que ser aprobados por el sistema establecido, por ejemplo, en Bellas Artes, en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte, entre otros.

Sobre el perfil de ingreso en el título de máster ha habido un gran debate. Como principio general, para acceder al máster se ha establecido una condición que es tener un título universitario oficial. Otra cosa diferente es la admisión a un máster en concreto, ya que tiene que ser la universidad y los propios responsables del máster quienes lo decidan. Desde la administración no podemos obligar a que una persona que sea graduado en Historia tenga derecho a ser matriculada en un máster de Biotecnología, no podemos, como administración, fomentar situaciones sin sentido.

Esto, de hecho, ya existía en el doctorado, cuando alguien quería hacer un doctorado, acudía al departamento, solicitaba poder matricularse en ese curso o hacer la tesis y es el departamento el que decía sí o no. Es un sistema que ya teníamos funcionando y que desde luego debe seguir siendo así, incluso con más intensidad.

La distinción entre máster oficial y propio está clara. El valor del máster será el que se le otorgue. Por ejemplo, en muchos trabajos se exige un MBA, eso no quiere decir que a priori esa formación sea un requisito sino que el mercado laboral exige cierto tipo de formación. De cara a la administración pública está claro, como principio general ningún master será requisito de acceso, salvo que haya una ley que lo

diga, por ejemplo, esto ocurre para el acceso a la abogacía o para el profesorado de secundaria según exige la LOE.

El valor del master será el de certificar la formación en un campo determinado. Quizá algo en lo que todos debamos esforzarnos es en saber explicar a la sociedad en general y a los empleadores en particular la diferencia entre un máster oficial y un máster propio. Realmente, los másteres oficiales son muy recientes por lo que en este momento es lógico que exista todavía un cierto despiste. Entre todos debemos dar realce a los títulos oficiales universitarios y destacarlos en todo lo que seamos capaces de hacer.

### **Gemma Rauret Dalmau**

Nuestro director general de Universidades ha dicho que quería ser breve. Ha sido breve, y dado que tenía tantas preguntas condensadas en una es como si hubiera contestado a todos. Seguramente lo que querían preguntar muchos ya se habrá respondido. Vamos a dar la palabra a más voces que hagan preguntas más concretas.

### **Josep Corco Joviña**

Universidad Internacional de Cataluña

Tengo tres preguntas que espero que sean muy concisas. La primera es sobre grados: además del Real Decreto, muchos grados necesitan directrices porque dan acceso a profesiones reguladas. Mi interés especialmente está centrado en las del ámbito sanitario. ¿Saldrán estas directrices en breve?

La segunda es sobre los másteres oficiales aprobados con el Real Decreto del 2005. Muchos no han sido evaluados por ANECA y algunos no han sido evaluados por ninguna institución. ¿Cuál va a ser el procedimiento a seguir con estos másteres?

La tercera es sobre el doctorado: hay un anexo sobre doctorado en el borrador del decreto elevado al Consejo de Estado, pero en el cuerpo del decreto no aparece ninguna referencia a este anexo. ¿Nos podría dar alguna orientación sobre este anexo?

### **Javier Vidal García**

En referencia a los títulos en España existe un sistema, que no existe en otros países, que es la vinculación directa entre un título académico y la habilitación profesional. Esto en otros países no existe

porque el título académico es el que es, y si quieres habilitarte profesionalmente se establecen otro tipo de requisitos, por ejemplo, en algunos países de Europa para ejercer en la ingeniería no necesitas un título académico, sólo certificar una experiencia y un aprendizaje de un montón de años. En España lo que tenemos es la vinculación de algunos títulos a ejercicio de profesiones. Por ejemplo, para ejercer como enfermero o enfermera es necesario acreditar una formación de determinadas características. Esas características se establecen en las condiciones para la verificación. Fundamentalmente, estas condiciones deben estar reflejadas en tres criterios de la verificación, que son la justificación del título, la definición de objetivos y competencias y la planificación de las enseñanzas. En la justificación del título se debe especificar por qué ese título debe tener determinadas condiciones, en este caso porque la ley de regulación de profesiones sanitarias dice que sólo podrán ejercer la función de enfermero los que tengan un título de esas características.

El segundo apartado es el de los objetivos y competencias en el que se debe especificar qué es lo que debe saber el estudiante al finalizar esos estudios. Por último, en la planificación de las enseñanzas se deben especificar las materias y sus descripciones. En la actualidad, estamos trabajando para que las fichas de títulos que habiliten para el ejercicio de profesiones reguladas estén lo antes posible. Muchas de ellas ya están finalizadas, prácticamente todas las del ámbito sanitario y estamos también trabajando directamente con las ingenierías.

Este trabajo que estamos realizando se basa en una recopilación de trabajos que ya estaban hechos. Es decir, en los grupos de trabajo creados al efecto no se están discutiendo los contenidos, sino que estamos recopilando los trabajos que se han hecho hasta ahora, libros blancos, fichas, etcétera. Nos gustaría, a la semana siguiente de la publicación del decreto, hacer públicas estas fichas y enviarlas al Consejo de Universidades para que las universidades puedan empezar a trabajar.

Respecto a los másteres, en este momento aquellos que cumplen el requisito de ser oficiales tendrán todos los derechos que este decreto atribuya a los másteres oficiales. La situación especial de algunos que no hayan sido evaluados se tratará específicamente. Debemos entender que lo que es la estructura de los másteres no cambia. Por tanto, no habrá dos tipos de masteres, todos serán exactamente iguales, las situaciones excepcionales se analizarán caso por caso sin mayores dificultades.

Sobre el tema del doctorado, la decisión ha sido eliminar el anexo 2 porque creemos que no aportaba nada a la memoria. Entendemos que la memoria desde el anexo 1, es una memoria genérica, que afecta a todos, que simplifica los aspectos del grado, y que habrá que adaptar para el máster y para el doctorado.

No obstante, debemos tener claro qué es el doctorado. Así como el grado y el máster son títulos que se deben aprobar caso por caso, el doctorado es un título que otorga una universidad determinada. Aparte está el tema de los doctorados de calidad, pero que no tienen valor administrativo para la universidad. Una

universidad puede dar doctorado y luego puede decidir organizar las enseñanzas en los bloques y grupos que quiera. El Ministerio puede poner programas de incentivos para que esa formación que se hace para el doctorado sea cada vez mejor y se pueda distinguir en los sitios donde hay excelencia en ese campo.

La habilitación en el doctorado se realiza para la universidad en su conjunto. El sistema de evaluación que teníamos pensado en esto es un sistema de evaluación para cada título concreto que, en este caso, es de la universidad. La única circunstancia posible para la administración es quitarle a una universidad la capacidad de dar títulos de doctor ya que en este momento lo tienen todas. Entendemos que en este momento esto no es una prioridad, sí es una prioridad mejorar la formación del doctorado, poner programas de incentivos, mantener sistemas de evaluación que den las pautas de por dónde se puede mejorar.

Estos programas de incentivos sólo pueden tener como consecuencia que una universidad decida que un doctorado determinado no está suficientemente bien evaluado y que lo retire, pero eso no retira a la universidad la capacidad de dar el doctorado, porque nosotros no otorgamos la capacidad de dar un doctorado concreto, si no que es algo que la universidad en su conjunto decide y organiza.

### **Antonio López Cabanes**

Universidad de Murcia

Atendiendo a lo indicado por Javier para el proceso de verificación de una titulación, ¿quiere decir que si una titulación es aprobada, contando por tanto con el visto bueno de su Universidad, de su Comunidad Autónoma, del Consejo de Universidades y posteriormente del Consejo de Ministros, y en la propuesta contiene una serie de competencias profesionales pasan a ser reconocidas como atribuciones profesionales?

### **Javier Vidal García**

En primer lugar, conviene distinguir entre dos conceptos diferentes, las competencias y las atribuciones profesionales. Entendemos por competencias los resultados del aprendizaje, es decir, lo que los estudiantes serán capaces de hacer al terminar los estudios. Por ejemplo, si se diseña un máster en organización de exposiciones internacionales, se debe especificar que, al finalizar, los estudiantes sabrán temas relacionados con marketing, contabilidad, movimiento de grandes masas, etc.

Otra cosa muy diferente es la atribución profesional que da ese título, es decir, otra cosa es que haya una norma que diga que sólo podrán firmar proyectos de organización de exposiciones internacionales los que tengan ese máster. La reforma educativa no modifica las atribuciones profesionales. De hecho, el

Ministerio de Educación no es competente, por ejemplo, para decidir las atribuciones profesionales de un fisioterapeuta. Como Ministerio de Educación, nosotros sólo somos responsables de garantizar al Ministerio de Sanidad, que sería el responsable de las atribuciones profesionales de ese título, que vamos a diseñar un título con determinadas competencias que el estudiante al finalizar debe ser capaz de demostrar.

Hay un principio en la Constitución que dice que los ciudadanos tienen derecho al libre ejercicio de la profesión. Para bloquear ese principio es necesario utilizar muchos argumentos y que el Parlamento, y no el gobierno, apruebe una ley con ese fin. Sólo tenemos dos argumentos, seguridad y salud, es decir, aspectos relacionados con la ingeniería, construcción y con la intervención en los seres humanos con consecuencias catastróficas. También en Europa éstos son los dos grandes bloques en los que se puede intervenir.

Los títulos universitarios no cierran ámbitos profesionales, los ámbitos profesionales los restringen los responsables del ejercicio de la profesión, nosotros lo que tenemos que hacer es formar a los mejores profesionales en todos los ámbitos.

### **Javier Bará Temes**

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

Solo quiero hacer dos preguntas muy concretas. Primera, si la propuesta de nuevas titulaciones las han de hacer, las universidades a través de las comunidades autónomas o puede presentarlas directamente ante el consejo de universidades sin pasar por aquellas.

La segunda pregunta, se refiere al registro europeo de agencias de evaluación externa cuya creación ha puesto en marcha recientemente la conferencia de Londres de ministros europeos competentes sobre universidades. ¿Cómo afectará la próxima aparición de este registro a las competencias de las agencias autonómicas que se incluyan en el mismo en lo que se refiere a la verificación de titulaciones, proceso que en el decreto se asigna en exclusiva a ANECA?

### **Javier Vidal García**

La propuesta del título al Consejo de Universidades la presenta la universidad. En el decreto, de una manera deliberada y creo que acertada, se ha procurado no hacer mención a qué es lo que las Comunidades Autónomas tienen que hacer, eso se dice en la LOU. Existen muchas posibilidades y lo que no queremos hacer es establecer un procedimiento homogéneo para todas las comunidades.

Las comunidades tienen la responsabilidad de decidir si algo se implanta o no se implanta, y detrás de eso hay una serie de criterios. La universidad puede intervenir en aspectos puramente académicos, pero el resto es responsabilidad de la comunidad autónoma. La comunidad podrá decir si algo se implanta utilizando, no sólo los criterios más evidentes que son los económicos, sino también los estratégicos. La comunidad es la responsable de organizar el territorio, las universidades, y ahí puede establecer los procedimientos que quiera.

Existen dos ejemplos extremos en la forma de organizar esta cuestión en cada comunidad autónoma. En un extremo, las comunidades autónomas pueden dar total libertad a las universidades para que presenten lo que quieran y, en el otro, la comunidad autónoma se puede poner de acuerdo en un “mapa”, en un reparto de lo que se va a hacer en un determinado territorio en función de una serie de criterios sobre cómo se va a financiar, una serie de requisitos, etc.

Entre estos dos extremos hay muchas posibilidades, cada comunidad tiene que tomar su decisión. Nosotros no queremos mandar ningún mensaje sobre cómo deben hacerlo las comunidades autónomas. Es cierto que lo que se ha planteado aquí, que son exclusivamente temas de carácter académico, es que sea el Consejo de Universidades el que reciba directamente la documentación de las universidades.

En cuanto al registro de agencias, en primer lugar no olvidemos que el proceso de Bolonia y la conferencia de Londres son compromisos intergubernamentales sin más efecto administrativo que el de mantener el compromiso. Es decir, si un gobierno llega a su país y dice que no va a cumplir lo que acordó, nadie se lo puede exigir. Evidentemente, se lo recriminarán en muchas ocasiones pero estrictamente no hay obligación de cumplirlo. Sin embargo hay un deseo expreso, al menos en el caso de España, de cumplir todos estos compromisos. Por lo tanto, el registro de agencias tendrá validez, no en sí mismo, sino en función de lo que cada estado quiera reconocer.

En este sentido, podría existir un registro de agencias con todas las garantías que un estado autónomo en su política educativa decide que no va a usar. Le comentaré cuál es nuestra posición desde el Ministerio. Nuestra posición es que hay un espacio muy interesante que es la Conferencia General de Política Universitaria que, por primera vez, se abre como foro independiente de relación entre comunidades autónomas y al que la ley le atribuye la capacidad de organizar las actividades de las distintas agencias.

Esto permite abrir una posibilidad que hasta ahora no existía, que es que las autoridades políticas, los responsables administrativos de educación puedan autoimponerse la coordinación del sistema y, por lo tanto, la participación de más agentes. El registro puede jugar ahí un papel muy importante. Uno de los criterios podría ser que la actuación de todas las agencias que estén en el registro tenga validez para el conjunto de las administraciones educativas. Estas decisiones tienen que tomarse a la vez porque si no se hace así esa lealtad institucional, al final, desaparece. Imaginémonos que una agencia en una comu-

nidad autónoma pretende que todos sus títulos sean reconocidos en su comunidad autónoma y en otras comunidades autónomas. Pero el reconocimiento en otras comunidades tiene que ser decidido por ellas, no puede imponerse desde el gobierno central.

En nuestra opinión, en nuestro sistema el registro es una herramienta muy interesante que va a facilitar mucho las cosas. Nuestra idea es trasladar rápidamente a la Conferencia General de Política Universitaria propuestas y documentos que permitan articular esta responsabilidad que tienen las comunidades autónomas. Debemos intentar que exista una mayor coordinación y un mayor reconocimiento de lo que las distintas agencias, cumpliendo una serie de requisitos, puedan hacer en todo el territorio.

Tenemos que esperar a dar ese paso porque el foro de la Conferencia es nuevo, y porque los procesos que tenemos ahora por delante deben ser sólidos desde el punto de vista administrativo, no tanto desde el punto de vista técnico de evaluación de la calidad, y que tengamos garantizados los efectos de las evaluaciones que puedan hacer unos y otros.

### **Gemma Rauret Dalmau**

Bien, agradecemos de nuevo al Director General que nos haya acompañado. Podríamos seguir muchos días más preguntándole sobre lo que nos va a ocurrir cuando estemos aplicando todo esto. Esperemos de su disponibilidad que podamos volver a contar con él para preguntarle todas nuestras cuestiones y dudas, y que nos las aclare tan bien como hoy ha hecho.

## 1ª SESIÓN

### **PRESENTE Y FUTURO DEL SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORA**

**Ponente:** Iñaki Periañez Cañadillas

Director del Servicio de Evaluación Institucional. Universidad del País Vasco

**Ponente:** Joseba Iñaki de la Peña Esteban

Subdirector del Servicio de Evaluación Institucional. Universidad del País Vasco

**Presentador/Moderador:** Andrés Vázquez Morcillo

Asesor en temas de calidad del Vicerrectorado de Convergencia Europea y Ordenación Académica.  
Universidad de Castilla-La Mancha

**Andrés Vázquez Morcillo**

Asesor en temas de calidad del Vicerrectorado de Convergencia Europea y Ordenación Académica.  
UCLM

Buenos días. Empezamos nuestras sesiones de trabajo, tradicionales en este Foro.

En el Foro cuando uno, como decía Javier Vidal, echa la vista hacia atrás, ve que lo que comenzó con la vocación de tratar temas de calidad, y sólo temas de calidad, en la universidad, sigue siendo fiel a esa vocación, y además se encuentra siempre con la sorpresa agradable, por ser ésta una época en que el curso comienza, en que se nos presentan, además, las líneas generales para el curso de las políticas educativas. El gobierno, el ministerio, o en su caso ANECA, cuando tiene que hacer alguna propuesta determinada, las presenta precisamente aquí en Almagro.

El Foro, por lo tanto, no solamente da cabida a temas de calidad, sino que es el lugar donde se ponen de manifiesto las líneas de políticas educativas, que luego vamos a tener que evaluar en la universidad y ver cómo se van desarrollando.

Agradezco que Javier nos haya estado comentando, sin que haya expresado nada oficial, todo lo que supone el programa de verificación en el cual nos vamos a ver todos los asistentes otra vez implicados.

Decía Javier que las actividades administrativas que tenemos los docentes y no docentes, evidentemente son muy grandes. Muchos nos metimos en temas de evaluación de la calidad y realizamos, además, actividades de docencia, de investigación, y gestión, y pedimos a los centros y a la gente que está en ellos, tanto PDI como PAS, una gran cantidad de trabajo extraordinario.

Una de las actividades que hemos realizado las unidades técnicas a lo largo de estos años con los planes de evaluación, del PNCU, del plan nacional, y desde luego del PEI, ha sido la evaluación institucional. A mí desde la Oficina de Evaluación de la Calidad de Ciudad Real me ha preocupado siempre en este proceso el tema de la post evaluación, es decir, cómo se llevan a cabo y qué pasa con las propuestas de mejora. Es verdad que ahora vamos a disponer de los sistemas de garantía de la calidad que van a permitir poner en marcha esos mecanismos y esas actividades, que a veces quedaban solo escritas en el papel cuando hacíamos el informe final de evaluación institucional, que recogían los rectorados de las universidades y que se ponían o no en marcha.

Ahora con este sistema de seguimiento, de cuáles los protocolos a seguir, de cuáles las metodologías que deben llevarse a cabo, nos queda la tranquilidad, a los que pensábamos que la post evaluación tenía y tiene un interés y una importancia excepcional, de que no quede todo el trabajo que se había hecho en cada una de las titulaciones en el olvido. He sido testigo de ir a muchas veces al evaluar distintas titulaciones dentro y fuera de mi universidad, de que ese formidable trabajo intelectual que se hacía muchas veces caía en el olvido, o bien se canalizaba a través de los planes estratégicos, o de los contratos programa, que en muchos casos no atendían a las propuestas de mejora planteadas, sino que respondían a las políticas de las direcciones correspondientes, o de los decanatos.

Bienvenidos sean estos sistemas y estas iniciativas, como las que nos van a presentar Iñaki y Joseba Iñaki, con los que nos une una amistad entrañable quienes además son fieles seguidores del Foro y con los que hace poco he tenido ocasión de evaluar alguna titulación en su universidad. Nos van a hablar del presente y futuro del seguimiento de los planes de mejora, que, como decía, nos preocupan a todos y que ahora también con los procesos de verificación de los títulos y los de aseguramiento de la calidad de los mismos, necesariamente nos llevan a tener que realizar un seguimiento cercano de los planes de mejora contenidos en la evaluación institucional de cada titulación.

Voy a ceder la palabra a nuestros amigos, no sin antes decir que, cuando comience el coloquio os pediría a los intervinientes, ya que se está grabando, que os identifiquéis. Deciros también que, sabiendo que existe un trabajo relacionado con el tema, concretamente de M<sup>a</sup> Jesús Mairata, me señalaban los dos

Iñaki que nos vendría muy bien que también interviniera al final de su exposición para que nos ilustrara más en la línea de lo que ellos van a presentar.

Sin más cedo la palabra y bienvenidos.

**Iñaki Periañez Cañadillas**

Director del Servicio de Evaluación Institucional. Universidad del País Vasco

Muchas gracias Andrés por tu presentación, sabes que para nosotros es un placer y un honor estar en este Foro, que a su vez para mí resulta especialmente entrañable, dado que parte de mi sangre es manchega, siento que estoy también en mi tierra. Quisiéramos, agradecer la invitación para participar en este Foro que nos han hecho desde la unidad técnica de calidad de la Universidad de Castilla-La Mancha, desde ANECA y por supuesto, en especial nuestros amigos Elena, Ángel y Almudena, y por supuesto el principal impulsor, Jesús Santos.

Pretendemos hacer una intervención algo más dinámica. Contamos con la desventaja de que después de la intervención de Javier Vidal con un tema de tanto interés para todos a lo mejor no hay tanta expectación en este tema. Procuremos que no se produzca.

Como pequeño índice que hemos planteado para esta sesión, nosotros pertenecemos al Servicio de Evaluación Institucional (SEI/ EIZ). Hablaremos de lo que ha sido en nuestra universidad el PEI, ese pilar grandísimo, encima del cual hemos empezado ya a construir el otro programa que hemos llamado PISAM, plan de implementación y seguimiento de acciones de mejora, al que año a año hemos ido corrigiendo, viendo las deficiencias que tenía a través de las convocatorias se ha ido mejorando. Haremos al final unas pequeñas conclusiones.

Con respecto al Servicio de Evaluación Institucional su misión es orientar y promover todos aquellos procesos y procedimientos en el ámbito de la evaluación, acreditación, y aquellos otros que estén relacionados con la mejora de la calidad de la enseñanza superior. Así mismo, colaboramos con las agencias de referencia en el desarrollo de sus programas en nuestra universidad, tanto estos años con ANECA y en la actualidad con UNIQUAL, que es nuestra agencia vasca de calidad.

En febrero organizamos un proyecto común con un grupo de compañeros a los que nos une la proximidad, no solo afectiva, si no también geográfica, y que desde el punto de vista económico resultaba asequible por todos trabajar sobre un proyecto común. El nombre que nos pusimos fue GRUPO NORTE. En este grupo nos preguntamos en aquellos momentos en los que el AUDIT no estaba perfilado, qué temas podíamos trabajar. Como la acreditación de los masteres está al llegar, nos planteamos qué herramien-

tas podíamos tener en nuestras universidades preparadas para cuando llegue este momento. Las siete universidades trabajamos el documento “Criterios y Directrices para la Acreditación para las Enseñanzas Universitarias Conducentes a Títulos Oficiales Españoles de Grado y Postgrado” de ANECA del 2006.

En ese documento sabéis que existen 36 procedimientos diferentes. Nos los repartimos entre las siete universidades que formamos lo que hemos llamado Grupo Norte y tras cuatro o cinco sesiones de trabajo común, lo tenemos ya todo homogeneizado y hemos editado este CD que tenéis todos ahí para uso de todos vosotros y esperando que os sea de utilidad. Ese fue nuestro objetivo, hacer una herramienta que, en la medida de lo posible, os pueda servir a todos como ejemplos de procedimientos homogeneizados. Hechos por la Universidad de Zaragoza, Universidad de Valladolid, Universidad de La Rioja, Universidad de Burgos, Universidad de Cantabria, Universidad Pública de Navarra y la Universidad del País Vasco. Siete universidades públicas.

Voy a referirme al PEI en nuestra universidad y cómo ha sido el elemento que ha ido calando en los programas de implementación y seguimiento de acciones de mejora. En nuestra universidad cuando pusimos en marcha el Servicio de Evaluación Institucional en el 2003-04, comenzamos evaluando 19 titulaciones. Es más, como fue el primer PEI con una convocatoria bianual, en realidad lo que hicimos fue evaluar 36 titulaciones porque eran en dos años. En el primero 19 y en el segundo año 17 titulaciones.

Después bajaron bastante el número de titulaciones debido a que, desde ANECA se puso un límite del número de titulaciones a presentar al PEI. Tratando de visualizar las tareas a realizar por nuestros comités de autoevaluación es por lo que elaboramos lo que denominamos el termómetro de la evaluación.

Se lo mostramos a los diferentes comités de autoevaluación, comentamos las distintas fases, y los resultados de cada una de las fases. Al final ponemos una gran interrogación en lo que sería el informe de propuestas de mejora y en lo que sería el informe final. Este en nuestra universidad es una rendición de cuentas al equipo rectoral de cómo han ido nuestras acciones de mejora.

¿En qué se quedaban estas dos partes finales dentro de ese proceso en años anteriores? La verdad es que en muchos casos no sobrepasaba la mera publicación del trabajo realizado por el comité de autoevaluación, refrendado por el comité de evaluación externa. Los que participamos lo hemos vivido. Yo empecé en el año 2000 con estos temas de calidad. Concretamente, empecé formando parte del comité de autoevaluación de mi departamento, (fuimos el único departamento que se evaluó y que se ha evaluado). Un departamento de 80 personas que terminamos el proceso y que nos dijeron muy bien os vamos a financiar una publicación en la que aparece su I.S.B.N. Uno entre 18 compañeros y que no servirá mucho, dada nuestra área de conocimiento: administración y dirección de empresas. Totalmente motivador, más bien al revés ¿no?

Cuando entramos al Servicio de Evaluación Institucional no podíamos repetir el mismo error. Nos costó porque para la primera convocatoria no teníamos el respaldo del trabajo hecho. En la segunda ya era obligatorio, ya que la primera evaluación nos dio cierta credibilidad. Esa credibilidad fueron las 19 titulaciones evaluadas.

Es de destacar que para poder llevar adelante esos procesos de evaluación continua y que verdaderamente se puedan sostener en el tiempo, es fundamental el compromiso institucional. Para que veáis, en el curso 2003-04 tuvimos 500 propuestas de acciones de mejora. A su vez el PEI del segundo año en marcha con 17 titulaciones a evaluar. Con todo ello nos rebosaba el trabajo.

Lo que sí veíamos es que teníamos una muestra interesante entre los dos años. Una muestra de 36 titulaciones evaluadas en nuestra universidad de un total de 103 titulaciones. Agrupamos todas las fortalezas, por los criterios de evaluación, obtuvimos 119 acciones de mejora que provenían del proceso formativo. Veis ahí una síntesis con alguna de esas fortalezas que se han localizado. En cuanto a debilidades, como veis, ya se fueron acercando algunos criterios. El proceso formativo sigue siendo también el que levanta mayor número de debilidades, 131. Los recursos materiales 114 y el programa formativo 99, recursos materiales. Tampoco es nada extraño en universidades con ciertos años que en infraestructuras han invertido lo justito. Respecto a la síntesis de debilidades tenemos un poco de todo, como también os habrá salido a todos vosotros en todas las titulaciones que hayáis evaluado.

Con todas estas acciones de mejora que hemos ido obteniendo pensamos que a lo mejor podíamos clasificarlas tipológicamente. Obtuvimos un decálogo. Tipologías que iban desde el perfil de egreso, al ingreso, adecuación del plan de estudios al espacio europeo de educación superior, resultado del alumnao, servicios, orientación al alumnao, prácticas, coordinación, resultados en la sociedad y comunicación tanto interna como externa.

Cogimos estas diez tipologías y vimos como el PEI, lo que realmente estaba haciendo era apoyarnos al ir acercándonos poco a poco a esa acreditación. Esas diez tipologías las incrustamos en los nueve criterios de acreditación. Como veis nos encajan perfectamente.

Esto que tenemos aquí también nos sirve de argumento de convencimiento para los comités de autoevaluación cuando se meten en este tipo de procesos, sobre todo para que vean hacia qué van dirigidos y que sea algo de futuro y algo que tengan que hacer todos.

La importancia del liderazgo en apoyar las acciones de mejora. Deberíamos saber hasta qué punto percibían los comités de autoevaluación que verdaderamente se sentían apoyados por los equipos de dirección. Les pasamos una encuesta, como cada vez que terminamos parte de nuestro proceso, sobre la percepción de los comité de autoevaluación. Aquí teníamos 19 comités de autoevaluación, esto es, que

estamos hablando en torno a 139 personas. Puntúan de 1 a 5, donde perciben con un 4,35 el apoyo del equipo directivo en su centro, y el apoyo rectoral 3,76. No estaba mal el apoyo, tanto en la autoevaluación como en la evaluación externa.

Volvemos a insistir en el apoyo de esos líderes en la evaluación externa. La percepción que tenían los comités de autoevaluación era que el equipo directivo, apoyaban con una puntuación de 4,44. El líder del centro apostaba por ello. El equipo rectoral casi 4, por lo menos se estaba empezando a dar unos pasos en los que no se sentían solos. Para mí eso era vital, porque como ya os he comentado en el 2000 hice ese proceso de autoevaluación y en aquella época no es que nos sintiéramos solos, sino es que estábamos solos.

Vamos a elaborar un plan que ayude a implementar y a hacer un seguimiento de esas acciones de mejora. Si bien el PEI consolida la cultura de calidad, así como afronta con éxito los nuevos retos existentes dentro del marco del sistema europeo, también incluye ese diseño e implementación de sistemas estables de garantía de calidad. La evaluación institucional es un proceso de diagnóstico, las fortalezas y debilidades que concluye con el plan de mejoras. Es necesario un programa que las ponga en marcha.

Creemos el PISAM, el cual se constituye como un objetivo de proceso de mejora continua y en él, se recogen y formalizan los objetivos de mejora, con la intención de fortalecer esos puntos fuertes y resolver los puntos débiles. El seguimiento de esos planes de mejora se convierte en una pieza clave para el aseguramiento de la calidad de nuestra universidad. Tampoco podemos darles un dinero en acciones de mejora y decirles ahí tenéis el dinero. Que planteen la acción de mejora y si tiene unos requisitos aceptables, dentro de unos cuatro o cinco meses lo vemos si está hecha.

Hay que hacer un seguimiento: Que se sientan apoyados, y hasta cierto punto quizá un poquito fiscalizados, para que digan “ya vienen éstos” pero a su vez comprueben en qué momento nos encontramos. Esperamos que nos vean más como un elemento de apoyo. Como decíamos aquí, muchas acciones de mejora se desarrollan dentro del departamento y centro, para otras son necesarias un ámbito de actuación superior. La verdad es que el verdadero desánimo que teníamos los comités de autoevaluación en aquellos momentos cuando no había programas como estos, era que podíamos hacer acciones de mejora que no requieren financiación y nos instaban a ir haciendo las acciones de mejora que no requieren financiación. Ese mensaje no es para motivar.

Ponemos en marcha el PISAM, lo centramos en hacer acciones de mejora en el ámbito de la innovación docente. Dentro de nuestro vicerrectorado de calidad e innovación docente hay otro programa que es Impulso de Programas de Calidad, del cual se derivan más acciones que tengan que ver con mejoras de la administración del centro, con implantar gestión de procesos en los centros, que nosotros estamos haciendo con la EUSKALIT, fundación vasca para la calidad.

Impulsamos acciones derivadas de la evaluación. Os vamos a contar todos nuestros protocolos, cómo los hemos ido cumplimentando, qué cosas hemos ido detectando como fallos, qué cosas sí se han hecho, qué cosas no se han hecho. En el curso 2005-06, 17 titulaciones se presentaron y para ellas teníamos un presupuesto de 60.000 euros. Tampoco era mucho para 17 titulaciones, decidimos dar 850 euros por acción de mejora, hasta alcanzar un máximo de 4.375, más la aportación que daba ANECA que se la ingresábamos íntegramente a los centros. Para los centros que tenían 3 titulaciones dábamos un máximo de 11.250 y para cinco o más establecíamos ya un tope de 15.625. La casuística que salía era esta y no había ninguno de cuatro.

Hay que hacer una valoración de esas acciones de mejora: Se nos ocurrió una serie de cosas a valorar. Qué acción de mejora vamos a financiar y qué acción de mejora no vamos a financiar, siempre con una conclusión que ya se intuye muy clara y que mi compañero luego insistirá. Las acciones de mejora que financiamos se hacen más o menos todas, y por el contrario, las acciones de mejora que no financiamos no se hacen. Este detalle hay que cuidarlo.

Para la valoración de esas acciones de mejora miramos aspectos formales como que se ajustasen en fecha y forma, que tuviese incidencia en el ámbito de la innovación docente. En una titulación se les ocurrió que hubiera un PAS para cada catedrático, y aunque como acción de mejora suena bien, en una universidad como la nuestra con 4370 profesores, 1800 PAS, es mas bien inviable. Como comentaba, salieron algunas acciones de mejora rimbombantes.

Como última valoración, teníamos que buscar que la acción de mejora fuese coherente, que no gas-tasen el dinero en cosas que podían ser superfluas, cosas que tuviesen una utilidad y que vienen derivados de algún proceso.

### **Joseba Iñaki de la Peña Esteban**

Subdirector del Servicio de Evaluación Institucional. Universidad del País Vasco

¿Qué acciones se nos presentaron, qué propuestas tuvimos de acciones de mejora en las titulaciones de economía, de administración y dirección de empresas, la propia licenciatura de economía, las tres diplomaturas de empresariales, una en cada provincia, y la titulación de ciencias actuariales y financieras? Se centraron en propuestas de mejora sobre coordinación, perfiles de ingreso, servicios, profesorado, investigación, estudio de resultados. A nivel de la facultad se centraron, por ejemplo, en objetivos de la titulación, el perfil del egresado, bastante en acciones de cara a la comunicación, también coordinación de los contenidos de las diferentes materias, servicios, resultados, publicación. Según el decálogo que obtuvimos los podíamos incorporar en esos criterios de acreditación, y resultan propuestas de acciones de mejora que también les iban a ayudar a ellos a encarar el espacio europeo de educación superior.

En otra facultad totalmente diferente como es la de Filosofía y Ciencias de la Educación en Guipúzcoa, todas las acciones de mejora propuestas versaban sobre comunicación, tanto externa como es precisamente la web de la facultad, como interna como puede ser esas relaciones entre los tutores para el prácticum.

A nosotros la acción de mejora que más nos gustó es la que se realizó en la Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación de Vizcaya. Cinco titulaciones, a saber, Políticas y Administración de Empresas, Sociología, Comunicación Audiovisual, Publicidad y Relaciones Públicas y Periodismo, pidieron como propuesta de mejora una encuesta de satisfacción del alumno de la facultad. Para ello juntaron el dinero que se dio a cada titulación y lograron hacer una única acción de mejora para las cinco titulaciones. Para ello abrieron el campo a solicitudes a distintas empresas que les pudiesen ayudar.

Al final la empresa ganadora, Gabinete Sociológico Biker sociedad laboral limitada, empresa de antiguos alumnos que conocían la facultad, se integraron propiamente en el mismo comité, ayudaron a la redacción de los ítems, ya que conocían la facultad y tenían un enfoque mucho más cercano. Del universo de 2518 alumnos contactaron con 1098, una muestra significativa, a un nivel de confianza del 95%, e hicieron un informe, concretamente, tal y como la facultad quería. Tal es el caso que para otras convocatorias con propuestas de acciones muy por el estilo, nos han demandado el nombre de alguna empresa de referencia y nosotros les hemos dado su nombre.

Pero no todo es bonito. Hay acciones de mejora que no se han realizado. Algunas acciones de mejora estaban muy bien justificadas, son coherentes porque se basan en prioridades como definir habilidades y destrezas, reconstruir el perfil de egreso. Podemos hacer algo bueno si creamos un equipo que nos ayude a ello. Al igual que establecer mecanismos para conocer el perfil de ingreso de los alumnos, adecuar el plan de estudios. Alguna de estas propuestas pueden incluso superar la capacidad del centro. Propuestas como el estudio de la tasa de abandono, el número de años que tardan los alumnos en terminar la carrera, se propusieron en algunos centros pero luego a posteriori no se realizaron.

Al final para la convocatoria cada centro, para cada titulación, tiene que hacer un informe final con lo que ha hecho. Una cosa es lo que tenía previsto, pero luego a medida que haces el camino te encuentras las verdaderas dificultades y tienes que ir contando lo que has hecho. Eso es lo que se les pide. El grado de cumplimiento de los objetivos que se habían propuesto, las fases que realmente se habían seguido, con qué equipo humano habían contado. Queríamos que valorasen su experiencia y una breve memoria económica. Nosotros no somos un equipo de auditores de empresa, pero claro, les damos dinero y nos tienen que justificar a dónde ha ido a parar.

Las conclusiones que obtenemos de esta convocatoria, y como principal debilidad es que el número de acciones de mejora que se proponían llegaba a superar la capacidad propia del centro. Muchas veces

ocurría que el peso de la responsabilidad hacía que fracasasen. Los que estamos en temas de calidad durante bastantes años al final siempre somos los mismos en los mismos sitios, y vemos que falta colaboración por parte del resto de compañeros. Que no nos pongan pegas es un adelanto, pero a veces necesitamos más apoyo. Que nos echen una mano. Queremos al principio hacer unas acciones de mejora pero que por nuestra inexperiencia no podemos cumplir todo aquello que queremos. Igual porque falta un instrumento que facilite precisamente el poner en marcha esas acciones de mejora, que nos guíe en la forma de estructurar el trabajo, en ayudar a hacer el seguimiento interno, no diario, pero sí semanal y para todas las fases que nos habíamos propuesto.

Hicimos una evaluación del propio PISAM. Propusimos al final de esta convocatoria unas acciones de mejora para el propio programa. Primero, no se podían financiar seis o siete acciones de mejora por titulación. Hay compañeros en esas titulaciones que tienen que estar trabajando en equipo y si tenemos siete acciones de mejora para una titulación para cinco personas que estén en cada equipo, estamos hablando de un total de treinta y cinco personas. ¿Y quién imparte clase? Para la nueva convocatoria propusimos que como mucho se contemplen tres acciones de mejora a financiar por titulación. El dinero que les vamos a dar está condicionado al grado de cumplimiento de las convocatorias anteriores. Como veíamos claro que tiene que haber liderazgo y que en el PEI dicho liderazgo se percibía a través del equipo del centro, propusimos que los equipos de trabajo fuesen liderados por una persona del equipo directivo. Un subdirector, un vicedecano. Más todavía, si hacemos una propuesta de acciones de mejora ésta debía ratificarse en la Junta de centro. Además del apoyo del Equipo, estaba ratificado por todo el Centro.

Como Servicio nos propusimos una tarea, cual es la de desarrollar una herramienta. La guía metodológica del programa de implementación y seguimiento de acciones de mejora. Está disponible en la página web y aquel que lo desee puede grabarse las guías con todos sus anexos los cuales ahora voy a comentar.

En esta primera convocatoria nos había sorprendido que aunque el programa de evaluación institucional terminaba en una propuesta de acciones de mejora, cada equipo planteaba las acciones de mejora a su libre albedrío. Bien es sabido que hay mucho licenciado y doctor en la universidad, pero tuvimos que ir definiendo lo que todos ya, en teoría, sabemos. El procedimiento va a tener tres fases, una fase de planificación, de cómo lo vamos a desarrollar. Una fase de revisión y seguimiento tanto interno como externo, y una fase final. Tuvimos que ir definiendo hasta lo que es un plan de acción, esto es, un conjunto de actuaciones, donde vamos a indicar las etapas, las acciones concretas, quién va a ser el responsable de las acciones previstas y que dimanen del diagnóstico que hemos realizado. Para cada acción vamos a indicar los responsables, y la idea más concreta con la que se prevé resolver un área de mejora.

En nuestras convocatorias se veía claramente que todo tiene que venir de alguno de los tres informes del PEI. De la autoevaluación, de los evaluadores externos o de las propuestas de mejora. A nosotros, por

nuestra formación económica nos enseñaron que los recursos son escasos, y los espacios más. Todo no se puede llevar a cabo. Tendremos que ordenarlo. Incluso en el momento que hicimos la autoevaluación que fue hace un año, dos años, habíamos hecho una priorización de propuestas de mejora pero igual hoy, el día que vayamos a presentar la convocatoria, tenemos que repensar cómo vamos a priorizarlas. A lo mejor no son viables.

Establezcamos un procedimiento, una estrategia. Cómo lo vamos a hacer. Quién está implicado con nombres y apellidos. Esto es importante porque nos va a indicar si vamos a poder hacerla. Cómo vamos a seguir el desarrollo de esa acción de mejora, y en un plan de acción de tres acciones de mejora. Obligatorio fue que en el equipo de trabajo se incluyese una persona con responsabilidad. Que esté un subdirector/ vicedecano y que esté ratificado en junta. Cuando queremos hacer una propuesta, por ejemplo tenemos este modelo de una titulación (Trabajo Social), se puede rellenar el número acciones, la uno, la dos y la tres. A modo de ejemplo cogemos la primera: utilización de instrumentos directos para medir el grado de consecución de objetivos del programa formativo.

Tenían que indicar quién es el responsable. Quién iba a ser el coordinador de cada una de las acciones de mejora. El coordinador de cada grupo y en estas solicitudes firma todo el mundo: el subdirector o el vicedecano nunca va a hacer de tapadillo al decano, director, porque también se necesita su visto bueno además de sus ratificaciones en junta. Hay que hacer una memoria explicativa. Por ejemplo para otra acción de mejora como es la de Física en Acción donde había que analizar el problema, explicarlo. Así este equipo explicó que el impacto del descenso de natalidad y la competencia de titulaciones ha provocado un decremento del alumnado de primer curso. Además la Formación Profesional en la comunidad autónoma vasca es una competencia libre y directa para con esta titulación, etc.

Había que marcarse unos objetivos. En esta propuesta sería el mantener e incrementar el alumnado, despertar la vocación científica. Tenemos que incluir unos indicadores. En esta propuesta han elegido unos indicadores cuantitativos: número de alumnos matriculados en primero, la vocacionalidad satisfecha. Hay que indicar quiénes pueden ser los beneficiarios de la acción. Este equipo indica que los estudiantes de segundo curso de bachillerato. Hay que indicar las fases en las que se va a llevar a cabo. Inicialmente tres, aunque luego y a posteriori en la memoria explicativa final pueden haber visto que eran necesario otras. En todas esas fases hay que incluir un tiempo, justificar los presupuestos, también las personas que están implicadas. Una vez que se ponen en marcha les facilitamos una herramienta para hacer un seguimiento interno, aunque nosotros también hacemos el seguimiento externo. Vamos allí in situ.

El 10 de mayo de 2007 visitamos la licenciatura de Psicología. Ellos habían planificado en diversas fechas unas acciones que tenían que tener terminadas. La primera fase consistía en la evaluación de la dedicación del alumno para el doctorado en asignaturas adaptadas a créditos ECTS. Inicialmente iban a adaptar el instrumento correspondiente. La tenían que haber terminado para el 15 de marzo de 2007.

Nos desplazamos al Centro para comprobarlo y teníamos que valorar si: a) si está totalmente realizada esa fase, b) suficientemente y c) actualizada. Pues bien, pudimos comprobar que a 15 de marzo estaba suficientemente realizada. La recogida de datos estaba prevista del 19 al 23 de marzo de 2007. Estaba suficientemente realizada, pero no totalmente.

En los indicadores ponían que se necesitaba un instrumento para evaluar la dedicación del alumno y del PDI, indicador que ellos habían definido en la memoria. En la última visita realizada por nosotros estaba en vías de realización, y en esta nueva visita podemos comprobar que si bien ya está traducido al euskera faltaba la última comprobación, con lo que este instrumento está no totalmente listo. Falta la última comprobación, pero sí está suficientemente hecho. También indicaban que debían proceder a la adquisición de la lectora. En la anterior visita estaban recogiendo ofertas, y al día de hoy ya está adjudicada y comprada. Totalmente hecho. Para el siguiente indicador (remodelar la plantilla), se tomó una plantilla vieja y estaba pendiente la realización del instrumento. El instrumento estaba en vías de realización en la visita anterior y ahora está hecho aunque falta la traducción al euskera. Este proceso de comprobación lo realizamos con todos los indicadores que tienen.

En la visita final tenemos que valorar si alguno tiene algún retraso, indicando las incidencias, si, han tenido problemas de pago, si han tenido ofertas. Siempre al final del documento indicamos fecha y firma. Nosotros hacemos el seguimiento rellenando el documento delante de ellos. Un proceso equivalente al que realizan los inspectores de las entidades de crédito del Banco de España. Sin embargo, nuestro proceso no es fiscalizador. Estamos para ayudarles.

Con las acciones de mejora del propio programa ya realizadas, ponemos en marcha otra convocatoria y a ella se nos presentan 15 titulaciones. A pesar de que su condicionado pueda parecer más duro se nos incorpora un servicio. La Oficina de Relaciones Internacionales. Nuestra Universidad tomó parte en su día en el programa piloto de evaluación de las Oficinas de Relaciones Internacionales de ANECA, junto con las universidades de Comillas, Murcia, Salamanca, y la Politécnica de Valencia. El objeto básico era promover la cultura de calidad, de diagnóstico y una visión externa, así como obtener una guía de autoevaluación de las Oficinas de Relaciones Internacionales a través de un modelo EFQM, y por supuesto la evaluación de la propia oficina.

Gracias al acuerdo entre ANECA y el Club de Excelencia en la Gestión vía Innovación, si se llevan a cabo tres propuestas de mejora que aparecen en el informe de la ORI, se puede optar a un sello EFQM. Como en nuestra universidad los servicios no tienen ningún programa específico para impulsar y dar seguimiento a acciones de mejora, acudieron a nuestra convocatoria del PISAM.

La Oficina de Relaciones Internacionales se centró en acciones de mejora de comunicación. También hubo centros, titulaciones que presentaron acciones y que luego no se realizaron. En otra diplomatura que-

rían conocer el grado de satisfacción de los empleados mediante una encuesta y su tratamiento de datos, lo mismo para la satisfacción del PDI y del PAS.

Al final de esta segunda convocatoria vimos que el 89% de las acciones de mejora que se habían propuesto se habían realizado. También vimos necesario que había que hacer coincidir la convocatoria y el desarrollo del PISAM con el curso académico. Vimos, como ha comentado Iñaki, que cada acción de mejora que financiábamos, se convertía en una acción de mejora que se realizaba. ¿Pero qué pasa con el resto de propuestas que estaban reflejadas en el informe de autoevaluación, evaluación externa, propuestas de mejora, y con el resto de acciones de mejora que se podían hacer sin apenas financiación, o a nivel de departamento o de centro?

Para la siguiente convocatoria, que es la que actualmente se encuentra en vigor, nos hemos propuesto algunos cambios. Incrementar el compromiso de los centros. Si nosotros financiamos, el centro se tiene que comprometer a realizar acciones.

Con el seguimiento vimos que necesitaban un interlocutor directo. La interlocución entre el comité que está trabajando para llevar a cabo el plan de acciones de mejora y el Servicio de Evaluación Institucional tenía que tener nombre y apellidos, por lo cual asignamos un técnico en evaluación a cada equipo de trabajo. Estamos pensando actualmente, igual que hicimos con el PEI, en reconocer aquellas acciones de mejora que tienen más impacto, más trabajo.

### **Iñaki Perriñez Cañadillas**

Para la tercera y última convocatoria, debíamos realizar cambios que nos permitiesen controlar el número de acciones de mejora que recibíamos y que comprometiese a los centros para que ellos también trabajasen en ese sentido. La universidad apoya financiando la acción de mejora y hasta ahora el centro no hacía una acción que no financiase la Universidad. Se puede apreciar que desde la primera convocatoria, la financiación del programa ha aumentado un poco, pero así nos fijamos en el número de titulaciones, este no ha variado apenas.

Hemos tratado de impulsar el número de acciones a realizar. Para ello, nosotros como universidad ofrecemos financiar tres acciones de mejora a cada titulación como máximo. Empleamos un argumento comercial: 3x1. Haces tres acciones y yo te pago una. Y como máximo te pago tres acciones pero por cada una que te pagamos, el Centro tiene que hacer tres. Por tanto, el máximo de acciones a las que pueden llegar es nueve por titulación. La importancia que damos a las otras dos acciones de mejora que no financiamos es igual que a la que financiamos. El planteamiento es el mismo. Es otra acción de mejora más que

tiene la misma importancia. El hecho es que se han comprometido y, por ese compromiso se les ha dado dinero para otra acción.

En este año hemos conseguido que pidan lo que realmente necesitaban. No ha habido ni una sola titulación de las dieciséis que haya presentado nueve acciones de mejora. La mayoría ha presentado tres. Son acciones de mejora más reflexionadas. Por ejemplo, les dimos 3500 euros a Ingeniería Técnica de Obras Públicas, especialidad en Construcciones Civiles, por su acción tres. La acción uno, una guía básica. Acción dos, incorporar información actualizada en la red. Acción tres, montar un curso para estudiantes a nivel universitario, eminentemente práctico que iba a intentar cambiar los hábitos del no estudio del alumnado. Trataba un poco de enseñarles tácticas de estudio. Era un curso que tenían organizado, perfilado, montado, necesitaban ese dinero y se lo dimos. Sin embargo el seguimiento se lo hacíamos a las tres acciones.

Otro caso, en la licenciatura de Matemáticas, financiamos a la acción uno: estudio de las causas de la alta duración media de los estudios. Si bien, ellos también se comprometían al diseño y puesta en marcha de una página web gestionada por el coordinador de la titulación y a impulsar esa movilidad de alumnado dentro y fuera del Estado. Para la Oficina de Relaciones Internacionales, financiamos la acción número dos: hacer una evaluación de la primera convocatoria del programa UPV/EHU América Latina. Les dimos 3600 euros para ello.

Para finalizar y como conclusiones finales, dada la experiencia que hemos ido teniendo durante todos estos años vemos que todas las acciones carecen de sentido si no son apoyadas por los equipos de dirección. En la medida en la que falta ese apoyo, ese liderazgo del equipo de dirección, la acción de mejora se nos viene abajo.

Las acciones de mejora son acciones que se van a tener que acometer para adaptarnos al Espacio Europeo de Educación Superior, la cultura de la calidad se va implantando, si bien, lo que es verdaderamente importante y urgente es establecer un sistema que garantice la calidad, de hecho ahí estamos todos con el AUDIT.

Finalmente quisiéramos destacar unas etapas, que son las que tenemos que ir pasando todos. Estaríamos en la actualidad en ese diseño y propuesta de titulaciones para hacer esa verificación que nos ha mencionado Javier. Después implantar y después acreditar. ¿Qué es lo importante? ¿La acreditación? o ¿lo importante es establecer un buen sistema de seguimiento que nos determine hasta qué punto hemos sido capaces de ir cumpliendo e implantando aquello que propusimos y que verificamos?

Para terminar, voy a tomar prestadas unas palabras de Javier Vidal: Lo que hay que hacer es saber lo que necesitamos, es saber qué es lo que nos está rodeando, conocer bien qué es lo que nos pasa y después de todo ello lo que no podemos hacer es no hacer nada.

Hemos tratado de hacerlo lo más ameno posible, os damos las gracias por vuestra atención, y muchas gracias.

### **Andrés Vázquez Morcillo**

Muchas gracias a vosotros. La verdad es que a mí me ha encantado, esta era la asignatura pendiente que, al menos yo, tenía. Me ha gustado mucho como habéis desarrollado el tema. Este tema del seguimiento, que si recordáis era algo siempre propuesto en los planes de evaluación. Aquí en la UCLM hicimos, en los primeros programas de calidad, formalmente el seguimiento de algunas titulaciones, pero luego ya no se prosiguió. El trabajo que habéis hecho viene muy bien porque si no la labor realizada por todos queda en el vacío; el comité de autoevaluación se queda solo, y parece que no ha valido para nada todo el trabajo realizado con esfuerzo. Además agradezco que lo hayáis puesto a nuestra disposición.

Por iniciativa de los dos Iñakis si quiere intervenir, aunque no es obligatorio, María Jesús Mairata Creus, creo que es a la primera a la que le teníamos que dar la palabra; después ya tenemos todavía algún tiempo para que intervengan los demás.

### **María Jesús Mairata Creus**

Universidad de las Islas Baleares

El interés de los dos Iñakis es que hemos estado trabajando desde hace poquito tiempo sobre este tema, les presentamos lo que estábamos haciendo en nuestra universidad que está en una comunicación que tenéis vosotros en los documentos técnicos, un poco el valor añadido es que es todo un proceso de seguimiento de evaluación y de negociación de los planes de mejora que hicimos conjuntamente la Agencia de Calidad Universitaria de las Islas Baleares con nuestra Universidad de las Islas Baleares.

Hemos hecho este procedimiento común, con el interés de institucionalizar todo este proceso de implantación de los planes de mejora, haciendo una meta-evaluación del proceso de evaluación institucional entre la Agencia de Calidad y nuestra universidad lo que vimos es que muchas veces dependía del equipo de gobierno que estuviera en aquel momento en la universidad, de la capacidad de iniciativa, y de liderazgo del responsable de la titulación que entonces forzaba más. Fue un modo de proceder y de institucionalizar todo este proceso de seguimiento.

Lo que vimos, lo tenéis en los documentos a partir de la página 23, por que contarlos así sería un poco difícil, sobre todo hay un flujograma que define este proceso que debe estar en la página 48, 49. Vimos que en el proceso, que también han dicho los Iñakis previamente, hace el plan de mejoras un comité de

autoevaluación interno, este comité con el ejemplo que han puesto de un PAS para cada PDI, hay algunas propuestas de mejora que necesitan, sin lugar a dudas, una negociación, un compromiso por parte de otros agentes.

Como veis, en el proceso hay una fase que ponemos de negociación del plan de mejoras, debido a que hay propuestas de mejora que corresponde su ejecución a agentes internos de la propia universidad. Hay todo un proceso de negociación a nivel de junta de facultad y después consejo de dirección, o si es evaluación de servicios, nosotros el mismo proceso lo utilizamos tanto para el seguimiento de la implantación y de la evaluación de los planes de mejora, tanto que sea una titulación como que sea un servicio.

Hay toda una primera fase de negociación tanto a nivel de agentes internos y externos, y después toda una fase de seguimiento y de evaluación de este plan de mejora. Toda esta documentación está a vuestra disposición, también hay herramientas concretas que también están tanto en la página web de la AQUIB como de nuestra universidad en el Servicio de Estadística y Calidad Universitaria, están a vuestra disposición. Son superables, son mejorables indudablemente, pero sí, es lo que hemos estado comentando, cuando hablo con alguno de vosotros, a lo mejor alguno de vosotros destaca algún aspecto, hemos hecho una cosa mejor que otra, pero lo importante es compartir.

Tenéis una síntesis fotocopiada, está en nuestras páginas web para lo que queráis, o si tenéis alguna pregunta. No os comento más porque creo que es muy árido comentar todo esto sin tener un Power Point. Lo más importante, a modo de síntesis, la última acción que realiza el comité de evaluación institucional es la elaboración del plan de mejoras, después creamos un comité de calidad que es permanente. Es un comité que vela por la calidad del servicio de la titulación. Todo este proceso de negociación y del seguimiento del plan de mejora lo hace otro comité distinto al que fue comité de autoevaluación en su día.

Quedo a vuestra disposición, si os interesa o queréis comentar algo, o en cualquier otro momento, a través de nuestra página web estamos a vuestra disposición tanto de parte de la Agencia como de la universidad para comentaros cómo nos ha ido este proceso que os definimos en la comunicación. Gracias.

**Francisca Martínez Faura**  
Universidad de Murcia

Hola, buenos días. Nosotros también hemos diseñado un programa de seguimiento de los planes de mejora, creo que todos los procedimientos que se están presentando tienen muchas similitudes. A nosotros lo que nos importó fundamentalmente era definir las responsabilidades del proceso de seguimiento. Como han dicho ambos Iñakis las unidades técnicas tienen que apoyar y asesorar en todos los procesos de seguimiento de los planes de mejora, pero son escasos los recursos y no se puede hacer un

seguimiento puntal de todas y cada una de las reuniones. Si veis, en el documento se ha definido qué responsabilidad tiene el decano de la titulación o el director del servicio universitario, qué responsabilidades tiene la comisión de calidad, qué responsabilidades tiene la unidad técnica, en general ahí viene explicado todo el proceso. A nosotros de lo que más nos ha servido es que tanto las titulaciones como los servicios, porque este proceso se ha aplicado a titulaciones y servicios sin distinción, se ha obligado a las unidades evaluadas a presentar un plan anual de puesta en marcha del plan de mejoras, que tiene una validez de cuatro, cinco años. Tenían que presentar para optar a las ayudas, nosotros también tenemos un programa de ayudas, el plan de seguimiento anual y un informe de las actuaciones realizadas en el año anterior en el caso de que hubieran sido subvencionadas. Me parece que eso ha sido lo más positivo, desde luego tenemos poco dinero para las acciones de mejora, pero las titulaciones y los servicios de ese modo se implican mucho. Como han dicho mis compañeros en la página web tenéis también a vuestra disposición todo el proceso.

**Juan José Ruiz Sánchez**

Universidad de Córdoba

En primer lugar quisiera agradeceros la disposición que nos habéis dado y el CD que supongo nos será de bastante utilidad. Quería hacer una pregunta muy sencilla, ¿qué grado de aceptación ha tenido este programa? Y ¿qué percepción tenéis tanto de profesorado como de los equipos directivos? Gracias.

**Iñaki Perriñez Cañadillas**

Puedo contar una pequeña anécdota que nos pasó hace unos cuantos días. Estábamos hablando con el director de la Escuela de Empresariales de Vitoria y me comenta de una forma más coloquial, que se han metido en la convocatoria del PISAM y que luego me vienen esos pesados a hacer el seguimiento. Está claro que si lo hacemos porque lo hacemos y si no lo hacemos porque no lo hacemos. A su vez este Director le comentaba a un profesor de otra universidad que por lo menos, con el seguimiento nos están obligando a hacer los deberes.

Por otra parte, año tras años vemos que no bajan el número de titulaciones que se presentan al PISAM y que desarrollan las acciones de mejora. Eso es también un indicador. Si presionásemos o fuésemos fiscalizadores y no facilitadores, igual a la próxima convocatoria se presenta sólo uno y hasta ahora no ha pasado. Lo que sí nos gustaría es que los presupuestos subieran un poco más, pero creo que éste es el deseo de todos. Espero haberte respondido, gracias.

**Andrés Vázquez Morcillo**

¿Hay alguna pregunta más sobre el tema?, ¿no?, pues muchas gracias a todos.



## **2ª y 3ª SESIÓN**

### **TALLERES PARALELOS RELATIVOS A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR LAS UNIDADES TÉCNICAS DE CALIDAD (UTC)**

#### **PUESTA EN COMÚN DE LOS TALLERES**

##### **Evaluación de los Servicios Universitarios**

Inmaculada Blaya Salvador

Directora de la Oficina de Gestión y Control de Calidad. Universidad Miguel Hernández de Elche

##### **Elaboración de Sistemas de Información por las Unidades Técnicas como apoyo a las Titulaciones**

José Carlos Guerra Rodríguez

Técnico de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León

##### **Papel de los Egresados Universitarios en los Programas de Aseguramiento de la Calidad**

Jesús Santos del Cerro

Director de la Oficina de Evaluación de la Calidad. UCLM

Ángel Manuel Patiño García

Técnico en Evaluación de la Oficina de Evaluación de la Calidad. UCLM

Elena Silva Gutiérrez

Técnico en Evaluación de la Oficina de Evaluación de la Calidad. UCLM

**Presentador/Moderador:** Jesús Santos del Cerro

Director de la Oficina de Evaluación de la Calidad. UCLM

**Jesús Santos del Cerro**

Director de la Oficina de Evaluación de la Calidad. UCLM

Buenas tardes a todos. Vamos a empezar con la puesta en común de los talleres, que como ustedes saben se empezaron a hacer en el Foro del año pasado con un éxito lo suficientemente grande como para que este año se repitiera el modelo. Sobre todo este año donde de un modo inminente se va a publicar un real decreto que lo que va a suponer, entre otras cosas, es abrir muchos interrogantes, muchas incertidumbres, e incluso crear cierta inquietud, que en cualquier caso, en su mayor grado no será especialmente significativa.

La organización de los tres talleres ha tenido presente estos cambios inmediatos. Desde mi punto de vista no se parte de cero, lo que hay es aprovechable para los nuevos sistemas y los nuevos planes de estudio. Sirva de ejemplo el programa AUDIT que como algún directivo de ANECA decía cuando se presentó dicho programa, la mayor parte de las titulaciones en torno al sesenta, el setenta o el ochenta de tareas las tienen ya hechas, o por lo menos planteadas.

Estos talleres van a analizar una serie de cuestiones que probablemente se están haciendo por parte de muchas universidades, y por tanto los resultados de los mismos van a ser útiles en el nuevo marco, que contribuirán sin duda a despejar ciertas incertidumbres y proporcionar respuestas a algunos interrogantes inicialmente planteados.

Rápidamente, voy a anunciar los tres talleres antes de dar paso a la palabra a los responsables de los talleres y después pasaremos al turno de preguntas. El primer taller llevaba por título “Evaluación de los Servicios Universitarios”, dirigido por Inmaculada Blaya, directora de la unidad técnica de la Universidad Miguel Hernández. El segundo taller, “Elaboración de Sistemas de Información por las Unidades Técnicas como apoyo a las titulaciones” coordinado por José Carlos Guerra, ex director de la unidad técnica de la Universidad de Valladolid y ahora técnico de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León. El último taller, “Papel de los Egresados Universitarios en los Programas de Aseguramiento de la Calidad”, liderado por Ángel Manuel Patiño que es técnico de la Oficina de Evaluación de la Calidad de la Universidad de Castilla-La Mancha. Doy la palabra a Inmaculada Blaya.

**Inmaculada Blaya Salvador**

Directora de la Oficina de Gestión y Control de Calidad. Universidad Miguel Hernández de Elche

Muchas gracias, veamos rápidamente qué hemos hecho en el taller. En el taller de Evaluación de Servicios se han tratado algunos temas sobre el papel de la evaluación de los servicios en el marco de los sistemas de garantía de calidad.

En este taller se ha partido de la base que los servicios son soporte a los procesos clave de la universidad (docencia e i+d) y que, por tanto, su evaluación es crítica en sus procesos de evaluación y mejora.

Las universidades vienen realizando evaluación de servicios siguiendo diferentes modelos de referencia desde el I Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades y en el actual programa de evaluación de servicios de ANECA basados en el Modelo EFQM. Por tanto, consideramos que no partimos de cero. De hecho, y como muestra de dicha experiencia, el 80% de las universidades que han participado en este taller (del total que asciende a 22) ha evaluado al menos 1 servicio y el número medio de servicios evaluado ha sido 5,6.

Respecto al modelo de evaluación de servicios utilizado: el 40% ha utilizado los programas de ANECA y Consejo de Universidades, el 30% el Modelo EFQM.

La evaluación de servicios se ha utilizado, y se utiliza, tanto como medio para la mejora continua como también como medio de reconocimiento.

En el taller se ha trabajado en grupos para la discusión sobre la idoneidad y el grado de utilidad de la difusión de resultados sobre la evaluación de servicios. Se ha tomado como punto de partida el resultado de la encuesta contestada a inicio del taller, donde se evaluó el nivel de utilidad de la difusión de resultados de la evaluación de servicios para cada grupo de interés en una escala de respuesta donde 1 es muy bajo y 5 muy alto, siendo la unidad evaluada, la universidad y la administración los grupos con mayores valores.

El debate generado ha sido muy rico. En la puesta en común final se ha discutido qué tipo de información sobre la evaluación de resultados sería interesante para cada grupo de interés. Entre otras conclusiones, cabría destacar que al equipo de gerencia y equipo de gobierno le podría interesar los resultados íntegros de la evaluación de servicios, mientras que a los usuarios sólo algunos indicadores, fundamentalmente resultados sobre satisfacción.

Además, han surgido otras líneas de debate tanto de la utilidad de la evaluación de servicios, los motivos, las razones que impulsan a los servicios/universidades a evaluar los servicios, qué tipo de sinergias y beneficios se consigue con la difusión de resultados y cómo integrar el proceso y los resultados en el marco de los sistemas de garantía de calidad.

### **Jesús Santos del Cerro**

Muchas gracias. Si os parece el turno de debate lo hacemos al final. Ahora Carlos Guerra nos presentará las principales conclusiones de su taller.

**José Carlos Guerra Rodríguez**

Técnico de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León

En este taller hemos tratado de debatir tres cuestiones fundamentalmente, en qué consiste un Sistema de Información de una Universidad, qué requerimientos acompañan a un Sistema de Información adecuado a las nuevas demandas que tiene la Universidad, y quién o quiénes deberían ser los encargados de desarrollarlo y de gestionarlo.

Para analizar estas cuestiones, hemos tomando como referencia los puntos 1.6 y 1.7 del documento de ENQA “Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior”, donde se señalan algunas cuestiones claves a las que los Sistemas de Información de las Universidades deberían dar respuesta. En ese contexto, es en el que nos preguntamos en qué debe consistir un Sistema de Información universitario, qué información debe recopilar, cómo debe tratarla y, sobre todo, como debe distribuirla.

Le he propuesto al grupo que ha participado en el taller la siguiente tesis para el debate: la necesidad de construir un Sistema de Información de “Tercera Generación”, que intente dar respuesta a estas nuevas demandas de información. Así como varias alternativas respecto a quién o quiénes estarían en condiciones de desarrollarlo.

Nos hemos dividido en seis grupos dentro del taller para debatir sobre estas cuestiones, y estas son algunas de las ideas que han surgido en el intento de dar unas primeras respuestas a los temas planteados.

Todos hemos coincidido en la dificultad que tienen la Universidades para poder obtener y disponer de información institucional de calidad. Las nuevas demandas de indicadores, estudios, etc. exigen a las Universidades realizar nuevas explotaciones de la información de sus bases de datos, pero también desarrollar otras nuevas bases de datos, relacionadas por ejemplo con la gestión curricular de su profesorado, del conjunto de sus infraestructuras, etc. Todas estas nuevas demandas de información son necesarias para dar respuesta a programas como DOCENTIA, AUDIT, o para gestionar los nuevos grados y postgrados.

Para intentar dar respuestas a estas nuevas necesidades, parece muy importante contar previamente con unos criterios bien definidos de todos los requerimientos que conllevan estos Sistemas de Información. Por ello, se apuntó la necesidad de volver a contar nuevamente con glosarios donde se definan con claridad los nuevos indicadores que utilizaremos.

Otro requisito es poder disponer de bases de datos completas. Para ello será necesario integrar las bases de datos existentes y/o las que se puedan crear, para incrementar de ese modo la información compartida por los distintos servicios y unidades.

¿Cómo se podría hacer todo esto?, ¿quién debería integrar las bases de datos?, por ejemplo. Entre los participantes en el Taller ha habido un cierto consenso en la necesidad de que se visualice o determine dentro de las Universidades algún tipo de responsable que asuma estos nuevos retos. Pero, ¿quién debería ser ese responsable? Se han apuntado dos posibilidades como las más idóneas. Una, que la responsabilidad recaiga sobre unos grupos de trabajo formados por las Unidades Técnicas de Calidad y los Servicios Informáticos de las Universidades. Y otra propuesta, es dotar a los Servicios Informáticos de nuevas atribuciones para el análisis y la explotación de los datos. En todo caso, el hecho de que las universidades dispongan de información centralizada y de responsables encargados de su gestión y explotación, deberá compatibilizarse con garantizar la independencia de la gestión de la información, tal como está establecido en el documento de ENQA.

Queda apuntada, en consecuencia, la necesidad de adaptar los Sistemas de Información de las Universidades a los requerimientos de sus “Sistemas Internos de Calidad”, para ello será necesario integrar bases de datos, informaciones y resultados de estudios tanto de las propias Universidades como de agentes externos (Ministerios, Comunidades Autónomas, Agencias, etc.); y realizar un esfuerzo de coordinación al interior de las Universidades para garantizar la accesibilidad de la información, su objetividad y fiabilidad, sin comprometer la flexibilidad y las características propias que han de tener estos Sistemas de Garantía de Calidad en cada Universidad.

### **Jesús Santos del Cerro**

Muchas gracias. Doy la palabra por último, en esta fase de presentación y conclusiones, a Ángel Manuel Patiño.

### **Ángel Manuel Patiño García**

Técnico en Evaluación de la Oficina de Evaluación de la Calidad. UCLM

Buenas Tardes. Nosotros hemos participado en el taller sobre el papel de los egresados en el sistema de garantía de calidad. Hemos participado 17 personas, por lo tanto, un grupo pequeño pero donde se ha producido la intervención de prácticamente todos los asistentes, con participaciones muy oportunas. Nosotros como excusa para abrir el debate en el taller, hemos puesto una serie de transparencias, donde hemos encajado la convocatoria de los sistemas de garantía de calidad que ha lanzado ANECA con el estudio de inserción laboral que tiene la Universidad de Castilla-La Mancha y que llevamos haciendo desde hace cinco años para todas las titulaciones de la universidad.

Hemos establecido una serie de elementos estratégicos del sistema de garantía de calidad en el que interviene la opinión de los estudiantes, como puede ser el plan de estudios, el perfil de ingreso, el desarrollo de la enseñanza, profesorado y PAS y el resultado del aprendizaje. De cada uno de estos elementos estratégicos, hemos planteado una serie de cuestiones, para no extendernos más y para dejar turno de debate, en el plan de estudios le preguntábamos a los egresados sobre las prácticas en empresas, estancias en el extranjero, la satisfacción que ellos tienen de la formación recibida una vez que llevan tres y cinco años en el mercado laboral, porque lo que hicimos fue un primer estudio a los tres años y después un remuestreo cuando llevan cinco años en el mercado laboral; creemos que en este momento al egresado se le han cerrado las heridas que podía tener dentro de la titulación y ya tiene suficiente perspectiva para aportar su opinión. También les pedimos que nos indiquen también, qué carencias significativas han detectado ellos sobre su formación una vez que están en su puesto de trabajo, que valoren el nivel de competencias que les exigen en su puesto de trabajo, como puede ser, conocimientos teóricos y prácticos de su carrera, capacidad de trabajar en equipo, de asumir responsabilidades, etcétera. Puntos estratégicos que son cuestiones fundamentales para trabajar a la hora de diseñar los sistemas de garantía de calidad en los nuevos planes de estudio.

Hemos expuesto como parte fundamental de los sistemas de garantía de calidad que se deben tener herramientas informáticas que nos ayuden a recoger datos y a generar información de forma semiautomática, para que se puedan hacer con la periodicidad establecida en cada caso y no produzca un agotamiento en el personal del servicio implicado. Sabemos, por otros encuentros donde se ha tratado este tema, que cuando alguna unidad ha iniciado este tipo de estudios sin automatización alguna, han quedado tan hartos del primer estudio que no han querido realizar ninguno más, puesto que les supone una tarea agotadora.

Las dificultades que han planteado los compañeros es que si bien las herramientas que hay para la recogida y tratamiento de la información están ya bastante avanzadas y son bastante sofisticadas, se plantea la dificultad de qué datos se deben dar a los responsables de diseñar los nuevos planes de estudio y para utilizar en los sistemas de garantía de calidad, puesto que la cantidad de datos que se recogen es muy amplia. Para tomar esta decisión, hay que tener en cuenta que existe una serie de datos que son externos a la titulación, donde la titulación no puede influir y también hay que tener en cuenta algunos otros que no son datos estrictamente necesarios para aportar a la titulación. Se ha llegado a la conclusión que hay que establecer un balance adecuado entre proporcionar la información necesaria y no agobiar a los equipos de gobierno con mucha información que, en algunos casos, es poco relevante.

Otra dificultad importante que se ha planteado es que una vez que tenemos la información y que se pone a disposición de los equipos de gobierno, ¿Cómo motivarlos para que realmente se utilicen y actúen? Consideramos fundamental establecer los estímulos necesarios para que los equipos de gobiernos actúen

con la utilización de este tipo de información que consideramos estratégica para el futuro de las titulaciones y en definitiva de la Universidad.

### **Jesús Santos del Cerro**

Gracias. Tenemos tiempo hasta las 19:30 para la discusión correspondiente sobre las conclusiones principales de los talleres.

### **Josep Corco Juvina**

Universidad Internacional de Cataluña

Respecto a los graduados, además de pedirles la encuesta de satisfacción, habéis hablado en el taller de la posibilidad de incluirlos, por medio de evaluación a DOCENTIA o a los equipos que diseñan el plan de estudios. Una participación en los sistemas de aseguramiento de la calidad que no es simplemente una encuesta, sino una participación efectiva y real en el sistema.

### **Ángel Manuel Patiño García**

En el taller hemos trabajado sobre la problemática de la recogida de datos y tratamiento de la información, así como se ajusta dicha información a los sistemas de garantía interno de calidad, pero no se ha planteado la introducción de egresados en los procesos que nos indica. Personalmente creo que dentro de las dificultades que presenta encontrar a egresados que puedan participar en comités, si los encontramos, están dispuestos, y tienen el tiempo suficiente, creo que es una magnífica idea contar con su colaboración. A veces la mayor dificultad es, tal y como nos ha ocurrido en los comités de evaluación externa del programa de evaluación institucional, encontrar estudiantes, profesionales y, en este caso, egresados que tengan el tiempo y el interés suficiente por participar. Pero insisto, si salvamos este problema, creo que la idea de incluir a los egresados en estos procesos es una idea magnífica.

### **Josep Corco Juvina**

Si alguien tiene experiencia me gustaría saber cuáles serían los criterios, a parte de la disponibilidad del egresado en cuestión, qué criterios habría que tener a la hora de seleccionar un egresado para participar de esta manera en comisiones o dentro de este sistema de aseguramiento.

**Jesús Santos del Cerro**

Lo que se ha planteado en el taller sobre egresados es la utilidad de la información. Creo que los egresados aparte de que formen parte de los comités externos de los sistemas de aseguramiento de la calidad, con la información que tenemos, que es la encuesta sobre la inserción laboral de egresados, creo que representa una información útil, pero en algunos casos esta utilidad está, por decirlo de alguna manera, en cuarentena. Algunas cosas se saben que pueden ser útiles, otras aún no está claro, por ejemplo, en cualquier empresa mediana o grande, es fundamental saber la opinión de sus clientes para elaborar estrategias empresariales que la conduzcan a obtener éxito en sus actividades. Esto aún no se aprecia con la misma claridad en las instituciones universitarias.

Por su puesto que existen importantes diferencias entre la actividad de una empresa privada mercantil con lo que hacen las universidades que es principalmente abordar el proceso de la formación universitaria, evidentemente un egresado no es un cliente, pero en algún aspecto se puede asimilar. Todavía estamos pensando si son útiles o no los estudios sobre inserción laboral a egresados, creo que sí, lo que pasa es que aún falta afinar para qué queremos las cosas y cómo las queremos.

Probablemente, con las nuevas transformaciones en la de acreditación de títulos surjan mecanismos de competencia en el marco de la educación universitaria española. En la medida en que se despierte eso se van a descubrir utilidades que una empresa tiene claro y que todavía nosotros lo no tenemos tanto.

Sin más damos por concluida la sesión. Muchas gracias.

## 4ª SESIÓN

### PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO DE SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LAS INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS (AUDIT)

**Ponente 1:** Javier Bará Temes

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

**Ponente 2:** Julio Ernesto Abalde Alonso

Director de la Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia

**Ponente 3:** Eduardo García Jiménez

Coordinador de Innovación. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

**Presentador/Moderador:** Eduardo Coba Arango

Coordinador General de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)

**Eduardo Coba Arango**

Coordinador General de ANECA

Buenos días a todos, vamos a dar comienzo a la cuarta sesión del foro, es la sesión que trata del programa AUDIT. Tengo el placer de poder presentar a tres personas, que tanto personal como profesionalmente estimo, y que han hecho, no solo en sus actuales cargos, trabajos que han contribuido en temas de calidad de gran importancia.

La primera persona que va a intervenir es Javier Bará, actual Director de la Agencia para la Qualitat del Sistema Universitario de Cataluña y nos va a contar la experiencia desde este puesto en la implantación y desarrollo del programa AUDIT.

La segunda persona en intervenir será Julio Ernesto Abalde Alonso, Director de la Axencia para la Calidade do Sistema Universitario de Galicia, que también nos va a describir la experiencia desde la comunidad autónoma de Galicia.

Por último, intervendrá Eduardo García Jiménez, Coordinador de Innovación de ANECA, que nos va a describir el proceso de verificación de los diseños de los sistemas de garantía de calidad que se han desarrollado o se pueden desarrollar dentro del programa AUDIT.

Más o menos tenemos previstos veinte minutos para cada uno de los ponentes, con el objetivo de dejar media hora al final para plantear desde el público cuestiones, generar reflexiones y un pequeño debate. Creo que sin más preámbulo las tres personas son ampliamente conocidas por todo el foro, puedes empezar Javier.

### **Javier Bará Temes**

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

Muchas gracias. Buenos días a todos. Voy a explicaros cuál es la situación actual del programa AUDIT en Cataluña. En todo caso, como el programa AUDIT está en sus fases de comienzo, la información que tengo que dar no es mucha, seguramente dentro de 3 meses tendremos toda la información que dar. Pero la situación la vamos a poder resumir, voy a recordar un par de transparencias de las fases del programa, de la presentación que se hizo inicialmente.

Hay una fase de orientación para el diseño, de verificación y certificación de documentación. Estamos en la primera fase y de manera más concreta había un cronograma sin fechas, mejor dicho, una concreción de las etapas del programa y ahora mismo nosotros estamos en la fase de firma de convenio. Tuvimos abierta la convocatoria para hacer protestas formales de las universidades hasta el día 15 de octubre y ahora mismo estamos en fase de preparación y firma de convenios. En el entendido de que los convenios son personalizados, hay un marco genérico pero concretamos con cada universidad los detalles concretos de su participación.

Quisiera recordar que en el programa hay algunos elementos críticos a los que hay que dedicar atención. El primero el del doble papel de las agencias, de ayudadoras en el diseño y posteriormente como certificadoras. Lo cual hay que hacerlo con cierta precaución porque no sería correcto certificar algo en lo que cuya preparación se ha intervenido. De manera que esto es un tema, que de hecho el año pasado en la asamblea general de la ENQA se suscitó, no en relación con el programa AUDIT que ni siquiera estaba en marcha, sino en relación al tema de qué tipo de apoyo pueden o deben dar a las agencias a las instituciones en el desarrollo de elementos que después tengan que ser certificados.

En todo caso, la idea que prevaleció en esta discusión era que seguramente el proceso se puede hacer con plenas garantías de compatibilidad con los estándares y directrices de la ENQA siempre y cuando el proceso sea global, es decir, que esté dirigido hacia la totalidad de las instituciones. Y segundo, no sea demasiado invasivo, es decir, no nos acerquemos demasiado.

Desde este punto de vista, yo creo que las dos circunstancias en el diseño del programa AUDIT se dan, en particular además hay un tema que es claro y que es obligado también de acuerdo a la normativa europea, y es que hay que respetar la personalidad y la diversidad. El programa no pretende establecer un modelo único, de ninguna manera, lo que pretende es simplemente, que el modelo que cada universidad desarrolle se haga con las suficientes garantías. Este es un punto que hay que tener en cuenta, lo tenemos que tener presente.

El segundo punto crítico es el del calendario, porque el programa AUDIT cuando se hizo el calendario se tenía y se sigue teniendo en mente que en el diseño de nuevas titulaciones, especialmente en lo que se refiere a unas titulaciones de grado. Uno de los elementos que intervienen son los sistemas de garantía de calidad de la titulación por lo tanto, el calendario estaba organizado de manera que hubiera una cierta anterioridad entre al menos las acciones de diseño, y si pudiera ser, de verificación del programa AUDIT con la propuesta de titulaciones de grado. No sabemos hasta qué punto lo podremos mantener en la totalidad de los casos. Por ejemplo, en Cataluña algunas universidades ya nos han advertido que tendremos que relajar el calendario porque se da la circunstancia de que las unidades técnicas, que por cierto en muchos casos están en un estado que aunque tienen cierto tiempo, no son unidades muy grandes, están muy saturadas de trabajo, ahora mismo la unidades técnicas están terminado los manuales de DOCENTIA que tienen que entregar el día 30, están interviniendo en las universidades en el diseño de propuestas de titulaciones de master que también se tienen que entregar el día 30, y también están trabajando en el tema de DOCENTIA.

Por lo tanto, la presión que existe ahora mismo sobre las unidades técnicas es muy fuerte. En algunos casos tendremos que modificar el calendario y lo que estamos considerando en este momento, aunque eso tendremos que terminarlo de concretar, es respetar el calendario para un grupo de universidades que sería el grupo, digamos de primera línea, y hacer una segunda, una convocatoria posterior o una entrega posterior que todavía no sabemos cuándo sería, pero seguramente dentro de unos meses.

El tercer punto crítico del programa AUDIT, que se hizo evidente en su diseño, es quién es el interlocutor. En Cataluña desde AQU ya hace años que tenemos como interlocutores regulares a las unidades técnicas de las universidades. Nosotros en este caso desde el comienzo teníamos muy claro que nuestros interlocutores son las universidades a través de sus vicerrectores y de las unidades técnicas. Si bien, en el programa AUDIT se habla de centros, por que a la hora de materializar los diseños el centro tiene que aparecer, aunque sólo sea porque en las propuestas de titulaciones tiene que haber los mecanismos de seguridad de la titulación, estos mecanismos de seguridad tienen que tener como mínimo una rama en el centro.

De manera que, y esto se conecta también con el punto uno, una cosa muy clara que le dijimos a las universidades es, cada universidad puede tener su modelo, evidentemente este modelo puede ser desde

un modelo muy centralizado con elementos en cada centro, porque el seguimiento que se prevé en las titulaciones tiene que estar ligado al centro o un sistema muy descentralizado en que cada centro tiene su sistema de calidad seguramente con un cierto grado de coordinación. De manera que aquí hay márgenes muy grandes de variabilidad y nosotros esto también lo hemos encontrado, ahora más tarde lo comentaré. Por ejemplo, en algún caso tenemos una universidad que insiste que a ella lo que le gustaría es que le trabajásemos con su sistema global y no con su sistema de centros, en principio lo que nosotros le hemos pedido es que nos propongan entre dos y tres centros, pero a la universidad le gustaría hacer una certificación del sistema global.

De manera que estos son los 3 elementos críticos que todos hemos tenido que tener en cuenta y que continuamos teniendo en cuenta en el programa. La situación actual es la siguiente: en Cataluña tenemos 7 universidades públicas, 4 universidades privadas y la Universidad Oberta de Cataluña que es una universidad a distancia. Participan todas, lo cual de entrada nos ayuda a clarificar el punto uno, porque lo que estamos haciendo es una acción global. Todas las universidades participan, no nos encontraremos con el problema de tener que certificar unos sistemas de calidad que hayan participado en AUDIT, y otros sistemas de calidad que no hayan participado, que tampoco sería muy grave pero en todo caso la situación es muy clara.

Como les decía les hemos recomendado que nos propusieran hasta un máximo de tres centros, la Universidad Politécnica de Cataluña le gustaría que participaran cinco, seguramente no tendremos problemas en hacerlo, porque además hay otras que han propuesto menos. De todas maneras, tendremos que gestionar este incremento de manera equitativa para todas las universidades. De manera que estas son como ven, en esta transparencia son las cuatro universidades, las facultades o escuelas que proponen. Estas son las 3 restantes universidades, son las universidades de fuera de Barcelona: la de Girona, la Rovira i Virgili que está en Tarragona y la Universidad de Lleida, y las universidades privadas con advertencia de que esta lista de 5 universidades privadas, dos funcionan con dinero público que son la Universidad de Vic y la Universidad Oberta de Cataluña aunque su estatuto es de universidades privadas.

Bien, esto es lo que hay por lo que se refiere el desarrollo del programa AUDIT. En paralelo con este programa nosotros hemos diseñado otro que le pusimos de nombre SUPORT, es decir, ayuda, soporte para el establecimiento de sistemas internos de calidad en la que se planificaban ciertas acciones en paralelo con las de diseño que ahora les explico.

La primera acción era la creación de un grupo de trabajo con la participación de responsables y técnicos de las unidades con una o dos personas por universidad. Grupo de trabajo en el que también desde el principio pusimos claro que desde AQU Cataluña no queríamos seguir muy de cerca. Aparte de que las propias universidades no lo hubieran aceptado porque este es un tema en el que las universidades llevan su independencia con mucho celo. Pero para evitar reducir al mínimo esta posible contaminación entre

tener que certificar cosas en las que se participa, les invitamos a constituir un grupo que fuera coordinado por una de las propias universidades y que funcionara de manera autónoma con un cierto seguimiento por nuestra parte. Este grupo ya se ha constituido y han tenido dos reuniones, estamos ahora pendientes de tener una reunión con las unidades técnicas para ver como va todo.

A partir de aquí la siguiente acción sería la identificación de buenas prácticas desarrolladas en las universidades catalanas, porque normalmente los sistemas de calidad no parten de cero, si bien es verdad estoy hablando de sistemas de calidad, hasta ahora normalmente, la mayoría de las unidades de las universidades catalanas se llaman unidades técnicas, supongo que en algún momento si no se llaman de calidad habrá que añadirle el nombre.

La identificación de buenas practicas decía, porque no partimos de cero se parte de una colección de acciones, que seguramente son muy interesantes. Tercero, la organización de un seminario con la colaboración, en la que participaran responsables de categoría interna de universidades europeas, lo que queremos es introducir el referente de qué está pasando en las universidades europeas. Y luego el punto cuatro que es un punto importante en el programa SUPORT y es que hemos invitado a las universidades a que organicen visitas a unidades técnicas de universidades nacionales e internacionales para ver de cerca cómo funcionan. Desde AQU Cataluña nos haríamos cargo de la mitad de los gastos, es decir, financiaríamos la mitad de los gastos de este desplazamiento y estamos ahora justamente comenzando con algunas unidades a concretar estas visitas. La idea era que se hicieran tan pronto como fuera posible para tener los referentes y lo ejemplos también en el proceso, pero bueno nos estamos encontrando también con las dificultades ya mencionadas de que las unidades técnicas en general no son muy voluminosas y están sobrecargadas de trabajo. La recomendación que hicimos para estas visitas es que no fueran visitas de médico sino que fueran visitas largas entre una y dos semanas, es decir, estancias, unos pequeños staff para ver sobre el terreno cómo funcionaban.

Y finalmente, se haría un documento que tuviera en cuenta las conclusiones de las visitas. Este calendario, ahora mismo, el grupo ya está creado, está funcionando y finalmente, para el curso 2008 lo que tenemos previsto es hacer un plan de formación específico para el personal de las unidades técnicas de calidad que también tenemos que negociar con las propias unidades. Esto es todo lo que puedo contarles por el momento con independencia de que después podamos hacer aclaraciones. Muchas gracias.

**Eduardo Coba Arango**

Muchas gracias Javier, a continuación nos expondrá su experiencia Julio Abalde.

**Julio Ernesto Abalde Alonso**

Director de la Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia

Buenos días, en primer lugar, quiero agradecer a los organizadores de este foro el que, por segundo año me hayan invitado. Para mí, desde que estoy en la Agencia, esta es una de las actividades fijas que tengo en la agenda, es decir, al Foro de Almagro hay que asistir siempre, bien sea participando como ponente o simplemente escuchando las actividades desarrolladas por las distintas universidades.

Cuando se nos planteó la realización de esta presentación donde se trataba de presentar los programas de reconocimiento de sistemas de garantía de calidad, a mí me surgió una duda: en este momento estamos intentando establecer, diseñar esos sistemas de garantía de calidad pero todavía no hemos avanzado mucho en los procesos de reconocimiento. Entonces lo que pensé es presentar lo que desde la Agencia Gallega se estaba haciendo para el desarrollo de estos sistemas de garantía interna de calidad, y cómo esas actividades previas al planteamiento del programa AUDIT se encuadran dentro del programa general AUDIT, que estamos desarrollando en este momento.

La intervención en aspectos de evaluación previa de titulaciones por parte de la Agencia se inicia en el momento en que yo me incorporo a la misma. Está en marcha la primera convocatoria de presentación de programas de postgrado. Es en el año 2005 cuando se establece por primera vez la necesidad de establecer sistemas de verificación de títulos. En ese momento la Agencia, por decisión del Gobierno de la Comunidad Autónoma, es la responsable de evaluar esos títulos y, por lo tanto, iniciamos todo el proceso de elaboración de documentos. En la primera convocatoria no hubo posibilidad alguna de hacer nada más que unos pequeños esbozos de documentación para la presentación de estos postgrados.

Ya en la segunda convocatoria nos dio tiempo de elaborar una guía completa, con una serie de herramientas: guía de ayuda para la presentación de las propuestas, protocolo de presentación, protocolo y "checklist" de evaluación, formato digital de los documentos de presentación de los programas de postgrado que se utilizó en la segunda convocatoria en nuestra comunidad autónoma.

Este año lo que hemos incrementado son las herramientas disponibles para nuestras universidades: disponemos de una aplicación web, de forma que los coordinadores de las propuestas y las universidades pueden hacer un seguimiento de sus propuestas, pueden chequear qué partes de esas propuestas están realizadas, cuáles les faltan, la misma aplicación les hace un sistema tutorial para poder ir desarrollando y completando todo su sistema.

Este es el sistema que ahora se aplicará para los grados y para los masters y que después de un proceso de verificación ex ante, con una aprobación final del título, y su implantación viene un período

en que se desarrolla la docencia, se realizará una evaluación y posteriormente se iniciaría el proceso de acreditación.

Cuando nosotros estudiamos las primeras propuestas de postgrado, y también las segundas, nos encontramos con que en todos los procesos de verificación de las propuestas lo que realmente fallaba, y era el punto débil de casi todas las propuestas, era el sistema de garantía de calidad. Nos encontramos con unas propuestas en donde los sistemas de garantía de calidad o no estaban desarrollados o simplemente se decía “la UTE se responsabilizará del sistema de garantía de calidad”. A nosotros, desde la ACSUG nos pareció que eso era no preparar a las titulaciones para el proceso final de acreditación porque consideramos que para que el proceso de acreditación transcurra sin problemas ni sobresaltos se necesita que las titulaciones, desde el principio, comiencen a implantar su sistema de garantía de calidad, hagan un seguimiento de sus indicadores y vayan viendo su evolución y puedan reaccionar ante posibles desviaciones.

Teniendo en cuenta que las titulaciones de postgrado eran unas titulaciones cortas y en aquel momento, al no existir todavía un documento del Decreto posterior, se suponía que la acreditación de esas titulaciones se realizaría, como mucho, en un año o dos años, ya que muchos de ellos eran títulos de 60 créditos lo que generaba una acreditación muy rápida, por tanto, creímos que era necesario que aquellas titulaciones que se estaban implantando por primera vez, eran nuevas y estaban totalmente adaptadas al nuevo sistema de Bolonia, podrían servir un poco como un taller de pruebas para la implantación de estos sistemas de garantía de calidad en los centros.

A partir de una reunión con los distintos responsables de los masters que se implantaban ese curso y celebrada en noviembre de 2006, elaboramos un programa de implantación de sistemas internos de garantía de calidad, en aquel momento en las titulaciones pero fácilmente extrapolable a los centros, que nosotros le denominamos FIDES.

Este Sistema Interno de Garantía de Calidad utiliza, como se desarrolla ya en el año 2006, los criterios que aparecen en el documento del ministerio de 21 de diciembre y son, por tanto, unos criterios adaptados a lo que debía de recogerse en el inminente decreto y por lo tanto serían de aplicación a todas las titulaciones, grados y masters, que se puedan desarrollar en este momento.

Se establecen una serie de criterios sobre los que va a actuar el sistema interno de garantía de calidad y que son los que todos conocemos: objetivos, política y procedimientos de admisión, planificación de la enseñanza, etc., es decir, cubre absolutamente todos los criterios que están establecidos en la normativa, excepto el sistema de garantía de calidad porque el fin de ese programa es ese criterio. Todos estos sistemas se entienden única y exclusivamente con el objetivo de lograr una mejora de la calidad. Nos planteamos este sistema de garantía de calidad como una herramienta para que las titulaciones puedan ir

mejorando cada vez más su oferta académica, y puedan ir mejorando cada vez más las propuestas de los nuevos títulos y las modificaciones de los títulos que constituyen la .

Bien, con ello lo que hicimos fue elaborar una guía, que desarrolla un modelo de sistema interno de garantía de calidad, un modelo marco amplio, en donde existen distintas posibilidades y opciones para que cada universidad y cada centro pueda adaptar el modelo de una forma más o menos sencilla. Tienen que tomar la decisión de cómo y qué modelo, qué sistema eligen dentro de ese general. Por lo tanto, lo que nosotros presentamos es un modelo genérico y después cada universidad y cada centro tendrá que desarrollarlo e implantarlo. Básicamente la guía se compone de una serie de revisión de las evidencias que tiene que reunir de cada uno de los criterios, establece después la necesidad de determinar puntos débiles, puntos fuertes y propuestas de mejora en cada uno de estos criterios que se establece y, también deben realizar una valoración de si es favorable, desfavorables y por qué ese criterio está evolucionado adecuadamente o no está evolucionando adecuadamente.

Este programa FIDES también establece en el apartado resultados, que es el apartado que va a ser más importante desde el punto de vista de la acreditación, una serie de indicadores cuantitativos y cualitativos para que las titulaciones y los centros vayan recabando y recopilando las evidencias necesarias para el momento de la acreditación.

Los cuantitativos los hemos agrupado en Indicadores de Ingreso, Indicadores de movilidad, Perfil del profesorado, Indicadores de resultados e Indicadores de recursos. Esta organización está lógicamente condicionada con la aparición posterior en procesos de acreditación de indicadores genéricos a nivel del estado diferentes y, por lo tanto, es un campo total y absolutamente abierto. Además establecemos una serie de indicadores cualitativos. Establecemos que las titulaciones y los centros deben dotarse de sistemas que les permitan determinar el nivel de satisfacción de todos los agentes implicados en el proceso educativo. En ese aspecto lo que establecemos son una serie de propuestas, de encuestas de satisfacción que cubren todos los criterios que hemos dicho anteriormente, es decir, hay una encuesta específica para los objetivos del programa, para la planificaron, para los servicios, etc., y que en función del agente a quien se dirigida es más o menos amplia para cada uno de los apartados.

Tratamos de cubrir con estas encuestas todos los agentes implicados: estudiantes, profesores, PAS, egresados y empleadores. Entre los estudiantes consideramos los estudiantes de nuevo ingreso, los estudiantes que participan en programas de movilidad. A los estudiantes les preguntamos cómo se desarrolla la docencia, pero también le preguntamos cómo está planificada, cómo se desarrolla el título, qué opinión del título mismo. Exactamente igual introducimos dentro del sistema la opinión de los egresados, de los titulados. En ese aspecto está planteada una encuesta a los titulados específica sobre los objetivos formativos del título y también estudios de inserción laboral. Nosotros, desde la Agencia, ya llevamos realizados dos estudios de inserción laboral que cubren desde el año 99 hasta el año 2003 la opinión de los titulados

de SUG y el 31 de este mes, es decir, el miércoles que viene, presentamos los primeros datos en avance del estudio de los egresados entre el año 2003-2005.

En un estudio que hemos realizado con más 8000 encuestas, sobre una total de 23000 egresados. Este estudio lo hicimos con tanta amplitud de muestra porque pretendemos llegar a resultados significativos a nivel de titulación y de centro y, por los resultados que hemos obtenidos, excepto en una titulación, hemos logrado que los resultados sean significativos. Por lo tanto podemos darle a las universidades los resultados de la opinión de los titulados del título y centro concreto y su relación con otros centros y titulaciones.

Por lo tanto, creemos que eso es una herramienta básica a la hora de diseñar las nuevas titulaciones ya que no sólo hacen estudios de inserción laboral sino que se estudian las competencias interesantes desde el punto de vista de la incorporación al mercado laboral y qué opinión tienen del desarrollo del título. Son unos datos que creemos son de mucho interés. Exactamente en el caso de los empleadores, ahí nuestra experiencia es más corta, acabamos de presentar el mes pasado un estudio sobre las demandas de los empleadores, en concreto las PYMES de Galicia que es una parte muy importante del sector productivo gallego. Acabamos de presentar los resultados, aunque hay resultados sobre titulaciones estos resultados hay que tratarlos con un poco de cuidado ya que, entre otras cosas, muchos de los empleadores que contestan no saben cuál es el catálogo actual de titulaciones e indican únicamente las titulaciones clásicas.

También en el Programa FIDES se incorpora una batería de encuestas dirigidas a los profesores. A los profesores les preguntamos, exactamente igual que en el caso de los alumnos, sobre los distintos criterios que se han establecido, es decir, objetivos de la titulación, la planificación, los servicios al estudiante, etc. Estamos muy acostumbrados a que en las encuestas de opinión se pregunte que piensan los alumnos de cómo un profesor desarrolla su actividad docente, pues en este caso nosotros también le preguntamos a los profesores qué es lo que piensan de sus alumnos y de cómo desarrollan la actividad académica.

Les vamos a pedir también que cada profesor mantenga un historial de cómo se comportaba o cómo reaccionaba un grupo concreto de una asignatura concreta en un curso concreto. Exactamente igual que se le va a pedir al profesor que haga un informe de aquellos aspectos fundamentalmente referidos a aspectos de formación e innovación que considera que son mejorables dentro de su actividad, es lo que ahí ponemos como informe de la actividad. Realmente eso va a ser el autoinforme del programa DOCENTIA, por lo tanto, lo vamos a poder utilizar también en ese programa.

Este sistema de encuestas ya se aplicó el curso pasado en las tres universidades gallegas para el caso de los postgrados interuniversitarios. En el sistema Universitario de Galicia tenemos 7 postgrados interuniversitarios que se desarrollan en las tres universidades y se utilizó la misma encuesta para todas

las universidades. Incluso una de las universidades utilizó el mismo sistema de encuestas para todos sus postgrados. Lo que queremos obtener es unos niveles de conocimiento de la satisfacción de los agentes muy importante en las distintas titulaciones que se incorporen al programa FIDES.

Esas son un poco los elementos del programa, las herramientas y los sistemas. ¿Qué características le dimos nosotros al sistema de garantía de calidad?

Consideramos como elemento básico para que el sistema de calidad funcione el establecimiento de una comisión de garantía de calidad en el centro. Esa comisión es la que tiene que coordinar todo el proceso y toda la implantación del sistema interno de garantía de calidad.

Nosotros le ponemos una serie de condiciones a esta comisión que consideramos que son importantes. La primera es que debe ser presidida por el decano o alguien que represente al equipo decanal, ¿para qué? Para que haya una implicación institucional en el proceso de calidad. En algunos centros y universidades existe la figura del responsable de calidad, que está integrado dentro del equipo decanal, esa sería una figura ideal para presidir esta comisión. Después en el caso de que haya coordinadores de título sería necesario que estuvieran allí, después tienen que estar representados todos los estamentos, es decir, profesor, personal de administración y servicios y estudiantes. Si es posible, estudiantes de tercer ciclo mejor porque así ya cubrimos un poco el papel de los egresados que en algunas ocasiones es complicado.

Planteamos también la necesidad de que haya un técnico de la unidad de calidad. ¿Para qué eso?, para que haya la necesaria implicación y coordinación entre el funcionamiento de los sistemas internos de garantía de calidad y con el sistema general de garantía de calidad de las universidades. Este técnico fundamentalmente lo que desarrollará son funciones de asesoría, de supervisión, es decir, no va a ser el que haga todo el sistema de garantía, simplemente apoyar en esa constitución.

Creemos que la comisión no debe tener un número elevado de componentes, calculamos aproximadamente que el máximo debería ser de 10 personas y debería ser aprobada por los órganos de gobierno, es decir, tener el refrendo de la junta de facultad o de centro, al nombramiento de esas comisiones.

Nosotros en el modelo proponemos tres posibles composiciones de esta comisión pero está totalmente abierta, cada universidad, cada centro podrá decidir las características de esa comisión.

Bien, ¿cómo se ha desarrollado el modelo? Repito empezamos en el año 2006, en noviembre. En mayo se hizo la propuesta del sistema y la publicación de la guía, en junio se hizo la convocatoria y en el mes de julio se aprobaron aquellos centros que participan. Nosotros hicimos una recomendación a las universidades que fueran entre 3 y 5 centros y, como veréis ahora en los resultados, no nos hicieron mucho caso. Nosotros poníamos como condiciones que los centros que participaran tuvieran titulaciones nuevas,

lógicamente, porque estaba pensado para los nuevos títulos de postgrado o que los fueran a impartir al año siguiente. Después también aquellos centros que tuvieran una actividad específica en adaptación y en programas pilotos de Espacio Europeo de Educación Superior, o que tuvieran un sistema de garantía de calidad ya desarrollado en el centro porque era mucho más fácil implementarlo.

Repito que no nos hicieron ni caso porque al final los centros que han propuesto son: en la Universidad de A Coruña 22 centros, la Universidad de Santiago 7 y la Universidad de Vigo 10. Bien, ¿por qué hay esta disparidad? Porque reunidos con las unidades de calidad nosotros lo que le dijimos es que nosotros establecíamos la limitación, sobre todo, por la capacidad de las unidades de calidad para poder gestionar y tutelar este procedimiento. Si ellos nos dicen que sí son capaces de llevarlo a cabo, muy bien, ellos se tienen que responsabilizar del desarrollo del programa. Eso supone más trabajo para nosotros porque a la hora de certificar los modelos, tenemos muchos más modelos para certificar, pero bueno hemos optado por esa propuesta porque repito que las solicitudes fueron muy amplias.

Lógicamente la Universidad de la Coruña cubre prácticamente todos los centros, pero en el resto de las universidades hay centros grandes, pequeños, centros de titulaciones de la rama tecnológica, científica, etc., con lo cual nos sirve un poco para ver cómo funciona el sistema.

Cuando estábamos en estos avatares surgió el programa AUDIT. En los momentos en que se presenta nosotros ya teníamos la guía desarrollada y elaborada y estábamos pendientes de la convocatoria. ¿Qué hicimos? Pues, tratamos de ver cómo podíamos integrar los dos sistemas. ¿Cómo se integran los dos sistemas? En las propias bases del programa AUDIT está establecido cómo se integra, ya que se indica que las bases de AUDIT son: criterios y directrices europeos, directrices del MEC, y mecanismos ya existentes de garantía de calidad.

Pues bien, los mecanismos ya existentes de garantía de calidad que tenemos en los centros es el FIDES, que además se basa en los criterios y directrices europeos y los que estaban previstos por el MEC en aquel momento. Por tanto, lo incorporamos en el programa AUDIT. ¿Y en qué parte lo incorporamos? Lógicamente, en la parte del diseño del sistema de garantía de calidad, es decir, en este momento las universidades lo que están haciendo es cogiendo los sistemas de garantía de calidad de FIDES que están implantando los centros y los están adaptando a los requerimiento de AUDIT.

Con lo cual, las universidades gallegas se incorporan a AUDIT fundamentalmente en el proceso de verificación del diseño y certificación de los sistemas implantados. Bien, y esto es un poco el final. ¿Cómo vemos nosotros el sistema de garantía de calidad? Muchas veces estamos trabajando con programas a, b, c, los profesores están un poco despistados y los responsables institucionales de los centros más, qué es lo más grave. Entonces nosotros nos planteamos el sistema interno de garantía de calidad como un esquema similar al que aparece en la diapositiva, es decir, la universidad tiene su propio sistema de

garantía de calidad, dependiendo y coordinado con él, se establecen los sistemas internos de garantía de calidad de los centros.

La combinación de FIDES y AUDIT nos permite el diseño y la certificación posterior de esos sistemas de nuestro caso. El sistema de garantía de la calidad va a alimentar también DOCENTIA porque va a dar evidencias y, sobre todo, le va a decir a los profesores: aquí tienes una serie de datos de cómo estás desarrollando tu actividad, cuando vayas a actualizar tu autoinforme utilízalos como evidencias.

La certificación del sistema, ¿qué nos va a permitir? Lógicamente, la verificación de los títulos propuestos por ese centro que ya tiene su sistema certificado, y uno de los criterios ya lo va a cumplir porque, en principio, tiene certificado su sistema de garantía de calidad y lógicamente estamos con todo este sistema preparando a las universidades y a las titulaciones para que la acreditación sea más fácil y sin sobresaltos.

Esto es todo lo que os tenía que decir, y ahí tenéis la pagina web [www.acsug.es](http://www.acsug.es) en donde tenéis absolutamente todos los documentos de los que os he hablado, tanto las publicaciones en libros, como las guías, como todo el programa FIDES y AUDIT que hemos desarrollado, está ahí para vuestra información. Muchas gracias.

### **Eduardo Coba Arango**

A continuación, Eduardo García, nos comentará los mecanismos de verificación del diseño de los sistemas de garantía de calidad, cuando quieras Eduardo.

### **Eduardo García Jiménez**

Coordinador de Innovación de ANECA

Hola, buenos días, voy a avanzar en el programa AUDIT algunas cuestiones por no repetir cosas que ya se han dicho en distintas presentaciones anteriores sobre qué es el programa, cómo funciona, etc... Por tanto, nos vamos a centrar en lo último que hemos avanzado las tres agencias y qué tiene que ver con el proceso de verificación de los diseños de garantía interna de calidad de los centros. Por tanto, estamos en esta etapa ¿verdad Julio? en la que las tres agencias estamos diseñando el procedimiento de evaluación de esos sistemas, estamos en un punto de encuentro y en este caso, hago prácticamente de portavoz del trabajo que venimos desarrollando las tres agencias para diseñar ese sistema.

Para empezar, voy a aportar algunos datos de participación general de AUDIT, tanto Javier Bará como Julio Abalde han adelantado antes los correspondientes a AQU y a ACSUG y voy a plantear unos datos a nivel general para que tengamos una idea del impacto del programa, aunque habría que comprobar todavía que alguna universidad con la que estamos examinando su solicitud, pudieran variar algo las cifras que tenemos en este momento.

Después, voy a recordar algún hito y fase del programa AUDIT y voy a entrar directamente a la evaluación del sistema de garantía de calidad, señalando las diferencias que parecen importantes entre la verificación de un plan de estudios y la evaluación de un sistema de garantía de calidad regido por este programa. Hablaremos solo un poco del proceso de evaluación, que como ya digo estamos diseñando aún, y sí me interesa destacar los elementos críticos de la evaluación del sistema.

Bien, según el balance realizado a partir de aquellas universidades que han entregado la solicitud en ANECA estamos hablando de 43 participantes con 58 centros, en el caso de AQU creo recordar 12/24 en el caso de ACSUG 3/39, y en el UNIQUAL, del País Vasco, una universidad con dos centros presentados. Esto nos da un balance total de 59 universidades participantes y 123 centros. El programa en lo que a las cifras corresponde nos da una panorámica general en la que básicamente todas las comunidades autónomas tienen una representación con alguna universidad y en todas las universidades al menos un centro va a participar en el programa. La cobertura del programa es bastante amplia, en algún caso como se comentaba en Cataluña todas las universidades han participado con al menos un centro y en el caso de Galicia igualmente.

Bien, simplemente por recordar el programa AUDIT, al describirlo habría que señalar que tiene tres hitos fundamentales: el diseño de mecanismos de garantía interna de calidad, la evaluación del diseño y un tercero la certificación. Teniendo en cuenta este panorama y teniendo en cuenta la participación tanto de universidades como de centros que ya recogíamos en la presentación que se hizo del mismo. Estamos en la actualidad en la etapa del diseño, ahora mismo se están básicamente diseñando los sistemas de garantía interna de calidad; hay centros que ya han empezado a hacer los diseños, a hacer tentativas de diseño del sistema, se están recogiendo solicitudes, enviando y firmando convenios, estamos en esta etapa y, mientras tanto las agencias vamos preparando la siguiente etapa relativa a la del diseño. Una vez que los sistemas estén evaluados se implantarán y pasaremos a la etapa de certificación.

Por así decirlo, el proceso de evaluación supondrá que van a elaborarse unas guías de que se publicarán y difundirán que nos permitirán realizar un proceso de evaluación del diseño que elaboren los centros o las universidades. En este proceso de evaluación que debería estar cerrado en una primera etapa, por así decirlo, porque evidentemente habrá universidades que seguramente quieran ir a una segunda o una tercera convocatoria, o sencillamente no puedan tener su sistema a punto en el mes de febrero quizás cabrá la posibilidad de que estas universidades digan, bueno me interesa que mi sistema

se certifique aunque no vaya para estos planes de estudios que se aprueben en febrero, sino para la siguiente hornada.

Teniendo eso en cuenta, en este proceso habrá una etapa de formación del personal de las universidades y de seguimiento del sistema, de elaboración del diseño, y por supuesto una vez que el diseño se ponga en marcha de ver cómo se está implantando en las instituciones.

En el mes de noviembre abriremos unas jornadas o unas sesiones workshop de formación para unidades técnicas y para agencias. Primero, para agencias, y más tarde para unidades técnicas para ver no cómo se diseñan los sistemas de garantía interna de calidad, porque ya muchas unidades saben cómo tienen que hacerlo, sino para explicarles cómo es la evaluación del diseño, cuáles son los puntos críticos sobre los que debería basarse esa evaluación para que se conozcan de algún modo, cuáles son los elementos sobre los que debería pivotar el diseño, a los que les cabría conceder importancia en el diseño, algunos de los cuales voy a comentar ahora.

Antes de entrar en ese detalle del proceso de evaluación de los diseños de sistemas de garantía de calidad, conviene a pocas fechas de que tengamos que hacer un proceso de verificación de planes de estudios, revisar los puntos de contacto y las diferencias entre la verificación de planes de estudio y la evaluación de un sistema de garantía interna de calidad dentro del programa AUDIT.

El programa VERIFICA se va a centrar sobre todo en la valoración de procedimientos de recogida, de análisis de datos que más tarde se utilizarán por los Centros para realizar el seguimiento del despliegue y el despliegue de un plan de estudios facilitando así su revisión y mejora. La idea básica es ajustarnos a lo que aparecerá en su momento en el Real Decreto, que seguramente no estará muy lejos de lo que aparece ahora como borrador. Lo importante es desde el punto de vista del sistema de garantía interna de calidad establecer como Centro lo que necesito para que este plan de estudios en concreto tenga la revisión y mejora necesarias, de modo que a partir de datos que recojo, la información que analizo y cómo se va desplegando el plan de estudios en un futuro soy capaz de introducir las mejoras necesarias en dicho plan. En este caso, estamos pensando en un plan de estudios concreto, con un sistema de seguimiento concreto de ese desarrollo y finalmente los resultados de cara a las posibles modificaciones.

En el caso del programa AUDIT evaluación del sistema de garantía interna de calidad va un poco más allá, no estamos pensando en un solo plan de estudios; de hecho, podría haber más de un plan de estudios en un centro. Hay casos de que una universidad que plantea un sistema para toda la universidad y el programa tiene unas perspectivas de mejora continua y de amplitud mayor. Quizás en una gráfica pueda entenderse un poco mejor. Los puntos de contacto de AUDIT y VERIFICA son los criterios comunes que aparecen en el punto nueve del borrador del Real Decreto.

El programa VERIFICA que va a realizar la evaluación para la verificación de planes de estudios y la evaluación de AUDIT tiene ese punto común, de modo que ambos se detienen en analizar esos elementos que aparecen en el criterio del borrador en el Real Decreto. Esos elementos son sustanciales a un plan de estudios, pero AUDIT tiene un recorrido mayor, tiene elementos que no aparecen en el Real Decreto.

El enfoque de VERIFICA es un enfoque más centrado en los títulos, la verificación de títulos, centrado más en la medición, seguimiento del plan de estudios, mejora de ese plan de estudio. En el caso de AUDIT se está más centrado o más focalizado en el conjunto de la formación que se imparte en los centros y universidades; aborda el tema de la planificación de nuevos títulos, por tanto cómo se haría el diseño de un nuevo título, cómo se haría toda la configuración de lo que debería ser el desarrollo y la revisión de ese título, o ese conjunto de títulos que se imparten en un centro.

Teniendo unos elementos comunes, hay elementos que son diferentes. AUDIT en este sentido es más amplio, tiene una cobertura mayor que VERIFICA. Si examinamos los criterios de AUDIT, lógicamente, veríamos que hay un desarrollo más importante. Vemos que básicamente es un problema de alcance, la filosofía puede ser la misma, estamos hablando de sistemas internos de garantía de calidad pero el alcance no es el mismo, un alcance más limitado en el caso de verificación de planes de estudios concretos y el otro es un sistema para una continuidad en el futuro de modo que una universidad pueda diseñar planes atendiendo ya a un sistema elaborado y contrastado.

El diseño de la oferta formativa que en el caso de la verificación de planes de estudios ya viene en el propio diseño del plan de estudios, aquí ya se incorporaría como parte del programa AUDIT.

Con relación a la verificación una pregunta que seguramente puede plantearse es: ¿tendrá alguna consecuencia la evaluación del programa AUDIT en la verificación del plan de estudios? Evidentemente, una evaluación de AUDIT que sea positiva supondrá un reconocimiento en la verificación de planes de estudio, obviamente. Al ser un programa de una cobertura mayor una valoración positiva conllevará el que esto permita la verificación del plan de estudios acogido bajo el paraguas de ese programa

Bueno no me voy a entretener en el diseño, en el proceso de evaluación, luego ya podremos entrar en él si hay alguna pregunta. Pero sí que me gustaría avanzar alguno de los elementos que hemos estado trabajando en este grupo que formamos las tres agencias para ordenar el proceso de evaluación. ¿Qué será lo fundamental? puede ser una pregunta que ahora las universidades se estén haciendo a la hora de diseñar su sistema de garantía interna de calidad ¿Y qué puede ser lo fundamental en este sistema? ¿Dónde tenemos que poner el acento en el diseño del sistema? Bueno un sistema estructurado y que pueda entenderse eficaz dentro de AUDIT, tendría que acoger todos los criterios y requisitos que aparecen en las directrices de AUDIT, eso es obvio, el alcance del sistema tiene que ser el que aparezca o aparece en el documento 2, hasta ahí ninguna novedad.

En el tema de los procesos, evidentemente, debería pensarse en el alcance, en ese mismo alcance del sistema; debería haber tantos procesos como marca el alcance o procedimientos, según se entienda. Pero sí querríamos hacer hincapié en que lo importante no es que seguramente tengamos un proceso muy detallado que nos lleve a que dos meses después algo se cambie y tenga que cambiar un detalle de un procedimiento sino que el proceso, pensamos que debería atender a tres cosas que son fundamentales: qué se va a abordar, quién lo va a hacer y cómo.

Señalando en el proceso qué vamos a hacer en este proceso, de qué va, cuál es el objeto del proceso, cual es digamos el resultado final del mismo, quién va a ejecutar esto, quiénes son los responsables de llevarlo a cabo, de medir, etc. Y cómo lo vamos a hacer, bajo qué actuaciones lo vamos a hacer. Entrar en un fárrago de procesos, procedimientos, estrategias, llegar a un nivel de detalle excesivo puede no ser óptimo en este momento, seguramente sería óptimo o es óptimo pero quizás no en este contexto, o no en este momento cuando estás montando un plan de estudios y no sabes realmente cómo va a ser su desarrollo.

Sí queremos hacer hincapié en el sistema de medición. Un aspecto que nos parece fundamental es que el sistema de garantía interna de calidad tenga un sistema que me permita recoger datos sobre cómo se desarrolla el plan de estudios o cualquier actividad desarrollada en ese plan de estudios, incluso el propio diseño del plan. Y que tenga un conjunto de indicadores que me sitúe en los puntos críticos de desarrollo del sistema y me permita tener información de cómo se está llevando a cabo el plan de estudios. Sin un sistema de medición es difícil que resulte creíble el sistema de garantía interna de calidad.

Evidentemente, debería estar asociado en ese sistema de calidad, el control, el grado de adecuación de los distintos procesos que yo he puesto en marcha o que voy a poner en marcha en un plan de estudios. Luego tengo un conjunto de indicadores que me dan información y me permiten controlar ese proceso en sus elementos críticos.

Y sí debería preocuparme que haya un número suficiente de registros, que el diseño prevea mediciones temporalmente establecidas con una periodicidad que parezca razonable. Si no prevemos esa periodicidad, lo único que diremos, bueno habrá un sistema de medición, pero estos datos cada cuanto tiempo se van a recoger, habrá tantos indicadores, ¿pero habrá un sistema para recogerlos?, ¿habrá alguien encargado de recogerlos?, ¿hay una periodicidad establecida?

Otro elemento crítico en un sistema como AUDIT que está muy orientado a la mejora continua, no de un momento puntual sino de futuro es que esté basado en objetivos de calidad, que sean realistas, por supuesto, medibles y acotados en el tiempo. Si no tenemos una referencia de objetivos de calidad, el sistema no es un sistema porque no sabremos qué queremos mejorar; en este sentido, tendremos que establecer algún objetivo de calidad y ese objetivo de calidad es el que tenemos que ver si se está cum-

pliendo o no a partir de un sistema mínimo de indicadores. Y, por supuesto, debería haber mecanismos que permitieran analizar las desviaciones, no conformidades según la terminología que se quiera emplear, y al estar hablando un sistema de mejora continua, ¿quién va a tomar esas decisiones?, ¿cómo se van a tomar esas decisiones?

Este segundo punto, el que va después de la medición, es el que justifica realmente la medición. Podemos medir, podemos conocer cómo está un sistema, esto sería importante, sabemos cómo está pero a partir de ahí si no hacemos nada el sistema puede morir sencillamente por falta de utilidad.

Luego medir es importante, tener registros suficientes me da una continuidad, una trazabilidad de lo que estoy analizando pero a partir de aquí, ¿qué tendría que seguir? Bueno, decisiones. ¿Cómo se toman?, ¿cuál es el mecanismo que se tiene previsto para tomar decisiones?, ¿quién las toma?, ¿hay algún control sobre esas decisiones?, ¿hay un seguimiento de las decisiones? ¿O simplemente establecemos que alguien tomará decisiones? Bueno, ¿cómo sabremos que se han tomado, hay algún mecanismo previsto?

Bien, decimos que este es el nudo gordiano del sistema de garantía de calidad, establecer mecanismos de medición, de seguimiento y de mejora continua. Muchas gracias, esto es todo lo que quería decir por ahora.

### **Eduardo Coba Arango**

Muchas gracias a los tres ponentes, se han ajustado escrupulosamente al plazo, e incluso alguno a menos tiempo. Creo que sin más preámbulo tenemos media hora para plantear y responder cuestiones. ¿Alguien se lanza? ¿El primero? Ha quedado todo claro, no hay ninguna duda, ni siquiera para la semana que viene.

Si, muy bien, casi un aplauso al primero. Supongo que lo han dicho en las demás sesiones, empezamos identificándonos todos los que intervenimos y así queda luego más fácil la transcripción.

### **Luis Herrera Mesa**

Universidad de Navarra

Entonces, una cuestión muy sencilla que quería preguntar, está en relación con la firma de los convenios, nosotros enviamos las fichas para participar en el AUDIT con unos centros concretos y estamos pendientes de la firma del convenio. Claro, si nos dicen que no, pues ya no pasaremos a la siguiente fase

¿no? Eso es evidente en cualquier proceso. Si nos dicen que no nos aceptan para participar en el programa AUDIT con esos centros, habremos terminado. Y, en cambio, si es sí en cuanto al calendario, aunque ya en la presentación de junio, se nos habló de este calendario, en la presentación que tuvimos de AUDIT en la ANECA, uno de los puntos críticos que comentaba Javier, me parece efectivamente que es éste. Estamos hoy a 26 de octubre no se han firmado los convenios, tenemos en cierto modo las universidades una incertidumbre en cuanto a la firma del convenio y me gustaría conocer el calendario previsible. Porque está claro, habláis en esta presentación de Eduardo del diseño de AUDIT para enero o febrero, para los planes de estudios que empiecen en el curso 2008/09, y aún no se han firmado los convenios.

### **Eduardo García Jiménez**

En el caso de los convenios, pues estamos enviando convenios, estamos revisando las solicitudes por ver si había algún elemento que no se ajustara exactamente y hemos empezado a enviar convenios, ahora mismo, está en firma, están enviándose convenios, recibándose firmas. O sea, estamos en esta etapa de enviar convenios, ya han salido convenios de ANECA y seguirán saliendo, o sea que vamos a esto.

Bueno, el tema del calendario, lo ha explicado bastante bien Javier Bará. Tenemos un tipo de referencia, que es la verificación de planes de estudio, lógicamente, si uno quiere que el sistema se le reconozca de cara a ese plan de estudios, tenemos una fecha límite que si el borrador del Real Decreto la mantiene, nosotros la mantenemos, evidentemente, es febrero me parece que es 15 de febrero la que parecía. Entonces si fuese 15 de febrero, esa fecha, todos los sistemas que estén verificados para entonces podrían ser reconocidos dentro de ese proceso de verificación de planes de estudio.

¿Qué pasaría con aquellos que no llegasen con su sistema? Evidentemente, no se para la verificación de planes de estudio, habría una siguiente convocatoria, entonces ese programa AUDIT o esos elementos podrían pasar al siguiente, se podría verificar en otro momento y servir para los planes de estudios que se hagan con vista 2009/2010. En ese sentido no vemos problema. Se puso ese tope, para que se pudiera aprovechar el desarrollo del sistema de cara a la verificación de planes. Entonces, por eso se pidieron centros que ya tuvieran un sistema realmente iniciado para facilitar esta tarea.

### **Javier Bará Temes**

Si, insisto un poco, nosotros aunque los convenios se firmarán todos ahora, estamos contemplando universidades, y esto tendrá que ser recogido en el convenio, cuyo calendario esté retrasado hasta antes del verano, mes de mayo, mes de junio, no sabemos todavía, todavía tenemos que terminar de estudiarlo.

Ciertamente, en ese caso, la verificación de los sistemas no estará con anterioridad a las propuestas que puedan hacer, eso está claro, tenemos que ver cómo lo administramos. También es verdad, que ahora mismo, sabemos que en Cataluña hay universidades que no van a presentar ningún programa de grados este año. Alguna universidad, posiblemente más de una, nos lo tienen que confirmar, es una decisión de las universidades, no van a hacer ninguna propuesta de grados este año, lo van a dejar para el año que viene, en cuyo caso este programa en estas universidades en particular queda aliviado porque la urgencia es menor.

Pero también es cierto que nos vamos a encontrar con universidades que van a estar en la fase retrasada, pero van a hacer propuestas antes. Vamos a tener, digamos, situaciones muy diferentes.

**Carmen Fenoll Comes**

Universidad de Castilla-La Mancha

No me termina de quedar claro si para la verificación de los planes de estudios en su punto 9 va a ser imprescindible o solamente aconsejable el tener los sistemas de garantía internos de calidad certificados, o verificados al menos por ANECA o por la agencia autonómica correspondiente.

**Javier Bará Temes**

Un pequeño añadido a mi intervención anterior, que me acabo de acordar ahora por tu pregunta. En todo caso, las universidades que tengan un calendario retrasado, pero que vayan a presentar propuestas lo que estamos considerando es que dentro del calendario normal nos hagan una propuesta reducida, no completa, pero sí reducida porque de todas maneras tendrán que estar preparando el subconjunto que entrará en las titulaciones.

**Carmen Fenoll Comes**

Perdón, ¿quiere esto decir que esa propuesta reducida se referiría al punto 9 del programa VERIFICA?

**Eduardo Coba Arango**

Carmen, no, era una puntualización a la respuesta anterior. La respuesta a la pregunta tuya está por contestar e imagino que Eduardo la contestará ahora.

**Eduardo García Jiménez**

Si, lo que es obligatorio es lo que aparecerá o aparece ahora mismo como borrador en el Real Decreto, o sea, para verificar un plan de estudios tiene que haber un sistema interno de garantía de calidad. Una universidad puede optar, perfectamente, como ha ocurrido ya, la misma convocatoria nos dice que por no presentar ninguna propuesta de diseño de sistema de garantía interna de calidad vía programa AUDIT, o sea, puede hacerlo. De hecho, hay al menos, no se, una veintena casi no lo ha hecho, y no hay ningún problema.

**Carmen Vázquez García**

Universidad Carlos III de Madrid

Únicamente me gustaría comentar, que en nuestro caso no hemos recibido el convenio para firmar y entiendo por la intervención que se ha hecho que sí que se va a enviar todo aunque algo ajustado de calendario, y que toda la documentación va a estar proporcionada de tal forma que aquellos que quieran elaborar sus planes para el próximo curso académico la puedan tener y se pueda desarrollar adecuadamente.

**Eduardo García Jiménez**

Si, así es.

**Jesús Miguel Muñoz Cantero**

Universidad de La Coruña

No voy a hacer ninguna pregunta solamente, hacer un ofrecimiento a la gente de esta sala. Muchos de vosotros ya sabéis que hay un grupo de 8 universidades que estamos trabajando en el tema AUDIT desde hace 3 ó 4 meses, y lo que sí podemos deciros es que dentro de quince días tres semanas a lo sumo, habrá un portal que colgará de la universidad de Vigo en donde está desarrollado un manual de sistema de garantía de calidad en los centros, que está estructurado tiene diez capítulos, tres de esos capítulos se centran en contextualizar los centros y el manual de calidad y procedimientos de los centros, y los demás lo que hacen es desarrollar las directrices.

Hemos desarrollado también los procedimientos de acuerdo a las directrices que acaba de decir Eduardo y que cubren las exigencias de AUDIT. Esto va a ser público, se os notificará a todas las unidades técnicas para que cada una lo vea, y bueno, creemos que cumplen esos criterios que han expuesto.

Hemos intentado adaptar a lo que son nuestros centros, y posteriormente, me parece que es el 12 de diciembre, queríamos hacer una sesión con unidades técnicas justamente para discutir, que también será en Vigo, qué nos ha parecido estos documentos y qué otras aportaciones de otras universidades hay respecto a este tema.

Bueno, simplemente decir que va a estar ahí, que os lo notificaremos. Se lo mandaremos lógicamente a las agencias para que tengan conocimiento de ese manual que hemos elaborado y nada más. Gracias.

**Carmen García de Elías**

Universidad Politécnica de Madrid

En la Universidad Politécnica de Madrid hemos desarrollado también una Guía para elaborar el Manual de Calidad de los Centros. Estamos comenzando a reflejar el Mapa de Procesos Real de nuestros Centros y desarrollando cada uno de sus procedimientos. Ponemos a vuestra disposición la guía, y agradecemos la propuesta del grupo GyA e iremos a la reunión, ya que creemos que lo básico es compartir todo esto entre todos y ayudarnos entre todos para mejorar el nivel de Calidad de todas las Universidades. Me gustaría destacar que en Madrid estamos un poco más solos, y felicitamos a las Agencias Gallega y Catalana por acompañar a las universidades en este proceso.

**Javier Bará Temes**

Creo que es muy positivo e importante que las universidades toméis esa iniciativa, es fundamental porque el programa AUDIT de hecho surge como una ayuda ante el hecho de que las unidades técnicas y los sistemas de garantía de calidad están en una fase de desarrollo escaso, no se trata de sustituir acciones que deben estar en las universidades por acciones que están en las agencias.

En ese sentido, los estándares y directrices europeos son muy claros, el agente principal de la calidad en el sistema universitario son las propias instituciones. Eso está clarísimo, y yo daré una vez más la matraca que suelo dar en estos casos, es decir, el tema de la calidad en España, en particular en sus comunidades autónomas, tiene que ser redistribuido entre las instituciones y las agencias. Las agencias tenemos seguramente que evolucionar hacia una situación en la que evaluamos menos productos y hacemos más evaluaciones institucionales.

Y, por otra parte, esto también lo quiero dejar claro, para remarcar esta valoración positiva y esta invitación a que las universidades trabajen de manera independiente, de hecho, si los sistemas de garantía de calidad de las universidades estuvieran adecuadamente dimensionados, AUDIT no haría falta, el referente

son los estándares y directrices europeos, y luego ya las universidades lo harían, y nosotros entraríamos a certificar lo que hay.

Eso tiene que quedar muy claro, por tanto, adelante todos. Cuanto menos intervengamos, excepto en los procesos de certificación, evidentemente, que ese es el papel que nos toca. Cuanto menos, yo diría que cuanto menos intervengamos mejor. No obstante, el programa AUDIT está en función de una debilidad que ahí si podemos ver, por eso nosotros, por ejemplo, en Cataluña tenemos un programa paralelo que es el programa SUPORT.

Adelante con las iniciativas, bien sean individuales o bien sean colectivas.

### **Julio Ernesto Abalde Alonso**

Al hilo de este tema, creo que no tenemos peligro de que las Agencias de Calidad puedan usurpar el papel de las universidades porque no se dejan, sencillamente. Las Universidades lógicamente no se dejan que se les usurpe su papel. Y aquí tenemos un ejemplo, cuando nosotros planteamos el programa FIDES se nos planteó ese problema, es decir, nosotros vamos a decirle a las universidades qué es lo que tienen que hacer, cómo lo tienen que hacer, teníamos nuestro reparo. Lo planteamos como un sistema para incentivar a las universidades para que empezaran a trabajar en ese aspecto que consideramos vital para el desarrollo de las nuevas titulaciones.

Después surgió el programa AUDIT y como se puede observar, las propias universidades gallegas han reaccionado tomando ellas la autonomía a partir de la propuesta inicial de la Agencia gallega, y de hecho en ese grupo que acaban de anunciar están las tres universidades gallegas. Por lo tanto, las tres universidades gallegas han tomado el papel autónomo de adaptar un programa, una propuesta de la agencia, y lo transformarán autónomamente en su propio sistema de garantía de calidad. Ahí, la Agencia actuó como incentivadora, propone herramientas y mecanismos, y después las universidades usando su autonomía, la adaptarán o no la adaptarán, la utilizarán o no la utilizarán.

Creo que este es un papel que las agencias sí que podemos jugar y que nos permite también garantizar nuestra propia independencia y nuestra propia autonomía en el momento que certificamos esos modelos. Por lo tanto, yo creo que en el sistema español no hay mucho problema de interferencia de unas instituciones a otras, lo cual creo que es bueno.

**Eduardo Coba Arango**

Quería aprovechar, yo no estuve en las sesiones de ayer, y a lo mejor repito algo que se dijo, pero es en relación con la fecha esta famosa del 15 de febrero. Esta fecha vincula a aquellas enseñanzas que quieran implantarse en el curso 2008/2009, quiero decir, aquellas enseñanzas que quieran desarrollar AUDIT y verificarse, aprovechando el programa AUDIT el año que viene, pero que no tengan la intención de implantar la enseñanza para primeros de este curso 2008/2009 no tienen esta presión de tiempo. La posible presión de tiempo es para aquellas que quieran implantarse, es decir, la ventanilla no se cierra el 15 de febrero, la ventanilla tiene un límite el 15 de febrero a aquellas que quieran iniciarse en el 2008, pero la ventanilla ni de AUDIT ni por supuesto la de verificación se cierra el 15 de febrero.

Se me ha pasado alguna mano, que no recuerdo haber visto más. Tenemos quince minutos no podemos desaprovecharlos. Sí, Paco.

**Francisco Pérez García**

Universidad de Sevilla

Nosotros estamos en el caso, de que hemos propuesto un centro pero, con el objetivo de diseñar un sistema de garantía de calidad de todas las titulaciones. Allí en Sevilla, este tema está muy verde. Los centros no van a saber cómo hacerlo, ni siquiera nosotros todavía. Entonces, al final hemos puesto un nombre concreto el de la Escuela de Arquitectura Técnica, imaginaos que llegamos al final, se verifica el sistema de calidad bien, se llega a certificar y copiando literalmente a cualquier otro título se da el punto 9 ya por validado o hay que hacer algún proceso adicional.

**Eduardo García Jiménez**

Bueno me ha encantado lo que en Sevilla se ve cada vez más verde, está clarísimo. Cuanto menos blanca mejor, así que está claro. Eso me ha encantado. Bueno vamos a ver, incluso no haría falta para el tema de verificación de planes de estudio como antes comentaba Eduardo Coba, no es necesario que tengas ni siquiera certificado con AUDIT eso en primer lugar. Por tanto, no haría falta para presentar planes de estudio tener una evaluación del sistema de garantía según el programa AUDIT.

Bien, lo segundo, si copiásemos literalmente, tendríamos que ver efectivamente que en ese centro no hay ninguna incompatibilidad, está claro. O sea, cuando hablamos literalmente es entre comillas literalmente. ¿Estamos de acuerdo? Literalmente entre comillas porque tendríamos que aplicar, ver en cada circunstancia de cada centro, por ejemplo pensemos, en este centro habrá una comisión de calidad y luego

en ese centro ni existe, ni habrá, ni se ha pensado, y además no va a existir algo parecido sino que habrá otra cosa distinta. El mecanismo de revisión que se prevé para Arquitectura técnica no tiene nada ver con el mecanismo que se podría aplicar en un centro que tuviese ocho titulaciones.

Luego, tengo que prever que habrá una modificación porque yo tengo ocho titulaciones, no tengo una por ejemplo. Evidentemente, hay muchas cosas de AUDIT que se podrían transplantar, o muchos elementos que son comunes, pero hay también especificidades que son propias de los centros.

El sistema de cada Centro tendría que comprobar, si ese sistema de la Universidad a mi me sirve porque podría ocurrir, no se, que implantado el plan de estudios yo descubriera, que aquel sistema que se diseñó para la universidad y que yo no he modificado para nada, resulta que a mi no me vale. Y que no me vale porque yo no tengo la estructura que prevé el sistema. Luego, el trasportar entre comillas, pero cuidado con cada Centro que tiene sus particularidades o especificidades.

Eso habría que mirarlo con cuidado, pero bueno, me ha encantado en cualquier caso la alusión. Gracias.

### **Antonio López Cabanes**

Universidad de Murcia

La frase que acaba de decir Eduardo Coba me ha generado dudas, vamos que me ha hecho saltar el chip. Vamos a ver, en los documentos que llegaron en las últimas fechas, se hablaba de hasta final de enero para elaborar la documentación y enviarla a ANECA, de modo que se verificase en enero y febrero. No se indicaba diferencia, me parece recordar, sobre si iban a implantar títulos o no. Sin embargo ahora, Eduardo Coba, ha dejado caer algo así como que no hay prisa si no se van implantar títulos.

¿Quiere eso decir, que se puede enviar la documentación del sistema de garantía interno de calidad sin plazo?, ¿Quieres comentar eso un poco?

### **Eduardo Coba**

En estos próximos años nos vamos a ver verificando todos los títulos, y en 2008 seguramente estaremos con la verificación del diseño del sistema de garantía de calidad. Van a ser muy ajustadas las fechas para tener verificados y a la vez certificados los sistemas de garantía de calidad, para poder estar el 15 de febrero.

Pero se ha comentado que hay universidades que no tienen esa prisa, y mi comentario era por aclarar que el 15 de febrero no es una fecha en la que se cierra ninguna ventanilla. Es una fecha que impone un compromiso de evacuar un informe de verificación, para que pueda implementarse en el otoño del 2008. Se podrán presentar verificaciones de planes de estudio en marzo, en abril, en mayo..... Evidentemente, no podrán estar verificadas para ser implantadas en el otoño de 2008, pero sí podrán estar por lo menos para empezar en el 2009 ó en el 2010, etc.

¿Alguna cuestión más?

Pues, ya estamos más cerca, nos queda algún minuto, si alguno tiene algo todavía debería atreverse, es mi papel incentivar el debate pero estamos más cerca de la hora límite y ya sí podríamos aprovechar con menos escrúpulos e ir a tomar el café. Bueno, pues muchas gracias a los tres ponentes, yo creo que ha sido muy interesante. Y, muchas gracias también a las universidades y redes que, bueno, con este desprendimiento han ofrecido su trabajo y que todos aprovecharemos. Hasta luego.



## 5ª SESIÓN

### LA PUESTA EN PRÁCTICA DE LOS SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD

**Ponente 1:** Juan José Berzas Nevado

Director de la Agencia de Calidad Universitaria de Castilla-La Mancha

**Ponente 2:** María José Martín Delgado

Vicerrectora de Calidad y Formación Continua. Universidad de Extremadura

**Ponente 3:** Antonio Bernabé Salazar

Decano de la Facultad de Veterinaria. Universidad de Murcia

**Presentadora/Moderadora:** Carmen Fenoll Comes

Vicerrectora de Convergencia Europea y Ordenación Académica. Universidad de Castilla-La Mancha

**Carmen Fenoll Comes**

Vicerrectora de Convergencia Europea y Ordenación Académica. UCLM

Buenos días, vamos a intentar ir comenzando, a pesar de que lo más apetecible de estos encuentros son las conversaciones que tenemos en el café. Bien, vamos a dar comienzo a la quinta y última sesión de este Foro de Almagro. En esta sesión, después de haber hablado de la puesta en marcha de sistemas de garantía de calidad, lo que vamos a hacer es debatir acerca de cómo, de modo efectivo, pueden ponerse en marcha estos sistemas, con qué dificultades nos estamos encontrando y cómo están resolviendo las universidades los problemas que aparecen.

En la mesa van a intervenir los siguientes ponentes: Juan José Berzas, Director de la Agencia de Calidad Universitaria de Castilla-La Mancha; a continuación intervendrá María José Martín Delgado, Vicerrectora de Calidad y Formación de la Universidad de Extremadura y en último lugar intervendrá Antonio Bernabé, Decano de la Facultad de Veterinaria de la Universidad de Murcia.

Para no prolongar más la espera, vamos a dar comienzo a la primera intervención. Juan José Berzas va a tomar la palabra.

**Juan José Berzas Nevado**

Director de la Agencia de Calidad Universitaria de Castilla-La Mancha

Muchas gracias. En primer lugar, agradecer a los organizadores del Foro de Almagro el que me hayan llamado para participar en esta reunión y estoy seguro, que una de las razones de esta invitación es por ser, precisamente, Director de la Agencia de Calidad Universitaria de Castilla-La Mancha y por ello parece que estamos más obligados, más que los demás, a participar aquí.

La verdad es que he tenido muchas dudas en ver cómo planteaba esta ponencia porque como veremos ahora a continuación, ha habido algunos cambios que nos dejan a las agencias autonómicas un poco fuera de este primer envite que nos llega ahora con la publicación del Decreto que regula las enseñanzas universitarias.

Recojo también las palabras que decía ayer Javier Vidal, ¡qué voy a decir yo que no se sepa! Lógicamente yo, con mucha más razón que él para decirlo, porque yo sí que tengo difícil el decir algo que no se sepa y sobre todo después de las jornadas que se han venido celebrando en este foro.

Por eso, lógicamente, algunas cosas no queda más remedio que repetirlas. Me voy a centrar un poco más en la situación en la que están las agencias autonómicas, partiendo de que no todas son iguales. Hay agencias ya con un largo recorrido y otras, como la de Castilla-La Mancha, que está en un estado incipiente, por tanto, no estamos en situación de aportar experiencias, ni dato alguno porque no disponemos de ellos.

Lo que está claro, es que lo que está removiendo ahora todo esto, algo que ya se esperaba, es el Decreto cuya publicación es inminente. Como se ha dicho esta mañana, es probable que se apruebe hoy y que la semana que viene esté en el boletín. Ese Decreto, sabemos que en líneas generales, lo que pretende es mejorar la calidad del sistema universitario español dando una mayor flexibilidad y diversidad, incrementar la empleabilidad y desde luego, la parte que vemos positiva los universitarios, es esa mayor autonomía que se le concede a la universidad.

Repito que esto es decir lo que ya todos sabemos, que esa autonomía, esa manera de autonomía lleva consigo una mayor responsabilidad por parte de las universidades y esa responsabilidad está muy unida a que, todo el sistema universitario funcione con una mejora continua de la calidad, buscando ahí un equilibrio entre una mayor capacidad para crear títulos, rendición de cuentas y garantizando esa calidad.

Con este Decreto, también, todos sabemos que fundamentalmente lo que se pretende es un cambio de metodología docente. También sabemos que todas las universidades tienen planes piloto o proyectos piloto para ir integrándonos en el espacio europeo de educación superior, sobre todo con la implantación de los créditos ECTS. Exige, el Decreto, una calidad del plan de estudio con una solvencia formativa de docentes, adecuación de servicios generales, etc.

En definitiva, lo que se pide es que haya un verdadero proyecto de implantación de un título. Proyecto que yo comparo con los proyectos que pedimos de investigación donde describimos lo que queremos hacer, los recursos que tenemos, qué resultados vamos a obtener, etc. Por tanto, un auténtico proyecto de implantación de un título, por supuesto también, con un calendario para llevarlo a cabo.

Dentro de ese plan de estudios, hay un decálogo de consideraciones que debe contener y en él se contemplan los sistemas de garantía de calidad que es un poco, al menos así lo veía yo, donde tendríamos que centrarnos en este foro, al menos en esta sesión.

En el sistema de garantía de calidad que contiene el propio Decreto aparecen algunas cosas que ya se vienen haciendo en la universidad, por ejemplo, el procedimiento de evaluación de la calidad de la enseñanza y profesorado, ahora, digamos, la tendencia es aplicar, para ello, el programa DOCENTIA que se corresponde con una iniciativa de ANECA en colaboración con las agencias autonómicas.

Hay otra serie de procedimientos que yo no se si habría que pensar también en programas generalizados para todo el sistema universitario español como son quizás cosas menores, pero bueno ahí están, procedimientos para garantizar las calidades prácticas externas, la movilidad, análisis de inserción laboral, etc.

¿Por qué pongo ahí que la terminología está confusa al hablar de evaluar, verificar y acreditar? Bueno, creo que los que estamos aquí, pertenecemos a agencias de calidad, vicerrectorados de calidad, a oficinas de calidad, y estos términos los entendemos bien. Sabemos a qué nos referimos con cada una de estas palabras. Pero creo que no dejan de ser algo confusos, sobre todo me parece que el profesor de a pie, sigue teniendo dificultades o no aprecia bien las diferencias que puede haber entre evaluar, verificar o acreditar. De hecho, cuando uno mira el Diccionario de la Real Academia de la Lengua ve, efectivamente, que hay cosas que no quedan muy claras en la elección de esas palabras, pero bueno, creo que ya todos sabemos a qué nos estamos refiriendo cuando hablamos de verificación o cuando estamos hablando de acreditación.

La puesta en práctica de los sistemas de garantía de calidad, yo lo he englobado lógicamente dentro de la implantación del título de grado. Entonces, ¿quién realiza la primera evaluación, verificación? Porque ahí, si vemos el Decreto se habla de evaluación, se habla de verificación e incluso en esa primera verifica-

ción se entiende que hay también una acreditación porque esa verificación termina con la inscripción en el título y eso se considera ya como una primera acreditación.

Según el Decreto, corresponde a ANECA hacer esa primera verificación o, al menos como se aclaró aquí ayer, la parte técnica de esa verificación. En lo que respecta a la parte de los sistemas de garantía de calidad parece que va a predominar la adaptación al programa AUDIT. Aunque también ya se aclaró que, evidentemente, el Decreto no dice que necesariamente una universidad, tenga que haber impuesto el programa AUDIT, simplemente, que tiene que tener un sistema de garantía de calidad, pero parece que la tendencia será que todas las universidades se vayan incorporando al programa AUDIT.

Al atribuir esta primera verificación a ANECA, las agencias autonómicas en principio, no tenemos nada que hacer en este sentido, y por tanto, poco puedo yo decir respecto a lo que se va a hacer para esa puesta en práctica de los sistema de garantía de calidad puesto que luego no tenemos nada que decir en la verificación de ese sistema de garantía de calidad. Repito, entendido dentro de los requisitos que se van a pedir para la aprobación o verificación del plan de estudios.

¿Cuándo podemos participar? Pues según el mismo Decreto, en el artículo 27, pueden entrar las agencias autonómicas cuando comience el proceso de seguimiento y acreditación de los títulos, y esta acreditación se entiende ya, como la que se va a hacer cada seis años. En este proceso las universidades pueden optar por ANECA o por la agencia autonómica correspondiente. Las agencias autonómicas estarán, o intentarán al menos, estar disponibles para ello, pero lógicamente, dentro de la autonomía universitaria, será cada universidad la que opte por ANECA o por la agencia autonómica correspondiente.

Bien, quiero decir ya aquí que, las agencias lo que sí hacen es estar en contacto permanente con ANECA y seguir unos criterios lo más cercanos posibles, en todos los aspectos, no solo en este, sino en cualquier sistema de evaluación.

Por eso digo que, ¿cómo podrían ejercer esas competencias las agencias autonómicas? Sin duda, ese es el espíritu que hay en las agencias autonómicas y en ANECA para que se haga en coordinación con ANECA a través de la Red Española de Agencias de Calidad Universitaria que denominamos con las siglas REACU. Un ejemplo de esa coordinación es el programa DOCENTIA al cual nos hemos unido todas las agencias con unos criterios comunes para llevarlo a cabo.

Bien, respecto a que las agencias autonómicas se podrían incorporar al proceso en el seguimiento y en la acreditación de los títulos. ¿Atendiendo a qué?, a los artículos 31 y 32 donde se dice que ANECA y las agencias autonómicas, de acuerdo con estándares internacionales de calidad, establecerán mecanismos de cooperación y reconocimiento mutuo, y que ANECA podrá solicitar y prestar colaboración a los órganos de evaluación existentes en las comunidades autónomas.

La LOU modificada establece esa coordinación, esa participación de agencias autonómicas con la agencia nacional, pero de acuerdo con el Decreto, esa coordinación se podrá hacer cuando se conozcan y cuando se aprueben los criterios de coordinación, cooperación y reconocimiento mutuo entre agencias. Tendrá que decir cuáles son esos criterios la Conferencia General de Política Universitaria, pero hasta la fecha no se ha tratado este asunto.

Es evidente el interés de todas las agencias para llegar a ese reconocimiento mutuo y desde luego, si para ello tenemos que alcanzar los niveles exigidos, los criterios que nos vayan a exigir, creo que todas las agencias, me atrevo a hablar en nombre de todas las agencias autonómicas, todas tienen un gran interés en cumplir con esos requisitos para llegar a ese reconocimiento mutuo que todas las agencias estamos deseando alcanzar.

¿Qué venimos haciendo ahora las agencias autonómicas? A través de la Red de Agencias de Calidad, lo que estamos tratando es aproximar criterios, como decía antes, de evaluación en todos los aspectos, de profesores contratados, los programas de postgrado, etc. Esto sí está muy avanzado, estas aproximaciones están hechas. Ahora parte importante es también crear un banco o bancos de evaluadores, a iniciativa de la Agencia Aragonesa. Tendremos una reunión próximamente en Barcelona para hablar de este asunto y me atrevo a decir que todas las agencias están muy interesadas en crear estos bancos de evaluadores con unas características similares.

La misma evaluación con los mismos criterios pero distintos evaluadores puede llegar a resultados diferentes. Es cierto, pero si esos evaluadores están mejor coordinados quizás los resultados también sean mucho más coherentes entre unas agencias y otras.

Por supuesto, estamos abiertos o queremos siempre participar con ANECA, como hemos dicho en diferentes iniciativas, igual que hemos hecho en el programa DOCENTIA, incorporarnos al programa VERIFICA y a todos aquellos que puedan surgir o que se puedan iniciar para la mejora continua de la calidad de la enseñanza universitaria.

¿Qué tenemos que hacer las agencias autonómicas para llegar a esto? Pues lo que decía antes, cumplir con los estándares internacionales necesarios para alcanzar el reconocimiento mutuo y someternos también a autoevaluaciones y a evaluaciones externas para poder ser acreditadas. Las agencias autonómicas estamos, en ese sentido, metidas en la misma problemática que las universidades.

Ya lo dije al principio, evidentemente la situación es muy distinta de unas agencias a otras, hay agencias que tienen ya una evaluación externa favorable y por tanto, es evidente, o presumible que van a cumplir con esos criterios que nos va a exigir la Conferencia General de Política Universitaria. Otras, especialmente la de Castilla-La Mancha, estamos todavía muy distantes porque acabamos de iniciar este

camino, prácticamente no llevamos un año trabajando. Por tanto, hay una disparidad grande entre la situación en la que nos encontramos las agencias, pero bueno espero que poco a poco podamos llegar a estas agencias que están tan avanzadas, y que podrían entrar fácilmente cumpliendo con esos criterios.

En los estándares internacionales exigidos he señalado dos cuestiones. La primera es asegurar la profesionalidad, credibilidad y la integridad de manera visible y transparente de las agencias. Por otra parte, facilitar la comparabilidad entre agencias para favorecer la consecución del reconocimiento mutuo. En ese sentido aparecen recogidas dentro de cada uno de esos aspectos, una serie de subaspectos tales como por ejemplo el reconocimiento por las autoridades competentes, o mantener actividades regulares.

Actividades regulares es una cuestión que lógicamente yo la entiendo así, que para llegar a esta situación, la agencia tiene que tener ya un recorrido. Para poder presentar resultados de una actividad regular de garantía de calidad, deben marcarse una serie de objetivos claros e independencia en su funcionamiento. Independencia, palabra clave también para una agencia, esa independencia se refiere tanto a independencia de las universidades o de los poderes universitarios, como también, por lo menos yo lo entiendo así, de los poderes políticos de las consejerías correspondientes.

En cuanto a la comparabilidad, cada agencia debe estar dispuesta a esa comparabilidad entre agencias para lograr el objetivo de transparencia y comparabilidad, etc. Revisiones cíclicas de las agencias cada 5 años, por lo cual, ahí entramos en algo similar a lo que ocurre con los planes de estudio y llegar también, como los planes de estudio, a estar incluida en el Registro de Agencias de Calidad en funcionamiento en Europa o en España cuando se cree ese registro.

Bien, como ven hay cosas que son obvias pero bueno quería simplemente, básicamente enfatizar cuál es la situación de las agencias autonómicas ante la implantación de los nuevos planes de estudio que se nos avecina. Muchas gracias.

### **Carmen Fenoll Comes**

Muchas gracias, Juan José. A continuación va a tener lugar la intervención de María José Martín Delgado.

**María José Martín Delgado**

Vicerrectora de Calidad y Formación Continua. Universidad de Extremadura

Buenas tardes a todos, quería en primer lugar agradecer a los organizadores el que me hayan invitado a participar como ponente en esta mesa. El problema lo he tenido a la hora de preparar la presentación porque, claro, qué iba a decir yo que no se hubiera dicho ya en este foro.

Bueno, lo que se pretendía era que yo expusiera aquí, encima de la mesa, el punto de vista, las vicisitudes y todas las disquisiciones por las que pasamos los equipos rectorales cuando tenemos que trabajar en este tema de la puesta en práctica de un sistema de garantía de calidad en las universidades públicas.

Son muchas las cuestiones a comentar, pero me pararé cuando vea que me paso del tiempo, así es que solamente voy a decir algunas. La idea un poco también, como es un foro de reflexión y de debate es soltar algunas cuestiones que permitan que podáis vosotros entrar a debatir.

En primer lugar, cuando se plantea un tema de este calibre lo primero que hacemos o lo primero que deberíamos hacer es reflexionar un poquito sobre algunos aspectos, desde que se iniciaron los temas de calidad qué es lo que hemos hecho, en este momento en el que estamos ahora cuál es el planteamiento del problema que tenemos, cuál es el entorno, cómo reflexionar y observar un poquito ese entorno y ver el contexto en el que estamos para poder detectar lo que son las oportunidades y amenazas que tenemos en el presente y cuáles serían las mejoras necesarias para evitar esas amenazas que tenemos.

Plantearemos a partir de toda esa reflexión unos objetivos, que van a servir de referencia para nuestro plan de garantía de calidad, en el que habría que plantear las acciones a llevar a cabo. Para todo ello, tenemos que ver qué estamos haciendo ya sobre este tema y cuál sería el escenario final, en principio por ahora, porque estamos acostumbrados en estos últimos años a no dar por definitivo ningún escenario, puesto que cada poco tiempo nos amenazan con cambiárnoslo de nuevo.

Bueno, pues en cuanto a qué hemos hecho en la Universidad de Extremadura, ya iniciamos en 1995 lo que fueron los primeros atisbos, de participar en planes de evaluación. En 1998 se elaboró lo que se llamó Plan de Desarrollo de la Calidad de la Docencia en la UE, cuyo objetivo principal era evaluar.

Se evaluaban, pues, titulaciones, departamentos y servicios, participando a través de los planes nacionales, el PNECU en primer lugar y también con un plan propio de evaluación que teníamos tanto de titulaciones, como de departamentos, como de la actividad docente individual del profesorado. Posteriormente, ese plan se reformó, fue una reforma no muy en profundidad, adaptándola a los requerimientos y a la experiencia que se tenía con las evaluaciones realizadas, eso fue en 2001. Se plantearon ya en

2001 una serie de acciones de mejora, que venían marcadas por los resultados de las evaluaciones que se habían llevado a cabo y se planteó también como necesario el seguimiento de las evaluaciones que se habían venido realizando.

En definitiva, lo que hicimos con esos planes es aprender a evaluar y admitir que es necesario tener en cuenta una serie de cosas, que sea natural el cuestionarnos lo que estamos haciendo, que es necesario analizar en equipo la titulación como un todo, que hay que detectar las necesidades, fundamentalmente, las que afecten a la docencia, que es necesario y fundamental informar y ofrecer datos, datos de todo tipo y a diferentes niveles, puesto que es importante que los resultados de una evaluación no se queden solamente en esa evaluación realizada sino que se implanten las mejoras.

Hay que detectar problemas y una serie de cuestiones que hay que tener en cuenta para ir mejorando todos los procesos y todo lo que es la docencia que impartimos en las titulaciones. También hemos aprendido que se necesita información, que hay que valorar la participación de todas las personas implicadas en estos procesos, tenemos que motivar a todos lo que no han participado, e incluso a los que están participando, hacer de alguna manera obligatoria esa participación de toda la comunidad universitaria en lo que son estos procesos de garantía de calidad.

Hay que establecer normas comunes que estén aprobadas en órganos colegiados, hay que fomentar la participación de toda la comunidad en la elaboración de todas y cada una de esas normas a diferentes niveles, hay que documentar y sistematizar los procesos que se realicen. Distribuir las responsabilidades es fundamental, un mayor trabajo en equipo. Es fundamental también, trabajar en base a proyectos de innovación que nos sirvan como experiencia piloto para obtener información de cómo llevar a cabo las diferentes acciones de mejora que hemos detectado en esos procesos de evaluación.

Finalmente, es fundamental evaluar todas las experiencias y todas esas acciones de mejora, en cuanto a los resultados obtenidos si tienen que ver con los previstos o no. Obtener una serie de conclusiones y sacar unas nuevas propuestas que mejoren ese procedimiento antes de institucionalizarlo con norma y rango general para toda la universidad.

Hemos aprendido que se necesita paciencia, porque las instituciones universitarias son unas instituciones que cuesta mover, las reacciones son lentas y que además necesitamos ayuda.

A modo de reflexión, sobre el contexto actual tendremos que plantearnos qué se espera de las universidades, qué se les exige, qué necesitan, qué podemos hacer, cómo poner en práctica un sistema de garantía de calidad y qué aspectos debe contemplar ese sistema de garantía de calidad. Tendremos que reflexionar en el contexto social, cómo es la sociedad en la que estamos enmarcados actualmente, qué nos requiere la construcción de ese espacio europeo de educación superior, qué marco normativo actual

tenemos y qué se prevé que tendremos en los próximos meses, qué bagaje llevamos, de qué herramientas disponemos, saber qué podemos hacer y qué herramientas tenemos para todo, qué medios materiales y humanos tenemos para abordar, porque a veces la idealidad no es abordable con los medios que tenemos.

Bueno, respecto al contexto social, cuatro pinceladas, estamos en una sociedad caracterizada por una gran cantidad de información y por los procesos de globalización, una sociedad que valora fundamentalmente lo que es la innovación, la creatividad, las iniciativas, una sociedad en la que se nos exige, a las instituciones universitarias, flexibilidad, liderazgo, trabajo en equipo.

El Espacio Europeo de Educación Superior, la construcción de este espacio, nos está exigiendo una serie de cosas fundamentales como son; garantizar la calidad de todo lo que hacemos, formar y reciclar a los ciudadanos, enseñar en base al aprendizaje de los estudiantes, adaptar las titulaciones a una nueva estructura y fomentar la movilidad tanto de los estudiantes como de los profesores, e incluso del personal de administración. Nos exigen también que todas las actuaciones las realicemos con transparencia, con rendición de cuentas, aplicando innovación a todos los ámbitos de actuación de la universidad, siendo flexibles y adaptándonos a los cambios.

Nos piden también que orientemos y tutoricemos a los estudiantes, tanto a los que están en la universidad como a los que van a llegar, que fomentemos la igualdad, que atendamos a la diversidad de estudiantes, que realicemos una formación transversal, que trabajemos por la inserción laboral realizando estudios de mercado, creando incluso oficinas de empleo. Claro, que a veces uno se pregunta si todas estas actuaciones en realidad deberían realizarlas las universidades o, por ejemplo, esto de la oficina de empleo es una misión de otras instituciones públicas, pero nos embarcamos e intentamos hacerlo lo mejor posible.

Nos piden, respecto a lo que es la enseñanza y el aprendizaje que enseñemos a nuestros estudiantes a aprender, que les enseñemos a emprender, que formemos titulados activos e innovadores, capaces de reaccionar, capaces de dirigir, de asumir riesgos, de trabajar en equipo, que sean reflexivos y, claro, lo primero que nos tenemos que preguntar es si nosotros somos así, si somos capaces de formar a esos titulados y si nuestros estudiantes están alcanzando o alcanzarán el éxito con las propuestas que les hagamos en los nuevos estudios.

En la docencia, nos están planteando cambios que estamos ya abordando a través de proyectos piloto. Hay un nuevo planteamiento en lo que es la educación superior que como ya hemos dicho antes tiene que estar centrada en el aprendizaje del estudiante y no tanto en la docencia del profesor, que tenemos que incorporar las TIC, etc.

Detectamos ya una serie de dificultades, alguna de ellas las podemos exponer aquí, el profesor tiene que modificar su papel y sus prácticas de trabajo, los estudiantes tienen que adaptarse a nuevos procesos y métodos, tenemos que ver cuál es el perfil del estudiante que nos llega, si llegan orientados a sus estudios o no saben qué es lo que van a estudiar. Los estudiantes deben aprender a avanzar, a dar argumentos, a convencer, se les exige mayor trabajo continuado y diversificado, y los estudiantes se nos revelan ante eso. Para los responsables académicos tenemos también un enorme y complejo trabajo, por ejemplo, cuántas horas de trabajo del profesor en el aula por créditos ECTS, cómo controlar el cumplimiento del profesor, cómo valorar el trabajo fuera del aula del profesor, cómo evaluar el desempeño del profesor a eso que nos obliga el estatuto básico del trabajador y que es la base del programa DOCENTIA.

Para la gestión, surgen también numerosos problemas porque tenemos nuevos marcos y sistemas de cualificación, a lo que hay que adaptar todo lo que es la estructura administrativa de las universidades.

En los planteamientos de calidad en nuestra universidad hemos seguido avanzando desde esos dos primeros planes que indicamos. El programa rectoral de nuestro actual rector se planteó como un plan estratégico con una serie de actuaciones a llevar a cabo. El informe de actuación que se realizó en el claustro también se realizó en ese mismo sentido. Para que sean programas, informes de actuaciones que sean conocidos y valorados por toda comunidad universitaria, e incluso, refrendado en las urnas, como ha sido así.

Ahora estamos elaborando el nuevo plan de calidad que va a ser el plan de garantía de calidad. Tiene que ser un plan global como ya estamos viendo que tienen que ser estos sistemas de garantía de calidad, que aborde todos y cada uno de los aspectos implicados en la docencia, que esté realizado en base a las experiencias y proyectos de innovación que estamos realizando, que tenga una exposición y una valoración pública, que esté aprobado en órganos colegiados, que sea flexible, es decir, lo que aprobemos ahora que seamos capaces de irlo modificando conforme vayamos aprendiendo e introduciendo nuevas actuaciones, y que lleve diferentes programas, cada uno de ellos, en cierta medida, independientes.

Para todo ello, necesitamos ayuda en las universidades, necesitamos ciertas cosas, ¿Qué es lo que necesitamos fundamentalmente? Aquí he puesto alguna de las cosas. Un marco normativo estable y claro, necesitamos herramientas legales para poder realizar muchas de las cosas que tenemos que realizar, necesitamos tener perfectamente claras una serie de definiciones y el alcance hasta el que llegan. Por ejemplo, que nos definan claramente qué se entiende por autonomía de las universidades, por libertad de cátedra, qué es un profesor universitario, para qué sirve y cuáles son sus funciones.

Delimitar las competencias tanto de las universidades como de las comunidades autónomas, como del Ministerio de Educación y Ciencia. Necesitamos planes de financiación claros y conocidos, acuerdos nacionales e internacionales tanto de las agencias de calidad como de las propias universidades. Pero

sobre todo necesitamos algo que es muy importante, implicación de todos y cada uno de los miembros de la comunidad universitaria porque como indicamos ahí la adaptación y la mejora es una tarea colectiva, no solo de las unidades técnicas o de los vicerrectorados correspondientes, o de los equipos rectorales.

¿Qué aspectos deberíamos contemplar o tenemos que contemplar en esos planes de garantía de calidad? Pues, lo que estamos comentando a lo largo de estos días, todos los criterios de evaluación de ANECA contemplados en esos sistemas que nos están pidiendo para la elaboración de los planes de estudio. Por ejemplo, los procesos de captación y selección de alumnos, es decir, la orientación; los programas formativos tanto elaboración de planes de estudio, mecanismos de coordinación, gestión de recursos, gestión de procesos, los procesos de enseñanza y aprendizaje, la formación integral del estudiante, la acción tutorial, la orientación profesional.

Tenemos que contemplar también los resultados de todos y cada uno de los procesos. Los recursos humanos que tenemos, cómo evaluarlos, cómo mejorar su calidad y los recursos materiales. Una vez que tenemos detectado todo lo que tenemos que enmarcar ya podemos ir marcándonos objetivos. Por ejemplo, para la orientación de los estudiantes nosotros tenemos en marcha un programa que llamamos programa de D+O, de difusión y orientación, que va dirigido tanto a los estudiantes de enseñanzas previas a la universidad, a sus padres también se les hacen sesiones de orientación, a los orientadores de los institutos de enseñanza secundaria, se les hace también jornadas de puertas abiertas, y a los estudiantes que llegan en primero.

El plan de acción tutorial de la titulación va dirigido a los estudiantes que tenemos en nuestras titulaciones. Una formación transversal, también estamos trabajando en ello a través de un programa que llamamos programa VALOR AÑADIDO que contempla todo aquello que se le exige a nuestros estudiantes en cuanto a habilidades, elaboración de curriculum, liderazgo, trabajo en equipo, formación en idiomas, etc.

Nos exigen también atención a la diversidad y para ello hemos creado la oficina para la igualdad, a través de la que trabajamos en la igualdad y una unidad de atención al estudiante, que lleva diferentes aspectos como son la atención a los estudiantes con discapacidad, la orientación psicológica. Programas de apoyo al aprendizaje, como los cursos de nivelación que tenemos implantados desde hace unos años y los cursos de técnicas de estudio. La orientación laboral a través de jornadas, seminarios y a través de la plataforma de empleo, propia de la Universidad de Extremadura que es la plataforma Pathfinder que está gestionando más de 5000 empleos al año de nuestros estudiantes. La oficina de empresa que fundamentalmente lleva las relaciones con las empresas para gestionar las prácticas de nuestros estudiantes.

En cuanto al objetivo de la calidad de recursos humanos, lo que tenemos que enmarcar ahí es el programa de evaluación de la actividad docente del profesorado y ahora estamos con el programa DOCENTIA. El plan de formación del profesorado que ya llevamos tiempo trabajando, pero que tenemos

que seguir trabajando y perfilando, porque tiene que ser un programa orientado y genérico, que va a estar estrechamente ligado a ese programa DOCENTIA y tendremos que evaluar el aprovechamiento de esos programas.

En el diseño de nuevos planes de estudio, ese diseño con garantía de calidad que tenemos que hacer, hemos de aprender de la experiencia realizada, de forma que tenemos que realizar un planteamiento general en el que se contemplen todas esas preguntas y las respuestas correspondientes. En el diseño de nuevos planes de estudio tenemos que adecuar los métodos de enseñanza y de aprendizaje al objetivo de adquisición de competencias de los estudiantes, en base a ello estamos trabajando con una convocatoria de acciones para definir después, lo que van a ser los criterios generales de la universidad. Ya llevamos tres años trabajando en estas acciones.

Facilitar la movilidad estudiantil durante el periodo de formación y en su contacto con el mundo profesional, esa oficina de empresa que hemos creado. El reglamento de control y seguimiento de las prácticas de nuestros estudiantes, ha sido muy bien valorado a nivel nacional. Promover el aprendizaje a lo largo de la vida, a través de los programas que hemos implantado como el programa “UEx-abierta”

En el diseño de nuevos planes de estudio tenemos que tener muy en cuenta también lo que son los procesos. Los procesos en la gestión del plan de estudios, en la coordinación, la evaluación y seguimiento, tenemos que relacionar todos y cada uno de los procesos implicados, sistematizarlos y establecer el control de calidad con su seguimiento y sus mejoras como ya se ha puesto aquí de manifiesto.

En definitiva, tenemos que obtener siempre de todos y cada uno de los procesos, información objetiva, cuantitativa y cualitativa para que nos sirva para tomar y orientar las decisiones. Bueno, se han realizado también con el objetivo de adaptar el sistema europeo en el crédito ECTS, proyectos piloto que nos están aportando una experiencia muy importante. Estos proyectos han sido evaluados y de ellos hemos sacado una serie de conclusiones que tenemos que tener en cuenta cuando ya definamos en nuestras propuestas de títulos de grado, ese crédito ECTS qué tipo actividades, etc., van a llevar.

Me paro aquí ya, la presentación sigue porque lo siguiente sería ya que hicierais preguntas.

### **Carmen Fenoll Comes**

Muchas gracias Maria José. Comenzamos con la última intervención de la sesión, que corre a cargo de Antonio Bernabé, decano de la Facultad de Veterinaria de la Universidad de Murcia.

**Antonio Bernabé Salazar**

Decano de la Facultad de Veterinaria de la Universidad de Murcia.

Muy buenos días. Para mi es un honor participar en este foro y en primer lugar, quisiera agradecer a los organizadores que me hayan invitado. En especial a D. Eduardo Coba y al Prof. López Cabanes, que me hayan propuesto para que esta mañana pueda encontrarme aquí con todos ustedes.

Con el título “Los estudios de Veterinaria en su proceso de adaptación a los Sistemas de Garantía de Calidad” les voy a presentar el proceso de evaluación europea de las Facultades de Veterinaria dentro de los sistemas de calidad que se llevan a cabo desde el año 1991, y en particular, alguna de las acciones que estamos desarrollando en la Universidad de Murcia, incidiendo con especial hincapié en las ventajas e inconvenientes que hemos tenido a lo largo de estos años.

Los estudios de Veterinaria se rigen por una directiva europea desde el año 1978 (78/1027), recientemente sustituida en 2005 (2005/36). Por ello, a partir del año 1987, las facultades adaptaron sus estudios a esta directiva para que nuestros veterinarios pudieran ejercer la profesión en todos los países de la Unión Europea. Dicha directiva establece la duración mínima de los estudios y el catálogo de materias y conocimientos que deben adquirir nuestros estudiantes durante su formación.

Como antecedentes, he de comentar que desde principios de la década de los ochenta, con la entrada de España en la actual Unión Europea (UE) y ante el aumento desmesurado del número de facultades de Veterinaria en los países del sur, los países del norte sintieron cierto temor ante la posible colonización de los licenciados que podrían llegarle desde el sur de Europa. Población de profesionales que por aquel entonces ya representaba entre el 30 y 40% de los titulados europeos.

Por ello, se crea la Asociación Europea de Establecimientos de Veterinaria (EAEVE) auspiciada por la Federación de Veterinarios Europeos (FVE, organización profesional de Colegios de Veterinaria de cada país). Murcia entra dentro de esta asociación en 1987 y en la actualidad, somos más de 100 facultades de más de 30 países pertenecientes o no a la Unión Europea.

Como ejemplo, la distribución del número de facultades en países de la UE es entre 1 y 4, mientras que en Italia, Portugal y España, agrupan a un número próximo a las 30 facultades. Por ello, era un reto importante intentar prevenir el aumento masivo de profesionales procedentes de países del sur.

Esta asociación tiene un máximo órgano directivo que se reúne todos los años en la Asamblea General, donde se debaten los procesos de mejora de la calidad que se llevan a cabo. También una de las jornadas se dedica al Symposium de Educación, donde se presentan las acciones de mejora que proponen las

facultades. Todo este proceso, hace que sea una asociación muy activa, que haya fomentado el desarrollo de distintas actividades que se enmarcan dentro de los objetivos de convergencia como son, el aumento de la movilidad, la apuesta por la calidad, y la acreditación, ya que la aplicación de nuevas metodologías adaptadas al crédito ECTS han surgido más recientemente.

A finales de la década de los 80 la Asociación Europea se dota de un mecanismo de evaluación y acreditación, que comienza a aplicarse como experiencia piloto, en 1991 en cuatro facultades europeas (una española). A partir de ese año se vienen evaluando de 8 a 10 facultades anuales, de tal manera que al cabo de los diez años, todas facultades ya habían sido evaluadas. Hoy, 17 años más tarde, el 70% de las facultades han sido evaluadas dos veces.

¿En qué consiste este proceso? Es un proceso muy similar al Plan Nacional de Evaluación. Donde se elabora un informe de auto evaluación durante el año previo a la visita del Comité Evaluador. Tras el cual se nos realiza una visita muy exhaustiva por parte de un comité de expertos europeos constituido por cinco especialistas (docentes y profesionales), más un coordinador (que es el que más experiencia tiene porque participa en la evaluación de todas las facultades europeas) y el oficial de enlace que propone el centro.

La visita del Comité evaluador, se lleva a cabo durante toda una semana, de lunes a sábado. Eso hace, que manteniendo reuniones con todos los estamentos de la universidad (profesores, alumnos, becarios, PAS, egresados, y profesionales) se pongan en evidencia todas las fortalezas y debilidades del centro.

El Comité evaluador elabora un informe preeliminar que se le presenta de forma oral al Decano y al Rector, en reuniones separadas, y donde se destacan las deficiencias que han podido detectar. Tras lo cual, el centro tiene un plazo de 3-4 meses para presentar sus alegaciones ante el Comité Conjunto de Educación en Bruselas, que en la mayoría de los casos no es gran ayuda cuando te han detectado alguna deficiencia invalidante. A partir de ahí, elaboran un informe definitivo y te dan un plazo entre dos visitas (10 años) para que se subsane.

La estructura del documento de evaluación es muy similar a la del Plan Nacional de Evaluación, donde se contemplan parámetros de profesorado, instalaciones, casuística, infraestructuras... El sistema de garantía interna de calidad europeo se basa en cuanto a docencia, en la aplicación de diferentes ratios (Prof. /PAS, Prof. /Alumnos, horas teóricas/horas prácticas...) y en donde hay tres niveles de satisfacción: satisfactorio, insatisfactorio e inaceptable. Lo normal sería que las facultades nos encontráramos en el nivel satisfactorio. Así, el número de alumnos por profesor tiene que ser bajo, ya que la dotación de profesores debe ser suficiente para cubrir adecuadamente una docencia de calidad. La ratio profesor/personal de administración y servicios debe ser 1/1 o superior. Este es uno de los grandes problemas que tiene la universidad, la escasez de personal de administración y servicios que apoyen al profesorado en su labor

docente, investigadora y asistencial. La docencia teórico-práctica en nuestros planes de estudio ha de ser 1/1, por cada hora de teoría tenemos que impartir una hora de prácticas. Eso hace que sea una carrera eminentemente práctica. Además es de obligado cumplimiento que nuestro plan de estudios contemple un 40% de materias clínicas. Por otra parte, la docencia clínica partido por la teoría más la práctica tiene que ser inferior a 4. Este es un parámetro por el que no consiguen la acreditación entre el 70 y 80%, de las facultades europeas. En cuanto a casuística nuestros alumnos tienen que atender en el Hospital un mínimo de 50 animales de compañía, 20 caballos y vacas y hacer un mínimo de 4 necropsias.

Pero además de esa docencia también debemos tener infraestructuras suficientes y que son muy específicas para la impartición de la docencia. Como un Hospital con la dotación suficiente de espacio, instalaciones, medios e infraestructuras. Por lo tanto, aquí los niveles son satisfactorio si los tienes e inaceptables si no. Además, debemos ofertar hospitalización de grandes y pequeños animales, aislamiento de infectocontagiosos en un Hospital que abra 24 horas al día, los 365 días del año. Hay que tener en cuenta que en la formación veterinaria, el profesor veterinario no sólo tiene que realizar actividad docente, investigadora, y de gestión, sino que también debe llevar a cabo actividad asistencial.

Por otra parte, nuestros estudiantes perfeccionan su formación en los mataderos de la zona, realizando prácticas de Higiene y Seguridad Alimentaria. Además la Facultad de Veterinaria de Murcia tiene una Granja Docente desde el año 2001, única en España.

En el informe de auto evaluación se obtienen las ratios que he comentado, que de no ser satisfactorias, a la Facultad se le pone una deficiencia de tipo 1, de carácter invalidante, no acreditada. Si se demuestra que a lo largo del periodo entre dos evaluaciones, que se ha superado esa deficiencia, se pide una revisita y puede ser acreditada.

La Facultad de Veterinaria de la Universidad de Murcia fue evaluada en el año 1996, en donde nos detectaron tres deficiencias importantes, ya que no disponíamos de Hospital Clínico, ni Granja Docente y el número de alumnos que accedía en primer curso era muy elevado (120). Pero la previsión de los equipos de gobierno de nuestra Universidad (Decanato y Rectorado) hacia que se hubiesen solicitado fondos FEDER para cubrir tales deficiencias. Fondos FEDER que nos proporcionaron más de mil quinientos millones de pesetas para construir el Hospital, la Granja Docente, y la Planta Piloto de Tecnología de los Alimentos. Presupuesto que representó la mitad de la dotación presupuestaria total de lo que se invirtió en la construcción del edificio de la Facultad inaugurado en 1990. Desde el curso 1996-97 se fue reduciendo el número de alumnos de nuevo ingreso a 100 y desde el 2006-07 a 95. A pesar de esta reducción en la última evaluación todavía nos recomendaban seguir disminuyendo el número de alumnos. Por nuestra parte pensamos que el número ideal de ingreso debe oscilar entre 80 y 85 alumnos, como máximo.

El Hospital se inauguró en 1999 con todos los servicios. Dos años más tarde, tenía la casuística suficiente y el año pasado ya superábamos los 14000 casos clínicos. La Granja Docente se inaugura en 2001, y en 2006 se realizaron más de 24000 horas de prácticas. Esta es una Granja multiespecie que dispone de diez unidades ganaderas (porcino, ovino, caprino, vacuno de leche y carne, equino,...) con una dimensión de explotación que hace que su gestión sea rentable.

En el año 2002 habíamos superado las deficiencias detectadas, y pedimos la revisita. Nos visitó el presidente de la Asociación Europea y el coordinador de la visita y, finalmente, se nos acreditó a finales de 2002. En aquel momento, la Universidad nos pidió participar dentro del segundo Plan Nacional de Evaluación de la Calidad, y a pesar de los esfuerzos que habíamos realizado durante los últimos años aceptamos la propuesta, ya que pensábamos que si no seguíamos trabajando de forma continuada, al ser nuevamente evaluados en el año 2006, podíamos por dejadez, tener algún nuevo problema, ya que los indicadores de calidad se modifican cada cierto tiempo y aparecen otros. Y sería muy decepcionante que nos sacaran de la lista de facultades acreditadas. De más de 100 facultades socias de la EAEVE, 36 están acreditadas y de las 11 españolas, solo 4. La mayoría de las cuales, ya han sido evaluadas por segunda vez.

¿Qué papel han tenido los alumnos de Veterinaria en este proceso de puesta en marcha de nuestro sistema de garantía interna de calidad? Pues yo diría que una labor muy importante, porque si bien nuestros alumnos son vocacionales, que normalmente nos solicitan en primera opción y con buenas calificaciones, lo que queremos es que se sigan manteniendo esas condiciones de calidad, por lo cual, les motivamos a que participen al máximo en la Comisión de Calidad del Centro y en Junta de Facultad. Para lo cual, cada curso elaboran un informe final de año o de semestre, que es enviado a la Comisión de Calidad que estudia las deficiencias que han podido detectarse y proponen acciones de mejora. Éste es un sistema activo, porque la Comisión de Calidad trabaja de forma continuada a lo largo de todo el año. Por otra parte, ven las mejoras en su formación y existe mayor número de intercambios. Nuestros alumnos salen más y cada vez vienen más alumnos de otras facultades (españolas a través del programa SENECA/SICUE o europeas programa SOCRATES/ERASMUS). Los alumnos extranjeros por su parte, solicitan en mayor número el traslado a nuestro centro para finalizar sus estudios.

Entre los inconvenientes, tengo que destacar que muchas veces los alumnos están saturados de trabajo, y no participan muy activamente. Con esto me refiero a su asistencia a Consejo de Departamento y Junta de Facultad. Pero cuando se les pide que se impliquen en los procesos de evaluación que hemos tenido, siempre lo han hecho, y tengo que decirlo, de forma modélica.

El profesorado de nuestra facultad es joven y bien formado en el extranjero, y con ganas de trabajar. Por su parte, también ve las mejoras a través de mejores resultados en la evaluación de sus estudiantes. Ha mejorado mucho la calidad de su investigación al disponer de una mejor dotación económica, de espacios e infraestructuras suficientes. Al igual que los alumnos, cada coordinador de asignatura emite

un informe sobre las incidencias del semestre o curso completo al coordinador del curso, que redacta un informe final, que envía a la Comisión de Calidad y ésta a la Junta de Centro que hace una valoración y aprueba las propuestas presentadas y las acciones de mejora. En caso necesario si estas no se corrigen se llevan a Consejo de Gobierno.

Inconvenientes del profesorado, ante todo la sobrecarga de trabajo ya que además de las actividades que he destacado, atendemos urgencias de 24 horas al día, también en periodos vacacionales; existe un elevado porcentaje de prácticas extramuros, lo que implica que tienes que negociar con las empresas para que acepten a tus estudiantes y redactar un convenio específico. Por lo tanto, muchas veces no se implican demasiado. Pero repito que en el proceso de evaluación, su papel fue muy importante.

Con respecto a nuestros equipos de gobierno (Consejos de Dirección) he de decir, que los primeros años ante la avalancha de necesidades que se les presentaba sobre lo mucho que teníamos que mejorar, ya que al ser nuestros estudios de los más caros en cuanto a las necesidades de infraestructura y personal comentadas, siempre resultaba que no había dotación presupuestaria suficiente, se echaban las manos a la cabeza, y cuando entendían la idiosincrasia de la formación Veterinaria tras varios años de negociaciones, el equipo rectoral cambiaba y llegaba otro al que teníamos que volver a convencer y cuando volvíamos a hacerlo se volvía a marchar.

Pero finalmente, los tiempos cambian, se ve la buena disposición del profesorado, muy implicado en la docencia e investigación y el mayor reconocimiento nacional e internacional de la Facultad y se consiguen superar tales deficiencias.

Entre las acciones de mejora de la calidad que estamos llevando a cabo en la Facultad de Veterinaria de Murcia como apoyo y orientación a estudiantes en el desarrollo de las enseñanzas, quiero resaltar:

1) la elaboración de la Guía docente recientemente adaptada al proceso de convergencia europea. Guía que colgamos en nuestra página web, y en papel o formato CD entregamos a nuestros alumnos. Muchas veces, por demasiadas vías, a pesar de lo cual no siempre llegan a ser utilizadas por el alumno como debería;

2) estamos potenciando la utilización intranet. Yo diría que casi el 100% de los profesores ya tienen colgados en la página web de la universidad la mayoría de los materiales didácticos utilizados en su docencia, textos guía, atlas, cuadernos de prácticas, casos clínicos, etc., que hace que sea muy utilizada por el alumnado;

3) como veíamos que los alumnos de primero tenían en el primer semestre las mayores tasas de fracaso, propugnamos dos acciones: la realización de las Jornadas de Bienvenida donde les enseñábamos

como se organiza la universidad, la facultad, etc. para que no se confiaran y conocieran rápidamente su funcionamiento; y el proyecto de Tutorización individualizada, en donde los alumnos tienen un tutor a lo largo de toda la carrera. Estas dos acciones son voluntarias, y como siempre en estos casos, tenemos que ir estimulándoles para que se impliquen concediéndoles un crédito de libre configuración y de esta manera, participen más activamente;

4) hemos colaborado en la realización del Libro Blanco del título de Grado en Veterinaria, y en la actualidad, en la estructura del nuevo Grado, y participamos en el Programa de Reconocimiento del Sistema de Garantía Interna de la Calidad en la convocatoria 2007 convocada por la ANECA; y

5) participamos en el Proyecto Innovación Docente de la Universidad de Murcia en su adaptación al crédito ECTS desde el curso 2004/05, con 10 asignaturas troncales y la mitad de las optativas, aplicando las nuevas metodologías de enseñanza y autoaprendizaje. Para el curso 2008/09 toda la licenciatura estará adaptada totalmente. Para ello hemos tenido que hacer uso de las recomendaciones del Libro Blanco y añadir un tercer bloque (Trabajos dirigidos) mediante la reducción proporcional de las horas de teoría y prácticas. Con una carga total del 33% para cada uno de los bloques.

En la aplicación de las nuevas metodologías docentes no voy a incidir, pero si quiero comentar que una de las cosas que más nos está costando, es el cambio en la evaluación final hacia la evaluación por competencias de cara a que el profesorado valore adecuadamente el bloque de trabajos dirigidos, dándole un peso específico en el conjunto de la calificación final. Con todas estas mejoras se ha demostrado que el alumno participa más, está más motivado y obtiene mejores resultados.

¿Cuál es la dificultad que hemos tenido al aplicar el crédito ECTS? en la Facultad de Veterinaria de Murcia tengo que decir que ha sido escasa, porque la mayoría de las materias imparten la teoría a grupo único, y las prácticas a grupos de 10 alumnos. Ese grupo de prácticas está financiado por el rectorado, pero nosotros lo reducimos a 5 alumnos en materias clínicas en el Hospital Clínico Veterinario. Con la nueva modificación del documento de profesorado esperamos que se nos puedan también financiar los grupos de 5 alumnos.

Por su parte, la dificultad de adaptación del profesorado al proceso de convergencia es elevada durante los primeros cursos, ya que no estábamos formados para ello. Realizamos estas acciones de formación que se nos pedían y con la puesta en marcha del programa de innovación docente el problema ha desaparecido. Después surgió la dificultad en la coordinación de los contenidos entre materias, que esperamos se solucione con la reducción de los contenidos teóricos que va a representar la implantación del nuevo Grado. Con lo cual, el profesorado se limitará a la docencia que tiene que impartir, y no a la de materias afines. Una de las cosas que también han detectado nuestros estudiantes es la sobrecarga del número de Trabajos Dirigidos solicitados por cada asignatura (4 ó 5), que hacia, que estuvieran todo el año

trabajando, y luego esa actividad no tenía un reflejo adecuado en la calificación final. Por todo ello hemos recomendado a los profesores de cada curso que soliciten un máximo de 3 ó 4 trabajos por año y donde se contemplen todas las acciones de formación incluidas en las distintas asignaturas, de cara a favorecer además la transversalidad en la formación del estudiante.

Los principios básicos de todo este proceso de Garantía de Calidad se basan en las premisas, información, formación (en caso necesario), motivación y concienciación de todos los entes implicados, transparencia y según creo yo lo más difícil, y lo que más ha costado a nuestros equipos rectorales, a los que quiero agradecer su apoyo, ha sido la financiación, pues entendemos que somos, aparte de los estudios de Medicina, la licenciatura más cara.

Finalmente quiero presentarles el logotipo del XXV Aniversario de la Facultad y sus instalaciones, el Hospital Clínico Veterinario, el Museo Anatómico, la Planta Piloto de Ciencia y Tecnología de los Alimentos y la Granja Docente. Facultad y actos académicos conmemorativos del XXV Aniversario a los que todos Vds. están invitados. Muchas gracias por su atención.

**Carmen Fenoll Comes**

Muchas gracias.

Antes de abrir el turno de preguntas, quería informarles que tenemos suficiente tiempo con media hora para leer las conclusiones finales y cerrar el acto, de modo que disponemos de quince minutos para debatir sobre los temas que se han presentado en la mesa, tanto con preguntas, como comentarios o participaciones de cualquier tipo. Y les recuerdo que los tres temas fundamentales sobre los que debemos reflexionar en esta sesión son: cuál es el papel de la agencia nacional, de la autonómicas y de las universidades en los sistemas de garantía de calidad; cómo las universidades deben establecer estos sistemas de garantía de calidad, atendiendo tanto al contexto global como a su contexto local, y el tercer tema sería cómo se consigue una acreditación europea en una profesión sometida a una directiva europea, que es el último tema que se ha presentado. Se abre el turno de preguntas y comentarios.

**Juan José Ruiz Sánchez**

Universidad de Córdoba

Me gustaría realizar dos preguntas muy breves al decano de la Facultad de Veterinaria de Murcia. Cuando habla de atención individualizada al estudiante y expone que es de carácter voluntario, ¿se refiere a la voluntariedad al profesor o al alumno? Y en segundo lugar, ¿esa atención individualizada se ha notado en una mejora del rendimiento académico? Gracias.

**Antonio Bernabé Salazar**

Sí, tanto el profesor como el alumno participan de forma voluntaria y dicha información se la hacemos llegar al alumno en las Jornadas de Bienvenida. Por su parte, los alumnos que participan lo valoran muy positivamente, puesto que es una formación siempre supervisada por el tutor, al que pueden acceder bien directamente, por correo electrónico o teléfono y donde se lleva a cabo un seguimiento de los estudios, elección de optativas, se les informa y aconseja sobre salidas profesionales, facultades o empresas donde deben realizar estancias, etc. Ésta es una acción tutorial mucho más implicada en la formación del alumnado, ya que se ha demostrado que las tutorías tradicionales apenas se utilizan si no es para resolver una duda el día antes del examen.

**Carmen Fenoll Comes**

¿Más cuestiones?

**Carmen Vázquez García**

Universidad Carlos III de Madrid

Actualmente, entonces, la ratio que tienen profesor-alumno, ¿Cuál es?

**Antonio Bernabé Salazar**

1-5,2

**Carmen Fenoll Comes**

¿Más comentarios? (Da mucha envidia esa ratio, ¿eh?)

**Antonio Bernabé Salazar**

Si, pero hay que tener en cuenta que en Veterinaria una formación con mayor número de estudiantes no es eficaz, ya que debemos realizar las prácticas con animales y en unas instalaciones adecuadas. Por ello, solo entran 95 estudiantes al año y queremos llegar a 80. A pesar de todo Europa nos dice que

tenemos muchos estudiantes. También queremos que accedan al mercado laboral con la mejor formación. El problema es que un estudiante con una carrera de 6 años comprimida en 5 años, tarda una media de 7 años en terminar sus estudios. Y cuando accede al mercado de laboral, según las encuestas que realiza la propia Universidad de Murcia, a los 3-6 meses de terminar la carrera, se encuentra con un empleo precario que se ha venido triplicando durante los últimos años. Hoy día estamos formando licenciados que están costando mucho a la sociedad y aunque por el momento no hay paro, ya que solo se habla de un paro técnico, es posible que en un futuro próximo no encuentren trabajo. Por lo que coincido con la recomendación de la EAEVE de reducción del número de alumnos de nuevo ingreso en todas las facultades españolas.

### **Carmen Fenoll Comes**

¿No hay nadie que quiera hacer algún otro comentario? ¿Algún miembro de la mesa quiere volver a intervenir?

Entonces damos cinco minutos para que se sienten en la mesa los coordinadores o relatores de las distintas sesiones. Procedemos a leer las conclusiones provisionales de este foro y después procederemos al acto de clausura y hablamos de cuestiones prácticas. Muchas gracias de nuevo a todos los participantes en esta mesa.



**II PARTE**

**DOCUMENTOS DE TRABAJO**



## **BOLONIA ANTES DE BOLONIA: LOS GRADUADOS DE LA UNIVERSITAT AUTÓNOMA DE BARCELONA Y EL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

### **1. INTRODUCCIÓN**

La Declaración de Bolonia del año 1999, supuso el inicio de un debate sobre la creación de un Espacio Europeo de Educación superior con los objetivos de promover la movilidad de todos los estamentos universitarios, posibilitar la integración de los titulados en un mercado laboral europeo unificado y conseguir el incremento de la competitividad del área europea a nivel internacional. Dichos objetivos solo podrían conseguirse con una clara convergencia de los diferentes sistemas educativos y con una adaptación de los currícula, –en lo que se refiere a la estructura, contenidos y definición de las competencias– en términos de resultados de aprendizaje.

La Universitat Autònoma de Barcelona se implicó desde el primer momento en el desarrollo del EEES y asumió la creación de este espacio como una oportunidad única para emprender un debate y una reforma en profundidad de los estudios universitarios que imparte. Por ello, desde el año 2000<sup>1</sup> se han impulsado políticas y acciones encaminadas a preparar a nuestra universidad para adecuarse, de forma progresiva, a la nueva cultura académica emergente.

Este marco ha ido configurando lo que en 2007, desde la UAB, se consideran las líneas maestras de su discurso respecto del Espacio Europeo de Educación Superior, y que desde la UAB se concluya que la integración en el EEES implique:

- Repensar de forma global la oferta académica de grado y de postgrado de la UAB
- Favorecer la movilidad y la internacionalización de todos los estamentos de la UAB.
- Reflexionar sobre las metodologías docentes, revisarlas y dar un nuevo impulso a la actividad docente de su profesorado

---

<sup>1</sup> Durante los años 2000 y 2001 el Vicerectorat d'Ordenació Acadèmica i de Qualitat Universitària elaboró dos documentos, L'Orientació dels Estudis a la UAB: Reflexions i propostes a partir de la Declaració de Bolonya y Proposta de nou mapa de títols, que aportaban propuestas para repensar de forma global la oferta académica de la UAB. En 2002 se iniciaron las experiencias piloto y se empezaron a programar de forma articulada los estudios de grado y postgrado en la UAB, a partir de nuevos documentos elaborados por el equipo de rectorado.

- Situar a los estudiantes en el centro del sistema.
- Reorganizar la estructura interna de la universidad para que esté orientada hacia el usuario.

Esta decidida apuesta por adaptarse rápidamente a las exigencias del EEES ha provocado en la UAB importantes acciones de política académica con el objetivo último de ser una institución reconocida internacionalmente por la calidad de su investigación y de su docencia y por lo tanto, estar en buena posición de partida cuando en el 2010, todas las universidades europeas deban regirse por los mismo criterios educativos. La mejora de la docencia ha supuesto, hasta ahora, actuar en diversas líneas de trabajo, tanto colectivas como individuales, entre las que cabe destacar:

La evaluación de la dedicación docente del profesorado en quinquenios (permiten obtener los tramos docentes autonómicos)

- La comprobación del funcionamiento de las titulaciones (creación de la figura del coordinador y procesamiento de los datos que proporcionan en sus informes anuales)
- Las encuestas de satisfacción realizadas a los estudiantes para que opinen sobre los docentes y la docencia recibida (obligatorio en todas las titulaciones y para todo el profesorado independientemente de su categoría laboral)
- La creación de instrumentos de apoyo a la docencia (como el Campus Virtual)
- La evaluación de los resultados que obtienen los estudiantes en las carreras que cursan.

En este último apartado, la recopilación de datos sobre los resultados de los estudiantes, podemos enmarcar la actividad del Observatori de Graduats, creado en 1997.

El último trabajo realizado por el Observatori es el informe titulado *Dissenyant el futur. Les opinions dels graduats de la UAB en la elaboració dels nous plans d'estudis*, que está en imprenta. Dicho informe analiza, cuantitativamente, los datos ofrecidos por 3055 personas, entrevistadas telefónicamente, de una población posible de 4746, es decir, el 64,36% de la población total<sup>2</sup>. Y hay que remarcar que sobre las 47 titulaciones que fueron objeto de la encuesta de inserción laboral, 30 de ellas tuvieron un porcentaje de respuesta superior al 70%. Los entrevistados eran graduados de los cursos 1999/2000 al 2002/2003, en función de las titulaciones, y se esperaba siempre a que hubieran transcurrido al menos tres años desde su graduación para entrevistarlos.

El documento que presentamos no pretende ser un resumen del mencionado informe, sino todo lo contrario, aporta nueva información al anterior, ya que intentamos analizar las respuestas que los estu-

---

2 Ver el modelo del cuestionario en el anexo 1.

diantes proporcionaban a la pregunta abierta del cuestionario<sup>3</sup>. Dado que sus respuestas abarcan temas muy diversos, nos hemos limitado a aquellas respuestas que critican las enseñanzas recibidas y proponen cambios en las titulaciones, porque nos parece especialmente relevante el papel que pueden jugar los licenciados en la mejora de la redacción de los nuevos Planes de Estudio que se implantarán en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior.

Con esta finalidad, este documento de trabajo consta de la presente introducción, una explicación de cuáles son los objetivos del Observatori y de las características del cuestionario en que basamos nuestra experiencia, la aportación de los graduados a la revisión de las titulaciones, unas reflexiones finales y la bibliografía consultada.

## **2. EL OBSERVATORI DE GRADUATS DE LA UAB**

El Observatori de Graduats de la UAB no puede ser considerado un observatorio canónico, preocupado solo por la inserción laboral de sus egresados, sino que nuestra institución lo considera un observatorio académico, porque toda la información que procesa tiene dos objetivos fundamentales:

- la mejora de la docencia de la UAB especialmente en la dura tarea de adecuar algunos planes de estudio y crear de nuevos en el marco del EEES. Evidentemente, no se trata de saber qué opinan sobre la titulación los que acabaron hace tres años y ya trabajan, sino de recoger sus experiencias sobre la adecuación de la formación que recibieron con el puesto laboral que ocupan.
- la apuesta de la universidad por la calidad, por lo que el Observatori no está vinculado a los departamentos que en la universidad trabajan a favor de la inserción laboral de los titulados (p.e. Treball Campus), sino a la Oficina de Planificació i Qualitat, que es la que vela por la implantación de estándares de calidad en todos los ámbitos de nuestro trabajo universitario.

Les características del Observatori se resumen en las líneas de trabajo siguientes:

- \* Recopilación de información sobre la inserción laboral de los graduados de la UAB
- \* Apertura a la participación de los responsables de las titulaciones para definir sus necesidades concretas de información
- \* Vinculación a los procesos de evaluación de las titulaciones, actuando activamente como componente para el aseguramiento de la calidad

---

<sup>3</sup> El enunciado de la pregunta era “A partir de la experiencia del trabajo que desarrollas en la actualidad, indícanos qué conocimiento o qué formación te habría resultado útil recibir”.

- \* Mejora en la transparencia y adecuación de los perfiles profesionales de las titulaciones
- \* Vinculación a los estudios de inserción de la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari Català (AQU).

Como se ha comentado anteriormente, este documento se basa en las respuestas dadas por los titulados a los cuestionarios telefónicos realizados a los graduados. Dado que la mayoría de las titulaciones de la UAB no llegan a los 100 graduados, se decidió no definir la muestra a priori y se optó por trabajar con el 100% de la población que componía la titulación. Lo que resultó imposible fue contactar con todos ellos, puesto que los datos de los que disponíamos eran los proporcionados en el momento de matricularse, y a menudo correspondían a domicilios familiares, pisos de estudiantes, residencias, etc. También cabe remarcar que solo 24 personas se negaron a responder la encuesta, lo que supone un 0,51% de la población

Concretando la información, se puede decir que:

**Tabla 1. Población a la que se dirige el cuestionario**

Población total	Graduados entrevistados	Graduados no entrevistados	Graduados que no quieren responder
4746 (100%)	3055 (64,36%)	1667 (35,12%)	24 (0,51%)

(Elaboración propia)

- Por lo tanto, cuando no se obtienen respuestas, no se trata de que los graduados se nieguen a responder, de forma mayoritaria, sino que se debe a que no han podido ser entrevistados. Las causas serían las que se detallan en la tabla 2.

**Tabla 2. Personas no entrevistadas**

Graduados	Rechazo	No contacto	Incorrectos	Contacto/ no entrevista
No localizados (1667)	--	298 (17,88%)	397 (23,82%)	972 (58,31%)
Global (4746)	24 (0,51%)	298 (6,28%)	397 (8,36%)	972 (20,48%)

(Elaboración propia)

Para interpretar la tabla hay que entender que:

**Tabla 3. Población y muestra por Facultades**

Facultad	Total Graduados	No localizados	Rechazo	Entrevistados	Error de la muestra
<b>Ciencias Económicas y empresariales</b>	635 (100%)	273 (42,99%)	3 (0,47%)	359 (56,54%)	3,42%
<b>Ciencias de la Educación</b>	601 (100%)	181 (30,12%)	11 (1,83%)	409 (68,05%)	2,74%
<b>Ciencias</b>	363 (100%)	86 (23,69%)	0 (0,00%)	277 (76,31%)	2,88%
<b>Biociencias</b>	256 (100%)	92 (35,94%)	0 (0,00%)	164 (64,06%)	4,61%
<b>Escuela Técnica Superior de Ingeniería</b>	274 (100%)	74 (27,01%)	0 (0,00%)	200 (72,99%)	3,62%
<b>Psicología</b>	437 (100%)	195 (44,62%)	0 (0,00%)	242 (55,38%)	4,22%
<b>Derecho</b>	499 (100%)	206 (41,28%)	2 (0,40%)	291 (58,32%)	3,72%
<b>Ciencias Políticas y Sociología</b>	183 (100%)	60 (32,79%)	0 (0,00%)	123 (67,21%)	5,09%
<b>Ciencias de la Comunicación</b>	465 (100%)	190 (40,86%)	5 (1,08%)	270 (58,06%)	3,87%
<b>Filosofía y Letras</b>	652 (100%)	189 (28,99%)	3 (0,46%)	460 (70,55%)	2,48%
<b>Veterinaria</b>	204 (100%)	58 (28,43%)	0 (0,00%)	146 (71,57%)	4,35%
<b>Traducción e Interpretación</b>	177 (100%)	63 (35,59%)	0 (0,00%)	114 (64,41%)	5,52%
<b>Total</b>	<b>4746 (100%)</b>	<b>1667 (35,12%)</b>	<b>24 (0,51%)</b>	<b>3055 (64,37)</b>	<b>1,06%</b>

(Elaboración propia)

- **no contacto** significa que nunca respondieron al teléfono y por tanto ignoramos si ese número sigue siendo válido o no,
- **incorrectos** significa que no se ha podido obtener ningún dato sobre su ubicación actual
- **contacto/no entrevista** quiere decir que hemos podido contactar con ellos vía teléfono o correo electrónico, pero finalmente no respondieron. Aquí se encuentra a muchas personas que viven fuera de España.

De hecho hubo 70 entrevistas realizadas por correo electrónico, fundamentalmente a personas que residían fuera de España, y a las que era más fácil responder al cuestionario en el momento en el que ellos elegían. Económicamente, también hay que indicar que resultaba más asumible, puesto que hay que tener en cuenta, que para realizar una entrevista telefónica se ha tenido que llamar un promedio de 5,59 veces a cada una de las personas que respondieron. Cada cuestionario telefónico tenía una duración que oscilaba entre los 15 y los 20 minutos y se telefoneaba a diversas horas del día para evitar problemas en cuanto al perfil de las personas localizadas.

Nos parece conveniente, también, indicar el resultado de la obtención de la información por Facultades, puesto que cada una de ellas cuenta con varias titulaciones, siendo la que menos la de Veterinaria, con dos, y la que más, Filosofía y Letras con 14 distintas.

La información obtenida por titulaciones y Facultades era lo que permitió convocar a los equipos de decanato y a los coordinadores de titulaciones por centros, y explicarles de manera personalizada los resultados que se habían obtenido en cada caso. Sobre cada una de las titulaciones se entregaba un documento que resumía los principales datos obtenidos al respecto, de tal forma que el centro pudiera usar la información según su conveniencia. Lo más interesante era el intercambio de impresiones, las ideas aportadas, las reflexiones que aparecían en cada uno de esos encuentros.

La estructura del cuestionario se puede resumir en los siguientes puntos:

- Datos de identificación (edad, sexo, titulación...)
- Paso por la universidad (prácticas externas, estancia en el extranjero, compaginación estudios y trabajo...)
- Historial formativo (formación paralela a la licenciatura, asociacionismo, criterios de elección de asignaturas de libre elección...)
- Situación en relación a la ocupación (especificaciones sobre el trabajo que desarrollan y especialmente interesa conocer su percepción sobre la utilidad de los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera)
- Valoración general de los estudios (básico para conocer la importancia dada a las competencias obtenidas y su relación con el puesto laboral que ocupan)

- Estudios de postgrado (si han recibido más formación al acabar los estudios)

Toda esta información es lo que ha permitido la elaboración del documento anteriormente mencionado. Especialmente para la aportación de los graduados a la revisión de los planes de estudio, lo que debemos destacar es su visión de las competencias adquiridas. En ese sentido, cabe señalar que los graduados valoraban de 0 a 10 las competencias adquiridas a lo largo de la carrera que habían cursado, y que dichas competencias se distribuían de la manera siguiente:

**Tabla 4. Las competencias valoradas por los graduados**

COMPETENCIAS	DESCRIPCIÓN	
Específicas de formación disciplinar y profesional	<u>Conocimientos disciplinarios</u> : formación teórica  <u>Conocimientos técnicos o prácticos</u> : aplicación del marco teórico y conocimientos propios del marco laboral.	
Transversales (genéricas)	<u>Instrumentales</u>	Lenguas extranjeras Comunicación escrita Comunicación oral Gestión de los recursos documentales Conocimientos informáticos Toma de decisiones Razonamiento crítico y capacidad de análisis Solución de problemas Gestión del tiempo (planificación y organización)
	<u>Personales</u>	Trabajo en grupo Dirección de grupos y reuniones Interdisciplinariedad Independencia y autonomía para aprender Creatividad, innovación, fomento de ideas

(Elaboración propia)

Lo que acaba resultando fundamental en el momento del tratar la información obtenida es poder relacionar las valoraciones que hacen los entrevistados sobre el nivel conseguido en las competencias propuestas, y el nivel requerido en los puestos de trabajo que desempeñan.

A partir del momento en que los planes de estudio de las titulaciones que se impartirán en el marco del EEES deben ser planteados a partir de las competencias que ha de adquirir un estudiante, es cuando resultan altamente relevantes las conclusiones a las que se llega desde el Observatori.

### **3. LOS GRADUADOS Y SU APORTACIÓN A LA REVISIÓN DE LAS TITULACIONES**

En este capítulo abordamos las respuestas dadas a la pregunta abierta que pide a los graduados que nos expliquen qué conocimientos o qué formación les habría sido útil recibir, en vista a la experiencia laboral que tienen cuando se les entrevista.

Hay que tener en cuenta, ante todo, las características de trabajar con preguntas abiertas. Se trata de respuestas recogidas literalmente que, con un trabajo de depuración posterior, se reconvierten en categorías tratables estadísticamente. En el caso que nos ocupa, hemos trabajado con 1177 expresiones recogidas en formato libre, que después hemos agrupado en cuatro categorías a partir de los criterios del grupo de trabajo que realiza el análisis. Hemos acotado el análisis de estas 1177 explicaciones fijándonos en su intencionalidad más generalista y en su enfoque hacia cuestiones relacionadas con la adecuación al mercado laboral. Por ello, hemos dejado sin analizar todas las otras citas que se referían a cuestiones más particulares de cualquiera de las titulaciones que imparte la UAB.

Aquí pues, comentamos únicamente la parte de dichas opiniones que se refieren a cuestiones de carácter general sobre el objetivo del Observatori –más brevemente– y la que apunta algunos elementos de reflexión sobre los contenidos de los estudios que han realizado los graduados.

- Sobre la función del Observatori de Graduats:

En cuanto a la tarea desarrollada por el Observatori, cabe señalar que los graduados, mayoritariamente, se sienten satisfechos por el hecho de que la UAB se preocupe sobre su situación laboral. Este sentimiento ha llevado a muchos de los entrevistados que ocupan puestos de trabajo destacables a ofrecerse para participar en reuniones en la universidad con los aún estudiantes, para difundir las salidas profesionales de la carrera que han cursado.

También es cierto que las bajas tasas de paro que reflejan los datos obtenidos en las encuestas indican una buena aceptación de los graduados universitarios en el mercado laboral, ya que la mayoría están realizando funciones que exigen un nivel de estudios universitarios (70,8%), lo que contradice absolutamente aquella idea demasiado extendida de que *“la universidad es una fábrica de parados”*.

Los graduados entrevistados valoran con notas bastante altas el nivel de requerimiento de competencias de los trabajos que desempeñan en el momento de la entrevista.

**Tabla 5. Valoración del nivel requerido por los actuales trabajos de los graduados**

<b>Competencias</b>	<b>Nivel requerido</b>
Formación teórica	5,4
Formación práctica	6,4
Idiomas	4,9
Comunicación escrita	7,4
Comunicación oral	7,9
Documentación	6,5
Tecnologías de la información	7,6
Planificación, organización	8,1
Trabajo en grupo	7,5
Dirección de grupos	6,4
Multidisciplinariedad	6,9

(elaboración propia)

Por ello, se concluye que resulta imprescindible reforzar determinadas habilidades y conocimientos: Idiomas, comunicación oral, tecnologías de la información, planificación y organización, dirección de grupos, para situar a nuestros graduados en una posición ventajosa ante un mercado laboral cada vez más exigente.

- Sobre lo que comentan los graduados sobre los contenidos y la organización de los estudios:

El procesamiento de las respuestas que tenían relación con los contenidos y la organización de los estudios ha permitido distribuirlos en cuatro categorías, que son las siguientes:

**Tabla 6. Opiniones libres sobre el contenido de los estudios**

CATEGORÍAS GENERADAS	NÚMERO DE RESPUESTAS
Orientación y acercamiento al ámbito laboral	464
Hay que hacer prácticas reales en empresas	367
Exceso de teoría en la titulación	288
Introducir cambios metodológicos	58
Total citas analizadas	1177

(Elaboración propia)

Ampliando la información que nos ofrece la tabla 6, podemos indicar lo siguiente:

a) Orientación y acercamiento al mundo laboral

Supone el 39,4% de las citas o comentarios analizados. Algunas de las frases textuales o expresiones usadas por los graduados serían:

*“Preparación para el mundo profesional*

*Ajustarse a la realidad*

*Adaptar la carrera al mundo laboral*

*Orientación hacia las salidas laborales*

*Ayuda para encontrar mejores ofertas de trabajo*

*Asignaturas de orientación al mundo laboral*

*Desconocimiento del mundo laboral*

*No sabes lo que hay fuera (de la universidad)*

*Aplicar los estudios al trabajo concreto que encontrarás después*

*Contacto directo con la industria*

*Falta definir más la profesión*

*Orientación a la realidad social*

*Estar más en el exterior*

*La realidad y la carrera son diferentes.”*

El acercamiento al mundo laboral es una demanda poco definida, pero con una carga importante de sugerencias que nos obliga a reflexionar sobre los contenidos y las orientaciones de nuestras titulaciones. No se trata de hacer titulaciones “a la carta” a las demandas que plantea el actual contexto socioeconómico, sino que nos parece que de lo que se trata es de conocer de primera mano el funcionamiento de las diferentes realidades laborales que rodean a nuestros graduados para extraer informaciones que nos ayuden a reflexionar sobre los cambios que han de asumir los planes de estudio.

Las titulaciones en las que destaca el porcentaje de citas relacionadas con la necesidad de acercar las enseñanzas a las realidades laborales, serían: Economía (44,7%), ADE (40,7%), Psicología (29,0%); en el polo opuesto nos encontramos con titulaciones como: Humanidades (7,0%), Políticas (8,0%) y Veterinaria (4,8%)

b) Hay que hacer prácticas reales en empresas

El 31,2% de las respuestas analizadas se referían a la necesidad de hacer prácticas reales en empresas o instituciones. De algún modo contraponían las prácticas de laboratorio a las que se pueden realizar en una empresa concreta. Lo que solicitan los graduados es una mayor implicación de la universidad en el desarrollo de programas de prácticas externas en empresas e instituciones. Además, siempre requieren que estas prácticas sean obligatorias y tuteladas, especialmente para evitar que las empresas que los tengan en prácticas los conviertan en mano de obra barata –o regalada– pero no contribuyan a su formación. Lo reflejan del siguiente modo:

*“Prácticas en empresas*

*Se hacen prácticas muy de libro*

*En la universidad las prácticas son demasiado de laboratorio*

*No a las prácticas de aula porque son muy teóricas*

*Las prácticas han de ser reales y obligatorias, una asignatura más*

*Las prácticas no tenían demasiado sentido*

*Los proyectos de fin de carrera han de estar vinculados a los trabajos reales*

*La falta de prácticas es un problema general de todas las carreras*

*No a la mano de obra barata. Las empresas han de tener intención de formar*

*Incluso el trabajo de fin de carrera es demasiado teórico*

*Hay que trabajar no solo con ejercicios prácticos, sino solucionar casos reales”.*

Lo cierto es que los programas de prácticas con empresas están muy desarrollados en la UAB, especialmente en los últimos años y ha sido debido al contacto continuado entre empresa y universidad. Un 63% del conjunto de graduados que han respondido la encuesta del Observatori, han realizado practicas externas; con datos del curso 2004/2005, la UAB había firmado 3561 convenios de practicas externas con empresas e instituciones.

c) Exceso de teoría en la titulación

*“Los contenidos son inútiles. Los temarios nunca se terminan”.* Esta frase lapidaria resume el 24,5% de las citas analizadas que se referían al exceso de clases y de formación teórica dentro de las distintas titulaciones. Siempre los comentarios de los graduados relacionan la teoría y la práctica. Es decir, se quejan de un exceso de contenidos teóricos y se lamentan por la falta de, a su juicio, contenidos prácticos en las carreras estudiadas.

Esta categoría concuerda con el resultado cuantitativo extraído del balance de competencias que se ha obtenido al procesar el cuestionario. Y es que los graduados valoran con una nota de 6,9 de promedio el nivel de formación teórico recibido a lo largo de la carrera -(con la valoración más alta -8,5- de la titulación de Teoría de la Literatura y la más baja -5,8- en la titulación de Historia y Ciencias de la Música). En cambio, la nota se reduce al 5,4 cuando se les pide que valoren el nivel de formación teórica requerido para los trabajos que están desarrollando en el momento de ser entrevistados.

d) Introducir cambios metodológicos

Los cambios metodológicos tienen relación, precisamente, con los cambios previstos en el proceso de adaptación al EEES. Y como muestra los siguientes comentarios:

*“Cambios en el modelo de evaluación*

*Más debates y trabajos en grupo*

*Evitar la repetición de contenidos*

*Formación en competencias y evaluación de los logros conseguidos*

*Relacionar la carrera con las competencias laborales*

*Orientación hacia aspectos concretos: gestión del tiempo e identificación de problemas.*

*Se necesita más tutorización*

*Hay que dar más trabajo y responsabilidad al alumno*

*Aprendizaje por la experiencia, aplicar el método de caso*

*Los exámenes tipo test no te dejan pensar*

*Menos apuntes y más aprender a buscarse la vida*

*No tanta clase magistral: gestionar la información, encontrar soluciones a los problemas*

Resulta interesante destacar que las frases anteriores provienen de personas que han vivido la experiencia universitaria desde condiciones diferentes de las que presupone el proceso de convergencia europea. Que los graduados reclamen competencias, tutorías, estudios de caso, o aprender a aprender, remarca la conveniencia de introducir cambios metodológicos en las titulaciones universitarias. En este sentido, su opinión es realista y absolutamente válida.

Por ello, como indicamos en el título de este documento, los graduados de la UAB que no han sido formados bajo la filosofía de la Declaración de Bolonia, al hablar de su situación laboral y de su formación en la universidad, utilizan conceptos y criterios que están de plena vigencia en el Espacio Europeo de Educación Superior.

#### **4. REFLEXIONES**

Los cambios en los sistemas educativos, tanto si son en la enseñanza primaria como en la universitaria, no son fáciles de aplicar. Hay que combatir las inercias de los docentes y de los estudiantes habituados a trabajar y estudiar de una determinada manera. Hay que luchar contra la comodidad que significa, para el personal de administración y servicios, por ejemplo, seguir haciendo aquello que se domina y que requiere un menor esfuerzo por cuanto no varían las metodologías de trabajo ni el trato dispensado al estudiante. Por ello, el Espacio Europeo de Educación Superior lleva años sacudiendo los cimientos de las instituciones universitarias españolas que se ven obligadas a replantear algunos de sus principios de actuación para adecuarlos al del resto de universitarias europeas y luchar por la calidad y la competitividad.

A modo de reflexiones, aunamos las que se refieren a la UAB en su conjunto con las que nos sugiere la actividad del Observatori.

Respecto de la Universitat Autònoma de Barcelona, ésta ha puesto un énfasis especial, desde el año 2000, en planificar de manera explícita su adaptación al EEES a medio y largo plazo. Los documentos generados por el equipo de gobierno, o el Claustro de la universidad han sido numerosos y han sido sometidos a discusión por parte de la comunidad en reuniones entre el Rectorado, los profesores y los estudiantes. Y es que dicha planificación se ha planteado como fruto de un proceso coordinado y participativo de todos los actores implicados, es decir, profesores, estudiantes y personal de administración y servicios. Así es que se ha tratado de generar nuevos mecanismos de participación e implicar en ello a todos los niveles de gestión, especialmente a las Facultades y a los Departamentos. Si algo estaba claro es que difícilmente tendríamos una transición pacífica hacia el EEES si los directamente implicados no nos sentíamos partícipes de los cambios, y lo vivíamos como una imposición “desde arriba”, ya fuera el Rectorado, el Ministerio o Bruselas.

Y se han creado los instrumentos necesarios para conseguir un acuerdo básico y compartido en el seno de la universidad, sobre aspectos clave vinculados al proceso de cambio como pueden ser las exigencias académicas, las metodologías docentes, el contenido de las competencias transversales, el grado de profesionalización de las titulaciones, etc. Para ello han sido muy útiles la puesta en marcha de actividades de diversa índole, de las que sólo destacamos tres:

- La implantación de titulaciones piloto (licenciaturas y diplomaturas) que han impartido la docencia siguiendo los criterios de Bolonia desde el curso académico 2004/2005. Su experiencia es clave ahora para afrontar el reto de la revisión de los planes de estudio del resto de las titulaciones y la creación de nuevos títulos.

- La creación del IDES (Unitat en Innovació Docent en Educació Superior) que ha ayudado al profesorado a plantear su docencia con las nuevas metodologías que promueve el EEES y el desarrollo de las competencias.
- Los estudios del Observatori de Graduats encaminados a obtener información para que la reforma de los planes de estudio tenga en cuenta la realidad laboral en la que se insieren nuestros egresados y, sobretodo, las competencias que requieren para tener éxito en su trabajo.

Y eso nos lleva a la última reflexión sobre el papel que ha de jugar el Observatori de Graduats en el seno de la UAB y a plantearnos si es realmente un instrumento útil para los objetivos marcados o si deberían cambiarse sus funciones.

En vista de los resultados, nos parece que no. Las opiniones de los graduados son una de las fuentes de información requeridas para la retroalimentación en el momento de reflexionar sobre la formación recibida y su utilidad frente a los requerimientos externos, sobretodo los requerimientos del mundo laboral. Escuchar sus sugerencias –y tenerlas en cuenta– se convierte en una práctica de gran utilidad para la toma de decisiones y se configura como un instrumento más del dispositivo de aseguramiento de la calidad, en la situación actual de revisión de los programas de estudios para adecuarlos a la integración del EEES.

Los comentarios de los graduados entrevistados relacionados con cuestiones que tienen relación con la ocupación y los logros profesionales adquieren un protagonismo incuestionable. Una parte importante de los graduados consideran la formación universitaria como un factor de profesionalización y de acceso a determinados puestos laborales. Más allá de las consideraciones de tipo académico, vinculadas al papel histórico de la universidad como transmisora de conocimientos, se consolidan los requerimientos de profesionalización por parte de las personas que acceden a la educación superior.

Y la pregunta a formularse es ¿Cómo pueden ser utilizadas las opiniones de los graduados para reformar los planes de estudio? ¿Existe el riesgo de que tener en cuenta las opiniones de los graduados pueda llevar a la confección de planes de estudio muy coyunturales dirigidos al mercado de trabajo actual que no sirvan dentro de pocos años? ¿Hasta qué punto hay que tener en cuenta la opinión de la *Empresa* y no de la *Academia*?

En ello estamos. La revisión de los planes de estudio de la UAB se hará poniendo sobre la mesa toda la información de la que se dispone y que proviene de diversos sectores. Las opiniones de los graduados serán, sin duda, valoradas en lo que significan de testimonio directo de ambas realidades, la Universidad y la Empresa.

## **5. BIBLIOGRAFÍA**

- ENQA (2005). *Standards and guidelines for quality assurance in European Higher Education Area*. <http://www.enqa.net>
- González, Julia; Wagenaar, Robert (eds) (2003). *Tuning Educational Structures in Europe. Informe final. Proyecto piloto –fase 1*. Bilbao: Universidad de Deusto. 339 Pág. ISBN.84-7485-893-3.
- Grup de Recerca Educació i Treball (1996). *La inserción profesional dels nous titulats universitaris*. Bellaterra: Institut de Ciències de l'Educació de la UAB. 131 Pág. (Els llibres de l'ICE. Serie Societat i Educació; 4). ISBN. 84- 89489-21-1.
- Grup de Recerca Educació i Treball (2002). *I després de la universitat, què? La inserción laboral dels graduats de la Universitat Autònoma de Barcelona*. Bellaterra: Institut de Ciències de l'Educació de la UAB. 154 Pág. ISBN. 84-89489-58-0
- Rodríguez, Sebastián (dir); Prades, Anna (coord) (2003). *Educació Superior i treball a Catalunya. Estudi de la inserción laboral dels graduats de les universitats públiques catalanes*. Barcelona: AQU (Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya). 238 Pág. D.L. B-27.642-2003.
- Serra Ramoneda, Antoni (ed) (2007). *Educación Superior i treball a Catalunya: anàlisis dels factors d'inserció laboral*. Barcelona: AQU (Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya). 368 Pág.+ 1 CDROM. D.L. B-16.327-2007.
- Vidal García, Javier (coor) (2003). *Métodos de análisis de la inserción laboral de los universitarios*. Madrid: Consejo de Coordinación Universitaria; León: Universidad, Secretariado de Publicaciones y Medios Audiovisuales. 170 Pág. ISBN. 84-9773-087-9.
- Vivas, Jesús (coor) (2007). *Dissenyant el futur. Les opinions dels graduats de la UAB en la elaboració dels nous plans d'estudis*. Bellaterra: Servei de Publicacions de la UAB (en imprenta).

Dra. Maria José Recoder

Ser. Jesús Vivas

Oficina de Planificació i Qualitat

Universitat Autònoma de Barcelona

Bellaterra, 8 de octubre de 2007.

## 6. ANEXO

### OBSERVATORIO DE GRADUADOS DE LA UAB

#### CUESTIONARIO PARA EL SEGUIMIENTO DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS UNIVERSITARIOS. Promoción.....

**Titulación:** ..... **Num. de encuesta:**.....

Nombre y apellidos:.....

Dirección postal.....

Teléfono habitual.....

**P1. Sexo**      1. Hombre     2. Mujer

#### **P2. Edad**

EL PASO POR LA UNIVERSIDAD

#### **P3. Realización de prácticas profesionalizadoras y movilidad (respuesta múltiple)**

Prácticas externas con cómputo de créditos

Prácticas externas sin cómputo de créditos (Trabajo Campus)

Programas de movilidad Erasmus, Sócrates...

Otras..... (Abierta)

**P4. Situación predominante durante los estudios:**

- 1. Dedicación exclusiva a estudiar (incluido “trabajillos”, como por ejemplo canguros, clases particulares, trabajo de fines de semana, de verano...)
- 2. Estudios y trabajo (trabajo a tiempo parcial...)
- 3. Trabajo y estudios (trabajo a tiempo completo)

**P5. Situación actual con relación al trabajo:**

- 1. En la actualidad estoy trabajando
- 2. En la actualidad estoy en el paro y busco trabajo (*antes ha trabajado, ahora ha caído al paro, paro experto*)

3. No he encontrado nunca ningún trabajo (*paro sin experiencia*)

4. No he trabajado nunca y no busco trabajo (preparo oposiciones, hago doctorado, continúo estudiando, estoy en casa...)

**No hacer preguntas relacionadas con el trabajo. Pasar a preguntas de Historial Formativo.**

\*\*\* PARA AQUELLOS QUE TRABAJAN EN LA ACTUALIDAD O HAN TRABAJADO\*\*\*

**TRABAJO ACTUAL O ÚLTIMO.**

**P6. Describe detalladamente tu ocupación actual o última (para aquellos que a la actualidad están al paro).**

**P6n Codificación del TRABAJO.....**

**P7. Cuál fue el medio de acceso a tu trabajo actual o último:**

1. Contactos personales (redes familiares, amigos...)
2. Iniciativas propias (enviar currículums...)
3. Anuncios prensa
4. Oposiciones o concurso público
5. Servicios de colocación
6. Negocio propio
7. Las prácticas realizadas durante la carrera
8. Bolsa de Trabajo de la universidad
9. \*ETT
10. Empresas de selección
11. Internet
12. Otras

**P8. Tu nivel de estudios era un requisito por acceder a tu trabajo actual o último?**

1. Si, pedían la titulación específica
2. Si, pero exigían sólo ser titulado universitario
3. No

**P9. En caso de que la respuesta sea Sí: crees que las funciones y tareas que realizas son las propias del nivel de formación exigido?**

1. Sí
2. No

**P10. En caso de que la respuesta sea NO: Crees que las funciones y tareas que realizas –todo y no ser requisito por acceder – requieren una formación universitaria:**

1. Sí

2. No

**P11. Ámbito del trabajo :**

1. Empresa privada nacional
2. Empresa privada multinacional
3. Institución pública internacional (Comunidades europeas, ONU, UNESCO....)
4. Institución pública de ámbito territorial próximo (Ayuntamiento, Diputación, Generalitat, Universidad,)
5. ONG
6. Cuenta propia
7. Empresa familiar

**P12. Función que realizas o has realizado al trabajo actual o última (respuesta única)**

1. Gestión del propio negocio, empresarios
2. Funciones de dirección (en el ámbito de la producción, de la gestión, de la administración...)
3. Funciones de Asesoría, consultoría (abogados, financieros, economistas, asesores fiscales...)
4. Gestoría (Llevar contabilidades, gestiones varias de empresas, gestoría laboral ...)
5. Técnicas (Laboratorio, informáticos,
6. Asistencia médica, veterinaria, psicológica
7. Asistencia social (Orientadores,

8. Enseñanza universitaria

9. Enseñanza no universitaria

10. I+D

11. Funciones comerciales, logística (Comerciales técnicos, visitadores farmacéuticos, asesores pos-venta, ...)

12. Funciones de marketing, publicidad (Diseñador gráfico, páginas web,

13. Tareas administrativas genéricas (administrativos, auxiliares, secretarios,

14. Funciones no cualificadas (camareros, vendedores, operarios....)

**P13. Sector profesional en que trabajas**

**\*\*\*\* SÓLO POR AQUELLOS QUE TRABAJAN EN LA ACTUALIDAD\*\*\*\***

**VALORACIÓN PERSONAL DE LOS ESTUDIOS Y LA ACTIVIDAD LABORAL**

**P14. Grau de satisfacció con tu situació laboral actual:**

<b>Nada satisfecho à</b>	0.....10.	<b>→ muy satisfecho</b>
--------------------------	-----------	-------------------------

Contenido del trabajo	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.
Perspectivas de mejora y promoción	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.
Nivel de retribución	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.
Utilidad de los conocimientos	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.
Perspectivas de estabilidad	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.
<b>SATISFACCIÓN GENERAL</b>	<b>0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.</b>

**P15. Valorar:**

	Nivel adquirido	Nivel requerido
<b>Ámbito de los conocimientos propios de la titulación: competencias específicas de formación disciplinar y profesional.</b>		
1. Una <b>formación teórica</b> amplia y actualizada: conocimientos y comprensión de conceptos, hechos, marcos teóricos relacionados con la titulación. Conocimientos disciplinares. (SABER)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.
2. <b>Conocimientos técnicos, prácticos, aplicados</b> , en ámbitos de la práctica profesional: Conocimientos operativos, específicos del campo profesional, herramientas específicas (SABER HACER)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.
<b>Competencias transversales (genéricas)</b>		
<b>Instrumentales</b>		
3. Comunicación en una lengua extranjera	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.
4. Comunicación eficaz de forma escrita (redactar informes, transmitir ideas por escrito...)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.
5. Comunicación eficaz de forma oral (expresarse con claridad, adecuarse a las audiencias, organizar las ideas, hacer presentaciones...)	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.
6. Gestionar recursos bibliográficos y documentales: bases de datos, navegación,	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.
7. Utilizar diferentes tecnologías de la información y la comunicación. Conocimientos informáticos.	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.
8. Habilidades por tomar decisiones	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.
9. Razonamiento reflexivo y crítico: análisis, síntesis, conclusiones...	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.

	Nivel adquirido	Nivel requerido
10. Reconocer y solucionar problemas	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.
11. Planificar y organizar: gestión del tiempo, de los recursos, planificar	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.
<b>Personales</b>		
12. Trabajar en grupo: colaboración, resolución de conflictos...	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.
13. Dirigir grupos de trabajo: dirigir reuniones, grupos, dinamizar	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.
14. Trabajar en ámbitos multidisciplinarios e interdisciplinarios	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.
15. Independencia y autonomía por aprender. Espíritu emprendedor	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.
16. Creatividad, capacidad de generación de conocimientos, innovación, fomento de ideas	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10.

**P16. Por favor. A partir de la experiencia del trabajo que desarrollas a la actualidad, indícanos qué conocimientos o qué formación te habría sido útil (Abierta)**

.....

.....

**\*\*\* PARA TODO EL MUNDO\*\*\***

**HISTORIAL FORMATIVO**

**P17. Actividades formativas paralelas a la licenciatura (mientras estudiaba la carrera)** (excluir asignaturas de libre elección y cursos inferiores a 20 horas de duración):

1. No he hecho ninguna

2. Si, otros estudios universitarios reglados  .....Cuales?.....(Abierta)

- 3. Idiomas
- 4. Informática
- 5. Cursos..... Cuales?.....(Abierta)
- 6. Otras

**P18. Otras actividades**

- De cariz asociativo (ocio, asociacionismo.....)..... Cuales?.....Abierta
- De cariz cultural (“*Cultura en viu*”,.....)..... Cuales?.....Abierta
- De voluntariado..... Cuales?.....Abierta

**P19. Con qué criterios has utilizado los créditos de libre elección.**

- 1. Forma más sencilla de obtener créditos
- 2. Complemento cultural
- 3. Diseño profesionalizador
- 4. Otros criterios.....

**P20. Como valoras globalmente la libre elección (Abierta)**

**ESTUDIOS DE POSTGRADO**

**P21. Tras la graduación, has cursado alguna clase de estudios?**

- 1. Si, he cursado
- 2. Si, estoy cursando
- 3. No

(En caso de respuesta afirmativa, 1 o 2)

**P22. Qué tipo de estudio (RECOGER SÓLO UNA RESPUESTA)**

1. Otro carrera universitaria..... Cual?.....
2. Títulos propios de la universidad..... Cual?.....
3. Doctorado
4. Maestrías. Postgrados..... Cual?.....
5. Otro tipo..... Cual?.....

**P23. En qué centro?**

1. . UAB
2. . Otra universidad
3. . Colegio profesional
4. . Cámara de comercio
5. . Otras..... Qué?.....

**P24. Motivo**

1. Ampliar abanico de oportunidades laborales
2. Preparación para puestos de trabajo específicos (CAP, Doctorado...)
3. Necesidades del trabajo, reciclaje, promoción, formación
4. Continuación con los estudios a lo largo de la vida
4. Otras.....

**P25. Si tuvieras que empezar de nuevo, escogerías la misma carrera?**

1. Sí     2. No     ..... Razones.....

**P26. Si tuvieras que empezar de nuevo, escogerías la misma universidad?**

1. Sí    2. No    ..... Razones.....

## **EL PROCESO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA IMPLANTACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORA (AGENCIA DE QUALITAT UNIVERSITARIA ILLES BALEARS Y UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS)**

***Mairata, M<sup>a</sup> Jesús; Moreno, Miguel Ángel; Ramis de Ayreflor, Paula; Roca, Pilar.***

### **INTRODUCCIÓN**

La comunicación que presentamos al IX Foro de Almagro se centra en el proceso de evaluación y seguimiento de la implantación de los planes de mejora fruto de procesos de evaluación institucional. Dicho proceso fue establecido en el mes de noviembre de 2005 por la Agencia de Qualitat Universitària Illes Balears (AQUIB) y la Universitat de les Illes Balears (UIB)

El proceso de evaluación institucional, como sabemos, consta de cuatro fases:

- ✓ Autoevaluación o evaluación interna
- ✓ Evaluación externa
- ✓ Plan de mejoras
- ✓ Postplan de mejoras.

Después de nuestra dilatada experiencia en procesos de evaluación institucional de titulaciones y de servicios, realizamos una metaevaluación del proceso seguido. Identificamos, por tanto, los principales puntos fuertes y áreas de mejora del mismo. Una de las conclusiones a las que llegamos fue que buena parte de los puntos débiles del proceso se centraban en la cuarta y última fase.

Por este motivo la AQUIB y la UIB trabajaron de forma conjunta, a lo largo de 2005, para establecer un procedimiento y ofrecer diversas pautas y herramientas para intentar contribuir a paliar los puntos débiles detectados.

En las páginas siguientes ofrecemos la descripción del procedimiento seguido, los flujogramas, las herramientas, los formularios y demás documentos existentes. Nuestros objetivos son difundir y poner al alcance de todos esta información y contribuir, modestamente, a la mejora del proceso de evaluación institucional.

## **EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA IMPLANTACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORA**

**Noviembre 2005**

### **EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA IMPLANTACIÓN DE LOS PLANES DE MEJORA**

#### **Introducción**

El proceso de evaluación institucional consta de cuatro fases:

- ✓ Autoevaluación o evaluación interna
- ✓ Evaluación externa
- ✓ Plan de mejoras
- ✓ Postplan de mejoras.

Como se indica, la tercera fase del proceso de evaluación es la redacción del plan de mejoras (PdM) a cargo del Comité de Evaluación Interna (CEI). La cuarta y última fase del proceso, llamada postplan de mejoras, empieza con la disolución del CEI y la constitución del Comité de Calidad (CC) –ver anexo 3, «Flujograma del proceso postplan de mejoras»–.

Esta cuarta fase consta de dos momentos diferenciados, el primero es el de la negociación y el compromiso del PdM, y el segundo corresponde a la implantación del PdM y al seguimiento y evaluación del mismo.

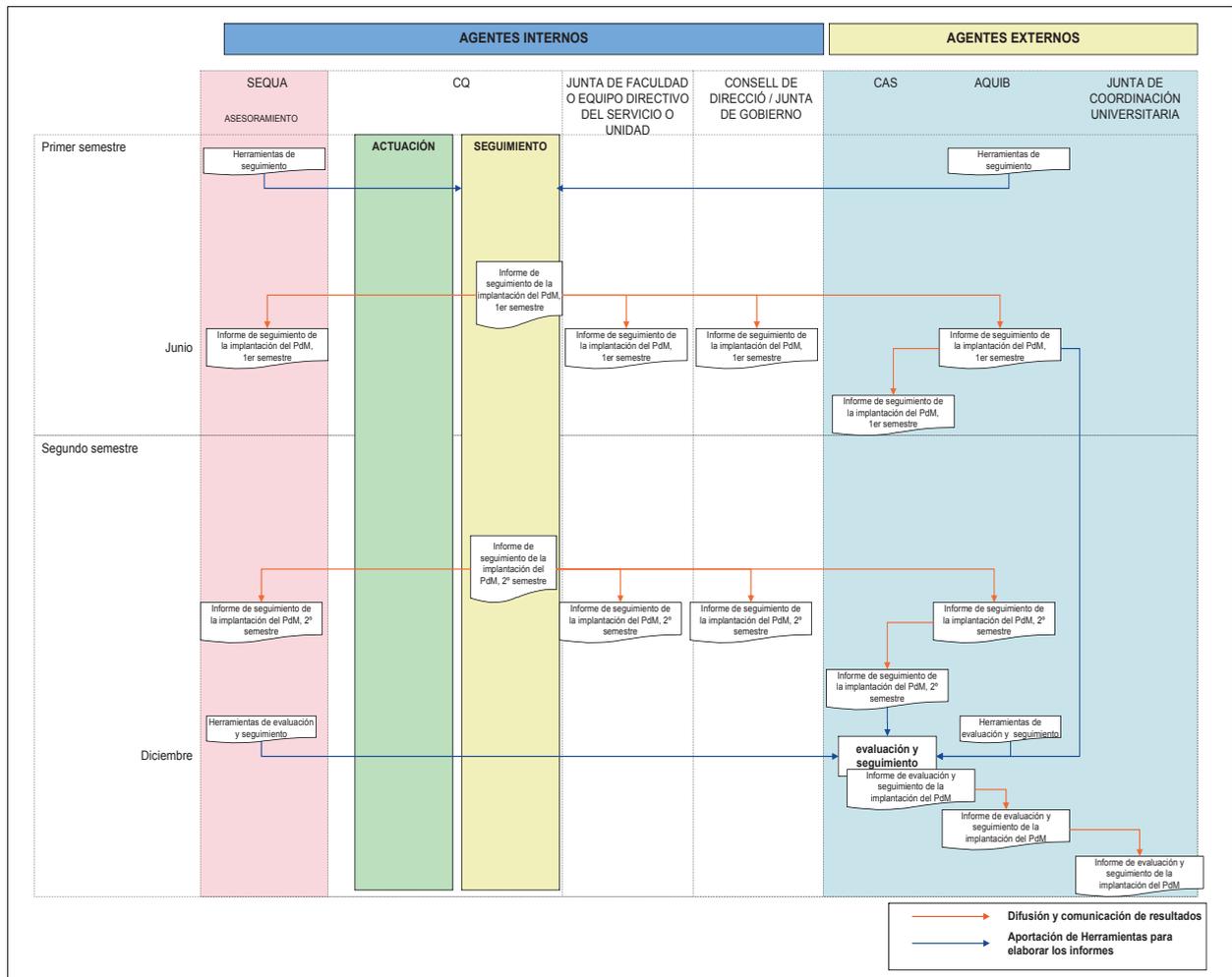
Una parte del PdM es responsabilidad única del CC, pero hay otra parte que requiere de decisiones políticas, de presupuesto, de implicación institucional, etc., aspectos que exceden el ámbito de competencias del CC. Por ello, la negociación y el compromiso del resto de agentes con el plan de mejoras son imprescindibles.

Por tanto, el CC negocia el PdM con los agentes internos y externos que corresponda con la finalidad de obtener un compromiso y una implantación efectiva de las propuestas de mejora sugeridas.

Una vez negociado y comprometido el PdM se lleva a cabo la acción más importante del proceso de evaluación institucional: la implantación del PdM, que permite a la unidad evaluada avanzar por el camino de la excelencia.

Para cerrar el círculo de la mejora continua el CC lleva a cabo un seguimiento del proceso de implantación de las acciones propuestas; este proceso es evaluado por el Comité de Evaluación y Seguimiento (CES).

En la siguiente página figura un gráfico explicativo de la evaluación y el seguimiento de la implantación del PdM que posteriormente se describe.



## **Seguimiento**

El CC de la unidad evaluada es el responsable de la ejecución del PdM. Sus funciones son:

- ✓ Coordinar y asegurar que se llevan a cabo las acciones previstas en el plan de mejora.
- ✓ Motivar al personal de la unidad para mejorar el nivel de calidad.
- ✓ Implicar a todo el personal en las diferentes acciones y en el proceso de mejora.
- ✓ Realizar un seguimiento del plan de trabajo y de las acciones realizadas.
- ✓ Verificar que las personas que tienen acciones asignadas en el PdM las cumplen.
- ✓ Evaluar y revisar constantemente el plan de trabajo para adaptarlo a la nueva situación de la unidad.
- ✓ Controlar los indicadores de seguimiento.
- ✓ Incidir sobre el compromiso institucional con la mejora.
- ✓ Incorporar acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas.

Llevar a la práctica las actuaciones planificadas presenta frecuentemente dificultades y barreras y se hace necesario un proceso de seguimiento y de evaluación de la implantación.

El seguimiento de la implantación del PdM permite obtener información por medio de indicadores y valoraciones cualitativas del grado de alcance de las acciones del plan, concretamente sobre:

- ✓ Cumplimiento de plazos.
- ✓ Dotación de recursos y correcto uso de los mismos.
- ✓ Alcance de los valores de los indicadores de seguimiento.
- ✓ Dificultades para la implantación del PdM e incidencias.
- ✓ Valoración de la parte implicada / beneficios esperados / beneficios reales.
- ✓ Valoración global del grado de implantación del PdM.

El seguimiento tiene como finalidades:

1. Asegurar la continuidad y la totalidad del proceso de evaluación institucional.
2. Rendir cuentas del grado de implantación del PdM a todos los implicados (unidad evaluada, junta de facultad, consejo de dirección de la UIB, etc.).
3. Aportar el informe de seguimiento al CES.
4. Reflexionar en el si de la unidad evaluada sobre el proceso de mejora continua.

5. Implicar a los diferentes agentes comprometidos en la mejora y verificar que los responsables de las acciones las cumplan.
6. Consolidar la cultura de la calidad.

El seguimiento es un proceso interno de la unidad evaluada, con periodicidad continua, y el responsable de llevarlo a cabo es el CC. El responsable de la titulación o servicio firma el informe de seguimiento y rinde cuentas a los diferentes agentes internos y al CES.

Para redactar el informe de seguimiento utilizar la herramienta del anexo 1.

### **Evaluación**

El Comité de Evaluación y Seguimiento (CES) está formado por el responsable de la titulación o servicio, un miembro de la Agencia de Calidad Universitaria de las Illes Balears (AQUIB) y un miembro del Servicio de Estadística y Calidad Universitaria (SEQUA-UIB). Por tanto, el proceso de evaluación de la implantación del PdM se realiza con agentes internos y externos a la unidad evaluada, aspecto que refleja el espíritu presente a lo largo de todo el proceso de evaluación institucional.

Una parte de la mejora es responsabilidad de la unidad evaluada, la otra de los agentes ajenos a esta. La evaluación de la implantación del PdM es consensuada entre las tres partes. El CES se reúne cada seis meses y anualmente emite un informe de seguimiento y evaluación – según el modelo del anexo 2 - que remite a la Junta de Coordinación Universitaria.

Las funciones del CES son:

1. Contribuir a asegurar el proceso de mejora continua y a consolidar la cultura de la calidad.
2. Detectar las posibles desviaciones del PdM respecto de los resultados esperados.
3. Identificar posibles cambios en el contexto de la unidad que pueden aconsejar una revisión global o parcial del plan.
4. Emitir un informe de evaluación y seguimiento del PdM de la unidad.
5. Comunicar el grado de implantación del PdM a todos los implicados –internos y externos–.
6. Informar a la Junta de Coordinación Universitaria.

7. Implicar a los diferentes agentes comprometidos en la mejora y verificar que los responsables de las acciones las cumplen.

En ocasiones, algunas de las funciones del CES se superponen con las del CC.

Aunque el CES no tiene capacidad ejecutiva para tomar decisiones o asegurar que pueden darse las condiciones óptimas para la implantación del PdM, su labor contribuye a que el proceso se realice con el máximo nivel de excelencia posible. La Junta de Coordinación Universitaria, con fecha 12 de abril de 2005, instó a la UIB a poner en práctica los PdM y a realizar el seguimiento de los mismos, y a la AQUIB a hacer un seguimiento y evaluación de su implantación e informar anualmente de ello a la propia Junta de Coordinación Universitaria. Está en manos del CES elaborar y enviar anualmente a la Junta de Coordinación Universitaria el *Informe de evaluación y seguimiento de la implantación del plan de mejoras* de cada una de las unidades evaluadas. El documento recoge los puntos fuertes y débiles del proceso de implantación y hace una serie de propuestas de actuación y recomendación dirigidas a la Junta de Coordinación Universitaria en general o a una parte de sus integrantes en particular (ver el modelo que se adjunta en el anexo 2). Como anexo del documento se adjuntan los *Informes de seguimiento de la implantación del plan de mejoras* de cada semestre.

**Anexo 1**

**INFORME DE SEGUIMIENTO DE LA IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS  
DE \_\_\_\_\_**

Nombre de los miembros del CC:

Firmado:

Fecha:

<b>SEGUIMIENTO DEL PLAN DE MEJORAS</b>							
<b>Objetivo de mejora</b>	<b>Trabajos o acciones</b>	<b>Responsable del trabajo</b>	<b>Fecha de inicio y de finalización previstas</b>	<b>Fecha de inicio y de finalización REAL</b>	<b>Indicador de seguimiento</b>	<b>Valor actual del indicador de seguimiento</b>	<b>Observaciones / Valoración cualitativa</b>
1.	1.1						
	1.2						
	1.3						
	1.4						
	1.5						
2.	2.1						
	2.2						
	2.3						
	2.4						
3.							
4.							
5.							

Nota: Los campos sombreados provienen directamente del PdM.

### **Análisis global del PdM**

**Cumplimiento de plazos**

--

**Dotación de recursos y correcta utilización de los recursos asignados**

--

**Consecución de los valores de los indicadores de seguimiento**

--

**Dificultades para la implantación del PdM e incidencias**

--

**Valoración de la parte implicada / beneficios esperados/beneficios reales**

--

**Valoración global del grado de implantación del plan**

--

**Anexo 2**

**INFORME DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA IMPLANTACIÓN DEL  
PLAN DE MEJORAS DE \_\_\_\_\_**

CES:

Fecha:

### **Informe de evaluación y seguimiento**

#### **Puntos fuertes**

#### **Puntos débiles**

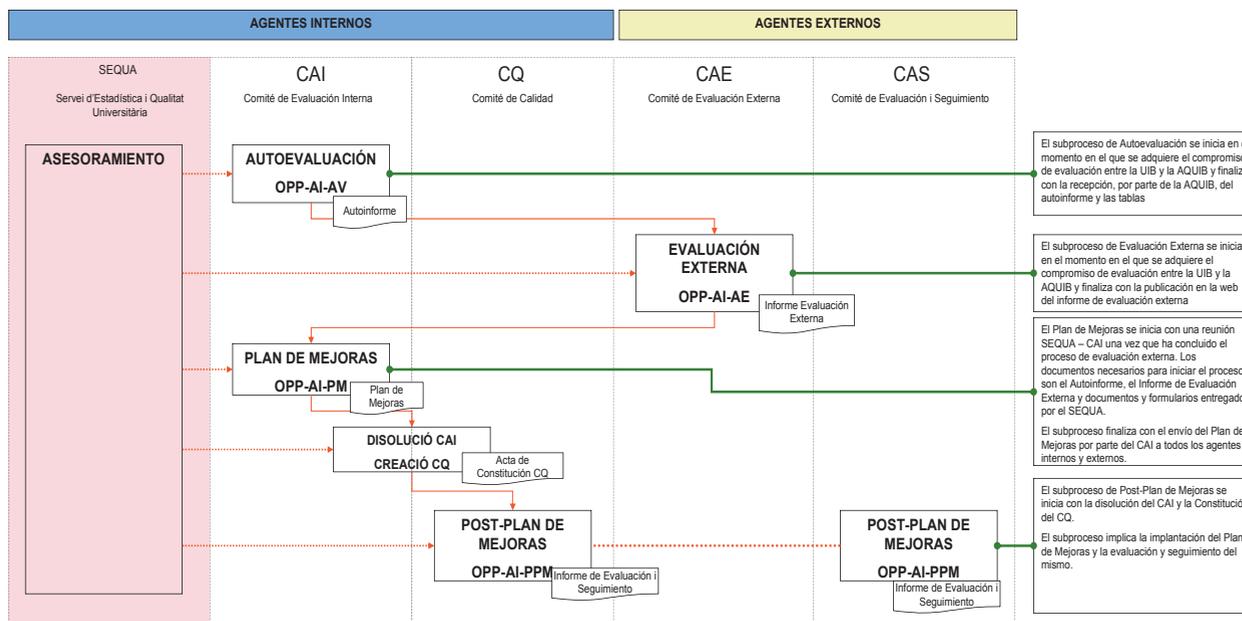
#### **Propuestas de actuación y recomendaciones**

**Anexo A: Informe de seguimiento del primer semestre**

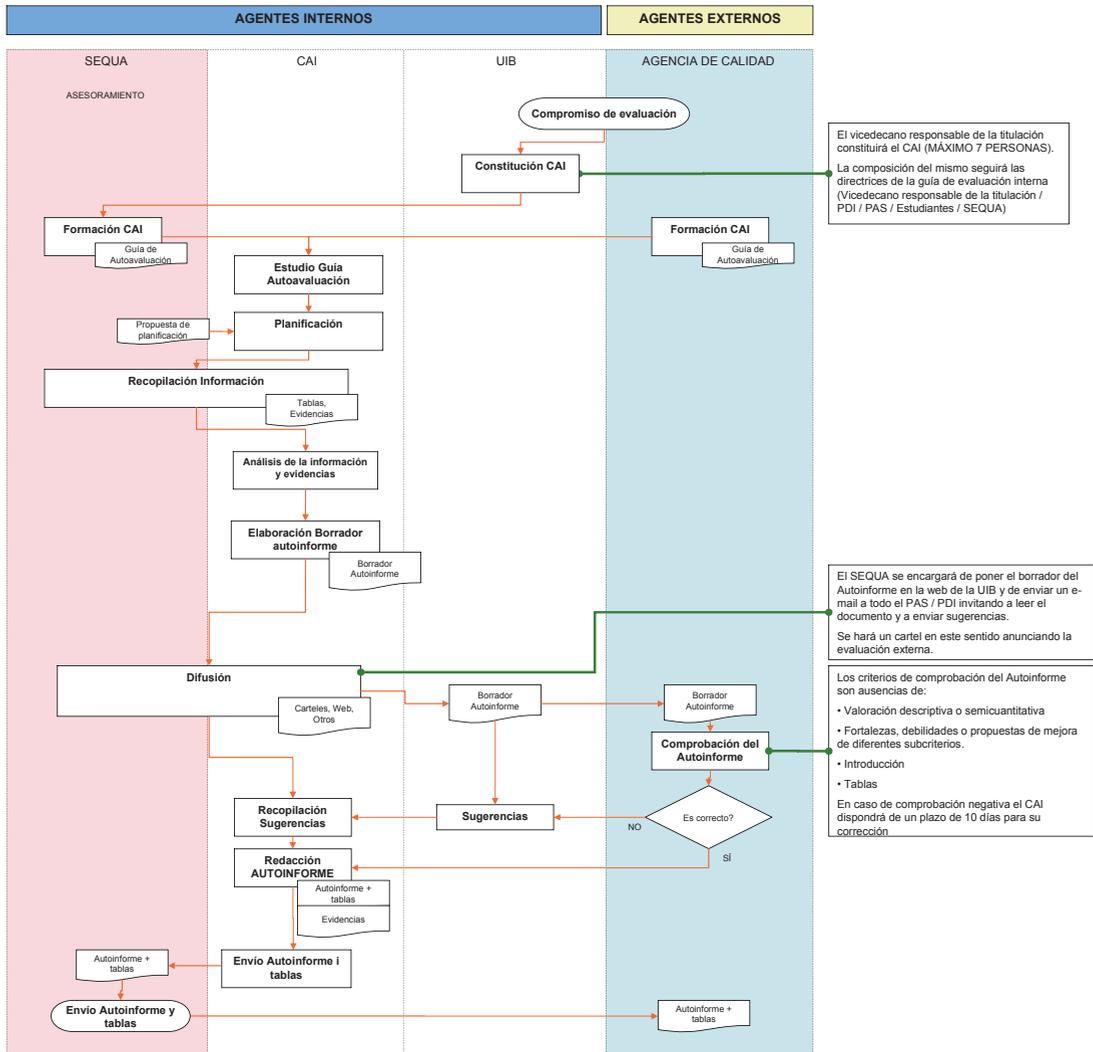
**Anexo B: Informe de seguimiento del segundo semestre**

### Anexo 3. Flujogramas del proceso de evaluación institucional

<b>FLUJOGRAMA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL</b>	<b>Codi: OPP-AI.03</b>
	<b>Rev.: 03</b>
	<b>Pág.: 18 de 22</b>



<b>FLUJOGRAMA AUTOEVALUACIÓN</b>	<b>Codi: OPP-AI-AV.03</b>
	<b>Rev.: 03</b>
	<b>Pág.: 19 de 22</b>

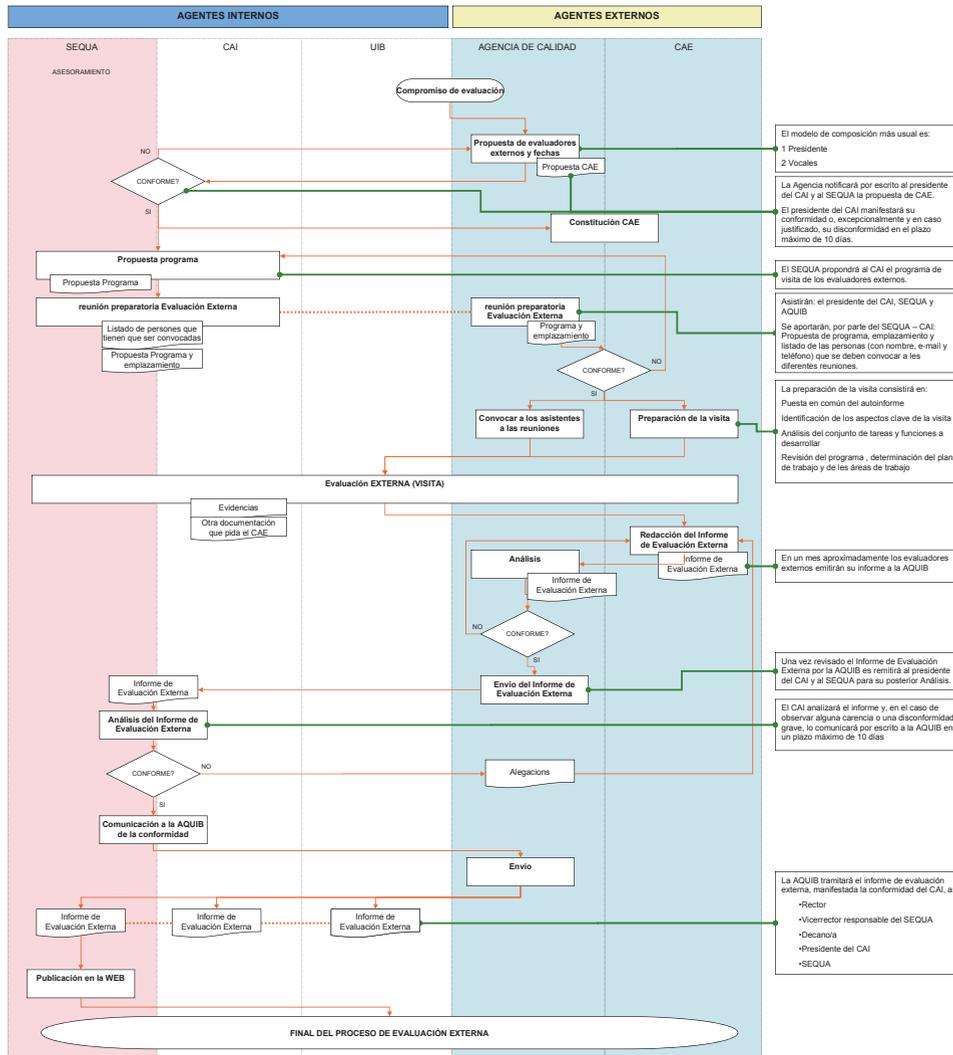


## FLUJOGRAMA EVALUACIÓN EXTERNA

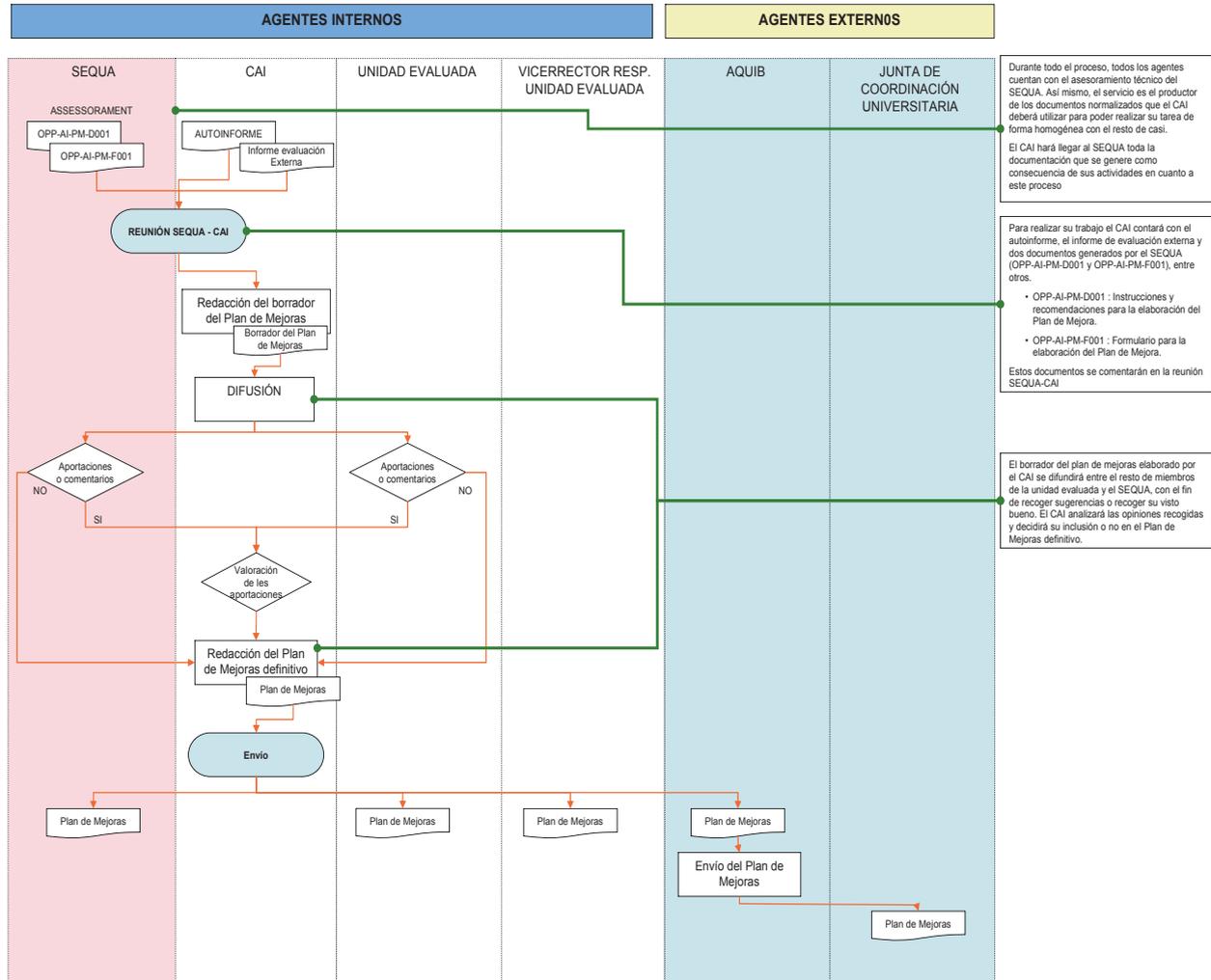
Codi: OPP-AI-AE.03

Rev.: 03

Pág.: 20 de 22



<b>FLUJOGRAMA PLAN DE MEJORAS</b>	<b>Codi: OPP-AI-PM.02</b>
	<b>Rev.: 02</b>
	<b>Pág.: 21 de 22</b>

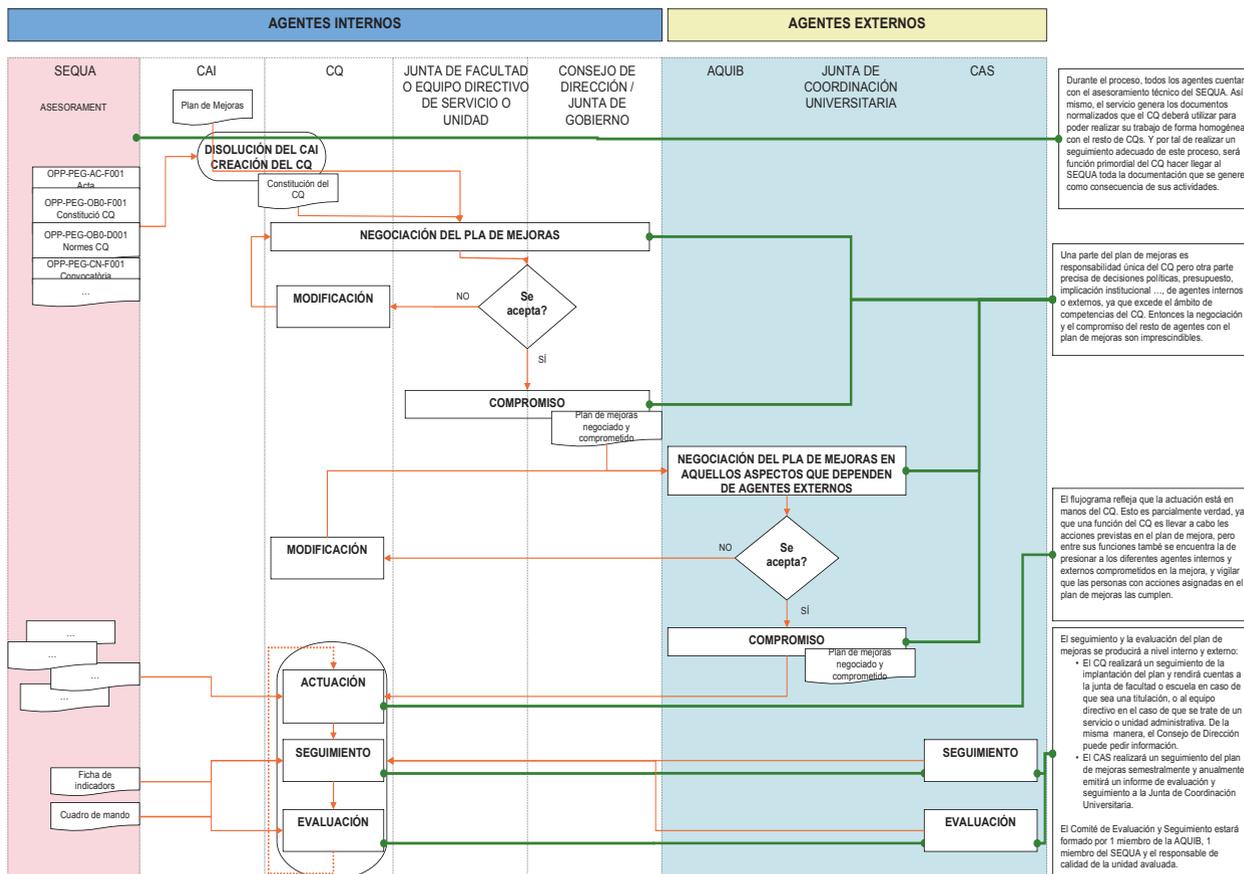


## FLUJOGRAMA POST - PLAN DE MEJORAS

Codi: OPP-AI-PPM.02

Rev.: 02

Pág.: 22 de 22



**PLAN DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS  
UNIVERSIDAD DE MURCIA 2006/2010**

**GUÍA PARA LA EVALUACIÓN Y ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS**



**UNIDAD PARA LA CALIDAD**

**UNIVERSIDAD DE MURCIA**

**Mayo 2007**

## **GUÍA PARA LA EVALUACIÓN Y ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS EN LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS**

<b>ÍNDICE:</b>	<b>Página</b>
1. Presentación.....	47
2. Objetivos.....	47
3. Modelo de autoevaluación.....	48
4. Proceso. Metodología y etapas .....	52
5. Elaboración del Plan de Mejoras.....	54
6. Aplicación del Plan de Mejoras. Planes Anuales de Mejora.....	56

**Antonio López Cabanes**, Delegado del Rector para la Calidad

**Francisca Martínez Faura**, Jefa del Área de Calidad y Convergencia

**Roberto Carlos López Cabanes**, Técnica de la Unidad para la Calidad

### **1. PRESENTACIÓN**

La oferta de garantía de calidad por parte de los Servicios de la UMU, que se mantenga y mejore con el tiempo y que satisfaga las expectativas de todos los miembros de la Comunidad Universitaria, es una de las metas que se ha planteado este Equipo Rectoral desde el momento en que decide a presentarse a las elecciones de marzo de 2006 y cuyo compromiso asume una vez que se hizo cargo de la dirección de la universidad.

Por ello, dentro de un amplio Plan de Calidad para el periodo 2006-2010, en el que se incluye la evaluación y mejora de todos los estamentos y actividades de la Universidad de Murcia, atendiendo no sólo a los compromisos electorales, sino también a los mandatos de los Estatutos de la Universidad de Murcia y a las actuaciones en que las universidades españolas están inmersas fruto de los diferentes programas estatales y propios, se ha elaborado el Plan de Calidad de los Servicios Universitarios en el que se incluyen diferentes acciones a realizar en los próximos años, alguna de las cuales procede de actuaciones anteriores y otras ya están en periodo de rodaje.

Este Plan, propuesto conjuntamente por Gerente y Delegado del Rector para la Calidad ha de servir como base parcial del Plan de Calidad que, en cumplimiento del Artículo 123 (*Título 2: De la actividad*

*académica. Capítulo III. De la calidad universitaria. Sección 3ª. De los órganos universitarios de la calidad*) ha de elaborar la Comisión de Calidad del Claustro en el que se establezcan las actividades de evaluación, certificación y acreditación de acuerdo con las directrices establecidas por el Claustro y proponer al Consejo de Gobierno para su aprobación.

Las actuaciones previstas, que se inician con al comienzo del curso 2006/07, se enmarcan en tres grandes líneas: Elaboración de cartas de servicio, diagnóstico y desarrollo de un plan de mejoras de los diferentes servicios universitarios y documentación de los procesos clave que cada servicio universitario lleva a cabo.

## **2. OBJETIVOS**

El primer objetivo que se alcanza con la realización de una autoevaluación es aumentar el conocimiento del funcionamiento de la organización evaluada, en este caso un Servicio de la UMU, que ya de por sí tienen aquellas personas que trabajan en la misma, facilitando la detección de los puntos fuertes más relevantes para potenciarlos, así como la identificación de los puntos débiles para corregirlos.

Pero la evaluación como tal no acaba aquí, sino que una vez realizada la identificación de las áreas de mejora (todos aquellos puntos débiles identificados más aquellas otras situaciones que no poseen la fortaleza deseada) se inicia la planificación de las acciones correctivas y de mejora más adecuadas, con lo que, con su implantación, se genera en el Servicio una cultura de mejora continua.

Con este proceso la UMU podrá mejorar los Servicios que oferta a sus usuarios y podrá mantenerlos informados permanentemente, mediante la publicación de los correspondiente informes. Además ofrecerá evidencia de su calidad a la sociedad, garantizará el buen funcionamiento de una institución compleja e incrementará la implicación de las personas que desempeñan su labor profesional en la misma.

Por otra parte no hay que olvidar que con la integración de la UMU en el Espacio Europeo de Educación Superior, se van a demandar niveles de calidad contrastados y el de los servicios universitarios es uno más de los criterios considerados para la acreditación.

## **3. MODELO DE AUTOEVALUACIÓN**

Como se indica en el apartado anterior, el proceso global de evaluación de los Servicios de la Universidad de Murcia consta de dos etapas claramente diferenciadas. Por un lado la realización de la autoevaluación y por otro la elaboración del Plan de Mejoras, consecuencia de la anterior.

La autoevaluación, se va a llevar a cabo mediante la aplicación del Modelo EFQM de Excelencia, utilizando el enfoque de cuestionario y complementado con encuestas de satisfacción a usuarios y personal del Servicio.

En la evolución del concepto de calidad, se ha ido pasando por varias etapas, de modo que cada una incluye a las anteriores. Así en su inicio, la calidad se basaba en la inspección de todos los productos terminados, avanzando en centrar la calidad en el proceso, en el sistema, en la gestión, hasta llegar a centrar la calidad en las personas. Es el concepto de calidad total, cuyo sentido se encuentra en la idea de que la calidad es cosa de todos (“ha de abarcar a todos los grupos de interés de una organización”) y ha de alcanzar a todas las actividades en las que la organización está implicada.

Existen diferentes modelos de calidad total, o de excelencia si se quiere poner más énfasis en el término, que responden básicamente a una distribución geográfica. Así están, entre otros el modelo Deming en Japón, el Malcom Baldrige en Estados Unidos o el Modelo Iberoamericano.

En nuestro ámbito, la Fundación Europea para la Gestión de la Calidad (European Foundation for Quality Management, EFQM) ha elaborado y sucesivamente actualizando el hoy denominado Modelo de Excelencia de la EFQM, coloquialmente conocido como Modelo Europeo de Gestión de la Calidad.

El Modelo es aplicable a cualquier tipo de empresa u organización, tanto del sector privado como del público (hospitales, centros de enseñanza, ayuntamientos, empresas de servicios, empresas de procesos productivos,...), no obstante hay editadas tres versiones: la general, la versión para el sector público y organizaciones de voluntariado y la versión para pequeñas y medianas empresas. En nuestro caso, para aplicar a la evaluación de los Servicios Universitarios, utilizaremos la versión correspondiente al sector público y organizaciones del voluntariado (a título de ejemplo, es la versión utilizada por el actual Ministerio de Administraciones Públicas en sus programas de calidad).

El Modelo de Excelencia de la EFQM constituye básicamente un modelo de gestión a seguir para alcanzar el máximo nivel de calidad que, a su vez, es utilizable para autoevaluación con el objetivo de conocer el **perfil** de la organización y tener definidos y cuantificados **puntos fuertes y débiles**. Constituye, de este modo, una base para la **Mejora Continua** en tanto que ayuda a identificar áreas de mejora y proponer soluciones.

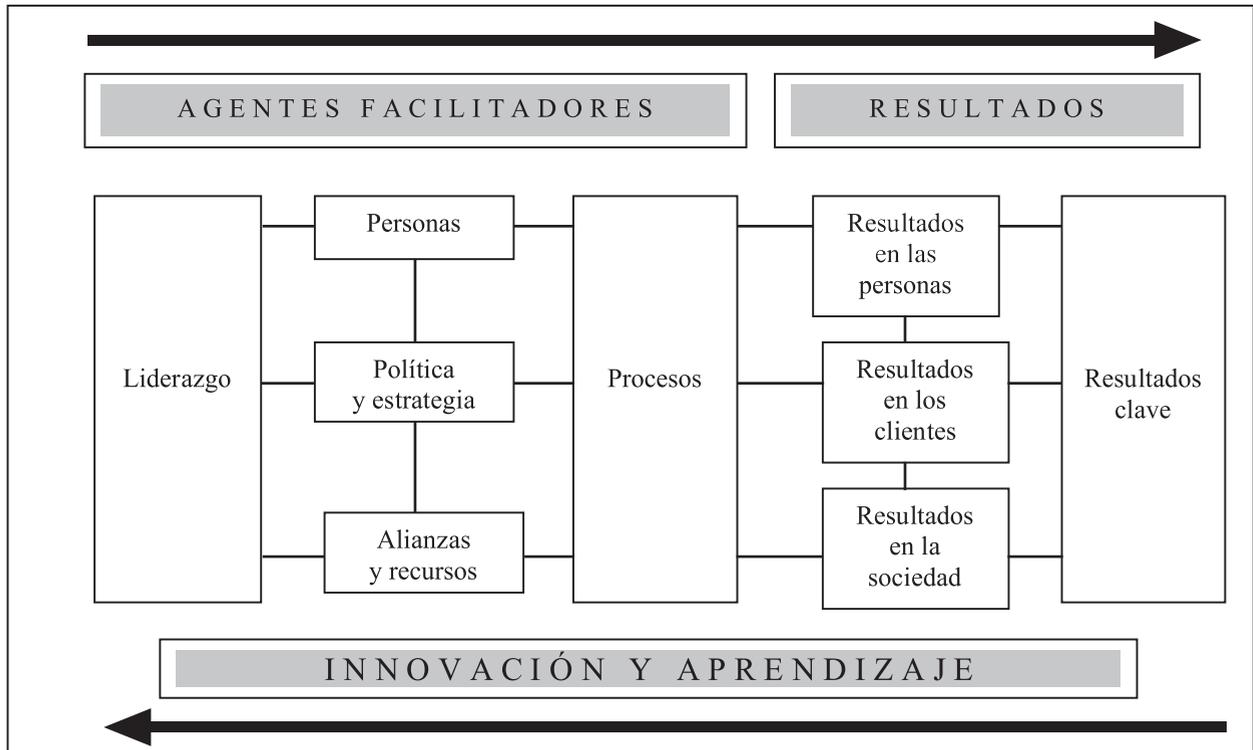
El Modelo se basa en los ocho conceptos fundamentales (de excelencia) que se indican a continuación, establecidos de modo que el logro de la Excelencia requiere el compromiso y la aceptación totales de estos conceptos por parte de la Dirección:

1. Orientación hacia los resultados
2. Orientación al cliente
3. Liderazgo y coherencia en los objetivos
4. Gestión por procesos y hechos
5. Desarrollo e implicación de las personas
6. Aprendizaje, Innovación y Mejora continuos
7. Desarrollo de Alianzas
8. Responsabilidad Social

El modelo responde al siguiente esquema simplificado:

AGENTES (PERSONAS Y PROCESOS) ⇔ RESULTADOS

En base a que los resultados se refieren a **qué** ha conseguido/está logrando la organización y los agentes facilitadores determinan la forma (el **cómo**) en que se consiguen esos resultados.



Podría definirse como que “los resultados excelentes en el **Rendimiento general de una Organización**, en sus **Clientes, Personas** y en la **Sociedad** en la que actúa, se logran mediante un **Liderazgo** que dirija e impulse la **Política y Estrategia**, que se hará realidad a través de las **Personas**, las **Alianzas y Recursos** y los **Procesos**”.

El flujo de innovación y aprendizaje contribuye a cerrar el círculo de la mejora continua, subrayando así la naturaleza dinámica del Modelo y mostrando que la mejora de los “Agentes Facilitadores” da lugar a la mejora de los “Resultados”.

El Modelo se estructura en 9 **Criterios**, que evalúan el progreso de la organización hacia la excelencia, cada uno de ellos se divide en un número variable de **Subcriterios**, que desarrollan los criterios en detalle y que es necesario abordar a la hora de realizar una evaluación. Finalmente, cada subcriterio contempla varios elementos o **Áreas de trabajo**, que aclaran el significado de cada criterio.

EFQM define esos nueve criterios del siguiente modo:

**Criterio 1, Liderazgo:** Los líderes excelentes desarrollan y facilitan la consecución de la misión y la visión, desarrollan los valores y sistemas necesarios para que la organización logre un éxito sostenido y hacen realidad todo ello mediante sus acciones y sus comportamientos. En periodos de cambio son coherentes con el propósito de la organización; y, cuando resulta necesario, son capaces de reorientar la dirección de su organización logrando arrastrar tras ellos al resto de las personas.

**Criterio 2, Personas:** Las organizaciones excelentes gestionan, desarrollan y hacen que aflore todo el potencial de las personas que las integran, tanto a nivel individual como de equipos o de la organización en su conjunto. Fomentan la justicia e igualdad e implican y facultan a las personas para, de ese modo, motivarlas e incrementar su compromiso con la organización logrando que utilicen sus capacidades y conocimientos en beneficio de la misma.

**Criterio 3, Alianzas y Recursos:** Las organizaciones excelentes planifican y gestionan las alianzas externas, sus proveedores y recursos internos en apoyo de su política y estrategia y del eficaz funcionamiento de sus procesos. Durante la planificación, y al tiempo que gestionan sus alianzas y recursos, establecen un equilibrio entre las necesidades actuales y futuras de la organización, la comunidad y el medio ambiente.

**Criterio 4, Política y Estrategia:** Las organizaciones excelentes implantan su misión y su visión desarrollando una estrategia centrada en los grupos de interés y en la que se tiene en cuenta el entorno en el que prestan sus servicios. Estas organizaciones desarrollan y despliegan políticas, planes, objetivos y procesos para hacer realidad la estrategia.

**Criterio 5, Procesos:** Las organizaciones excelentes diseñan, gestionan y mejoran sus procesos para satisfacer plenamente a sus clientes/usuarios y otros grupos de interés y generar cada vez más valor para ellos.

**Criterio 6, Resultados en los clientes:** Las organizaciones excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes respecto a sus clientes.

**Criterio 7, Resultados en las personas:** Las organizaciones excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a las personas que las integran.

**Criterio 8, Resultados en la sociedad:** Las organizaciones excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a la sociedad.

**Criterio 9, Resultados clave:** Las organizaciones excelentes miden de manera exhaustiva y alcanzan resultados sobresalientes con respecto a los elementos clave de su política y estrategia.

Como se indicaba anteriormente, el Modelo EFQM constituye básicamente una herramienta de gestión, en tanto que propone una estructura del sistema de gestión de una organización, pero también puede aplicarse para realizar una evaluación, bien como herramienta de Autoevaluación para medir el lugar en el que se encuentra la organización identificando posibles carencias y proponiendo soluciones, bien para ser evaluado por una organización autorizada para otorgar un reconocimiento.

En este sentido, el Club de Excelencia en la Gestión, que es el representante exclusivo de la EFQM en España propone un variado sistema de reconocimiento según el nivel de excelencia alcanzado y al que, aunque no es el caso que se pretende en el actual Plan de Calidad en los Servicios Universitarios, cualquier Servicio, como cualquier otra organización, puede solicitar su evaluación y valoración.

Para su aplicación, la EFQM propone considerar la lógica REDER (RADAR en inglés), formada por cuatro elementos: **R**esultados, **E**nfoque, **D**espliegue, **E**valuación y **R**evisión. Así este esquema establece lo que una organización necesita realizar:

– Determinar los RESULTADOS que quiere lograr como parte del proceso de elaboración de su política y estrategia. Estos resultados cubren el rendimiento de la organización así como las percepciones de todos los grupos de interés de la organización.

– Planificar y desarrollar una serie de ENFOQUES sólidamente fundamentados e integrados que la lleven a obtener los resultados requeridos ahora y en el futuro.

– DESPLEGAR los enfoques de manera sistemática para asegurar una implantación completa.

– EVALUAR Y REVISAR los enfoques utilizados basándose en el seguimiento y análisis de los resultados alcanzados y en las actividades continuas de aprendizaje. Finalmente, identificar, establecer prioridades, planificar e implantar las mejoras que sean necesarias-

### **3.1. Autoevaluación por cuestionario**

La autoevaluación con el Modelo EFQM proporciona al Servicio Universitario un punto de referencia –una fotografía de su totalidad en un determinado momento– que encierra un enorme potencial, al ayudar a diagnosticar fortalezas y debilidades con las que identificar oportunidades y amenazas. Así es la base para la planificación de acciones de mejora y en el seguimiento del progreso que se alcanza en las mismas.

EFQM define la autoevaluación como un examen global sistemático y regular por parte de una organización de sus actividades y resultados comparados con el Modelo EFQM de Excelencia.

Hay cuatro métodos globales, con distintas variantes dentro de ellos, para realizar la autoevaluación

1. Autoevaluación por cuestionario
2. Autoevaluación por reunión de evaluación
3. Autoevaluación por formulario
4. Autoevaluación por simulación al premio

De ellos, el enfoque de autoevaluación por cuestionario es el más sencillo, es el que necesita menos recursos y puede completarse con rapidez, siempre que se disponga de un cuestionario fiable.

En este sentido el Plan de Calidad en los Servicios Universitarios de la Universidad de Murcia 2006/2010 ha optado por este método de evaluación por considerar que, en una primera instancia, permite alcanzar los objetivos perseguidos y coloca a cada Servicio en una posición de partida para, si fuese el caso, decidir por plantearse otros enfoques más rigurosos en próximas actuaciones.

Así, desde la Unidad para la Calidad, se ha desarrollado un cuestionario para realizar el diagnóstico de la gestión del Servicio, por medio de preguntas formuladas según las áreas de los diferentes subcriterios de cada uno de los criterios del Modelo EFQM, bien entendido que no todas las áreas tienen pregunta, sino sólo aquellas que se han considerado como de mayor impacto en el funcionamiento de los Servicios Universitarios.

#### **4. PROCESO. METODOLOGÍA Y ETAPAS**

En conjunto, se pueden considerar cuatro fases que se relacionan por el calendario general del proceso que, a título únicamente orientativo y considerando que en la presentación del Plan se indican los Servicios que se han de incorporar cada año, podría ser el que sigue:

1. Constitución de los Comités de Autoevaluación: Diciembre
2. Desarrollo de la autoevaluación: Enero/Marzo
3. Elaboración del Plan de Mejoras: Abril/Mayo
4. Revisión y redacción definitiva Plan de Mejoras: Junio

Una vez elaborado el Plan de Mejoras global de cada Servicio, se utilizará como base para llevar adelante Planes Anuales de Mejora coordinados por un Comité de Calidad propio de cada Servicio, recogiendo los indicadores de seguimiento que se hayan establecido en dicho Plan.

##### **4.1. Constitución del Comité de Autoevaluación**

El Comité de Autoevaluación del Servicio (CAS) es el encargado de llevar a cabo el proceso completo de evaluación del Servicio, por lo que la selección y constitución del mismo es considerado un tema de gran importancia.

El Jefe de la Unidad nombrará un Comité de Autoevaluación, en el que actuará como presidente. Para que el Comité sea operativo es aconsejable que esté compuesto por un número no superior a siete personas, y que los miembros posean un conocimiento suficientemente amplio de la Unidad y de todas sus tareas y actividades. Igualmente interesa que estén representadas todas las subunidades en que se configure la estructura del Servicio, si bien, en el caso de Servicios con varias áreas funcionales que puedan considerarse independientes, se puede hacer la autoevaluación de cada una de esas subunidades como si se tratasen de Unidades diferentes.

En aquellos Servicios Universitarios en los que haya sido nombrado un Coordinador, sería deseable que también figurase entre los miembros del CAS y que, de modo conjunto con el Jefe de la Unidad, lidere todo el proceso, manifestando de este modo su implicación con el mismo.

El CAS, una vez constituido, recibirá la formación necesaria para llevar a cabo el proceso de autoevaluación y elaboración del Plan de Mejoras, así como el apoyo y asesoramiento permanente de la Unidad para la Calidad.

Asimismo, y de acuerdo con la planificación elaborada para desarrollar la autoevaluación, todos los componentes del CAS participarán en las diferentes reuniones/sesiones de formación y trabajo que conducirán a la elaboración del citado Plan de Mejoras del Servicio.

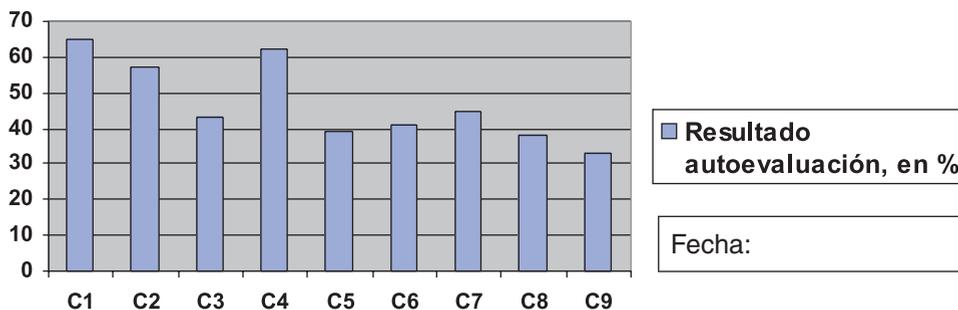
#### **4.2. Desarrollo de la autoevaluación**

Para la realización de esta fase, el Plan de Formación del PAS de la Universidad de Murcia ha de contemplar una acción formativa dirigida a los miembros de los CAS, cuyas sesiones coincidirán con el desarrollo del proceso global de Autoevaluación y elaboración del Plan de Mejoras.

El trabajo fundamental del CAS en esta fase consistirá, una vez recibida la correspondiente formación, en la cumplimentación individual del cuestionario de autoevaluación y en la participación en la reunión de consenso sobre el mismo. De este modo se obtendrá como resultado una respuesta global y un listado de evidencias en las que se apoyan las valoraciones efectuadas.

Asimismo, el CAS ha de elaborar encuestas de satisfacción de clientes y del personal de la Unidad, aplicarlas, analizar sus resultados e incorporarlos a los procedentes del cuestionario de autoevaluación.

El resultado final de esta etapa de evaluación será obtener un listado de puntos fuertes y puntos débiles, a partir de esas dos fuentes de información, que constituirán el punto de partida base para la elaboración del Plan de Mejoras. Asimismo, como consecuencia directa de la aplicación del cuestionario de autoevaluación se obtendrá el perfil del Servicio en base al Modelo EFQM (el porcentaje de valoración alcanzado en sus nueve Criterios), resultando una figura como la siguiente, que puede utilizarse para analizar el progreso cuando vuelva a realizarse otra autoevaluación.



Durante esta etapa la Unidad para la Calidad, además de desarrollar la formación planificada, tutelaré a cada uno de los Comités en la consecución del consenso, valoración de los diferentes criterios, elabora-

ción del listado de evidencias, elaboración, aplicación y análisis de las encuestas de satisfacción, y en la identificación de fortalezas y debilidades.

## **5. ELABORACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS**

Una vez identificadas las fortalezas y debilidades del Servicio Universitario, procede realizar propuestas para resolver aquellas situaciones que no han alcanzado la situación deseable. Se trata de elaborar un Plan de Mejoras.

La idea genérica consiste en elaborar un plan que abarque a todas las áreas de mejora que se hayan identificado durante el proceso de autoevaluación. Será, por tanto con toda seguridad, un plan plurianual que implique a varios agentes y para cuya aplicación habrá que disgregar priorizando adecuadamente.

El proceso de elaboración de un Plan de Mejoras está basado en aplicar soluciones a cualquier hecho no deseado y tiene que ver con la mejora diaria de los procesos, de los sistemas, de los costes, de la eficiencia, de la calidad,..., en general de todo aquello que, sin llegar a originar fallos, dificulta o imposibilita el máximo aprovechamiento del potencial de la organización.

A continuación se comentan las etapas que componen este proceso que, como se ha indicado anteriormente, se inicia a partir del listado de fortalezas y debilidades que, acompañadas de las correspondientes evidencias se han identificado en la autoevaluación.

### **ETAPA 1: IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE MEJORA**

Partiendo de las fortalezas y debilidades identificadas para cada criterio según el cuestionario de autoevaluación se seleccionan las áreas de mejora a incluir en el Plan, entendiendo por tales a todas las debilidades detectadas más aquellas fortalezas (o situaciones intermedias si las hay) que no respondan a lo que, de la aplicación de la misión, visión y objetivos generales del Servicio, cabe desear.

De este modo se completaría una relación (por criterios EFQM) de las áreas de mejora identificadas.

Las áreas de mejora así relacionadas pueden responder a distintas observaciones de un mismo problema. Así se propone revisar la relación anterior para proceder a agrupar las áreas de mejora identificadas que estén directamente relacionadas entre sí. De este modo se reduciría sensiblemente el número de áreas de mejora a atender, incluso se pueden redefinir de modo más claro para facilitar la propuesta de acciones de mejora.

Una vez obtenido el listado de las áreas de mejora agrupadas o redefinidas, conviene analizar si se han contemplado las situaciones de debilidad procedentes de las encuestas a los grupos de interés realizadas. Si no fuera el caso, habría que considerarlas redefiniendo de nuevo esas áreas de mejora o añadiendo otras nuevas, según proceda.

## **ETAPA 2: BÚSQUEDA Y ANÁLISIS DE LAS CAUSAS**

Una vez redefinidas las áreas de mejora a contemplar en el Plan de Mejoras, procede buscar las causas que han provocado su existencia. En muchos casos obedecerán a situaciones que anteriormente no se habían planteado, pero en otras pueden deberse a actuaciones que se pueden considerar como no deseables.

En el caso en que aparezcan varias para una misma área de mejora, el CAS debería esforzarse por encontrar la que se conoce como causa raíz, aquella que si se resuelve, el problema quedaría sensiblemente resuelto.

## **ETAPA 3: PROPUESTA DE SOLUCIONES GENÉRICAS**

Una vez que se han identificado las causas que originan la aparición de las respectivas áreas de mejora, procede que el CAS proponga acciones genéricas de mejora que ayuden a resolverlas, y que en una etapa posterior se desplegarán en acciones más concretas.

No hay que olvidar que se está elaborando un plan global de mejoras del Servicio Universitario que, cuando se vayan a abordar las acciones propuestas, se deberán volver a analizar con más detalle para su aplicación, pero contando con la reflexión y conocimiento del Servicio que posee el CAS en este momento del proceso, constituyen una opinión de alto valor para su consideración posterior.

## **ETAPA 4: PRIORIZACIÓN DE LAS ACTUACIONES DE MEJORA**

Aunque podría haberse realizado antes (teniendo en cuenta la importancia de las causas), se propone realizar una priorización de las actuaciones genéricas de mejora propuestas (no todas son igual de importantes), atendiendo a los criterios que el CAS considere adecuados.

Se propone utilizar como criterios de priorización la dificultad, el plazo y el impacto en el Servicio, dejando la posibilidad de que el CAS proponga algún otro más.

El objetivo es empezar por aquellas actuaciones que fuesen consideradas de menor dificultad, que requieran un menor plazo de ejecución y que supongan un mayor impacto en el Servicio. El CAS puede

puntuar cada acción de mejora criterio a criterio de 1 a 4, por ejemplo, asignando el valor 1 al mayor interés por su desarrollo (1 sería la menor dificultad, el menor plazo y el máximo impacto). De este modo la primera acción a abordar sería la que obtuviese una menor suma (o producto) de puntuaciones.

De este modo se establecería una relación de acciones genéricas de mejora convenientemente priorizadas.

### **ETAPA 5: ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN GLOBAL. PLAN DE MEJORAS**

Se trata ahora de que el CAS despliegue cada una de las acciones genéricas propuestas (y abordándolas según la priorización obtenida) en una o varias acciones concretas, les asigne responsable de su realización/consecución y del momento o plazo en que deberían realizarse.

Asimismo, para cada una de estas etapas o acciones concretas de mejora, se indicaría los recursos que se prevé van a necesitarse para su aplicación (económicos, humanos, materiales,...), así como se haría una propuesta de indicadores que podrían utilizarse para informar del seguimiento de la actuación.

Esta tabla, una vez completada para todas las acciones propuestas constituiría el resumen del Plan de Mejoras propuesto para el Servicio Universitario que, como se indicó anteriormente, puede afectar a varios años y cuya aplicación habría que plantearse a continuación.

Hay que tener en cuenta que, conforme va transcurriendo el proceso de autoevaluación y elaboración de este plan global, puede que alguna de las debilidades que han ido apareciendo y que no requieran de actuaciones complejas, se vayan resolviendo por los propios componentes del CAS sin esperar a que el proceso se finalice completamente.

### **6. APLICACIÓN DEL PLAN DE MEJORAS. PLANES ANUALES DE MEJORA**

Una vez llegados hasta este punto, ya se tendría confeccionado el Plan de Mejoras del Servicio Universitario, objeto de este proceso global de evaluación. A continuación procedería su puesta en marcha, para lo que consideramos oportuno realizar alguna sugerencia.

Sería deseable que el Plan de Mejoras fuese presentado a todo el Servicio y que, como toda la documentación que se genera durante el proceso de evaluación fuese conocida y asumida por todo el Servicio y no sólo por el CAS. A continuación, debe hacerse entrega al Gerente del Plan de Mejoras elaborado tanto para su conocimiento como para el apoyo a su desarrollo.

Para llevar adelante la implantación del Plan de Mejoras se considera de interés la constitución de un Comité de Calidad que, entre otras funciones, sería el responsable del seguimiento del Plan -no necesariamente de su realización concreta-, así como de su actualización.

Como actuaciones a destacar, en el ámbito que se expone en esta Guía y aunque se considere extralimitado el alcance del proceso de evaluación, cabe destacar la elaboración de los Planes Anuales de Mejora y la actualización del Plan de Mejoras global.

Los Planes Anuales de Mejora, deben recoger las actuaciones del Plan de Mejoras que se propone realizar cada año. Debería ser realista y ajustado a las previsiones y necesidades de cada una de estas acciones.

Otra actuación destacable, dentro del marco en que se sitúa esta Guía, es la actualización del Plan de Mejoras. Una vez elaborado según se comentó en la etapa 5 del apartado anterior habría que revisar periódicamente su estado de desarrollo considerando los valores de los indicadores de seguimiento: Habrá actuaciones propuestas que se hayan realizado, otras que estén en curso de realización, otras no abordadas, otras eliminadas por perder vigencia, etc. También puede ocurrir que haya que incluir alguna actuación resultante de algún cambio en normativas, tener que asumir alguna nueva función o, simplemente, por el desarrollo del quehacer diario.

Como evidencia de la actualización, el Plan de Mejoras se vería complementado con las actas del Comité de Calidad y los indicadores de seguimiento y resultado, que explicasen cualquier modificación digna de tener en consideración.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORA DE LAS UNIDADES EVALUADAS DE LA UMU</b>	Código: PM Revisión: 01 Fecha: 14-03-07 Página X de Y
---	--	--

### ÍNDICE

1. OBJETO
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. RESPONSABILIDADES
4. DEFINICIONES
5. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
6. DESARROLLO
7. FORMATOS
8. REGISTROS
- ANEXOS

RESUMEN DE REVISIONES		
Número	Fecha	Modificaciones
00	10/05/2006	Edición Inicial
01	14/03/2007	Inclusión de formato para el seguimiento y del concepto de Plan Anual de Mejora

Elaborado/Revisado por:	Aprobado por:
Fdo: Francisca Martínez Faura Jefa Servicio Unidad para la Calidad	Fdo: Antonio López Cabanes Delegado del Rector para la Calidad
Fecha: 14 de Marzo de 2007	Fecha: 14 de Marzo de 2007

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORA DE LAS UNIDADES EVALUADAS DE LA UMU</b>	Código: PM Revisión: 01 Fecha: 14-03-07 Página X de Y
---	--	--

## **1. OBJETO**

Este documento tiene por objeto establecer el método para realizar el seguimiento de los Planes de Mejora de las distintas unidades (Centros, Titulaciones, Departamentos, Grupos de Investigación, Servicios Universitarios, Institutos Universitarios, etc.) que han llevado a cabo su evaluación dentro de alguno de los planes institucionales en los que la UMU ha estado implicada, para analizar el grado de cumplimiento del mismo y las posibles dificultades detectadas en su desarrollo.

Los resultados del seguimiento deben ser analizados, comparándolos con las áreas de mejora detectadas en la evaluación con el fin de conocer si se están consiguiendo las mejoras previstas y, en su caso, redefinir las actuaciones necesarias, manteniendo así un proceso de mejora continua, sistemática y consistente.

## **2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Este documento se pone a disposición de todas las unidades evaluadas que lo deseen para que lo apliquen o lo adapten a sus particularidades. En cualquier caso será el que utilice la Unidad para la Calidad para sus actuaciones de formación y asesoramiento a las unidades que lo deseen.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORA DE LAS UNIDADES EVALUADAS DE LA UMU</b>	Código: PM Revisión: 01 Fecha: 14-03-07 Página X de Y
---	--	--

### 3. RESPONSABILIDADES

responsable	funciones
Decano, Director, Jefe Unidad evaluada	- Constituir y presidir el Comité de Calidad – Animar la participación en las acciones de mejora
Comité de Calidad	- Realizar el seguimiento del Plan de Mejora e informar del mismo
Responsable acción de mejora	- Guiar la implantación de cada acción de mejora – Dar cuenta del desarrollo de la misma al Comité de Calidad
Grupo de Mejora	- Llevar adelante las actividades correspondientes a la acción de mejora para la que ha sido creado
Unidad para la Calidad	- Dar apoyo técnico al Comité de Calidad (pudiendo formar parte del mismo) y a los Grupos de Mejora – Valorar las acciones de mejora realizadas para informar a su Dirección

### 4. DEFINICIONES

**Unidad evaluada:** Toda Titulación, Centro, Servicio Universitario, Instituto Universitario, Departamento, Grupo de Investigación o Escuela Profesional que haya seguido un proceso de evaluación aceptado por la Universidad de Murcia.

**Plan de Mejoras:** Conjunto de actuaciones, con indicación de etapas o acciones, responsables, fechas previstas, recursos necesarios y método o indicadores de seguimiento, resultante de un diagnóstico estructurado de una unidad, en el que se han detectado debilidades y fortalezas de la misma, cuyo objetivo es la mejora continua de la unidad.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORA DE LAS UNIDADES EVALUADAS DE LA UMU</b>	Código: PM Revisión: 01 Fecha: 14-03-07 Página X de Y
---	--	--

**Plan Anual de Mejora:** Acciones previstas, incluidas en el Plan de Mejoras, a desarrollar en el espacio temporal de un año.

**Área de mejora:** Todas las debilidades diagnosticadas en la evaluación, así como alguna otra situación cuya mejora se recoge en el Plan de Mejora.

**Acción de mejora:** Actuación o conjunto de actuaciones con las que se prevé resolver una de las áreas de mejora incluidas en el Plan de Mejora.

## **5. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

- Informes de evaluación (interna y externa, si procede).
- Plan de Mejora de la unidad evaluada (si no está incluido en el documento anterior).
- Programa de apoyo a los planes de mejora (resolución de Rectorado).

## **6. DESARROLLO**

### **6.1. Proceso**

Para que cualquier unidad evaluada pueda desarrollar todas las oportunidades derivadas del proceso de mejora, es necesario entender la calidad como uno de sus objetivos estratégicos, lo que implica un compromiso continuo tanto por parte de la dirección de la unidad como de todo el personal que la compone, así como un apoyo decidido desde el Equipo de Gobierno de la UMU.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORA DE LAS UNIDADES EVALUADAS DE LA UMU</b>	Código: PM Revisión: 01 Fecha: 14-03-07 Página X de Y
---	--	--

El logro de mejoras efectivas requiere implicar a todo el personal en una actitud hacia la mejora continua, ya que con frecuencia, el mayor obstáculo es la propia cultura de la organización. La unidad evaluada debe decidir los cambios que necesita hacer, cómo realizarlos y dónde concentrar sus esfuerzos.

El proceso de seguimiento se inicia, después de la elaboración del Plan de Mejoras (Formato F01) derivado de la evaluación, con las siguientes acciones:

1. Constitución de un Comité de Calidad de la unidad evaluada (Formato F02), que será el órgano responsable de realizar el seguimiento de la implantación y ejecución de las acciones contenidas en el Plan de Mejora, por medio de los Planes Anuales de Mejora, para lo que podrá generar Grupos de Mejora específicos. Se encargará además de coordinar a los responsables de cada una de las acciones de mejora.
2. Información, por parte del Comité de Calidad, a todo el personal de la unidad evaluada de las acciones de mejora proyectadas, del plazo de su implantación, medición de resultados y revisión si procede.
3. Realización de reuniones periódicas del Comité de Calidad para el estudio de la evolución de las acciones implantadas y la toma de decisiones sobre las mismas. La periodicidad de las reuniones las establecerá el propio Comité, debiendo realizar al menos una por trimestre.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORA DE LAS UNIDADES EVALUADAS DE LA UMU</b>	Código: PM Revisión: 01 Fecha: 14-03-07 Página X de Y
---	--	--

4. Análisis de los resultados de la aplicación del Plan de Mejoras, por medio de:

- Valoración de las acciones que se han realizado
- Consideración del nivel de cumplimiento del Plan, por medio de indicadores cuantitativos y cualitativos, así como un análisis de las incidencias que se hayan presentado.
- Análisis de las circunstancias que justifican, en su caso, la no realización de acciones programadas o de aquellas que se han llevado a cabo no estando programadas, y la forma en la que se han desarrollado.
- Valoración del nivel de satisfacción de los diferentes agentes destinatarios de las mejoras, tanto por lo que respecta al proceso de ejecución, como a los resultados de las acciones llevadas a cabo.

## **6.2. Funciones del comité de calidad**

Las funciones que se plantean en este punto, completan las indicadas en el punto 3 (Responsabilidades) del presente procedimiento, y pueden ser tenidas en cuenta en la elaboración de Reglamentos de Régimen Interno de cada unidad.

El Comité de Calidad de la unidad evaluada tendrá, principalmente, las siguientes funciones:

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORA DE LAS UNIDADES EVALUADAS DE LA UMU</b>	Código: PM Revisión: 01 Fecha: 14-03-07 Página X de Y
---	--	--

**Funciones institucionales:**

- Reforzar y valorar los esfuerzos de la institución y la unidad evaluada.
- Reforzar la visión del seguimiento orientado a la mejora de la unidad.
- Incidir sobre el compromiso institucional con la mejora continua.
- Valorar la adecuación del Plan de Mejoras con la evaluación inicial de la unidad.
- Aportar valor añadido sobre las estrategias de actuación de la unidad.

**Funciones organizativas:**

- Dar información a los agentes implicados en la unidad evaluada sobre la puesta en marcha y seguimiento del Plan de Mejoras.
- Detectar los problemas para la implantación de acciones concretas.
- Priorizar las acciones para definir cada Plan Anual de Mejora y establecer canales de comunicación adecuados con los responsables de llevar a cabo las mismas.
- Planificar y asignar tareas y ejercer el control periódico en la realización de las mismas.
- Elaborar las herramientas adecuadas que midan los resultados de las acciones aplicadas a las debilidades detectadas en la evaluación.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORA DE LAS UNIDADES EVALUADAS DE LA UMU</b>	Código: PM Revisión: 01 Fecha: 14-03-07 Página X de Y
---	--	--

### **6.3. Informe de resultados**

El Comité de Calidad de la unidad evaluada elaborará un informe que contenga los aspectos referidos en el punto 4 del apartado 6.1 (Proceso), añadiendo una relación de puntos fuertes y débiles del proceso de seguimiento del Plan de Mejora realizado, así como las indicaciones que estimen oportunas para el rediseño del Plan de Mejora para los próximos años, o bien la elaboración completa del plan futuro.

Este informe deberá contener, además, por cada una de las acciones llevadas a cabo:

- Equipo humano implicado en la acción
- Resultados obtenidos, haciendo mención al grado de cumplimiento de los objetivos propuestos (indicadores)
- Actuaciones desarrolladas
- Valoración de la experiencia (mejora que ha supuesto en el conjunto de la unidad evaluada)
- Breve memoria económica

Este informe, para cuya elaboración puede seguirse el Formato F03, estará a disposición de la Comisión de Calidad del Consejo de Gobierno o del Claustro, según se determine, enviando copia del mismo a la Unidad para la Calidad.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORA DE LAS UNIDADES EVALUADAS DE LA UMU</b>	Código: PM Revisión: 01 Fecha: 14-03-07 Página X de Y
---	--	--

#### **6.4. Unidad para la calidad**

La Unidad para la Calidad colaborará con las unidades que lleven adelante su Plan de Mejora, a lo largo de todo el proceso, aportando información, desarrollo de herramientas específicas, elaboración de encuestas, entrevistas, así como cualquier otro tipo de apoyo o asesoramiento que requiera el Comité de Calidad.

#### **6.5. Indicación final**

Sería conveniente establecer un sistema de reconocimiento, grupal y/o individual, para las personas que voluntariamente se integren en los Comités de Calidad o Grupos de Mejora, con el fin de estimular la participación del personal en estas estructuras.

### **7. FORMATOS**

F01 Estructura del Plan de Mejora

F02 Constitución del Comité de Calidad

F03 Ficha identificativa de la acción de mejora

F04 Plan de seguimiento

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORA DE LAS UNIDADES EVALUADAS DE LA UMU</b>	Código: PM Revisión: 01 Fecha: 14-03-07 Página X de Y
---	--	--

## **8. REGISTROS**

El Comité de Calidad será responsable de archivar la documentación que crea conveniente, de la generada a lo largo del Plan de Mejora.

La Unidad para la Calidad, generará un registro para el seguimiento del Plan de Mejora de cada unidad que se evalúe, en el que incorporará los informes de seguimiento que realice tanto ella misma, como el correspondiente Comité de Calidad.

## **ANEXOS**

Se incluyen como anexos a este procedimiento, los formatos relacionados con el mismo e indicados en el punto 7 (Formatos) anterior, identificados por su código correspondiente.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORA DE LAS UNIDADES EVALUADAS DE LA UM</b>	Código: F01 Página X de Y
---	---	------------------------------

### ESTRUCTURA DEL PLAN DE MEJORA

DATOS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD EVALUADA
--

Acciones de mejora (priorizadas)	Tareas a desarrollar	Responsables de la realización	Fechas de inicio y final	Recursos necesarios	Indicador de seguimiento

Por la unidad correspondiente:

(fecha y firma del presidente del Comité de Calidad)



**PROCEDIMIENTO PARA EL  
SEGUIMIENTO DE LOS PLANES  
DE MEJORA DE LAS UNIDADES  
EVALUADAS DE LA UMU**

Código: F02

Página X de Y

**CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE CALIDAD**

Por decisión de ....., se constituye el Comité de Calidad de .....(indicar nombre de la unidad), con la siguiente composición:

Presidente:

Vocales:

Secretario:

Las funciones del Comité están indicadas en ....., y se resumen como sigue:

Murcia, a .....de .....de 200.

Fdº El Secretario del Comité de Calidad.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORA DE LAS UNIDADES EVALUADAS DE LA UMU</b>	Código: F03 Página X de Y
---	--	------------------------------

### FICHA-INFORME DE LA ACCIÓN DE MEJORA

#### DATOS DE IDENTIFICACIÓN

<i>Área de Mejora</i>			
<i>Unidad evaluada</i>			
<i>Ámbito de aplicación</i>	<i>Docencia</i>	<i>Investigación</i>	<i>Servicios</i>
<i>Fecha de inicio</i>	<i>Fecha de finalización</i>		
<i>Responsable (Presidente Comité de Calidad)</i>	<i>Nombre y Apellidos</i>		
	<i>Cargo Académico</i>		
	<i>Teléfono</i>		<i>e-mail</i>

#### PLAN DE ACCIÓN

<i>Objetivos e indicadores</i>	<i>Equipo de trabajo</i>
<i>Resultados cuantitativos y cualitativos esperados</i>	
<i>Despliegue (actuaciones, recursos, temporalización)</i>	
<i>Destinatarios de la acción de mejora</i>	

#### EVALUACIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA

Valoración de las actuaciones realizadas Nivel de cumplimiento del Plan Análisis de causas Satisfacción de los destinatarios de la acción Valoración global de la acción (fortalezas y debilidades)
Breve memoria económica
Sugerencias para el desarrollo de nuevas acciones de mejora

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS PLANES DE MEJORA DE LAS UNIDADES EVALUADAS DE LA UMU</b>	Código: F04 Página X de Y
---	--	------------------------------

**PLAN DE SEGUIMIENTO CORRESPONDIENTE A LA TITULACIÓN/CENTRO/SERVICIO DE**  
 .....

Acciones de mejora (priorizadas)	Tareas a desarrollar	Estado de la realización					Observaciones
		A	B	C	D	E	

Estado de la realización: A: Finalizada, B: Iniciada y no finalizada (indicar el porcentaje de realización en que se encuentra), C: No iniciada, D: Eliminada, E: Incorporada al Plan de Mejoras (indicar fecha del día en que el Comité de Calidad decidió su inclusión)

Observaciones: Se deben indicar las razones por las que no se han realizado acciones previstas o se han incorporado nuevas.

## **ANÁLISIS COMPARADO DE CRITERIOS PARA LA ACREDITACIÓN DE MASTER ERASMUS MUNDUS**

**Iñaki Periañez Cañadillas** (Email: inaki.perianez@ehu.es)<sup>(1)(2)</sup>  
**J. Iñaki De La Peña Esteban** (Email: jinaki.delapena@ehu.es)<sup>(1)(2)</sup>  
Universidad del País Vasco – Euskal Herriko Unibertsitatea

### **RESUMEN**

En el presente trabajo analizamos las relaciones existentes entre los criterios que la comisión europea tiene para clasificar a un master como Erasmus Mundus y los criterios de acreditación que el Ministerio de Educación y Ciencia ha publicitado a través del Proyecto de RD por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales de 26 de junio de 2007.

Como los directores/coordinadores de los máster Erasmus Mundus deberán preparar la documentación descriptiva del master tanto para la solicitud al programa Erasmus Mundus como para la acreditación oficial. Con éste trabajo pretendemos en este servir de guía de apoyo para confeccionar estos dos informes y poder relacionar todos los aspectos que se evalúan en cada institución (Comisión Europea y ENQA) respectivamente.

### **PALABRAS CLAVE /KEY WORDS**

Máster Erasmus Mundus; Acreditación; Calidad; Sistema de Garantía de Calidad.

---

1 D. Iñaki Periañez es Director del Servicio de Evaluación Institucional, D. J. Iñaki De La Peña es Subdirector del Servicio de Evaluación Institucional. Este Servicio pertenece al Vicerrectorado de Calidad e Innovación Docente de la Universidad del País Vasco-Euskal Herriko Unibertsitatea. Dirección: Edificio Biblioteca, 5ª Planta. Campus de Leioa. Barrio Sarriena s/n. 48940 Leioa. Vizcaya.

2 Este trabajo se basa en parte en la colaboración prestada para el proyecto de investigación titulado: “Claves del Éxito para las Universidades Españolas de una Propuesta Erasmus- Mundus”. Proyecto subvencionado por el Ministerio de Educación y Ciencia. EA EA2006-0093.

## **1. INTRODUCCIÓN**

El programa Erasmus Mundus pretende mejorar la calidad de la enseñanza superior europea favoreciendo la cooperación con terceros países con objeto de mejorar el desarrollo de los recursos humanos y fomentar el diálogo y el entendimiento entre los pueblos y las culturas.

A nuestro entender, no existe de momento ninguna guía o referencia que refleje en un único documento cómo se compatibilizan los criterios de Erasmus Mundus fijados por la Comisión Europea y los de evaluación y acreditación de postgrados por parte de la ENQA a nivel europeo, y precisamente este trabajo pretende servir como nexo a ese propósito.

Una vez que las propuestas Erasmus Mundus pasan el primer paso de satisfacer los requisitos de elegibilidad, se procede a someterlas a un proceso de selección en base a criterios de calidad, entendidos como aspectos relevantes a valorar y fijados por la propia Comisión Europea.

Estos criterios de evaluación obedecen a satisfacer los objetivos fijados por la Comisión Europea para el programa Erasmus Mundus, de forma que aunque otros másteres de ámbito nacional puedan tener una calidad mayor en algunos de los aspectos claves del programa, no pueden ser considerados como elegibles y seleccionables para obtener la mención Erasmus Mundus. Así, no se puede decir que los másteres Erasmus Mundus sean los mejores de Europa, aunque sí lo que más fielmente satisfacen los requisitos que son prioritarios para la Comisión Europea.

Además, no toda propuesta recibe la mención de Erasmus Mundus, ya que se trata de un programa competitivo y muchos másteres se quedan por el camino. Esto es, no todo master que reúne los requisitos mínimos es considerado Erasmus Mundus sino sólo aquellos que obtienen las evaluaciones más altas.

## **2. EL MODELO DE ACREDITACIÓN**

En los países firmantes del tratado de Bolonia, la evaluación de la calidad de la educación universitaria se ha convertido no sólo en una de las prioridades sino también en una exigencia tanto para las propias universidades como para los gobiernos, comunidades autónomas y las administraciones públicas. Países como Holanda, Francia, Reino Unido y Dinamarca poseen desde hace años sistemas consolidados de Evaluación de sus Instituciones de Educación Superior.

De hecho, el establecimiento de criterios comunes para asegurar la calidad de los estudios y títulos emitidos por las instituciones de educación superior europeas es uno de los principales elementos del denominado Proceso de Bolonia. Concretamente este aspecto se enfatiza en su punto cuarto, donde se marca como objetivo el promover la cooperación europea para asegurar un nivel de calidad para el desa-

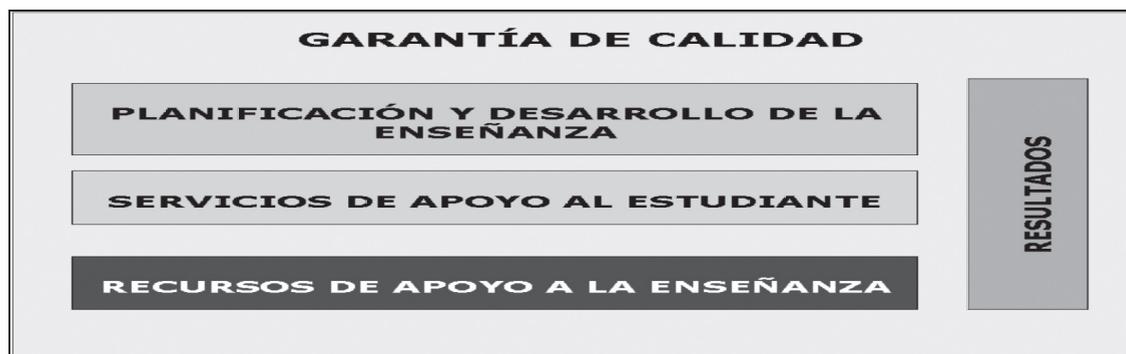
rollo de criterios y metodologías comparables en todos los estados. Dichos criterios se han definido con el fin de contribuir a la mayor transparencia de la educación superior europea, facilitar el reconocimiento mutuo de estudios y títulos y, en definitiva, promover la confianza mutua entre las instituciones de educación superior.

Las metodologías empleadas en estos países dentro de la evaluación de la institución y más concretamente en la evaluación de la titulación combinan al menos los dos elementos básicos siguientes [Moscoso, 2003]: Autoevaluación o evaluación interna y Evaluación externa. Este es también el modelo de evaluación que ha sido adoptado para evaluar el sistema universitario del estado español.

Los criterios empleados en la evaluación de las titulaciones son programa formativo, organización de la enseñanza, recursos humanos, recursos materiales, proceso formativo y resultados. El análisis de estos criterios ayuda a realizar un diagnóstico de situación de la enseñanza evaluada.

A través de varios documentos de trabajo posteriores [Borrador, 2004]; [ANECA, 2005]; [ANECA, 2006]; [MEC, 2006 a]; [MEC, 2006 b] los criterios han ido “evolucionando” o focalizándose hasta alcanzar los presentados en el Borrador de Real Decreto [MEC, 2007] con las directrices y criterios para la verificación y acreditación de las titulaciones. El modelo de acreditación propuesto se articula en 5 ejes sobre los que va a versar la acreditación

**GRÁFICO I: LOS EJES DE LA ACREDITACIÓN**



(Fuente: Iñaki Periañez y J. Iñaki De La Peña 2006 A)

**Eje 1:** *Eje de Planificación y Desarrollo de la enseñanza.*

1.1. Objetivos del Plan de Estudios

1.2. Planificación de la enseñanza

1.3. Desarrollo de la enseñanza y evaluación del aprendizaje

**Eje 2:** *Servicios de Apoyo al estudiante.*

1.1. Admisión de estudiantes

1.2. Orientación a estudiantes

**Eje 3:** *Recursos de apoyo a la enseñanza.*

1.1. Personal académico

1.2. Recursos y servicios

**Eje 4:** *Resultados.*

**Eje 5:** *Garantía de calidad.*

**GRÁFICO II: ESQUEMA DE LOS CRITERIOS DE LA ACREDITACIÓN**



(Fuente: Rauret i Dalmau, Gemma, 2006)

El modelo desarrollado en este proyecto entiende un plan de estudios como un proyecto de implantación de una enseñanza universitaria. Por ello para su aprobación es necesario aportar información sobre una serie de criterios denominados directrices. Son precisamente éstos la base de los criterios posteriores de acreditación los cuales se encuentran en consonancia con los Criterios y Directrices para la Garantía de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior [ENQA, 2005], elaborados por la ENQA (European Network for Quality Assurance) y aprobados en la reunión de Ministros de Bergen. Esta propuesta tiene en cuenta varias aportaciones que en el campo de evaluación y acreditación han desarrollado diversos organismos que trabajan en este ámbito. Entre ellos se destacan los criterios de acreditación que han utilizado las agencias miembros del Consorcio Europeo de Acreditación (ECA), la European Network for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), estudios realizados por esta organización y diferentes estudios nacionales sobre evaluación de títulos propios, doctorado y enseñanzas universitarias [Periáñez & De La Peña, 2006 B], si bien no en todos los documentos se incluyen estándares ni valores de indicadores, dado que su establecimiento requiere un análisis detallado de datos reales sobre un espectro de titulaciones [De La Peña & Periáñez, 2005 B].

La acreditación de una titulación una vez que ya se encuentre implantada se basará por un lado, en la verificación del cumplimiento del proyecto presentado por la universidad acorde a los criterios/directrices indicadas y por otro lado, la acreditación verifica que los resultados de la formación transmitida a los graduados es la adecuada y asegura que las competencias adquiridas por los estudiantes son las demandadas por la sociedad, por el mercado laboral y por la necesidad del desarrollo científico y cultural de la sociedad [Roselló, 2005]. Conviene no olvidar que desde que una titulación se implementa hasta que se acredite se debiera realizar un seguimiento. Si éste se procede a articular de una forma adecuada se facilita la propia acreditación. El proceso de acreditación incluye por tanto la evaluación de los procesos de mejora continua o de garantía de la calidad [Periáñez & De La Peña, 2005 B].

Destacamos que la principal novedad, además de la desagregación comentada se centra en disponer de un sistema de garantía de calidad, que permita definir e implantar acciones de mejora continua de la calidad, con la participación de todos los implicados en las titulaciones [Periáñez & De La Peña, 2006 C]. Este es precisamente el camino bajo el que se orienta el programa audit. De ANECA.

### **3. PROPUESTA DE CRITERIOS DE ACREDITACIÓN PARA UN MASTER ERASMUS MUNDUS**

#### **3.1. Introducción**

Partiendo del Proyecto de RD por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales de 26 de junio [MEC, 2007] proponemos en el presente epígrafe los criterios y subcriterios que un master Erasmus Mundus debe satisfacer para que la titulación resultante tenga el reconocimiento oficial correspondiente del Estado, y que a su vez sea automáticamente reconocido con su oficialidad en Europa

al realizarse por una Agencia Estatal de Evaluación de la Calidad reconocida por la ENQA. Si los criterios y metodologías son comunes, las reflexiones que se realizan a lo largo de un proceso de evaluación de la titulación serán plenamente válidos y reconocidos internacionalmente por los países firmantes del Tratado de Bolonia, por lo que las implicaciones que dimanen de la propia evaluación serán, por tanto significativas y relevantes [Periáñez & De La Peña, 2005 A]

En relación al marco en que se desarrolla el proceso de acreditación, es importante señalar la necesidad de coordinar los procesos de verificación inicial de las enseñanzas con los de acreditación. En el caso de los masteres Erasmus Mundus el modelo de acreditación desarrollado debe además respetar los requisitos y criterios adicionales del programa europeo, y es en este valor añadido en el que incidimos en este apartado, relacionando directamente los criterios de calidad que un master Erasmus Mundus debe demostrar para poder conseguir tal denominación con los de la acreditación oficial.

Debido a que los directores de los másteres Erasmus Mundus deberán preparar la documentación descriptiva del master tanto para la solicitud al programa Erasmus Mundus como para la acreditación oficial, nuestra aportación consiste en servir a modo de guía de apoyo para confeccionar estos dos informes y poder relacionar todos los aspectos que se evalúan en cada institución (Comisión Europea y ENQA) respectivamente.

### **3.2. Comparativa de criterios para la acreditación**

A continuación y para cada uno de los ejes de la acreditación, indicamos en dos columnas los sub-criterios de acreditación (columna de la derecha) y los subcriterios de la propuesta Erasmus Mundus coincidentes (columna de la izquierda). Con ello se pueden apreciar las similitudes existentes en el momento de la propuesta.

**TABLA I: COMPARATIVA DEL EJE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA**

<b>PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA</b>	
<b>SUBCRITERIOS DE ACREDITACIÓN ENQA</b>	<b>SUBCRITERIOS PROGRAMA ERASMUS MUNDUS</b>
<p>1.1. Objetivos del Plan de Estudios: Éstos están descritos de forma detallada y son públicos.</p>	<p>1.1. Objetivos del Master y su contribución hacia la excelencia universitaria y la competitividad europea. 1.3. Competencias adquiridas y conocimientos obtenidos.</p>
<p>1.2. Planificación de la enseñanza: Es coherente con los objetivos del plan de estudios, tanto en la programación global de la enseñanza como la que se incluye en los programas de las materias donde se incluyen los elementos necesarios para informar al estudiante y son públicos.</p>	<p>1.4. Título final obtenido y el papel de cada institución del consorcio. 1.5. Clase de reconocimiento en el programa y título obtenido (política, procedimientos oficiales, pruebas, etc.). 3.6. Política lingüística.</p>
<p>1.3. Desarrollo de la enseñanza y evaluación del aprendizaje: Se ajusta a lo planificado. Esto es, hay un adecuado desarrollo de las enseñanzas, no existen quejas graves, se han celebrado las reuniones de coordinación, los estudiantes son evaluados conforme a los criterios, normativas y procedimientos establecidos con carácter general y en el programa de las materias.</p>	<p>1.2. Estructura y contenido del curso y el papel de cada institución del consorcio. 1.6. Empleo del Suplemento al título. 2.2. Las tasas de matrícula comunes. 3.3. Distribución de los alumnos de terceros países entre las universidades que forman el consorcio.</p>

(Fuente: Iñaki Periañez y J. Iñaki De La Peña.)

**TABLA II: COMPARATIVA DEL EJE SERVICIOS DE APOYO AL ESTUDIANTE**

<b>EJE DE SERVICIOS DE APOYO AL ESTUDIANTE</b>	
<b>SUBCRITERIOS DE ACREDITACIÓN ENQA</b>	<b>SUBCRITERIOS PROGRAMA ERASMUS MUNDUS</b>
<p>2.1. Admisión de estudiantes. Existen políticas y procedimientos que se ajustan a los objetivos del plan de estudios, son públicas y se aplican.</p>	<p>2.1. Los procedimientos y criterios de admisión, inscripción, selección, examen, son comunes. 3.1. Difusión del curso. 3.2. Los procedimientos y criterios de admisión, inscripción, selección, de estudiantes. 3.5. Gestión de becas.</p>
<p>2.2. Orientación a estudiantes Se realizan acciones sobre el desarrollo de la enseñanza y sobre su futuro una vez finalizados los estudios (orientación profesional o formación de postgrado).</p>	<p>2.3. Acuerdos de movilidad 3.4. Servicios ofertados y provistos por las universidades del consorcio. 6.1. Curso o año inicial preparatorio para el alumno.</p>

(Fuente: Iñaki Periañez y J. Iñaki De La Peña.)

**TABLA III: COMPARATIVA DEL EJE RECURSOS DE APOYO A LA ENSEÑANZA**

<b>EJE DE RECURSOS DE APOYO A LA ENSEÑANZA</b>	
<b>SUBCRITERIOS DE ACREDITACIÓN ENQA</b>	<b>SUBCRITERIOS PROGRAMA ERASMUS MUNDUS</b>
<p>3.1. Personal académico. 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 estudiante.</p>	<p>1.7. Calidad y disponibilidad del Personal académico e investigador. 6.2. Actividades de Investigación.</p>
<p>3.2. Recursos y servicios. Los recursos y servicios destinados a la enseñanza permiten su desarrollo de acuerdo con la planificación del plan de estudios.</p>	<p>5.1. Aspectos de cooperación dentro del consorcio de universidades 5.2. Financiación y estructura administrativa.</p>

(Fuente: Iñaki Periañez y J. Iñaki De La Peña.)

**TABLA IV: COMPARATIVA DEL EJE RESULTADOS**

<b>EJE DE RESULTADOS</b>	
<b>SUBCRITERIOS DE ACREDITACIÓN ENQA</b>	<b>SUBCRITERIOS PROGRAMA ERASMUS MUNDUS</b>
4.1. Resultados en el estudiante. Se contempla el tiempo que el alumno tarda en completar el programa formativo y su satisfacción con respecto a éste.	
4.2. Resultados en los egresados. Se cumple con los perfiles de egreso, la satisfacción del egresado y existen estudios de seguimiento de la inserción en el mercado laboral.	
4.3. Resultados en la sociedad. Se contempla la satisfacción de los empleadores y grupos de interés con los conocimientos y las capacidades de los egresados y existen actividades que vinculan el programa formativo con la sociedad.	6.3. Valor añadido en Europa.

(Fuente: Iñaki Periañez y J. Iñaki De La Peña.)

**TABLA V: COMPARATIVA DEL EJE GARANTÍA DE CALIDAD**

<b>EJE DE GARANTÍA DE CALIDAD</b>	
<b>SUBCRITERIOS DE ACREDITACIÓN ENQA</b>	<b>SUBCRITERIOS PROGRAMA ERASMUS MUNDUS</b>
<p>Los responsables del Plan de estudios han establecido algún sistema de garantía de calidad que les permita analizar las desviaciones de lo planificado y las áreas susceptibles de mejora. Analizan su desarrollo y resultados, con la participación de todos los implicados.</p> <p>– Sistema de recogida de información, de revisión y mejora:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– De los objetivos del plan de estudios.</li> <li>– De las políticas y procedimientos de admisión.</li> <li>– De la planificación de la enseñanza.</li> <li>– Del desarrollo de la enseñanza y de la evaluación de los estudiantes.</li> <li>– De las acciones para orientar al estudiante.</li> <li>– De la dotación de personal académico.</li> <li>– De los recursos y servicios de la enseñanza.</li> <li>– De los resultados de aprendizaje.</li> </ul> <p>– Existen procedimientos de consulta que permitan recabar información de graduados, empleadores u otros grupos sociales relevantes, sobre la inserción profesional de los titulados, la formación adquirida (conocimientos, aptitudes y destrezas) y los perfiles profesionales o las necesidades de formación continua</p>	<p>4.1. Aseguramiento de la calidad del curso y aplicación de mecanismos ECTS.</p> <p>4.2. Existencia de mecanismos para la evaluación y el aseguramiento de la calidad.</p> <p>6.4. Buenas prácticas.</p>

(Fuente: Iñaki Periañez y J. Iñaki De La Peña.)

#### **4. CONCLUSIONES**

- Existen criterios de acreditación que no cumplen las propuestas de Erasmus Mundus inicialmente ya que como es lógico, sólo se podrán obtener evidencias y datos una vez puestos en marcha.
- Los subcriterios de acreditación son de mínimos en relación con los de Erasmus Mundus en los que los solicitantes concurren a una convocatoria competitiva. Esto es, serán master Erasmus Mundus aquellas propuestas que obtengan las mejores calificaciones, y esta posibilidad variará de una convocatoria a otra en base a la calidad relativa del resto de propuestas presentadas en cada una de ellas.
- En el eje de planificación y desarrollo de la enseñanza, los subcriterios de acreditación se ajustan y son compatibles con los subcriterios exigidos en la convocatoria Erasmus Mundus.
- En el eje de servicios de apoyo al estudiante también apreciamos una concordancia entre los subcriterios, si bien es de destacar la lógica importancia que en el programa Erasmus Mundus se da al estudiante, en particular aquellos que son de mayor interés para el apoyo y acogida de estudiantes de terceros países.
- Respecto al eje de recursos de apoyo a la enseñanza en lo relativo al PDI en la propuesta Erasmus Mundus, se centra principalmente en la actividad investigadora del personal académico y su disponibilidad. Siendo necesario para la acreditación además de la calidad docente, conocer su grado de dedicación y cualificación suficiente para la formación de estudiantes.
- En este eje constatamos que no existe ningún subcriterio de Erasmus Mundus que haga mención explícita a los recursos y servicios destinados a la enseñanza que permitan su desarrollo de acuerdo con la planificación del plan de estudios.
- En cuanto al eje de Resultados, es lógico que concuerde con muy pocos de los subcriterios de Erasmus Mundus con respecto a los de la acreditación. Es obvio, dado que Erasmus Mundus es un programa con una trayectoria muy corta en Europa y que el proceso de acreditación se realiza con egresados, de forma que hasta al menos un año después de la finalización de la primera promoción no se podría responder claramente. Y, como es lógico deberán cumplir los estándares mínimos que exijan los estados para los estudios de postgrados. Debido a que la mención de Erasmus Mundus tiene una duración de 5 años y que se prevé que a partir de 2008 se lanzará un proceso de renovación de la mención para los másteres que obtuvieron las primeras menciones en 2004, es de suponer que en este procedimiento se prestará especial atención a aspectos de egresados, si bien desde la Comisión Europea se realiza un seguimiento muy directo de cada una de las promociones de los másteres Erasmus Mundus anualmente.

- Respecto al eje de Garantía de la Calidad, no apreciamos suficientes subcriterios en la propuesta de Erasmus Mundus que permitan analizar las desviaciones de lo planificado y las áreas susceptibles de mejora. Cuando precisamente, la tendencia observada muestra una marcada atención a los procesos de garantía de calidad dentro de las enseñanzas y de las universidades. Por ello, se hace especial incidencia en la vinculación de este proceso de acreditación con los procesos de mejora continua o de garantía de la calidad, objetivo que a lo largo de años viene desarrollándose a través de la Evaluación Institucional y con los diversos planes que ha impulsado el Ministerio de Educación y Ciencia (PNECU, II PCU) y la propia ANECA (PEI). Es por esta razón por la que uno de los criterios específicos de la acreditación es la garantía de la calidad y de la mejora continua.

Son necesarios un sistema de recogida de información, de revisión y mejora de:

- los objetivos del plan de estudios.
- las políticas y procedimientos de admisión.
- la planificación de la enseñanza.
- desarrollo de la enseñanza y de la evaluación de los estudiantes.
- las acciones para orientar al estudiante.
- la dotación de personal académico.
- los recursos y servicios de la enseñanza.
- los resultados de aprendizaje.

## **5. BIBLIOGRAFÍA**

ANECA, (2006). "Criterios y Directrices Para La Acreditación De Enseñanzas Universitarias Conducentes A Títulos Oficiales Españoles De Grado y Master". Madrid.

ANECA, (2005). "Acreditación: Criterios, Indicios e Indicadores". Madrid.

ANECA, (2004). "Programa de evaluación institucional. Guía de Autoevaluación". Madrid.

COMUNICADO DE BERGEN (2005). "The European Higher Education Area-Achieving the Goals".

COMUNICADO DE BERLÍN (2003). "Realising the European Higher Education Area".

COMUNICADO DE PRAGA (2001). "Towards The European Higher Education Area Communiqué Of The Meeting Of European Ministers In Charge Of Higher Education"

DE LA PEÑA, J. IÑAKI & PERIÁÑEZ, IÑAKI. (2004). "InKa: Indicador Kalitatea". Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco. Bilbao.

DE LA PEÑA, J. IÑAKI & PERIÁÑEZ, IÑAKI. (2005 A). "El compromiso de evaluación institucional en la Universidad del País Vasco". En "VI Foro de Almagro: La Evaluación, Acreditación y Certificación en el marco de la convergencia europea", Pp. 141-161. Ed. Universidad Castilla-La Mancha. Ciudad Real.

DE LA PEÑA, J. IÑAKI & PERIÁÑEZ, IÑAKI. (2005 B). "Evaluación de Titulaciones de Empresa en la UPV/EHU: Algunos Indicadores de Rendimiento". Documento de Trabajo presentado al "VII Foro de Almagro: Criterios y Directrices para la Garantía de la Calidad de las Universidades en el EEES". Universidad Castilla-La Mancha. Ciudad Real.

ENQA: EUROPEAN ASSOCIATION FOR QUALITY ASSURANCE IN HIGHER EDUCATION. (2005). "Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area". Helsinki.

EUROPEAN COMMISSION (2005). "Expert Assessment Manual for the assessment of proposals for Erasmus Mundus Masters Courses (Action 1) and Erasmus Mundus Partnerships (Action 3) submitted under the Erasmus Mundus programme". Directorate General for Education and Culture. Brussels.

EUA: EUROPEAN UNIVERSITY ASSOCIATION (2005). "Trends IV: European Universities Implementing Bologna". Brussels.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA (2007) "Proyecto de RD por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales de 26 de junio de 2007"

MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA (2006 A) Documento de Trabajo "Propuesta directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster de 21 de diciembre de 2006"

MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA (2006 B) Documento de Trabajo "la organización de las enseñanzas universitarias en España de 26 de setiembre de 2006"

- MOSCOSO, PURIFICACIÓN (2003) “El Proceso de Evaluación de la Calidad de las Universidades Españolas: El camino hacia la Acreditación. Jornadas de Acreditación y Calidad”. Asociación Alexander Von Humboldt de España. Alcalá de Henares.
- PERIÁÑEZ, IÑAKI & DE LA PEÑA, J. IÑAKI (2006 A). “Guía para implementar programas oficiales de postgrado”. Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco. Bilbao.
- PERIÁÑEZ, IÑAKI & DE LA PEÑA, J. IÑAKI. (2006 B). “Evaluación y Acreditación de Postgrados Transnacionales”. Capítulo 5 del libro “Diseño, solicitud e implementación de postgrados Erasmus Mundus en la universidad española: Revisión de los principales aspectos académicos y de gestión”. Autores: Endika Bengoetxea, Jesús Arteaga, Iñaki Periañez, J. Iñaki De La Peña, Jose María Peña y Ernestina Manaservas. Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco. Bilbao.
- PERIÁÑEZ, IÑAKI & DE LA PEÑA, J. IÑAKI. (2006 C). “De las Acciones de Mejora a la Acreditación”. “VII Foro de Almagro: Criterios y Directrices para la Garantía de la Calidad de las Universidades en el EEES”. Ed. Universidad Castilla-La Mancha. Ciudad Real.
- PERIÁÑEZ, IÑAKI & DE LA PEÑA, J. IÑAKI (2005 A). “Criterios para un Espacio Europeo de Educación Superior: Algunos indicadores en Economía y Empresa para la UPV/EHU”. En *Best Papers Proceedings 2005: XIX Congreso Nacional y XV Hispano-Francés de la Asociación Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, Pp. 569-580. Vitoria.
- PERIÁÑEZ, IÑAKI & DE LA PEÑA, J. IÑAKI. (2005 B). “De las Acciones de Mejora a la Acreditación. Documento de Trabajo presentado al VII Foro de Almagro: Criterios y Directrices para la Garantía de la Calidad de las Universidades en el EEES”. Universidad Castilla-La Mancha. Ciudad Real.
- RAURET I DALMAU, GEMMA (2006) “El Modelo Español: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación”. Presentado en los encuentros de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo “La aplicación de los criterios para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior. Una propuesta de Futuro. Santander.
- ROSSELLÓ NICOLAU, GASPAR. (2005). “Evaluación Institucional: Evaluación y Acreditación”. Jornada sobre la adaptación de la Universidad al EEES. San Sebastián, 5-7 de septiembre.
- SERVICIO DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL. (2004). “Programa de Evaluación Institucional”. Universidad del País Vasco-Euskal Herriko Unibertsitatea. Bilbao.

## **EL S.G.I.C. PARA UN PROGRAMA DE INNOVACIÓN EN LA DOCENCIA**

**J. Iñaki De La Peña Esteban** (Email: jinaki.delapena@ehu.es)<sup>(1)(2)</sup>

**Iñaki Perriáñez Cañadillas** (Email: inaki.perianez@ehu.es)<sup>(1)(2)</sup>

Universidad del País Vasco – Euskal Herriko Unibertsitatea

### **RESUMEN**

Dentro del programa de innovación en la docencia (IBP) que impulsa la Universidad del País Vasco/ Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU) y cuyo fin es el de redactar una Guía de Titulación se ha planteado la realización de un programa de autoevaluación del mismo. Con ello se pretende controlar su finalidad y aportar información con el objeto de servir de retroalimentación y mejora.

Es por este doble motivo por lo que el Servicio de Evaluación Institucional/Ebaluazio Instituzionale-rako Zerbitzua (SEI/EIZ) propone el presente Sistema de Garantía de Calidad en aras de, por una parte, facilitar la labor de comprobación de los puntos relevantes de una Guía de la Titulación, para así poder garantizar que cumple con los estándares de calidad y, por otra parte hacer especial hincapié en asegurar la calidad de los documentos curriculares que deben generarse de cara a la verificación.

Mostramos cómo esta herramienta facilita la realización de un programa a la vez que le dota de un nivel de calidad.

### **PALABRAS CLAVE /KEY WORDS**

Verificación; Acreditación; Calidad; Sistema de Garantía Interno de Calidad

---

1 D. Iñaki Perriáñez es Director del Servicio de Evaluación Institucional, D. J. Iñaki De La Peña es Subdirector del Servicio de Evaluación Institucional. Este Servicio pertenece al Vicerrectorado de Calidad e Innovación Docente de la Universidad del País Vasco-Euskal Herriko Unibertsitatea. Dirección: Edificio Biblioteca, 5ª Planta. Campus de Leioa. Barrio Sarriena s/n. 48940 Leioa. Vizcaya.

2 Este trabajo se basa en “Sistema de Garantía de Calidad” del programa IBP que ha sido desarrollado por el SEI/EIZ dentro del programa de Innovación de la Docencia (IBP) en la UPV/EHU.

## **1. INTRODUCCIÓN**

En el sistema universitario español, existen una serie de mecanismos que llevan hacia la verificación del título, su evaluación y posterior acreditación por parte del Ministerio de Educación y Ciencia. Éstos se centran en los planes de estudio y títulos académicos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

A lo largo de varios documentos de trabajo unos, difundidos por ANECA y otros, por el Ministerio, se ha ido trabajando en busca de las Directrices, Criterios e Indicadores que, presumiblemente, se van a tener en cuenta para la evaluación de las futuras titulaciones y que darán lugar a la acreditación, suspensión o revocación de los títulos de enseñanza superior.

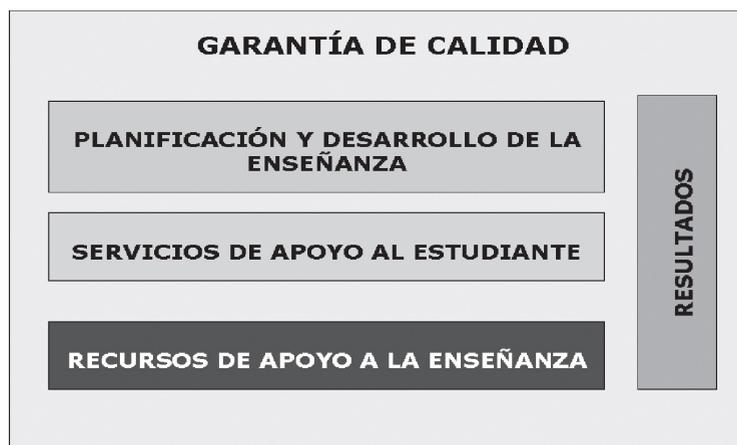
El documento “Criterios y Directrices para la Acreditación de Enseñanzas Universitarias Conducentes a Títulos Oficiales Españoles de Grado y Máster” contiene la propuesta de ANECA sobre criterios, directrices y procedimientos para la acreditación de las enseñanzas conducentes a los títulos oficiales españoles de Grado y Máster.

En este documento, la acreditación queda definida como un proceso de evaluación “expost” que conduce a una decisión pública, formal e independiente sobre el ajuste de una enseñanza a ciertos criterios de calidad, proponiéndose que se inicie un año después de la implantación completa del plan de estudios y se realice en periodos sucesivos de 6 años.

El modelo actual de acreditación propuesto en el Proyecto de RD por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales de 26 de junio de 2007, se articula éste en 5 ejes sobre los que va a versar la acreditación (Gráfico I). Estos ejes son Planificación y Desarrollo de la Enseñanza; Servicios de Apoyo al Estudiante; Recursos de Apoyo a la Enseñanza; Resultados y Garantía de Calidad.

La estructura de relaciones que soporta al modelo se ha construido sobre los cinco ejes anteriores, donde cada uno de ellos hace referencia a uno o varios criterios de calidad. Cada criterio recoge unas directrices que deben cumplirse biunívocamente (se tienen o no se tienen) y para algunos de ellos, existen indicadores cuantitativos con un estándar o valor, respecto al cual se compara la propia titulación a acreditar.

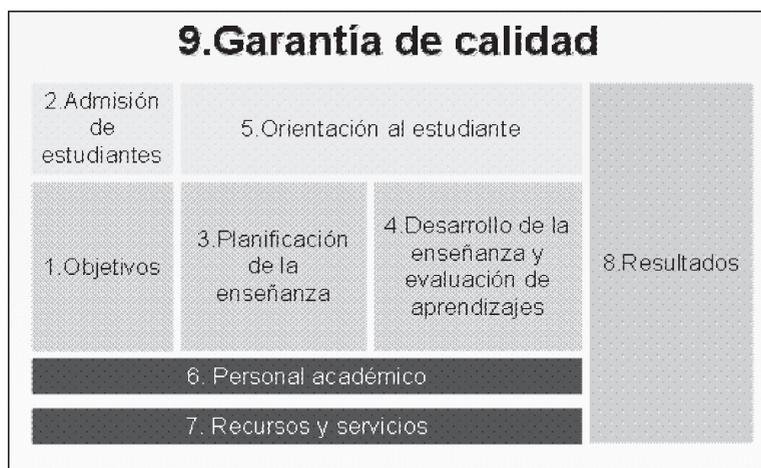
**GRÁFICO I: LOS EJES DE LA ACREDITACIÓN**



Fuente: SEI/EIZ

El desglose de los criterios del modelo de acreditación se presenta en el gráfico II.

**GRÁFICO II: ESQUEMA DE LOS CRITERIOS DE LA ACREDITACIÓN**



Fuente: Criterios y Directrices Para La Acreditación De Enseñanzas Universitarias Conducentes A Títulos Oficiales Españoles De Grado y Máster

## **2. DIRECTRICES PARA LA ELABORACIÓN DE PROPUESTAS DE GRADO Y MASTER**

Con fecha 21 de diciembre de 2006, el Ministerio de Educación y Ciencia publicó un documento de trabajo que establece la propuesta de Directrices para la Elaboración de Títulos Universitarios de Grado y Máster. Posteriormente ha quedado refrendado en el proyecto de RD por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales de 26 de junio de 2007. Estas directrices serán las bases para elaborar:

- i. propuestas de títulos y
- ii. documentación que ha de presentar la universidad.

El modelo desarrollado en esta propuesta concibe un plan de estudios como un proyecto de implantación de una enseñanza universitaria. Por ello, para su aprobación es necesario aportar información sobre una serie de criterios denominados directrices. Son precisamente éstas la base de los criterios posteriores de acreditación, los cuales se encuentran en consonancia con los Criterios y Directrices para la Garantía de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, elaborados por la ENQA (European Network for Quality Assurance) y aprobados en la reunión de Ministros de Bergen.

Una vez implantada la titulación, la acreditación se basará en la verificación del cumplimiento del proyecto presentado por la universidad tomando como referencia los criterios/directrices indicados.

La Guía de la Titulación objeto del programa IBP (Programa para el Impulso de la Innovación en la Docencia), impulsado por el Vicerrectorado de Calidad e Innovación Docente de la UPV/EHU, es una parte inseparable de esta propuesta al contemplar 5 criterios de ella, por lo que es necesario articular un mecanismo que garantice que los documentos que dimanen de la Guía de la Titulación tengan el suficiente reconocimiento en un proceso oficial de acreditación de un título.

La finalidad del programa IBP se puede desglosar en:

- a) Fortalecer los centros de la UPV/EHU en su capacidad institucional de gestionar el currículum con especial atención a la redacción y puesta en práctica de la guía de la titulación.
- b) Asegurar la calidad de los documentos curriculares que deben producirse de cara a la verificación.
- c) Mejorar la opinión y percepción que sobre la calidad de la docencia que se imparte en la UPV/EHU se tiene en los distintos ámbitos sociales que se relacionan con la universidad.

Dentro de este programa de innovación en la docencia se ha planteado la realización de un programa de autoevaluación del mismo. Con este programa se pretende controlar la finalidad del mismo y aportar información sobre la misma con el objeto de servir de retroalimentación y mejora. Deberá servir así mismo de instrumento para la valoración final del programa IBP y para dar cuenta de los resultados obtenidos y los recursos utilizados.

Es por este doble motivo por lo que el Servicio de Evaluación Institucional/Ebaluazio Instituzionale-rako Zerbitzua (SEI/EIZ) propone el presente Sistema de Garantía de Calidad en aras de, por una parte, facilitar la labor de comprobación de los puntos relevantes de la Guía de la Titulación, para así poder garantizar que cumple con los estándares de calidad y, por otra parte hacer especial hincapié en asegurar la calidad de los documentos curriculares que deben generarse de cara a la verificación.

El resultado final se plasmará en un informe de evaluación del grado en el que la propuesta de la guía de la titulación desarrollada en el marco del programa IBP cumple con los requisitos de garantía establecidos.

### **3. EL INFORME DE LA PROPUESTA**

El informe de la propuesta de la Guía de la Titulación bajo el programa IBP se basa en la información recogida en el protocolo para la elaboración de la Guía de la Titulación. A partir de este protocolo, el Servicio de Evaluación Institucional/Ebaluazio Instituzionalerako Zerbitzua ha elaborado una herramienta a través de la cual se pretende analizar la propuesta de la Guía de Titulación.

Con el fin de obtener una visión general sobre el nivel de desarrollo del documento, se analiza en primer lugar el cumplimiento de los apartados incluidos en el protocolo. Para ello, se han dispuesto dos columnas con las siglas “C” (Cumple) y “NC” (No Cumple) en las que se marcará con una X la opción que corresponda.

Una vez analizados estos apartados, se realiza una valoración de la situación teniendo en cuenta no sólo el cumplimiento de cada uno de los epígrafes, sino comprobando si existen evidencias respecto a cada uno de ellos en los casos en los que sea necesario. Así mismo, con el objetivo de dotar de una mayor homogeneidad y veracidad a algunas de las evidencias que se proponen, se han elaborado una serie de tablas en las que se detallan los requisitos con los que deben cumplir las evidencias para garantizar la fiabilidad de las mismas, así como un listado de evidencias – tipo y mínimas que debieran recolectarse en los Centros.

Algunos de los epígrafes no requieren la presentación de evidencias, en cuyo caso se reseña con “NP” (No Procede). Para aquellos otros en los que sea preciso adjuntar alguna evidencia, se reseñar

mediante una numeración establecida a tal efectúen el listado de evidencias propuesto. Así pues, entenderemos que cada uno de los apartados del protocolo está suficientemente avalado si se dispone de las evidencias que prueben la veracidad de la información proporcionada.

#### **4. ESTRUCTURA DEL S.G.I.C.**

El Sistema de Garantía Interno de Calidad se estructura a través de una autoevaluación de los 5 criterios que configuran la guía de la titulación y que son coincidentes con los de la propuesta del título. Esta autoevaluación se completa con un contraste externo realizado por dos asesores metodológicos. La estructura es la siguiente:

##### **1. DESCRIPCIÓN DEL TÍTULO**

##### **2.**

<b>ELEMENTOS A EVALUAR</b>	<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>EVIDENCIAS</b>	<b>TABLAS</b>
1.1. Denominación del título: Se comprueba si en la denominación del título hay dos partes: 1ª rama de conocimiento más vinculada a su contenido, 2ª deberá describir el propio contenido del Plan de Estudios.			NP	
1.2. Rama de conocimiento: Las Ramas oficiales son: a) Artes y Humanidades, b) Ciencias, c) Ciencias de la Salud, d) Ciencias Sociales y Jurídicas, e) Ingeniería y Arquitectura.			NP	
1.3. Universidad: Se comprueba si consta el nombre oficial de la universidad.			NP	
1.4. Centro: Se comprueba si consta el nombre oficial del centro, y en el caso de que se imparta esa misma titulación en más de un centro, deberá hacerse constar en qué otros centros de la UPV/EHU se imparte, incluido el código del centro.			Evidencia 1	

ELEMENTOS A EVALUAR	C	NC	EVIDENCIAS	TABLAS
<p>1.5. Departamentos implicados en la titulación: Se comprueba si constan todos los departamentos que imparten docencia en el título (código).</p>			Evidencia 2	
<p>1.6. Tipo de enseñanza: Se comprueba si hace referencia a la modalidad de presencialidad: total, parcial, virtual.</p>			NP	
<p>1.7. Número de plazas ofertadas: Se comprueba si se hace una estimación de la oferta (en el primer curso del grado) para los primeros 4 años.</p>			Evidencia 3	
<p>1.8. Denominación del Certificado de Estudios Universitarios Iniciales: Se comprueba si consta esta denominación. En el caso de que la universidad contemple la expedición de este certificado, se comprobará el requerimiento de 120 créditos ECTS de los cuales 60 han de ser comunes a otras titulaciones pertenecientes a la rama del conocimiento en la que está inscrito el grado.</p>			Evidencia 4	
<p>1.9. Información necesaria para la expedición del Suplemento Europeo al título: Se comprobará si consta la información necesaria para ello de acuerdo con la legislación vigente. <a href="http://www.mec.es/educa/jsp/plantilla.jsp?area=ccuniv&amp;id=850">http://www.mec.es/educa/jsp/plantilla.jsp?area=ccuniv&amp;id=850</a></p>			Evidencia 5	
<p>1.10. Número mínimo de créditos ECTS: Se comprueba si consta el número mínimo de créditos ECTS de matrícula por estudiante y periodo lectivo y, en su caso, normas de permanencia. Estos requisitos deben permitir cursar estudios a tiempo parcial y atender a cuestiones derivadas de necesidades educativas especiales.</p>			NP	
<p>1.11. Número total de créditos ECTS a cursar: Se comprueba si el título de grado consta de 240 créditos ECTS.</p>			NP	

## 2. JUSTIFICACIÓN DEL TÍTULO

ELEMENTOS A EVALUAR	C	NC	EVIDENCIAS	TABLAS
<p>2.1. Justificación del título: Se comprueba si está suficientemente argumentado el interés a nivel académico, científico o profesional del mismo. Se comprueba si tiene un referente académico en la actualidad y una demanda social significativa.</p>			Evidencia 6	
<p>2.2. Referentes externos que avalan la propuesta: Se comprueba si entre dichos referentes externos figuran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Libros Blancos del Programa de convergencia europea de ANECA.</li> <li>- Planes de estudios de universidades españolas, europeas e internacionales de calidad e interés contrastado.</li> <li>- Informes de asociaciones o colegios profesionales, nacionales, europeos, de otros países o internacionales.</li> <li>- Títulos del actual catálogo.</li> <li>- Otros, con la justificación de su calidad o interés académico.</li> </ul>			Evidencia 7	
<p>2.3. Descripción de los procedimientos de consulta: Se comprueba si para la elaboración del plan de estudios se han utilizado procedimientos de consulta tanto externos como internos (profesionales, estudiantes, otros organismos), así como su tipo de colaboración (información no sistemática, informe, convenio,...)</p>			Evidencia 8	Tabla 1
<p>2.4. Adecuación del título a las normas reguladoras de las profesiones relacionadas: Se comprueba, en el caso de que el título habilite para ejercer profesiones reguladas; si éste se adecua a las normas reguladoras del ejercicio profesional vinculado a dicho título, citando expresamente tales normas.</p>			Evidencia 9 (En su caso)	

ELEMENTOS A EVALUAR	C	NC	EVIDENCIAS	TABLAS
<p>2.5. Adecuación del título a las condiciones mínimas de la directiva 2005/36/CE:</p> <p>En el caso de que el título habilite para el ejercicio de profesiones reguladas para las que se establezcan las condiciones mínimas de formación en la directiva 2005/36/CE, se comprueba si se hace referencia a dicha directiva, así como las normas por las que se trasponga al ordenamiento interno español, y el cumplimiento de todos sus términos. Estos términos son: Médico, Enfermero, Odontólogo, Veterinario, Farmacéutico y Arquitecto.</p>			<p>Evidencia 10 (En su caso)</p>	
<p>2.6. Alianzas establecidas con otros centros de la UPV/EHU que imparten la misma titulación:</p> <p>Se comprueba si se cita el nombre del centro o centros con el/los que se comparte la titulación, y el tipo de colaboración al que se ha llegado:</p> <p>Si hay comisiones de colaboración para organizar conjuntamente el currículo.</p> <p>Si estos órganos tienen carácter indefinido o no.</p> <p>Quiénes componen la comisión y en nombre de qué órgano universitario lo hacen.</p> <p>Si las decisiones tomadas por la comisión son vinculantes o no.</p> <p>(si las alianzas se han establecido con varios centros habría que proporcionar la misma información para cada centro)</p>			<p>Evidencia 11 (En su caso)</p>	<p>Tabla 2</p>
<p>2.7. Alianzas establecidas con otras universidades de ámbito estatal que imparten la misma titulación.</p> <p>Se comprueba si se cita el nombre de otras universidades que imparten la misma titulación con las que se ha establecido algún tipo de alianza.</p>			<p>Evidencia 12 (En su caso)</p>	<p>Tabla 3</p>

ELEMENTOS A EVALUAR	C	NC	EVIDENCIAS	TABLAS
2.8. Alianzas establecidas con otros centros de la Unión Europea que imparten la misma titulación: Se comprueba si se cita el nombre de otras universidades del ámbito de la Unión Europea con las que se ha establecido algún tipo de alianza.			Evidencia 13 (En su caso)	Tabla 4
2.9. Alianzas establecidas con centros extranjeros no pertenecientes a la Unión Europea: Se comprueba si se cita el nombre de otras universidades no pertenecientes a la Unión Europea con las que se ha establecido algún tipo de alianza.			Evidencia 14 (En su caso)	Tabla 5

### **3. OBJETIVOS (PERFIL Y COMPETENCIAS) CONDICIONES DE INGRESO**

ELEMENTOS A EVALUAR	C	NC	EVIDENCIAS	TABLAS
3.1. Títulos que permiten el ingreso: Se comprueba si se señalan los diversos itinerarios curriculares que permiten el acceso a la titulación, así como los requisitos administrativos para poder matricularse en la titulación.			NP	
3.2. Perfil de ingreso: Se comprueba si se describen las características personales y académicas que se consideran adecuadas para aquellas personas que vayan a comenzar los estudios de esta titulación. (Texto breve, unas 6 u 8 líneas)			Evidencia 15	
3.3. Competencias de ingreso: Se comprueba si aparecen enumeradas las competencias asociadas al perfil de ingreso.				

### CONDICIONES DE INGRESO

ELEMENTOS A EVALUAR	C	NC	EVIDENCIAS	TABLAS
<p>3.4. Capacidad para ejercer de: Se comprueba si se indica el nombre de la profesión que puede ejercerse una vez que se ha obtenido la titulación (reconocidas como tales y sujetas a reglamentaciones colegiadas y las que indican nombres genéricos sin reglamentación oficial).</p>			NP	
<p>3.5. Capacidad para seguir estudiando: Se comprueba si se indican los estudios de posgrado para los que esta titulación capacita (tipo de programa para el que se forma, no es necesario citar nombre de máster puesto que éstos pueden variar).</p>			NP	
<p>3.6. Ámbito de validez de la titulación: Se comprueba si se ha indicado si esta titulación es un título propio de la UPV/EHU o, por el contrario, es un título de validez estatal o internacional.</p>			NP	
<p>3.7. Títulos equivalentes en el ámbito estatal: Se comprueba si consta la titulación que es equivalente en el ámbito estatal a la que se obtiene en la UPV/EHU (si es un título propio se indicarán las titulaciones similares).</p>			NP	
<p>3.8. Títulos equivalentes en el ámbito europeo: Se comprueba si se indica el nombre de la/las titulaciones que son equivalentes en la Unión Europea (debe indicarse cada país).</p>			NP	
<p>3.9. Perfil de egreso: Se comprueba si se hace una descripción de las características personales, profesionales y académicas que se consideran necesarias para la adecuada incorporación a la vida laboral y/o continuación de los estudios. (Texto breve: 10 ó 12 líneas)</p>			Evidencia 16	Tabla 6
<p>3.10. Competencias de la titulación: Se comprueba si constan las competencias de la titulación.</p>				

<b>ELEMENTOS A EVALUAR</b>	<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>EVIDENCIAS</b>	<b>TABLAS</b>
<p>3.11. Tabla de relación entre las competencias de la titulación propuestas en el documento y las propuestas por el MEC o , en su caso, el Gobierno Vasco:</p> <p>Se comprobará si la propuesta de competencias que se hace contiene y recoge todas y cada una de las competencias que aparecen en la propuesta oficial del MEC o Gobierno Vasco, en caso de que existan estas propuestas.</p>			Evidencia 17	
<p>3.12. Tabla de secuenciación de competencias:</p> <p>Se comprueba si las competencias de la titulación están correctamente secuenciadas en las competencias de curso.</p>			Evidencia 18	Tabla 7

#### **4. ADMISIÓN DE ESTUDIANTES**

<b>ELEMENTOS A EVALUAR</b>	<b>C</b>	<b>NC</b>	<b>EVIDENCIAS</b>	<b>TABLAS</b>
<p>4.1. Sistemas de información previa a la matriculación y procedimientos de acogida y orientación de los estudiantes de nuevo ingreso :</p> <p>Se comprueba la existencia de sistemas de información previa a la matriculación y procedimientos de acogida y orientación a los estudiantes de nuevo ingreso para facilitar su incorporación a la universidad y la titulación.</p>			Evidencia 19	
<p>4.2. Pruebas de acceso:</p> <p>Se comprueba si se indican las condiciones especiales o pruebas de acceso, siempre autorizadas por la administración competente.</p>			Evidencia 20  (En su caso)	

<p>4.3. Sistemas de apoyo y orientación del alumno una vez matriculado: Se comprueba si se indican las actividades y medios de orientación al alumnado una vez matriculado:</p> <p>4.3.1. Existencia de un programa de acogida al estudiante.</p> <p>4.3.2. Se tiene previsto un sistema de recogida del grado de satisfacción del estudiante con el programa de acogida</p> <p>4.3.3. Número de alumnos tutorizados previstos para cada profesor/a tutor/a</p> <p>4.3.4. Número de profesores/as tutores/as previstos para primer curso</p>			<p>Evidencia</p> <p>21</p>	
--	--	--	----------------------------	--

## 5. PLANIFICACIÓN DE LA ENSEÑANZA

ELEMENTOS A EVALUAR	C	NC	EVIDENCIAS	TABLAS
<p>5.1. Estructura de los estudios: Se comprueba si se indica el listado de módulos y materias por curso.</p>			Evidencia 22	Tabla 8
<p>5.2. Descripción de los módulos o materias: Se comprueba si se indica para cada curso, el conjunto de módulos o materias que se imparten con indicación de las competencias de cada uno/a de ellos/as y su correspondencia con las competencias de curso.</p>			Evidencia 23	Tabla 9
<b>5.3. Practicum</b>				
<p>5.3.1. Nombre del practicum: Se comprueba si se indica el nombre del practicum (si no tuviera nombre especial, el nombre genérico sería suficiente).</p>			NP	
<p>5.3.2. Número de créditos: Se comprueba si se indica el número de créditos ECTS asociados a esta materia/módulo (prácticum).</p>			NP	

ELEMENTOS A EVALUAR	C	NC	EVIDENCIAS	TABLAS
5.3.3. Nombre de las instituciones/empresas con las que se han establecido convenios y tipos de convenios establecidos: Se comprueba si se indican las instituciones/empresas y el tipo de convenio establecido con cada una de ellas.			Evidencia 24	
5.3.4. Métodos y criterios de evaluación: Se comprueba si aparece indicado el método de evaluación del practicum y la participación que va a tener la empresa que colabora con la universidad en la tutorización y evaluación del mismo.			Evidencia 25	Tabla 10
<b>5.4. Trabajo fin de grado</b>				
5.4.1. Número de créditos ECTS: Se comprueba que se indica el número de créditos ECTS que se asocia a este modulo/materia.			NP	
5.4.2. Tipo de trabajo: Se comprueba que se explica con detalle el tipo de trabajo que se solicita que haga el estudiante.			Evidencia 26	Tabla 11
5.4.3. Métodos y criterios de evaluación: Se comprueba si se indican los procedimientos para la acreditación de este módulo o materia, así como los criterios para su valoración.			Evidencia 26	Tabla 11
<b>5.5. Procedimientos para la organización de la movilidad de los estudiantes propios y de acogida</b>				
5.5.1. SICUE/SENECA: Se comprueba que se detallan el número de plazas, personas responsables, criterios de selección...			Evidencia 27	Tabla 12
5.5.2. ERASMUS: Se comprueba que se detallan el número de plazas para alumnos/as y profesores/as, personas responsables de la gestión, criterios de selección...			Evidencia 28	Tabla 13

ELEMENTOS A EVALUAR	C	NC	EVIDENCIAS	TABLAS
5.5.3. UPV/EHU América Latina: Se comprueba que se detallan el número de plazas para alumnos/as y profesores/as, personas responsables de la gestión, criterios de selección...			Evidencia 29	Tabla 14
5.5.4. Otros destinos: Se comprueba que se detallan el número de plazas para alumnos/as y profesores/as, personas responsables de la gestión, criterios de selección...			Evidencia 30	Tabla 15
<b>5.6. Modalidades docentes</b>				
5.6.1. Descripción de las modalidades docentes que se utilizan: Se comprueba que se hace una descripción de las modalidades docentes adaptadas a las circunstancias de la titulación.			Evidencia 31	Tabla 16
5.6.2. Modalidades docentes, estructura de los grupos y competencias a desarrollar: Se comprueba si se indica la relación entre las modalidades docentes y las competencias a trabajar por curso.			Evidencia 32	Tabla 17

## 5. CONCLUSIONES

- Este programa tiene como finalidad:
  - a) Fortalecer los centros de la UPV/EHU en su capacidad institucional de gestionar el currículum con especial atención a la redacción y puesta en práctica de la guía de la titulación.
  - b) Asegurar la calidad de los documentos curriculares que deben producirse de cara a la verificación.
  - c) Mejorar la opinión y percepción que sobre la calidad de la docencia que se imparte en la UPV/EHU se tiene en los distintos ámbitos sociales que se relacionan con la universidad.

- Programas de innovación en la docencia como el que hemos puesto en marcha en la UPV/EHU suponen:
  - Involucrar a un importante número de personas en el trabajo en equipo.
  - Importante inversión en recursos.
  - Creación de comisiones académicas formadas por Alumnado, PAS y PDI
  - “Entrenar” a un colectivo de personas que serán los que en un futuro muy breve de tiempo tendrán que ponerse a diseñar los nuevos títulos de grado y máster.
- La puesta en marcha de un Sistema de Garantía Interna de la Calidad, permite hacer una autoevaluación a la comisión académica a la vez que dota al programa de unos estándares de calidad.
- El S.G.I.C facilita la cumplimentación de los protocolos derivados de la guía de titulación.

## **6. BIBLIOGRAFÍA**

- ANECA, (2006). “Criterios y Directrices Para La Acreditación De Enseñanzas Universitarias Conducentes A Títulos Oficiales Españoles De Grado y Master”. Madrid.
- ANECA, (2005). “Acreditación: Criterios, Indicios e Indicadores”. Madrid.
- ANECA, (2004). “Programa de evaluación institucional. Guía de Autoevaluación”. Madrid.
- BORRADOR PARA DEBATE DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD EN LAS NUEVAS ENSEÑANZAS (2004). Valencia.
- ENQA: EUROPEAN ASSOCIATION FOR QUALITY ASSURANCE IN HIGHER EDUCATION. (2005). “Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area”. Helsinki.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA (2007) “Proyecto de RD por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales de 26 de junio de 2007”
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA (2006 A) Documento de Trabajo “Propuesta directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster de 21 de diciembre de 2006”
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA (2006 B) Documento de Trabajo “la organización de las enseñanzas universitarias en España de 26 de septiembre de 2006”
- SERVICIO DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL. (2007). “Sistema de Garantía Interna de la Calidad del IBP”. Universidad del País Vasco-Euskal Herriko Unibertsitatea. Bilbao. [www.ehu.es/sei-eiz](http://www.ehu.es/sei-eiz)

## **ENCUESTA DE OPINIÓN AL ALUMNADO SOBRE LA DOCENCIA DE SU PROFESORADO DE LA UPV/EHU**

**Arbizu, Feli** (Directora del Servicio de Evaluación Docente -SED/IEZ-)

**Andino, Susana** (Técnica en evaluación del SED/IEZ)

**Gallarreta, Luisma** (Técnico en evaluación del SED/IEZ)

**Lafuente, Susana** (Técnica en evaluación del SED/IEZ)

El documento de trabajo que presentamos pretende dar a conocer a los y las participantes del IX Foro de Almagro las novedades incorporadas en la *Encuesta de Opinión al Alumnado sobre la Docencia de su Profesorado* de la Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea (en adelante, UPV/EHU) el curso 2006/07.

Esta encuesta se aplica en la UPV/EHU desde el año 1988 generalizándose a todos los Centros en el curso 1998/99. La UPV/EHU está compuesta por un total de 36 repartidos en los tres territorios históricos: 8 en Álava (29 titulaciones), 15 en Bizkaia (51 titulaciones) y 13 en Gipuzkoa (29 titulaciones). El total de profesores asciende a 4.500 y son 60.000 los estudiantes matriculados.

El SED/IEZ (Servicio de Evaluación Docente/Irakaslana Ebaluatzeko Zerbitzua) es el responsable de la planificación, recogida de opiniones, análisis de los resultados, emisión de los informes y custodia de los mismos. Se encuesta a todo el alumnado de la UPV/EHU matriculado en el primer y segundo ciclo. En cuanto a cifras se refiere, el curso académico 2006/07 se elaboraron 7.876 informes individuales y se recogieron 172.447 cuestionarios rellenados por los y las estudiantes.

En el curso 2006/07 se introducen una serie de cambios en la *Encuesta* que, sin duda, han mejorado sustancialmente este proceso. En primer lugar, **destacamos el diseño de un cuestionario de opinión adaptado a la demandas del EEES**<sup>1</sup>. En este marco de convergencia con Europa, el estudiante cobra mayor protagonismo en su formación, se fomenta el trabajo colaborativo, el organizar la enseñanza en función de las competencias que se deban adquirir, el potenciar la adquisición de herramientas para un aprendizaje autónomo y permanente del estudiante. El cuestionario responde a un modelo de docente que

---

<sup>1</sup> Ver "Marco europeo sobre las competencias y las cualificaciones de los docentes". Comunicación sobre la educación y la formación permanente e informe del grupo de trabajo correspondiente (grupo A de "Educación y Formación 2010).

incorpora metodologías centradas en el aprendizaje del estudiante, asume una actitud activa en la relación docente/disciente y valora las competencias adquiridas en el estudiante. Entre estas competencias, destacamos: la capacidad para el trabajo en equipo, la reflexión y sistematización como sistema de mejora y, sobre todo, la capacidad de desarrollar el estudio autónomo. Se trata, por tanto, no sólo de formar al estudiante en conocimientos sino también en competencias.

Todo programa de evaluación de la actividad docente que se precie contempla la opinión de los estudiantes y la incorpora como un elemento más en el proceso de evaluación. Esta fuente de información, sin embargo, debe ir acompañada de las valoraciones del profesorado y de los responsables académicos. Si tomamos como referencia el programa DOCENTIA creado por ANECA en enero de 2007 se indica que:

“las encuestas a los estudiantes constituyen uno de los procedimientos de recogida de información más característicos en la valoración de las actividades docentes. La visión que los estudiantes tienen sobre los programas de las materias, el desarrollo de la enseñanza y sus resultados en términos de aprendizaje tienen un indudable valor en la evaluación de la actividad docente del profesor universitario”(2007:44)<sup>2</sup>

El cuestionario propuesto por ANECA en el programa DOCENTIA para recoger la opinión del alumnado contiene, en su mayoría, elementos comunes al diseñado por el SED/IEZ en el curso 2006/07 y ambos responden al modelo de enseñanza-aprendizaje impulsado por el EEES.

El cuestionario de opinión aplicado en la UPV/EHU se estructura en tres apartados: un primer apartado para contextualizar los datos del grupo de estudiantes, un segundo apartado denominado “Autoevaluación del alumnado” y un tercero, que contiene 25 preguntas que aluden a la percepción de los estudiantes sobre la docencia que reciben de su profesorado.

El primer apartado recoge una serie de datos de índole objetiva (sexo, edad, convocatoria en la asignatura) e información relevante cómo el número habitual de asistentes a clase, número de horas no presenciales que se dedica al estudio de la asignatura, número de veces que se ha asistido a tutoría, nivel de dificultad percibida y por último, interés inicial por la asignatura e interés final tras haberla cursado. Estos datos facilitan la lectura contextualizada de las opiniones que manifiestan en el cuestionario los estudiantes.

El segundo apartado del cuestionario denominado “Autoevaluación del Alumnado” pregunta a los estudiantes si consideran que han dedicado el tiempo suficiente al estudio de la asignatura, si han contri-

---

<sup>2</sup> DOCENTIA (Programa de apoyo para la evaluación de la actividad docente del profesorado universitario). Orientaciones para la elaboración del procedimiento de evaluación.

buido al buen clima de clase y en tercer y último lugar, si han participado activamente en las actividades de la asignatura. El planteamiento epistemológico que subyace a esta dimensión considera el conocimiento no como algo que se recibe, sino que se descubre y se aplica. Estas tres preguntas conllevan que el alumnado debe asumir un papel activo como partícipe del proceso de enseñanza-aprendizaje. Por otra parte, el ejercicio de autocrítica que se propone al estudiante antes de manifestar su opinión acerca de la docencia que recibe es de una importancia decisiva.

El tercer y último apartado del cuestionario está formado por 25 preguntas que aluden a la planificación, desarrollo y evaluación de los aprendizajes que ha realizado el docente en el transcurso de la docencia de la asignatura.

El proceso de creación del cuestionario planteó la **necesidad de crear una herramienta informática** lo suficientemente flexible como para cruzar las opiniones de los estudiantes con otras variables objetivas referidas al profesorado tales como:

- Edad
- Sexo
- Experiencia docente
- Categoría académica
- Número de asignaturas que se imparten
- Número de créditos que se imparten
- Naturaleza de las asignaturas que se imparten (troncales, optativas, etc)
- Número de estudiantes matriculados en las asignaturas que se imparten
- Tradición académica de las asignaturas que se imparten
- Años de experiencia del profesor o profesora en cada asignatura de su encargo docente
- Idioma en el que se imparten las asignaturas, etc.

Resultado de esa necesidad, el SED/IEZ diseñó la **herramienta AROA (Aplicación renovada para la Opinión del Alumnado)** que tiene multiplicidad de funciones y trabaja en constante sinergia con las bases de datos institucionales de la UPV/EHU. En definitiva, el SED/IEZ diseñó para el curso 2006/07 una plataforma informática que, además de realizar los pertinentes análisis estadísticos con las opiniones del alumnado y elaborar los informes, recoge la información de las bases de datos institucionales de la UPV/EHU.

La plataforma informática AROA aprovecha la información de las bases de datos institucionales de la Universidad y la incorpora como un elemento más de análisis a la *Encuesta de Opinión al Alumnado*. Así, a partir del curso 2006/07 el encargo docente de cada profesor o profesora y las características del mismo, así como los horarios, el número de matriculados y toda aquella información relacionada con el plan de estudios se ha incluido en los informes que elaboramos en el Servicio.

Se puede afirmar que la dificultad de acceder a los datos es una anomalía que aqueja a las universidades españolas: la energía que se desperdicia en la búsqueda de datos desanima al que participa en la evaluación y entorpece la labor de los evaluadores. La existencia de bases de datos accesibles que se puedan utilizar para cualquier acción evaluativa, es una de las demandas más recurrentes del profesorado, de los cargos académicos y de las unidades técnicas de evaluación. En la UPV/EHU, con la creación de la aplicación informática denominada AROA, se facilita enormemente la búsqueda de datos relevantes para la evaluación.

**En cuanto a los informes de resultados**, también se introdujeron mejoras en el curso 2006/07. Se elaboran ocho tipos de informes y el profesorado accede a los mismos vía *on line* con una clave personal.

Los informes que se elaboran con la opinión de los estudiantes son los siguientes:

1. Informe individual de situación docente: es aquel que se elabora a partir de las opiniones de un grupo de estudiantes sobre determinado profesor o profesora que imparte una asignatura. Estos informes están preparados para obtener comparativas de departamento, de curso-grupo, de asignatura y de centro.
2. Informe de profesor o profesora. Este informe se presenta por primera vez en el curso 2006/07. Recoge las opiniones de los estudiantes y el encargo docente grabado las bases institucionales de la UPV/EHU. El principal valor de este informe es que permite aquilatar las valoraciones del alumnado e interpretarlas a la luz de datos de suma importancia, tales como el número de créditos que imparte cada docente, si las asignaturas son troncales u optativas, si la docencia se imparte a un grupo de 100 estudiantes o por el contrario, de cinco, si se acaba de incorporar a la función docente o por el contrario, se es veterano, si es el primer curso que se imparte esa asignatura o es de larga tradición académica, etc. En definitiva, todas aquellas variables que inciden enormemente en el desarrollo de la docencia.
3. Informe de asignatura: es aquel que se elabora a partir de las opiniones de todos los alumnos y alumnas que han recibido docencia de la misma asignatura.
4. Informe de curso-grupo: a partir de las opiniones del curso-grupo.
5. Informe de titulación: se reúnen las opiniones de todo el alumnado matriculado en una titulación.
6. Informe de Centro: se reúnen las opiniones de todo el alumnado matriculado en un Centro.

7. Informe de departamento: se reúnen las opiniones de todo el alumnado que ha recibido docencia del conjunto de asignaturas que conforman la oferta docente de un departamento.
8. Informe de toda la Universidad: presenta todas las opiniones del alumnado de la UPV/EHU respecto a un curso académico.

En cuanto a la difusión y publicidad de los resultados, hay que aclarar que el profesorado tiene acceso *on line* exclusivamente a los informes en los que ha estado implicada su docencia, esto es, al informe de asignatura de la asignatura/s que se han impartido, del curso o cursos en los que se ha impartido docencia, titulación, departamento al que se pertenece, etc. Los cargos académicos pueden acceder a los informes individuales del profesorado siempre y cuando lo soliciten por escrito al Servicio.

Finalmente, queremos insistir en una idea que ha sido central en el desarrollo de nuestro trabajo desde la creación del Servicio en el curso 1986/87: las valoraciones de los alumnos y las alumnas hay que interpretadas en el complejo fenómeno docente y completarlas con todos los agentes que intervienen en el mismo: departamento, centro y el propio docente.



**QUESTIONARIO DE OPINIÓN DEL ALUMNADO SOBRE LA DOCENCIA DE SU PROFESORADO**



VICERRECTORADO DE CALIDAD E INNOVACIÓN DOCENTE  
 KALITATE ETA IKASKETA BERRIKUNTZAKO ERREKTOREORDETZA  
 Servicio de Evaluación Docente  
 Irakasiana Ebaluatzeko Zerbitzua  
 http://www.ehu.es/ee4-az

**INSTRUCCIONES**

- Para señalar rellena el rectángulo completamente
- Si no asistes regularmente a clase no contestes el cuestionario
- Expresa tu valoración según la siguiente escala:

1= Nada de acuerdo	4= Bastante de acuerdo
2= Poco de acuerdo	5= Totalmente de acuerdo
3= Medianamente de acuerdo	NS/NC= No sabe/No contesta

Campeña

Situación Docente

**DATOS PARA LA CONTEXTUALIZACIÓN DEL GRUPO DE ALUMNOS Y ALUMNAS**

Sexo: Mujer  Hombre  Edad: 18  19  20  21  22  23-25  26-35  36 o más

Nº habitual de alumnos y alumnas que asisten a clase: 0-9  10-19  20-39  40-59  60-79  80-99  100 o más

Convocatoria en esta asignatura: 1ª  2ª  3ª  4ª  5ª  6ª

Tu asistencia a esta asignatura con este profesor o profesora es del: 0-25%  26-50%  51-75%  76-100%

Nº de horas no presenciales que dedicas a la semana al aprendizaje de esta asignatura: 0-1  2-3  4-5  6-7  8 o más

Nº de veces que has asistido a tutorías: 0  1-2  3-5  6-10  11 o más

Nivel de dificultad de esta asignatura: muy difícil  difícil  normal  fácil  muy fácil

Tu interés inicial por esta asignatura era: muy bajo  bajo  medio  alto  muy alto

Tras haber cursado esta asignatura con este profesor o profesora, tu interés por la misma es: muy bajo  bajo  medio  alto  muy alto

**AUTOEVALUACIÓN DEL ALUMNADO**

	1	2	3	4	5	NS/NC
1. He dedicado tiempo suficiente al estudio de la asignatura .....	<input type="checkbox"/>					
2. He contribuido al buen clima de clase .....	<input type="checkbox"/>					
3. He participado activamente en las actividades de esta asignatura .....	<input type="checkbox"/>					

**OPINIÓN SOBRE LA DOCENCIA DEL PROFESORADO**

	1	2	3	4	5	NS/NC
1. La programación está enfocada hacia el desarrollo de competencias <sup>1</sup> para nuestra futura profesión .....	<input type="checkbox"/>					
2. El programa de la asignatura contiene la información necesaria para el seguimiento de la misma ( <i>objetivos, competencias, recursos, modalidades de aprendizaje, temporalización, criterios de evaluación, bibliografía</i> ) .....	<input type="checkbox"/>					
3. Las modalidades de enseñanza-aprendizaje ( <i>tutorías, clases magistrales, seminarios, talleres, lecturas, trabajos de equipo, etc.</i> ) se ajustan a:						
3.1.- las características del grupo de estudiantes .....	<input type="checkbox"/>					
3.2.- la naturaleza de la asignatura .....	<input type="checkbox"/>					
3.3.- nuestras necesidades de aprendizaje .....	<input type="checkbox"/>					
4. Los recursos utilizados por el profesor o profesora ( <i>bibliografía, materiales, nuevas tecnologías, etc.</i> ) ayudan a nuestro proceso de aprendizaje .....	<input type="checkbox"/>					
5. Las actividades prácticas propuestas por este profesor o profesora facilitan el aprendizaje de los contenidos teóricos y viceversa .....	<input type="checkbox"/>					
<b>El profesor o profesora:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>NS/NC</b>
6. Ha desarrollado la asignatura ajustándose a lo establecido al inicio del curso .....	<input type="checkbox"/>					
7. Desarrolla su docencia de manera clara y ordenada .....	<input type="checkbox"/>					
8. Favorece el trabajo en equipo ( <i>si las condiciones del aula y del grupo lo permiten</i> ) .....	<input type="checkbox"/>					
9. Establece conexiones entre esta asignatura y otras asignaturas afines de la titulación .....	<input type="checkbox"/>					
10. Orienta el trabajo personal del alumnado tanto en el aula como fuera de ella ( <i>tutorías, e-mail</i> ) .....	<input type="checkbox"/>					
11. Motiva al alumnado para que se interese por su proceso de aprendizaje .....	<input type="checkbox"/>					
12. Propone actividades para favorecer el aprendizaje autónomo ( <i>búsqueda de información complementaria, trabajos, investigaciones, etc.</i> ) .....	<input type="checkbox"/>					
13. Favorece la actitud reflexiva .....	<input type="checkbox"/>					
14. Estimula la participación .....	<input type="checkbox"/>					
15. Contribuye al desarrollo de un buen clima de grupo .....	<input type="checkbox"/>					
16. Muestra disponibilidad ante las demandas del alumnado ( <i>en clase, en tutorías, por e-mail</i> ) .....	<input type="checkbox"/>					
17. Favorece la comunicación .....	<input type="checkbox"/>					
18. Está abierto al diálogo en lo que se refiere a la mejora de la asignatura .....	<input type="checkbox"/>					
19. Atiende adecuadamente las consultas que se le plantean .....	<input type="checkbox"/>					
20. Me ha orientado en la búsqueda de soluciones cuando he tenido problemas de aprendizaje .....	<input type="checkbox"/>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>NS/NC</b>
21. Los criterios y procedimientos de evaluación se adecúan al planteamiento metodológico de la asignatura .....	<input type="checkbox"/>					
22. Tiene en cuenta la opinión del alumnado a la hora de establecer los procedimientos para evaluar los aprendizajes .....	<input type="checkbox"/>					
23. El sistema de evaluación me permite conocer si voy alcanzando progresivamente las competencias.....	<input type="checkbox"/>					
24. La evaluación se ajusta a lo trabajado durante el curso .....	<input type="checkbox"/>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>NS/NC</b>
25. En general, pienso que es un buen profesor o profesora .....	<input type="checkbox"/>					

**GRACIAS POR TU COLABORACIÓN**

<sup>1</sup> Competencias: combinación de conocimientos, técnicas, habilidades, actitudes y valores que posibilitan desarrollar adecuadamente una función, tarea o actividad.



IRAKASLEEN IRAKAS-JARDUERAZ IKASLEEK DUTEN IRITZIEN GALDETEGIA



**JARRAIBIDEAK**  
 ■ Markatzeko, bete laukia erabat  
 ■ Eskoletara erregularatasunez joaten ez bazara, ez erantzun galdetegiari  
 ■ Adierazi balorazioa eskala honen arabera:  
 1= Ez nago batere ados 4= Nahiko ados nago  
 2= Ez nago ados 5= Erabat ados nago  
 3= Hala-hola ED/EE= Ez dakit/ez dut erantzun

Kanpaina  
 Irakaskuntza - egoera

**IKASLE-TALDEEN TESTUINGURUA JAKITEKO DATUAK**

Sexua: Emakumezkoa  Gizonetzkoa  Adina: 18  19  20  21  22  23-25  26-35  36 edo gehiago

Eskoletara joan ohi diren ikasleen kopurua: 0-9  10-19  20-39  40-59  60-79  80-99  100 edo gehiago

Irakasgai honen deialdia: 1.  2.  3.  4.  5.  6.

Irakasle honen irakasgai honetan, zure etortzea hau da: %0-25  %26-50  %51-75  %76-100

Irakasgai honi klasetik kanpo astean eskaintzen diozun ordu-kopurua: 0-1  2-3  4-5  6-7  8 edo gehiago

Tutoretzetara zenbat aldiz joan zara? 0  1-2  3-5  6-10  11 edo gehiago

Irakasgai honen zailtasun-maila: oso zaila  zaila  normala  erraza  oso erraza

Ikasurtearen hasieran irakasgai honetik nuen interesa hau zen: oso txikia  txikia  ertaina  handia  oso handia

Irakasgai hau irakasle honen inguruan, hau da irakasgaiarekiko duzun interesa: oso txikia  txikia  ertaina  handia  oso handia

**IKASLEEN AUTOEBALUAZIOA**

	1	2	3	4	5	ED/EE
1. Nahikoa denbora eman dut irakasgaia ikasten .....	<input type="checkbox"/>					
2. Gelako giroa ona izan dadin lagundu dut .....	<input type="checkbox"/>					
3. Irakasgai honetako ekintzetan, gogotsu parte hartu dut .....	<input type="checkbox"/>					

**IRAKASLEEI BURUZKO IRITZIA**

	1	2	3	4	5	ED/EE
1. Programazioak etorkizunean izango dugun lanbidean behariko ditugun gaitasunak <sup>1</sup> garatzea du helburu .....	<input type="checkbox"/>					
2. Irakasgaiaren programak informazio nahikoa du irakasgaia ulertzeko ( <i>helburuak, gaitasunak, baliabideak, ikaste-modalitateak, tenporalizazioa, ebaluazio-irizpideak, bibliografia</i> ) .....	<input type="checkbox"/>					
3. Irakaskuntza-ikasgaitzaren modalitateak ( <i>tutoretzak, eskola magistralak, mintegiak, talderak, irakurketak, talde-lanak, etab.</i> ) bat datoz						
3.1.- ikasle-taldearen ezaugarriekin .....	<input type="checkbox"/>					
3.2.- irakasgaiaren ezaugarriekin .....	<input type="checkbox"/>					
3.3.- ikasteko gure premiekin .....	<input type="checkbox"/>					
4. Irakasleak erabiltzen dituen baliabideak ( <i>bibliografia, materialak, teknologia berriak, etab.</i> ) gure ikasketa-prozesuari laguntzen diote ....	<input type="checkbox"/>					
5. Irakasle honen proposatutako jarduerak praktikoei eduki teorikoak ikasten laguntzen dute, eta alderantziz .....	<input type="checkbox"/>					
<b>Irakasleak:</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>ED/EE</b>
6. Irakasgaia ikasturte-hasieran ezarritakora doitu garatu du .....	<input type="checkbox"/>					
7. Modu argi eta antolatuan irakasten du .....	<input type="checkbox"/>					
8. Talde-lana bultzatzen du ( <i>gelaren eta taldearen baldintzek uzten badute</i> ) .....	<input type="checkbox"/>					
9. Irakasgai honen eta titulazioko antzeko irakasgaiaren artean loturak ezartzen ditu .....	<input type="checkbox"/>					
10. Ikasleek lan pertsonala bideratzen du, bai gelan, bai gelatik kanpo ( <i>tutoretzak, posta elektronikoa</i> ) .....	<input type="checkbox"/>					
11. Ikasleak beren ikasketa-prozesuan interesa izatera motibatzen ditu .....	<input type="checkbox"/>					
12. Ikasketa autonomoa laguntzeko jarduerak proposatzen ditu ( <i>informazio osagarria bilatzea, lanak, ikerketak, etab.</i> ) .....	<input type="checkbox"/>					
13. Gogoeta-jarrera bultzatzen du .....	<input type="checkbox"/>					
14. Parte-hartzea suspertzen du .....	<input type="checkbox"/>					
15. Taldean giro ona egon dadin laguntzen du .....	<input type="checkbox"/>					
16. Ikasleek eskaeren aurrean prestutasuna adierazten du ( <i>gelan, tutoretzetan, posta elektronikoz</i> ) .....	<input type="checkbox"/>					
17. Komunikazioa laguntzen du .....	<input type="checkbox"/>					
18. Irakasgaia hobetzeari dagokionez, hitz egiteko prest dago .....	<input type="checkbox"/>					
19. Egiten zaizkion galderei behar bezala erantzuten die .....	<input type="checkbox"/>					
20. Ikasketa-arazoak izan ditudanean, konponbideak bilatzen lagundu dit .....	<input type="checkbox"/>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>ED/EE</b>
21. Ebaluazio-irizpideak eta -prozedurak irakasgaiaren antolamendu metodologikora egokitzen dira .....	<input type="checkbox"/>					
22. Ikasleek iritzia kontuan hartzen du ikasketak ebaluatzeko prozedurak ezartzean .....	<input type="checkbox"/>					
23. Ebaluazio-sistemari esker, gaitasunak pixkanaka lortzen ari naizen ikus dezaket .....	<input type="checkbox"/>					
24. Ebaluazioa ikasturtean lan egindakoa iritzi du .....	<input type="checkbox"/>					
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>ED/EE</b>
25. Oro har, nire ustez irakasle ona da .....	<input type="checkbox"/>					

ESKERRIK ASKO ZURE LAGUNTZARENGATIK

<sup>1</sup> Gaitasunak: Lana, funtzio edo eginkizun bat ondo jokatzea posible egiten duten ezagueraren konbinaketa, teknikak, trebetasunak, jarrerak edo balioak.



## **IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS EN EMPRESAS (PAPE) DE LA UNIVERSITAT DE VALÈNCIA**

**Alfredo Pérez Boullosa**, GADE  
**Miguel Ángel Barberá Gregori**, Fundación Universidad-Empresa, ADEIT  
**Amparo Chirivella Ramón**, GADE  
Universitat de València

Se viene desarrollando en la Universitat de València durante los últimos años diferentes acciones y programas dirigidos a mejorar la calidad de las enseñanzas que imparte, siendo a su vez una respuesta a los retos que le demanda la sociedad. La participación en los procesos de evaluación promovidos por el Consejo de Coordinación Universitaria (I y II Plan de Calidad de Universidades, PNCU y PCU) y por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y de la Acreditación (ANECA); los propios de nuestra Universitat (Plan para la Evaluación de la Calidad de los programas de Doctorado, Plan de Evaluación y Mejora del Rendimiento Académico de los estudiantes de 1er curso –PAMRA–, Evaluación de los títulos de Postgrado...), la redacción de los nuevos estatutos de la Universitat y la misma aprobación del Plan Estratégico, avalan la actitud y los esfuerzos realizados en este sentido.

Al mismo tiempo, la universidad española se encamina hacia el denominado Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) en el que se pretende, entre otros, aumentar la competitividad del sistema universitario, la comparabilidad y el reconocimiento de títulos, la renovación de los métodos docentes, la inserción profesional de los titulados y el establecimiento de mecanismos que garanticen la calidad de la educación<sup>1</sup>. En este contexto, las prácticas formativas en empresas adquieren un papel relevante en el diseño de los planes de estudios universitarios, con el propósito principal de complementar la formación del estudiante en aspectos competencias y de conocimiento de la actividad profesional.

En este marco de mejora de la calidad y preparación al Espacio Europeo de Educación Superior y sobre la base de la experiencia acumulada durante los últimos 15 años el Gabinet d'Avaluació i Diagnòstic Educatiu (GADE) y la Fundació Universitat-Empresa, ADEIT, han promovido el Programa d'Avaluació de les Pràctiques en Empreses (PAPE), tanto las denominadas **prácticas integradas** en los planes de

---

<sup>1</sup> Declaraciones de La Sorbona (1988), Bolonia (1990), Lisboa 2000), Praga (2001), Graz (2003), Berlín (2003), Bergen (2005).

estudios o curriculares como las **prácticas voluntarias** o extracurriculares, sin reconocimiento en el expediente académico.

## **1. OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE EVALUACIÓN PAPE**

Teniendo la evaluación institucional como referente, pretendemos conocer los resultados obtenidos por los estudiantes que han realizado prácticas en empresas partiendo de los objetivos establecidos y alcanzados, los recursos utilizados, la tipología de las empresas y sus departamentos en donde se han realizado las prácticas, que se examine su organización, metodología de aprendizaje, coordinación entre los usuarios, y la conexión con los procesos de evaluación. Todo ello, nos deberá permitir adoptar estrategias para la mejora continua del diseño, docencia y gestión de las prácticas en empresas, tanto a nivel de titulación como de universidad, y elaborar herramientas que permitan alcanzar esos criterios de calidad que configurarán el modelo de evaluación a aplicar. Desde la perspectiva de la autonomía que se tiene en la organización de las enseñanzas de las titulaciones hay que reflexionar sobre la capacidad que poseen los responsables de las prácticas en empresas para su planificación y organización, así como en el establecimiento de sistemas de control y de participación de los agentes que intervienen.

Todo eso, debe comportar el establecimiento de procedimientos permanentes que posibiliten el aseguramiento de la calidad de las prácticas en empresas definida en el modelo de evaluación propuesto. De un modo concreto, con el Programa de Evaluación de las Prácticas en Empresas de la Universitat de València se pretende:

- Profundizar en el significado de las prácticas en empresas.
- Definir un modelo de calidad para las prácticas en empresas de universidad.
- Validar el modelo de calidad de las prácticas en empresas propuesto.
- Diseñar y validar un modelo de evaluación de las prácticas en empresas sobre el modelo de calidad propuesto.
- Describir, analizar y mejorar las prácticas empresas de la Universitat de València.
- Establecer las variables para el diseño de una Guía Docente para el profesor tutor de prácticas en empresas.
- Promover la cultura de calidad en la Universitat de València y en sus empresas colaboradoras que impulse la mejora continua de las prácticas en empresas.

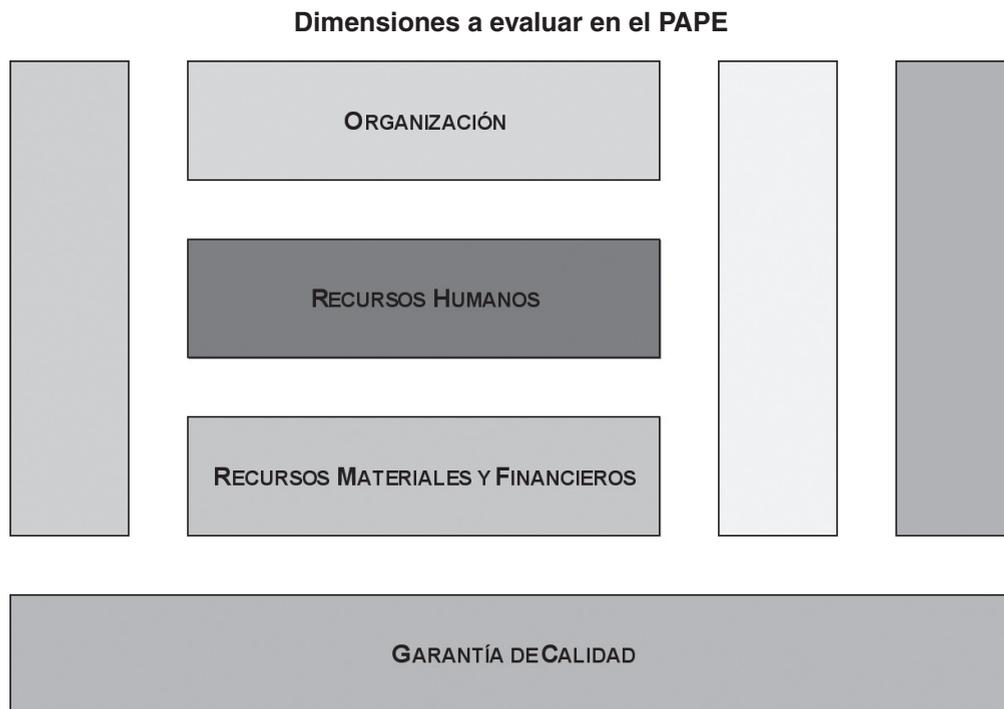
Se seleccionaron a 11 titulaciones para la evaluación en la primera fase, en representación de las 68 que imparte la Universitat de Valencia.

### **Titulaciones evaluadas de la Universitat de València**

<b>Titulación</b>	<b>Centro</b>
Diplomado en Fisioterapia	Escuela de Fisioterapia
Diplomado en Turismo	Facultad de Economía
Ingeniero Químico	Escuela Técnica Superior de Ingeniería
Graduado Europeo en Dirección de Empresas (GEDE)	Facultad de Economía
Licenciado en Ciencia y Tecnología de los Alimentos	Facultad de Farmacia
Licenciado en Comunicación Audiovisual	Facultad de Filología, Traducción y Comunicación
Licenciado en Derecho	Facultad de Derecho
Licenciado en Dirección y Administración de Empresas	Facultad de Economía
Licenciado en Filología Hispánica	Facultad de Filología, Traducción y Comunicación
Licenciado en Historia del Arte	Facultad de Geografía e Historia
Licenciado en Química	Facultad de Química

## **2. MODELO DE EVALUACIÓN**

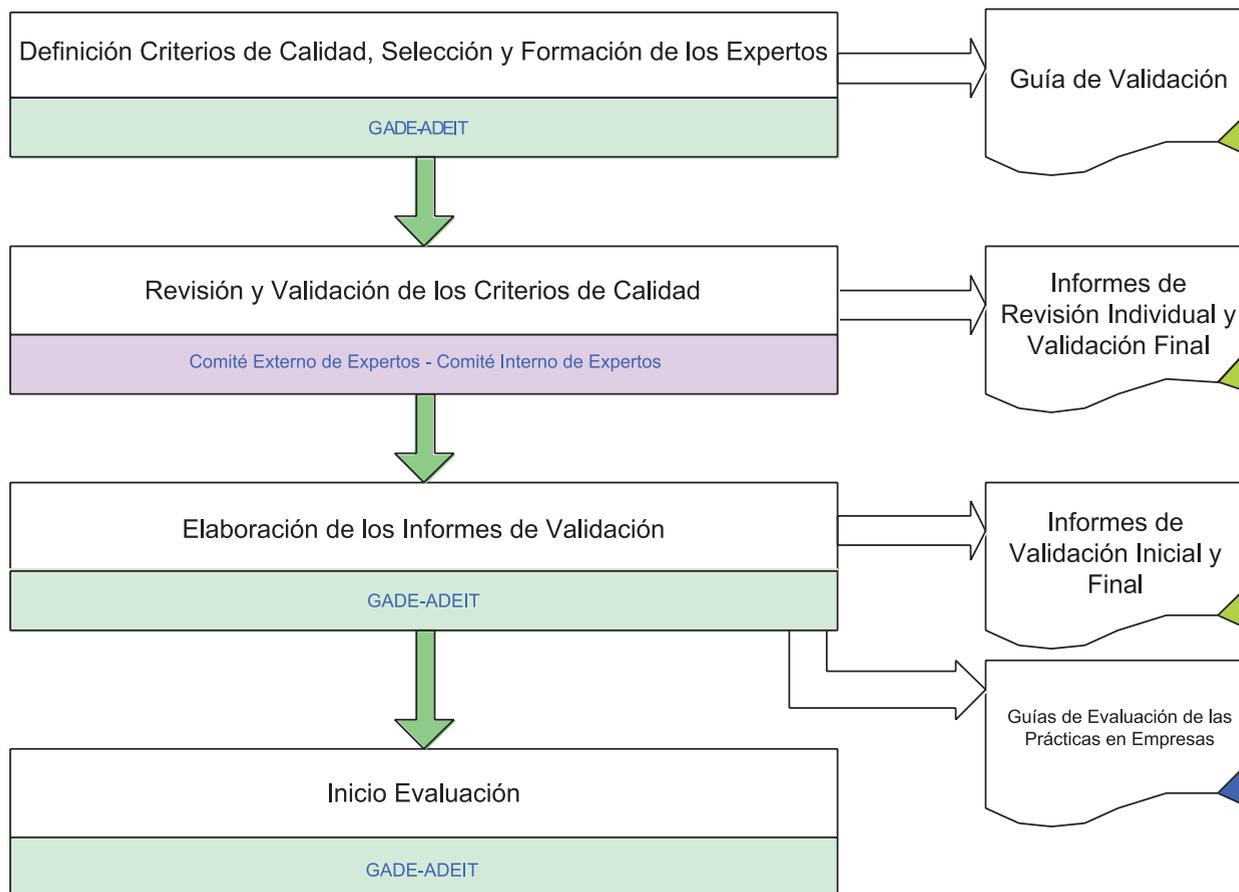
Está basado el modelo de evaluación que proponemos en siete dimensiones que definen los aspectos más relevantes a valorar durante el proceso de evaluación de las prácticas en empresas, estructuradas gráficamente en el diagrama que incluimos a continuación. En él, apreciamos en primer lugar el Programa Formativo, ya que de él dependen otros criterios: Organización, Recursos Humanos, Recursos Materiales y Desarrollo de la Enseñanza; y como producto están los Resultados. En la base de todos ellos, recogemos el criterio de Garantía de Calidad, en cuanto que integra los procesos de revisión y mejora del resto de dimensiones del modelo.



### **2.1. Validación modelo de evaluación**

Las dimensiones que hemos seleccionado, son fruto de un análisis de los diferentes planes de calidad desarrollados en el ámbito nacional y otros propios dentro de la Universitat de València, y han sido validados por un grupo de Expertos Interno (5 profesores con cargos de responsabilidad relacionados con las prácticas) y otro grupo de Expertos Externos (5 profesionales que participan como tutores de las empresas).

### Proceso de validación de las dimensiones de calidad de las prácticas



### 2.2. Encuestas de satisfacción

El GADE y ADEIT han preparado las encuestas dirigidas a los principales implicados en las prácticas en empresas de las titulaciones evaluadas:

**Encuestas de opinión de los estudiantes:** cuyo objetivo es conocer la opinión de los estudiantes sobre las prácticas realizadas el pasado curso académico 2004/2005. Este cuestionario consta de 18

ítems dividido en los siguientes bloques: Programa Formativo, Organización de las prácticas, Desarrollo de la enseñanza, Resultados y General.

**Encuestas de opinión de los tutores de universidad:** se pretende conocer el punto de vista del profesorado en relación con diferentes aspectos que se están trabajando en el Programa de Evaluación de las prácticas en empresas. Dicho cuestionario consta de 17 ítems subdivididos en los siguientes bloques: Programa Formativo, Organización de la Enseñanza, Recursos Humanos y Materiales, Desarrollo de la Enseñanza, Resultados y General.

**Encuestas de opinión de los tutores de empresa:** el objetivo de esta encuesta es conocer su experiencia profesional y su opinión a cerca de las prácticas tuteladas. Programa Formativo, Organización de las prácticas, Recursos Humanos y Materiales, Desarrollo de la Enseñanza, Resultados y General.

**Encuestas Responsables de Empresas:** se realizó con el objetivo de saber la opinión de estos profesionales pero no se personalizó por titulación y es por ello que no vamos a tener en cuenta sus opiniones ya que no refleja los comentarios exclusivos de esta titulación.

**Encuestas a los Egresados:** se han utilizado las encuestas de opinión planteadas por el GADE a los titulados que solicitan el depósito del título, y en el que se contempla un apartado de valoración de las prácticas en empresas.

Se ha procurado que todas las encuestas aborden en la medida de lo posible las mismas cuestiones de un modo muy similar, para poder realizar una comparabilidad de los resultados.

### **2.3. Indicadores**

Se han establecido y seleccionado unos indicadores de las prácticas en empresas con el fin de conocer algunos aspectos de las dimensiones evaluadas y al mismo tiempo disponer de elementos que faciliten la comparación entre las titulaciones.

#### **Indicadores aplicados en el PAPE**

PF-01	Créditos de prácticas en empresas de la titulación.
O-01	Tutores de universidad que reciben formación específica relacionada con las prácticas en empresas.
O-02	Tutores de empresa que reciben formación específica relacionada con las prácticas en empresas.

- O-03 Créditos docentes de prácticas en empresas por tutor de universidad.
- RH-01 Prácticas integradas por tutor de universidad.
- RH-02 Prácticas voluntarias por tutor de universidad.
- RH-03 Gestores de prácticas en empresas.
- RH-04 Prácticas por tutor de empresa.
- RM-01 Disponibilidad de oferta de plazas de prácticas en empresas.
- RM-02 Empresas que realizan aportaciones económicas a los estudiantes.
- RM-03 Aportaciones medias que realizan las empresas a los estudiantes.
- DE-01 Estudiantes que reciben formación para la realización de sus prácticas en empresas antes de su elección.
- DE-02 Fidelidad de las empresas.
- R-01 Rendimiento académico de los estudiantes que han realizado prácticas en empresas integradas en el plan de estudios.
- R-02 Interrupción de las prácticas en empresas.
- R-03 Satisfacción de los estudiantes que han realizado prácticas en empresas .
- R-04 Satisfacción de los tutores de universidad con las prácticas en empresas .
- R-05 Satisfacción de los tutores de empresas con las prácticas.
- R-06 Satisfacción de los responsables de las empresas con las prácticas.
- R-06 Satisfacción de los egresados con las prácticas en empresas.
- R-08 Empresas participantes en las prácticas integradas.
- R-09 Empresas participantes en las prácticas voluntarias.

### **3. FASES DE LA EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS**

#### **3.1. Autoevaluación**

El Comité de Autoevaluación de las Prácticas en Empresas de cada Titulación evaluada describe y valora la situación de sus prácticas en empresas, basándose en el modelo de evaluación validado por un grupo de expertos, y selecciona y propone un plan de mejora. Cada comité está compuesto por: el presidente de la Comisión de Prácticas de Centro o Título, 2 profesores que tutelen a estudiantes en prácticas de la titulación y que, a ser posible, pertenezcan o hayan pertenecido a la Comisión Académica de Título (CAT) o a la Comisión de Prácticas de Centro o de Título, 1 miembro del Personal de Administración y Servicios (PAS) relacionado con la gestión de las prácticas en empresas de la titulación, 1 gestor de prácticas en empresas de la titulación de ADEIT, 1 estudiante de la titulación que haya realizado prácticas en empresas, 1 profesional de empresa con experiencia en la tutela de prácticas en empresas de la titulación y 1 técnico de evaluación del GADE - ADEIT. Se podrá contar con el apoyo de asesores externos para cuestiones concretas.

La información necesaria para realizar el proceso de autoevaluación será solicitada y recogida por el Comité de Autoevaluación para su análisis y redacción de los comentarios, observaciones, valoraciones y conclusiones que se incluirán en el Informe de Autoevaluación. Esta información la podemos resumir en documentos, informes y actas, tablas e indicadores, encuestas de opinión a los principales implicados y las opiniones vertidas por los miembros del comité.

El resultado de este proceso es el *Informe de Autoevaluación* que, una vez terminado, se enviará al GADE-ADEIT para su revisión y envío al Comité de Evaluación Externa.

#### **3.2. Evaluación Externa**

Un grupo de dos evaluadores externos a la titulación evaluada analizarán el Informe de Autoevaluación y emitirán un informe, que se realizará por medio de un análisis documental del Informe de Autoevaluación y mediante una visita a la unidad evaluada y a una representación de las empresas colaboradoras en las prácticas en empresas de la titulación. Los evaluadores externos son personas a las que su experiencia les acredita la capacidad técnica para actuar como evaluadores de las prácticas en empresas, y no pertenecen ni a la titulación evaluada ni a la Universitat de València.

La función principal de este comité es asegurar la interpretación correcta que hace de los datos el Comité de Autoevaluación y garantizar la credibilidad, viabilidad y prioridad del plan de mejora. El resultado de esta fase es el *Informe de Evaluación Externa*, que se enviará al GADE-ADEIT para su revisión y presentación al Comité de Autoevaluación de las Prácticas en Empresas de la Titulación.

### **3.3. Informe Final de la Titulación**

El Comité de Autoevaluación de las prácticas en empresas de la titulación debe presentar al GADE-ADEIT y a la Comisión de Prácticas de Centro o Título (CPC/T) el *Informe Final de las Prácticas en Empresas de la Titulación* que contendrá una síntesis de las valoraciones de las dimensiones analizadas en base a los dos informes presentados (Informe de Autoevaluación e Informe de Evaluación Externo).

Las propuestas de mejora recogidas en el informe final no comportarán necesariamente, un cambio en la dotación estructural de las titulaciones o de los departamentos, sino una optimización de los recursos existentes, de las estrategias organizativas o de cualquier innovación educativa que considere oportuno la comisión redactora del informe. Es responsabilidad de la Comisión de Prácticas de Centro/Título y del equipo de dirección del centro negociar con los estamentos pertinentes, la adopción de cualquier propuesta innovadora o de mejora incluida en el informe final.

### **3.4. Informe Transversal de las Prácticas en Empresas de la Universidad**

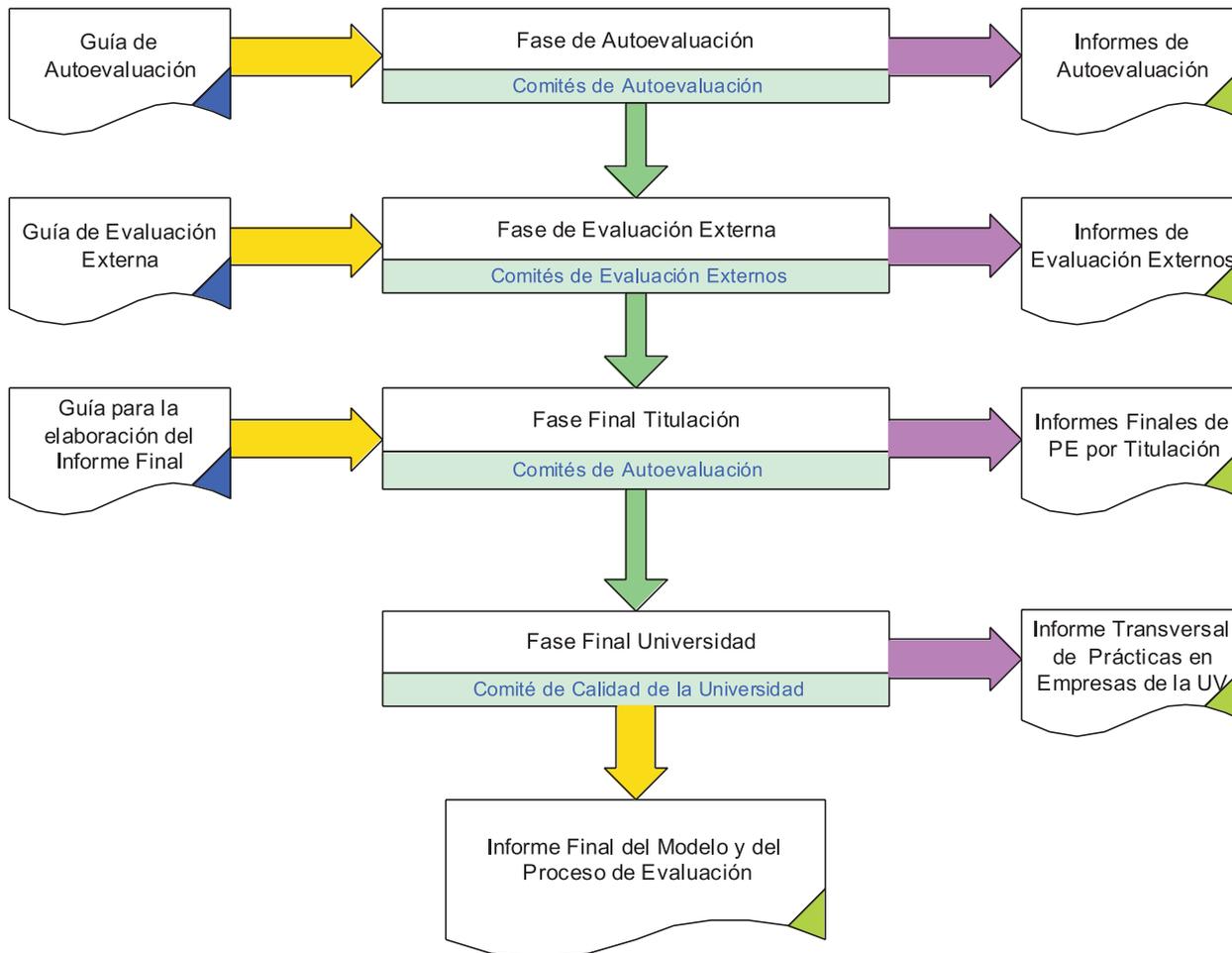
El GADE y ADEIT elaborarán una propuesta de informe que integrará los resultados de todos los procesos terminados, que presentarán al *Comité de Calidad de la Universitat de València* para su aprobación. Una vez aprobado por este, se instará a las instancias pertinentes de la Universitat de València a que recojan las propuestas de innovación educativa generadas y establezcan los mecanismos de adaptación necesarios para que se incorporen en los planes de organización académica.

## **4. SEGUIMIENTO Y APOYO DEL PROGRAMA DE EVALUACIÓN**

Para todo el proceso de evaluación, especialmente en las fases de elaboración del informe inicial y del informe final, el Comité de Autoevaluación de las Prácticas en Empresas de la Titulación dispondrá de la participación y asesoramiento del GADE y del Departamento de Prácticas en Empresas de ADEIT.

El Plan no acaba en la emisión de los informes finales, sino que las titulaciones deben mantener una comisión permanente que asegure la implementación, por parte de los órganos directivos pertinentes (Comisión de Prácticas de Centro/Título, dirección del centro, ADEIT, departamentos...), de las diversas acciones de mejora planteadas y realice un seguimiento de las prácticas en empresas de la titulación. Esta tarea de seguimiento es tan importante como la desarrollada en la elaboración del informe. Para esta fase, también se podrá disponer del asesoramiento técnico del GADE y del ADEIT.

### El proceso de evaluación del PAPE de la Universitat de València



## **5. ESTADO DE SITUACIÓN**

En estos momentos nos encontramos en la fase de Evaluación Externa, con lo que es necesario que finalicemos el proceso de evaluación para conocer el grado de validez del modelo de evaluación aplicado. Si bien, podemos adelantar algunas apreciaciones que sobresalen como son:

- La satisfacción del proceso de evaluación entre los participantes en los diferentes comités, de expertos para validar las dimensiones de calidad, de Autoevaluación y Externos.
- La necesidad de formar al estudiante y a los profesores tutores en aspectos que faciliten la tutela y el aprovechamiento de las prácticas.
- Preparar una Guía docente de Prácticas en Empresas dirigida principalmente a los tutores de la Universitat.
- Profundizar en esta metodología de aprendizaje y de inserción profesional.

Se pretende finalizar esta primera fase experimental del PAPE a finales de 2007, y con la ayuda de los participantes, podremos ajustar y mejorar el modelo de evaluación aplicado.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- ANECA (2003), (2005) y (2006): *Guía de Autoevaluación. Programa de Evaluación Institucional de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación*. Madrid: ANECA.
- (2004): *Guía de Evaluación Externa. Programa de Evaluación Institucional de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación*. Madrid: ANECA.
- DE LA ORDEN, A. *et al.* (1997): «Desarrollo y validación de un modelo de calidad universitaria como base para su evaluación». *RELIEVE*, vol. 3, n. 1. [En línea] [http://www.uv.es/RELIEVE/v3n1/RELIEVEv3n1\\_2.htm](http://www.uv.es/RELIEVE/v3n1/RELIEVEv3n1_2.htm) [2005, octubre 25].
- DE MIGUEL, M. (2005): Cambio de paradigma metodológico en la Educación Superior. Exigencias que conlleva. En *Cuadernos de Integración Europea*, n.2, pp. 16-27. Centre de Documentació Europea. Fundació General de la Universitat de València. [En línea] <<http://www.cuadernosie.info/>> [2005, octubre 25].
- EUROPEAN ASSOCIATION FOR QUALITY ASSURANCE IN HIGHER EDUCATION (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 26].
- GABINET D'AVALUACIÓ I DIAGNÒSTIC EDUCATIU (GADE) (2004): *Guía para la evaluación. Plan de Evaluación y Mejora del Rendimiento Académico de los estudiantes de 1<sup>er</sup> curso (PEMRA), (2a ed.)*. València: Universitat de València.

- GONZÁLEZ LÓPEZ, I. (2004): *Calidad en la Universidad: evaluación e indicadores*. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca.
- JOINT COMMITTEE ON STANDARDS FOR EDUCATIONAL EVALUATION (1988): *Normas de evaluación para programas, proyectos y material educativo / Joint Committee on Standards for Educational Evaluation*. México: Trillas.
- MONTERO MESA, L. (1998): «Contra el olvido: El practicum como recurso de formación». En *Actas del V Symposium Internacional sobre el Practicum: Innovaciones en el Practicum*. Poio (Pontevedra): Excma. Diputación de Pontevedra.
- PÉREZ BOULLOSA, A.; ALFARO, I.; BARBERÁ, M. A. I RAMÍREZ, I. (1993): «Evaluación del practicum de 'orientación educativa', a partir de las opiniones de los estudiantes y de los centros de formación». En *VI Seminario de Modelos de Investigación Educativa*. Madrid: AIDIPE. pp. 177-188.
- (1994): «El practicum de "orientación educativa": Evaluación de un programa de formación e inserción profesional». En *Actas de las Primeras Jornadas Valencianas de la Asociación Española para la Orientación Escolar y Profesional*. València: AEOEP.
- 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*. València: Universitat de València.
- (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.
- PÉREZ BOULLOSA, A. BARBERÁ GREGORI, M. A. y CHIRIVELLA RAMÓN, A. (2006): *Programa d'Avaluació de les Pràctiques en Empreses (PAPE) de la Universitat de València. Guia d'Autoavaluació*. València: Universitat de València.
- UNIVERSITAT DE VALÈNCIA (1996): *Normativa de Prácticas Formativas Externas de la Universitat de València, aprovada per la Junta de Govern el 24 de setembre de 1996*. [En línia] <<http://www.adeit.uv.es>> [2005, octubre 26].
- ZABALZA BERAZA, M. A. (1998): «El practicum y las prácticas en empresas en la formación universitaria». En *Actas del V Symposium Internacional sobre el Practicum. Innovaciones en el Practicum* [CD-ROM]. Poio (Pontevedra): Excma. Diputación de Pontevedra.

## **PROCEDIMIENTOS BÁSICOS PARA LA ACREDITACIÓN DE TITULACIONES**

**Arranz, P. y Sacristán, M.<sup>(1)</sup>; Salvador, L. y Pérez, J.<sup>(2)</sup>; Monforte, F. J. y Sáenz, E.<sup>(3)</sup>;  
De la Peña, J. I., Periañez, I., Urionabarrenetxea Miren y Bernaola Angela<sup>(4)</sup>  
González, F., Abascal, E. y Muelas, P.<sup>(5)</sup>; Lecue, M.<sup>(6)</sup>; Lope, M.A. y Pérez Barbero, F.J.<sup>(7)</sup>;**

### **RESUMEN**

En este trabajo se muestra el proceso que se ha llevado a cabo por responsables de 7 Unidades Técnicas de Calidad de universidades españolas, concretamente del norte de España para desarrollar la documentación necesaria con la que satisfacer los nueve criterios establecidos por ANECA en la futura acreditación de los títulos oficiales universitarios.

### **PALABRAS CLAVE /KEY WORDS**

Verificación; Acreditación; Garantía de Calidad.

### **1. INTRODUCCIÓN**

El proceso de acreditación se define como un proceso de evaluación ex post que conduce a una decisión pública, formal e independiente sobre el ajuste de una enseñanza a ciertos criterios de calidad. Este proceso se propone que se inicie un año después de la implantación completa del Plan de estudios y después se repita en periodos sucesivos de 6 años para las titulaciones de Grado y de 3 años para los Máster.

- 
- 1 Universidad de Burgos.
  - 2 Universidad de Cantabria.
  - 3 Universidad de La Rioja.
  - 4 Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea.
  - 5 Universidad Pública de Navarra.
  - 6 Universidad de Valladolid.
  - 7 Universidad de Zaragoza.

En su resolución, este proceso además de concluir con una decisión formal y binaria (se acredita o no se acredita), los evaluadores identifican las áreas de mejora. De esta forma, el modelo de acreditación se convierte, además, en un elemento para garantizar la calidad de las enseñanzas que se impartan en las universidades.

En el documento ***Bologna Process Stocktaking (London 2007, pág. 46)***, se señalan en la Tabla 5, los desafíos que comportaba el proceso de Bolonia a nivel nacional y por países. En dicha tabla se muestra que el criterio más citado en los informes nacionales como desafío futuro es el de la acreditación, con el consiguiente proceso de aseguramiento de la calidad, con un 56% de un total de 48 países. Esto es, 27 países consideraron la acreditación como el más importante reto futuro. En la pág. 49 se afirma, también que aunque ha habido un progreso en el área del aseguramiento de la calidad, solo el establecimiento de una auténtica cultura de impulso de la calidad en las instituciones de educación superior será la garantía futura de una calidad sostenible. Algunos elementos de calidad interna ya existen en las instituciones de educación superior y otros son nuevos. Reunir todos estos elementos para conseguir una cultura de calidad será la tarea para los años futuros.

En este punto, la ANECA ha sido acreditada por la ENQA (European Network for Quality Assurance), con el fin de garantizar al sistema universitario español que el trabajo que realiza como Agencia tiene el reconocimiento de la principal red de agencias europeas.

En este contexto, una de las conclusiones del documento ***TRENDS IV: European Universities Implementing (Bolonia, 2005)*** es que los gobiernos tienen que ser sensibles al hecho de que los objetivos de Bolonia no se conseguirán cambiando únicamente la legislación. Las instituciones necesitan más autonomía funcional como condición fundamental para el éxito de la reforma y aceptar que implica un fortalecimiento de las estructuras de gobierno, del liderazgo institucional y de la gestión interna. La fortaleza de Europa deriva del concepto de la Educación Superior como una responsabilidad pública que responde a las necesidades de la sociedad. Y esto requiere un compromiso a largo plazo y una fundamental financiación pública sostenible.

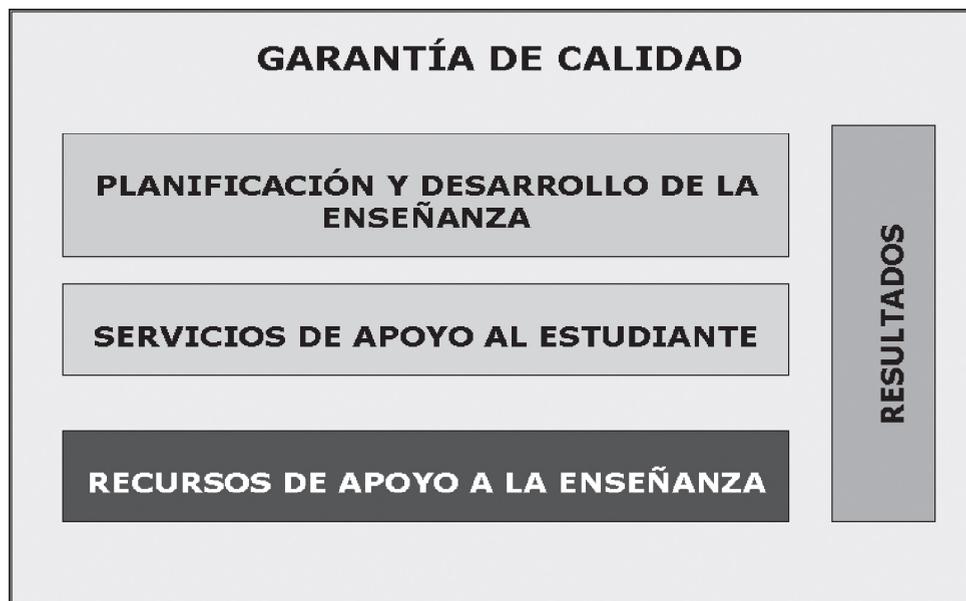
La teoría subyacente en el diseño de nuevos programas/títulos tal como aparece en la página 9 del prestigioso ***Code of Practice for the Assurance of Academic Quality and Standards in Higher Education. of the Quality Assurance Agency for Higher Education 2006***, enfatiza que el diseño de los programas, su aprobación, evaluación y revisión están relacionados y que estos procesos necesitan ser considerados desde un punto de vista holístico e integrado.

El diseño de nuevos programas/ títulos facilitará la presentación /entrega de los resultados de aprendizaje deseados y los estándares requeridos, y esto es fundamental cuando la instituciones aprueban nuevos programas o revisan la eficacia y eficiencia de los recursos existentes.

Cuando las prácticas para el diseño inicial y la aprobación de los programas son rigurosas y efectivas, la evolución posterior de los procesos probablemente será relativamente sencilla. El citado documento termina enfatizando el hecho de que la duplicación de esfuerzos y de documentación puede reducirse si los requisitos de organismos externos para el aseguramiento de la calidad son tenidos en cuenta cuando se diseñan, aprueban y revisan los distintos programas/títulos.

## **2. VERIFICACIÓN Y ACREDITACIÓN**

En el borrador de Real Decreto por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales de 26 de junio de 2007 se contempla (en relación con la verificación y acreditación de los títulos), que una vez elaborados los planes de estudio conducentes a la obtención de títulos oficiales, las universidades solicitarán al Consejo de Coordinación Universitaria, su verificación de acuerdo con las normas establecidas en el Capítulo VI y con las normas y procedimientos de la Comunidad Autónoma respectiva. A tal efecto la ANECA, establecerá los procedimientos, los protocolos y las guías de verificación necesarios. En el documento se incluye, además, un modelo de memoria para la solicitud de títulos oficiales.

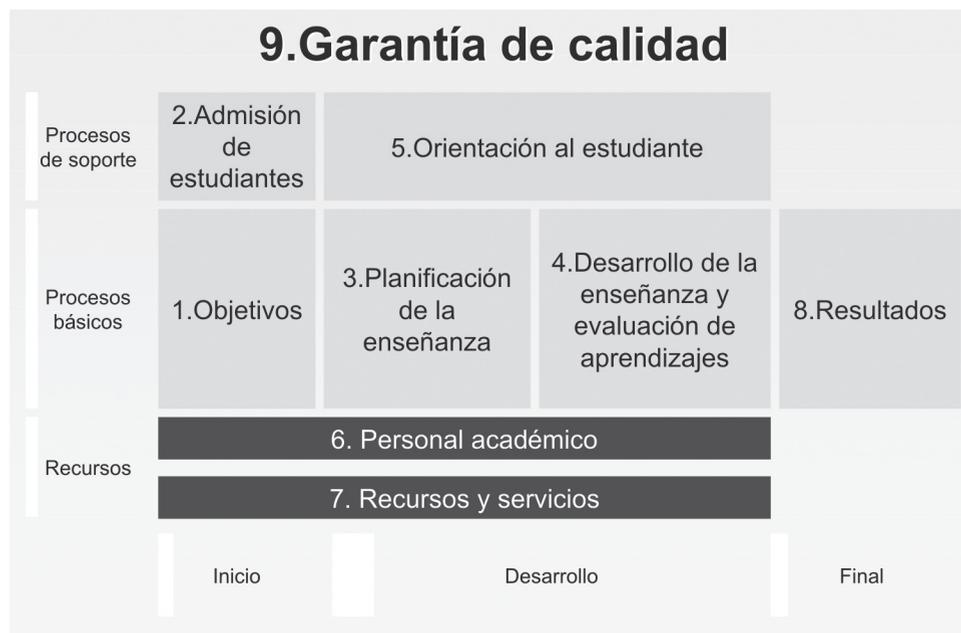


**Figura 1: Los ejes de la acreditación**

Una vez verificado el plan de estudios y autorizada su implantación, el MEC elevará al Gobierno la solicitud para el establecimiento del carácter oficial del correspondiente título y su inscripción en el Registro de Universidades, Centros y Títulos. Para obtener un informe de acreditación positivo se deberá comprobar que el plan de estudios conducente a la obtención del título correspondiente se está llevando a cabo de acuerdo con lo especificado en la propuesta para la verificación, incluyendo en todo caso una visita externa a la institución.

Conviene tener en cuenta que la ANECA y los órganos de evaluación que la Ley de las Comunidades Autónomas determinen, harán un seguimiento de los títulos registrados hasta el momento que deban someterse al proceso de acreditación.

La acreditación según el documento “*Criterios y directrices para la acreditación de enseñanzas universitarias conducentes a títulos oficiales españoles de grado y master*” elaborado por la ANECA se articula en 5 ejes (ver figura 1).



**Figura 2: Esquema de los criterios para la acreditación**

ANECA (2006)

Dentro de ellos se sitúan un total de nueve criterios a tener en cuenta (ver figura 2). De esta forma en el primer eje: *Planificación y Desarrollo de la enseñanza* se englobarían (1) Objetivos del Plan de Estudios, (3) Planificación de la enseñanza y (4) Desarrollo de la enseñanza y evaluación del aprendizaje. Dentro del eje segundo *Servicios de Apoyo al estudiante*, quedarían incluidos el criterio (2) Admisión de estudiantes y (5) Orientación a estudiantes. Para el eje 3: *Recursos de apoyo a la enseñanza*, se consideran tanto los referentes al (6) Personal académico como a los (7) Recursos y servicios.

El penúltimo eje, el número 4 contempla el criterio de resultados: (8) *Resultados*; y el último eje es el centro del nuevo programa ofertado por ANECA, el AUDIT: (9) *Garantía de calidad*.

El modelo desarrollado en este proyecto entiende un plan de estudios como un proyecto para la implantación de una enseñanza universitaria. Por ello para su aprobación es necesario aportar información sobre una serie de criterios denominados directrices. Son precisamente éstos, la base de los criterios posteriores de acreditación que se encuentran en consonancia con los Criterios y Directrices para la Garantía de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior [ENQA, 2005], elaborados por la ENQA (European Network for Quality Assurance) y aprobados en la reunión de Ministros de Bergen.

Una vez que se han descrito detalles importantes del contexto que rodea a los procesos de verificación, acreditación y de aseguramiento de la calidad, su racional teórico, filosófico y su marco legislativo, es preciso hacer constar ahora ciertas observaciones desde la práctica de las Unidades Técnicas de Calidad (UTCs) de nuestras universidades y desde el análisis de los informes finales de los sucesivos planes de evaluación de la calidad de las universidades. Será preciso tenerlas en cuenta para no lastrar los procesos que se avecinan.

### **3. EL GRUPO NORTE**

A este respecto, para incrementar la eficacia y eficiencia de los distintos procesos será necesario mejorar los procesos de recuperación de la información adecuada, dentro y fuera de la institución, así como fijar la documentación de los distintos procesos, estableciendo cuando proceda el diseño de procedimientos formalizados. Parece claro que cualquier acción proactiva, en esta dirección, adelantándose a los acontecimientos, facilitará la evolución y posterior resolución satisfactoria de los distintos futuros procesos en que van a estar inmersas nuestras universidades.

Para subvenir a estas necesidades y trabajar conjuntamente en su satisfacción se ha formado el Grupo Norte interuniversitario. Como reza en su Acta fundacional (9 de marzo de 2007) en reunión celebrada en la Universidad de La Rioja, el grupo de trabajo está formado por los responsables de las UTC's de las universidades de Burgos, Cantabria, La Rioja, País Vasco, Pública de Navarra y Zaragoza, y el personal de las mismas que se considere necesario para desarrollar los objetivos previstos.

El grupo se fijó como objetivo general colaborar en cuantas cuestiones afecten a la gestión de la calidad en sus universidades. A tal fin, se celebran reuniones periódicas de sus miembros y se facilitan el trabajo común de las UTCs mediante la puesta en común de experiencias y buenas prácticas, utilizando el servidor común de la Universidad Pública de Navarra basado en el software CMap Tools del Institute for Human and Machine Cognition (Pensacola, USA).

En la primera reunión en Logroño, y con el acuerdo unánime de los asistentes, se fijó como primer objetivo del grupo documentar los procedimientos necesarios para conseguir superar la acreditación de los Programas Oficiales de Grado y Master, así como la verificación de los futuros Títulos de Grado del sistema universitario estatal.

A tal efecto se reparten las tareas entre las universidades integrantes para desarrollar la documentación necesaria de cara a satisfacer los nueve criterios establecidos por ANECA en la futura acreditación de los grados y master. Consecuentemente cada universidad asumirá los documentos que deriven de los criterios a ellas encomendados.

La segunda reunión del Grupo Norte tuvo lugar en Bilbao el 28 de mayo de 2007. En esta ocasión se incorporó al grupo la representante de la UTC de la Universidad de Valladolid. En la misma se realizó una puesta en común de los trabajos desarrollados, presentándose conjuntamente los procedimientos de los 27 documentos que abarcan 8 criterios de acreditación, que, como objetivo específico, se fijó en la primera reunión del grupo y que se contemplan en el documento de trabajo de ANECA ***“Criterios y directrices para la acreditación de enseñanzas universitarias conducentes a títulos oficiales españoles de grado y master”***.

Básicamente se trabajó, a la vista de la documentación presentada, en la homogeneización de conceptos en los procedimientos y de la nomenclatura en los mismos, así como en la revisión específica de la documentación presentada por las distintas UTCs.

Al final de la reunión de trabajo del Grupo Norte se determinó que la Universidad de Cantabria fuera la sede de la tercera reunión del grupo, el día 20 de julio de 2007, así mismo se acordó la preparación de un documento técnico que sirviera para difundir el trabajo realizado (objetivos, metodología, estructura, etc.), en el Foro que se estimara oportuno. En esta reunión se decidió el formato final y la estructura concreta de los procedimientos (objetivo, metodología, estructura ...). También se analizó la influencia del Borrador del Real Decreto de 26 de junio de 2007 por lo que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias españolas.

El documento definitivo y la elaboración del Cd-multimedia con la documentación se presentó y aprobó en la reunión mantenida en la Universidad de Zaragoza el día 5 de octubre de 2007.

#### 4. PROCEDIMIENTOS BÁSICOS

En el documento de presentado por ANECA “*Criterios y directrices para la acreditación de enseñanzas universitarias conducentes a títulos oficiales españoles de grado y master*” se relacionan agrupados por criterios, aquellos documentos que debieran considerarse como evidencia para un proceso de acreditación. Ofrecemos la relación de ellos en la siguiente tabla.

Criterio	Grado	Master	Denominación del documento
1. Objetivos del plan de estudios	DOC1		Documento oficial que recoge los objetivos generales del plan de estudios
	DOC2		Relación y descripción de los mecanismos utilizados para informar y difundir los objetivos del plan de estudios (Web, tabloneros, publicaciones, guías, folletos, sobre de matrícula, jornadas, charlas, etc.)
2. Admisión de estudiantes	DOC3		Documento que recoge la política de admisión y los procedimientos relacionados, y revisión y difusión de los mismos.
	DOC4		Relación y descripción de los mecanismos utilizados para informar y difundir los criterios y procedimientos de admisión de estudiantes (Web, tabloneros, publicaciones, guías, folletos, jornadas, charlas, etc.)
	DOC5		Descripción de alumnos matriculados
3. Planificación de la enseñanza	DOC6		Documentos varios de la planificación de la enseñanza en cuanto a la toma de decisiones y coordinación, planificación de los recursos humanos, planificación temporal y otros
	DOC7		Programas oficiales de las materias que configuran el Plan de estudios
	DOC8		Intersección entre los objetivos/competencias de la enseñanza con los objetivos/competencias de las diferentes materias.
	DOC9		Relación de los programas o convenios de movilidad en los que participan estudiantes de la enseñanza.
	DOC10		Memoria del programa de prácticas en empresas e instituciones
	DOC19		Plan de Ordenación Docente (POD).
4. Desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes	DOC11		Criterios y procedimientos para solventar las incidencias en el desarrollo del Plan de estudios durante el curso académico.
	DOC12		Relación y descripción de las reuniones de coordinación de la enseñanza, según la planificación prevista para el desarrollo del Plan de estudios
	DOC13		Actividades planificadas para el desarrollo del Plan de estudios
	DOC14		Evaluación de los aprendizajes
	DOC15		Cumplimiento de los programas de las materias

<b>Criterio</b>	<b>Grado</b>	<b>Master</b>	<b>Denominación del documento</b>
<b>5. Orientación a estudiantes</b>	DOC16		Relación y descripción de las acciones de atención y tutorización a estudiantes
	DOC17		Relación y descripción de las acciones para la atención a la diversidad
	DOC18		Acciones y programas de orientación profesional, referidos a los estudiantes matriculados en el plan de estudios
<b>6. Personal Académico</b>	DOC7		Programas oficiales de las materias que configuran el Plan de estudios
	DOC19		Plan de Ordenación Docente (POD).
	DOC20		Selección del profesorado.
	DOC21		Asignación de la docencia.
	DOC22	DOC22 (solo másteres de investigación)	Relación y descripción de programas de formación e innovación, con los objetivos, actividades, unidades responsables de los mismos y nivel de participación y resultados de los programas referidos al profesorado que imparte la titulación. Se incluirán también las acciones formativas o de innovación ajenas a la Universidad, en las que haya participado este profesorado
	DOC23	DOC23 (sólo másteres de investigación)	Actividad Investigadora
<b>7. Recursos y servicios</b>	DOC7		Programas oficiales de las materias que configuran el Plan de estudios
	DOC19		Plan de Ordenación Docente (POD).
	DOC24		Biblioteca
	DOC25		Convenios con entidades concertadas, en el caso de los programas asistenciales, educativos o equivalentes
	DOC26		Descripción de recursos informáticos disponibles en la enseñanza
<b>8. Resultados</b>	DOC27		Cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de los estudiantes
	IN3		Tasa de graduación
	IN4		Tasa de abandono
	IN5		Tasa de eficiencia

criterio	Grado	Master	Denominación del documento
9. Garantía de calidad	DOC28		Sistema desarrollado para la revisión y actualización de los objetivos del plan de estudios.
	DOC29		Medidas adoptadas para garantizar el cumplimiento de los criterios y procedimientos de admisión que permiten conocer el grado de cumplimiento, adaptación o modificación de los mismos
	DOC30		Sistema utilizado para la evaluación y mejora de las enseñanzas a las que conduce el plan de estudios.
	DOC31		Medidas utilizadas para asegurar un desarrollo de las enseñanzas (créditos teóricos y prácticos, prácticas externas) definidas en el plan de estudios, acorde con la programación de las mismas.
	DOC32		Medidas adoptadas para planificar, revisar, mejorar e informar de las acciones de orientación
	DOC33		Medidas adoptadas para adecuar el personal docente, vinculado a la enseñanza, a las necesidades derivadas del desarrollo del plan de estudios
	DOC34		Medidas adoptadas para adecuar los recursos materiales a las necesidades derivadas del desarrollo del plan de estudios. Dicho sistema afecta al funcionamiento, conservación y seguridad de sus edificios e instalaciones, la optimización de recursos y reducción del consumo de suministros y energías (principalmente las no renovables), cuidado del medioambiente, reciclado de residuos, planes de emergencia y prevención de riesgos laborales.
	DOC35		Sistema utilizado para medir la correspondencia entre los resultados obtenidos por los estudiantes y el diseño del plan de estudios.
	DOC36		Procedimientos seguidos para medir la inserción laboral de los egresados.

No cabe duda que las Universidades/centros disponen de documentos que indiquen el procedimiento a llevar a cabo para conseguir el fin que se propone. En este punto, los responsables de las UTCs de las Universidades incluidos en el Grupo Norte decidimos tomar una estructura semejante y básica para unificar los procedimientos que figuran en el documento “ *Criterios y directrices para la acreditación de enseñanzas universitarias conducentes a títulos oficiales españoles de grado y master*” para cada uno de los 5 ejes establecidos.

Los procedimientos constituyen un instrumento de gestión y de información en el que se consignan de manera ordenada, las actividades, etapas y resultados que deben guiar la realización de las funciones de una unidad.

Su elaboración supone definir y documentar, mediante un manual o procedimiento similar, los diferentes mecanismos o procesos necesarios para garantizar la calidad de, en el caso de las titulaciones a acreditar, la formación universitaria. En función del grado de complejidad o necesidad de control a incluir en un Sistema de Garantía Interna de Calidad, puede llegar a ser conveniente documentarlos a través de procedimientos más concretos, flujogramas, fichas de chequeo, etc., en las que se recoja una descripción básica y suficiente acerca de su objetivo, alcance, responsabilidades, documentación de referencia, descripción del proceso, tipo de control, etc.

La estructura que desarrolla cada procedimiento es la siguiente:

1. OBJETO
2. CLIENTES / ALCANCE
3. NORMATIVA
4. RESPONSABLE
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO
6. DIAGRAMA DE FLUJO
7. DOCUMENTOS RELACIONADOS
8. SISTEMA DE SEGUIMIENTO

## **5. CONCLUSIONES**

- a) El grupo valora de forma positiva su propia constitución para el desarrollo del conocimiento conjunto. El trabajo en equipo nos ha permitido reducir esfuerzos innecesarios, y aumentar la calidad y eficiencia de nuestro trabajo.
- b) La amplitud de los documentos elaborados permite tener una visión global del sistema de garantía de calidad de los títulos.
- c) Los documentos elaborados facilitarán a las universidades/centros el cumplimiento del sistema de garantía de calidad.
- d) La estructura de los documentos se ajusta a los establecidos en las normas internacionales.
- e) Es necesario profundizar en el sistema de seguimiento de aquellos procedimientos que así lo requieran.
- f) La colaboración entre las Unidades Técnicas de Calidad nos ha ayudado a unificar criterios en la elaboración de los procedimientos necesarios para la futura verificación/acreditación de títulos.

- g) Mayor credibilidad y consistencia en la documentación generada al haber sido elaborada por siete Unidades Técnicas de diferentes universidades.

## **6. BIBLIOGRAFÍA**

ANECA (2005). "Acreditación: criterios, indicios e indicadores". Madrid.

ANECA (2006). "Criterios y directrices para la acreditación de enseñanzas universitarias conducentes a títulos oficiales españoles de grado y master". Madrid.

ENQA: EUROPEAN ASSOCIATION FOR QUALITY ASSURANCE IN HIGHER EDUCATION. (2005). "Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area". Helsinki.

<http://www.enqa.net/files/ENQA%20Bergen%20Report.pdf>

MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA (2007) "Proyecto de RD por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales de 26 de junio de 2007".

<http://www.mec.es/mecd/gabipren/documentos/files/2007-rd-ensenanzas-borrador.pdf>

PERIÁÑEZ, IÑAKI & DE LA PEÑA, J. IÑAKI (2006). "Guía para implementar programas oficiales de postgrado". Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco. Bilbao.

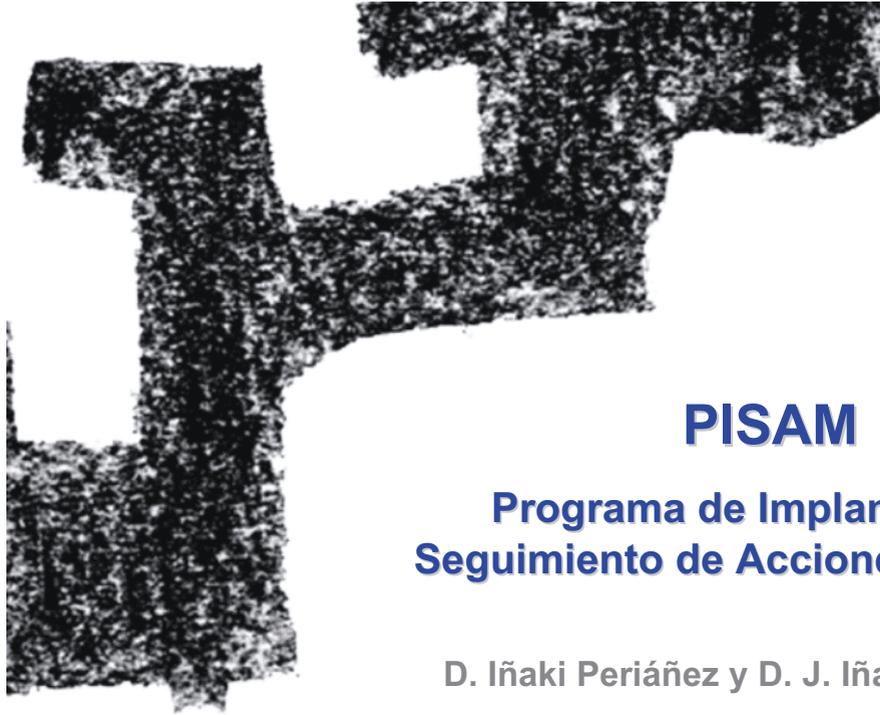
RAURET I DALMAU, GEMMA (2006) "El Modelo Español: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación". Presentado en los encuentros de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo "La aplicación de los criterios para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior. Una propuesta de Futuro. Santander.



**III PARTE**

**ANEXOS**





## **PISAM**

### **Programa de Implantación y Seguimiento de Acciones de Mejora**

D. Iñaki Periañez y D. J. Iñaki De La Peña



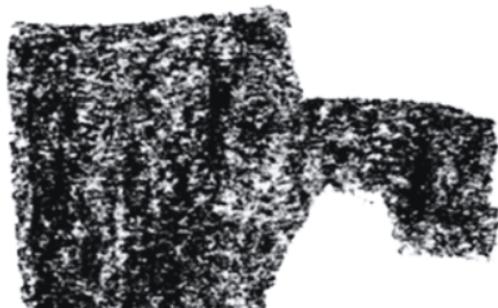
Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea



## Índice

- 1. SEI/EIZ
- 2. PEI
- 3. PISAM 1<sup>a</sup> convocatoria
- 4. PISAM 2<sup>a</sup> convocatoria
- 5. PISAM 3<sup>a</sup> convocatoria
- 6. CONCLUSIONES





SEI/EIZ





## MISIÓN

SEI/EIZ

- El Servicio de Evaluación Institucional (SEI/EIZ) tiene como finalidad **orientar y promover todos aquellos procesos y procedimientos en el ámbito de la evaluación, acreditación,** y aquellos otros que estén relacionados con la **mejora de la calidad de la enseñanza superior.** Así mismo, colaboramos con las agencias de referencia en el desarrollo de sus programas en nuestra universidad.





PEI

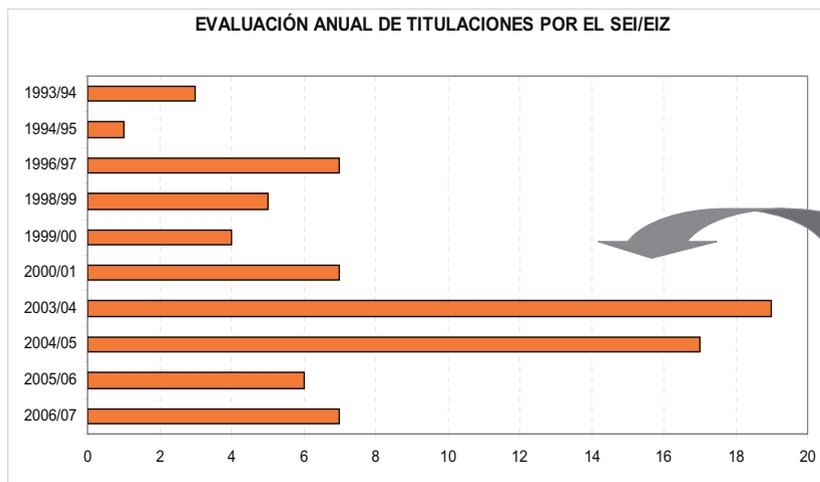




## EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

## SEI/EIZ

El OBJETO de este programa es **evaluar las enseñanzas universitarias** conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional a través de su **autodiagnóstico** y de la **visión externa** aportada por expertos





## EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

## SEI/EIZ

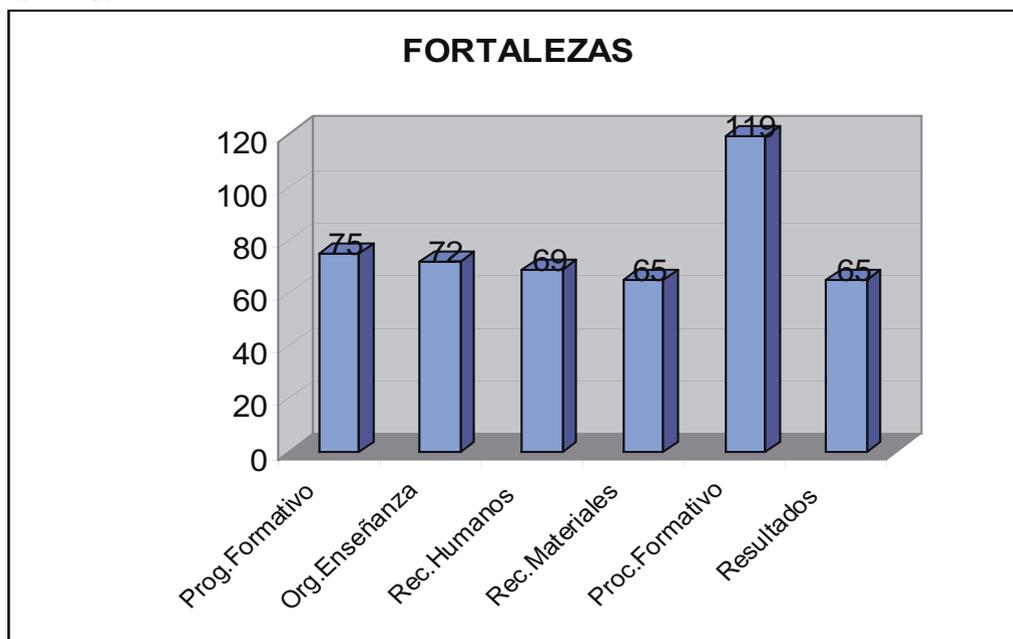
- Los miembros de los comités de autoevaluación han percibido que el proceso de evaluación realizado en su titulación constituye una **herramienta** con una gran utilidad para la **mejora** siendo el informe de mejoras un documento muy útil en el proceso de búsqueda de la misma, puesto que permite promover líneas de actuación y sentar bases para protocolizar procesos de evaluación continua.
- En este punto queremos destacar el mantenimiento del compromiso institucional de la UPV/EHU, no sólo en lo hasta aquí apuntado, sino en esta última fase de las propuestas de mejora. Sólo en el curso académico 2003/2004 se recogieron **más de 500 propuestas** de mejora que necesitan una obligatoria coordinación.





## EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

SEI/EIZ



FUENTE: DE LAS ACCIONES DE MEJORA A LA ACREDITACIÓN .  
Periáñez & De La Peña. VII Foro de Almagro





EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

SEI/EIZ

FORTALEZAS: SÍNTESIS

Programa Formativo	Organización de la enseñanza	Recursos Humanos	Recursos Materiales	Proceso Formativo	Resultados
La estructura del Plan de estudios está bien definida en su organización en ciclos y materias.	Los responsables del Programa tienen definidos los principios y políticas par una adecuada gestión del Programa Formativo. Dicha información es accesible y pública.	Elevado número de profesores doctores.	Los fondos documentales de la biblioteca son suficientes y adecuados	Existencia de Jornadas de Orientación Universitaria, Puertas Abiertas, Trípticos, Pág. web para dar a conocer las características de la titulación	El alumno está satisfecho con el P.F.
El programa de las materias o asignaturas que constituyen el Plan de estudios contiene los elementos básicos necesarios y es accesible y público	El Programa Formativo se comunica y se difunde adecuadamente.	El PDI está bastante implicado en actividades investigadoras		Existencia de un programa de acogida al alumno que le orienta en el funcionamiento, organización y en todo lo relacionado con el Programa Formativo.	

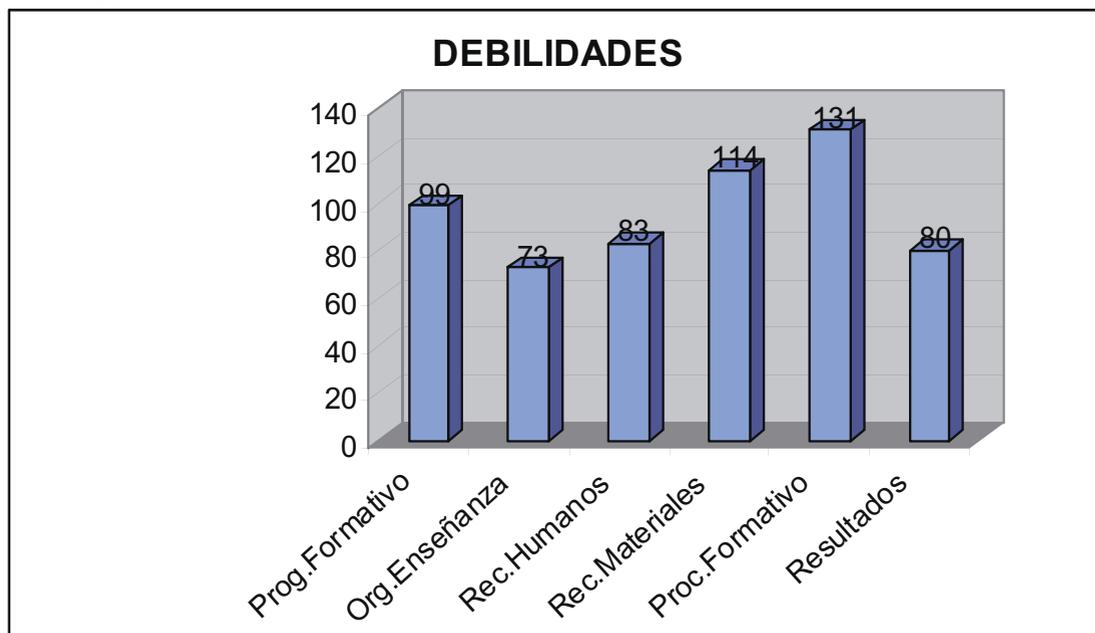
FUENTE: DE LAS ACCIONES DE MEJORA A LA ACREDITACIÓN .  
Periáñez & De La Peña. VII Foro de Almagro





EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

SEI/EIZ



FUENTE: DE LAS ACCIONES DE MEJORA A LA ACREDITACIÓN .  
Periáñez & De La Peña. VII Foro de Almagro





EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

SEI/EIZ

DEBILIDADES: SÍNTESIS

Programa Formativo	Organización de la enseñanza	Recursos Humanos	Recursos Materiales	Proceso Formativo	Resultados
El formato de descripción de cada asignatura no está estandarizado	No existen mecanismos de coordinación entre el profesorado que eviten vacíos y duplicidades.	Falta de profesorado capacitado para la impartición de asignaturas en euskera con el fin de aumentar la optatividad en dicho idioma	Espacios insuficientes para el trabajo y estudio del alumnado.	No existe un programa de acción tutorial que oriente y motive a los alumnos en lo relativo al P.F. y a la organización de su itinerario curricular.	Falta de información sobre el grado de satisfacción de los empleadores y determinados grupos de interés.
No existe una definición específica de los objetivos del P. F.	No existen mecanismos para conocer los resultados del P.F. en los egresados ni en la sociedad.	La plantilla de PAS es claramente insuficiente		No existe un programa de orientación profesional e inserción laboral de los egresados.	Escasez de estudios sistemáticos y periódicos de los egresados.
El P.F. no define claramente el perfil de ingreso.	La planificación de P.F. no incorpora la mejora continua de una forma adecuada.	Falta de conocimiento del <i>curriculum vitae</i> del profesorado y de su actividad investigadora.		La participación de alumnos y profesores en los programas de movilidad es escasa.	

FUENTE: DE LAS ACCIONES DE MEJORA A LA ACREDITACIÓN .  
 Periañez & De La Peña. VII Foro de Almagro.





**EVALUACIÓN INSTITUCIONAL**

**SEI/EIZ**

## **ACCIONES DE MEJORA DERIVADAS DE LA PRIMERA CONVOCATORIA DEL PEI**

1. Perfil de Egreso
2. Perfil de Ingreso
3. Adecuación del plan de estudios al EEES
4. Resultados del Alumno
5. Servicios
6. Orientación al Alumno
7. Prácticas
8. Coordinación
9. Resultados en la Sociedad
10. Comunicación





EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

SEI/EIZ



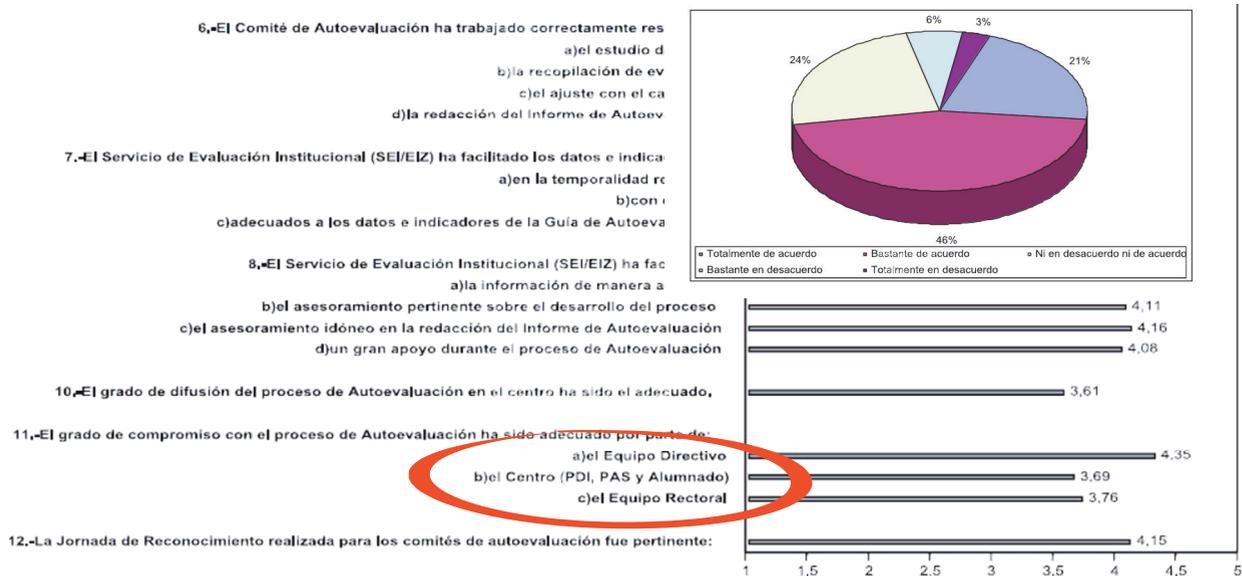


## EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

## SEI/EIZ

### Resultados de La Encuesta en el Proceso de Autoevaluación

GRÁFICO 2: COMPROMISO DEL EQUIPO RECTORAL



FUENTE: EL COMPROMISO DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL EN LA UPV/EHU.

Periáñez & De La Peña. VI Foro de Almagro.





EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

SEI/EIZ

Resultados de La Encuesta en el Proceso de Evaluación Externa

GRÁFICO 18: APOYO EQUIPO RECTORAL

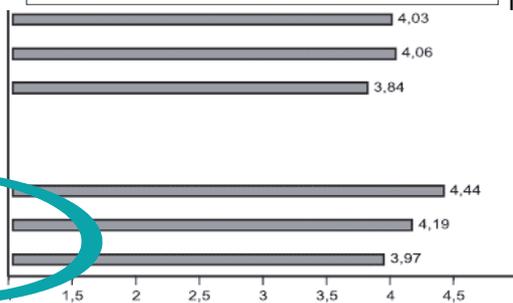
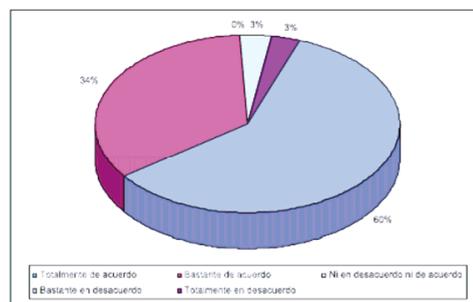
- 8.-Todos los convocados asistieron a su correspondiente audiencia.
- 9.-La actitud mantenida durante la visita por todos los miembros del Comité de Evaluadores Externos ha sido adecuada.
- 10.-A la vista de la dinámica de las entrevistas, el Comité de Evaluadores Externos tenía un gran conocimiento del Informe de Autoevaluación.

11.-El Servicio de Evaluación Institucional (SEI/EIZ) ha facilitado:

- a)la información de manera adecuada
- b)el asesoramiento pertinente sobre el desarrollo del proceso
- c)un gran apoyo durante el proceso de Evaluación Externa

12.-El grado de compromiso con la Evaluación Externa ha sido adecuado por parte de:

- a)el Equipo Directivo
- b)el Centro (PDI, PAS y Alumnado)
- c)el Equipo Rectoral



FUENTE: EL COMPROMISO DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL EN LA UPV/EHU. Periañez & De La Peña. VI Foro de Almagro.





P I S A M

1<sup>a</sup> convocatoria





PISAM: 1ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

- **PISAM EN LA UNIVERSIDAD**

- > PEI consolida la cultura de la calidad, así como afrontar con éxito los nuevos retos existentes dentro del Marco EEES, entre los que se incluyen el **diseño e implementación de sistemas estables de garantía de calidad**.
- > La Evaluación Institucional es un proceso de **diagnóstico** de las fortalezas y debilidades que concluyen con el **plan de mejoras**
- > Es **necesario** un programa para implementarlas.





PISAM: 1ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

- > El PISAM se constituye en un objetivo del proceso de mejora continua y en él, se recogen y formalizan los objetivos de mejora y las correspondientes actuaciones dirigidas a **fortalecer los puntos fuertes** y **resolver** los puntos **débiles** de manera priorizada y temporalizada.
- > El seguimiento del plan de mejoras se convierte en una pieza clave para el **aseguramiento** de la calidad universitaria





PISAM: 1ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

- Si bien muchas acciones de mejora se desarrollarán dentro del propio departamento y Centro, para otras será necesario un **ámbito de actuación superior**. Por ello se ha creado en la UPV/EHU ...

PISAM





PISAM: 1ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

## P I S A M: OBJETIVO

- Fomentar la implantación de acciones de mejora en el ámbito de **Innovación Docente**.
- Impulsar acciones **derivadas de la evaluación** llevada a cabo por la titulación. Estas acciones deben estar reflejadas en el autoinforme y/o informe de evaluación externa resultantes del proceso desarrollado.





PISAM: 1ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

## PARTICIPACIÓN PISAM

**Curso 2005/2006:** 17 titulaciones

60.000 €.

875 € por acción [Máx. 4.375€/titulación] + ANECA.

Máx. Centro:

3 titulaciones .....11.250 €;

5 ó más titulaciones ..... 15.625 €.





PISAM: 1ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

## VALORACIÓN

- Ajuste al objetivo de las ayudas (Innovación Docente) y su presentación en su fecha y forma establecidas.
- Incidencia de la acción propuesta en el ámbito de la Innovación Docente.
- Pertinencia de la acción de mejora y viabilidad de su realización.
- Propuesta de la que puedan beneficiarse el mayor número posible de implicados (titulaciones, profesores, estudiantes, PAS).
- Posibilidades de aplicación en otras titulaciones.
- Vinculación a la mejora de puntos fuertes y débiles puestos de manifiesto en el Plan de Mejoras.
- Los indicadores seleccionados y los objetivos establecidos.
- El detalle en la metodología y tareas de la propuesta, así como la justificación del presupuesto.
- Coherencia interna de la propuesta.





PISAM: 1ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

ACCIONES DE MEJORA: LADE, ECONOMIA, DE, LITM y LCAF

CENTRO	ACCIÓN DE MEJORA
E. U. Empresariales, Elcano, Bizkaia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación y puesta en marcha de una Comisión de Calidad que llevará a cabo las diferentes acciones.</li> </ul>
E.U. Empresariales, Gipuzkoa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición del Perfil Idóneo de Ingreso.</li> <li>Estudios sobre espacios, usos y servicios de biblioteca.</li> <li>Estudio relativo a la tasa de abandono, sus posibles causas y propuestas de mejora.</li> <li>Estudios de opinión de empresas colaboradoras respecto a la formación y competencias de alumnos y egresados en Ciencias Empresariales.</li> </ul>
Vitoria-Gasteiz .	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación del PAS</li> <li>Fomentar la investigación del profesorado no doctor adscrito a la escuela.</li> <li>Crear un laboratorio simulación empresarial y adquisición de juegos de empresa.</li> </ul>

COORDINACION

SERVICIOS

LITM

SERVICIOS

PDI

SERVICIOS



FUENTE: PLAN DE IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA De La Peña & Periañez. VIII Foro de Almagro.



## PISAM: 1ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

ORIENTACION

Fac. CC. Económicas  
y Empresariales,  
Bizkaia y Unidades  
Delegadas

SERVICIOS

PLAN DE IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA

- Definición de **objetivos de las diferentes titulaciones**
- Definición de **las competencias que deben adquirir los titulados y el perfil de egresado.**
- Establecimientos de contactos sistemáticos con instituciones y organizaciones empresariales y económicas.
- Potenciación de la movilidad de estudiantes.
- Edición de un boletín informativo periódico.
- Obtener información sobre los egresados: idoneidad y satisfacción sobre la formación recibida tal como se percibe por los egresados, empleadores y por los participantes en el programa formativo así como la valoración social.
- Crear un mecanismo que permita a profesores, PAS y alumnos transmitir sugerencias al equipo decanal.
- Diversas mejoras en el Servicio de Biblioteca.
- Diseño procedimientos que garanticen la coordinación de contenidos entre las diferentes materias.
- Estudio de la necesidad de incorporación de personal técnico especializado en el manejo de la infraestructura informática de la UPV/EHU.

SOMUNICACION

SOMUNICACION

COORDINACION

SERVICIOS



FUENTE: PLAN DE IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA  
De La Peña & Periañez. VIII Foro de Almagro.



PISAM: 1ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

## COMUNICACION

<p>Fac. Filosofía y CC. de la Educación, Gipuzkoa</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisión y diseño de la página web de la Facultad.</li><li>• Edición de unas nuevas guías docentes.</li><li>• Actividades de formación orientadas a la participación del profesorado, alumnado y PAS en los soportes informáticos orientados a la introducción de los ECTS.</li><li>• Fomento de las relaciones de los tutores de centros de Prácticum/tutores de la Facultad.</li><li>• Mejora de las comunicaciones entre el profesorado, el personal de administración y servicios, y alumnado.</li></ul>
---	--

FUENTE: PLAN DE IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA  
De La Peña & Periañez. VIII Foro de Almagro.





PISAM: 1ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

### ACCIONES DE MEJORA REALIZADAS

Fac. CC. Sociales y de la Comunicación, Bizkaia.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Licenciado en Ciencias Políticas y de la Administración,</li><li>2. Licenciado en Sociología,</li><li>3. Licenciado en Comunicación Audiovisual,</li><li>4. Licenciado en Publicidad y Relaciones Públicas</li><li>5. Licenciado en Periodismo.</li></ol>	Encuesta de satisfacción del alumno de la Facultad
--	--	--





PISAM: 1ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

• ACCIONES DE MEJORA NO REALIZADAS

<p><b>E. U. XXX,</b></p>	<p><i>Diplomado en XXX.</i></p>	<p><i>Definir las habilidades y destrezas que constituyen el perfil de egreso de los alumno</i></p> <p><i>Establecer mecanismos que permitan conocer el perfil de ingreso de los alumnos, y adecuar los contenidos del programa formativo a ese perfil</i></p> <p><i>Adecuación del Plan de Estudios al EEES</i></p> <p><i>Estudio sobre la tasa de abandono y el número de años que tardan los alumnos en terminar la carrera.</i></p>
--------------------------	---------------------------------	---





**PISAM: 1ª CONVOCATORIA**

**SEI/EIZ**

## **INFORME FINAL**

Memoria con:

- Equipo humano
- Grado de cumplimiento de los objetivos propuestos
- Fases de desarrollo seguidas
- Resultados obtenidos e indicadores
- Valoración de la experiencia
- Breve memoria económica.





PISAM: 1ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

## CONCLUSIONES

Debilidades identificadas en la convocatoria:

- El número de acciones de mejora propuestas **supera** la capacidad real del centro.
- Falta de **colaboración** por parte del profesorado en la creación del equipo de trabajo.
- En general, falta de **cumplimiento** de lo descrito en la memoria explicativa.
- **Falta de un instrumento** (guía metodológica) que facilite la puesta en marcha y seguimiento del plan de mejoras.





**PISAM: 1ª CONVOCATORIA**

**SEI/EIZ**

## **CONCLUSIONES**

Acciones de mejora del propio PISAM:

- Acciones de mejora a financiar -> tres por titulación.
- Presupuesto económico condicionado a grado de cumplimiento en convocatoria pasada.
- Componentes del equipo y responsable de cada acción ratificados en Junta de Centro.
- Creación de herramientas metodológicas que permitan la autocomprobación periódica del grado de consecución de los objetivos previamente establecidos.
- Elaboración de una guía metodológica que oriente en el diseño del Plan de Acciones de Mejora y ayude en la puesta en marcha de éstas y facilite su seguimiento.





PISAM: 1ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

# GUÍA METODOLÓGICA DEL PISAM



[www.sei-eiz.ehu.es/](http://www.sei-eiz.ehu.es/)





PISAM: 1ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

**Procedimiento** en tres fases:

Fase de formación del equipo de trabajo, la fase de planificación y la de desarrollo.

**Seguimiento Plan de acciones de mejora:** Seguimiento y **revisión periódica** del interno del propio grupo de trabajo y seguimiento externo, por parte de los responsables de la universidad.

**Elaboración de la memoria de desarrollo del proceso:** Memoria final del plan de acción de mejora.





PISAM: 1ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

## Plan de Acciones de Mejora

Conjunto de actuaciones, con indicación de:

etapas o acciones,

responsables,

fechas previstas,

recursos necesarios y

método o indicadores de seguimiento,

resultante de un diagnóstico estructurado de una unidad, en el que se han detectado debilidades y fortalezas de la misma, cuyo objetivo es la mejora continua de dicha unidad.





PISAM: 1ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

## PLAN DE ACCIONES DE MEJORA





PISAM: 1ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

## Las Acciones de Mejora

Actuación o conjunto de actuaciones con las que se prevé resolver una de las áreas de mejora determinadas en el proceso de reflexión interna de la unidad..



**Coherentes con el análisis**



**Orientadas proactivamente**



**Orden de Prioridad/Viabilidad**



**Procedimiento/estrategia**



**Órganos implicados**



**Plan de Seguimiento**

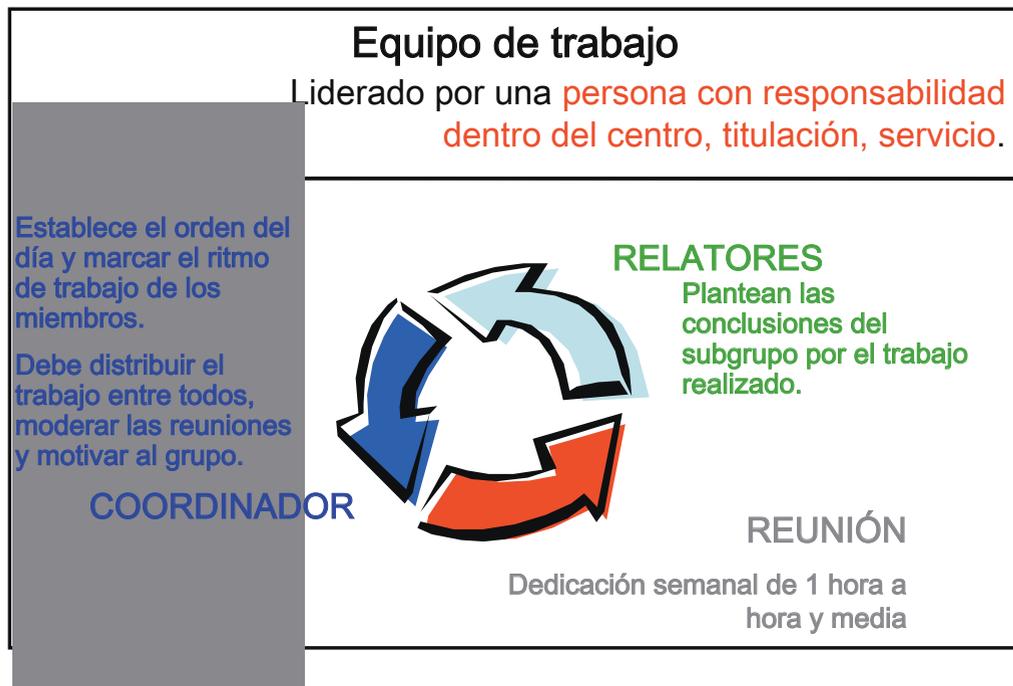




PISAM: 1ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

## Equipo de Trabajo/Comité de Calidad





PISAM: 1ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

**Anexo 1:**

**Fichas:** Facilitar la implementación y seguimiento del plan de acciones de mejora, como anexo de la memoria.

**Anexo 2:**

**Protocolo para la elaboración de la memoria de desarrollo del plan de acciones de mejora:** Formato en el que se debe presentar la memoria y permite organizar la información y realizar las valoraciones semicuantitativas pertinentes.





**PISAM: 1ª CONVOCATORIA**

**SEI/EIZ**

**MODELO DE  
PROPUESTA**

<b>TITULACIÓN BENEFICIARIA DE LA ACCIÓN/ES DE MEJORA:</b>
<b>DENOMINACIÓN DE LA ACCIÓN/ES DE MEJORA:</b> Acción 1: Acción 2: Acción 3: .....
<b>RESPONSABLE</b> (vicedecano/a o subdirector/a correspondiente) Apellidos: ..... Nombre: ..... Dirección: ..... Tfno: ..... Fax: ..... E-mail: .....
<b>COORDINADOR/ES DE LA/S ACCIÓN/ES DE MEJORA:</b> Acción de Mejora 1: ..... Apellidos: ..... Nombre: ..... Cargo: .....
Acción de Mejora 2: ..... Apellidos: ..... Nombre: ..... Cargo: .....
(empléense tantos cuadros como acciones)
En.....a.....de.....de 20..  Firma de:
Vicedecano/a o Subdirector/a                      Visto Bueno Decano/Director





PISAM: 1ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

## MEMORIA EXPLICATIVA

<b>Denominación de la acción de mejora:</b>
<b>Análisis del problema con indicadores de la situación actual y vinculación con las recomendaciones del comité interno y/o externo:</b>
<b>Objetivos de la acción de Mejora:</b>
<b>Indicadores de evaluación -cualitativos o cuantitativos (estimación del porcentaje del cambio sobre el indicador de la situación real)-:</b>
<b>Estimación de posibles beneficiarios directo/indirectos de la acción de mejora:</b>
<b>Método y/o actividades y/o fases :</b>
<b>Cronograma (Fases y temporalización) :</b>
<b>PERSONAS IMPLICADAS EN LA IMPLANTACIÓN DE LA ACCION DE MEJORA</b> Apellidos.....Nombre.....Cargo..... Apellidos.....Nombre.....Cargo..... Apellidos.....Nombre.....Cargo.....
<b>Presupuesto justificado:</b>
<p>En.....a.....de.....de 20..</p> <p>Firma vicedecano/a // Subdirector/a</p>





PISAM: 1ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

## FICHA DE SEGUIMIENTO

TITULACIÓN:.....					
CENTRO: .....					
RESPONSABLE:.....					
• DENOMINACIÓN DE LA ACCIÓN DE MEJORA:					
COORDINADOR:.....					
EQUIPO DE MEJORA:.....					
.....					
• INDICADORES DE SEGUIMIENTO (a rellenar por cada acción de mejora)					
INDICADOR	SITUACIÓN DE PARTIDA	FECHA: (comentarios)	VALORACIÓN (grado de desarrollo)		
			A	B	C
INDICADOR 1			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INDICADOR 2			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• TAREAS O FASES A DESARROLLAR (a rellenar por cada acción de mejora)					
TAREAS/ FASES	FECHA: (comentarios)	VALORACIÓN (grado de desarrollo)			
		A	B	C	
TAREA/FASE 1		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
TAREA/FASE 2		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

- VALORACIÓN DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LA TEMPORALIZACIÓN PLANIFICADA (a rellenar por cada acción de mejora)

A	B	C
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A: Totalmente      B: Suficientemente      C: Insuficientemente

- INCIDENCIAS Y COMENTARIOS SOBRE LA ACCIÓN DE MEJORA NÚMERO 1:

- INCIDENCIAS Y COMENTARIOS SOBRE LA ACCIÓN DE MEJORA NÚMERO 2:

FECHA:



P I S A M

2<sup>a</sup> convocatoria







PISAM: 2ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

## SERVICIO: O.RR.II.

Participamos en el plan piloto de ANECA para la evaluación de la Oficina de Relaciones Internacionales.

Curso 2005/2006



El OBJETO de este programa es promover la cultura de calidad a través de la evaluación de los servicios universitarios basado en el autodiagnóstico y la visión externa aportada por expertos.





PISAM: 2ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

SERVICIO: O.RR.II.

Resultado: Guía de autoevaluación de las ORIs



+ 200  
PISAM





SEGUIMIENTO

**PISAM: 2ª CONVOCATORIA**

**SEI/EIZ**

	Visitas seguimiento	Fecha
<i>Facultad de Farmacia</i>		
• Farmacia	2 visitas de seguimiento	27-02-07
• Nutrición		8-05-07
<i>Facultad de Ciencia y Tecnología</i>		
• Física	2 visitas de seguimiento	20-02-07
		4-05-07
• I. Electrónica		19-02-07
		26-04-07
<i>Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales (Sarriko)</i>		
• LADE	2 visitas de seguimiento	22-02-02
• Economía		
• Ciencias Actuariales y Financieras		
<i>Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación</i>		
• Periodismo	3 visitas de seguimiento	28-02-07
• Publicidad y Relaciones Públicas		
• Comunicación Audiovisual		7-05-07
• Ciencias Políticas y de la Administración		
• Sociología		29-06-07
<i>Escuela Universitaria de Enfermería</i>		
- Enfermería	2 visitas de seguimiento	21-02-07
		9-05-07
<i>Facultad de Psicología</i>		
- Psicología	2 visitas de seguimiento	23-02-07
		10-05-07
<i>E.U. Empresariales</i>		
- Empresariales	2 visitas de seguimiento	27-02-07
		8-05-07
		22-02-07
<i>Oficina de Relaciones Internacionales</i>	3 visitas de seguimiento	16-05-07
		11-06-07





PISAM: 2ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

• ACCIONES DE MEJORA REALIZADAS

<i>Facultad de Ciencia y Tecnología</i>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Física</li></ul>	<p>Determinación del perfil de egreso de los licenciados en Física.</p> <p>Diseño y puesta en marcha de una página web gestionada por el Coordinador de la titulación de Física.</p> <p>Iniciativa de captación "Física en Acción".</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>• I. Electrónica</li></ul>	<p>Seguimiento de los egresados de la titulación de Ingeniero en Electrónica y valoración del grado de satisfacción de los empleadores con los titulados.</p> <p>Programa de divulgación informativa de los estudios de Ingeniero en Electrónica.</p>

COMUNICACION

COMUNICACION

COMUNICACION





PISAM: 2ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

• ACCIONES DE MEJORA REALIZADAS

<p><i>Oficina de Relaciones Internacionales</i></p>	<p>Difusión de la oferta formativa a través de folleto promocional de la UPV/EHU para emplearlo en ferias,...</p> <p>Conversión de las presentaciones en filemaker a Word</p> <p>Actualizar, completar y perfeccionar la base de datos que contiene la oferta técnica de la UPV/EHU en materia de cooperación al desarrollo.</p>
---	--

COMUNICACION





PISAM: 2ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

- ACCIONES DE MEJORA NO REALIZADAS

CENTRO	TITULACIÓN	ACCIÓN DE MEJORA
<b>Escuela Universitaria de XXX.</b>	Diplomado en XXX.	Conocer el grado de satisfacción de los empleadores, mediante una encuesta y tratamiento de datos.  Conocer el grado de satisfacción del PDI-PAS mediante encuesta y tratamiento de datos.





PISAM: 2ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

## CONCLUSIONES

- El **89%** de las acciones propuestas se han implantado.
- Es necesario hacer coincidir en el tiempo la fecha de la convocatoria del PISAM con el final del curso anterior al que se va a llevar a cabo el Plan de Trabajo de los equipos de mejora, con el fin de cerrar cada **convocatoria** con el **curso académico** correspondiente.
- Impulsar **la realización** en cada convocatoria de un mayor número de acciones de mejora **por los centros** aumentando el límite máximo de acciones a presentar en las solicitudes .





PISAM: 2ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

## PROPUESTAS

- Mayor grado de **compromiso de los centros/servicios** financiando una de cada tres acciones presentadas, llevando a cabo todas las presentadas independientemente de haber obtenido financiación o no.
- **Excluir** la utilización de las ayudas en la contratación de **becarios**.
- Con el fin de agilizar y favorecer el seguimiento externo de las diferentes fases del proceso **asignar un técnico de evaluación** como persona de referencia para cada equipo de mejora.
- Motivar e incentivar la implementación de acciones mejora a través del **reconocimiento** de aquellas acciones que hayan tenido una especial envergadura y un mayor número de beneficiarios y resultados.





P I S A M

3<sup>a</sup> convocatoria







PISAM: 3ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

## NOVEDADES DE LA TERCERA CONVOCATORIA

- Se **financian** un máximo de tres acciones de mejora.



- Por cada acción de mejora que requiera financiación se deben llevar adelante otras dos que no la requieran





PISAM: 3ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

### ACCIONES PRESENTADAS

*Ingeniería Técnica de Obras Públicas, especialidad en Construcciones Civiles: 2.500 euros a la **acción 3***

- *Acción 1.* “Guía básica” para cada asignatura, con un formato estándar y procedimiento para actualizarla.
  - formato común con datos básicos (nombre, créditos, profesorado, área de conocimiento, curso,...), objetivos, prerequisites, conocimientos o competencias,...
  - Establecer un procedimiento para actualizar dicha “guía básica.
- *Acción 2.* Incorporar información actualizada sobre el proceso formativo a la página web del centro y a la Guía docente y procedimiento para actualizarlo.
  - Incorporar toda la información necesaria debidamente actualizada, sobre el programa formativo a la página web del Centro y a la Guía Docente.
  - Elaboración del procedimiento de actualización.





PISAM: 3ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

## ACCIONES PRESENTADAS

- **Acción 3.** Curso sobre técnicas de estudio/mejora del aprendizaje.
  - Organización.
  - Dirigido a estudiantes de nivel universitario. Eminentemente práctico y se centrará en tratar de cambiar los hábitos del (no) estudio del alumnado.





PISAM: 3ª CONVOCATORIA  
ACCIONES PRESENTADAS

SEI/EIZ

*Licenciatura de Matemáticas*: 4.200 euros a la **acción 1**

- **Acción 1**: Estudio de las causas de la alta duración media de los estudios.
  - Conocer las dificultades reales del alumnado frente a las diferentes asignaturas de la titulación.
  - Ajustar la duración de los estudios a la media estimada.
- **Acción 2**: Diseño y puesta en marcha de una página web gestionada por el Coordinador de la titulación
  - Mejorar los canales de comunicación con el alumnado.
  - Difundir el potencial de empleo de la Titulación.
  - Facilitar la revisión y renovación de contenidos de los programas y su rápida inclusión en la Guía docente.
  - Simplificar el proceso de convalidación de asignaturas.
- **Acción 3**: Impulsar la movilidad del alumnado
  - Impulsar la movilidad del alumnado dentro y fuera del Estado
  - Aumentar la oferta de Universidades de destino en programas de intercambio.





PISAM: 3ª CONVOCATORIA

SEI/EIZ

## ACCIONES PRESENTADAS

ORRII: 3.600 euros a la **acción 2**

- **Acción 1.** Elaboración del subsistema de solicitudes de participación en los programas de movilidad
  - Desarrollar el subsistema de solicitudes para así poder avanzar en la integración de los procesos asociados con los programas de movilidad en el sistema informático de la universidad.
- **Acción 2.** Evaluación de la primera convocatoria del programa UPV/EHU-AL y actualización de su folleto
  - Material informativo sobre el programa UPV/EHU-AL disponible para los alumnos de la UPV/EHU y los representantes de RRII de los centros.
- **Acción 3.** Actualización de la página Web del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales.
  - Revisar, completar y actualizar la página web del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales





## CONCLUSIONES





## CONCLUSIONES

SEI/EIZ

- Todas estas acciones de mejora carecen de sentido si no son apoyadas por los equipos de dirección.
- Las acciones de mejora son acciones que se van a tener que acometer para adaptarnos al EEES.
- La cultura de la calidad se va implantando, si bien lo que es verdaderamente importante y urgente es establecer un sistema que garantice la calidad. Dentro de este sistema y en la UPV/EHU se encuentra el PISAM.





CONCLUSIONES

SEI/EIZ

PISAM  
PISAM



Acreditación

Seguimiento

Implantación

Verificación

Diseño- propuesta

S.G.C.



[www.sei-eiz.ehu.es/](http://www.sei-eiz.ehu.es/)

**Muchas gracias por su atención**



***Iñaki Periañez***

[inaki.perianez@ehu.es](mailto:inaki.perianez@ehu.es)

***J. Iñaki De La Peña***

[jinaki.delapena@ehu.es](mailto:jinaki.delapena@ehu.es)

[www.ehu.es](http://www.ehu.es)







# Evaluación de los Servicios Universitarios

TALLERES PARALELOS RELATIVOS A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR LAS UNIDADES TÉCNICAS DE CALIDAD





## Contenidos del taller

- Contexto
- Caso práctico: qué hemos hecho en la UMH. Sistema de Certificación de Servicios-UMH
- Grupo de trabajo





# Contexto

La evaluación de servicios como elemento de soporte a la garantía de la calidad



# Sistemas de Garantía Externa de la Calidad





## ● ● ● | Objetivos

- Asegurar la calidad de las enseñanzas
- Ofrecer valor añadido a nuestros estudiantes y preparar nuestra Universidad ante nuevos retos





## Aspectos que más nos interesaban

- Asegurar cumplimiento necesidades y expectativas clientes
- Mejora continua





## Modelos de referencia

- EFQM
- ISO
- Evaluación de servicios (Consejo de Universidades, ANECA)
- PEI, PCU, PNECU





# Evaluación de servicios

Qué hemos hecho en la UMH

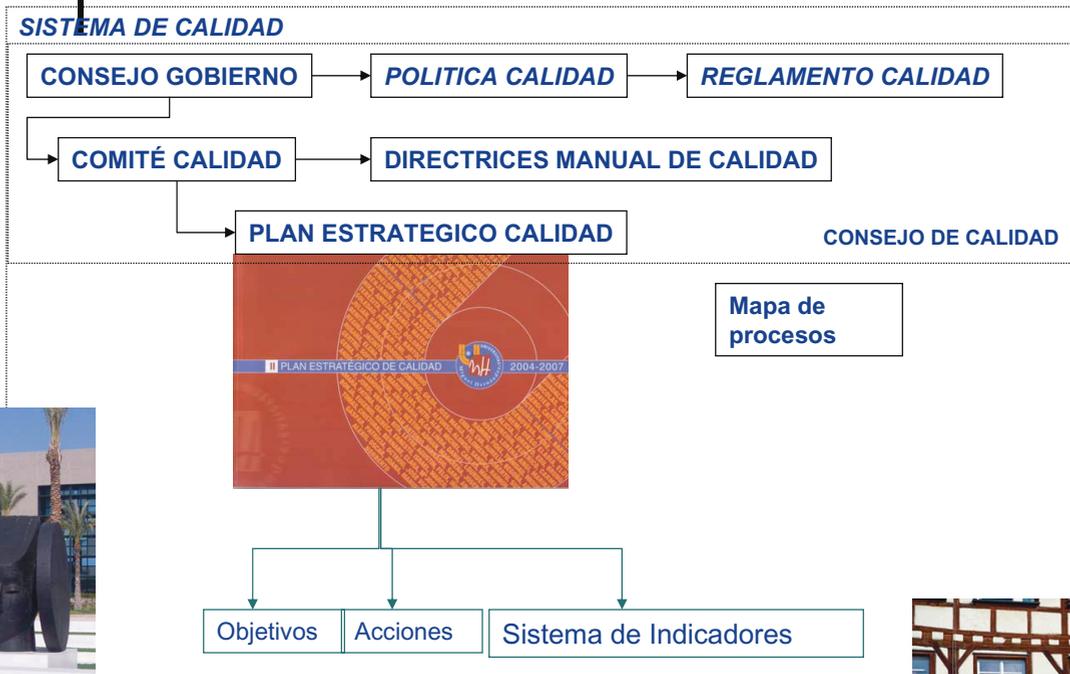




## EFQM en la UMH

- Nivel UMH
  - 2004. Sello de Excelencia Europea 500+
  - 2007. Sello Excelencia Europea 500+
- Nivel servicios
  - Evaluaciones basadas en EFQM







# Gestión de Calidad en los Servicios

Plan Director para la Calidad en la Gestión

- Objetivos
- Acciones
- Sistema de incentivos







## Plan Director

- Guía para la mejora de la calidad en el ámbito de los Servicios
- Plan Director:
  - I Plan Director: 2000-2003
  - II Plan Director: 2004-2007
  - III Plan Director: en fase de diseño
- Incluye:
  - Objetivos
  - Acciones
  - Sistema de incentivos





## II Plan Director. Objetivos

1. Garantizar una **Gestión Administrativa Profesional**.
2. Potenciar las propias **capacidades de nuestros profesionales**.
3. Especificar **Compromisos de Calidad** con nuestros diferentes clientes.
4. Asegurar la **Accesibilidad** a todos nuestros servicios.
5. Utilizar la **Gestión por Procesos** para incrementar la eficacia.





## II Plan Director. Objetivos

6. Buscar la **Mejora Continua** como garantía de calidad.
7. Medir lo que hacemos y **rendir cuentas** de los resultados que alcanzamos
8. Colaborar en **proyectos internacionales** de mejora de la gestión universitaria.
9. Lograr la **Certificación** de Procesos, Servicios y Unidades en los términos previstos por ANECA y otras Agencias o Instituciones.





## II Plan Director. Acciones

- Dirección por Objetivos
- Gestión por procesos
- Cartas de Servicio
- Evaluación y mejora
- Fomento de sugerencias
- Planes de mejora
- Equipos de mejora
- Manuales de procedimiento
- Proyectos internacionales
- Sistema de incentivos





## Sistemas de incentivos

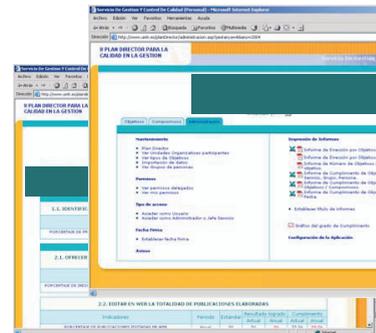
- 1. Programa de incentivos a la innovación y mejora continua:
  - Premio a la Mejor Sugerencia
  - Equipos de mejora
- 2. Programa de incentivos a la mayor implicación y eficacia
- 3. Programa de incentivos a la calidad reconocida





# ● ● ● | Pactos por la Calidad

- Consenso en servicios/unidades
- Firma servicio/Gerencia
- Puesta en marcha: despliegue
- Registro de resultados
- Auditoría de cumplimiento
- Incentivos asociados a resultados





# GESTIÓN

Pactos por la Calidad	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Nº Servicios	10	14	17	21	22	23	24
Nº Departamentos/Otras unidades	0	0	3	1	3	4	5
Cumplimiento Medio de Objetivos	92%	93.6%	91.9%	94.8%	94.5%	94.4%	-

Cartas de Servicio	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Nº Servicios	10	14	17	21	22	22	25

Gestión por procesos	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Nº Servicios	1	2	12	14	14	19	21





## Evaluación servicios

- Enfoque hacia la mejora
- Evaluación interna/externa
- Adaptación (Guía Acreditación de Servicios y Sistema de Certificación Servicios)
- Herramienta ligada a acciones (Plan Director)





# Sistema de certificación de servicios

Metodología

Contenidos

Resultados

Planes de Mejora





# ● ● ● | Origen

- 1999: Guía para la Acreditación de Servicios
  - 1999: Diseño
  - 2000: Revisión de su validez (7 universidades)
  - 2002: guía “Diseño de Carta de Servicios”, Premio Mejor Carta de Servicios
- 2004: Sistema de Certificación de Servicios





## ● ● ● | Metodología

- Auditoría (auditores externos)
  - Entrevista con responsable de unidad, responsables de procesos. Evidencias
  - Detección de puntos fuertes y áreas de mejora
- Diseño de Plan de Mejoras
- Ligado a acciones Plan Director





## Sistema de Certificación de servicios: apartados

- 1. Orientado al cliente
- 2. Liderazgo
- 3. Gestión por Procesos
- 4. Participación de las personas
- 5. Mejora continua
- 6. Basado en hechos para toma de decisiones
- 7. Hechos basados en datos
- 8. Responsabilidad social





## ● ● ● | Valoración: Grado de implantación

- No existe evidencia de su implantación
- Evidencia parcial de su implantación
- Evidencia plena de su implantación
- Evidencia plena de su implantación y de su evaluación y mejora





## ● ● ● | Valoración: *Tiempo de implantación*

- Planificado
- Implantado en menos de 3 años
- Implantado entre 3 y 5 años
- Implantado en 5 años o más





## Valoración: *Resultados de su implantación*

Tendencias positivas en...

- ... al menos el 50% de los aspectos durante 3 años
- ... al menos el 50% de los aspectos durante más de 3 años
- ...la práctica totalidad de los aspectos considerados durante 3 años
- ...la práctica totalidad de los aspectos considerados durante más de 3 años





## Sistema de Certificación de servicios: apartados

- 1. Orientado al cliente
- 2. Liderazgo
- 3. Gestión por Procesos
- 4. Participación de las personas
- 5. Mejora continua
- 6. Basado en hechos para toma de decisiones
- 7. Hechos basados en datos
- 8. Responsabilidad social





# 1. Orientado al cliente (1 de 2)

- a. Se describe el **organigrama** de la Unidad y la posición que ocupa en la organización.
- b. La Unidad identifica los distintos **grupos de interés** que se benefician de sus actividades, identifica sus necesidades y expectativas, despliega las acciones necesarias para adelantarse a las necesidades futuras de los grupos de interés.
- c. Se han descrito las **funciones y servicios** que presta la Unidad en términos aceptables para los clientes.
- d. Se especifican los **compromisos de calidad** de la Unidad con el cliente.





## 1. Orientado al cliente (2 de 2)

- e. Existe un procedimiento donde se especifica las características de cómo debe ser la **atención personal al cliente** por el personal de la Unidad.
- f. La Unidad facilita la **accesibilidad** a sus productos/servicios a los distintos grupos de interés.
- g. Se **especifica y revisan periódicamente** los requisitos del servicio para satisfacer al cliente.
- h. La Unidad **registra y analiza** las quejas de los clientes.
- i. Se analiza la **satisfacción** de los distintos grupos de interés.





## 2. Gestión por procesos

- a. La Unidad cuenta con un **mapa de procesos básicos**, conocido por todos los miembros de la misma.
- b. Los procesos clave están **definidos y controlados**. Los procesos se **mejoran** periódicamente.
- c. Los procesos de la Unidad se definen con relación a las **actividades y responsabilidades** de otras Unidades de la Institución.
- d. Se identifican **objetivos** para los procesos clave y se monitorizan indicadores de rendimiento de estos procesos.
- e. Los procesos clave cuentan con la **aprobación del staff directivo** que corresponda en la Institución.
- f. Se verifica que los productos/servicios adquiridos responden a los **estándares de calidad de los procesos** de actividad de la Unidad.





### 3. Liderazgo

- a. La Unidad cuenta con un **plan de trabajo** de la Unidad aprobado por el staff directivo que corresponda en la Institución.
- b. Se han identificado las **habilidades y conocimientos** necesarios de cada puesto de trabajo para realizar las actividades de los procesos clave de la Unidad.
- c. La Unidad dispone de un procedimiento específico **para facilitar la incorporación** de nuevos profesionales a la misma.
- d. Se identifican los **riesgos laborales** derivados de las actividades de la Unidad y las medidas para prevenirlos. Se dispone de informes ergonómicos con respecto del mobiliario.





## 4. Participación de las personas

- a. Las personas que componen la Unidad **conocen su trabajo, participan en la definición de objetivos** y en la *mejora* de los procesos.
- b. El personal dispone de las **competencias** necesarias para realizar las actividades previstas en los procesos clave.
- c. El personal cuenta con **formación** en materia de **gestión de calidad**.
- d. Se designan **propietarios** de procesos.
- e. Hay **canales de comunicación** verticales y horizontales que propician conocer necesidades de clientes y oportunidades de mejora.
- f. Se analizan las **necesidades de formación del personal** para potenciar sus competencias.





## 5. Mejora continua

- a. La Unidad cuenta con una **metodología** que hace posible la **mejora continua** de los procesos de actividad y de los resultados. La Unidad dispone de un método para identificar qué **acciones preventivas y/o correctivas** debe implantar para la mejora de la calidad.
- b. Las **quejas** son **atendidas** en un plazo definido por la Unidad y de ellas se derivan actuaciones concretas.
- c. La Unidad ha sometido sus procesos a **análisis para reducción de tiempos y cargas administrativas**, con la finalidad de **agilizar** trámites a los clientes.
- d. Las **mejoras son aprobadas por el staff directivo** que corresponda en la Institución.





## 6. Basado en hechos para toma de decisiones

- a. La Unidad **basa su estrategia en datos objetivos** que obtiene del análisis de los datos que aportan sus indicadores, de la comparación con otras Unidades similares y de “benchmarking” con otras instituciones u organizaciones.
- b. Los **indicadores** de la Unidad incluyen los ámbitos de gestión económica, de resultado de la actividad, satisfacción del cliente y satisfacción del personal.
- c. Los indicadores, agrupados en **cuadros de mando**, permiten verificar que la Unidad alcanza sus objetivos (estándares de calidad).
- d. La Unidad hace **pública** periódicamente sus actividades y resultados.





## 7. Responsabilidad social

- a. La Unidad mantiene actualizado el **inventario de equipos**.
- b. La Unidad cuenta con un sistema de **seguimiento del gasto** por actividad o proyectos.
- c. La Unidad cuenta con directrices en materia de **protección medioambiental**.
- d. La Unidad participa activamente con **propuestas para la mejora de la calidad** universitaria.
- e. La Unidad responde a los principios **éticos de gestión de los recursos públicos**.





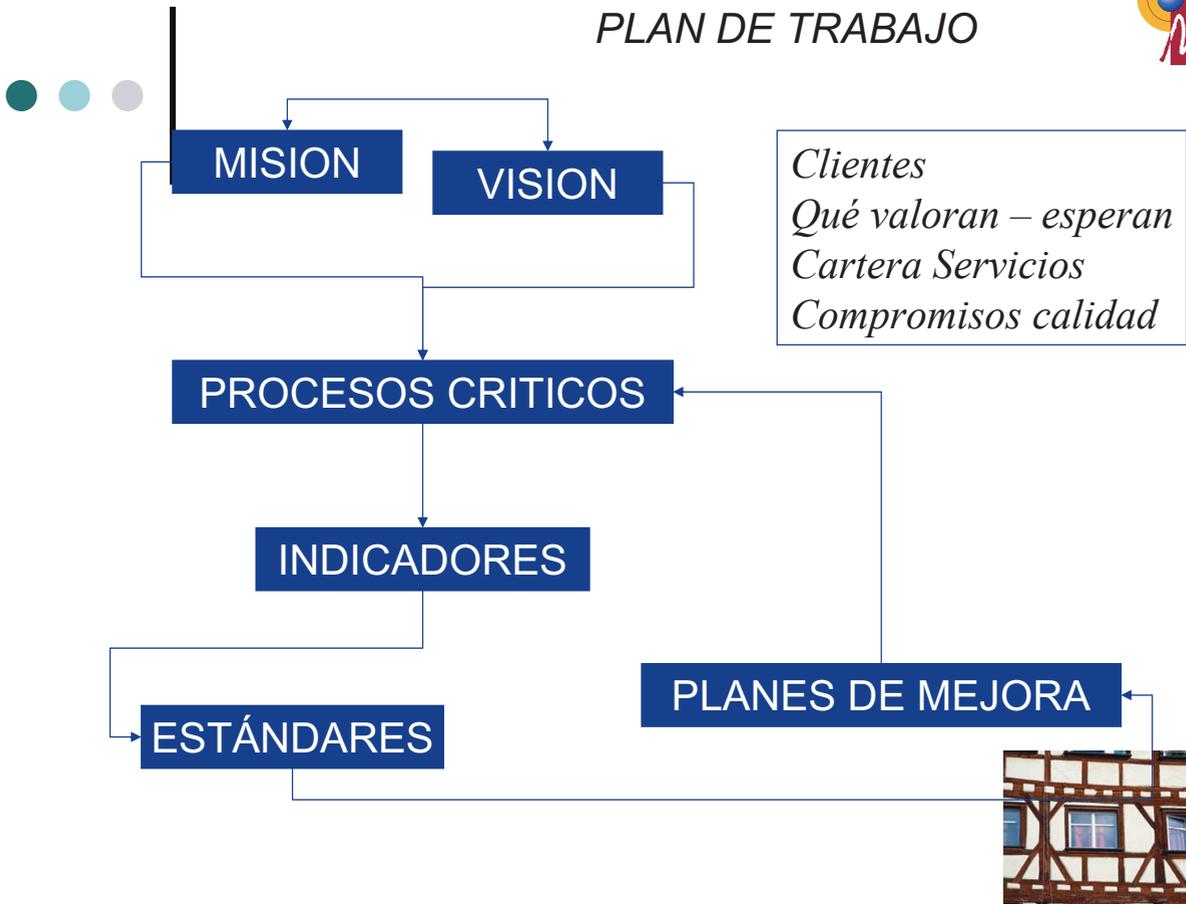
● ● ● | ¿Y después?

Planes de mejoras  
Cartas de Servicios



# Metodología de Plan de mejora







## Cartas de Servicios

- Documento que recoge qué hacemos, cuándo, cómo y qué compromiso asumimos ante al cliente.
- Describe qué ofrecemos, cuáles son nuestras responsabilidades, qué queremos lograr y cómo pretendemos servir mejor a nuestros clientes (internos y externos).





## ● ● ● | Contenidos Carta de Servicios. Utilidades

- Misión
- Cartera Servicios
- Accesibilidad
- Compromisos de Calidad
- **Indicadores**
- Canales de participación del cliente





# Grupo de trabajo

Difusión de resultados

# ¿ELABORACIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN POR LAS UNIDADES TÉCNICAS COMO APOYO A LAS TITULACIONES?

***Carlos Guerra Rodríguez***

*Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León*

**IX FORO DE ALMAGRO**

LA GARANTÍA DE LA CALIDAD EN LOS NUEVOS PLANES DE ESTUDIO

Almagro, 25-26 de octubre de 2007



## Índice

**IX FORO DE  
ALMAGRO**

**La Garantía de  
Calidad en los  
nuevos planes de  
estudio**

**Almagro, 25/10/07**

**Carlos Guerra**

**CyL**

- Criterios y directrices europeas para la garantía interna de calidad en las instituciones de educación superior (ENQA)
- ¿Qué información debería recopilar el sistema de información de una universidad?
- ¿Qué hace un sistema de información con la información recopilada?
- ¿Cómo se distribuye la información generada por un sistema de información?
- ¿Para qué se utiliza la información generada por un sistema de información?
- ¿A qué tiene que dar respuesta un sistema de información de 3ª generación (SI3ªG)?
- Elementos que deberían componer la base de datos de un SGIC
- ¿Quién puede construir un sistema de información de 3ª generación?
- ¿Cómo tienen que ser quienes construyan un sistema de información de 3ª generación?
- Taller

**IX FORO DE  
ALMAGRO**

**La Garantía de  
Calidad en los  
nuevos planes de  
estudio**

**Almagro, 25/10/07**

**Carlos Guerra**

**CYL**

## **CRITERIOS Y DIRECTRICES EUROPEAS PARA LA GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN SUPERIOR (ENQA)**

### **1.6 Sistemas de información**

#### ***Criterio:***

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

**IX FORO DE  
ALMAGRO**

**La Garantía de  
Calidad en los  
nuevos planes de  
estudio**

**Almagro, 25/10/07**

**Carlos Guerra**

**CYL**

***Directrices:***

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

Es importante que las instituciones dispongan de los medios para recopilar y analizar información sobre sus propias actividades. Sin esta información no podrán saber si está funcionando bien y qué requiere su atención, ni conocerán los resultados de sus prácticas innovadoras.

**IX FORO DE  
ALMAGRO**

**La Garantía de  
Calidad en los  
nuevos planes de  
estudio**

**Almagro, 25/10/07**

**Carlos Guerra**

**CYL**

Los sistemas de información relacionados con la calidad, necesarios para instituciones individuales dependerán, en alguna medida, de circunstancias locales pero al menos deberán incluir los siguientes puntos:

- **progresión** de los estudiantes y tasas de éxito;
- **empleabilidad** de los egresados;
- **satisfacción** de los estudiantes con sus programas;
- **efectividad** de los profesores;
- **perfil** de la población de estudiantes;
- **recursos** de aprendizaje disponibles y sus costes;
- **indicadores** de actividad de la propia institución.

Es también muy valioso que las instituciones puedan **compararse** con otras organizaciones similares dentro y fuera del EEES. Esto permite ampliar el alcance de su propio conocimiento y acceder a los medios posibles para mejorar su actuación.

**IX FORO DE  
ALMAGRO**

**La Garantía de  
Calidad en los  
nuevos planes de  
estudio**

**Almagro, 25/10/07**

**Carlos Guerra**

**CyL**

## **1.7 Información pública**

### **Criterio:**

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

IX FORO DE  
ALMAGRO

La Garantía de  
Calidad en los  
nuevos planes de  
estudio

Almagro, 25/10/07

Carlos Guerra

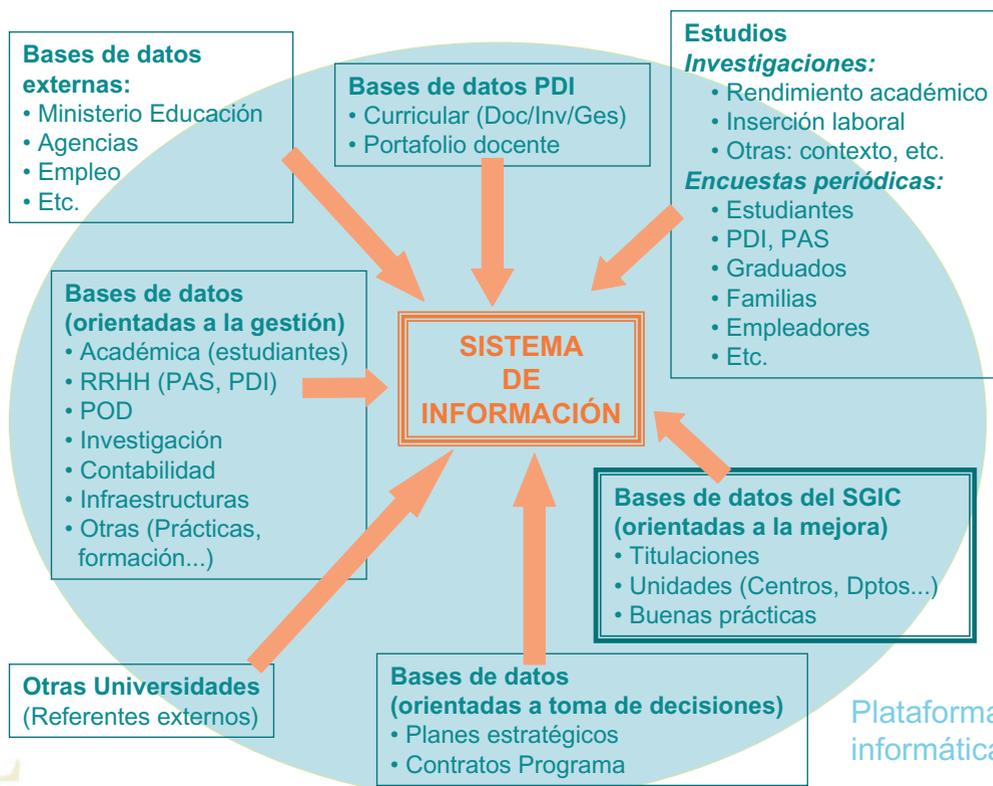
CYL

### **Directrices:**

En el cumplimiento de su función pública, las instituciones de educación superior tienen la responsabilidad de facilitar información sobre los programas que ofrecen, los resultados de aprendizaje esperados, los títulos académicos que conceden, los procedimientos de enseñanza, aprendizaje y evaluación utilizados y sobre las oportunidades de aprendizaje disponibles para sus estudiantes. La información publicada puede incluir también los puntos de vista y situación laboral de sus egresados y el perfil de la población actual de estudiantes. Esta **información** debe ser **precisa, imparcial, objetiva** y fácilmente accesible y **no debe utilizarse**, simplemente, como un ejercicio de **marketing**. La institución debe comprobar si satisface sus propias expectativas en términos de imparcialidad y objetividad.



## ¿QUÉ INFORMACIÓN DEBERÍA RECOPIRAR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE UNA UNIVERSIDAD?



IX FORO DE  
ALMAGRO

La Garantía de  
Calidad en los  
nuevos planes de  
estudio

Almagro, 25/10/07

Carlos Guerra

CyL

## ¿QUÉ HACE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN CON LA INFORMACIÓN RECOPIlada?



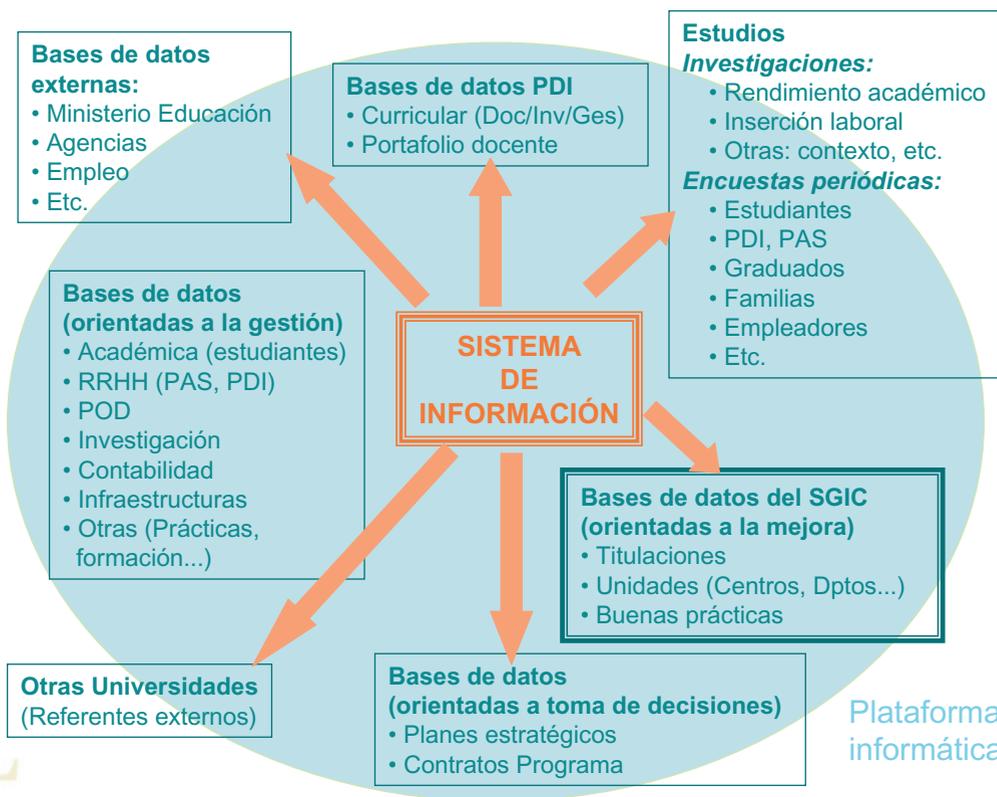
**IX FORO DE  
ALMAGRO**

**La Garantía de  
Calidad en los  
nuevos planes de  
estudio**

**Almagro, 25/10/07**

**Carlos Guerra**

## ¿CÓMO SE DISTRIBUYE LA INFORMACIÓN GENERADA POR UN SISTEMA DE INFORMACIÓN?



**IX FORO DE  
ALMAGRO**

**La Garantía de  
Calidad en los  
nuevos planes de  
estudio**

**Almagro, 25/10/07**

**Carlos Guerra**

**CyL**

## ¿PARA QUÉ SE **UTILIZA** LA INFORMACIÓN GENERADA POR UN SISTEMA DE INFORMACIÓN?

### SISTEMA DE INFORMACIÓN

#### 1ª GENERACIÓN

- Estadística oficial



#### 2ª GENERACIÓN

- Seguimiento Planes Estratégicos
- Seguimiento Contratos Programa
- Toma de decisiones Equipo Directivo
- Apoyo a programas específicos: PEI
- Marketing



#### 3ª GENERACIÓN

- **Dar soporte al SGIC**
  - Titulaciones
  - Unidades (Centros, Dptos, Servicios...)
  - Actividad PDI, PAS
- **Rendición de cuentas: transparencia**

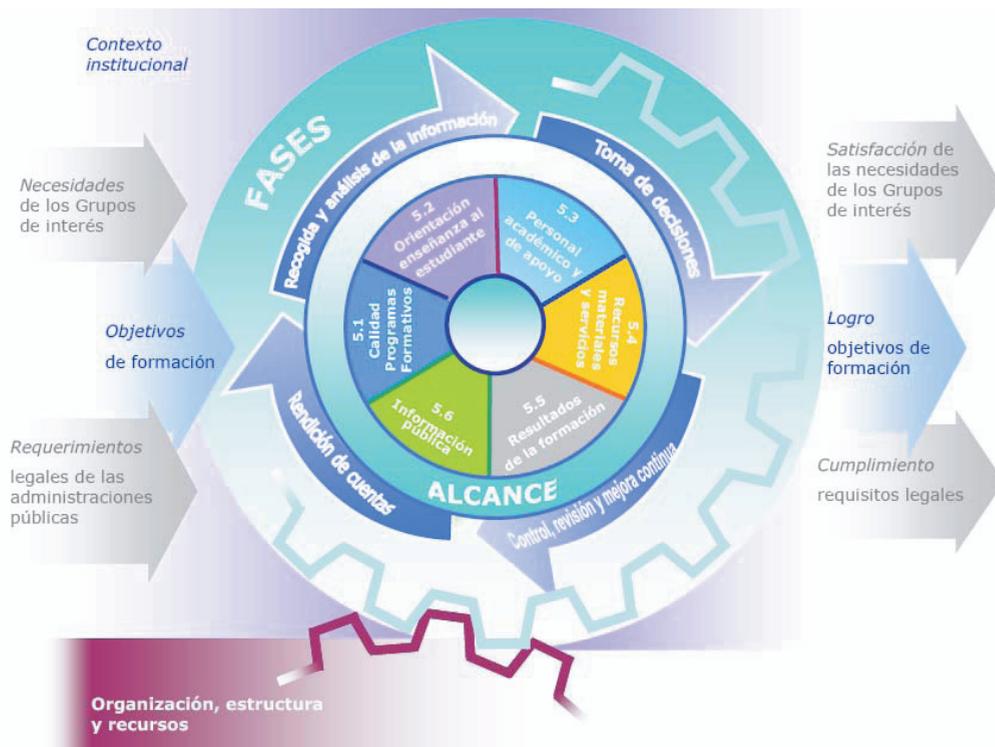
IX FORO DE  
ALMAGRO

La Garantía de  
Calidad en los  
nuevos planes de  
estudio

Almagro, 25/10/07

Carlos Guerra

## ¿A QUÉ TIENE QUE DAR RESPUESTA UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE 3ª GENERACIÓN (SI3ªG)?



Fuente: ANECA. Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria (AUDIT)

**IX FORO DE  
ALMAGRO**

**La Garantía de  
Calidad en los  
nuevos planes de  
estudio**

**Almagro, 25/10/07**

**Carlos Guerra**

**CyL**

## **ELEMENTOS QUE DEBERÍAN COMPONER LA BASE DE DATOS DE UN SGIC**

### ➤ **BASES DE DATOS DOCUMENTALES**

- Documentación con el organigrama, estructura, recursos, reglamentos, etc. de la Unidad.
- Documentación con los procesos del SGIC
- Documentación con información relativa a la oferta formativa: política y objetivos, programas, criterios de admisión, planificación, etc.

### ➤ **RESULTADOS DE: ESTUDIOS/INVESTIGACIONES/ENCUESTAS**

- Resultados de los estudios de análisis del Contexto Institucional.
- Resultados de los estudios de análisis de las necesidades de los grupos de interés.
- Resultados de los estudios de inserción laboral, de satisfacción de los diferentes grupos de interés y de resultados académicos



**IX FORO DE  
ALMAGRO**

**La Garantía de  
Calidad en los  
nuevos planes de  
estudio**

**Almagro, 25/10/07**

**Carlos Guerra**

**CyL**

➤ **BASES DE DATOS DE RECURSOS**

- Información curricular del PDI y del personal de apoyo
- Información de recursos materiales y servicios de apoyo al estudiante

➤ **BASE DE DATOS DE GESTIÓN DEL SGIC / CUADROS DE MANDO**

- Mecanismos para la recogida y gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones, etc. de los diferentes grupos de interés.
- Mecanismos para la toma de decisiones, documentación de las decisiones adoptadas y de las estrategias seguidas para su adopción
- Mecanismos para realizar el control, la revisión periódica y la mejora continua de las actuaciones definidas, por parte de los agentes implicados.

➤ **SALIDA WEB**

- Salidas con informes, datos e indicadores de las actuaciones realizadas para cada uno de los grupos de interés.

**IX FORO DE  
ALMAGRO**

**La Garantía de  
Calidad en los  
nuevos planes de  
estudio**

**Almagro, 25/10/07**

**Carlos Guerra**

**CyL**

## ¿QUIÉN PUEDE CONSTRUIR UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE 3ª GENERACIÓN (SI3ªG)?

### ¿Los Servicios Informáticos de la Universidad?

- Gestionan la mayor parte de las bases de datos
- Cuentan con recursos para el desarrollo del soporte informático
- Un SI3ªG no es sólo una cuestión de carácter informático
  - ¿Tienen la visión de lo que implica un SI3ªG?
  - ¿Tienen capacidad para analizar y explotar la información?
  - ¿Están dispuestos a admitir que un SI3ªG no es una competencia suya?

**NO SE PUEDE CONSTRUIR UN SI3ªG SIN CONTAR CON  
LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS DE LA UNIVERSIDAD,  
PERO ELLOS SÓLOS NO PUENEN  
HACERLO NI GESTIONARLO**

**IX FORO DE  
ALMAGRO**

**La Garantía de  
Calidad en los  
nuevos planes de  
estudio**

**Almagro, 25/10/07**

**Carlos Guerra**

## ¿QUIÉN PUEDE CONSTRUIR UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE 3ª GENERACIÓN (SI3ªG)?



### ¿Empresas externas (consultoras, etc.)?

- Han desarrollado algunas de las grandes bases de datos y realizado algunos estudios y encuestas
- Cuentan con recursos para el desarrollo del soporte informático
- Pueden proporcionar objetividad e independencia
- Un SI3ªG no es sólo una cuestión de carácter informático o de realizar algunos estudios puntuales
  - ¿Tienen la visión de lo que implica un SI3ªG?
  - ¿Tienen capacidad para analizar y explotar la información de toda una institución?
  - ¿Estarán dispuestas a renunciar a este potencial mercado?

**LAS EMPRESAS EXTERNAS PUEDEN AYUDAR PUNTUALMENTE A DESARROLLAR O INCLUSO ALIMENTAR CON ESTUDIOS EL SI3ªG, PERO ELLAS SÓLAS NO PUENEN HACERLO NI GESTIONARLO**

IX FORO DE  
ALMAGRO

La Garantía de  
Calidad en los  
nuevos planes de  
estudio

Almagro, 25/10/07

Carlos Guerra

## ¿QUIÉN PUEDE CONSTRUIR UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE 3ª GENERACIÓN (SI3ªG)?

### ¿El Ministerio de Educación, las CC.AA., Agencias?

- Cuentan y están desarrollado grandes bases de datos y estudios sobre las Universidades?
- Necesitan contar con datos e indicadores de las Universidades y de su profesorado para la toma de decisiones
- Pueden proporcionar objetividad e independencia
- Un SI3ªG no es sólo una herramienta para la toma de decisiones
  - ¿La autonomía de la Universidad quedaría garantizada?
  - ¿Los SI de estas entidades se solapan, interfieren o apoyan a los SI3ªG de la Universidad?

**EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN, LAS CC.AA. Y LAS AGENCIAS PUEDEN AYUDAR PUNTUALMENTE A DESARROLLAR O INCLUSO ALIMENTAR CON ESTUDIOS EL SI3ªG, PERO ELLAS NO PUENEN SUPLIR A LAS UNIVERSIDADES**

IX FORO DE  
ALMAGRO

La Garantía de  
Calidad en los  
nuevos planes de  
estudio

Almagro, 25/10/07

Carlos Guerra

## ¿QUIÉN PUEDE CONSTRUIR UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE 3ª GENERACIÓN (SI3ªG)?

### ¿Las Unidades Técnicas de Calidad (UTC)?

- Pueden tener la visión de lo que implica un SI3ªG
- Necesitan disponer de evidencias, datos e indicadores
- Suelen contar con capacidad para el análisis y la explotación de los datos
- Un SI3ªG se sustenta en una plataforma informática
- Las UTC no siempre tienen un fácil acceso a todas las bases de datos
- ¿La UTC quieren responsabilizarse del SI3ªG de sus Universidades?

**LAS UTC TIENEN QUE PARTICIPAR ACTIVAMENTE EN LA CONSTRUCCIÓN DE LOS SI3ªG DE SUS UNIVERSIDADES, PERO ÉSTAS NI LAS PROPIAS UTC TIENEN SIEMPRE CLARO QUE SU COMETIDO SEA RESPONSABILIZARSE DE ÉL**

IX FORO DE  
ALMAGRO

La Garantía de  
Calidad en los  
nuevos planes de  
estudio

Almagro, 25/10/07

Carlos Guerra

## ¿QUIÉN PUEDE CONSTRUIR UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE 3ª GENERACIÓN (SI3ªG)?

→ ¿Una Unidad mixta, de nueva creación, que integre elementos de los Servicios Informáticos, las UTC y otros agentes?

- Tendría la visión completa de lo que implica un SI3ªG
- Podría aunar todas las competencias técnicas necesarias para desarrollar y gestionar un SI3ªG
- ¿Es factible el grado de coordinación institucional que demanda una Unidad de este tipo?, ¿No entraría en competencia con las otras Unidades ya existentes?
- ¿Existe la voluntad institucional para crear una Unidad así?

**UN SI3ªG EXIGE A LAS UNIVERSIDADES UN ALTO GRADO DE COORDINACIÓN, CONTAR CON UNA UNIDAD ESPECÍFICA QUE SE RESPONSABILICE DE ÉL PUEDE FACILITAR ESA COORDINACIÓN, AUNQUE NO ES IMPRESCINDIBLE**

IX FORO DE  
ALMAGRO

La Garantía de  
Calidad en los  
nuevos planes de  
estudio

Almagro, 25/10/07

Carlos Guerra

CyL

## ¿CÓMO TIENEN QUE SER QUIENES CONSTRUYAN UN SISTEMA DE INFORMACIÓN DE 3ª GENERACIÓN?

**PROFESIONALES**

Garantizar  
información

¿independientes?

¿autónomos?

- Objetiva
- Imparcial
- Precisa
- Accesible

~~Marketing~~

**IX FORO DE  
ALMAGRO**

**La Garantía de  
Calidad en los  
nuevos planes de  
estudio**

**Almagro, 25/10/07**

**Carlos Guerra**

**CYL**

## TALLER

→ **¿QUÉ ELEMENTOS / PRESTACIONES DEBERÍA TENER UN SISTEMA DE INFORMACIÓN QUE DE APOYO AL SGIC DE LAS TITULACIONES?**

- Priorizar
- Indicar el grado de dificultad que se estima puede tener el contar con esas prestaciones

→ **¿QUIÉN PUEDE / DEBE CONSTRUIR ESE SISTEMA DE INFORMACIÓN?**





Oficina de Evaluación de la Calidad

# **EL PAPEL DE LOS EGRESADOS UNIVERSITARIOS EN LOS PROGRAMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD**

**Jesús Santos del Cerro  
Elena Silva Gutiérrez  
Ángel Manuel Patiño García**

## MARCO DE REFERENCIA: CONVOCATORIA DEL PROGRAMA AUDIT

- *“Así, y a la luz de los compromisos asumidos en el EEES y a las exigencias recogidas en la normativa española, la elaboración de un conjunto ordenado y sistematizado de SGIC podría ayudar a satisfacer dicha demanda, aportando un nuevo sentido a los diferentes actuaciones emprendidas en materia de evaluación de enseñanzas, servicios y profesorado, de análisis de la satisfacción de estudiantes y egresados, de análisis de la inserción laboral o de información a la sociedad”*

## MARCO DE REFERENCIA: CONVOCATORIA DEL PROGRAMA AUDIT

- Este nuevo sentido habrá que buscarlo adaptando o acomodando esas diferentes actuaciones de las que se habla al diseño de los Sistemas de Garantía Internos de Calidad. El objetivo final de estos SGIC es la mejora continua, estableciéndose en cada caso concreto diferentes estrategias que traten de conseguir dichas mejoras. Y es precisamente sobre los distintos elementos estratégicos sobre los que deben pensarse y diseñarse las citadas actuaciones.

## MARCO DE REFERENCIA: CONVOCATORIA DEL PROGRAMA AUDIT

- De entre las distintas actuaciones que se han recogido en esta cita y cualesquiera otras que se pudieran añadir en este taller centraremos nuestra atención sobre las encuestas de inserción laboral y satisfacción de los egresados.

## ELEMENTOS ESTRETEGICOS Y SUS FUENTES DE INFORMACIÓN EN LAS ENCUESTAS DE INSERCIÓN LABORAL Y SATISFACCIÓN DE LOS EGRESADOS

1. Plan de Estudios
2. Perfil de Ingreso
3. Desarrollo de la Enseñanza
4. Profesorado y Personal de Administración y Servicios
5. Resultados del Aprendizaje

## EGRESADOS

- Los egresados representan una fuente de información importante en el marco de los SGIC. Los estudios sobre inserción laboral y egresados que se realizan habitualmente en las universidades tienen lugar después de dos a cinco años desde el momento del egreso. Son por tanto un colectivo que ha podido comprobar la utilidad de su formación universitaria en su inserción al mercado de trabajo y su desarrollo profesional. Son también un colectivo que, con la distancia relativa del tiempo, han ido formándose opiniones sobre la formación y educación universitaria recibida.

## PLAN DE ESTUDIOS

- El plan de estudios es uno de los elementos estratégicos principales de un Centro universitario en su actividad de educación superior. En él están comprendidas los contenidos del plan formativo, el diseño de la estructura de asignaturas y su orden por cursos, cuestiones de coherencia interna de sus contenidos, herramientas previstas para la coordinación docente, propuestas de planes de prácticas y programas de intercambio, etc.

## PLAN DE ESTUDIOS

- Los egresados, en el desarrollo de su ejercicio profesional, más o menos afín a la titulación cursada debe ser capaz de hacer valoraciones sobre la coherencia y racionalidad el plan de estudios en que se tituló así como hacerse una opinión sobre sus puntos débiles y fuertes.

## PLAN DE ESTUDIOS

- Los siguientes ítems figuran en los estudios que sobre egresados e inserción laboral realiza la UCLM todos los años a todas las titulaciones de grado que se imparten en esta universidad y que tienen relación con el plan de estudios.

## PLAN DE ESTUDIOS

- **¿Realizó prácticas en empresas o instituciones durante la carrera?**
- **¿Durante cuánto tiempo?**
- **¿Realizó estancias en el extranjero o programas de movilidad, durante la carrera?**
- **¿De qué tipo? Erasmus, Seneca, Leonardo, Otras.**

## PLAN DE ESTUDIOS

- **Valore de 1 a 5 el Grado de Satisfacción con la Formación Académica Recibida.**
- **¿Ha detectado carencias significativas en sus estudios para el desempeño de su profesión?  
¿Cuáles?**
- **¿Volvería a realizar los mismos estudios universitarios?. En caso negativo, ¿Por qué?**

## PLAN DE ESTUDIOS

- **¿Te ha sido útil la realización de los estudios para promocionar en el empleo que tenías al finalizar la carrera? -> Nada útil, Poco útil, Bastante útil, Muy útil**

(Esta pregunta sólo será contestada por aquellos que hayan contestado **“Mantenía un empleo”**)

## PLAN DE ESTUDIOS

- Indique el grado de adecuación del perfil formativo de su titulación y las características de su empleo -> Nada, Poco, Bastante o Mucho

## PLAN DE ESTUDIOS

**Valore de 1 a 5 el nivel de competencias que necesita en su empleo actual**

- **Conocimientos teóricos de su especialidad**
- **Conocimientos prácticos de su especialidad**
- **Conocimientos de idiomas**
- **Conocimientos de informática**
- **Capacidad de trabajar en equipo**
- **Capacidad de asumir responsabilidades**
- **Capacidad para presentar en público ideas o informes**
- **Capacidad para trabajar bajo presión y cumplir ciertos objetivos**

## PERFIL DE INGRESO

- Desde un punto de vista estratégico, el perfil de ingreso debe definirse como un conjunto de requerimientos que deberían reunir los candidatos a ingresar en la titulación.
- Los estudios sobre egresados e inserción laboral deben permitir realizar análisis de carácter longitudinal, no sólo cuestiones sobre la incorporación al mercado de trabajo sino también establecer condiciones del perfil de ingreso, del plan de estudios y de los resultados de carácter profesional.

## PERFIL DE INGRESO

- En el perfil de ingreso deben considerarse cuestiones sociodemográficas y académicas (nota de entrada, tipo de acceso, tipo de bachiller, etc.).
- Estos análisis de carácter longitudinal nos pueden arrojar luz sobre la relevancia que pueda tener en los resultados tanto académicos como laborales cada uno de los diferentes perfiles de acceso a una determinada titulación. Esto, además, se puede utilizar como herramienta que sirva para replantear distintos elementos estratégicos del plan formativo de una titulación.

## PERFIL DE INGRESO

- Los siguientes ítems figuran en los estudios que sobre egresados e inserción laboral realiza la UCLM y que tienen relación con el perfil de ingreso.

## PERFIL DE INGRESO

- **¿Cuál fue el motivo principal por el que eligió su carrera universitaria?** -> Vocación, Buenas expectativas profesionales, Adquisición de cultura, Sugerencias de amigos, Proximidad a la residencia familiar, La nota de acceso no permitía que cursara otra carrera
- **Tipo de residencia durante sus estudios universitarios** -> Residencia Familiar, Residencia Universitaria, Piso Compartido
- **¿Cuál fue el municipio de residencia de su familia durante la carrera?** -> Municipio (España); Otro País:

## DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA

- El desarrollo de la enseñanza tiene que ver con factores organizativos, tanto académicos como administrativos. Los egresados, después de haberse graduado, probablemente tengan opiniones menos viscerales y con más elementos de juicio que cuando se encontrasen realizando sus estudios. Las opiniones de los egresados son una fuente importante en el análisis del desarrollo de la enseñanza.
- Los siguientes ítems figuran en los estudios que sobre egresados e inserción laboral realiza la UCLM y que tienen relación con el desarrollo de la enseñanza.

## DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA

**Valore de 1 a 5 los siguientes aspectos de la UCLM**

- **Ambiente del Centro, entre compañeros**
- **Servicio Matriculación**
- **Servicio de emisión de certificados y expedientes**
- **Servicio Conserjería**
- **Aula de Informática**
- **Servicio de biblioteca**
- **¿Eres usuario habitual de la biblioteca?**

## DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA

- **¿Cuál es el número medio de horas que dedicaba al estudio, fuera del horario lectivo, en una semana lectiva normal?**
- **¿En cuántos años acabó la carrera?**
- **En los dos últimos años de carrera ¿a qué dio más importancia?:** Los estudios “SI” eran mi actividad principal /Los estudios “NO” eran mi actividad principal

## PROFESORADO Y PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

- El profesorado y el personal de administración y servicios juegan un papel esencial en la formación universitaria. Un elemento clave en los SGIC deben ser los mecanismos de selección y promoción del profesorado y del personal de administración y servicios. Los egresados constituyen una fuente relevante en el diseño de estos mecanismos.
- Los siguientes ítems figuran en los estudios que sobre egresados e inserción laboral realiza la UCLM y que tienen relación con el profesorado y el personal de administración y servicios.

## **PROFESORADO Y PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS**

**Valore de 1 a 5 los siguientes aspectos de la UCLM**

- **Profesorado**
- **Servicio de Matriculación**
- **Servicio de Conserjería**
- **Servicio de Emisión de Certificados y Expedientes**

## PROFESORADO

### **Encuesta de Opinión de los Estudiantes sobre la Docencia del Profesorado:**

- Se realiza anualmente en dos cuatrimestres
- Todos los años a todos los profesores y en todas las asignaturas
- Paso de encuesta tanto en parte teórica como práctica
- Formación de encuestadores y Feedback de los mismos al terminar el proceso
- El coordinador del paso de las encuestas dirige y planifica el proceso en cada centro universitario.



## RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

- En los resultados del aprendizaje se comprenden cuestiones tanto de carácter académico como de carácter laboral y profesional. Se incluyen indicadores sobre el número de estudiantes matriculados, tasas de aprobados, tasas de abandono, nota media de egreso, distribución del tiempo dedicado a concluir los estudios universitarios, tiempo en encontrar el primer empleo, características del primer empleo y del empleo actual, grado de satisfacción respecto de distintas variables de carácter laboral, etc.

## RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

- Los siguientes ítems figuran en los estudios que sobre egresados e inserción laboral realiza la UCLM y que tienen relación con los resultados del aprendizaje.

## RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

- **¿Realizó una búsqueda activa de trabajo desde la finalización de sus estudios?**

1	Sí, inmediatamente después de terminar		
2	Sí, pasados unos meses	¿Cuántos meses?	¿Por qué?
3	No		1 Continué Estudiando
			2 Preparó oposiciones
			3 Ya tenía trabajo antes de finalizar los estudios
			4 Tomó un período de descanso
			5 Motivos Personales
			6 Otros

## RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

**Valore los medios utilizados para encontrar trabajo desde que se graduó**

	Nada Útil(1)	Poco útil(2)	Bastante útil(3)	Muy útil(4)	No utilizado(5)
Familiares y amigos					
Oposición o concurso público					
UCLM (profesores o unidad de promoción de empleo)					
Enviar currículum					
Anuncios de prensa					
Internet					
Empresa de trabajo temporal					
SEPECAM (INEM)					

## RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

**Valore de 1 a 5 los aspectos que considere más relevantes a la hora de aceptar un empleo**

- **Remuneración**
- **Expectativas de formación**
- **Expectativas de promoción profesional**
- **Estar cerca de la familia (padres y hermanos)**
- **Disponer de tiempo libre para actividades de ocio**
- **Autonomía en el trabajo**

## RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

**¿Ha encontrado un empleo desde la finalización de sus estudios?**

- Sí
- Mantenía un empleo durante los estudios y lo conservé después de finalizar los mismos
- No

## RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

- En caso de **Sí**: ¿Cuánto tiempo transcurrió desde que comenzó la búsqueda activa de empleo hasta que consiguió su primer empleo?
- En caso de **No**: ¿Cuánto tiempo ha transcurrido desde que comenzó la búsqueda activa de empleo?

## RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

**En caso de No:** ¿Cuál es el motivo por el que aún no ha encontrado empleo?

- Prepara oposiciones
- Sigue estudiando
- Prepara el doctorado
- Realiza un master
- No ha tenido éxito en la búsqueda de empleo
- Asuntos Familiares
- Otros:

## RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

- **¿Qué tipo de contrato tuvo en su primer empleo después de finalizar sus estudios?**  
-> Fijo/Indefinido, Temporal, Autónomo
- **¿Cuál es el régimen de su primer empleo después de finalizar sus estudios? -**  
>Tiempo Completo o Tiempo Parcial (Media Jornada)
- **¿Qué modalidad de contrato tuvo en su primer empleo? ->Cuenta Propia, ha creado su propia empresa o Cuenta Ajena**

## RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

**¿Dónde estaba trabajando en su primer empleo después de finalizar sus estudios?**

1	Administración o empresa pública		
2	En una empresa de mi familia	¿Cuántos empleados tiene la empresa?	
3	Empresa privada	1	1
		2	2
		3	3
		4	4
		5	5
		6	De 6 a 50
		7	Más de 50

## RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

- **¿Por qué ha creado su propia empresa?** -> Dificultad en encontrar empleo por cuenta ajena, Insatisfacción con empleos anteriores, Predisposición de emprendedor u Otro.
- **¿Sigue aún en ese empleo?**
- **¿Cuánto tiempo estuvo en su primer empleo después de finalizar sus estudios?**

## RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

● ¿En qué franja se encontraba la retribución neta mensual de su primer empleo?

1	< 800 €
2	Entre 800 y 1000 €
3	Entre 1000 y 1200 €
4	Entre 1200 y 1400 €
5	Entre 1400 y 1600 €
6	Entre 1600 y 1800 €
7	Entre 1800 y 2000 €
8	Entre 2000 y 2500 €
9	> 2500 €

## RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

- **¿Dónde se encontraba localizado el centro de trabajo de su primer empleo?**
- **¿En cuántas empresas ha trabajado desde que se graduó?**
- **Desde que se graduó ¿cuánto tiempo ha estado parado?**

## RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

- **¿Cuál ha sido durante los últimos doce meses su situación laboral?**

Nº de Meses	
	Trabajando
	Parado
	Preparando Oposiciones
	Estudiando/master, otras carreras, otros estudios
	Baja por enfermedad o accidente
	Estudiando y trabajando
	Otros

## RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

- **¿Ha realizado actividades de formación desde que se graduó?**
- **¿Cuál ha sido la duración total?->Por cuenta propia y ajena**
- **¿Trabaja actualmente?**
- **¿Cuál es su ocupación o puesto actual?**
- **¿A qué sector económico pertenece su puesto actual?**
- **¿Cuáles son sus tareas o actividades principales?**
- **¿Cuánto tiempo lleva en su actual empleo?**

## RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

**¿En qué franja se encuentra, actualmente, su retribución neta mensual?**

1	< 800 €
2	Entre 800 y 1000 €
3	Entre 1000 y 1200 €
4	Entre 1200 y 1400 €
5	Entre 1400 y 1600 €
6	Entre 1600 y 1800 €
7	Entre 1800 y 2000 €
8	Entre 2000 y 2500 €
9	> 2500 €

## RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

- **Indique el grado de satisfacción de su actual empleo**

	Nada(1)	Poca(2)	Bastante(3)	Mucha(4)
Posibilidades de promoción				
Salario				
Nivel de responsabilidad				

## RESULTADOS DEL APRENDIZAJE

- **¿Dónde se encuentra localizado su actual centro de trabajo?**
- **¿A qué distancia se encuentra su centro de trabajo actual del lugar de residencia de su familia (padres y hermanos)?**
- **¿Dónde se encuentra localizado su actual centro de trabajo?**
- **¿A qué distancia se encuentra su centro de trabajo actual del lugar de residencia de su familia (padres y hermanos)?**

## **TAMAÑOS POBLACIONES Y MUESTRALES GENERALES DE LA UNIVERSIDAD**

<b>TAMAÑO POBLACIONAL</b>			<b>TAMAÑO MUESTRAL</b>		
TOTAL	VARONES	MUJERES	TOTAL	VARONES	MUJERES
<b>4.552</b>	<b>1.785</b>	<b>2.767</b>	<b>3.801</b>	<b>2.294</b>	<b>1.507</b>

## **AGRUPACIONES DEL CUESTIONARIO**

- ***Antes de su entrada en la Universidad de Castilla-La Mancha***
- ***A su paso por la Universidad de Castilla-La Mancha***
- ***Función de preferencia laboral de los egresados***
- ***Primera inserción laboral***
- ***Aspectos generales de la vida laboral de los egresados***
- ***Situación laboral actual***

## Ámbito sociodemográfico

- Nivel de estudios de los padres
- Residencia durante los estudios de la familia y del egresado
- Residencia actual de la familia y del egresado

## Ámbito académico

- Motivo principal de elección de los estudios
- Nota de entrada a la universidad
- Nota de salida de la universidad
- Realización de prácticas en empresas durante la carrera
- Realización de estancias en el extranjero o programas de movilidad
- Valoración de aspectos como el profesorado, servicio de biblioteca, servicios administrativos, aula de informática, etc., y el grado de satisfacción de la formación académica recibida de sus estudios en la UCLM
- Horas de estudio medio semanal

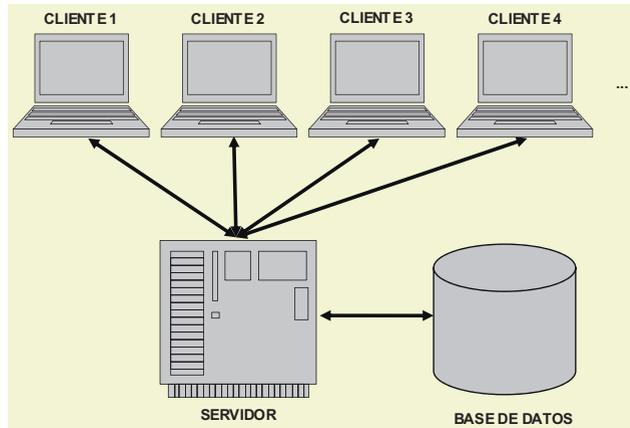
## Primera inserción laboral

- Inicio en la búsqueda de empleo a la finalización de los estudios
- Medios utilizados para encontrar empleo
- Valoración de los aspectos más relevantes a la hora de aceptar un empleo por los egresados
- Tiempo transcurrido desde que comenzó la búsqueda activa de empleo y el primer empleo
- Motivo por los que aún no se está empleado (principalmente por preparación de oposiciones y continuación de la formación)
- Características del primer empleo (tipo de contrato, nivel de relación con la formación recibida, duración del primer empleo, retribución salarial del primer empleo, ubicación geográfica del centro de trabajo de primer empleo,..)

## Empleo actual y características laborales generales

- Situación laboral en los últimos doce meses anteriores a la entrevista (trabajando, parado, ...)
- Movilidad laboral
- Actividades formativas realizadas
- Características del empleo actual (tipo de contrato, duración del empleo actual, retribución salarial del empleo actual, ubicación geográfica del centro de trabajo de empleo actual,...)
- Ocupación, sector económico y tareas habituales del empleo actual
- Grado de satisfacción del empleo actual
- Valoración de las competencias necesarias en el empleo actual

# Arquitectura Cliente-Servidor



# Identificación de usuario

Salir

 **UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA**  
Oficina de Evaluación de la Calidad

**CURSO: 2003/04**

**ENCUESTA A EGRESADOS DE LA UCLM,**  
**SOBRE INSERCIÓN LABORAL Y GRADO DE SATISFACCIÓN**  
**EN LA FORMACIÓN ADQUIRIDA EN LA UCLM**

Nombre:

Contraseña:

Versión: 3.1



# Gestión de la lista de posibles encuestados

Alumnos

UNIVERSIDAD DE CANTUARIA MENCIER  
Oficina de Evaluación de la Calidad

## Encuestas a Egresados de la UCLM

Sobre inserción laboral y grado de satisfacción en la formación adquirida en la UCLM

**Datos del Alumno**

Nombre: EGRESADO

Titulación: ESTUDIO

Población: POBLACION Provincia: PROVINCIA

Teléfonos:

TELEFONO1	Nuevos: TELEFONO3
TELEFONO2	TELEFONO4

Comentario:

Llamar a la hora 18:57:32 del día 06/07/2004

 Guardar Datos  Próximo Alumno

 Salir  Empezar Cuestionario

# Comienzo de la encuesta

Encuestas1

 **UNIVERSIDAD DE CÁDIZ**  
Oficina de Evaluación de la Calidad

**Datos del Alumno**  
Nombre: EGRESADO  
Titulación: ESTUDIO

**Teléfonos:**  
TELEFONO1  
TELEFONO2

**Nuevos:**  
TELEFONO3  
TELEFONO4

1. ¿ En qué modalidad de matriculación entró en la carrera en la que se graduó ?  
 1ª Opción  2ª o más opción  Empezó otra carrera y se pasó a aquella en la que se graduó

2. ¿Cuál fue el motivo principal por el que eligió su carrera universitaria en el momento en que tomó su decisión?  
 Vocación  Buenas expectativas profesionales  Adquisición de cultura  Sugerencias de amigos

3. ¿ En cuántos años acabó la carrera ?  
 En los años justos  Tardé un año más  Tardé dos años más  Tardé más de dos años más

4. Valore de 1 a 5 los siguientes aspectos de sus estudios en la UCLM.

<input type="checkbox"/> 4.1 Ambiente del Centro	<input type="checkbox"/> 4.4 Plan de Estudios
<input type="checkbox"/> 4.2 Organización Administrativa del Centro	<input type="checkbox"/> 4.5 Profesorado
<input type="checkbox"/> 4.3 Recursos bibliográficos, informáticos, etc.	<input type="checkbox"/> 4.6 Grado de satisfacción de la formación académica recibida

5. ¿Cuál es el nivel de estudios de sus padres ?

5.1. Madre  Sin estudios  Estudios básicos  Estudios medios  Estudios superiores

5.2. Padre  Sin estudios  Estudios básicos  Estudios medios  Estudios superiores

6. ¿Cuál fue su situación laboral la semana pasada?  
 Trabajando  Parado  Estudiando  Estudiando y trabajando  Baja por enfermedad o accidente  Otros:

7. ¿Cuál ha sido durante los últimos doce meses su situación laboral?

<input type="checkbox"/> Trabajando Nº de Meses: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Estudiando y trabajando Nº de Meses: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Parado Nº de Meses: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Baja por enfermedad o accidente Nº de Meses: <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Estudiando Nº de Meses: <input type="text"/>	<input type="checkbox"/> Otros: Nº de Meses: <input type="text"/>

# Gestión de errores del encuestador

Encuestas: 3

**UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA**  
Oficina de Evaluación de la Calidad

**Datos del Alumno**  
Nombre: EGRESADO  
Titulación: ESTUDIO

**Teléfonos:**  
TELEFONO1  
TELEFONO2

**Nuevos:**  
TELEFONO3  
TELEFONO4

19. ¿Cuál es el régimen de su empleo actual o de su último empleo significativo?  
 Tiempo completo  Tiempo parcial (media jornada)

20. ¿En qué franja se encuentra actualmente su retribución neta mensual?  
 < 1000 €  Entre 1000 y 1250 €  Entre 1250 y 1500 €  Entre 1500 y 1750 €  Entre 1750 y 2000 €  > 2000 €

21. ¿Dónde está trabajando actualmente o trabajó en su último empleo significativo?  
 Administración Pública  Por cuenta propia  En la empresa familiar  Empresa privada

21.2. En una empresa privada:  
 Menos de 5 empleados  De 5 a 30 empleados  Más de 30 empleados

22. Su centro de trabajo actual o el de su último empleo significativo ¿está o estuvo en la Comunidad de Castilla-La Mancha?  
 Sí  No

23. Indique el grado de satisfacción de su actual empleo

23.1 Posibilidades de promoción  Nada  Poca  Regular  Bastante  Mucha

23.2 Salario  Nada  Poca  Regular  Bastante  Mucha

23.3 Condiciones físicas del lugar de trabajo  Nada  Poca  Regular  Bastante  Mucha

23.4 Condiciones laborales (tipo contrato, horario, etc.)  Nada  Poca  Regular  Bastante  Mucha

23.5 Nivel de responsabilidad  Nada  Poca  Regular  Bastante  Mucha

23.6 Relación con los compañeros  Nada  Poca  Regular  Bastante  Mucha

23.7 Relación con los jefes  Nada  Poca  Regular  Bastante  Mucha

23.8 Grado de adecuación del perfil formativo de su titulación y las características de su empleo  Nada  Poca  Regular  Bastante  Mucha

24. ¿Cuál es la rama de actividad de su empleo actual o de su último empleo significativo?  
Código Rama de Actividad: 25 Fabricación de productos de caucho y materias plásticas

Página Anterior Eliminar Guardar Encuesta

error

Debe introducir un valor en la pregunta 22

Aceptar

# Bifurcaciones en según respuestas

Encuesta2

 UNIVERSIDAD DE CÁDIZ OFICINA DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD

**Datos del Alumno**  
Nombre: EGRESADO  
Teléfonos: TELEFONO1, TELEFONO2, Nuevos: TELEFONO3, TELEFONO4  
Titulación: ESTUDIO

8. Antes de la finalización de sus estudios ¿Realizaba algún trabajo estable?  Sí  No

9. ¿Cuánto tiempo llevaba desempeñándolo en el momento de finalizar sus estudios?  
Años: 1 Meses:

10. ¿Sigue aún vinculado laboralmente a la empresa o institución que tenía en el período en el que finalizó sus estudios?  Sí  No

11. La obtención de su título ¿ha supuesto una mejora significativa en su promoción laboral?  
 Bastante significativa  Muy significativa  No

12. ¿Ha buscado activamente empleo después de finalizar sus estudios universitarios?  Sí  No

13. ¿Ha conseguido algún trabajo desde que finalizará su carrera?  Sí  No

14.B. ¿Cómo encontró su actual o último empleo significativo?  
 A través de familiares y amigos  Ofertas de empleo en anuncios de prensa  Oferta de empleo de una Empresa de trabajo temporal  Otras:  
 Oposición o concurso público  Oferta de empleo del INEM  Bolsa de trabajo en la UCLM, colegios profesionales, etc.  
 Creó su propia empresa  Oferta de empleo en Internet  Enviando Curriculum

15. ¿ Cuánto tiempo transcurrió desde que se graduó y su primer empleo significativo?  
Años: Meses:

16. Después de graduarse, ¿con qué experiencia laboral contaba antes de su primer empleo?  
 Ninguna  Prácticas durante la carrera  Trabajos eventuales  Trabajo estable

17. ¿Ha percibido diferencia de nivel con otros compañeros de trabajo que hayan estudiado en otras universidades?  
 Sí, por lo general mis compañeros están mejor preparados que yo respecto de las materias de la titulación  No, no he notado diferencias significativas  
 Sí, por lo general, yo estoy mejor preparado que otros compañeros  No he tenido compañeros de otras universidades

18. ¿Qué tipo de contrato tiene en su empleo actual o tuvo en su último empleo significativo?  
 Fijo / Indefinido  Temporal  Autónomo

[Página Anterior](#) [Eliminar](#) [Guardar](#) [Página Siguiente](#)

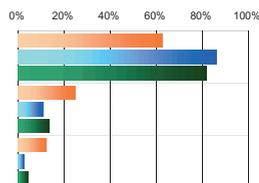
# Informes por titulación

**Población de alumnos titulados en los cursos académicos 2000/01 y 2001/02 y Muestra utilizada para el estudio**

	Población	Muestra
Mujeres	15	8
Varones	50	36
Total	65	44

**1-¿En qué modalidad de matriculación entró en la carrera en la que se graduó?**

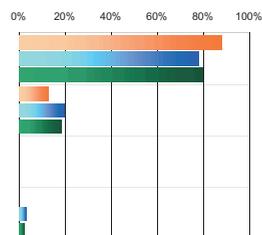
	Frecuencia Absoluta			Frecuencia Relativa		
	Mujeres	Varones	Total	Mujeres	Varones	Total
1ª Opción	5	31	36	62,50%	86,11%	81,82%
2ª o más opción	2	4	6	25,00%	11,11%	13,64%
Empezó otra carrera y se pasó a aquella en la que se graduó	1	1	2	12,50%	2,78%	4,55%
	n=8	n=36	n=44	100,00%	100,00%	100,00%



## Informes por titulación II

2- ¿Cuál fue el motivo principal por el que eligió su carrera universitaria en el momento en que tomó su decisión?

	Frecuencia Absoluta			Frecuencia Relativa		
	Mujeres	Varones	Total	Mujeres	Varones	Total
Vocación	7	28	35	87,50%	77,78%	79,55%
Buenas expectativas profesionales	1	7	8	12,50%	19,44%	18,18%
Adquisición de cultura	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
Sugerencias de amigos	0	1	1	0,00%	2,78%	2,27%
	n=8	n=36	n=44	100,00%	100,00%	100,00%



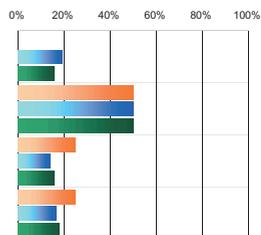
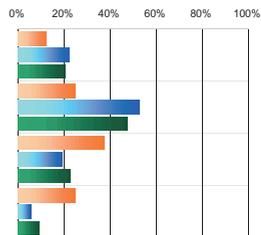
# Informes por titulación III

5- ¿Cuál es el nivel de estudios de sus padres?

	MADRE					
	Frecuencia Absoluta			Frecuencia Relativa		
	Mujeres	Varones	Total	Mujeres	Varones	Total
Sin estudios	1	8	9	12,50%	22,22%	20,45%
Estudios básicos	2	19	21	25,00%	52,78%	47,73%
Estudios medios	3	7	10	37,50%	19,44%	22,73%
Estudios superiores	2	2	4	25,00%	5,56%	9,09%
	n=8	n=36	n=44	100,00%	100,00%	100,00%

	PADRE					
	Frecuencia Absoluta			Frecuencia Relativa		
	Mujeres	Varones	Total	Mujeres	Varones	Total
Sin estudios	0	7	7	0,00%	19,44%	15,91%
Estudios básicos	4	18	22	50,00%	50,00%	50,00%
Estudios medios	2	5	7	25,00%	13,89%	15,91%
Estudios superiores	2	6	8	25,00%	16,67%	18,18%
	n=8	n=36	n=44	100,00%	100,00%	100,00%



# Informes por titulación IV

19- ¿Qué tipo de contrato tiene en su empleo actual o tuvo en su último o actual empleo significativo?

	Frecuencia Absoluta			Frecuencia Relativa		
	Mujeres	Varones	Total	Mujeres	Varones	Total
Fijo / Indefinido	4	10	14	17,39%	47,62%	31,82%
Temporal	17	11	28	73,91%	52,38%	63,64%
Autónomo	2	0	2	8,70%	0,00%	4,55%
	n=23	n=21	n=44	100,00%	100,00%	100,00%

24- Indique el grado de satisfacción de su actual empleo o de su último empleo significativo respecto de las siguientes cuestiones

	POSIBILIDADES DE PROMOCIÓN					
	Frecuencia Absoluta			Frecuencia Relativa		
	Mujeres	Varones	Total	Mujeres	Varones	Total
Nada	6	1	7	26,09%	4,76%	15,91%
Básico	5	3	8	21,74%	14,29%	18,18%
Medio	4	5	9	17,39%	23,81%	20,45%
Alto	4	11	15	17,39%	52,38%	34,09%
Excelente	4	1	5	17,39%	4,76%	11,36%
	n=23	n=21	n=44	100,00%	100,00%	100,00%

Proporción de Respuesta de Excelencia  
(valoración Alto y Excelente)

Mujeres= 34,78%  
Varones= 57,14%  
Total= 45,45%

## Costes financieros

- El mayor coste financiero de este proceso se identifica en dos factores:
  - Mano de obra: para realizar las encuestas telefónicas. El coste total de la mano de obra para estudio ascendió a 5.500 euros.
  - Coste de teléfono: que ascendió, sumando todas las extensiones telefónicas utilizadas, es de 2.400 euros.
- En definitiva un coste total de 7.900 euros. La cantidad imputada a cada una de las 4699 encuestas es de **1,68 euros**.

## Proyecto de futuro

- Remuestreo y seguimiento de individuos para observar la evolución en los años sucesivos a la primera encuesta realizada (entre dos y tres años después de su egreso).





Agència  
per a la Qualitat  
del Sistema Universitari  
de Catalunya

[www.aqucatalunya.org](http://www.aqucatalunya.org)

*La qualitat, garantia de millora.*

## **El programa AUDIT en Catalunya**

Almagro, 26 de octubre de 2007



Planificación y desarrollo del programa AUDIT



## Fases del programa

### Agencias

- ✓ Orientaciones para el diseño
- ✓ Verificación del Diseño
- ✓ Certificación de la implantación

### Centro/ Universidad

- ✓ Compromiso
- ✓ Planificación
- ✓ Diagnóstico
- ✓ Definición y documentación
- ✓ Participación en la verificación
- ✓ Mejora y despliegue
- ✓ Participación en la certificación

Alcance de la guía



## Planificación y desarrollo del programa AUDIT

### Etapas para el diseño de sistemas de garantía interna de calidad

REQUISITOS PREVIOS	ETAPAS	RESULTADOS PREVISTOS	RESPONSABILIDADES	RECURSOS
Firma del convenio	COMPROMISO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación del Equipo Directivo del Centro en el diseño del SGIC</li> <li>- Declaraciones explícitas favorables a una cultura de la calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Centro/Universidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos humanos y materiales necesarios</li> </ul>
Compromiso de las personas clave en el Centro/Universidad con la garantía de la calidad	PLANIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura de apoyo vinculada a la estructura organizativa del Centro.</li> <li>- Planificación de las diferentes etapas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Órganos de gobierno y gestión</li> <li>- Comisiones delegadas</li> <li>- Unidades Técnicas</li> <li>- Otros órganos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas, reglamentos, manuales de procedimientos, etc.</li> </ul>
Estructura de apoyo al diagnóstico del SGIC	DIAGNÓSTICO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico del SGIC: identificación de elementos consolidados y de las necesidades en materia de garantía de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad o equipo designado</li> <li>- Equipo de gobierno del Centro/universidad</li> <li>- Representantes sectores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Herramienta para el diagnóstico del SGIC del Centro</li> </ul>
Diagnóstico del SGIC del Centro	DEFINICIÓN Y DOCUMENTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política y objetivos de calidad.</li> <li>- Diseño del SGIC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad o equipo designado</li> <li>- Órganos de gobierno y Gestión en el ámbito del Centro/universidad</li> <li>- Consejo Social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Guías de ANECA y de las agencias autonómicas</li> <li>- Criterios y Directrices ENQA</li> <li>- Normas ISO</li> <li>- Modelos EFQM</li> <li>- Otros modelos de referencia</li> </ul>

## Acciones (I)

### Puntos críticos:

- 1) El doble papel de las agencias: ayuda en el diseño / posterior certificación
- 2) El calendario
- 3) El interlocutor en las universidades: Unidades Técnicas de Calidad / centros

## Participantes (Universidades públicas I Área de Barcelona)

Universitat de Barcelona	Facultad de Biblioteconomía i Documentación Facultad de Psicología Facultad de Química
U. Autònoma de Barcelona	Licenciatura de Veterinaria Licenciatura de Humanidades Ingeniería Informática
U. Politècnica de Catalunya	Facultad de Matemáticas y Estadística Facultad de Informática de Barcelona ETS de Arquitectura del Vallès (ETS de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos) (EPS de Castelldefels)
Universitat Pompeu Fabra	Estudios de Ciencias Políticas y Gestión Pública

## Participantes (Universidades públicas II)

Universitat de Girona	Escuela Universitaria de Turismo Escuela Universitaria de Enfermería
Universitat Rovira i Virgili	Escuela Universitaria de Turismo y Ocio Facultad de Química
Universitat de Lleida	Escuela Politécnica Superior Escuela Universitaria de Enfermería

## Participantes (Universidades privadas)

U. Oberta de Catalunya	Titulaciones de Derecho y Ciencia Política
Universitat Ramon Llull	Facultad de Psicología, Ciencias de la Educación i del deporte Blanquerna Escuela Superior de Administración y Dirección de Empresas ESADE
Universitat de Vic	Facultad de Ciencias Humanas, Traducción y Documentación
U. Internacional de Catalunya	Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Universitat Abat Oliva CEU	Facultad de Ciencias Sociales

## Programa **Suport** para el establecimiento de Sistemas Internos de calidad en la universidad

## Acciones (I)

- 1) Creación de un grupo de trabajo con la participación de responsables y técnicos de las unidades de garantía interna de la calidad de las universidades catalanas (1/2 personas por universidad).
- 2) Identificación de buenas prácticas desarrolladas en las universidades catalanas.
- 3) Organización de un seminario por parte de AQU Catalunya (y con la colaboración de una universidad) en el que participaran responsables de calidad interna de universidades europeas.

## **Acciones (II)**

- 4) Realización de visitas a universidades nacionales e internacionales en las que participarán responsables y técnicos de unidades de garantía interna de las universidades
- 5) Elaboración de un documento base para el desarrollo de Sistemas Internos de Calidad en las Universidades, que tenga en cuenta las conclusiones de las visitas



Agència  
per a la Qualitat  
del Sistema Universitari  
de Catalunya

[www.aqucatalunya.org](http://www.aqucatalunya.org)

*La qualitat, garantia de millora.*

## Calendario

- **31 julio:** comunicación a AQU de los participantes
- **Finales de septiembre:** creación del grupo de trabajo



Agència  
per a la Qualitat  
del Sistema Universitari  
de Catalunya

[www.aqucatalunya.org](http://www.aqucatalunya.org)

*La qualitat, garantia de millora.*

## Para el curso 2008...

- Presentación de propuestas para un plan de formación específico para el personal de las unidades técnicas de calidad.

ACSUG

***“Programa de reconocimiento de  
sistemas de garantía de calidad de las  
instituciones universitarias”***

**Julio Abalde Alonso**

**Director**

**IX Foro Almagro**

**La Garantía de la Calidad en los nuevos planes de  
estudio**

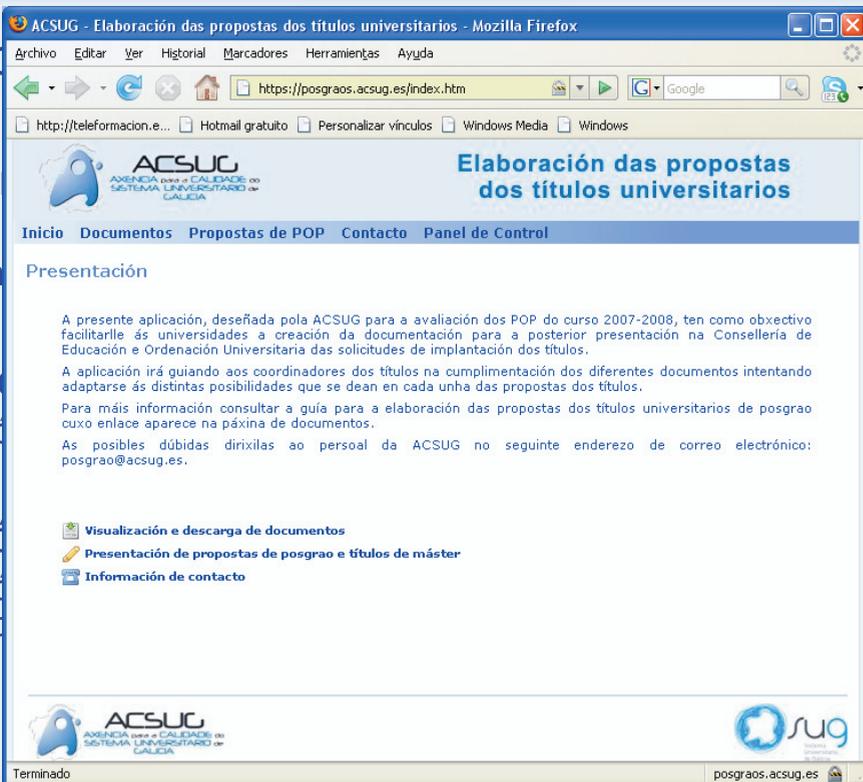
**Almagro, 26 de octubre de 2007**

ACSUG

# Procedimientos

**GARANTÍA DE CALIDAD**

- Verificación planes de estudio
  - Implantación
- Desarrollo planes de estudio
  - Evaluación
- Acreditación planes de estudio
  - Evaluación propuestas



ACSUG - Elaboración das propostas dos títulos universitarios - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

https://posgraos.acsug.es/index.htm

http://teleformacion.e... Hotmail gratuito Personalizar vínculos Windows Media Windows

**ACSUG**  
AGENCIA para a CALIDADE do SISTEMA UNIVERSITARIO de GALICIA

## Elaboración das propostas dos títulos universitarios

Inicio Documentos Propostas de POP Contacto Panel de Control

### Presentación

A presente aplicación, deseñada pola ACSUG para a avaliación dos POP do curso 2007-2008, ten como obxectivo facilitarlle ás universidades a creación da documentación para a posterior presentación na Consellería de Educación e Ordenación Universitaria das solicitudes de implantación dos títulos.

A aplicación irá guiando aos coordinadores dos títulos na cumplimentación dos diferentes documentos intentando adaptarse ás distintas posibilidades que se dean en cada unha das propostas dos títulos.

Para máis información consultar a guía para a elaboración das propostas dos títulos universitarios de posgrao cuxo enlace aparece na páxina de documentos.

As posibles dúbidas dirixilas ao persoal da ACSUG no seguinte enderezo de correo electrónico: [posgrao@acsug.es](mailto:posgrao@acsug.es).

- Visualización e descarga de documentos
- Presentación de propostas de posgrao e títulos de máster
- Información de contacto

Terminado

posgraos.acsug.es

**ACSUG**  
AGENCIA para a CALIDADE do SISTEMA UNIVERSITARIO de GALICIA

**sug**  
SISTEMA UNIVERSITARIO de GALICIA

ACSUG

## *Programa FIDES*

# **ESTABLECIMIENTO DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC) DE LOS TÍTULOS UNIVERSITARIOS**



**ACSUG**  
AGENCIA para a CALIDADE do  
SISTEMA UNIVERSITARIO de  
GAUÇA

ACSUG

## Programa *FIDES*

referido a la mejora  
continua de la calidad  
de la docencia

### CRITERIOS

- Objetivos del plan de estudios
- Políticas y procedimientos de admisión
- Planificación de la enseñanza
- Desarrollo de la enseñanza y de la evaluación de los estudiantes
- Acciones para orientar al estudiante
- Dotación de personal académico
- Recursos y servicios de enseñanza
- Resultados de aprendizaje



ACSUG  
AGÊNCIA para a CALIDADE do  
SISTEMA UNIVERSITÁRIO de  
GAÚCHA

ACSUG

**Programa FIDES**

## **INDICADORES CUANTITATIVOS**

**Indicadores de Ingreso**  
**Indicadores de movilidad**  
**Perfil del profesorado**  
**Indicadores de resultados**  
**Indicadores de recursos**



**ACSUG**  
AGENCIA DE CALIDAD del  
SISTEMA UNIVERSITARIO de  
CALUCA

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



**ACSUG**

## **Comisión de Garantía de Calidad del Centro**

**Presidida por el responsable del centro, que debe liderar y coordinar o proceso.**

**Coordinador/es de los títulos**

**Profesores**

**Personal de administración y servicios**

**Estudiantes de grado y postgrado**

**Estudiantes de doctorado.**

**Un técnico de la Unidad Técnica de Calidad de la universidad que actuará como asesor y supervisor del cumplimiento de los criterios del SGIC del centro.**

**Número no elevado para garantizar la operatividad del trabajo.**

**Aprobada por los Órganos de Gobierno del centro**



**ACSUG**  
AGENCIA de CALIDAD del  
SISTEMA UNIVERSITARIO de  
CALUCA

ACSUG

- Desarrollo

- Noviembre de 2006. Propuesta del sistema
- Mayo de 2007. Publicación de la guía
- Junio de 2007. Convocatoria
- Julio de 2007. Publicación listado de participantes



ACSUG  
AGÊNCIA para a QUALIDADE do  
SISTEMA UNIVERSITÁRIO de  
GAÚCHA

- Constitución de la Comisión
- Establecimiento del Sistema de Garantía de Interno de Calidad (SGIC)
- Recopilación de las evidencias
- Realización de las encuestas de satisfacción
- Anualmente realización de revisión de la evolución de las evidencias e indicadores:
  - Detección de las desviaciones en los objetivos e indicadores del título
  - Identificación de las acciones correctoras e planes de mejora
  - Implantación de los planes de mejora

ACSUG

Participantes:

- Centros en los que alguna de las titulaciones participaran en experiencias piloto de adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior.
- Centros que imparten Programas Oficiales de Postgrado.
- Centros que implantan Programas Oficiales de Postgrado el próximo curso.
- Centros con actividades implantadas de sistemas de garantía de calidad.



ACSUG  
AGÊNCIA para a CALIDADE do  
SISTEMA UNIVERSITÁRIO de  
GALEGA

• **Centros participantes:**

Universidade da Coruña: 22 centros

Universidade de Santiago de Compostela: 7 centros

Universidade de Vigo: 10 centros

ACSUG

## Programa AUDIT



A  
QU

Agència  
per a la Qualitat  
del Sistema Universitari  
de Catalunya





ACSUG

## Fases del Programa AUDIT

**Diseño de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de los Centros**

**Verificación del diseño**

**Certificación de los sistemas implantados**



**ACSUG**  
AGÊNCIA para a CALIDADE do  
SISTEMA UNIVERSITÁRIO de  
GALEGA



ACSUG

# Gracias

<http://www.acsug.es>  
[julio.abalde@acsug.es](mailto:julio.abalde@acsug.es)



**ACSUG**  
AGENCIA para la CALIDAD del  
SISTEMA UNIVERSITARIO de  
GALICIA



**IX FORO DE ALMAGRO**  
*La garantía de calidad en los nuevos planes de estudio*

**Programa AUDIT**

**Eduardo García**  
Coordinador de Innovación

**25 y 26 de octubre de 2007**



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN  
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

## Índice

- Participación en el Programa AUDIT.
- Hitos y fases de AUDIT.
- Verificación del diseño del SGC.
- VERIFICA vs. AUDIT.
- Proceso de verificación del diseño del SGC.
- Elementos críticos en la verificación del diseño del SGC.



## Balance provisional de participación en AUDIT 2007 (\*)

 AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN	
<b>Nº Universidades participantes</b>	<b>43</b>
<b>Nº de Centros representados</b>	<b>58</b>

 Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya	
<b>Nº Universidades participantes</b>	<b>12</b>
<b>Nº de Centros representados</b>	<b>24</b>

(\*) Datos a 24-10-07



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN  
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

## Balance provisional de participación en AUDIT 2007 (\*)

<b>Nº Universidades participantes</b>	<b>3</b>
<b>Nº de Centros representados</b>	<b>39</b>

<b>Nº Universidades participantes</b>	<b>1</b>
<b>Nº de Centros representados</b>	<b>2</b>



## Balance provisional de participación en AUDIT 2007 (\*)

<b>Cifras totales</b>	
<b>Nº Universidades participantes</b>	<b>59</b>
<b>Nº de Centros representados</b>	<b>123</b>

(Representando un 80 % del total de universidades españolas)



## Hitos del programa



- ✓ **Orientar en el diseño del Mecanismos de Garantía Interna de Calidad de los Centros**
  - Guía para el diseño de Mecanismos de Garantía interna de Calidad de la formación universitaria.
  - Directrices
- ✓ **Verificación del diseño**
  - Guía para la verificación del diseño de los Mecanismos de Garantía de Calidad de la formación universitaria.
- ✓ **Certificación de los Mecanismos implantados**
  - Guía para la certificación de los Mecanismos de Garantía de Calidad de los Centros Universitarios.



Planificación y desarrollo del programa AUDIT



## Fases del programa

### Agencias

- ✓ Orientaciones para el diseño
- ✓ Verificación del Diseño
- ✓ Certificación de la implantación

### Centro/ Universidad

- ✓ Compromiso
- ✓ Planificación
- ✓ Diagnóstico
- ✓ Definición y documentación
- ✓ Participación en la verificación
- ✓ Mejora y despliegue
- ✓ Participación en la certificación

Alcance de la guía



## La Verificación en el contexto de AUDIT

ANECA/AGENCIAS DE CC.AA.		CENTROS/UNIVERSIDAD	
Fases AUDIT	Resultados	Fases de Diseño y Desarrollo	Resultados
<p>ORIENTACIONES PARA EL DISEÑO DEL SGIC</p>		COMPROMISO	•
		PLANIFICACIÓN	•
		DIAGNÓSTICO	•
		DEFINICIÓN Y DOCUMENTACIÓN	◦
<p><b>VERIFICACIÓN DEL DISEÑO DEL SGIC</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guía para la <b>Verificación</b> del diseño de SGIC.</li> <li>• Publicación y difusión de la Guía</li> <li>• <b>Verificación</b> del diseño del SGIC de los Centros.</li> <li>• Elaboración informe de Verificación del diseño del SGIC.</li> </ul>		<p><b>PARTICIPACIÓN EN LA VERIFICACIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remisión de la documentación para la verificación del diseño del SGIC.</li> <li>• Recepción del Informe de verificación.</li> </ul>	ENE-FEB 08
<p>CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SGIC</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•</li> </ul>		<p>MEJORA Y DESPLIEGUE*</p> <p>PARTICIPACIÓN EN LA CERTIFICACIÓN</p>	

FORMACIÓN Y SEGUIMIENTO



## VERIFICA vs AUDIT

El **Programa VERIFICA** se centrará sobre todo en la valoración de los procedimientos de recogida y análisis de información para la revisión y mejora del plan de estudios.

La fase de **verificación de AUDIT** se centra en un ciclo completo de mejora continua que incluiría, además de lo anterior, los procedimientos para la elaboración de los planes de estudio y para el seguimiento de su implantación.



## VERIFICA vs AUDIT

### **ENFOQUE VERIFICA:**

- Focalizado en los títulos.
- Centrado en la medición y mejora

### **ENFOQUE AUDIT:**

- Focalizado en los centros.
- Centrado en la planificación, desarrollo, medición y mejora





## **Crterios *AUDIT***

El Sistema debe dar cumplimiento a las siguientes directrices:



**1.6. Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones**

**1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados**

**1.4. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios**

**1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico**

**1.2. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes**

**1.1. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos**

**1.0. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad**



## **AUDIT vs. VERIFICA**

### **Alcance del SGC.**

- Diseño de la oferta formativa.
- Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes.
- Personal académico y de apoyo a la docencia.
- Recursos materiales y servicios.
- Resultados de la formación.
- Información pública.
- Enseñanza y profesorado.
- Prácticas externas y programas de movilidad.
- Inserción laboral y satisfacción formación.
- Satisfacción grupos de interés.
- Atención sugerencias y reclamaciones.

*(Doc. 02 AUDIT)*

*(Borrador R.D., 9)*

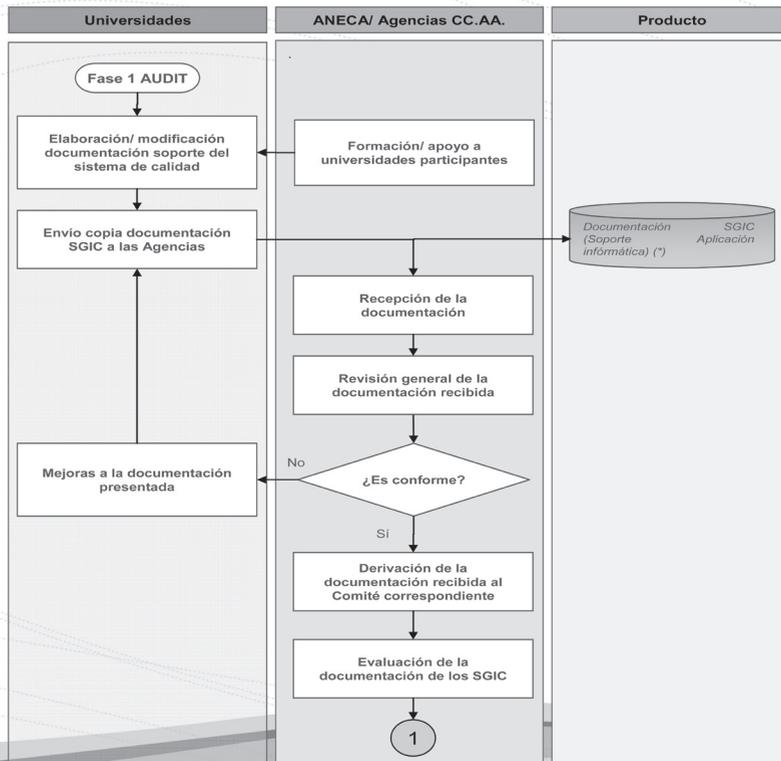


## ¿La verificación de AUDIT puede tener alguna consecuencia positiva en el programa VERIFICA?

La verificación positiva del diseño de un SGC (AUDIT), implica la **aceptación del cumplimiento del requisito nº 9** de la memoria para la solicitud de verificación de Títulos Oficiales, para aquellos planes de estudio elaborados por los centros en los que se aplica el Sistema.

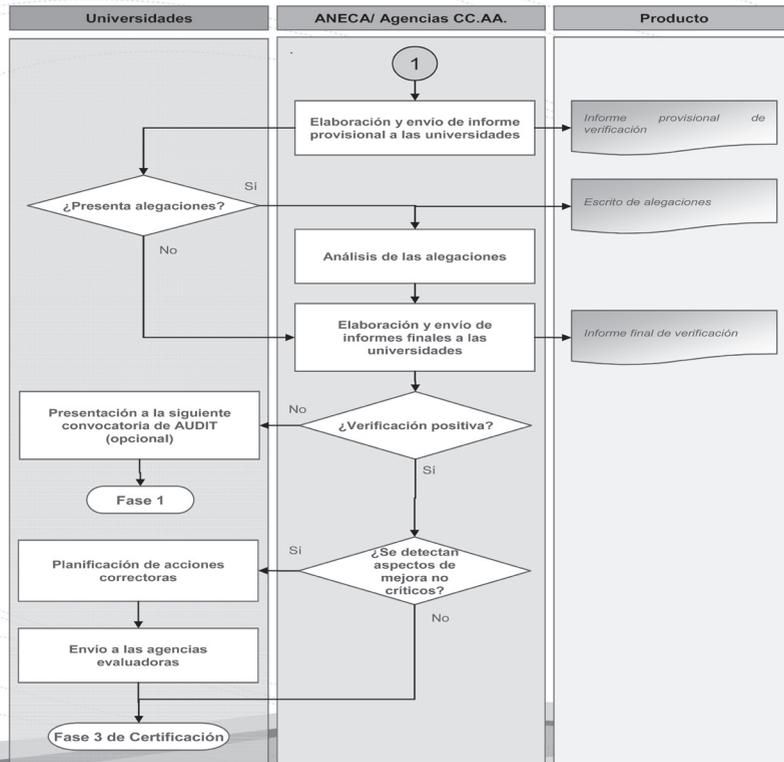


## Flujograma general del proceso de verificación





## Flujograma general del proceso de verificación





## Aspectos a verificar en la documentación del SGIC. Criterios generales

Un SGC **estructurado** y **eficaz** debe:

- Recoger en su totalidad el cuerpo de **requisitos** contenidos en el Documento "Directrices, definición y documentación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria"
- Explicar *qué, quien y cómo* se llevan a cabo los **procesos** incluidos en el alcance del Sistema.



## Aspectos a verificar en la documentación del SGIC. Criterios generales

- Disponer de un sistema de **medición**:
  - Basado en **indicadores** que permitan evaluar el desempeño de los procesos del Sistema una vez implantados.
  - **Control** sobre el grado real de adecuación de los procesos, procedimientos, etc. a lo diseñado.
  - Recogida sistemática que garantice un **número de registros suficiente** para evidenciar el cumplimiento de lo establecido documentalmente.



## Aspectos a verificar en la documentación del SGIC. Criterios generales

- Disponer de un sistema de **mejora continua**:
  - Basado en **objetivos** de calidad realistas, medibles y acotados en el tiempo:
  - Mecanismos de actuación para el caso de que se detecten **desviaciones** respecto al diseño del SGC.
  - **Quiénes** toman las decisiones de mejora.
  - Cómo se garantiza el **seguimiento** de las decisiones.



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN  
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

Muchas gracias  
por su atención





# LA PUESTA EN PRÁCTICA DE LOS SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD

Juan José Berzas Nevado  
Director de ACUCM

FORO DE ALMAGRO (2007)



## La puesta en práctica de los sistemas de garantía de calidad

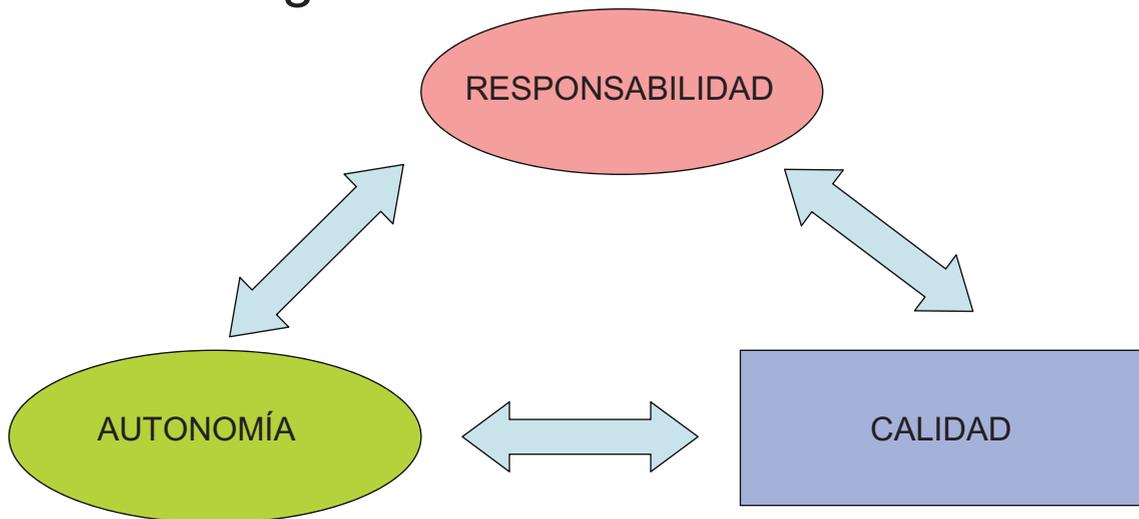
### R. D. sobre ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales

- Mejorar la calidad del sistema universitario español
- Mayor flexibilidad y diversidad
- Incrementar la empleabilidad
- Mayor autonomía universitaria**



## La puesta en práctica de los sistemas de garantía de calidad

**EQUILIBRIO** entre mayor capacidad para crear títulos y rendición de cuentas garantizando la calidad



FORO DE ALMAGRO (2007)



## La puesta en práctica de los sistemas de garantía de calidad

- Cambio metodología docente: Aprendizaje
- Calidad del Plan de Estudios
- Solvencia formativa de docentes
- Adecuación servicios generales
- Instalaciones suficientes
- **PROYECTO DE IMPLANTACIÓN DE UN TÍTULO**



## La puesta en práctica de los sistemas de garantía de calidad

### PROYECTO DE PLAN DE ESTUDIOS

1. Descripción del título
2. Justificación
3. Objetivos
4. Acceso y admisión de estudiantes
5. Planificación de las enseñanzas
6. Personal académico
7. Recursos materiales y servicios
8. Resultados previstos
9. **SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD**
10. Calendario de aplicación



## La puesta en práctica de los sistemas de garantía de calidad

### SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

- Responsables del SGC
- Procedimiento de evaluación calidad enseñanza y profesorado: DOCENTIA
- Procedimiento para garantizar calidad prácticas externas y movilidad
- Procedimiento de análisis de inserción laboral y satisfacción formación recibida
- Procedimiento para análisis satisfacción de los distintos colectivos implicados
- Criterios específicos para extinción del título



## La puesta en práctica de los sistemas de garantía de calidad

# SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

## Terminología confusa a la que nos iremos acostumbrando

1. **Evaluar**: Señalar el valor de algo. Estimar, apreciar, calcular el valor de algo.
2. **Verificar**: Comprobar o examinar la verdad de algo. Salir cierto y verdadero lo que se dijo o pronosticó.
3. **Acreditar**: Hacer digno de crédito algo, probar su certeza o realidad. Afamar, dar crédito o reputación.



La puesta en práctica de los sistemas de  
garantía de calidad

## SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

¿Quién realiza la primera  
evaluación/verificación de los planes de  
estudio?

Según R. D., Artº 25 , corresponde a ANECA, hacer  
la VERIFICACIÓN siguiendo las directrices  
marcadas en el programa AUDIT en lo referente al  
SGIC.



La puesta en práctica de los sistemas de  
garantía de calidad

## SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

¿En qué parte del proceso podrán intervenir  
las Agencias Autonómicas?

Artº 27. Acreditación de los títulos.

En el proceso de seguimiento y acreditación de los Títulos universitarios, las universidades pueden optar por ANECA o por la Agencia Autonómica correspondiente.



La puesta en práctica de los sistemas de  
garantía de calidad

## SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

¿Cómo ejercerán sus competencias las  
Agencias Autonómicas?

En coordinación con ANECA a través de la  
Red Española de Agencias de Calidad  
Universitaria (REACU).

Ejemplo: Programa DOCENTIA



La puesta en práctica de los sistemas de  
garantía de calidad

## SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

Agencias autonómicas

¿Cuándo podrán actuar?

- Artº 31 de la LOU modificada. ANECA y las Agencias Autonómicas, de acuerdo con estándares internacionales de calidad, establecerán mecanismos de cooperación y reconocimiento mutuo.
- Artº 32 de la LOU modificada. ANECA podrá solicitar y prestar colaboración a los órganos de evaluación existentes en las Comunidades Autónomas.
- La Conferencia General de Política Universitaria tiene que aprobar los criterios de coordinación, cooperación y reconocimiento mutuo entre Agencias.



## La puesta en práctica de los sistemas de garantía de calidad

# SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

## Agencias autonómicas

### ¿Qué hacen ahora?

1. REACU: Aproximar criterios de evaluación de profesores contratados, programas de postgrado, etc.
2. Crear bancos de evaluadores formados en evaluación.
3. Participar con ANECA en diferentes iniciativas como el programa DOCENTIA.



La puesta en práctica de los sistemas de  
garantía de calidad

## SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD Agencias autonómicas

¿Qué tienen que hacer en el futuro  
inmediato?

Cumplir con los estándares internacionales  
necesarios para alcanzar el reconocimiento  
mutuo.

Someterse también a autoevaluaciones y a  
evaluaciones externas para poder así ser  
**ACREDITADAS.**



La puesta en práctica de los sistemas de  
garantía de calidad

## ESTÁNDARES INTERNACIONALES

- Asegurar la profesionalidad, la credibilidad y la integridad de manera visible y transparente.
- Facilitar la comparabilidad entre agencias para favorecer la consecución del reconocimiento mutuo.



## La puesta en práctica de los sistemas de garantía de calidad

### ESTÁNDARES INTERNACIONALES

- Reconocimiento por las autoridades competentes en el EEES.
- Actividades regulares de garantía externa de calidad.
- Metas y objetivos claros y explícitos.
- Independencia en su funcionamiento.
- Procesos, criterios y procedimientos definidos previamente y mantenerlos disponibles públicamente.
- Procedimiento para su propia rendición de cuentas.



La puesta en práctica de los sistemas de  
garantía de calidad

## COMPARABILIDAD ENTRE AGENCIAS

- Revisión por pares para lograr el objetivo de transparencia y comparabilidad de la calidad de las agencias.
- Revisiones cíclicas de las agencias (5 años).
- Registro de agencias de calidad en funcionamiento en Europa.



## La puesta en práctica de los sistemas de garantía de calidad

Gracias por su atención

Juan José Berzas Nevado  
Director de A.C.U.C.M.





*Almagro, octubre de 2007*

# **LA PUESTA EN PRÁCTICA DE LOS SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD. UNIVERSIDADES PÚBLICAS**

**María José Martín Delgado  
Vicerrectora de Calidad y Formación Continua  
Universidad de Extremadura**

- Desde 1995 ¿qué hemos hecho?
- En este momento, planteamiento del problema
- Reflexión – observación - contexto
- Oportunidades y amenazas. Mejoras necesarias
- Objetivos
- Planteamiento de acciones
  - ¿Qué estamos haciendo?
  - ¿Cuál es el escenario final? ... por ahora.

*¿Qué hemos hecho?*

*Almagro, octubre de 2007*

- Plan de Desarrollo de la Calidad de la Docencia en la UEx (1998)
  - Objetivo principal: Evaluación
  - Ámbito: titulaciones, departamentos, servicios
  - Planes nacionales, Plan Propio
- Plan de Desarrollo de la Calidad en la UEx (2001)
  - Acciones de mejora
  - Seguimiento

*¿Qué hemos hecho?*

*Almagro, octubre de 2007*

- Aprender a “evaluar”
- Admitir que es necesario:
  - Hacer natural el cuestionar lo que hacemos
  - Analizar en equipo la titulación como un todo
  - Detectar necesidades
  - Informar – ofrecer datos
  - Implantar mejoras
- Detectar problemas y cuestiones a tener en cuenta

*Algunas cosas que hemos aprendido*

*Almagro, octubre de 2007*

- Se necesita información
- Valorar la participación
- Motivar – “obligar” a participar a todos
- Establecer normas comunes aprobadas en órganos colegiados
- Participación de toda la comunidad en la elaboración de normas
- Documentar y sistematizar los procesos
- Distribuir responsabilidades
- Mayor trabajo en equipo
- Proyectos de innovación – experiencias piloto
- Evaluación de experiencias - conclusiones/propuestas
- Se necesita ... paciencia ... y ayuda

*A modo de reflexión*

*Almagro, octubre de 2007*

- ¿Qué se espera de las universidades?
- ¿Qué se les exige?
- ¿Qué necesitan?
- ¿Qué pueden hacer?
- ¿Cómo poner en práctica un sistema de garantía de calidad?
- ¿Qué aspectos contemplar?

*A modo de reflexión*

*Almagro, octubre de 2007*

- En el contexto social
- En el Espacio Europeo de Educación Superior
- Con el marco normativo actual- futuro
- Con el bagaje que tenemos
- Con las herramientas disponibles
- Con los medios materiales y humanos

*A modo de reflexión*

*Almagro, octubre de 2007*

- En el contexto social
  - Información y globalización
  - Innovación, creatividad, iniciativas
  - Flexibilidad, liderazgo, trabajo en equipo
- En el Espacio Europeo de Educación Superior
  - Garantizar la calidad
  - Formar y reciclar ciudadanos
  - Enseñar en base a aprendizaje
  - Adaptar las titulaciones a una nueva estructura
  - Fomentar la movilidad

*¿Qué exige el EEES a las universidades?*

*Almagro, octubre de 2007*

- ✓ Transparencia
- ✓ Rendición de cuentas
- ✓ Innovación: docencia, investigación, gestión
- ✓ Adaptación a los cambios
- ✓ Flexibilidad
- ✓ Orientación y tutorización de los estudiantes
- ✓ Fomentar la igualdad, atender la diversidad
- ✓ Formación transversal – valor añadido
- ✓ Inserción laboral:
  - Estudios del mercado
  - Oficina de empleo

*Enseñanza – aprendizaje*

*Almagro, octubre de 2007*

- ✓ Enseñar a aprender
- ✓ Enseñar a emprender
  - Formar titulados:
    - \* activos
    - \* innovadores
    - \* capaces de gestionar
    - \* capaces de dirigir
    - \* capaces de asumir riesgos
    - \* capaces de trabajar en equipo
    - \* reflexivos

¿Somos así?

¿Somos capaces de formar esos titulados?

¿Alcanzan el éxito nuestros estudiantes?

*Cambios en la docencia*

*Almagro, octubre de 2007*

- Nuevo planteamiento en la educación superior: centrada en el aprendizaje
- **Incorporar las TIC**
- **DIFICULTADES**
  - Para el **profesor**: modificar su papel y sus prácticas de trabajo
  - Para los **estudiantes**: adaptarse a nuevos procesos y métodos
    - ✓ ¿cuál es su perfil? ¿llegan orientados a sus estudios?
    - ✓ deben aprender a avanzar, aprender a dar argumentos, aprender a convencer.
    - ✓ Se les exige mayor trabajo continuado y diversificado
  - Para **responsables académicos**: enorme y complejo trabajo.
    - ¿cuántas horas de trabajo del profesor en el aula por crédito?
    - ¿cómo controlar el cumplimiento del profesorado?
    - ¿cómo valorar el trabajo fuera del aula del profesor?
    - ¿cómo evaluar el "desempeño" del profesor?
  - Para la **gestión**: nuevos marcos y sistemas de cuantificación

*Avanzamos en los planteamientos de calidad*

*Almagro, octubre de 2007*

- Programa rectoral – Informe de actuación
  - Planteamiento estratégico
  - Conocido y valorado por la Comunidad Universitaria
- Plan de Garantía de Calidad
  - Global
  - En base a experiencias y proyectos de innovación
  - Exposición y valoración pública
  - Aprobado en órganos colegiados
  - Flexible
  - Con diferentes programas

*¿Qué necesitan las universidades?*

*Almagro, octubre de 2007*

- Marco normativo estable y claro: **herramientas legales**
- Definiciones y alcance:
  - Autonomía de las universidades
  - Libertad de cátedra
  - Profesor universitario
- Delimitación de competencias: Universidades, CCAA, MEC
- Plan de financiación
- Acuerdos nacionales e internacionales de
  - Agencias de calidad
  - Universidades
- Pero sobre todo ... implicación de todos y cada uno de los miembros de la comunidad universitaria, porque ...

***La adaptación y la mejora es una tarea colectiva***

*¿Qué aspectos contemplar?*

*Almagro, octubre de 2007*

- Criterios de evaluación de ANECA para planes de estudio:
  - Captación y selección de alumnos: Orientación
  - Programa formativo
    - Elaboración del plan de estudios
    - Mecanismos de coordinación
    - Gestión de recursos
    - Gestión de procesos
    - Proceso de enseñanza- aprendizaje
    - Formación integral
    - Acción tutorial
    - Orientación profesional
  - Resultados
  - Recursos humanos
  - Recursos materiales

*Objetivo: Atención y orientación a los estudiantes*

*Almagro, octubre de 2007*

- Programa D+O (Difusión + Orientación)
- Plan de Acción Tutorial de la Titulación (PATT)
- Formación transversal: Programa Valor añadido
- Atención a la diversidad
  - Oficina para la Igualdad
  - Unidad de Atención al estudiante
- Programa de apoyo al aprendizaje
  - Cursos de nivelación
  - Cursos de técnicas de estudio
- Orientación laboral
  - Jornadas, seminarios
  - Plataforma PATHFINDER: más de 5000 empleos/año gestionados
- Oficina de empresas

*Objetivo: Calidad de los recursos humanos*

*Almagro, octubre de 2007*

- Programa de evaluación de la actividad docente del profesorado
- Plan de formación del profesorado
  - Programa orientado y genérico
  - Evaluación del aprovechamiento

*Objetivo: Diseño de nuevos planes de estudio*

*Almagro, octubre de 2007*

- Con garantía de calidad
- Aprender de la experiencia previa
- PLANTEAMIENTO GENERAL
  - ¿Qué se pretende con un título de grado?
  - ¿Qué se pretende con el grado propuesto?
  - ¿Cuál será la posible demanda?
  - ¿De qué medios humanos y materiales disponemos?. ¿Cuáles serían necesarios?
  - ¿Cuál es la estructura de gestión que tenemos?. ¿Cuál sería necesaria?
  - ¿Cómo controlaremos y seguiremos la calidad?
  - Elaboración del plan de estudios:
    - ¿Cómo?
    - ¿Quiénes?

*Objetivo: Diseño de nuevos planes de estudio*

*Almagro, octubre de 2007*

- *Adecuar los métodos de enseñanza y aprendizaje al objetivo de adquisición de competencias de los estudiantes*
  - Convocatorias de acciones
- *Facilitar la movilidad estudiantil durante el periodo de formación y su contacto con el mundo profesional*
  - Creación de la Oficina de empresas
  - Reglamento, control y seguimiento de prácticas
- *Promover el aprendizaje a lo largo de la vida*
  - Programa UEx- abierta
  - Dirección de Formación Continua

**Objetivo: Diseño de nuevos planes de estudio**

Almagro, octubre de 2007

## Procesos

- Gestión del plan de estudios
- Coordinación
- Evaluación y seguimiento

*Obtener información objetiva  
(cuantitativa y cualitativa) de  
forma sistemática para  
orientar decisiones*

- Relación
- Sistematización
- Control de calidad

- Seguimiento
- mejoras

*Objetivo: Adaptación al sistema europeo. ECTS*

*Almagro, octubre de 2007*

## *Proyectos piloto de cursos completo y asignaturas sueltas*

- *Vertebración de los planes de estudio en torno a competencias disciplinares y profesionales*
- *Cambio en metodologías docentes y sistemas de evaluación – Detectar fortalezas y debilidades*
- *Fomentar el trabajo en equipo: planificación coordinada y reflexiva en el marco del plan de estudios de la titulación*
- *Acompañado de plan de formación*

## *Adaptación al sistema europeo. ECTS*

*Almagro, octubre de 2007*

### **Evaluación de las experiencias:**

- a) Planificación: Plan docente, guía académica y PAT
- b) Coordinación: horizontal y vertical
- c) Gestión de recursos
- d) Satisfacción con respecto a los resultados de cada experiencia (de profesores, alumnos e institución):
  - adecuación del plan docente
  - coordinación y liderazgo de profesores
  - formación recibida

### **Instrumentos de Evaluación:**

- 1) Escala de valoración de procesos por el profesorado
- 2) Entrevistas semiestructuradas
- 3) Grupos de discusión
- 4) Satisfacción del profesorado con los resultados
- 5) Satisfacción de los alumnos con los resultados
- 6) Autoinformes individuales

*Adaptación al sistema europeo. ECTS*

*Almagro, octubre de 2007*

Evaluación de las experiencias. Algunos resultados:

**FORTALEZAS**

- Reflexión conjunta: conocimiento más profundo de la titulación y la asignatura
- Potenciación del liderazgo e implicación de los profesores en las tareas docentes
- Incremento e interés de la coordinación
- Utilidad de las tutorías para motivar al estudiante y profundizar en los aprendizajes
- Mejora en la calidad de la evaluación
- Potencial interés de la agenda del estudiante
- Trabajo más continuado del estudiante
- Diversificación de actividades de enseñanza - aprendizaje
- Más y mejor material de apoyo al estudiante – innovaciones metodológicas
- El plan docente facilita la estimación del trabajo del estudiante

*Adaptación al sistema europeo. ECTS*

*Almagro, octubre de 2007*

Evaluación de las experiencias. Algunos resultados:

DEBILIDADES

- Insuficiente coordinación – relacionada con liderazgo del coordinador
- Aumento de la dedicación del profesor
- Necesidad de reconocimiento
- Peor valoración por los alumnos
- Dificultades en aspectos claves de la planificación
- Mal aprovechamiento de las actividades en pequeño grupo y tutorías - abandono
- Ausencia de hábitos de trabajo diario del estudiante
- Problemas en la evaluación de repetidores y estudiantes a tiempo parcial
- Ausencia de normativa y criterios precisos para delimitar la labor docente

## *Adaptación al sistema europeo. ECTS*

*Almagro, octubre de 2007*

Evaluación de las experiencias. Algunos resultados:

### OPORTUNIDADES- PROPUESTAS DE MEJORA

- Institucionalizar la figura del coordinador de la titulación – normas básicas
- Implicar a los equipos directivos en la coordinación
- Mejorar el autorregistro del trabajo del estudiante
- Aumentar el reconocimiento institucional a las experiencias piloto
- Discriminación positiva a los profesores en proyectos, etc
- Promover diseños curriculares que potencien la interrelación entre materias y la transversalidad
- Formación al profesorado en metodologías de enseñanza y de evaluación
- Adaptación de espacios para actividades de grupo pequeño
- Mejor organización de horarios

## PATT - Objetivos

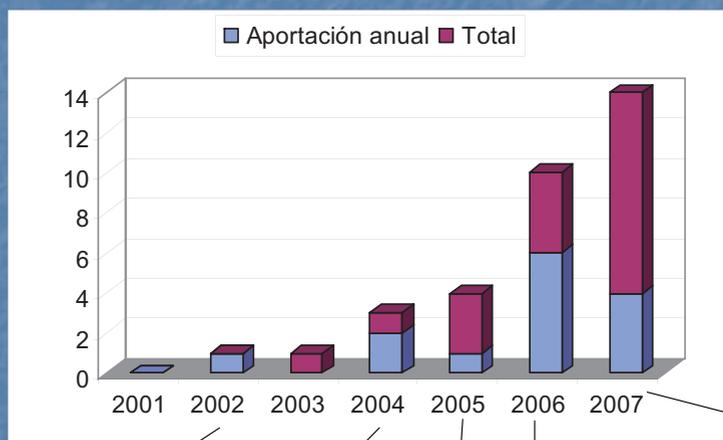
Almagro, octubre de 2007

- Facilitar el proceso de *transición, acogida e integración* del alumnado en la UEx y en la titulación (con particular atención al alumnado que ingresa en los primeros cursos, extranjero o con condiciones de discapacidad)
- Informar sobre los *servicios, ayudas y recursos de la UEx*; promover actividades y cauces de participación de los alumnos en su entorno social y cultural
- Apoyar la adaptación del alumnado a la nueva estructura y metodología de los estudios universitarios en el EEES, así como la *planificación semestral* de su trabajo en coordenadas ECTS
- Orientar la *toma de decisiones curricular y vocacional* a lo largo de los estudios (y, en su caso, la transición al mercado laboral)
- Detectar *otras necesidades de apoyo específicas de la titulación*; colaborar en la prevención de conflictos, fracaso o abandono de los estudios
- Propiciar *redes de coordinación del profesorado de una titulación* que contribuya a evaluar y a mejorar la calidad de la oferta educativa a los estudiantes en el marco de cada titulación

Objetivo: Colaboración externa

Almagro, octubre de 2007

### Cátedras de patrocinio en la UEx



ENRESA

Vegenat,  
Telefónica  
Móviles

Asamblea de  
Extremadura

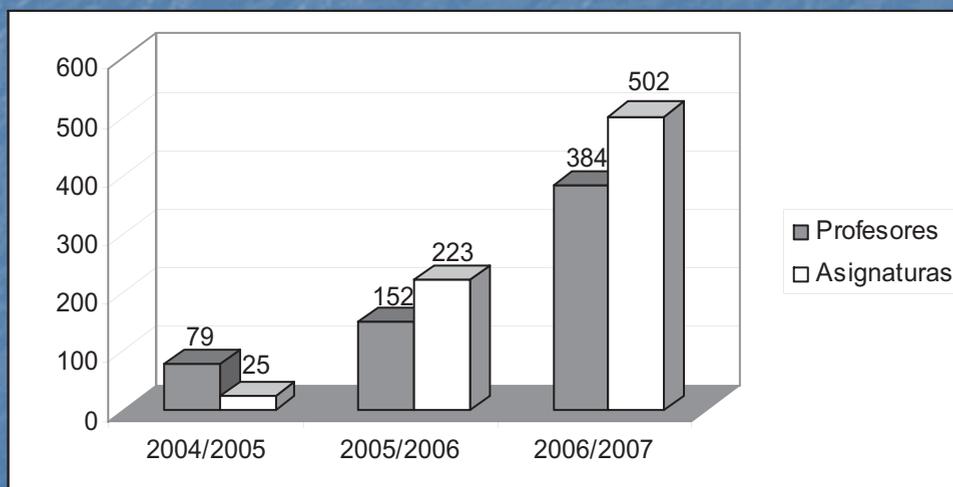
Empresa  
Familiar,  
F. Coll-  
Colomé,  
Telefónica,  
Semergen,  
etc.

Bancaja,  
Universia,  
CETA-CIEMAT,  
etc..

*Objetivo: Fomento del uso de las TIC's*

*Almagro, octubre de 2007*

## Número de profesores y asignaturas en el Campus Virtual CVUEx



*A modo de conclusión*

*Almagro, octubre de 2007*

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>	<b>MEJORA</b>
Nuevas Titulaciones		
Nueva definición de profesor universitario		
Evaluación de la Docencia		
Formación del profesorado		
Innovación		
Planes de Garantía de Calidad		
Transparencia y rendición de cuentas		

LOS ESTUDIOS DE  
VETERINARIA EN SU  
PROCESO DE ADAPTACIÓN A  
LOS SISTEMAS DE  
GARANTÍA DE CALIDAD

---

Antonio Bernabé Salazar  
Decano de la Facultad de Veterinaria  
Universidad de Murcia

## ANTECEDENTES

---

- La Directiva Europea 78/1027 (sustituida por la 2005/36) de obligado cumplimiento, sobre la normalización de Estudios Veterinarios a nivel Europeo.
- La Directiva:
  - Establece una duración mínima de los estudios en 5 años.
  - Establece un catálogo de materias/conocimientos que deben ser impartidos de forma obligatoria.
  - Clasifica las materias en bloques de conocimiento, similares a nuestras Áreas.

## ANTECEDENTES



- **Perspectiva:** Principios de la década de los 80 Mercado Unico Europeo.
- **Profesión compleja** con muchas competencias y estabilizada laboralmente en la Europa del Norte, con un elevado nivel social y de ingresos.
- **"Temor"** de los profesionales del Norte de Europa a una "invasión" de los del Sur.
  - Países del Sur: exceso de Facultades, más del 40% de los profesionales se forman en estos países.
- **Creación de la EAEVE** auspiciada por la FVE.
  - 100 Facultades de 32 países europeos, pertenecientes o no a la UE.



<b>País</b>	<b>Nº Facultades</b>	<b>País</b>	<b>Nº Facultades</b>
<b>Italia</b>	<b>13</b>	<b>Grecia</b>	<b>1</b>
<b>España</b>	<b>11</b>	<b>Hungría</b>	<b>1</b>
<b>R. Unido</b>	<b>6</b>	<b>Irlanda</b>	<b>1</b>
<b>Alemania</b>	<b>5</b>	<b>Letonia</b>	<b>1</b>
<b>Portugal</b>	<b>5</b>	<b>Lituania</b>	<b>1</b>
<b>Polonia</b>	<b>4</b>	<b>Holanda</b>	<b>1</b>
<b>Francia</b>	<b>4</b>	<b>Eslovenia</b>	<b>1</b>
<b>Bélgica</b>	<b>2</b>	<b>Eslovaquia</b>	<b>1</b>
<b>Austria</b>	<b>1</b>	<b>Suecia</b>	<b>1</b>
<b>R. Checa</b>	<b>1</b>	<b>Finlandia</b>	<b>1</b>
<b>Dinamarca</b>	<b>1</b>	<b>Chipre</b>	<b>0</b>
<b>Estonia</b>	<b>1</b>	<b>Malta</b>	<b>0</b>



- El máximo órgano de la Asociación es la Asamblea General que se reúne una vez al año y donde, se debaten temas relacionados con la mejora de la calidad de la docencia y desde finales de los 90 con el EEES.



- Acuerdos que se han ido adoptando: Fomento de la movilidad y pilares de la Convergencia.
  - Crédito ECTS.
  - Suplemento Europeo al Título.
  - Currícula similares (Directiva 78/1027 puesta al día por la 05/36).
  - Apuesta por la Calidad y Acreditación.
  - Potenciar las nuevas metodologías.
  - Fomentar la integración.



- A finales de la década de los 80 la EAEVE se dota de un mecanismo de Evaluación + Acreditación para asegurar la calidad y estabilidad profesional.
- Cada 10 años las facultades deben someterse al sistema de evaluación, muy similar al que se ha seguido en España en los planes nacionales de evaluación, con la diferencia básica de que puede conllevar o no la ACREDITACIÓN EUROPEA.



---

□ ¿En qué consiste?

- Realización de un Informe de Autoevaluación.
- Visita muy exhaustiva de un Comité Europeo de Expertos.
- Informe preliminar del Comité por escrito.
- Réplica del Centro en el Comité de Educación de la EAEVE/FVE en Bruselas.
- Informe definitivo.



- **Estructura del Documento de Autoevaluación:**
  - 1. Objetivos de la Institución.
  - 2. Organización.
  - 3. Financiación.
  - 4. Currículum.
  - 5. Profesorado: Cualificación y Evaluación.
  - 6. Instalaciones y equipamiento.
  - 7. Animales y materiales de enseñanza de origen animal.
  - 8. Biblioteca y recursos para el estudio.
  - 9. Admisión e inscripción.
  - 10. Personal académico y de apoyo.
  - 11. Educación continuada.
  - 12. Educación de postgrado.
  - 13. Investigación.



<b>Docencia</b>	<b>Satisfactorio</b>	<b>Insatisfactorio</b>	<b>Inaceptable</b>
Prof./Alumnos	1/7,5 o menos	1/7,5-15	1/más de 15
Prof./PAS	1/1 o más	1/0,5-1	1/menos 0,5
Docencia T/P	1/1 o más	1/0,6-1	1/0,6 o menos
Docencia clínica/T+P	1/4 o menos	1/4-9	1/9 o más
Alumnos/PPAA en prácticas	1/50 o más	1/20-50	1/20 o menos
Alumnos/GGAA en prácticas	1/20 o más	1/5-20	1/5 o menos
Alumnos/nº de necropsias	1/4 o más	1/2-4	1/2 o menos



<b>Infraestructuras</b>	<b>Satisfactorio</b>	<b>Inaceptable</b>
Hospitalización GGAA	SI	NO
Hospitalización PPAA	SI	NO
Aislamiento Infectocontagiosos	SI	NO
Tener Granja o acceso a ella	SI	NO
Tener Matadero o acceso a él	SI	NO
Urgencias 24 h todo el año	SI	NO



- En el Autoinforme se van obteniendo unas ratios que de no ser satisfactorias constituyen una Deficiencia de TIPO 1, es decir, INVALIDANTE o NO ACREDITADA.
- Si se demuestra la existencia de alguna de estas deficiencias la Facultad tiene el período de tiempo entre 2 evaluaciones para demostrar que la ha subsanado y finalmente ser ACREDITADA.



- La Facultad de Veterinaria de la Universidad de Murcia fue evaluada por primera vez en abril de 1996 y se detectaron tres deficiencias graves:
  - No poseer Hospital Clínico Veterinario.
  - No poseer Granja Docente Veterinaria ni acceso a una institución similar.
  - Exceso de alumnos (en aquellos momentos ingresaban el Primer Curso 120 alumnos).



- ❑ En el curso 1996/97 se redujo el n° de alumnos de nuevo ingreso a 100 y desde el curso 2006/07 a 95.
- ❑ El Hospital Clínico Veterinario se inauguró en 1999 con todos los servicios y dos años más tarde tenía la casuística suficiente.
- ❑ La Granja Docente Veterinaria se inaugura en 2001.



- La Facultad pidió en 2002 que el caso fuera reconsiderado, lo que se conoce como "REVISITA", que se llevó a cabo en Junio.
- Finalmente, el Comité de Educación de la EAEVE/FVE en sesión de noviembre de 2002 ACREDITÓ a la Facultad de Veterinaria de la UMU.



- 
- De las 100 Facultades socias sólo 36 están acreditadas.
  - De las 11 Facultades españolas sólo 4 están acreditadas: Complutense de Madrid, Autónoma de Barcelona, Santiago de Compostela (Lugo) y Murcia.
  - Nuestra Facultad tuvo un nuevo proceso de evaluación en noviembre de 2006.



## □ ALUMNOS

- Vocacionales (de primera opción).
- Buenas calificaciones.
- Gran número de prácticas.
- Motivados por el profesorado.
- Ven las mejoras.
- ERASMUS/TRASLADOS

## □ Inconvenientes

- Escasa participación.



---

## □ PROFESORES

- Jóvenes.
- Formados en el extranjero.
- Con ganas de trabajar.
- Ven las mejoras (Docencia e Investigación).

## □ Inconvenientes

- Sobrecarga de trabajo.
- A veces baja participación.



- 
- RECTORADO
    - Ven la buena disposición e implicación del profesorado (HCV 24h/d, 365 días).
    - Reconocimiento.
  - Inconvenientes
    - Estudios muy caros.
    - Necesidades de infraestructuras y personal.
    - No siempre hay financiación. Elevado porcentaje de prácticas extramuros.

# FACULTAD DE VETERINARIA

---

Apoyo y orientación a estudiantes del desarrollo de las enseñanzas

- 1. GUIA DOCENTE (Web, CD...).
- 2. JORNADAS DE BIENVENIDA A LOS ALUMNOS DE PRIMERO.
  - 1 CRÉDITO DURANTE LA PRIMERA SEMANA DE CLASE.
  - Funciona desde el curso 2004-05.
- 3. PROYECTO DE TUTORIZACIÓN "INDIVIDUALIZADO".
  - Funcionando desde el curso 2004-2005.
  - Voluntario, implicando a unos 200 alumnos y más de 40 profesores.

# FACULTAD DE VETERINARIA

---

- 4. LIBRO BLANCO Y ESTRUCTURA DEL NUEVO GRADO.
  - Troncalidad (240/270 créditos)
  - Prácticas preprofesionales (30 créditos)
  - No troncalidad (30 créditos)

# FACULTAD DE VETERINARIA

---

- 5. PROYECTO DE INNOVACIÓN DOCENTE.  
Docencia adaptada al ECTS.
  - Curso 2005-2006. Casi todo 1º, parte de 2º y 3º. Un 50% de Optativas.
  - Curso 2006-2007. Todo 1º y 2º, parte de 3º, 4º y 5º. Un 50% de Optativas.
  - Curso 2007-2008. Todo 1º, 2º y 3º, parte de 4º y 5º. Un 50% de Optativas.
  - Curso 2008-2009. Todos los cursos, con lo que se completaría la troncalidad y optatividad.

# FACULTAD DE VETERINARIA

---

- Distribuir las horas Teóricas y Prácticas, con la introducción de un "tercer bloque": Trabajos Dirigidos.
- Aplicación de nuevas metodologías.
- Cambio en las formas de Evaluación: hacia la Evaluación Continua, dándole un peso específico importante al Tercer Bloque.

**En definitiva, contribuyen a racionalizar el aprendizaje del alumno (participa mas, está mas motivado y obtiene mejores resultados).**

# FACULTAD DE VETERINARIA

---

- Dificultad organizativa: Escasa al tener prácticamente todas las materias con grupos de prácticas reducidos.
- Dificultad de adaptación del profesorado: Elevada los primeros cursos, disminuye con la experiencia.
- Dificultad en la coordinación de los contenidos (Trabajos dirigidos integrados para evitar sobrecarga de trabajo).
- ¿Quién y en qué materias se desarrollan las competencias genéricas?



- 
- Información (formación).
  - Motivación y Concienciación.
  - Transparencia.
  - Financiación.





# MUCHAS GRACIAS





**IV PARTE**

**CONCLUSIONES  
CLAUSURA  
RELACIÓN DE ASISTENTES**



## **CONCLUSIONES DEL IX FORO DE ALMAGRO**

El nuevo marco de acreditación de los Planes de Estudio produce un conjunto de cambios que el sistema universitario español debe asumir y resolver:

En primer lugar, el nuevo sistema de acreditación de Planes de Estudio requiere no sólo un sistema de evaluación ex-ante sino también evaluaciones periódicas (en general cada seis años)

En segundo lugar, deben diseñarse Sistemas de Garantía Internos de Calidad cuya verificación constituirá un elemento clave en la acreditación de los Planes de Estudio.

En tercer lugar, estos Sistemas de Garantía Internos de Calidad requieren el establecimiento de un conjunto de evidencias que aporten un sistema de indicadores tanto cualitativos como cuantitativos que permitan realizar el seguimiento y control de los objetivos que persigan el diseño de cada uno de los Sistemas de Garantía Internos de Calidad.

En cuarto lugar, debe prestarse especial atención en establecer un sistema coordinado e interrelacionado entre los distintos programas como pueden ser AUDIT, DOCENTIA, VERIFICA, ACREDITA, ..., cuyos sistemas de evidencias y procedimientos en mayor o menor medida son afines.

En quinto y último lugar, se destaca la importancia de implicar a todos los agentes afectados de las universidades en estos procesos de garantía de calidad y, especialmente, la necesidad de que sean liderados estos procesos por los responsables directos de los mismos.



## **CLAUSURA**

### **Carmen Fenoll Comes**

Vicerrectora de Convergencia Europea y Ordenación Académica. Universidad de Castilla-La Mancha.

### **Eduardo García Jiménez**

Coordinador de Innovación. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.

### **Carmen Fenoll Comes**

Vamos a proceder a la clausura formal de este noveno foro, y para hacerlo le doy en primer lugar la palabra a Eduardo García, como representante de ANECA.

### **Eduardo García Jiménez**

Quisiera comenzar agradeciendo a la Universidad de Castilla-La Mancha y a la unidad técnica que organiza este IX Foro y que lo hace posible. A Ángel, Jesús, Carmen y todos lo que están en esa parte de la infraestructura que son los que vemos cuando vamos a recoger el certificado o alguna otra cosa. Sin ese soporte el Foro no sería posible.

Entiendo que el Foro supone una posibilidad de encontrarnos al menos una vez al año y tiene una parte muy importante que son las conferencias, los talleres, pero también tiene otra parte que a mi particularmente me gusta, que es la oportunidad que proporcionan los pasillos y la conversación con los participantes. Hablar con gente que ya conoces y llevarte ideas que te pueden servir en el futuro. En esos momentos surgen ideas, se realizan sugerencias, se plantean necesidades y se hacen comentarios sobre la evaluación que ANECA toma como punto de partida de algunas de sus actuaciones posteriores.

Ese otro valor añadido que tiene este Foro para nosotros es particularmente importante mantenerlo y apoyarlo. Vuelvo a agradecer de nuevo a la Universidad y a la unidad técnica que nos dé esta oportunidad

de aprovechar ese flujo de información y opiniones basadas en la experiencia de aquellos que de uno u otro modo están implicados en la evaluación en el ámbito universitario.

Muchas gracias

### **Carmen Fenoll Comes**

Creo que este es el primer Foro de Almagro al que yo he asistido, en que ni el Ministerio ni ANECA nos vienen a contar algo novedoso, lo cual no se si nos preocupa, pero sí que nos sorprende. Pero, a cambio, estoy completamente segura que en el X Foro vamos a tener muchísimo de que hablar y muchas experiencias que contar, ¿no? De modo que, que quede lo uno por lo otro.

Quería, en primer lugar, agradecer vuestra participación a todos los que habéis venido: a todos los responsables académicos, los responsables de calidad, los responsables técnicos que habéis estado aquí, porque hacéis que sea un evento muy fácil de organizar. Os convocamos estos últimos años con poquísimos tiempo de antelación, pero todos conseguís hacer un hueco para venir. Y apenas hay que organizar un poco un programa, porque los talleres funcionan solos, gracias a vuestra participación.

Coincido totalmente con Eduardo en decir que los espacios de intercambio informal que este foro permite reuniéndonos aquí en Almagro durante un día y medio, proporciona unas posibilidades de innovación que, a veces, en foros más formales, no se propicia tanto.

Creo también que la combinación de responsables de las universidades, tanto técnicos como académicos, con la presencia de ANECA y de las agencias autonómicas y la del Ministerio nos colocan a todos juntos en un mismo espacio y en un ambiente muy informal en el que nos podemos abiertamente decir todo lo que pensamos e intercambiarnos opiniones y experiencias todo lo que queramos.

Me alegra muchísimo que este foro siga siendo así. No se si agradecerle algo a ANECA o no, como ellos nos han agradecido a nosotros, pero lo hemos hecho juntos. Creo que es un éxito porque aunque ellos están siempre muy ocupados, y nosotros también, siempre encontramos un hueco para poder proponer el mejor programa que se nos ocurre por parte de las dos entidades organizadoras para este foro.

Sí quiero agradecer a la Oficina de Calidad, aunque me esté mal decirlo porque es mi propia universidad, porque han trabajado muchísimo para que esto saliera bien, y no solo en sus aspectos técnicos sino también en toda la logística que esta reunión conlleva.

De modo que os agradezco a todos, un año más, vuestra participación. Insisto en que estoy muy expectante para lo que vaya a ser el X Foro, en que tendremos muchas cosas que debatir, y estoy segura que muchas experiencias que compartir. Muchísimas gracias, y que lleguéis bien a vuestra casa tras el viaje de vuelta.



## RELACIÓN DE ASISTENTES

Asistente	Cargo	Unidad	Organismo
Abalde Alonso, Julio Ernesto	Director	Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia	Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia
Alcocer Alcaraz, Manuel	Director	Unidad Técnica de Calidad	Universidad de Alicante
Algarrada Valero, Inmaculada	Técnico	Gabinete de Análisis y Calidad	Universidad Pablo Olavide
Alías Sáez, Antonio	Director	Unidad de Formación e Innovación Docente	Universidad de Almería
Almendros Peinado, José Antonio	Secretario General	Consejo Social	Universidad de Castilla-La Mancha
Álvarez Delgado, Juana	Asesora Técnica	Unidad de Evaluación y Calidad	Universidad de Cádiz
Álvarez Pérez, Dolores	Vicerrectora	Vicerrectorado de Calidad y Planificación	Universidad de Santiago de Compostela
Álvarez Suárez, Alberto	Responsable	Unidad Técnica de Calidad	Universidad de Oviedo
Andino García, Susana	Técnico	Servicio de Evaluación Docente	Universidad del País Vasco
Arola Arnal, Roc	Técnico	Gabinet Tècnic del Rectorat	Universidad Rovira I Virgili
Arques Castelló, José Antonio	Subdirector	Unidad Técnica de Calidad	Universidad de Alicante
Arranz Val, Pablo	Director	Unidad Técnica de Calidad	Universidad de Burgos
Arriaga García de Andoaín, Jesús	Adjunto	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Planificación Estratégica	Universidad Politécnica de Madrid
Baena Tostado, M <sup>a</sup> Dolors	Jefa	Informació, Avaluació i Prospectiva	Universidad de Barcelona
Balboa García, M <sup>a</sup> Esther	Técnico	Unidad de proyectos de Innovación	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
Bará Temes, Javier	Director	Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya	Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya
Belmonte Otero, Isabel	Técnico	Unidad de Programas	Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia
Benavides Velasco, Carlos	Director	Vicerrectorado de Coordinación Universitaria	Universidad de Málaga
Bernabé Salazar, Antonio	Decano	Facultad de Veterinaria	Universidad de Murcia
Berzas Nevado, Juan José	Director	Agencia de Calidad Universitaria de Castilla-La Mancha	Agencia de Calidad Universitaria de Castilla-La Mancha
Betegón Carrillo, Jerónimo	Director Académico	Vicerrectorado de Convergencia Europea y Ordenación Académica	Universidad de Castilla-La Mancha

*La Garantía de la Calidad en los Nuevos Planes de Estudio. IX Foro de Almagro - 582*

<b>Asistente</b>	<b>Cargo</b>	<b>Unidad</b>	<b>Organismo</b>
Blasco de las Heras, Natividad	Vicerrectora	Vicerrectorado de Planificación, Calidad y Recursos	Universidad de Zaragoza
Blaya Salvador, Inmaculada	Directora	Oficina de Gestión y Control de la Calidad	Universidad de Miguel Hernández
Bohórquez Granados, María del Mar	Técnico	Informació, Avaluació i Prospectiva	Universidad de Barcelona
Cabello Muñoz, Montserrat	Directora	Unidad para la Calidad	Universidad San Pablo-CEU de Madrid
Calvete Pérez, Violeta	Técnico	Área de Evaluación y Acreditación	Universidad de Alcalá
Calvo García, M <sup>a</sup> Leandra	Técnico	Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Universidad de Extremadura
Camarillo Llorens, Ricardo	Director de Servicio	Vicerrectorado de Calidad, Infraestructuras y Medio Ambiente	Universidad Carlos III de Madrid
Cancela Carral, Ángeles	Directora	Área de Calidade	Universidad de Vigo
Canterla González, Cinta	Vicerrectora	Vicerrectorado de Calidad y Planificación	Universidad Pablo Olavide
Caro Guerra, Enrique	Vicerrector	Vicerrectorado de Coordinación Universitaria	Universidad de Málaga
Castro Pais, María Dolores	Técnico	Unidad de Programas	Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia
Cazalla Lorite, Caterina	Gestora de Proyectos	Área de Evaluación de la Calidad	Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya
Cermeño Martín, Elena	Jefe de Servicio	Gabinete de Planificación y Programación	Universidad Rey Juan Carlos
Chirivella Ramón, Amparo	Técnico	Gabinete de Evaluación y Diagnóstico Educativo	Universidad de Valencia
Cid Estarellas, Rafael	Jefe de Unidad	Unidad de Comunicación	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
Coba Arango, Eduardo	Coordinador General	Coordinación General	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
Collado Yurrita, Miguel Ángel	Vicerrector	Vicerrectorado de Estudios y Programas	Universidad de Castilla-La Mancha
Comella Roigé, Montserrat	Técnica	Oficina de Qualitat	Universidad de Lleida
Congosto Luna, Elvira	Directora	Unidad de Calidad, Formación e Innovación Docente	Universidad Francisco de Vitoria
Corco Juvina, Josep	Responsable	Servei d'Innovació i Qualitat Educativa	Universidad Internacional de Catalunya
Cuellar Moreno, María Jesús	Directora	Unidad de Evaluación y Mejora de la Calidad	Universidad de La Laguna
De la Peña Esteban, Joseba Iñaki	Subdirector	Servicio de Evaluación Institucional	Universidad del País Vasco

*La Garantía de la Calidad en los Nuevos Planes de Estudio. IX Foro de Almagro - 583*

<b>Asistente</b>	<b>Cargo</b>	<b>Unidad</b>	<b>Organismo</b>
del Acebo Peña, Pilar	Técnico	Gabinete de Planificación y Evaluación	Universidad de Girona
Delgado García, Jorge	Vicerrector	Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Gestión de la Calidad	Universidad de Jaén
Díaz Cano, Ricardo	Jefe de Sección	Servicio de Estudios y Planificación	Universidad Politécnica de Valencia
Espino Espino, Raquel	Vicerrectora	Vicerrectorado de Calidad e Innovación Educativa	Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Faraldo Roca, Pedro	Adjunto Vicerrectora	Vicerrectorado de Calidad y Planificación	Universidad de Santiago de Compostela
Fenoll Comes, Carmen	Vicerrectora	Vicerrectorado de Convergencia Europea y Ordenación Académica	Universidad de Castilla-La Mancha
Fernández González, José Ignacio	Técnico	Oficina de Calidad y Desarrollo Estratégico	Universidad Complutense de Madrid
Fernández Guerra, Antonio	Gerente	Gerencia	Centro de Estudios Superiores Felipe II
Fernández Navarro, David Jaime	Técnico	Unidad de Calidad	Universidad Europea de Madrid
Frau Llinares, María José	Vicerrectora	Vicerrectorado de Calidad y Armonización Europea	Universidad de Alicante
Fresneda Romera, Juan	Consejero Técnico	Subdirección General de Coordinación de Organismos Públicos e Investigación	Ministerio de Educación y Ciencia
Fuentes Aznar, Alfonso	Vicerrector	Vicerrectorado de Convergencia Europea y Calidad	Universidad Politécnica de Cartagena
Galán Vallejo, Manuel	Asesor	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
García Codina, Oriol	Técnico Superior	Unitat D'Estudis, Planificació i Avaluació	Universidad Pompeu Fabra
García Jiménez, Eduardo	Coordinador de Innovación	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
García Olalla, Ana M <sup>a</sup>	Técnico	Unidad Técnica de Innovación y Calidad	Universidad de Deusto
García de Elías, Carmen	Jefe de Área	Área de Planificación y Evaluación	Universidad Politécnica de Madrid
Gavilán Marfé, María Celia	Jefe de Unidad	Unidad de Convergencia Europea y Movilidad	Agencia de Calidad, Acreditación y Prospectiva de las Universidades de Madrid
Gil Arroyo, Beatriz		Unidad Técnica de Calidad	Universidad de Burgos
Giménez Torres, M <sup>a</sup> Luisa	Subdirectora	Unidad de Calidad	Universidad de Almería
Gómez Alfageme, Juan José	Subdirector	Unidad de Calidad	Universidad Politécnica de Madrid
González Benito, Javier	Director	Unidad de Evaluación de la Calidad	Universidad de Salamanca
González Betancor, Sara M <sup>a</sup>	Directora	Gabinete de Evaluación Institucional	Universidad de Las Palmas de Gran Canaria

*La Garantía de la Calidad en los Nuevos Planes de Estudio. IX Foro de Almagro - 584*

<b>Asistente</b>	<b>Cargo</b>	<b>Unidad</b>	<b>Organismo</b>
González García, Fermín María	Presidente	Unidad Técnica de Calidad	Universidad Pública de Navarra
Goñi Urriza, Natividad	Miembro	Unidad Técnica de Calidad	Universidad Pública de Navarra
Guerra Rodríguez, Carlos	Técnico	Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León	Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León
Herrera Mesa, Luis	Director	Comisión de Evaluación de la Calidad y Acreditación	Universidad de Navarra
Jauregizar Alboniga-Mayor, Joana	Técnico	Agencia de Evaluación y Acreditación del Sistema Universitario Vasco	Agencia de Evaluación de la Calidad y Acreditación del Sistema Universitario Vasco
Junquera Merino, Sara	Jefe de Unidad	Unidad de Evaluación de Enseñanzas e Instituciones	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
Lara Montes, Isabel	Vicegerenta	Unidad Técnica de Evaluación	Universidad Internacional de Andalucía
Lecue Gochicoa, Mercedes	Responsable de Evaluación	Gabinete de Estudios y Evaluación	Universidad de Valladolid
Lladós Masllorens, Josep	Vicerrector	Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica	Universidad Oberta de Catalunya
Llavori de Micheo, Rafael	Jefe del Gabinete Técnico	Dirección	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
Lope Domingo, Miguel Ángel	Director	Vicerrectorado de Planificación, Calidad y Recursos	Universidad de Zaragoza
López Cabanes, Antonio	Delegado	Unidad para la Calidad	Universidad de Murcia
López Medina, Aurora M <sup>a</sup>	Vicedecana	Facultad de Derecho	Universidad de Huelva
López Santos, Raúl	Técnico	Oficina de Evaluación de la Calidad	Universidad de León
Lorenzo Merino, Carlos	Director	Unidad de Calidad	Universidad de Córdoba
Luccini Baquero, Cristina	Directora	Servicio de Calidad	Universidad Católica de Avila
Macías García, Manuel Francisco	Director	Unidad de Evaluación y Calidad	Universidad de Cádiz
Mairata Creus, M <sup>a</sup> Jesús	Directora	Servei d'Estadística i Qualitat Universitaria	Universidad de las Islas Baleares
Martín Delgado, M <sup>a</sup> José	Vicerrectora	Vicerrectorado de Calidad y Formación Continua	Universidad de Extremadura
Martín Peinado, Anastasio	Jefe de Servicio	Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria	Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria
Martín de Blas Álvarez, Ana I.	Técnico	Unidad de Evaluación de Enseñanzas e Instituciones	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
Martínez Faura, Francisca	Jefa área	Unidad para la Calidad	Universidad de Murcia
Martínez García, Inmaculada	Subdirectora	Escuela Politécnica Superior	Universidad de Huelva

*La Garantía de la Calidad en los Nuevos Planes de Estudio. IX Foro de Almagro - 585*

<b>Asistente</b>	<b>Cargo</b>	<b>Unidad</b>	<b>Organismo</b>
Martínez Rubio, José Luís	Responsable	Unidad de Calidad	Universidad Europea de Madrid
Medina Hernández, Urbano	Director	Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria	Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria
Monforte Serrano, Javier	Jefe de Servicio	Oficina de Servicios Estratégicos	Universidad de La Rioja
Montañés Gómez, Juan Pedro	Director	Unidad de Calidad y Prospectiva	Universidad Pontificia de Comillas
Moreno González, Enrique	Director	Servicio de Planificación y Calidad	Universidad Nacional de Educación a Distancia
Muñoz Cantero, Jesús Miguel	Director	Unidad Técnica de Calidad	Universidad de A Coruña
Muñoz Prieto, M <sup>a</sup> Paz	Técnico	Unidad Técnica de Calidad	Universidad Católica de Ávila
Muñoz Santa María, Almudena	Técnico	Oficina de Evaluación de la Calidad	Universidad de Castilla-La Mancha
Murcia Arnedo, Alicia	Responsable de Negociado de Evaluación	Vicerrectorado de Planificación, Calidad y Evaluación Docente	Universidad de Granada
Olivan Villobas, Carlos	Técnico	Departamento de Prospectiva	Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
Ortega Pardos, Ana Isabel	Técnico	Departamento de Calidad	Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón
Patiño García, Ángel Manuel	Técnico	Oficina de Evaluación de la Calidad	Universidad de Castilla-La Mancha
Peralbo Uzquiano, Manuel	Vicerrector	Vicerrectorado de Calidad y Armonización Europea	Universidad de A Coruña
Pérez de Diego, Javier	Vicerrector	Vicerrectorado de Estudios	Universidad Alfonso X El Sabio
Pérez de la Calle, José Antonio	Técnico	Unidad de Innovación	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
Pérez García, Francisco	Vicerrector	Vicerrectorado de Docencia	Universidad de Sevilla
Periáñez Cañadillas, Iñaki	Director	Servicio de Evaluación Institucional	Universidad del País Vasco
Pozo Muñoz, Carmen	Directora	Unidad de Calidad	Universidad de Almería
Ramírez Ferrer, María Ángeles	Técnico	Gabinet Tècnic del Rectorat	Universidad Rovira I Virgili
Ramis Gómez, Francesc	Técnico	Agencia de Qualitat Universitària de les Illes Balears	L'Agencia Per a la Qualitat Universitaria de les Illes Balears
Ramis de Ayreflor García-Gutiérrez, Paula	Técnico	Agencia de Qualitat Universitària de les Illes Balears	L'Agencia Per a la Qualitat Universitaria de les Illes Balears
Rauret Dalmau, Gemma	Directora	Dirección	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
Recorder Sellares, María José	Adjunta Vicerrectores	Vicerrectorado de Estudios y Calidad y de Ordenación Académica para la Calidad de la Docencia	Universidad Autónoma de Barcelona
Reyes Deltell, Rocío	Becaria	Unidad para la Calidad	Universidad de Murcia

*La Garantía de la Calidad en los Nuevos Planes de Estudio. IX Foro de Almagro - 586*

<b>Asistente</b>	<b>Cargo</b>	<b>Unidad</b>	<b>Organismo</b>
Reyes Tovar, Eva María	Responsable de Gestión de Evaluación	Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio	Universidad de Granada
Ríos de Deus, M <sup>a</sup> Paula	Técnico	Unidad de Programas	Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia
Rivas García-Soto, Ana	Técnico	Unidad de Calidad	Universidad Nacional de Educación a Distancia
Roca Martín, Santiago	Jefe de Gabinete	Gabinete de Planificación, Evaluación y Estudios	Universidad Politécnica de Cataluña
Roca Morey, Pilar	Directora	Agencia de Qualitat Universitària de les Illes Balears	L'Agencia Per a la Qualitat Universitària de les Illes Balears
Rodrigo Sempere, Javier	Responsable del Plan de Seguimiento	Oficina de Gestión y Control de la Calidad	Universidad de Miguel Hernández
Rodríguez-Izquierdo Gil, José María	Vicerrector	Vicerrectorado de Planificación y Calidad	Universidad de Cádiz
Romero Godoy, Pilar	Técnica	Unidad para la Calidad	Universidad de Huelva
Ruiz Sánchez, Juan José	Vicerrector	Vicerrectorado de Planificación y Calidad	Universidad de Córdoba
Sabadell Bosch, Mar	Directora	Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica	Universidad Oberta de Catalunya
Sacristán Lozano, Mercedes	Técnico	Unidad Técnica de Calidad	Universidad de Burgos
Salinas Zárate, Rodolfo	Vicerrector	Vicerrectorado de Planificación y Calidad	Universidad de La Rioja
Sánchez Abad, Pedro José	Director	Dirección de Calidad y Acreditación	Universidad Católica San Antonio de Murcia
Sánchez Bermúdez, Ángel	Vicerrector	Vicerreitorado de Novas Tecnoloxías e Calidade	Universidad de Vigo
Sánchez Chaparro, Teresa	Técnico	Unidad de Innovación	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
Sánchez Sánchez, Martina	Técnico	Oficina de Calidad y Desarrollo Estratégico	Universidad Complutense de Madrid
Santos del Cerro, Jesús	Director	Oficina de Evaluación de la Calidad	Universidad de Castilla-La Mancha
Sastre García, Cayo	Director	Área de Calidad	Universidad de Valladolid
Segarra Moliner, José Ramón	Técnico Superior de Calidad	Oficina de Promoción y Evaluación de la Calidad	Universidad Jaume I (Castellón)
Silva Gutiérrez, Elena	Técnico	Oficina de Evaluación de la Calidad	Universidad de Castilla-La Mancha
Sosa Castilla, Carmen Dolores	Vicerrectora	Vicerrectorado de Profesorado y Calidad Docente	Universidad de La Laguna

*La Garantía de la Calidad en los Nuevos Planes de Estudio. IX Foro de Almagro - 587*

<b>Asistente</b>	<b>Cargo</b>	<b>Unidad</b>	<b>Organismo</b>
Suárez Bilbao, Fernando	Vicerrector	Vicerrectorado de Titulaciones, Profesorado, Ordenación Académica, Coordinación y Campus	Universidad Rey Juan Carlos
Suárez González, Isabel	Vicerrectora	Vicerrectorado de Planificación Estratégica y Calidad	Universidad de Salamanca
Tejera Ortega, Ana María	Técnico	Unidad de Evaluación de Enseñanzas e Instituciones	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
Tovar Caro, Edmundo	Vicedecano	Facultad de Informática	Universidad Politécnica de Madrid
Tovar Pescador, Joaquín	Vicerrector	Vicerrectorado de Convergencia Europea, Postgrado y Formación Permanente	Universidad de Jaén
Tricas García, Fernando	Subdirector de Calidad	Centro Politécnico Superior	Universidad de Zaragoza
Triviño García, M <sup>a</sup> Ángeles	Técnica	Unidad para la Calidad	Universidad de Huelva
Tunncliffe , Andy	Responsable	Unidad Técnica de Calidad	Universidad San Jorge
Vadillo Muñoz, Oscar	Jefe de Unidad	Unidad de Acreditación	Agencia de Calidad, Acreditación y Prospectiva de las Universidades de Madrid
Vázquez García, Carmen	Vicerrectora	Vicerrectorado de Calidad, Infraestructuras y Medio Ambiente	Universidad Carlos III de Madrid
Vázquez González, María Isabel	Profesora titular	Departamento Física Aplicada I	Universidad de Málaga
Vázquez Morcillo, Andrés	Asesor	Vicerrectorado de Convergencia Europea y Ordenación Académica	Universidad de Castilla-La Mancha
Vicario Martínez, Enrique	Técnico	Unidad de Evaluación de Enseñanzas e Instituciones	Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación
Viguri Flores, Juan	Director	Unidad de Evaluación y Acreditación	Universidad Antonio de Nebrija
Vivas González, Jesús	Responsable de Unidad	Oficina de Programación de Qualitat	Universidad Autónoma de Barcelona
Vizcarro Guarch, Carmen	Directora	Unidad de Innovación y Calidad Educativas	Universidad de Castilla-La Mancha
Zaballa Pérez, Gloria	Directora	Unidad Técnica de Innovación y Calidad	Universidad de Deusto

