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

LA AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN IV FORO DE ALMAGRO

(Intervenciones, Documentos de Trabajo y Conclusiones)

ORGANIZACIÓN

CONSEJO DE UNIVERSIDADES
Vicesecretaria de Estudios
UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA
Vicerrectorado de Ordenación Académica- Oficina de Evaluación de la Calidad

COLABORACIÓN

Universidad de Extremadura
Universidad de Murcia
Universidad Politécnica de Cartagena

COORDINACIÓN GENERAL DEL FORO

Andrés Vázquez Morcillo

Coordinación y Transcripción de intervenciones en el Foro

Andrés Vázquez Morcillo. Universidad de Castilla-La Mancha
Carlos Latas Pérez. Universidad de Extremadura
José Antonio López Pina. Universidad de Murcia
Alejandrino Gallego Rodríguez. Universidad Politécnica de Cartagena

Tratamiento Informático

Ángel Manuel Patiño García. Ingeniero en Informática. Oficina de Evaluación de la Calidad

Secretaría Técnica y Maquetación

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

Portada

Nuria Torrente Morales

Edita: UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA
I.S.B.N.: 84-8427-254-0
Depósito Legal: MU-580-2003
Fotocomposición e impresión: Compobell, S.L. - Murcia

PRESENTACIÓN

De nuevo, en nuestra cita habitual de todos los años. En el marco incomparable que nos proporciona Almagro, nos reunimos como siempre y los de siempre, con muchas caras nuevas, para hablar y reflexionar sobre la Calidad de nuestras universidades. No en vano surgió aquí la idea de iniciar este proceso que se ha constituido en modelo para otras Administraciones.

Esta vez lo hacemos con el telón de fondo de la recién creada Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y con la presencia de las Agencias tradicionales de las Comunidades Autónomas y las de nueva creación, así como del Consejo de Coordinación Universitaria que copatrocina este encuentro.

La Universidad de Castilla-La Mancha se siente honrada en la celebración de este evento en el que han participado sesenta y tres universidades y cinco Agencias regionales y, desde aquí, como Vicerrector deseo agradecer la presencia a todos los que han asistido, así como la inestimable colaboración del Vicesecretario de Estudios del Consejo, el buen hacer del equipo que forma la Oficina de Evaluación de la Calidad que se ocupa, no sin esfuerzo, del desarrollo y logística de este encuentro y a todos los que desde los distintos estamentos de nuestra Universidad lo hacen posible.

Gracias, también a las Unidades Técnicas de las Universidades de Extremadura, Cartagena y Murcia que, en las personas de sus directores y colaboradores, se han encargado de una parte de dicho desarrollo y a todos los ponentes y participantes, porque su contribución permite que este singular Foro nos enriquezca a todos.

Este libro que recoge las intervenciones orales y Documentos de Trabajo aportados al mismo, es un claro exponente de mis palabras.

Miguel Ángel Collado Yurrita
Vicerrector de Ordenación Académica de la Universidad de Castilla-La Mancha

ÍNDICE

INAUGURACIÓN 13

I PARTE: INTERVENCIONES EN EL FORO

Conferencia: Presentación de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación 25
Ismael Crespo Martínez. Director General de Universidades. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

Primera Sesión 35

Evaluación de la Mejora. Integración del II PCU en la ANECA
Presentador/Moderador: Eduardo Coba Arango
Vicesecretario de Estudios. Consejo de Coordinación Universitaria
Coordinador técnico y transcripción: Carlos Latas Pérez
Director de la Unidad de Innovación y Evaluación de la Docencia. Universidad de Extremadura

Segunda Sesión 59

Acreditación y Certificación
Presentador/Moderador: Miguel Valcárcel Cases
Catedrático. Universidad de Córdoba
Coordinador técnico y transcripción: José Antonio López Pina
Director de la Unidad para la Calidad. Universidad de Murcia

Tercera Sesión 79

Coordinación de la ANECA y las Agencias de las Comunidades Autónomas
Presentador/Moderador: José Ginés Mora Ruiz
Miembro del Comité de Coordinación Técnica del II Plan de la Calidad
Coordinador técnico y transcripción: Alejandrino Gallego Rodríguez
Director de la Unidad de Calidad. Universidad Politécnica de Cartagena

II PARTE: DOCUMENTOS DE TRABAJO

LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA, DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS EGRESADOS Y SU INSERCIÓN LABORAL
Santos del Cerro, J; Patiño García, A.M.; Vázquez Morcillo, A.
Oficina de Evaluación de la Calidad. Universidad de Castilla-La Mancha 97

EL SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES DE MEJORA DE LAS TITULACIONES EN LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE: ESTRATEGIA Y METODOLOGÍA
Chacón Fuertes, P.; Arias Coello, A.
Unidad Técnica de Evaluación y Calidad. Universidad Complutense de Madrid 123

UNA NUEVA OPCIÓN DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD ADAPTABLE A LAS PRETENSIONES DE LAS UNIVERSIDADES
Sanchidrián, R.; Fernández, D.
Universidad Europea de Madrid 131

EXPERIENCIA DE LA UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE EN LA CERTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS Y DE INVESTIGACIÓN POR LA NORMA ISO 9001:2000
Mira, J.J.; García, A.; Blaya, I.; Gómez Gras, J.M.
Universidad Miguel Hernández 139

ATENCIÓN TUTORIAL, METODOLOGÍA DOCENTE Y VALORACIÓN DE ASPECTOS GENERALES: OPINIÓN DEL PROFESORADO DE LA UNED
Domingo Navas, R.; Castellanos Ortega, M.L.; Herraz Ramos, M.; López Pérez, B.S.; Oyón Ibáñez, M.J.; Gómez Escarda, M.
Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) 143

UNA APLICACIÓN DEL MODELO EFQM DE EXCELENCIA A LA EVALUACIÓN DE LA SECRETARÍA DE UN CENTRO
Vázquez Sánchez, A.; Franco Carrasco, A.; Navarro de la Villa, M.C.
Universidad de Sevilla 159

EXPERIENCIAS EN LA CERTIFICACIÓN ISO 9001 DE 2000 DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN UN SERVICIO UNIVERSITARIO
Criado García-Legaz, F.
Universidad de Sevilla 175

III PARTE: ANEXOS

EVALUACIÓN DE LA MEJORA. INTEGRACIÓN DEL II PCU EN LA ANECA
Eduardo Coba Arango 197

ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN
Miguel Valcárcel Cases 211

COORDINACIÓN DE LA ANECA Y LAS AGENCIAS DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS
José Ginés Mora Ruiz 227

IV PARTE:

CONCLUSIONES 235

Relación de Asistentes al IV Foro de Almagro 237

INAUGURACIÓN

IV FORO DE ALMAGRO: LA AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

D. Luis Arroyo Zapatero
Rector de la Universidad de Castilla-La Mancha

Bienvenidos al Foro de Almagro con la presencia estelar hoy del Secretario General del Consejo de Coordinación universitaria, José Raga, nuestro querido compañero y amigo y un conferenciante de lujo que es un Director General en tránsito, transustanciándose hacia presidente de la Agencia Nacional de Evaluación que es precisamente el tema que va a nuclear nuestros trabajos. Además, naturalmente, está otro que está en trance de transustanciación también que parece que es una circunstancia que afecta al Estado y a las comunidades Autónomas que es nuestro Director General de Universidades Ignacio Gavira, y Miguel Ángel Collado, Vicerrector de Ordenación Académica y responsable de toda esta cuestión en nuestra universidad, junto con el Director de nuestra Oficina de Evaluación de la Calidad que ya tiene hasta antigüedad, Andrés Vázquez.

En el año 1991, en el Consejo de Universidades nos comenzó a preocupar el futuro de la universidad española, a casi diez años de la ley de reforma de la universidad española y precisamente fue en Almagro, con la hospitalidad de nuestra universidad, cuando se reunió el primer grupo de trabajo del Consejo de Universidades, en circunstancias que los que son viejos en el foro saben que no voy a detallar porque están debidamente recogidas en actas anteriores.

En dicha reunión hicimos el primer abordaje del problema de la evaluación y terminó incluso asumida por el Consejo de Universidades, es decir, comenzaron los asuntos de la evaluación para el sistema universitario, a pensarse y a desarrollarse, hace ahora diez años. No es algo nuevo, en todas las universidades hay ya un trabajo hecho en este sentido que tiene que encontrar su punto de maduración y sin duda alguna ese punto de maduración global para el sistema se va a encontrar con la puesta en práctica de la LOU y con la creación de la Agencia Nacional.

En nuestra Universidad, modesta universidad como saben, una universidad de provincias, una universidad regional, por fortuna hemos logrado en estos dieciséis años de vida poder hacer la universidad, plantarla dentro del campo, construirla, dotarla y a demás ocuparnos de la evaluación y creo que, además, lo hemos podido hacer en buena medida gracias a estos años de nuestro Director General.

Nosotros hemos vinculado la evaluación general a los planes nacionales y la experiencia de estos años, para cerrarla también con un corte categorial que se ha hecho posible hace un año y que es el de la evaluación de la docencia y el complemento de calidad del profesorado. Esto para nosotros, creo, es una experiencia positiva, pero sin duda alguna, diseñar el sistema de evaluación es complejo, de hecho es algo que difícilmente vamos a poder encontrar inventado y desarrollado en otros países. Cuando no han hecho las cosas los alemanes o los franceses, quiere decir que estamos, por una vez, en vanguardia en este trabajo.

La Agencia es el elemento capital de toda esta ilusión colectiva de las universidades y lo que demos en hacer de la Agencia será, en definitiva, capital y lo que marque realmente el futuro de la única administración de España, ni central, ni autonómica, ni provincial, ni local que desde su propio cuerpo funcionarial se ha planteado a sí misma mejorarse, evaluarse y asumir nuevos retos. Los universitarios tenemos que ser conscientes de que esto no pasa en ninguna Administración. Es nuestro orgullo como universitarios, sin que nadie nos diga nada, ninguna ley, ni nada, lo hemos puesto en marcha hace diez años. Los propios universitarios hemos puesto en marcha esta cuestión hasta este punto de madurez y ahora tenemos que seguir hacia delante.

Los problemas deben ser grandes, como digo, si no está bien desarrollado todavía en otros países europeos que nos llevan, que nos llevaban a la altura de 1977 veinticinco años de adelanto, como mínimo, en el sistema universitario, quiere ello decir que vamos corriendo a una gran velocidad.

¿Qué deseo yo a la Agencia y a su director?: Éxito. Lo que nos interesa a los Rectores, a los Vicerrectores, a los equipos de gobierno de las universidades, más allá de cual sea nuestra preferencia política particular, es que los gobiernos acierten, sean quienes sean, y por tanto nos interesa que este gobierno acierte en la cuestión de la Agencia. Una Agencia de estas características necesita dos cosas, una, un diseño técnico, que tiene sus dificultades, pero con tanta gente lista metida en el asunto, tiene que salir bien, lista y experta y con reflexión en la materia y acierto político institucional, pero para esto no basta sólo con ser listo, hay que hacer un esfuerzo mayor. Evaluar el sistema universitario español requiere la ilusión de las universidades y esta se apaga y se enciende como las luces, necesita concierto, después de la descentralización de estos años, entre comunidades autónomas y administración central, en la medida en que, desde las dos administraciones, llegamos a encontrarnos en el Foro de la Universidad y pluralismo.

Yo creo que la Agencia puede conseguir ser una Agencia respetada, si respeta el pluralismo, pero no porque yo crea, ni en el director, ni en la Agencia, sino porque este país ha demostrado, después de ya más de diez años de evaluación de la investigación que somos capaces de autoevaluarnos sin sectarismos políticos o de escuela; que los males históricos de este país los hemos sabido superar, salvo el de la violencia del norte, que esos males históricos que denunciaban los viejos maestros de las universidades y que se plasmaba en aquel sonoro término de la recomendación, eso lo hemos sabido superar en lo que más nos interesa que es la investigación, luego podemos superarlo en lo demás. Y eso, que la Agencia logre superar también en ese aspecto todos los posibles malos entendidos políticos, y político-territoriales, creo que es el gran reto que tiene el director y todos nosotros, porque todos nosotros nos caracterizamos en lo institucional por querer que el gobierno y la Agencia acierten.

Desde mi modesta responsabilidad, la Agencia tendrá nuestra colaboración y entusiasmo, en ese camino que es el trazado.

Y hoy, no me corresponde ya más, no quiero decir nada más que agradecer a quienes habéis tenido la amabilidad de organizar las cosas en Almagro y con nuestra universidad y venir en número tan elevado de universidades de todo el país, públicas, privadas, todos preñados de esa ilusión por ser conscientes de que tenemos un privilegio. Los que estamos aquí, sin perjuicio de alguno que tengo una edad más corta, por vez primera en la historia de nuestro país, en una sola generación, hemos pasado de casi nada a ser un sistema universitario equiparable, comparable a los sistemas que, cuando éramos jóvenes, eran nuestros sistemas de referencia.

Esa es mi ilusión y creo que es la que compartimos todos, y con esta bienvenida invito a continuación, en primer lugar a que nos salude, no José Valverde Serrano, nuestro Consejero de Cultura, que no ha podido venir y que aparece en el programa de inauguración, y sí nuestro Director General de Universidades, (a mí que me gustaba más el título inicial que tenía este cargo que era de Enseñanza Universitaria, pero al final a los gobiernos les gusta ser jerárquicos, les gusta más “Director General de Universidades”), Ignacio Gavira, que como sabéis los viejos en la casa, toda su vida profesional la ha dedicado a la universidad, ha sido gerente de nuestra universidad y creo que esta universidad que es sorprendentemente moderna, al menos para mí, tiene la responsabilidad de su modernización, del tener mecanismos que hoy son objetivo para muchos y para nosotros realidades, en general y muy particularmente en el personal de administración y servicios, por ejemplo, todo ello es expresión del ingenio del genio y del trabajo de Ignacio Gavira; que después ha podido completarlo en estos años de director general, en los momentos más complejos, cuando la Comunidad Autónoma se ha hecho con las competencias en esta materia.

Ignacio, no sé si te voy a saludar más veces como director general, pero esto que digo, saben todos los compañeros que te lo digo en nombre de todos ellos, que es cierto, yo no creo en esto de que las instituciones son lo más importante y las personas no, las instituciones son importantes y las personas lo son

también y que sabiendo que hemos sido creados hace dieciséis años, tiene en tu actuación como vicesecretario general, como gerente y como director general una gran parte de la responsabilidad y por eso te lo quiero agradecer, por si acaso no te lo puedo agradecer en los próximos días, más que en otra posición, que no será peor, sin duda alguna, sino mejor.

D. Ignacio Gavira Tomás
Director General de Universidades de Castilla-La Mancha

Muchas gracias Rector. El Rector siempre tiene la capacidad de hacerme sacar los colores y empieza a hablar de estas y otras cosas. Yo se lo agradezco. Sé que lo hace sobre todo desde la amistad que nos une desde hace tiempo y en cualquier caso, le agradezco sus palabras y espero hacer honor a ellas.

En primer lugar quiero pedir disculpas en nombre del Consejero José Valverde, que era quien estaba previsto que viniera a este acto pero no ha podido asistir, entre otras cosas porque esta mañana y a lo largo de hoy ha habido actividad parlamentaria y está respondiendo a alguna interpelación en relación con la universidad.

Llama la atención que este IV Foro que se celebra en Almagro y en la universidad, organizado por la universidad desde hace ya muchos años, haya pasado algo desapercibido en determinados ámbitos de esta región. Parece que todavía se pone en duda que esta es una universidad que ha luchado, desde el primer momento, por llegar a las mayores cotas de calidad en todos sus aspectos, tanto en el ámbito de la docencia, como en el de la investigación y la gestión universitarias y parece increíble que todavía se ponga en duda que eso es así, pero desgraciadamente se hace en determinados ámbitos y por eso le quería decir y recordar que este IV Foro se celebra una vez más en Almagro y se celebra desde el principio, con una participación “enorme” y con toda la capacidad de organización de esta universidad.

En cuanto a lo que nos trae aquí hoy, que es la presentación de la ANECA, la va a hacer el Director General de Universidades del Ministerio, Ismael Crespo, que acaba de ser nombrado hace unos días Director de esta Agencia Nacional y por lo tanto yo, sobre ese tema, poco tendré que decir.

Después de todo el debate que hubo y que ha habido durante el año anterior, hasta que se aprobó la LOU, creo que todo lo que se tenía que decir se ha dicho y una vez aprobada la ley y entrada en vigor, lo que procede es que entre en vigor de verdad y que se ponga en práctica, y que todos aquellos aspectos que consideremos mejorarían el sistema universitario, que pueda tener la ley (que alguno tiene), se pongan en práctica y empiecen a funcionar. Y que aquellos otros aspectos que criticamos en su momento, sean lo menos nocivos posibles para la universidad.

En cualquier caso, creo que en este momento lo que nos corresponde a todos los que estamos trabajando en la universidad y trabajando por la universidad es hacer que efectivamente la universidad siga mejorando y que lo haga con el mayor consenso de todos y con la mayor ilusión de todos lo que estamos aquí.

Estoy convencido de que Ismael como director de la Agencia, sabrá hacerlo muy bien y que a partir de este momento todos iremos estando más satisfechos de la gestión que se lleve en materia de universidades.

Por nuestra parte, la Comunidad Autónoma, tenemos, como prevé la ley, la capacidad de crear nuestra propia Agencia. Lo hemos previsto así. En la ley del Consejo Social de Castilla-La Mancha hemos incorporado, aparte de que en el Titulo se diga que será la ley del Consejo Social y de la Agencia Regional de Evaluación de la Calidad Universitaria, hemos incorporado un título específico, dedicado a la Agencia Regional de Evaluación de la Calidad. Eso no quiere decir que la Agencia se vaya a poner en marcha inmediatamente pero si que hemos hecho ya la previsión de esta puesta en marcha, con rango de ley, de una ley autonómica. Por lo tanto, me imagino que en los próximos meses tendremos la oportunidad también de asistir a su nacimiento y en algún momento se hará su presentación. No estaría mal que se hiciera en este ámbito, de la ciudad de Almagro, y supongo y espero que empezará a prestar la colaboración que procede a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y sobre todo a la Universidad de Castilla-La Mancha y al sistema universitario regional.

Por mi parte, nada más que dar la bienvenida a todos, agradecer al Rector sus palabras y a los que me acompañan en la mesa su presencia, especialmente al Secretario General del Consejo de Coordinación Universitaria y al Director General de Universidades y Director de la Agencia Nacional, además de a mis amigos Miguel Ángel y Andrés.

Muchas Gracias.

D. Luis Arroyo Zapatero

Pepe Tomás Raga, uno de los nuestros, es decir uno de los que a lo largo de su vida universitaria está en su ciencia, en su docencia y en la administración universitaria. Lo de estar en la ciencia es lo que está mejor visto, lo de estar en la docencia es lo que tenemos que soportar, para eso nos pagan, y lo de estar en la Administración universitaria eso, como sabéis, resulta lo menos comprendido. Nosotros, como nos ha tocado empezar desde cero, lo valoramos mucho, pero en las universidades que existen antes que España misma, pues a lo mejor no se ve así. Hay una cosa, la única, en la que todos los gobiernos que yo he conocido han acertado, y no voy a mencionar otros aciertos, ni mucho menos los desaciertos de los

demás, es en el nombramiento de los secretarios generales del Consejo de Universidades. Creo que ahí, el elenco de secretarios generales, el magnífico elenco está constituido por personas, de personalidades de la vida universitaria que saben de su ciencia, que han sido buenos docentes y que se han comprometido con la gestión universitaria.

Aunque nosotros no tuviéramos esta experiencia, tenemos un libro, tenéis un libro todos disponible, que es el epistolario de José de Castillejo, secretario general de lo que no se llamaba Consejo de Universidades, sino de la Junta de Ampliación de Estudios, discípulo de Ginés de los Ríos y que era de Ciudad Real y escribe a sus hermanas, más pequeñas, unas señoritas de Ciudad Real de principios de siglo, todos las semanas un par de cartas, en el tiempo del no-teléfono y mucho menos del móvil, lo que va viendo en la vida. Y en esas cartas, que es el único epistolario soportable que yo he encontrado en la vida, seguimos cómo un españolito del mil novecientos que va a Madrid a estudiar derecho, que es el primer becario del gobierno de España en el extranjero. En mil novecientos dos se produce la primera beca para estudiantes en el extranjero, postgrado que llamamos ahora, pero se quedó desierta. Había españoles en el extranjero, pero iban con su propio patrimonio.

En mil novecientos dos, queda vacante y en mil novecientos tres la saca Castillejo y sigue contando a sus hermanas, las señoritas de Ciudad Real, lo que va viendo en Francia, en Suiza, en Alemania y todo lo que aprende, os encarezco que lo leáis, porque es una maravilla desde el punto de vista literario y una maravilla desde el punto de vista de la historia contemporánea española, que es lo que a mí me ha permitido entender que es nuestro retrato como país respecto de Europa, no la guerra civil sólo y los cuarenta años de dictadura, sino que en mil novecientos tres un chico de Ciudad Real que escribe a sus hermanas, sin saber lo que está escribiendo, pone de manifiesto que el retraso, ya entonces era de veinticinco o de cincuenta años.

Y ese personaje, ese ciudadrealeño, vuelve, hace su vida universitaria y se convierte en el instrumento fundamental de la Junta de Ampliación de Estudios y por lo tanto, el responsable individual máximo del gran crecimiento de la universidad española de los años treinta y truncado naturalmente con la guerra civil, con su exilio y su muerte en tierra ajena.

Bastaría la figura de Castillejo para respetar a todos aquellos, quitando a los Rectores, que tenemos eso del Magnífico, que parece que ayuda a sobrellevar las cosas, y los que no tienen, para respetar la figura del universitario profesional que se encarga de puestos que no tienen ese título en los gobiernos de las universidades y en el Ministerio, de seguir la huella que nos dejó José de Castillejo, cuyo epistolario os encarezco de nuevo que lo leáis, incluso los memorias de su viuda, que es una inglesa que cuenta cómo eran los profesores universitarios de los años treinta y una huída de Suiza a Burdeos, llegando a Inglaterra de donde era natural, cuando los nazis invadían Francia.

Pero esto es una digresión para deciros que a Pepe Tomás Raga le conocéis todos, es de los nuestros, universitario, entregado a ello y que es una gran satisfacción que fuera nombrado secretario general del nuevo Consejo de Coordinación Universitaria y que vaya a tener una responsabilidad en toda esta vida colectiva de las universidades en este próximo curso.

Gracias Pepe por tu presencia y por tu trabajo.

D. José Tomás Raga
Secretario del Consejo de Coordinación Universitaria

Muchas gracias Rector, siempre tus palabras generosas llenan el corazón de los pobres y de los humildes. Pero se nota que es claro que el Rector conoce bien los antecedentes, la vida de aquellos que me precedieron y en quienes radica la grandeza de esa función que ahora indignamente desempeño, si bien, eso si te puedo prometer que pondré todo mi esfuerzo y aquellas pocas luces que pueda tener para que las cosas funcionen lo más universitariamente posible.

Muchas gracias por haberme permitido estar aquí en este lugar de Almagro, pujanza y quietud con elocuencia suma en el solaz palaciego y en sus claustros silenciosos, en una mezcla casi imposible de concebir en los inicios del siglo XXI; gracias por permitirme compartir con todos vosotros un momento que, no os preocupéis, no va a ser de discurso mío, porque veníamos a escuchar a Ismael Crespo y a todas las ponencias que le siguen.

Así es que muchas gracias, querido Rector, por permitirme estar aquí y por las palabras de afecto que sabes que son recíprocas y sólo dos palabras, acerca del por qué de este encuentro, qué motivos hay para preocuparse por la calidad, qué ha cambiado en España; aparte de esta secuencia, de esa brecha temporal que se ha cortado, tal como nos ha dicho el Rector, entre nuestro entorno y nosotros mismos, qué ha ocurrido para que hoy hablemos de calidad y hace cuarenta años ni siquiera utilizábamos semejante término.

Yo tengo que hacer una ligera apostilla a lo que ha dicho nuestro Rector. Ha hablado él de la generación que estamos aquí presente, yo me permitiría pedirte que ampliásemos la cohorte y lo dejásemos, al menos en una generación y media. En esa generación y media si que hay cosas que han cambiado de forma tremenda. En los años cincuenta, la única aspiración en España, en aquel momento, era ser universitario. Nuestros padres no habían tenido ocasión de ello y la única pretensión de cualquier familia media era ver logrado un objetivo, que aquello que no pudieron ser los padres lo pudieran ser los hijos.

Tras un trecho, nada despreciable, aquella aspiración se hizo realidad, la universidad creció de forma cuantitativa y no sé si me permites el privilegio de la edad en la cita, al decir a que llamábamos universidad en el curso 59-60 (yo estaba casi acabando la carrera, no sé si estudiaba cuarto), a la Institución que matriculaba en aquel momento incluyendo las escuelas técnicas superiores, que por aquel entonces no formaban parte de la Universidad en sentido estricto, ochenta y un mil alumnos, cuando en aquel mismo curso se licenciaban un total de cinco mil ochocientos. Esos ochenta y un mil alumnos y cinco mil ochocientos licenciados, se convertirán en el curso 2001-02 en un millón quinientos veintinueve mil alumnos y doscientos treinta y dos mil licenciados. Lógicamente, la experiencia inmediata, digamos, la derivada natural de este crecimiento cuantitativo, es la preocupación por la calidad.

Le agradezco al Rector sus palabras porque ha hecho una presentación bastante diferente de lo que suele hacerse. Se suele decir que la universidad habla de calidad porque la sociedad le exige que hable de calidad. El Rector, en cambio, ha puesto el dedo en la llaga, la verdadera razón de ser de la preocupación por la calidad es el propio sentido universitario; él es el que hace que la universidad se preocupe por la calidad. Aquello que siempre hemos dicho que es esencial en la acción universitaria, que es el espíritu crítico para la creación científica, la universidad ha tenido la honestidad de aplicárselo a sí misma, planteándose en una mirada introspectiva, si es como debe ser, si hacer honor a su responsabilidad frente a esa sociedad que espera sus frutos y finalmente, no siendo lo más importante, aunque en muchas ocasiones lo reduzcamos a ello, si la Universidad emplea bien los recursos que recibe de la sociedad. La cuestión simplemente es: ¿ estamos dando respuesta a la necesidad social de esa titulación superior? Y esa mirada crítica de los propios universitarios que, como decía el Rector, ningún cuerpo lo hace consigo mismo, eso es lo que determina y no otra cosa, el que se empiece a hablar de calidad.

La calidad difícil de apreciar por causas distintas, pero sobre todo por las propias características del bien al que nos estamos refiriendo; un bien público que llamamos educación que ni siquiera coincide con lo que aprenden los estudiantes, sino con lo que la universidad es capaz de desparramar sobre la comunidad para construir una sociedad mejor, es un bien muy poco transparente. Sus características no aparecen nítidas ante las personas, ante la sociedad. Es un bien opaco frente a los bienes de consumo que normalmente somos capaces de diferenciar inmediatamente entre buenos y malos. Una universidad mala, sólo se detectará posiblemente una generación después, lo mismo que una Universidad buena. En consecuencia esa falta de transparencia, esa opacidad del bien (ni siquiera los índices, los indicadores externos nos sirven para calificar, satisfactoriamente, el carácter, la bondad o maldad de la universidad) Todos somos conscientes de la alegría con que colegios y Universidades se califican, por los propios interesados en su servicio, ateniéndose a signos que en poco colaboran a la solvencia, a la dignidad y, por tanto, a la calidad de la función educativa. Signos que van desde los edificios y jardines, pasando por las instalaciones deportivas hasta actividades accesorias, en muchos casos, en flagrante contradicción con el espíritu universitario o colegial. En consecuencia, un bien tan poco transparente, es un bien difícil de apreciar pero,

sin embargo hay que hacerlo. Por otro lado, junto a esa falta de transparencia está el crecimiento del número de universidades.

En aquel año sesenta, España tenía doce universidades públicas más la internacional Menéndez Pelayo. En septiembre del 2002, aquellas doce más la Menéndez Pelayo, se han convertido en cuarenta y ocho públicas más la Menéndez Pelayo, más la Internacional de Andalucía, catorce privadas y seis de la Iglesia. Total sesenta y ocho más la Menéndez Pelayo y la Internacional de Andalucía.

El crecimiento de universidades, acompañado por un crecimiento de oferta de titulaciones provoca un cierto desconcierto al que tiene que elegir, a no ser que tenga información adecuada. Información cada vez más difícil de dominar por su volumen y diversidad. Ya en el curso 92-93 se ofrecen titulaciones, incluyendo ciclo largo, ciclo corto y títulos propios, en cuantía de mil ciento cuarenta y dos títulos, las cuales pasan en el 2002-03, en el que estamos, por encima, aproximadamente, de los cuatro mil títulos. Lógicamente si ustedes sitúan conjuntamente, la dificultad del bien, el crecimiento de oferentes (Universidades) y el crecimiento de títulos ofertados, la necesidad por averiguar, estar informados acerca de la calidad, es cada vez más imprescindible. Una información, en primer lugar, para las propias universidades, para que tengan una referencia de su objetivo que es cómo mejorar, un segundo aspecto, mira al destinatario de la información, las propias administraciones públicas, para la toma de sus decisiones; y un tercer recipiendario de esa información es la sociedad, para que pueda elegir. Todo ello referido a todos los aspectos de la actividad universitaria: evaluación del personal y de su actividad, docencia, investigación y gestión, evaluación de las titulaciones, de los programas y evaluación, finalmente, de la propia Institución (Universidades, Facultades, Escuelas, Centros, etc.) Evaluación realizada con rigor y con independencia, como ingredientes necesarios para su credibilidad.

Muchas gracias.

D. Luis Arroyo Zapatero

Si yo quisiera presentar a Ismael Crespo como Director General en sentido estricto, a lo mejor no podía ser tan positivo en las valoraciones, siempre subjetivas, como con los anteriores, pero tengo que decir dos cosas; primera, este Foro sin su presencia sería distinto y en segundo lugar, no voy a hablar ni bien ni mal de Ismael Crespo, no por ninguna razón, sino porque creo que el Presidente de la Agencia tiene una posición tan singular que tenemos que cuidarle entre todos, tiene que ser como una vestal y estaría mal que un Rector hablara bien o mal, y hay que ponerle por encima de esas cosas. Su responsabilidad no sé si es mayor o menor que la que está dejando, pero desde luego la trascendencia del trabajo que haga y como lo haga va a ser mayúscula. Por lo tanto con mis mejores deseos para la nueva aventura universitaria que comienzas y con ese agradecimiento en nombre de todos tienes la palabra.

D. Ismael Crespo Martínez
Director General de Universidades. Ministerio de Educación, Ciencia y Cultura

Muchas gracias Rector. Mi agradecimiento a la organización de este Foro, a la Universidad de Castilla-La Mancha, a las universidades que colaboran, al consejo de Coordinación Universitaria, a los comités técnicos de apoyo que hacen que esto sea posible. Yo creo que estos foros, son foros necesarios, más en el marco de una puesta en marcha de unos nuevos sistemas, que se enmarcan en la ley de universidades, la Agencia Nacional, las agencias autonómicas, pero también las unidades de evaluación de la calidad o las direcciones de evaluación de la calidad de las universidades.

D. Luis Arroyo Zapatero
Queda inaugurado el IV Foro de Almagro.

I PARTE

INTERVENCIONES EN EL FORO

CONFERENCIA: PRESENTACIÓN DE LA AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

Ismael Crespo Martínez
Director General de Universidades. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

1) Introducción

Como todos ustedes saben, la Ley de Universidades fue aprobada por el Congreso de los Diputados el 21 de diciembre de 2001. Esta Ley dota al sistema universitario del marco idóneo para que pueda mejorar la calidad de su docencia e investigación, seleccionar a su profesorado de forma más competitiva, promover la movilidad, evaluar su calidad a través de una Agencia independiente y, en definitiva, prepararse para su incorporación al sistema universitario europeo.

Promover e impulsar la calidad de las Universidades es, por tanto, el principal objetivo de la Ley; por eso una de las principales innovaciones de la norma es profundizar en la cultura de la evaluación mediante la creación de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. Esta Agencia permitirá introducir elementos de innovación, competitividad, cooperación, comparabilidad y mejora de la calidad de las Universidades de manera transparente, con el objetivo último de contribuir a la mejora integral del sistema universitario.

La Agencia, que desarrollará su actividad de forma autónoma, llevará a cabo la evaluación propia de sistemas universitarios avanzados como forma de medir el rendimiento de la Universidad; es decir, de la actividad docente e investigadora de sus profesores, de las distintas enseñanzas, y de los servicios y programas de las Universidades. Y desarrollará sus funciones sin perjuicio de las que desarrollen otras agencias de evaluación del Estado o de las Comunidades Autónomas en el ámbito de sus competencias.

La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, sobre la que el Ministerio de Educación ha venido trabajando desde la aprobación de la Ley, inicia ahora su andadura cumpliendo así el compromiso adquirido por la ministra Pilar del Castillo con la comunidad universitaria en el Consejo de Coordinación Universitaria.

Como sin duda recordarán, el Departamento de Educación envió al Consejo de Coordinación Universitaria el borrador de constitución de la Agencia para que fuera conocido, analizado y debatido por rec-

tores y representantes de las Administraciones educativas de las Comunidades Autónomas. El texto del Acuerdo, una vez debatido en el Consejo, como se ha hecho con otros Reales Decretos que desarrollan la Ley de Universidades, como el de la habilitación, fue elevado para su aprobación al Consejo de Ministros, lo que se produjo el pasado día 19 de julio, cumpliéndose así el artículo 32 de la Ley.

Finalmente, el pasado día 7 de octubre, el Patronato de la Fundación celebró su primera reunión: la sesión constituyente de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y nombró como Director a quién ahora tiene el honor de dirigirles la palabra.

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

El Ministerio de Educación, Cultura y Deporte ha optado por proporcionar a la Agencia Nacional la naturaleza de fundación estatal, por ser ésta la fórmula que mejor garantiza la flexibilidad, agilidad e independencia de su actuación, así como los derechos de las personas evaluadas. En este sentido, el Acuerdo del Consejo de Ministros, atribuye al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte el protectorado de esta fundación estatal.

Esta Agencia, elemento central de la Ley de Universidades, tendrá una estructura de máximo nivel, acorde con las funciones que va a desarrollar y que detallaré a continuación, y será dotada con una importante financiación, superior a los 1.800 millones de pesetas (unos 11 millones de euros), lo que asegurará que la Agencia contará, desde el momento de su nacimiento, con todos los medios necesarios para cumplir con la máxima eficacia los importantes cometidos que la Ley de Universidades le encomienda.

Quiero destacar, asimismo, que la Agencia Nacional cooperará y colaborará intensamente con los órganos de evaluación existentes en las Comunidades Autónomas y con los que se puedan crear a partir de la Ley de Universidades. En este contexto, la coordinación entre la Agencia Nacional y los órganos de evaluación autonómicos, que tiene como objetivo garantizar la máxima eficacia para mejorar la calidad integral del sistema universitario, será fundamental para garantizar el éxito de los procesos de evaluación, certificación y acreditación, tal y como la Ley establece.

3) Objetivos y funciones de la ANECA

Respecto al cometido de la Agencia, me referiré en primer lugar a sus prioridades y objetivos, entre los que figuran principalmente los seis siguientes:

1. Medir y hacer público el rendimiento del servicio universitario, facilitando así la rendición de cuentas a la sociedad.

2. Proporcionar información a los estudiantes, a las familias y al conjunto de la sociedad sobre la calidad de los centros universitarios.
3. Impulsar la competitividad, comparación y transparencia de las universidades.
4. Potenciar la mejora de la calidad docente, investigadora y de gestión.
5. Aportar información cualificada a las Administraciones, fundamental para la toma de decisiones.
6. Fomentar la competitividad de las Universidades españolas en el ámbito europeo e internacional.

Estos objetivos, que conforman un fin esencial de la política universitaria del Gobierno de España para promover y garantizar la calidad de nuestras universidades, se cumplirán mediante las acciones de evaluación, certificación y acreditación que llevará a cabo la Agencia, con el propósito último de que las Administraciones Públicas dispongan de la información necesaria para adoptar las decisiones que consideren oportunas en el ámbito de sus competencias.

Estas acciones y actuaciones se aplicarán, según establece la propia Ley de Universidades:

1. A las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial, a los efectos de su homologación por el Gobierno, incluidos los títulos de Doctor.
2. A las enseñanzas conducentes a la obtención de diplomas y títulos propios de las Universidades.
3. A las actividades docentes, investigadoras y de gestión del profesorado universitario.
4. A las actividades, programas, servicios y gestión de los centros e instituciones de educación superior.
6. A otras actividades que se puedan realizar como consecuencia del fomento de la calidad de la docencia y de la investigación por parte de las Administraciones Públicas, sin perjuicio de las competencias de los órganos de evaluación externa que existan o puedan existir en las Comunidades Autónomas.

Los informes que se derivan de las citadas actuaciones servirán de base para la certificación y acreditación por el órgano del Estado o de la Comunidad Autónoma que corresponda, conforme a lo dispuesto en la Ley de Universidades.

Estos procesos de evaluación, certificación y acreditación, que se generalizarán en los próximos años en toda Europa, constituirán, antes de 2010, uno de los pilares básicos de los sistemas de enseñanza superior del espacio universitario europeo.

Permítanme recordarles que el título V de la Ley de Universidades tiene el valor añadido de ser pionero en los sistemas de garantía de calidad de instituciones de Enseñanza Superior en Europa, porque no sólo contempla la evaluación para la mejora, sino que integra también las funciones de certificación y acreditación. Además, considera todas las actividades fundamentales del profesorado universitario: enseñanza, investigación y gestión, lo que es original y fruto de la experiencia del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades.

Una de las aportaciones más relevantes de este Plan Nacional ha sido precisamente la extensión paulatina de la cultura de la calidad en las universidades españolas, lo que ha hecho que ahora existan las condiciones favorables para la actuación de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.

4) Actividades de evaluación y las conducentes a la certificación y acreditación

Las actividades a realizar por la Agencia Nacional son las de evaluación, y aquellas otras conducentes a la certificación y acreditación.

Por las características jurídicas de la Agencia Nacional, su función principal será la propuesta fundamentada de informes para la toma de decisión por parte de las Administraciones públicas correspondientes. De manera global, su función es la transformación de una información de entrada (inputs) en otra de salida (outputs)

Para evitar confusiones es necesario establecer desde el principio unas definiciones claras de las actividades de evaluación, así como de los objetos a ser evaluados. Hay que tener en cuenta que la palabra "evaluación" tiene un significado genérico y abarca todas las actividades de la Agencia.

También hay que considerar la amplia variedad de los objetos susceptibles de evaluación: títulos oficiales (1° y 2° ciclos, doctorado) y propios, servicios de gestión de las universidades, sistemas de calidad de las universidades y actividades (docencia, investigación, gestión) individuales del profesorado universitario, entre otras.

En su título V, la Ley de Universidades contempla explícita o implícitamente cuatro modalidades de evaluación: autorregulación o evaluación para la mejora, que implica la continuidad de las actividades más relevantes del PNECU; certificación; acreditación, y evaluación de la docencia, investigación y gestión del profesorado con un enfoque individual.

De forma genérica, pueden evaluarse procesos y resultados; la evaluación para la mejora abarca a ambos, mientras que la certificación pone más énfasis en la evaluación de procesos y la acreditación en los resultados, al igual que la evaluación individual del profesorado. En cuanto a las consecuencias generales, la modalidad de autorregulación se materializa en la implantación de propuestas de mejora por y para la unidad evaluada, mientras que en las otras tres el resultado final es una respuesta binaria propuesta por la Agencia.

Las unidades a evaluar con las tres modalidades deberían ser diferentes para evitar confusiones. La evaluación para la mejora es la más general, ya que puede abarcar los títulos de 1°, 2° y 3° ciclo, los servicios y la gestión, así como los sistemas de calidad implantados en las universidades. La certificación debería circunscribirse a servicios, gestión y sistemas de calidad. La acreditación debería circunscribirse al ámbito de las titulaciones, abordándose en una segunda fase la acreditación de instituciones.

5) Evaluación para la mejora

El sistema de autorregulación (autoevaluación y evaluación externa), en el que la unidad evaluada (titulación, departamento, servicio) es la responsable del informe final y de la toma de decisiones sobre la mejora, ha sido la actividad principal del I Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades y del II Plan de Calidad de las Universidades, gestionados ambos por el ya extinguido Consejo de Universidades. Se trata de una actividad voluntaria que hasta la fecha ha evaluado 1.100 titulaciones en todo el territorio nacional.

Es imprescindible la continuidad de esta modalidad de evaluación y su plena incorporación a la Agencia Nacional a partir de enero de 2003, dado que las funciones del Comité Técnico del Plan han sido transferidas a la Agencia por las disposiciones de la Ley de Universidades.

Las ventajas de la continuidad del Plan en el marco de las competencias de la Agencia son evidentes: proseguir la extensión de la cultura de la calidad; enlazar la evaluación para la mejora con los procesos de certificación y acreditación, y evitar la fragmentación de las actividades de garantía de la calidad universitaria iniciadas con el I Plan.

6) Acreditación

La Ley de Universidades introduce la acreditación como un nuevo proceso para las universidades y obliga a acreditarse a todas las titulaciones impartidas por éstas. De esta manera, España se pone en el grupo de países europeos pioneros en acreditación. La responsabilidad de realizar esta acreditación recae de forma exclusiva sobre la Agencia Nacional. Ambos rasgos (lo nuevo y lo obligatorio) hacen de la acreditación un proceso especialmente importante en cuya definición y puesta en marcha hay que ser extremadamente cuidadosos.

La acreditación tiene una definición bien establecida en el mundo de la industria: un proceso por el que una agencia acreditadora “acredita” que otra agencia certificadora cumple los requisitos necesarios de calidad en los procedimientos para otorgar certificaciones de calidad. En el mundo de la educación superior, la palabra “acreditación” puede tomarse en un sentido semejante si consideramos a las universidades como agencias otorgadoras de certificados profesionales a los individuos. En ese sentido, la acreditación universitaria tiene por objeto comprobar que los certificados otorgados por las universidades (los títulos) cumplen con los requisitos mínimos de calidad. Por tanto, la acreditación es una evaluación esencialmente de los resultados que exige la existencia de criterios y estándares de calidad.

Estos niveles de calidad han sido establecidos previamente mediante el establecimiento de criterios de calidad y de estándares para cada tipo de programa. Su resultado es una respuesta binaria (acredita-

do o no acreditado) que sería recomendada por la Agencia Nacional a la administración pública competente, en este caso el MECD.

La acreditación afecta especialmente a las titulaciones que ya se imparten en las universidades españolas, y así lo contempla de manera explícita la Ley de Universidades en sus artículos 31.2.a, 35 y 38, aunque es posible que un futuro, y como consecuencia de la convergencia europea y de las modificaciones legales para su consecución, la acreditación deba orientarse también a la autorización previa de las titulaciones.

A este objetivo prioritario se pueden añadir otros, como son: estimular la calidad de las propias titulaciones; informar a los ciudadanos sobre los niveles de calidad de los programas; estimular la movilidad de estudiantes y profesores, e informar a las autoridades públicas sobre el nivel de calidad de las universidades de su ámbito territorial.

El mayor problema al que nos enfrentamos es que no existe una experiencia previa de acreditación ni en España ni en Europa. Los modelos de acreditación norteamericanos son relativamente distantes y de difícil aplicación a nuestra realidad. Por lo tanto, hay que generar un modelo *ex novo*. Para ello, se puede contar parcialmente con las experiencias que están emprendiendo otros países como Alemania y los Países Bajos, o también, dentro de la *Joint Quality Initiative* en la que participa España, con los planes pilotos que están desarrollando modelos de criterios para la acreditación. Por otra parte, dentro del II Plan de Calidad de las Universidades se ha puesto en marcha una experiencia de acreditación en ingeniería informática e ingeniería técnica eléctrica que puede ser de mucha utilidad.

La acreditación es, por tanto, un proceso de evaluación que tiene las siguientes características: es obligatorio, tal y como establece la Ley de Universidades, para todas las titulaciones de las universidades españolas; es temporal, dado que la acreditación de una titulación se mantiene para, por ejemplo, cinco años, siempre que no se modifiquen mientras tanto las características esenciales de la titulación acreditada, y es cíclico, ya que una vez terminado el período de validez de la acreditación, la titulación debe someterse a la renovación de la misma.

Teniendo en cuenta el marco legal que implica la Ley de Universidades, así como el contenido específico de la misma que hace referencia a la Agencia, podrán ser acreditadas las siguientes titulaciones: titulaciones de carácter oficial de cualquier ciclo; programas de doctorado; títulos propios de las universidades, y títulos impartidos por centros extranjeros en España.

Por último, las consecuencias de un proceso de acreditación son de dos tipos, directas e indirectas. Entre las directas se pueden citar las siguientes: los títulos oficiales de las universidades carecerán de validez si no son acreditados; no se impartirán programas de doctorado que no estén acreditados, y los títulos pro-

pios, así como los títulos impartidos por centros extranjeros en España, podrán seguir emitiéndose aún no estando acreditados, si bien lo deberán hacer saber a sus alumnos. Como principales consecuencias indirectas están, entre otras, la mejora de la calidad de la titulación evaluada, que se materializa en un incremento de la eficacia y eficiencia de los procesos involucrados, y la utilización de la acreditación por la institución para el "marketing" de sus programas y su financiación de acuerdo con las administraciones autonómicas.

7) Certificación

Las funciones conducentes a la certificación contempladas en la Ley de Universidades implican una diferencia sustancial con los procesos de evaluación institucional y acreditación antes analizados. La certificación puede definirse como un proceso de evaluación en el que se constata el cumplimiento de unos requisitos de los procesos llevados a cabo por la unidad evaluada previamente establecidos. Su resultado es una respuesta binaria (certificado o no-certificado) que se emite por la Comisión del Programa de Certificación de la Agencia Nacional tras una evaluación externa (auditoria)

La certificación tiene como objetivo prioritario de evaluación todos los procesos involucrados en la unidad evaluada, así como sus relaciones entre sí. Indirectamente, también se evalúan los resultados. Es la diferencia más importante respecto a la acreditación.

La certificación es un proceso de evaluación que tiene las siguientes características: es voluntario, ya que se someten a certificación aquellas unidades que lo soliciten (esta voluntariedad puede verse "forzada" tanto por la propia institución, que en su plan de calidad así lo tiene previsto, como porque el certificado pueda usarse como criterio de financiación por las administraciones públicas)

Este proceso es también temporal, ya que el certificado se obtiene para un tiempo determinado, ordinariamente de tres a cinco años, siempre que no se modifiquen sustancialmente las características esenciales de la unidad evaluada; y es cíclico, dado que una vez terminado el período de validez del certificado, la unidad podrá solicitar la renovación del mismo.

En lo referente a las unidades susceptibles de certificación y de acuerdo al marco legal de la Ley de Universidades, así como al contenido específico que se hace en ésta en referencia a la Agencia Nacional, podrán ser certificadas las siguientes unidades: centros extranjeros en España que impartan enseñanzas de educación superior; sistemas de calidad establecidos por las universidades; sistemas de gestión de las universidades, y servicios internos y externos de las universidades.

Por último, las consecuencias de la obtención de un certificado que garantiza un funcionamiento óptimo de la unidad evaluada podrá usarse para diferentes fines, entre otros, la rendición pública de cuentas, el "marketing" de la institución, el incremento de la financiación o el "benchmarking".

8) Evaluación del Profesorado

Se trata de una evaluación individual. El carácter individual de este proceso lo diferencia de las otras actividades descritas, aunque el hecho de conducir, igualmente, a un resultado binario, lo asemeja a la acreditación y certificación. Estas especiales características aconsejan un tratamiento separado de los demás procesos de evaluación, que quedará reflejado en el marco de un Programa de Evaluación del Profesorado.

La Ley de Universidades diferencia dos tipos de actuaciones de evaluación del profesorado, aquellas que conducen a la autorización para poder ser contratado por las universidades en unas determinadas figuras, y aquellas cuyo fin es evaluar la capacidad investigadora, docente o de gestión del profesor.

En la actualidad, la evaluación de la actividad del profesorado tiene exclusivamente efectos retributivos y se lleva a cabo en dos procesos independientes entre sí, tanto en cuanto a los criterios y procedimientos como en cuanto al órgano responsable.

Por una parte, la evaluación de la actividad investigadora del profesorado es llevada a cabo por la Comisión Evaluadora de la Actividad Investigadora (CNEAI), órgano en el que están representadas todas las administraciones educativas. Por otra, la evaluación de la docencia se realiza por las propias universidades, en un proceso *casi* automático, y también con efectos retributivos.

El futuro desarrollo de la Ley de Universidades, en lo relativo al ejercicio de las competencias que la Ley otorga a la Agencia Nacional y a los órganos de evaluación de las Comunidades Autónomas, hará recomendable la revisión de las actuales actividades de evaluación individuales en marcha, con el objeto de unificar los procedimientos y criterios en sus diversas facetas.

9) Organización

Los Estatutos de la Fundación establecen en su capítulo III los órganos de gobierno de la Agencia Nacional, y en concreto, el artículo 17 establece el organigrama directivo básico de la Fundación.

Para el cumplimiento de sus funciones, la Fundación se deberá dotar de una estructura organizativa ágil y eficaz, basada en un núcleo mínimo, en cuanto a personal fijo, y en la contratación externa de los recursos humanos que se precisen según los programas y actividades específicos.

La Agencia Nacional contará con un Director y tres unidades de trabajo: la Gerencia, la Oficina de Relaciones Institucionales y la Dirección de Programas, además de un Coordinador General. Los respon-

sables de estas tres unidades junto con el Coordinador General y el Director de la Fundación, constituirán el Consejo de Dirección.

Además de las unidades de trabajo, la Agencia Nacional establecerá dos Comisiones de Coordinación, una con las Comunidades Autónomas y otra con las Universidades.

La Gerencia se responsabilizará de las siguientes áreas: Jurídica, Personal y Asuntos Generales, Informática y Gestión Económica.

La Oficina de Relaciones Institucionales será responsable de las Relaciones con las Administraciones Públicas, con las Universidades, de la Imagen Institucional, Comunicación Pública y Atención al Público, de la Documentación y Publicaciones, del Banco de Datos, y de las Relaciones Internacionales.

10) Ámbitos de actuación

Las competencias de la Agencia Nacional se agrupan en tres grandes apartados.

En primer lugar, las competencias que otorga a la Agencia Nacional la Ley de Universidades, tanto en su aplicación directa como en su desarrollo normativo inmediato y futuro. Así, el artículo 31 de la Ley en sus diferentes apartados referidos a las funciones de evaluación, acreditación y certificación, que son de aplicación directa; o el artículo 50 y siguientes, referidos a la contratación de profesorado, o los específicos referidos a la Habilitación del Profesorado que ya han sido desarrollados por Real Decreto y que encomiendan una serie de funciones a la Agencia Nacional.

En segundo lugar, los programas que actualmente desarrolla el Ministerio de Educación, y que de acuerdo al artículo 31.2 e) de la Ley de Universidades, serán competencia de evaluación por parte de la Agencia Nacional, como son el Programa de Doctorado de Calidad o el II Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades.

En tercer y último lugar, los derivados de compromisos internacionales relativos a la evaluación de la calidad, acreditación y certificación, tales como la puesta en marcha de las Acciones sobre Evaluación de la Calidad previstas en el Plan de Acción sobre el Espacio Común de Enseñanza Superior Unión Europea, América Latina y Caribe, o la representación de España en las reuniones de agencias de calidad de la Unión Europea o Íbero América.

Estas actividades hasta aquí descritas tienen como principal finalidad conseguir una mayor calidad en el sistema universitario español, pero también deben contribuir a aportar a la sociedad en general, a las

propias instituciones universitarias y a las administraciones responsables de la política educativa, los siguientes elementos:

- Transparencia en cuanto a los contenidos, estructura, duración y capacitación de las titulaciones.
- Información acerca del resultado de los procesos de evaluación, acreditación y certificación que pueda ser de interés para los estudiantes y sus familias.
- Competitividad interna entre instituciones y del conjunto del sistema universitario frente a otros países de la Unión Europea y del resto del mundo.
- Orientación a las administraciones responsables de la enseñanza superior para la toma de decisiones.
- Y rendición de cuentas a la sociedad del esfuerzo inversor que efectúa.

11) Conclusión

Termino, ya esta breve presentación de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación, pero quiero antes hacer unas breves reflexiones de carácter más general.

La sociedad española necesita una Universidad más abierta y competitiva, para abordar los retos derivados del avance de la investigación científica, del desarrollo tecnológico, la innovación, la nueva formación a lo largo de la vida y la formación a distancia. Como necesita también que la Universidad ejerza el liderazgo cultural y crítico propio de las sociedades más avanzadas.

La Ley de Universidades hace posible una Universidad que mejore la calidad de la actual, una Universidad fuerte en investigación y capaz de posicionarse científicamente entre las más avanzadas del mundo por el impacto de sus publicaciones; una Universidad transparente que incorpore la evaluación a todas sus actividades.

Una parte sustancial de los objetivos de la Ley de Universidades serán cumplidos por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación que les acabo de presentar.

La institucionalización del impulso a la calidad a través de esta Agencia, el carácter amplio y esencial de su cometido y el compromiso expreso del Ministerio de Educación de apoyar plenamente sus actividades, son todos ellos factores que hacen de la evaluación la mejor garantía para la mejora de la calidad de nuestras Universidades y una de las principales herramientas para la política de Enseñanza Superior en España.

Muchas gracias.

1ª SESIÓN

EVALUACIÓN DE LA MEJORA. INTEGRACIÓN DEL II PCU EN LA ANECA

Presentador/moderador: Eduardo Coba Arango
Vicesecretario de Estudios. Consejo de Coordinación Universitaria

Coordinador técnico y transcripción: Carlos Latas Pérez
Director de la Unidad de Innovación y Evaluación de la Docencia, Universidad de Extremadura

Eduardo Coba Arango

El objeto de la sesión de hoy es el II Plan de Calidad de las Universidades, enfocado en su principal actividad: la evaluación para la mejora. Utilizando la misma terminología que ha usado Ismael en su conferencia, ¿cómo se integraría? o ¿si se tiene que integrar?, podía ser la primera cuestión, en la Agencia Nacional.

Empezando por partes, se ha dicho ya que el II Plan es un plan voluntario, con vigencia de seis años, y ha establecido una programación de evaluación de unidades. Concurren a él voluntariamente las Universidades directamente o las Agencias de las CC.AA., o las Universidades en CC.AA. con Agencia a través de las mismas. También hay ahora un elemento nuevo que es el artículo 31 de la LOU, que dice que las funciones de evaluación corresponden a la ANECA. Entonces, partimos de esta situación de partida, con un plan iniciado, con una programación iniciada, con una concurrencia voluntaria por parte de Universidades y CC.AA. y con unas competencias de esta actividad, que la ley establece que es competencia de la ANECA y de las Agencias que creen las CC.AA.

¿Cuál es el objetivo de la evaluación para la mejora? Es una evaluación que se dirige a la mejora per sé, para que las unidades que se evalúan detecten sus problemas, sus puntos fuertes, se apoyen en esos puntos fuertes para intentar eliminar los puntos débiles, y hagan una programación de actividades de mejora, con lo cual el principal destinatario, el principal beneficiario, es la propia unidad que se evalúa. El sistema en general también, pero bueno, en un porcentaje (podríamos estimarlo entre el 70 y el 80 %) es de la unidad que se evalúa.

Con los principios anteriores y esta premisa de para qué sirve o cuál es el objetivo fundamental de la evaluación para la mejora, las cuestiones que yo planteo para luego abrir el debate serían:

¿Debe continuarse con la evaluación para la mejora? Como ven, yo a lo mejor ésta la contestaría afirmativamente, pero hay gente que se la plantea, hay gente que tiene otra opinión, y como decía antes, las cuestiones que se plantean aquí no son las mías personales.

¿Debe convertirse en un proceso exclusivamente interno, algo que hagan las Universidades, las unidades que quieran tener un proceso de detección de sus problemas y plantear unas acciones o un plan estratégico, un plan de mejora? ¿Debe ser exclusivamente un proceso interno de cada una de las Universidades? Desde el plan, desde algo, no sé, etéreo, central, nacional, ¿se debe quedar limitado a proporcionar una metodología común y una información de referencia para que las unidades que se evalúen tengan una información de referencia para que sepan en el contexto como se encuentran?

Bueno: ¿debe integrarse el II Plan en la ANECA?, puede ser objeto de debate académico pero parece ser que la decisión política está tomada, entonces la dejo también planteada por si alguien quiere contestar, pero ahí está.

Hasta ahora la estructura del II Plan es la que conocen: Hay el Consejo de Coordinación, el Pleno, la Secretaría General, la Comisión de Coordinación Técnica y la Oficina de Gestión. Parte del papel que se hacía en la parte superior que se establece para el Consejo de Coordinación Universitaria lo venían haciendo las Agencias o las Unidades de Calidad que se habían establecido en las CC.AA.

Ésta es la estructura que tenemos y competía al Pleno, según el Real Decreto, efectuar propuesta de modalidad para concurrir, requisitos, etc. Pero también es cierto que el Pleno se manifestó ya, e informó, en la Orden de 3 de agosto de 2001 en la que se establecieron las normas de concurrencia para participar en el Plan, y que son vigentes, o en principio en aquel momento se planteaba que eran vigentes para todo el período hasta el 2006. O sea, el Pleno tiene unas competencias y ya las ha ejercido de alguna de las manera salvo que decidiese cambiar las modalidades de concurrencia.

Otra de las atribuciones que tiene el Pleno es aprobar un informe anual sobre la calidad de las Universidades, pero también en esa misma Orden, el Pleno, establece, que se debe implantar un sistema de información sobre el proceso y los resultados. Lo que dice es: haremos un informe, publicaremos un informe, pero tiene que haber un sistema de información que proporcione información continua. De alguna manera esas dos competencias que tiene atribuidas el Pleno del Consejo de Coordinación Universitaria ahora, el mismo ha establecido que se hagan de forma automática sin tener que intervenir anualmente como venía haciéndolo.

Fruto de esta reflexión hay estas cuestiones: ¿debe el Pleno mantener alguna de estas competencias?; ¿deben modificarse las condiciones de concurrencia? Podría ser.

Referente a la Comisión de Coordinación Técnica, otro elemento que queda muy establecido en el Real Decreto que establece el II Plan de la Calidad: dice que está compuesto por expertos en calidad además de los directores de las Agencias o los representantes de las Agencias de las CC.AA. que hayan firmado un convenio previamente con el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Y le compete el desarrollo de metodologías, elaborar informes, proponer condiciones al Pleno de la gestión, coordinar la participación, etc, etc.

Como ya se ha dicho en la presentación anterior, la ANECA ha creado una Comisión de Evaluación de expertos que tendrán como técnicos independientes que decidir sobre las cuestiones de evaluación, así como habrá otra de Acreditación-Certificación y habrá otra de Evaluación del Profesorado, y además habrá una Comisión de Coordinación con las CC.AA. y me faltaría añadir otra con las Universidades que se han mencionado.

De aquí podrían surgir, aunque quizá alguien lo considere un tema menos interesante para el debate de hoy, estas preguntas: ¿cómo se integra la Comisión de Coordinación?; ¿cómo se dividen los expertos actuales de la Comisión, si es que se dividen, o si se buscan unos nuevos?; ¿si los de las CC.AA. van a la zona de las CC.AA?; ¿si los expertos designados van a la zona a titulo personal?, y bueno, ¿qué funciones debe tener cada una? Ya digo, este a lo mejor es un tema que al público de este foro no le interesa pero bueno si alguien quiere entrar en él, estupendo.

Luego está el proceso de Evaluación Externa. El proceso actual es: que cada Agencia autonómica organiza su proceso en el ámbito territorial y lo financia. Cada Agencia financia los Comités Externos, los paga, los forma, paga los gastos de esa actividad, etc, etc.

Desde el Consejo se gestiona el proceso, pero se le da al Ministerio unas instrucciones que mediante Orden transfiera unos fondos, destinados a cubrir ese gasto de la Evaluación Externa, o bien a las Universidades para que lo complementen en su caso con fondos propios y cubran estos gastos, o bien se les da a las CC.AA. con Agencia para que ellas con otros ingresos gestionen el proceso como se decía en el punto anterior. O sea, de alguna manera, desde el Plan, desde el Consejo, no se tocaba al dinero sino que el Ministerio delegaba competencias en el Consejo para que estableciera unos modelos de reparto economicos y el Consejo hacía la propuesta al Ministerio, que siempre es aceptada porque así lo establece el II Plan, de ese reparto económico.

Sugerencias para el debate: ¿las Universidades podrán elegir con qué Agencia pueden organizar su proceso? Pues a lo mejor fruto de este artículo 31 (la competencia de evaluación es de la ANECA y de las

Agencias que puedan establecerse), entraríamos ahora en un "mercado libre de la evaluación" y cada Universidad podría decidir quién lo gestiona este proceso: la nacional, la regional suya, la regional de al lado, Buró Veritas, Aenor no lo sé.

Y bueno, hasta ahora había un acuerdo, nos habíamos puesto de acuerdo el Consejo con la Agencia catalana, con la UCUA, se había creado la Agencia gallega y, bueno, estaba todavía arrancando, y nos estamos coordinando con ellos al tema de la Evaluación Externa. Ya había surgido algún problemilla ya que el mundo de los Evaluadores Externos tiene un límite y llamabas a uno y estaba comprometido y etc, etc. Entonces, con una proliferación ya no digo de 17 pero de 7 o 10 Agencias, puede ser un verdadero barullo. Entonces, pues a ver si a alguien se le ocurre, alguien nos contesta, o alguien nos da pistas o reflexionamos todos juntos para ver cómo se puede coordinar una Evaluación Externa con un sistema de muchas Agencias: ¿una base de datos común?, ¿qué cada uno se lo monte como quiera?, etc, etc.

Y luego, ¿quién financia los datos de la Evaluación Externa? A lo mejor la respuesta a la primera pregunta es la que vale después; ¿quién es el cliente de la evaluación para la mejora?; ¿debe el cliente para la evaluación para la mejora financiar los gastos de la evaluación externa?; ¿debe tener apoyos externos? Bueno, pues estas son algunas de las cuestiones, y yo no quiero quitar más tiempo, creo que lo he hecho en diez minutos, para permitir que el foro verdaderamente sea un foro y no sea una mesa redonda donde hablamos cuatro, sino que intervenga todo el público.

Haciendo un resumen, tenemos:

¿Se debe continuar con la evaluación para la mejora?
¿Debe convertirse en un proceso interno de cada Universidad?
¿El Plan sólo debe limitarse a dar una metodología e información de referencia?
¿El Consejo debe mantener alguna de sus competencias?
¿Se deben modificar las condiciones?
¿Cómo se integra la Comisión de Coordinación Técnica?
¿Cómo de liberalizado tiene que estar el mercado para que las Universidades elijan con qué Agencia trabajar?
¿Cómo se debe coordinar (si debe haber algún tipo de coordinación) la Evaluación Externa?
¿Quién paga la Evaluación Externa?
¿Quién es el cliente de la evaluación para la mejora?

Ya digo, estas son unas cuestiones que se han planteado no como ponente sino como moderador de un foro que es el que ahora iniciamos y en el que ahora paso a mi verdadero papel que es el de moderar, ustedes levantan la mano, pasamos el micrófono, se plantean las cuestiones, otro contesta, etc, etc.

Tal vez ahora se podía empezar por la primera, si se debe continuar con la evaluación, si debe convertirse en un proceso interno, ¿quién lo debe pagar? ¿Alguien lo tiene claro? Hay dos palabras aquí.

(Diapositivas y transparencias presentadas por el ponente: ver anexos, pág. 197).

Gonzalo Vázquez
Universidad Complutense de Madrid

Hay un decálogo de preguntas, pero yo quería elevarlo a endecálogo. Para mí hay una cuestión previa, que sin duda alguna se han planteado los responsables: bien que mal (prefiero decirlo de esta manera), 6 años con el primer plan nos han dado información, confianza en nosotros mismos, de que lo que decía el Rector, nuestro Rector, de Castilla-La Mancha, hemos hecho esto desde la autonomía y desde la voluntad de ser autocríticos. ¿Qué va a pasar cuando se pide que en muy poco tiempo lo que hemos vivido como una autoevaluación puede pasar a vivirse como una evaluación externa, como una evaluación más bien autónoma, como una evaluación que alguien podría codificar como encuesta, y desde interna a externa?¿Si se han valorado esos costes? Yo creo que es una cuestión previa que podría arrojar alguna luz a ello. Lamento no contestar a ninguna pregunta sino añadir una pregunta número once.

Luis Herrera
Universidad de Navarra

A mi se me ocurren tres o cuatro preguntas, con lo cual pienso que se pueden ir formulando más preguntas. Una vez que llegas a la conclusión de que has hecho el informe de evaluación externa y el informe final y sabes que, efectivamente, hay que hacer un plan de mejoras, ¿quién financia esas mejoras? Porque, claro, nos encontramos con un sistema universitario heterogéneo: Universidades que ahora están transferidas a las CC.AA., Universidades que dependen de la Administración Central del Estado, Universidades privadas y Universidades de Iglesia. La administración tendría que arbitrar un sistema para que mediante un contrato-programa las Universidades puedan financiar ese plan de mejoras. Mi pregunta es: ¿quién financia las mejoras, en definitiva?

Eduardo Coba

¿Quién las financia ahora en tu Universidad? Se financian con los Presupuestos de la Universidad, supongo; pregunto.

Luis Herrera

Claro, es que el asunto tal y como se plantea ahora está mal planteado y mal resuelto. Los recursos económicos del Estado proceden de los impuestos que pagamos todos los españoles, por lo tanto esos recursos deben también subvencionarlos la función pública de educación superior que desarrollan también las Universidades privadas y las Universidades de la Iglesia. Debería haber por tanto un componente de reversión. Así como las Universidades públicas tienen una línea directa de financiación a través de las CC.AA., las Universidades privadas y las Universidades de la Iglesia que tienen la función de servicio público también debieran ser atendidas en cierta medida por los presupuestos del Estado.

Eduardo Coba

Vamos a ver, este es un proceso voluntario que ayuda a las Universidades que se evalúan para detectar lo que hacen mal y les ayuda a plantear qué es lo que tienen que hacer para que esas cosas que hacen mal las hagan un poquito mejor cada día hasta que se hagan bien y se supone, o se podría suponer, que fruto de esa actividad, de esa mejora, hay una mayor eficiencia en los recursos que se destinan, e incluso no sólo no se necesitaría financiación extra sino que habría un ahorro, un supuesto ahorro, así en términos generales: los costes de "no calidad". Se disminuirían los costes de "no calidad". Pero lo digo para enmarcar el tema que estamos viendo, frente a un proceso que puede no ser voluntario, que puede ser forzoso y en el cual evidentemente hay unos costes y a lo mejor ahí si que hay que plantear que si es forzoso, ¿el cliente de ese proceso debe financiarlo? Recuerdo que estamos en un proceso voluntario para ayudar a quién quiera voluntariamente hacer las cosas o a detectar lo que hace mal para hacerlo mejor.

Carmen Martínez
Universidad de Alcalá

Simplemente, antes de contestar a alguna de las preguntas para hacer caso al moderador, ponernos un poco en la realidad: estamos en la segunda convocatoria del II Plan. Algunas Universidades todavía están en procesos externos de la primera convocatoria. Entonces, creo que sería muy importante tener ésto en cuenta a la hora de poder contestar a algunas preguntas. Es decir, la ANECA va a asumir un proceso que es el II Plan Nacional, que ya está en su segunda convocatoria a falta de la resolución, y con procesos externos. Por lo tanto, a lo mejor habría que priorizar un poquito por dónde trabajar, simplemente.

Y luego hay algunas preguntas en las que no voy a dar mi opinión porque creo que va a ser un ejercicio intelectual. Y un ejercicio intelectual es maravilloso, pero sobre todo cuando no ocupa un espacio que

ya han tomado una decisión los políticos. Por lo tanto, para qué vamos a hablar sobre falacias que luego van a decidir independientemente.

Voy a contestar a una pregunta, que además se planteó en El Escorial y me pareció muy importante, que es: ¿las Universidades podrán elegir con qué Agencia organizar su proceso? Se contestó muy bien en aquel lugar: Vale, ¿de quién depende la financiación? Es decir, ¿yo voy a pedir que me haga un proceso de evaluación, o que me ayude (estamos hablando de evaluación para la mejora, no de acreditación) por ejemplo la Agencia Catalana, la Agencia Valenciana o la Agencia Andaluza por decir alguna y no la Agencia autonómica de Madrid que es en la cual me correspondería por Universidad? Si luego no va a haber consecuencias de financiación ¿por qué no? Si hay un reconocimiento entre Agencias es decir: yo voy a aceptar lo que ustedes hagan y voy a financiar; bien. Pero si no, yo creo que es una pregunta también de falacia. Es decir, mientras no se aclare si va a haber alguna consecuencia directa en financiación no vamos a poder decidir este tipo de cuestiones.

Y luego lo de la evaluación externa: yo creo que hasta ahora lo hemos financiado, o sea, todo es un problema de ¿quién va a pagar? Porque la financiación de todo esto está saliendo, como ya se ha dicho aquí, del dinero de los cotribuyentes en las Universidades Públicas, de los presupuestos. A lo mejor lo que había que preguntar aquí es: ¿se va a incrementar? La ANECA dice que tiene un presupuesto importante, pero ese presupuesto lo dividimos y se nos va a quedar ¿qué dinero va a haber para el Plan Nacional? A lo mejor es una pregunta que sí habría que lanzarle al recién nombrado Director, porque claro también se mete ahí lo de Investigación.

Nada más.

Eduardo Coba

Bueno, está bien. Ahora Ismael intentará contestar. Pero aquí también lo que sería interesante es que, hay dudas, hay dudas de cómo a las Universidades les gustaría que se organizase ésto. Hay un abanico, desde hacerlo de una manera o de otra, y es interesante que no sólo contestéis preguntas planteando otras sino que digáis lo que creéis que es la mejor forma desde vuestro punto de vista, ¿no? Ismael.

Ismael Crespo

Voy a empezar a responder a Carmen, pero también a hacerlo de una manera más amplia. Sobre cómo se integra el II Plan, distinguiría dos vertientes: por una parte, la que emana de la Ley de Universi-

dades. En la Ley de Universidades, la competencia con respecto a la evaluación corresponde a la Agencia Nacional y a las Agencias Autonómicas. Como dice Carmen, ahora tenemos un II Plan en marcha, y la propuesta que en su momento debatirá el Ministerio (porque no es la Agencia quien lo tiene que debatir, sino el Ministerio junto con el Consejo de Universidades), es la de su integración en la Agencia. Es decir, que el Plan en ese caso no se paraliza, el Plan continúa absolutamente igual. Habrá que hacer una reformulación en términos del Decreto para su adecuación a las nuevas competencias que la Ley de Universidades le da a la Agencia Nacional, y en ese sentido el Plan continúa de la manera en que se está llevando a cabo, con la Comisión de Coordinación Técnica, con las nuevas funciones y las mismas actividades.

Por tanto, ahora mismo no creo que sea un elemento de polémica en cuanto a cómo continúa la evaluación. La evaluación para la mejora continúa. Antes estaba en una Comisión de Coordinación Técnica (CCT) del II Plan de Calidad de las Universidades y ahora va a estar en un "Programa de Evaluación Institucional", dentro de la ANECA, pero con las mismas funciones y exactamente igual. Es cierto que el Ministerio se tendrá que sentar con el Consejo de Coordinación Universitaria y con la Secretaría General del Consejo a ver aquellas cuestiones, como estaba diciendo Eduardo, puramente jurídicas.

En cuanto a financiación, yo no quiero entrar mucho en las cuestiones de detalle técnico porque tampoco conozco excesivamente la financiación que se lleva a cabo desde el Consejo. Es cierto, Eduardo lo ha dicho claramente, que la financiación que ahora se está derivando a las Universidades o a las CC.AA. mediante convenio para poner en marcha el Plan es una financiación de la Dirección General de Universidades y lo que es cierto es que se incrementa notablemente. Si Vdes. se acuerdan, en la memoria económica de la Ley de Universidades se hablaba de que para acciones de evaluación que llevaría a cabo la Agencia Nacional se pondrían a disposición 7 millones de Euros. Eso es lo que aporta el Ministerio como un mínimo pero, quiero decir, que en un momento dado se verá qué otros recursos externos se pueden conseguir. Hasta ahora esto no se podía hacer porque en el marco de una Secretaría de Estado, de una Dirección General de Universidades, es difícil recurrir a otras fuentes externas, pero el mínimo que marca la memoria económica de la Ley son 7 millones de Euros para los planes de evaluación institucional. Éste ha sido uno de los avances, pasar de algo más de un millón de Euros a siete millones de euros para evaluación institucional. Nosotros pensamos que, no en un inmediato plazo, pero sí en un plazo de seis o siete meses, se podrá disponer de una cantidad de recursos económicos muy importante para la evaluación para la mejora dentro de este Plan, pero sobre todo quiero resaltar, quizás por todas las preguntas que ha puesto Eduardo sobre la mesa, lo siguiente; nos deberíamos hacer ahora a la idea, más allá de los aspectos jurídicos y económicos, de que las condiciones técnicas van a funcionar exactamente igual. Lo único que sucederá es el paso desde la Comisión de Coordinación Técnica, dentro de la Secretaría General del Consejo de Coordinación Universitaria, financiada por la Dirección General de Universidades, a un Programa de Evaluación Institucional, enmarcado en la Agencia Nacional y financiado con el presupuesto de la Agencia.

Eduardo Coba

Lo ha dejado todo demasiado claro.

Carmen Martínez

Yo creo que ha contestado a casi todas. Dice que todo continúa igual y que lo asume la ANECA.

Eduardo Coba

Bueno, eso a mi, a priori, me puede generar alguna cuestión que no ha quedado cerrada ¿se sigue financiando una transferencia económica a las Universidades?, ¿las Universidades prefieren un sistema de evaluadores financiados, con coste de la evaluación externa?

Ismael Crespo

Perdona, Eduardo. Continuando la aclaración, vuelvo a repetir que el Plan de Calidad de las Universidades continúa como está actualmente; es decir, no vamos a producir una ruptura de ese Plan. Que en un momento determinado, en el marco del Consejo de Coordinación Universitaria, o en el marco de las conversaciones entre el Ministerio y la Secretaría General del Consejo de Coordinación Universitaria, o en el marco de las discusiones entre la Agencia Nacional y las Universidades, o entre las Universidades y el Ministerio, o entre las Comunidades Autónomas y el Ministerio, se decide que el Plan continúe dentro del Consejo, sencillamente tendremos un Plan enmarcado dentro del Consejo con una determinada financiación, que es la que hay. Y será un Plan que simplemente responderá a un Decreto, mientras que todas las competencias en materia de evaluación que son conducentes a procesos de certificación y acreditación estarán en la Agencia. Entonces tendremos un sistema fragmentado. La propuesta en este caso es muy sencilla: ésto consiste en cambiar. Antes se decía que la evaluación institucional estaba dentro del Consejo, ahora la evaluación institucional está dentro de la Agencia. Ahora trabajaremos, para eso hay dos comisiones de coordinación con CC.AA. y Universidades, para mejorar ese sistema. Pero no es una mejora a través de una ruptura; es decir, no consiste en dejar de hacer ésto para pasar a hacer otra cosa, sino que esta evaluación continúa y vamos a ver cómo la hacemos mejor todavía ésto, porque hay mayor financiación y va a haber mayores recursos. Yo quiero recordar, porque soy Vicepresidente precisamente de esa Comisión de Coordinación, que en las primeras discusiones (no estoy hablando de este año ni del año anterior, sino que estoy hablando del año 2000), dentro de la Comisión de Coordinación el problema siempre han sido la poca capacidad de maniobra. Teníamos problemas de recursos humanos

y materiales. Ahora lo que se ofrece es un marco donde va a haber menos problemas de recursos humanos y va a haber menos problemas de recursos materiales, pero el Plan entiendo que no debería sufrir ninguna ruptura.

Si evidentemente las CC.AA., y las Universidades sobre todo, deciden que el Plan debe sufrir una ruptura, el planteamiento lo tienen que hacer en el órgano que para eso existe que es el Consejo de Coordinación Universitaria pero, desde mi punto de vista, la Agencia lo que ofrece es: reforzar el excelente Programa de Evaluación ya existente.

Ese es el planteamiento, que es un planteamiento muy sencillo y creo que por otra parte es bueno para las Universidades, es bueno para la Agencia y es bueno para la Comisión de Coordinación Técnica, en la que los que estamos allí siempre hemos sufrido una serie de problemas en torno a recursos humanos y materiales. Continúese y, si en ese proceso de continuidad, que puede prolongarse tres, cuatro, o seis meses, se decide reforzar el Plan con nuevas acciones, o se deciden reorientar parte de esas acciones; antes había programas piloto de acreditación y a lo mejor se decide que esos programas piloto se empiecen a desarrollar de manera más extensiva y pasen a una Comisión de Acreditación, con los efectos que la Acreditación de acuerdo a la Ley tiene. Creo que eso se debería decidir dentro del propio Plan y la propia Comisión de Coordinación Técnica, la cual podría integrarse en la Agencia tal y como está planteada a día de hoy, sin ningún tipo de cambio.

Ramón Aciego de Mendoza
Universidad de La Laguna

Yo tampoco voy a contestar a nada, sino que son más interrogantes los que me genero. A corto plazo, parece que está claro, que el Plan de Calidad sigue igual. Pero el interrogante es a medio o largo plazo. La ANECA fija una serie de líneas de actuaciones, pero ¿esas líneas de actuaciones son independientes? Es decir ¿el tema del Plan de Calidad que asume en un futuro corto, va a ser independiente de la línea de acreditación? Porque entonces lo que va a tener peso, lo que nos va a preocupar, es la línea de acreditación. Lo otro es un extra que, como ni penaliza ni premia, no nos preocupará tanto quién nos lo haga. Lo que si nos va a preocupar es en que medida, y en base a qué criterios, una titulación se va a acreditar o no se va a acreditar.

Eduardo Coba

Bueno, sobre esta pregunta, en la coordinación que tuve con Miguel Valcárcel, que él hablará de los procesos de acreditación y certificación, él me decía: creo que debería hacer una referencia a esta pre-

gunta, y yo le recordaba que él la tenía en su presentación de mañana, pero sí podemos tratarlo y ver los puntos de vista que se puedan plantear y tomar parte del debate que pueda producirse mañana.

Ismael Crespo

Bueno, me gustaría situar un poco los términos. Normalmente, en este ámbito de la evaluación utilizamos las palabras certificación, acreditación, etc. Sabéis que la Ley realmente en el artículo 35 no utiliza esta palabra. Se utiliza la palabra "homologación". Lo que la Ley dice es que implantado un Plan de Estudios y transcurrido un determinado número de años, éste tendrá que pasar por una homologación para confirmar la calidad del título que se está impartiendo. Para eso se necesita desarrollar un Real Decreto que, como sabéis,propone el Gobierno y se debate en el Consejo de Coordinación Universitaria; en esa norma se establecerá el procedimiento a través del cual se produce esa homologación.

En términos de evaluación, la homologación la hemos tratado como Acreditación. El programa de Acreditación lo que da es una respuesta a una solicitud de evaluación en un desarrollo normativo que el Ministerio pondrá en marcha en un momento determinado y que, además, es un proceso largo y complejo. Ahora, qué duda cabe que para aquellas titulaciones que hayan pasado anteriormente por procesos de evaluación institucional o evaluación para la mejora o por procesos de certificación, será mucho más fácil obtener la homologación, porque al fin y al cabo los estándares y los procedimientos serán exactamente los mismos. Por tanto yo no estoy de acuerdo con la percepción del representante de la Universidad de La Laguna. Creo que el proceso de evaluación institucional, el proceso de evaluación para la mejora, el proceso de autoevaluación, el proceso de autoregulación y el proceso de evaluación externa son los primeros procesos y son importantes porque, evidentemente, son voluntarios, culminan en la emisión de un informe y, después de ir corrigiendo las pequeñas deficiencias que pueda haber, evidentemente esa titulación no tendría que tener ningún problema en un proceso de Acreditación.

Y en la segunda cuestión, creo que a veces tenemos un exceso de prevención y decimos: ¿qué pasará cuando llegue la Certificación, la Acreditación, y algunas titulaciones sean evaluadas negativamente, y se puedan cerrar? Bueno, con la idea de la homologación no se trata de cerrar ninguna titulación. La homologación se hace por un proceso de evaluación externa y, a demás, con una serie de informes de evaluación interna, en los que se le pide a la titulación corrrespondiente o a la unidad evaluada que corrija una serie de deficiencias y que tiene un tiempo determinado para corregirlas. Evidentemente, si la unidad persiste en no querer corregir esas deficiencias, que son las que vendrán determinadas por un determinado procedimiento, pues evidentemente sí que habrá que tomar una serie de medidas. Pero, se entiende que es un proceso de garantía de calidad. Que nadie lo entienda como un proceso de posible cierre de titulaciones porque no tiene mucho sentido; quien lo piense así es que no confía en nuestro sistema universitario. Los que tenemos alguna responsabilidad institucional, confiamos plenamente en el sistema

universitario, y no creo que haya ningún problema con ninguna titulación. Pero por poner un ejemplo, si hay un titulación en la que se exige tener un número determinado de doctores dando clase y no se tienen, pues se dirá a la Universidad, que esa titulación tiene un plazo para incorporar el personal necesario. Pensemos en una Universidad privada que tenga que cumplir el artículo 72.2 de la Ley, por poner un ejemplo, donde se le exige que un 25 % de su profesorado sea doctor y además tenga una evaluación: pues si se detecta incumplimiento, se le dirá que tiene que incorporar más doctores y que tiene un plazo determinado para hacerlo.

Pienso que los procesos de evaluación institucional, de evaluación para la mejora (el II Plan es muy importante y ya está incorporando acreditación, dimensiones cuantitativas, etc), son los que al final conducen a una Acreditación automática de la titulación en un momento determinado. Creo que el proceso es bastante secuencial y lo que sirve es la evaluación institucional y para la mejora, y luego, en un segundo momento, la Acreditación (homologación en términos de la Ley), que simplemente tiene un componente jurídico de otorgar una homologación a un título.

Pero yo no me preocuparía mucho de estos aspectos y sí que centraría el debate en lo que es la evaluación para la calidad, tal y como está entendida en el II Plan.

Pedro Molina
Universidad de Almería

Voy a ser muy breve, precisamente porque lo que yo necesitaba es la aclaración que acaba de hacer Ismael. Es decir, que yo estaba de acuerdo que era fundamental, pero si no había una filosofía que relacionara Acreditación con procesos de mejora, entonces sería un esfuerzo estéril y una frustración de algo en lo que creemos y hemos creido. Y lógicamente la Acreditación no debe ser algo que rompa con la filosofía anterior, sino el desarrollo precisamente de esta filosofía. Entonces, en ese sentido, de entrada era bueno y lo que no podía darse era una contradicción entre un sistema y otro. Por lo tanto, no tengo nada más que decir porque yo iba en este sentido: que efectivamente es importante, que la evaluación no puede quedarse sólo en una evaluación interna. Tiene que ser contrastada externamente. Creo que es bueno. Creo que es necesario. No puede quedarse sólo en una autoevaluación sin referente externo porque lo estaríamos contemplando sin ningún tipo de referente. Que la lógica del proceso creo que es buena. La metodología en principio sí. No tanto las guías ni los descriptores. Yo creo que en las guías, los descriptores, porque es la lógica de ese Plan, de alguna forma habría que contextualizarlos respetando la filosofía del Plan, es decir: faltan indicadores, más referentes concretos; hay demasiados juicios de valor sin referentes específicos que puedan después sacar conclusiones, pero yo creo que respetando esa filosofía, cada Universidad en concreto podría ahí poner un poco para que esos referentes fueran muy claros y detectaran con más exactitud puntos débiles, puntos fuertes y posibilidades de mejora.

En conclusión. Yo creo que todo proceso de reflexión que lleve a la filosofía de la calidad como mejora permanente es fundamental y que cualquier proceso de Acreditación externo sin tener en cuenta, en la Universidad será un problema muy grave de frustración universitaria. Yo estoy deacuerdo con las palabras de Ismael, porque no teníamos claro que efectivamente hablábamos de Acreditación y eso parecía que era un proceso externo que no tenía nada que ver con el esfuerzo. Yo creo que esa filosofía es de alabar y esperemos que en ese esfuerzo podamos coincidir todos.

Mario de Miguel
Universidad de Oviedo

Bueno, yo creo que habría que hacer un apunte histórico para entender la situación que estamos ahora viviendo. El Rector ha dicho que han sido las Universidades las que han promovido estos procesos.

Cuando realizamos el primer Foro, hace once años, la situación no era tan favorable. Al contrario, hubo mucho rechazo a los planteamientos de evaluación institucional. En el primer plan experimental participaron 17 Universidades y sólo 3 llegaron a cubrir los mínimos que requiere un informe sobre titulación. Sólo el participar en un proyecto europeo del año 94 fue realmente el espaldarazo al sistema de la evaluación institucional, y a partir de ahí surgió el primer Plan. El primer Plan tenía un objetivo claro, que era crear la cultura de la calidad en las Universidades. Y lo cumplió, porque en general todas las Universidades se incorporaron al Plan, dotando infraestructuras, creando servicios, etc...

La filosofía del II Plan, yo creo, pretende introducir procesos un poco más técnicos y llegar al final del Plan con un sistema de evaluación distinto que es el de Acreditación, por lo menos plantear esta cuestión. De ahí que los procesos de evaluación para la mejora deban de ser una responsabilidad más interna de las propias Universidades. Pensando en que las titulaciones tienen que prepararse o adecuarse para el momento en el que lleguen los procesos de Acreditación, y puedan ser acreditadas. Porque, ¿qué pasaría con una Universidad que de pronto se somete a un proceso de Acreditación que es fundamentalmente sumativo, y se llega a la situación de que una titulación no puede ser acreditada?

Por ello, durante II Plan, la filosofía es que sean las propias Universidades las que intensifiquen los procesos de autorregulación, para lo cual el Plan sigue dando medios, sigue facilitando soporte material y técnico, incluso recursos para que se puedan llevar a cabo. Pero deben ser las Universidades las pioneras, en la implementación de los sistemas de autorregulación y tratar de que ésta, la evaluación para la mejora, se centra fundamentalmente en objetivos que marca la propia Institución, ya que se trata de un sistema de evaluación fundamentalmente interno (aunque, bueno, hemos introducido la externa como contraste).

El procedimento de la acreditación es distinto ya que se fija en estándares mínimos y se lleva a cabo mediante una evaluación externa.

Lógicamente los estándares no van a ser muy diferentes de los objetivos internos que se marquen las propias titulaciones, por ello deben ser las propias titulaciones las que cada vez más clarifiquen sus objetivos internos para que cuando lleguen los procesos de rehomologación o de acreditación, no haya sorpresas dada la similitud entre ambos procesos. De ahí que, durante el periodo que queda del II Plan, yo creo que hay que tecnificar mucho más los procesos de la evaluación para la mejora que las Universidades vayan orientando sus procesos de revisión en línea con lo que puede llegar en el momento en el que, desde la ANECA, se implanten procesos de acreditación, que están mucho más estandarizados.

Eduardo Coba

Por hacer una pregunta concreta y con el ánimo de hacer una pregunta simplemente. El tema de la evaluación externa, como se está realizando ahora, dentro de la evaluación para la mejora, ¿es prescindible?

Mario de Miguel

¿Ahora?

Eduardo Coba

O a medio plazo. Al final del Plan.

Mario de Miguel

En la realidad, el peso durante esta primera fase de evaluación para la mejora debe recaer en el comité interno. Por lo tanto, se podría prescindir perfectamente la evaluación externa, lo que pasa es que yo creo que son las Universidades las que pueden necesitar o pueden ellas mismas buscar una especie de contraste externo al trabajo que realizan los comités internos. Los comités externos en los procesos de evaluación para la mejora cumplen una función de contraste y validación del trabajo hecho

desde dentro. En los sistemas de Acreditación, la función y finalidad de la evaluación externa es muy distinta.

Esto debe quedar claro: la función y tarea de un Comité Externo que hace Acreditación no es la misma que la de los Comités Externos actuales cuyo trabajo fundamental es efectuar una revisión del trabajo del Comité Interno. Esto es mi visión personal.

Eduardo Coba

Bien, bien. Es lo que se pretende. Una visión personal de todos los que estamos aquí.

Pedro José Sánchez
Universidad Católica de Murcia

Primero quería incidir sobre lo que acaban de decir, porque me parece también que quizás en las primeras fases de estos planes sí sería conveniente lo de la evaluación externa, pero yo pienso que es perder tiempo y perder dinero. Porque lo que vaya a hacer una evaluación externa, si se hace bien la interna, lo haría la ANECA en este caso.

Bien, para contestar a alguna de las preguntas que hay ahí: yo considero que sí totalmente a la primera y a la segunda, y también, con referencia a lo que decía el compañero de La Laguna, yo estoy convencido (porque si no, es que no estaríamos dentro del Plan) que el Plan y el fin: la Acreditación, son dos cosas completamente complementarias. El Plan es lo que nos va a llevar, creo yo, a posicionarnos de la mejor manera para conseguir esa Homologación, Acreditación, o como se quiera llamar. Porque lo que también demando, porque se supone pero no está del todo claro, es que, si la Acreditación se va a basar sobre las consecución de unos estándares mínimos, de unos resultados, que esos se fijen y se definan ya. Yo supongo, evidentemente, que van a coincidir con los que se deducen del II Plan. Eso está claro, pero yo demandaría que eso ya se tuviera más presente y más fijo para trabajar con los rumbos más definidos.

Y ya por último, decir que las Universidades privadas y las públicas partimos desde dos puntos totalmente diferentes. La financiación aquí es un tema fundamental, en el que evidentemente no voy a entrar porque sería tema para otro foro, pero no podemos competir en las mismas condiciones por este tema de la financiación. Entonces, yo también demandaría que se escuche un poco más la voz de las Universidades privadas a la hora de establecer ciertos indicadores en los que sí podríamos competir más desde nuestra posición.

Eduardo Coba

Quiero decir, antes de ceder la palabra, que en el auditorio hay personas que trabajan en CC.AA. o en Agencias de CC.AA., y que podemos escucharles después de la intervención que ahora mismo ya concedo.

Pedro Molina

Yo, como había limitado mi intervención con la aclaración de Ismael, ahora la respuesta que acaba de dar Mario es al revés de la que ha dicho Ismael ¿no?

No está claro, es decir, lo que no se deduce es si efectivamente se orienta la Acreditación porque no sabemos los estándares. Eso sí es verdad que es peligroso. Es decir, que quien haya dicho que hay que hacer certificaciones y acreditaciones y establezca un proceso de evaluación para la mejora, y no se sepa previamente cuáles son los estándares de la Acreditación: eso sí es muy serio, hablando filosóficamente del proceso. Es decir, que se hagan unas guías de evaluación durante un tiempo, que eso es una propuesta para la mejora, y que no sabemos cuáles son los estándares de Acreditación;¿qué significa?: ¿que los estándares no tienen nada que ver con las directrices propias del título, con la organización de la titulación?, ¿hay algún elemento más? Es que a esa respuesta sí habría que pensar aquí si hay dudas sobre eso, o personas que en este proceso puedan opinar, porque entonces, lo que sería importante es, ¿qué aspectos que no se tienen en cuenta ahora puedan constituir indicadores de estándares para la Acreditación? Porque entonces había que orientar la evaluación en el sentido de conseguir esas mejoras. Lo que no puede ser es que se vayan siguiendo mejoras y dentro de dos años digan: estos son los estándares, los que tienen que ver con las condiciones legales de los títulos que es cumplir con las condiciones legales de los títulos. A mi lo que me empieza a preocupar es que personas expertas en educación hayan dicho, después de hablar Ismael: “si se orienta hacia los estándares” que van a ser externos. Eso sí me preocupa. Me gustaría, en ese sentido, si la clave del sentido de la evaluación es si la Acreditación es el resultado de esa lógica, porque si no, entonces la evaluación había que plantearla de una forma muy distinta. Es decir, detectar aquellos puntos que se necesitan para la Acreditación. Así de claro. Ya no sería una evaluación sólo para la mejora, sino que las Universidades harían una evaluación para la mejora, pero de cara a la Acreditación darían otros pasos distintos. Eso es fundamental, y la respuesta de la evaluación está en si efectivamente son distintos en la Acreditación y en el proceso, porque si no, realmente va a haber una confusión fundamental en todo el proceso.

Eduardo Coba

No quisiera que plancháramos la intervención de mañana, que sé que está a caballo entre la evaluación y la acreditación, y creo que ninguna de las intervenciones se ha salido fuera del objetivo de la sesión de hoy. Simplemente lo digo porque si nos vamos un poquito más ya hablamos directamente de acreditación y sí pediría a los intervinientes que se moderaran y esperaran a mañana.

Mario de Miguel

Como parece que se me ha aludido directamente, debo de precisar. Vamos a ver, en la Guía actual, se pide reflexionar a los comités sobre cosas muy distintas, por ejemplo: si la titulación tiene metas y objetivos; si la titulación tiene perfil profesional del titulado; si la titulación hace un seguimiento de los egresados; si la titulación tiene sistemas para recoger la opinión de los empleadores, etc... Bueno, eso son todo preguntas dentro de un enfoque de evaluación para la mejora. En un momento concreto el acreditador puede establecer, como estándar obligatorio que toda titulación tenga necesariamente un perfil profesional. Así pues, los estándares a determinar estarán en la línea de las preguntas que sugerimos. ¿Cuáles van a determinar?: Eso lo hace otra Comisión de Acreditación, que está haciendo un estudio piloto en dos Universidades: la Politécnica de Valencia y la Politécnica de Cataluña. Están intentando, a partir de la Guía, establecer unos mínimos sobre las cuestiones que en ella se sugieren. La Guía es de máximos, tiene visión formativa. Cada titulación al evaluarse puede estar en un nivel A e intentar avanzar en esa línea de reflexión y de mejora formativa. Puede hacer una evaluación para la mejora y decir: "me voy a plantear estos planes de mejora para dos años, para tres años, para cuatro años". Ahora, cuando llegue el momento de la Acreditación evidentemente la primera parte, según ha dicho Ismael, va a ser el cumplimiento de los requisitos legales: Yo a eso no le llamaría Acreditación, opino que es otra cosa. La Ley dice que es una rehomologación. En cualquier caso será necesario establecerse unos estándares mínimos. Pero, los mínimos serán algunas cuestiones básicas de ese repertorio de cuestiones que se sugieren en la Guía, y que el Comité de Acreditación considera básica. Para ello hay una comisión estudiándolas paralelamente, pero yo creo que no se van a contradecir, no se van a contradecir en absoluto. La Guía de evaluación seguirá siendo una Guía para la mejora. Si se modifica esa Guía seguirá siendo una Guía para la mejora, y seguirá siendo, digamos, una herramienta para la reflexión, para la autorregulación, y para que la propia titulación cada vez incremente procedimientos de aseguramiento de la calidad. No debemos crearnos problemas al respecto.

Eduardo Coba

Sí, Tomás Escudero. Bueno, a mi me gustaría, después de que hable Tomás, oir la opinión de alguna Comunidad Autónoma. ¿Sí? De acuerdo. Tomás, por favor.

Tomás Escudero
Universidad de Zaragoza

Yo creo que sobre el tema de la Acreditación podemos tener ideas muy diversas, pero vamos a ver, voy a intentar opinar sobre lo que se ha planteado aquí esta tarde al principio.

Primero, yo creo que los procesos de autorregulación son una obligación de las Universidades. Digamos, la responsabilidad social pasa por que las Universidades tengan sistemas de mejora. Los sistemas de mejora son, evidentemente, posibles cuando hay un sistema previo de evaluación, del tipo que sea. Y desde luego la más importante es la evaluación interna.

Por lo tanto yo creo que eso es una obligación de las Universidades el plantearse el tema de la calidad como un objetivo preferente. Es imposible sustituir la evaluación para la mejora, los planteamientos de mejora, solamente con procedimientos de Acreditación. Estos últimos juegan otro papel diferente en el tema de la calidad. Juegan un papel de aseguramiento de mínimos. De que existe, digamos, un control social del nivel que tiene esa Institución. Pero lo otro es una cosa más eterea, pero más importante: y es que las Universidades tienen una responsabilidad social. Tienen que rendir cuentas a la sociedad. Y además, si quieren competir, tendrán que establecer procesos de calidad. Los procesos de calidad no se terminan. Es algo dinámico que no se termina en un determinado momento.

Bien, dejado claro eso, yo creo que en este momento todavía es absolutamente necesario un Plan Nacional coordinado, para que lo anterior pueda ser una realidad mejor de la que tenemos. Que evidentemente, dentro de 5 ó 6 años el Plan será prescindible, o que en estos momentos ya hay Instituciones que pueden andar por si solas, sin duda. El problema es si el sistema educativo todavía puede permitirse el lujo de eliminar algo que todos sabemos que ha tenido unos efectos positivos. Que ha tenido lagunas y que tiene todavía muchas cosas que no van del todo bien, como por ejemplo el tema de las consecuencias. Son problemas por resolver, pero yo creo que tiene una cantidad de efectos positivos que no podemos perder, ni siquiera cortar en estos momentos.

Y luego, hay una cosa, la autorregulación es lo más importante. Me he pasado toda la vida defendiendo la evaluación interna, pero, por favor, ¡vamos a reivindicar la evaluación externa! ¡Por favor, no nos quedemos en un proceso muy incompleto! La evaluación interna sola tiene problemas. Evidentemente que da fiabilidad al proceso. Es la única que posibilita que analicemos todo de manera fiable. Pero la legitimidad, la validez de lo que está pasando, el que contrastemos externamente que aquello lo estamos haciendo bien, es absolutamente necesario para el proceso. Hoy en día la evaluación institucional tiene dos apoyos fundamentalmente, y no podemos pensar que la podamos hacer bien sin uno de ellos. Creo que será siempre necesario el referente externo.

Lo que pasa, como ha dicho Mario antes, es que la evaluación, siempre va a ser una, los métodos de evaluación son muy parecidos a los de Acreditación y a los de Certificación, veremos variables diferentes, pero estamos hablando del mismo proceso. Lo que no es igual es el tipo de decisión que nos planteemos. Lógicamente eso va a condicionar el que resaltemos unas variables, resaltemos unos procesos más que otros. Pero, en definitiva, la evaluación es un proceso bastante coherente del que pueden salir decisiones diferentes. Y en ese terreno, la evaluación externa sí que va a jugar un papel u otro. Pero yo creo que debemos reivindicar todos estos procesos y mantenerlos todavía un cierto tiempo.

Manuel Barbancho
Director de la UCUA

He venido un poco a demanda de Eduardo. Y muy encantado de hacerlo, porque mañana hay una mesa específica en la que se supone que íbamos a debatir la coordinación entre la Agencia Nacional y las Agencias Autonómicas. Vaya por delante que serían en cualquier caso opiniones, pues lo que uno representa actualmente es lo que representa. Y lo que representa es la dirección de la UCUA, que es un consorcio.

Pero dicho ésto yo quisiera ir adelantando que no es posible, bajo mi punto de vista, hacer un planteamiento de la introducción de sistemas de calidad en el sistema universitario español sin tener en cuenta la doble dimensión nacional y autonómica. No es que sea una reflexión que a mi me haya llevado mucho tiempo. Sencillamente es algo que se establece en la propia Ley. O sea, que la propia LOU establece este marco, y a mi me ha satisfecho mucho también oir las palabras de Ismael, tanto en las respuestas a este foro como en su ponencia: El deseo y la voluntad de establecer un marco de colaboración, porque creo que es la única forma que puede permitir hablar de mejora de la calidad del sistema universitario español.

Pero dicho eso, insisto en la necesidad de no perder de vista esos marcos competenciales, que vuelvo a decir, desde mi perspectiva personal, son imprescindibles. Tan imprescindibles que las CC.AA. como a la que pertenezco, pues ya ha establecido su propia Ley de Autonomía Universitaria, la Andaluza Universitaria, la creación de una Agencia Andaluza de evaluación de la calidad y Acreditación, que asume las competencias que la Ley le otorga y establece nuevas competencias que en base a ese marco legal pueden, lógicamente, asumir las CC.AA.

Dicho ésto, insisto en la necesidad y en la conveniencia de establecer ese marco de colaboración. Dicho sea también, aunque sea adelanto de mañana, que personalmente también reconozco que hay determinadas competencias que son competencias nacionales. Y en relación con éstas yo creo que se están confundiendo, bajo mi punto de vista, algunos términos si nos referimos exclusivamente al marco legal. Y creo que Ismael hace un momento ha hecho alusión a ésto: cuando hablamos de Acreditación en

el marco legal, me refiero en el marco de la LOU, realmente de lo que deberíamos hablar es de un proceso de rehomologación. Es decir, un proceso de contrastación de si los valores mínimos con los que se acepta a las Universidades la implantación de una determinada titulación se cumplen, transcurrido un determinado período. Y eso es un concepto que podemos llamarlo si queremos Acreditación, pero aquí está apareciendo otra imagen de la Acreditación que es diferente de ésta. Salvo que, en el proceso de homologación previa, a priori, se establezcan esos niveles y esos estándares iniciales necesarios para que cuando se haga la rehomolagión se validen y se compruebe si se cumplen o no.

Por lo tanto, yo creo que lo primero que tenemos que hacer es clarificar con bastante precisión si de lo que estamos hablando, o hablaremos en las sucesivas reuniones, concretamente de lo que hablará Miguel en la que le corresponde, es de un proceso de Acreditación desde esta perspectiva de cumplimiento de estándares mínimos o si nos estamos refiriendo a este proceso de rehomologación.

Dicho ésto, desde mi perspectiva también se han planteado aquí asuntos como si es posible que la evaluación para la mejora pueda estar diferenciada de los procesos de Acreditación en este segundo contexto del que hablaba. Entonces, yo creo que son cosas que, si bien pueden plantearse de forma diferente, no debería hacerse. Yo creo que si se pierde la referencia de la mejora se está perdiendo el norte y estamos perdiendo el verdadero sentido de lo que hemos estado proponiendo, no ya en este II Plan sino en el I Plan e incluso en el Plan Experimental. Si todos estos procesos de garantía de calidad no conducen a la mejora en nuestras Universidades, yo creo que nos estaremos equivocando y en ese sentido es perfectamente compatible una evaluación con fines de Acreditación que no pierda de punto de vista la mejora de las Universidades. Y, bueno, podríamos estar aquí hablando durante mucho tiempo, puesto que hay preguntas muy interesantes sobre quién financia, quién no financia. Pero por dejar otro apunte, también de carácter autonómico, he de decir que, como también ha señalado Eduardo, en el II Plan se contempla que las CC.AA. que han suscrito con el Ministerio este convenio al que él aludía asumen la gestión del Plan dentro de sus comunidades. Y en esa gestión, lógicamente, se introduce una buena parte de la financiación. Porque la financiación que actualmente tiene el II Plan cubre un porcentaje, que yo lo tengo bien estimado en la comunidad autónoma de Andalucía pero que quizá no sea el momento de sacarlo. Con lo cual, me alegra muchísimo que vayamos a tener muchísimo más dinero. Lo que no me alegraría es que teniendo más dinero, pues ahora ese convenio suscrito por el cual las CC.AA. asumen la gestión del Plan dentro de sus territorios autonómicos, pues surja un cambio y deje de funcionar en ese sentido.

Alguna persona se ha interesado por el tema de financiación y sobre si sirven o no sirven los procesos de evaluación y la definición de planes de mejora. Yo puedo ponerles como ejemplo lo que hacemos en Andalucía. En Andalucía se financian los planes de mejora siempre y cuando se termine el proceso y se culmine en el Informe Final.

Tenemos establecido un modelo por el cual las Universidades adquieren una pequeña financiación, puesto que la Agencia tiene unos presupuestos que son los que son y para qué nos vamos a engañar, los que se pueden, pero que sirve de un incentivo impresionante. En este sentido, eso puede ser una ayuda adicional al proceso de Acreditación. Yo no sé, yo estoy de acuerdo con alguien que ha planteado: "cuando realmente lo que importe sea el sello de Acreditación, las Universidades van a intentar obtener ese sello de Acreditación, pero también estoy absolutamente seguro, de que ese proceso de Acreditación desligado del seguimiento de los planes de mejora a consecuencia de evaluación, no comporta una mejora en la calidad en la Institución, como es el hecho de una evaluación siguiendo un modelo de autorregulación y un seguimiento de los planes de mejora. Y en este sentido, y ya termino, la comunidad autónoma de Andalucía, en su nuevo modelo de financiación, ha introducido como uno de sus indicadores para financiar a las Universidades el porcentaje de titulaciones evaluadas con planes de mejora financiada.

Ésta es un poco la percepción que yo aporto, a petición de Eduardo, y si es posible continúo haciéndolo.

Eduardo Coba

A continuación tenía pedida la palabra Eugenio Muñoz, de la Agencia gallega, y luego sé que se han pedido tres palabras. Y el problema es que estamos al límite del tiempo y hay una actuación. Si alguien renuncia a la palabra. Yo no voy a quitar a nadie la posibilidad de hablar, pero si alguien renuncia, o puede ser planteado mañana, o cabe en alguna de las sesiones de mañana, mejor. Eugenio, por favor.

Eugenio Muñoz
Director de la Agencia para la Calidad de Galicia

Trataré de ser breve. Muchas cosas ya las ha comentado mi compañero Manuel Barbancho y por tanto es sumarme a la mayor parte de las cuestiones que ha planteado. Sí indicar, por comentar a alguna de las preguntas que ahí está, claramente creo que sí, debe continuarse con la evaluación para la mejora. Creo que es algo fundamental. Creo que es algo que nos ha llevado todo el primer Plan y hemos conseguido hacer que en nuestras Universidades, todas ellas se vean involucradas en estos procesos. Que la mayor parte de las titulaciones o estén ya involucradas o estén lógicamente en una opción clara de querer entrar dentro de los procesos de evaluación, y por lo tanto me parece claramente que lo que hay que hacer es apoyar estas opciones y seguir adelante con ellas y apoyarlas al máximo.

Sobre el tema de ¿si tendría o no tendría un sentido la evaluación externa? Yo creo claramente que sí. Es decir, la autoevaluación sólo como tal, dentro de la importancia que tiene que me parece que es

mayoritaria, fundamentalmente debe estar volcado sobre los temas de autoevaluación. Hoy sin evaluación externa empieza a no tener sentido. Se ha ido avanzando muchísimo a lo largo de las diferentes convocatorias, pero creo que hoy por hoy sigue siendo totalmente necesario un proceso de evaluación externa que, de alguna forma, de el visto bueno a todo lo que se ha visto en todo el proceso de autoevaluación.

¿Debe suponer ésto una continuidad dentro del proceso de Acreditación? También claramente creo que sí. Que debe, todo lo que estamos haciendo, servir como proceso de Acreditación o de lo contrario estaremos echando por tierra todo el proceso anterior. Ir simplemente a buscar un sello no creo que sea la solución en ninguna de estos temas.

Por lo demás alguno de los temas que ahí se habían planteado, fundamentalmente en el caso de si las Universidades podrían buscar la Agencia que considerasen más adecuada: creo que haría falta ampliar mucho el debate depende lógicamente de cómo se financiase, bajo qué condiciones. A mi me parece, en principio, que la Universidad por su característica fundamental, la libertad. Es decir, no vamos a prohibir a nadie que vaya a ningún sitio, pero debemos marcar muy bien cuáles son las condiciones para todo ésto, luego no podemos quedarnos un poco en el caos de que cada cual trata de evaluarse allá donde considere o trata de hacer aquello que considere en cada caso.

Y sobre el tema de la evaluación externa también, que hay un comentario ahí de si cada Agencia podría montar sus propios evaluadores, sus propios sistemas de evaluadores, sus propios bancos de evaluadores. Pues creo que no está dando hasta ahora problemas en las Agencias que actualmente existimos.

Galicia, como bien sabes, llegó a unos acuerdos con la Comisión de Coordinación Técnica del Plan, de cara a sacar a los evaluadores adelante. Se han montado en esta primera anualidad de forma conjunta: unos los ha proporcionado el banco de datos del Consejo y otros los ha proporcionado la propia Agencia, a propuesta lógicamente de las Universidades. De modo que creo que ésto no va a generar más ruido en el proceso si todos somos lo suficientemente sensatos como para hablar anteriormente y dejar las cosas claramente establecidas en cuanto a competencias y en cuanto a criterios que deben tenerse.

Pedro José Sánchez

Era simplemente, en referencia a la evaluación externa he dicho que me parecería reiterativo, pero que en un primer proceso como estamos ahora me parece estupendo. Pero las Universidades privadas, que estamos en otro plano, sobre todo en financiación, cuando esté la ANECA funcionando y bien, nuestra evaluación externa será ésa. Y entonces, por eso será la evaluación externa que propone el II Plan reiterativa para nosotros. A eso es a lo que me refería. Nada más.

Benjamín Suárez
Universidad Politécnica de Cataluña

Sólo dos conceptos. Yo creo que si estamos haciendo el proceso que estamos haciendo no es para mirar al pasado sino para diseñar el futuro, por lo tanto, digamos, creo que es una variable muy importante a tener en cuenta. Y segundo elemento: yo creo que no nos debe dar miedo que no queden acreditadas las titulaciones. Entremos en las grandes Universidades americanas, en las webs. Todas tienen titulaciones no acreditadas. ¡Y no pasa nada! Es una cultura diferente. ¿Estamos de acuerdo de ir en esa cultura, o no?

Eduardo Coba

¿Ismael? ¿La última palabra?

Ismael Crespo

Me gustaría que pudiéramos reflexionar un poco sobre el tema de la Homologación y la Acreditación. Porque creo que la perspectiva de Mario y la de Manuel Barbancho son parecidas; lo único que habrá que aclarar cuáles son las perspectivas desde el punto de vista de la aplicación de los criterios del artículo 35 de la Ley, de lo que son procesos de Acreditación. Creo que eso quizás debería de ser tratado mañana para que todos podamos clarificar esta importante cuestión.

Eduardo Coba

Muy bien. Muchas gracias.

2ª SESIÓN

ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

Presentador/moderador: Miguel Valcárcel Cases
Catedrático. Universidad de Córdoba

Coordinador técnico y transcripción: José Antonio López Pina
Director de la Unidad para la Calidad. Universidad de Murcia

Miguel Valcárcel Cases

En primer lugar quiero agradecer la amabilidad de la Universidad de Castilla La Mancha y las universidades organizadoras, así como al Plan Nacional por darme la oportunidad de presentar y moderar esta sesión dedicada a las dos actividades nuevas como consecuencia del nuevo marco legal. Después haré una breve definición comparada de los procesos de acreditación y certificación para abordar los retos que suponen desde mi punto de vista su implantación. Les plantearé finalmente unas sugerencias para el debate, que se pueden acompañar con otras nuevas. De todas formas mi presentación está entre la prolija documentación que nos han dado aquí en esta universidad, siempre caracterizada por su generosidad.

Abordando la primera parte, en la LOU, como se dijo ayer, se pueden inferir cuatro actividades dentro del marco general de la evaluación: 1) la evaluación para la mejora, autorregulación que es la que actualmente lleva a cabo el Plan de Calidad de las Universidades, 2) la evaluación individual del profesorado que parcialmente, en el ámbito de la investigación, la lleva la CNAI, y por último las dos actividades nuevas: 3) la acreditación y 4) la certificación. También como se dijo ayer, los objetivos genéricos de estas cuatro actividades son diferentes: la evaluación para la mejora abarca como objetos: procesos y resultados; la certificación más procesos que resultados, y la acreditación más resultados que procesos; pero quiero advertir que eso no significa que, por ejemplo, en acreditación no se tengan en cuenta los procesos, ¡cuidado! Aquí los planteamientos drásticos son equivocados; es decir, tiene más énfasis en resultados, pero los procesos también intervienen; igual que en la certificación: más énfasis en los procesos que en los resultados.

La evaluación del profesorado, lógicamente, es de resultados, y como se dijo ayer también, la consecuencia de la evaluación para la mejora debe ser la implantación de las propuestas de mejora. Este es realmente un proceso interno que debe derivar en una financiación interna de la propia universidad, pero esperar que los cambios vengan financiados de fuera me parece increíble; y respecto a la certificación, acreditación y evaluación del profesorado son respuestas binarias; la palabra binaria parece drástica, y no es así. Cuando se tiene una mínima experiencia empresarial se sabe que los procesos de certificación y acreditación tiene al final un proceso de negociación; no sé si va directamente a un sí/no; los auditores ponen unos reparos, ponen unas objeciones y después son objeto de negociación, y posiblemente se da un plazo para que si no se alcanzan los requisitos, que se alcancen en un plazo determinado, y sin necesidad de visita se acredita o se certifica, aunque el final, sí es cierto, es una respuesta binaria. Bien ayer también se dijo qué unidades son objeto de evaluación.

Quiero hacer énfasis aquí sin entrar en detalles, que tenemos que hacer todos un esfuerzo, desde la ANECA a las universidades y las agencias autonómicas, en establecer un mínimo de entendimiento para llamar las mismas cosas por un mismo nombre; es decir un esfuerzo para evitar confusiones, por lo que no se puede hablar de acreditar personas, o acreditar profesorado; certificar titulaciones oficiales; acreditar servicios de la universidad. Debe haber un consenso para que exista una denominación, que evidentemente estará en contra de lo que se entiende en el ámbito de la calidad por certificación y acreditación. Deben establecerse nomenclatura común para clarificar, para que no se confundan objetos; es decir, no sería correcto que se pudiesen acreditar y certificar titulaciones oficiales, por ejemplo; o que se pudiesen acreditar y certificar servicios de la universidad. Para mí está claro que la acreditación debe restringirse a títulos oficiales.

Ahora abordaré los elementos comunes entre acreditación y certificación. En primer lugar, es el mismo tipo de evaluación, lo hacen personas ajenas (auditoría externa-externa) porque es externa a la unidad evaluada y es externa al organismo al que pertenece la unidad evaluada. Es externa a una titulación y externa a la universidad que tiene esta titulación. El segundo punto común es la existencia de requisitos, porque evidentemente las dos (acreditación y certificación) son evaluaciones de conformidad, y para la conformidad es preciso tener una referencia; los dos procesos son iguales en este aspecto sobre unos criterios y también unos indicadores y estándares. Son procesos bastante semejantes, porque en principio, se basan en una primera revisión documental de la unidad, después en una visita, informe provisional, la negociación de las no conformidades, y después una decisión final. Observando globalmente a vista de pájaro, son procesos metodológicamente semejantes.

La acreditación y certificación tienen características bastante parecidas: 1) la decisión no es drástica, 2) el carácter temporal del certificado y también 3) el carácter cíclico, es decir, que hay que reacreditar, recertificar después del período final; y también tienen en común que la decisión final es binaria (si/no). Pero también existen elementos diferenciales: 1) la voluntariedad, que no se da normalmente en el mun-

do empresarial, pero que es una adaptación al sistema universitario. En primer lugar, la acreditación no es voluntaria, sobre todo si se equipara con la homologación y la rehomologación de titulaciones oficiales. La certificación sí es voluntaria, los objetos genéricos de evaluación, más resultados que procesos, más procesos que resultados: acreditación y certificación respectivamente, pero cuidado como dije anteriormente, no focalizando exclusivamente en resultados la acreditación o exclusivamente en procesos la certificación. Los objetos específicos de evaluación deben ser titulaciones oficiales para acreditación, y certificación de títulos propios y una amplia variedad de servicios, etc.

Es también muy importante comenzar con la cultura de evaluar al evaluador; creo que estamos en el momento y tampoco es nada nuevo; ya hay agencias de calidad certificadas por la ISO aunque sea del 94, como la catalana; tampoco es nada revolucionario sino que se puede realizar perfectamente, sobre todo la ISO 9000-2000 es una norma absolutamente flexible, completamente diferente del marco inflexible que suponía la norma del 94; ahora es perfectamente posible evaluar sistemas de calidad o certificar sistemas de calidad de las universidades, servicios, etc. Esas son tres diferencias. En los dos procesos hay requisitos de gestión. En la Acreditación hay requisitos técnicos referidos fundamentalmente a resultados Las entidades responsables en principio de la acreditación son la ANECA y las agencias autonómicas en aquello que no afecte a competencias estatales. La Certificación, como es más libre, la pueden realizar la ANECA o las agencias autonómica, aunque mi opción es que sean organismos certificadores acreditados; es decir, organismos tales como AENOR, BUREAU VERITAS, PRICE-WESTINGHOUSE, etc., las que hagan esta labor con las condiciones que señalaré más adelante. Esta es mi opción.

Las consecuencias de los dos procesos también son diferentes; ambos conducen a una cualificación y la acreditación. Ayer se decía que evidentemente este es el sello que se puede usar para marketing, para relaciones externas, para aumentar el número de alumnos, para la competitividad, etc., pero que también lleva implícito la mejora de la calidad, ya que el que está preparándose para acreditarse o certificarse está implícitamente mejorando el sistema para poder pasar el examen. También la acreditación es diferente a la certificación porque implica una autorización, una capacidad de actuación; en el caso de las titulaciones oficiales que nos ocupa significa que puede seguir impartiéndose la titulación; hay una autorización detrás del certificado de acreditación y las consecuencias son más externas en el caso de la acreditación, aunque tienen repercusión interna, mientras que la certificación tiene más repercusión interna que externa, aunque también la tiene de externa.

El primer reto es no sembrar confusión; debemos ser extremadamente claros en cuatro pinceladas que serán la base a partir de las cuales se puede construir el edificio de certificar y acreditar, por lo tanto, es importante definir las diferencias entre ellas y sus relaciones con otros procesos evaluativos para no confundir. Creo que lo primero que hay que hacer en este ámbito es utilizar las mismas palabras clave para describir lo mismo.

En segundo lugar deben existir desarrollos de calidad; las comisiones, la definición de criterios, indicadores y estándares; el banco de datos de evaluadores; las guías; la relación intensa con el mundo profesional, entre otros. Es importante constatar que estos procesos, acreditación y certificación, no se consolidarán fácilmente; esto es un proceso lento, que necesita mucho consenso, y muchísimo trabajo. Igual que nos pareció un mundo comenzar hace diez años el Plan Nacional y hacer las guías de autorregulación y se ha hecho; pues igual pasará con estos procesos; pero como dice el poeta se hace camino al andar; hay que empezar a andar cuanto antes, pero poco a poco, entre todos, no de forma unilateral, tenemos que hacer el camino. Y eso significa que debe haber unos buenos 'procesos; sin ellos realmente podemos fracasar, por lo que es muy importante partir de una buena base técnica. También es importante las relaciones entre agencias y administración, porque tal como se están configurando, las agencias serán independientes pero su output será un informe y la decisión corresponderá a la administración; esperamos que no haya divorcios entre estas entidades; que un informe negativo se convierta en positivo o uno positivo en negativo por razones políticas. Así se puede desacreditar a la Agencia, por lo que hay que ser extremadamente cuidadoso en estas relaciones.

Debe haber una apuesta real decidida de los órganos universitarios de gobierno y de las administraciones públicas para apoyar la implantación de los nuevos procesos de evaluación; parece que desde el punto de vista económico va a ser muy distinto al ámbito del primer Plan Nacional donde no había dinero casi para nada, y ahora parece que el soporte económico no v a ser un factor limitante. Pero el apoyo económico no es suficiente, aunque es una ayuda. Es también muy relevante la aceptación e impacto de los resultados, porque evidentemente si se trabaja y luego los resultados no tienen impacto ninguno, esa es una forma de desacreditar el sistema. Debe haber resultados; el gran problemas de las consecuencias en la autorregulación hasta ahora de la implantación de las mejoras, ahora se multiplica, se hace más crítico todavía. Se debe tener en cuenta también la globalización en el buen sentido; es decir, tenemos que estar atentos a las tendencias internacionales, europeas en nuestro caso, respecto a lo que se trabaje en acreditación, por ejemplo, y sobretodo no perder la perspectiva iberoamericana, que es un campo virgen, un campo donde podemos liderar procesos; un campo que consideraría como una "esponja", aunque si nos dedicamos demasiado a eso casi nos olvidamos de España porque es un tema amplio que no hay que olvidar. Siempre que se haga algo debemos tener presente la referencia internacional que acompaña a todo proceso de calidad.

Sugerencias para el debate:

1) ¿Se comienzan las dos actividades (acreditación y certificación) a poner en marcha simultáneamente, o primero una y después otra? Es decir, secuencialidad o simultaneidad de los procesos.
2) La decisión binaria. Parece que esta cuestión está contestada ya que es la Administración Pública, pero tengan ustedes en cuenta los problemas comentados.
3) ¿Procesos independientes o coordinados? Parece que el planteamiento lleva a procesos independientes, aunque yo creo que deben ser coordinados, porque evidentemente deben haber aspectos

comunes y aspectos complementarios y aspectos sinérgicos incluso. Por lo tanto, a la hora de trabajar en acreditación y certificación desde el primer momento deben haber referencias cruzadas permanentes aunque sean objetos diferentes a evaluar.

4) Un tema difícil es el de los requisitos, que es consecuencia de la pregunta anterior: ¿Deben ser comunes, parcialmente comunes, diferentes? Depende de qué temas, muchos podrán ser transversales, otros más puntuales, siempre pensando en una referencia cruzada entre los dos procesos.

5) ¿Cómo deberán ser los controles durante el período de vigencia del certificado, que debe haber, de acreditación? Esto se debe especificar. Los aspectos, los objetos deben ser diferentes o comunes, es decir, tal como lo plantee al principio de que se acrediten sólo titulaciones y se certifiquen sólo lo demás; mi contestación aquí esta clara de que deben ser diferentes; lo que quedó ayer por discutir:

6) ¿La autorregulación del Plan Nacional debe ser un prerrequisito para acreditarse o un proceso recomendable para una titulación o unidad para ser después acreditada o certificada?

7) Otra cuestión importante: ¿Desde el principio debe haber una Comisión de Certificación y otra de Acreditación o para comenzar a andar la misma?

8) ¿Será realidad, lo que creo que es imprescindible, que participen profesionales y expertos en calidad no de universidades, sino de empresas, por ejemplo, personas de AENOR o de empresas privadas certificadoras, etc.? ¿Deberán estar en las comisiones las agencias correspondientes a la hora de establecer: guías, además de actuar como evaluadores externos o auditores?

9) Aspectos relativos a la acreditación: Titulaciones parece que sí y en el futuro, como hacen en América, ¿acreditación de instituciones? Como futuro está bien, aunque no creo que haya madurez para acreditar instituciones.

10) Nivel de acreditación. Este es un tema muy interesante, muy relacionado con la homologación y rehomologación, ya que parece que prácticamente todo el mundo va a ser acreditado.

11) ¿Existirá la posibilidad de hacer una acreditación de excelencia, simplemente por conseguir niveles en los indicadores estándares y cumplir todos los criterios o solamente habrá un nivel de acreditación ordinario? Parece que puede ser un estímulo a la competitividad y al aumento de la calidad. ¿Debe haber un nivel o dos niveles?

12.A) Otro problema importante que es quizás un cuello de botella para desarrollar los procesos es el establecimiento de requisitos. ¿Serán comunes para todas las titulaciones? ¿Un tronco común y específico para cada titulación? Esto debemos tenerlo presente, porque ya hemos dicho que son evaluaciones de conformidad, que debe tener un referente y estos requisitos es de las primeras cosas que hay que realizar antes de empezar realmente los procesos, y tiene que haber en este aspecto mucho consenso. Creo que deben ser algunos comunes y otros específicos para cada titulación o grupos de titulaciones.

12.B) Dos problemas para los que no tengo respuesta. Lo podemos ver en el excelente desarrollo que ha hecho del Plan Piloto de Acreditación, por el Consejo de Universidades, de las Politécnicas de Cataluña y Valencia, en el que se han establecido unos requisitos exhaustivos, pero los indicadores y estándares no se han tocado. Siempre que se habla de acreditación, se habla de criterios, indicadores y estándares. Mi gran duda metodológica es como combinar estas cosas, para hacerlas coherentes, porque

es absurdo tratar cada cosa por separado. Evidentemente, este es un reto metodológico importante, no resuelto, que tenemos que abordar.

13) El último tema tiene que ver con la discusión de ayer sobre homologación y rehomologación. Si es una homologación, realmente la visita no sería necesaria desde mi punto de vista; se pueden cumplir una serie de requisitos pero la visita no tendría sentido si no tiene un carácter meramente de inspección. En cambio, en una rehomologación sí tendría sentido el proceso ordinario de autoevaluación y después evaluación externa, en este caso en el ámbito de la acreditación. Por lo tanto, tendremos que definir muy bien lo que es la homologación y la rehomologación, esperado ese decreto en el que espero haya referencias a la acreditación para clarificar el panorama, que no parece fácil, ya que se complica mucho con algo que no podemos soslayar, que es la integración al Espacio Común Europeo. Las titulaciones van a tener que cambiar, y los profesores no son conscientes de lo que tendrán que cambiar los planes de estudio. En Holanda, creo que sólo se necesitan titulaciones que tienen la estructura BACHELOR-MASTER-DOCTORATE; no abordan las titulaciones tradicionales. Este es un tema que tendremos que resolver. ¿Qué hacemos? Yo veo que una titulación tiene una historia de muchos años en la que se puede hacer la acreditación, pero al mismo tiempo habrá que homologar el nuevo Plan de Estudios (que cambiará de nombre), la nueva planificación dentro del Espacio Común Europeo que supone un cambio drástico y radical respecto a lo que se venía haciendo hasta ahora, y para esto la acreditación o la homologación debemos abordarla y ver si llamarla o no, acreditación; estos son temas muy poco clarificados en este momento. ¿Esto será suficiente? A mi entender no si se hace una rehomologación, pero está claro que todos son nudos gordianos metodológicos que debemos solucionar entre todos.

El ámbito de la certificación creo que está más claro. Existen menos nudos gordianos, menos dudas metodológicas. En primer lugar, los objetos están clarísimos: los sistemas de calidad de las universidades, los servicios, la gestión y sobre todo abordar un tema tabú en el ámbito universitario, que son las prestaciones de servicios, que son un servicio también y ahí es preciso introducir mucha calidad, porque muy alegremente las universidades prestan servicios, están dando el sello de la universidad y nadie se preocupa de que se haga bien porque está en juego no el prestigio del profesor sino el prestigio de la propia universidad. ¡Cuanta gente usa alegremente el logo de la Universidad para hacer estas cosas, y después la universidad pasa totalmente, salvo del aspecto económico! Hay que garantizar la calidad de los servicios. En cuanto al modelo, puede ser el de la ISO, el modelo de la ISO 9000-2000, puede ser el modelo EFQM adaptado para la certificación. Yo pienso que debe ser el de la ISO, ya que tiene más ámbito internacional. El ámbito de la EFQM es únicamente europeo, mientras que el modelo de la ISO nos permite la conexión iberoamericana, dado que el nuevo marco de la ISO es mucho más flexible y mucho mejor que el que había anteriormente. Entonces, es muy fácil adaptarlo a cualquier servicio. Ya existe una universidad (Universidad Miguel Hernández de Elche) que lo está haciendo masivamente ya. La utilización de la ISO 9000-2000 para certificar aspectos diferentes de la universidad. Las entidades certificadoras pueden ser las agencias, tanto la ANECA como la autonómica, y también puede ser por delegación a través de por convenio, los entes certificadores previamente acreditados, que es lo que he dicho antes. Pienso que a través

de convenios pertinentes y clarificando ideas a estas entidades externas se pueden establecer requisitos y criterios comunes, y sería una forma de descentralizar el trabajo pero previamente con un marco establecido entre las agencias y estas entidades.

(Diapositivas y transparencias presentadas por el ponente: ver anexos, pág. 211).

Pedro José Sánchez
Universidad Católica de Murcia

Estoy de acuerdo con la diapositiva de la acreditación y certificación en el nuevo marco legal, teniendo en cuenta que la certificación será de servicios, gestión y sistemas de calidad, y la acreditación de títulos. Antes hay que tener las cosas claras porque de Bolonia surge el querer converger en la Educación Superior: es decir que un biólogo lo sea en España y Dinamarca. Entonces, querría separar el tema de acreditación y certificación. Para mí es un error intentar meter la certificación dentro de la Agencia Nacional, lo que es certificación que ya está consolidado a nivel empresarial y, en esto la Universidad aunque sea pública, no se puede excusar porque ya hay muchas entidades públicas sanitarias y de cualquier otro tipo que están metidas en este mundo desde hace mucho, y está lo suficiente consolidado como para complicar la situación, intentado que sea la ANECA la que intervenga en certificación. Entonces, pienso que dejar el tema de la certificación como está para la universidad es lo más adecuado, es decir según los modelos de gestión de que funcionan en el mundo empresarial, y se debería seguir profundizando en el tema de la acreditación.

Miguel Valcárcel

Creo que para ayudar a las universidades sería conveniente que la ANECA y las agencia autonómicas establezcan convenios; y aquí creo que las agencias puedan tener una labor importante, incluso para rebajar precios, por ejemplo. A la hora de hacer un convenio también se pueden conveniar los precios. Creo que es importante establecer el marco; después de una comisión mixta para explicarles bien a los auditores, porque el gran problema de los mismos, no aquí sino en todos los casos, es ir a auditar una cosa que no conocen. Por ello, la inclusión de un auditor universitario me parece muy conveniente. Ese es un problema que lo he vivido en el ámbito de los laboratorios. Acude gente que sabe, en general, de medidas físicas y va a acreditar un laboratorio de química y no puede hacerlo bien. Lo mismo puede pasar con auditores de estas empresas privadas o semipúblicas como es AENOR; creo entonces que es muy conveniente una labor previa de contextualización, de establecer una guía de trabajo, los requisitos; creo que sería positivo que las agencias hicieran este papel; pero con lo que estoy en total desacuerdo es que la certificación de servicios la lleve a cabo las agencias.

Carmen Martínez
Universidad de Alcalá

Voy a dar mi opinión sobre un par de cuestiones que ha planteado Miguel Valcárcel, referente a la metodología de si tienen que haber unos requisitos comunes o deben de ser diferentes.

Mi opinión en cuanto a cómo llevar a cabo el proceso de acreditación podríamos plantearlo como algo común. Los contenidos, es decir, qué estándares, qué indicadores y qué criterios van a servir para acreditar, ahí sí estoy totalmente de acuerdo contigo, es decir, deben de ser específicos, por grandes áreas, teniendo en cuenta experimentalidades, etc., y para ellos por donde se debería comenzar a trabajar; es decir, unido con la experiencia del Plan Piloto que están en esas dos ingenierías, empezar con comisiones además independientes, con expertos en esas áreas, con gente del mundo laboral, pero no solamente expertos en calidad sino empleadores, porque, y enlazo aquí con la evaluación hacia la mejora; en la evaluación hacia la mejora se está poniendo la carga siempre en la Universidad de si nuestros titulados se colocan, pero no estamos viendo la otra parte del espejo; ¿qué empleadores tenemos en este país? Entonces, puede ser una manera de enlazarlos; es decir, viendo si ellos tienen capacidad de emplear adecuadamente a nuestros titulados o simplemente lo quieren es un tipo de contrato. Mi idea es esa: partir por procesos, para no hacer cada uno una metodología distinta, en cómo realizar iguales o por lo menos muy parecidos, y luego contenidos estándares indicadores adaptados y adecuados no solamente a las grandes áreas sino también bajando a la finalidad para converger hacia Europa, y lo del título de que un biólogo es igual aquí que en Dinamarca, depende; a lo mejor aquí el biólogo lo tenemos reconocido pero llegamos al Espacio Común Europeo y por no habernos puesto de acuerdo en acreditación con Europa resulta que a nuestro biólogo allí no lo reconocen.

Miguel Valcárcel

Te contesto a diferentes niveles. A nivel de acreditación, creo que en las comisiones deben haber expertos o hacerse por macroáreas, pero que deben tener un tronco común y luego una diversificación. Otro problema que he planteado aquí es la relación entre la certificación y la acreditación, que creo son procesos independientes pero que en el fondo tienen connotaciones que pueden influir una sobre otra.

En la Universidad se pueden certificar muchas cosas poco a poco. Se pueden certificar sistemas de calidad, la gestión académica, la gestión administrativa, las bibliotecas, la gestión económica que ya existen muchos ejemplos en España, que ya se ha avanzado mucho en nuestro país; pero creo que esta certificación debe mirar al principal producto de la universidad, que es la titulación y por lo tanto deberá haber una cierta relación y será muy fácil acreditar si tienen certificados todos los servicios y todas las gestiones. Porque en definitiva en el proyecto piloto de acreditación, muchas cosas tienen que ver con la gestión aca-

démica, con la gestión administrativa, con el sistema de información, y si esto está certificado y está a un nivel de calidad, qué duda cabe que se facilita la acreditación de la titulación, por lo tanto no lo veo, y eso debe ser uno de los objetivos internos de cualquier agencia no hacer dos procesos paralelos independientes sino, coordinados.

Pienso que si tú coges el listado de criterios que habéis tenido que hacer para la acreditación de las titulaciones, mucho tiene que ver con estos servicios. Si certificamos los servicios, obviamente 'estará cantado' el poder acreditar una titulación, será un pequeño esfuerzo; y qué cosa más contundente para cuando se vaya a acreditar la titulación que demostrar documentalmente que se tienen certificados los servicios de gestión; estos son argumentos contundentes para los expertos externos, que yo llamaría auditores de la acreditación. Entonces, son procesos independientes, pero realmente, en el fondo, coordinados. Una de las ventajas que puede tener el hecho de que esté todo bajo el mismo 'paraguas' es la coordinación, y la evaluación para la mejora coordinada con la acreditación y la certificación; esto es una ventaja, no son procesos independientes sino que están insertos dentro de la misma agencia. Esto es una ventaja sin duda.

Aurelio Villa
Universidad de Deusto

Creo que en el tema de la acreditación es importante, como se decía ayer, determinar cuál es el propósito de la acreditación, porque indudablemente, si por un lado se dice que la administración pública es la que va a tener la decisión de decir sí o no, entiendo que entonces vamos en la línea de la homologación o re-homologación, es decir, realmente la acreditación será un requisito para todas las universidades. Estoy seguro, que en un tiempo muy corto todo el mundo estará acreditado, porque en este caso sería cumplir una serie de requisitos mínimos o básicos. Y ahí entiendo que sea la administración quien tenga que dar ese sí. Si nos referimos a que la acreditación lo que va a hacer es indicar el grado de calidad que las universidades alcancen, entiendo que esa no tiene que ser necesariamente la administración pública, puede hacerlo cualquier agencia, veo que los estándares serán referenciados a un modelo, y conseguirlos o no significará que no hemos llegado a un nivel determinado; es decir, estamos por debajo del estándar, que habrá que determinar y habrá que definir bien el modelo.

Los estándares habrá que definirlos según el modelo europeo porque está ya aceptado por todos los ministerios de los diferentes países que a partir del 2010 van a aceptar el sistema de convergencia europea; entonces tendremos que definir qué entendemos por un modelo de calidad según el sistema europeo, y ahí creo que sería distinto la forma de acreditar eso de si lo hacemos meramente como requisito mínimo, como homologación del título, etc. Creo que serían distintos procesos y sería bueno aclarar este propósito porque a partir de aquí todo lo que hemos hablado de indicadores, estándares, etc. podemos ver las implicaciones que tiene.

José Ginés Mora
Miembro del Comité Técnico del II Plan de Calidad

Quisiera hacer un comentario sobre ese modelo europeo de acreditación. No existe; no hay ningún modelo europeo de acreditación. Hay cuatro países que han puesto en marcha procesos de acreditación por ley, que son Noruega, Países Bajos, España y Suiza. Pero están en la misma situación que nosotros, definiendo el proceso. Exactamente igual que nosotros y creo que en el mismo ambiente de confusión y de no saber que hacer. Por lo tanto, no existe ningún modelo, y además no hay ninguna agencia europea ni la va a haber en los próximos diez años, seguro. Hablar de convergencia o armonizaciones en Europa es algo muy complicado. Nosotros estamos mucho más proclives, pero los países del norte, son muy reacios a cualquier cosa de ese tipo. No hay en esto modelo al que referirnos, por lo tanto lo tenemos que construir nosotros en colaboración con otros países. Donde si hay modelos es en Estados Unidos, pero este país es otro mundo desde todos los puntos de vista.

Miguel Valcárcel

Lo que si queda en el aire es relacionar la acreditación con la homologación y con la rehomologación. Pienso que es más rehomologación.

Ismael Crespo

Desde el punto de vista de la Agencia Nacional comenté ayer en mi intervención que la Agencia Nacional va a actuar en base a las peticiones, ya sea a través de lo que indiquen los reales decretos, órdenes, convocatorias, convenios con otras administraciones públicas, tipo comunidades autónomas, y convenios con universidades. Va a actuar en cierta manera por lo que algún tipo de administraciones, universidades o comunidades autónomas o propia administración central del estado le encomiende hacer. Entonces, en este sentido cuando estamos hablando de acreditación, ayer hablábamos en el sentido de que lo estamos utilizando de la empresa al mundo universitario, pero desde el punto de vista jurídico estamos hablando de la rehomologación.

Como todos sabéis, hasta este momento, cuando se homologaba un plan de estudios, cuando se da el visto bueno para poner en marcha una titulación se hacía un verdadero acto de fe; las universidades presentaban una serie de papeles en los que se decía que se cumplían unos requisitos que establecían los decretos; se decía que tenemos tantos metros cuadrados, vamos a tener tantos doctores, se va a impartir tales materias, vamos a tener tantos alumnos, y así, y el Consejo de Universidades hacía un acto de fe y decía: esto será así y perfecto; adelante.

Este sistema con la ley de Universidades y con la política que lleva el gobierno en esta materia, hemos pensado que es mucho mejor ser mucho más flexibles en lo que es el inicio de cualquier tipo de actividad académica, en este caso la puesta en marcha de una titulación, de un plan de estudios; y tener un mayor control a posteriori de los resultados que eso está dando; es decir, un control de la calidad. Desde esa perspectiva, no existe una homologación como tal, sino lo que existe es una homologación desde el punto de vista de poner la titulación y el plan de estudios en marcha.

La rehomologación, que se produce a los cuatro, cinco o seis años de la puesta en marcha de un determinado plan de estudios, de una determinada licenciatura, en el sentido de lo que se habla en la empresa, es la transferencia al mundo universitario de lo que estamos llamando aquí acreditación. Por tanto, ¿qué se va a solicitar? Se solicitará que para el inicio de un plan de estudios, para el inicio de una licenciatura, igual que ahora, el nuevo decreto pondrá en marcha una serie de requisitos; esos requisitos tienen que ser comprobados por la Universidad con su comunidad autónoma, autorizarlo y punto; al cabo de algunos años se dirá que se tiene que pasar otra serie de requisitos mínimos, pero en el sentido ya de resultados; pero eso se van a conocer de antemano, se van a conocer con cinco, seis o siete años de antelación, y por tanto esta titulación sabrá que tiene que cumplir estos requisitos para luego pasar la rehomologación.

La rehomologación, por tanto, es una garantía, un aseguramiento de la calidad que da la ANECA, pero se la da una administración pública, en este sentido la competente que es el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, de que la titulación que se está ofreciendo tiene unos mínimos de calidad. Desde esta perspectiva es como vamos a tratar en la Agencia, la acreditación. Todo lo demás entrará dentro de los procesos de certificación, pero la acreditación la vamos a tratar sencillamente desde el punto de vista del componente jurídico que el Real Decreto en su momento emane. Ayer comentaba que este proceso es largo; no pensemos que se va a poner en marcha ni el año que viene ni el siguiente, sino que tiene que haber un Real Decreto que debe llevar una serie de condiciones y como decía Miguel Valcárcel, como está se está poniendo en marcha en otros países, quizás se decida que en ese Real Decreto que sólo se va a aplicar estos sistemas de acreditación o rehomologación a aquellas titulaciones con un nueva estructura basada en la convergencia europea, en la estructura europea de titulaciones. En este sentido les avanzo tres cosas: 1) hoy el gobierno aprueba el Real Decreto sobre procedimiento de evaluación del profesorado para figuras contractuales; 2) este trimestre presentaremos al Consejo de Universidades un proyecto de Real Decreto de créditos europeos, créditos de transferencia europea y presentaremos también este trimestre al Consejo de Universidades para su debate y posterior aprobación del informe si procede el proyecto de suplemento europeo. Entonces, me parece muy bien lo que decía José Ginés, hay muy poco, pero no hagamos lo de siempre y quedemos a ver quién inventa antes otras cosas; tenemos ahora mismo la capacidad, creo que existe un buen debate en la comunidad universitaria española para ir abriendo estos temas, por lo menos a nivel de debate y de ir teniendo borradores, discutir, etc.; y es un proceso complicado y donde vamos a necesitar muchos consensos, pero no es un proceso ni dramático ni traumático.

Miguel Valcárcel

Totalmente de acuerdo. Sobre todo una cosa que desde el punto de vista práctico que hay que resolver es la combinación de indicadores y listado de criterios, porque evidentemente detrás de esto, quieras que no, aunque no hagamos más que un nivel de acreditación, están los rankings, que desde mi punto de vista antes de que nos lo hagan, mejor hacerlos nosotros. Antes que los periodistas sumen habas con coles como es frecuente, hagamos nosotros una publicación desde la experiencia y desde el conocimiento real de la situación más que lo tome un periodista avezado y comience a sumar el grado de feminidad con los tramos. Evidentemente esto es lo que realmente hace mucho daño al sistema universitario y devalúa cualquier esfuerzo en pro de la calidad, por lo tanto una pregunta que sigue sin contestarse es ¿qué hacemos, una acreditación ordinaria o también damos un sello de excelencia al que supere con creces las condiciones que se pongan desde el punto de vista técnico? Mi tendencia es muy clara; casi todo el mundo, como se ha dicho por aquí, va a pasar este nivel mínimo, porque todo el mundo lo va a conocer y bien que procurarán pasarlo, pero podemos ir un poco más allá.

Aurelio Villa

Antes, cuando hablaba del sistema de convergencia europeo, ya sé que no existe ningún modelo, pero se está haciendo un trabajo de definición, por ejemplo, qué se entiende por crédito europeo, qué se entiende por competencias, que se entiende por el suplemento al diploma; que hay una serie de características que conviene tener en cuenta.

Miguel Valcárcel

No obstante, aquí hay mucha gente joven, pero también hay gente de mi edad que conoce bien la historia; la historia de las 'lechugas' y los planes nuevos de estudio y todo esto. Todo el mundo discutiendo y planificando, pero se olvidaron del factor humano; se olvidaron lamentablemente del profesorado, y realmente creo que ahora al plantear la nueva estructura europea no debemos de olvidar la formación del profesorado. Estoy convencido de que la labor fundamental para tener éxito en la nueva estructura europea con esa focalización, sobre todo el 'Bachelor', en el graduado, de destrezas, grupos de trabajo y capacidad de análisis, etc., me pregunto si el profesorado universitario medio es capaz de plantear esto; porque si no, como dice todo el mundo, creo que no hay una preparación media para abordar este tipo de enseñanza, lo primero que debemos hacer, además de estructuras, convergencia y decretos, es preparar al profesorado. Este es un error craso que se cometió cuando se habló de las 'lechugas' y las nuevas titulaciones, y ahora no debemos volver a repetirlo.

Debemos preparar al profesorado para esa nueva forma de enseñar que exige la convergencia europea, porque ésta supone unas cifras del 30-70, 70% de destrezas y solamente 30% de la titulación específica. Las clases magistrales desaparecen, los apuntes viejos hay que quemarlos, hay que explicar de una forma nueva, hay que romper la dinámica de la magistral. Personalmente, pienso que el profesorado universitario español no está preparado para esto. ¿Saben ustedes lo que hay que dominar una materia para hacerlo así? Mucho más que prepararse las clases y largar el rollete de la hora. Y eso por mucha estructura, por mucha convergencia europea, por muchas banderitas azules, sin el factor humano no conseguimos nada; no nos olvidemos de esto. Tiene que ver con la calidad, pero en su momento a los responsables que tomen el tema, sobre todo que no se olviden de la preparación del profesorado, porque el profesorado no está preparado para esto. Necesitamos que nos ayuden a ver cómo organizar el trabajo en grupos, cómo desarrollo la capacidad de comunicación del estudiante, nos tienen que dar pautas; este es un reto importantísimo; quedan ocho años, hay tiempo, pero empecemos ya.

Pedro Molina
Universidad de Almería

Mi referencia es a la última pregunta que ha hecho Miguel Valcárcel, sobre acreditación o más allá de la acreditación. Si por los que conocéis más el tema lo estáis arrendando un tanto lejano con todas las dificultades, en la cuestión de la acreditación, plantear ahora que todavía el camino es duro y largo más allá de la acreditación, todavía es más complicado. Creo que sería un buen nivel el objetivo de la acreditación porque el más allá es algo que la gente lo va a conocer; hay otra forma de relación; creo que porque haya profesores universitarios que porque le paguen por ahí para dar una publicidad a una empresa: sociólogos de alguna universidad que hacen unos rankings por su cuenta, con intereses muy concretos porque es evidente que los rankings no aparecen arbitrariamente, con criterios descontrolados. Es decir, existen intereses muy específicos y muy concretos que todos los conocemos.

No creo que ese sea el miedo del futuro si hay un control de la calidad y la acreditación futura puede satisfacer eso, porque si no el problema es mucho más complejo, porque la acreditación más allá de los niveles de excelencia habría que incluir otro tipo de indicadores que nos llevarían a una discusión mucho más amplia y mucho más compleja. Por ejemplo, ¿si se instalara esto a nivel de excelencia en las instituciones sanitarias, cuáles serían las consecuencias? Si están acreditados todos los hospitales de todas las provincias, existe una garantía para todos los enfermos. Si el criterio fuera de excelencia, ¿se permitiría a los usuarios, a todos, el derecho del uso de esa excelencia? ¿Iría acompañada de un sistema de becas correspondiente para utilizar esos derechos para toda la gente? Si no, ¿de quién sería responsabilidad cuando creen los criterios de excelencia y no tienen los recursos para eso? Y después, esos criterios de excelencia ¿son solamente una consecuencia de no haber asumido cuestiones de calidad u otro tipo de elementos? Es decir, el que haya determinadas instalaciones técnicas que provienen de fondos públicos

en un lugar orientado de una forma u otra, es decir, con criterios mucho más complejos, porque al final, como tú has dicho, fuera de la calidad humana lo que añade excelencia a otros niveles de servicios, que en el fondo disponen de fondos públicos, de los ciudadanos aunque se distribuyan por comunidades, eso daría lugar a problemas muy complejos y muy serios.

Creo que ya tenemos bastante, que es importante lo que se ha dicho, el correlacionar los tres niveles, es decir, que en la comunidad universitaria apostemos por la calidad, la implantación, que asumamos los resultados, que creamos en la coherencia que este proceso de implantación de la calidad como mejora va a tener repercusión efectivamente, y estoy de acuerdo contigo, y no es contradictorio entre certificación y acreditación, y que eso tiene una lógica, y todo eso en la apuesta de convergencia en el espacio europeo, creo que es un trabajo extraordinario, para no pelearnos ahora si aparte de eso hay que estimar criterios de excelencia sobre los criterios de acreditación.

Miguel Valcárcel

No, quizás no me has comprendido. No estoy hablando de dos procesos paralelos; es el mismo proceso técnico que simplemente al superar un nivel determinado de indicadores o de los requisitos, etc., se le puede dar una acreditación de excelencia solamente; no utilizar dos procesos, pero para mí lo más complejo evidentemente. Para eso es necesario cuantificar los criterios, utilizar indicadores; y para mí el gran problema técnico que hay en estos momentos, y no lo tengo resuelto, es como coordinar/combinar los criterios con indicadores y estándares. Creo que esto lo tendremos que resolver entre todos, porque evidentemente si se ve la acreditación desde el punto de vista empresarial, o la certificación, simplemente es una 'checklist', con condiciones: sí/no. ¿Eso es lo que queremos? O queremos también indicadores; todo esto lo tenemos que definir; hay mucho que hacer. Me explico, porque en realidad, por ejemplo, la ISO 9002-2000 es simplemente una lista, es una 'checklist' de requisitos, donde se ve si se cumple. También indicadores para ver el nivel de éxito, el nivel de fracaso, indicadores que conocemos como el catálogo del Consejo de Universidades, un buen punto de arranque para la discusión. ¿Cómo combinar esto con una 'checklist'? Esto no lo tengo resuelto; es un tema interesante también, pero la excelencia es simplemente aprovechar la coyuntura de que se está evaluando, utilizando los mismos evaluadores, intentando dar excelencia; desde luego, sin indicadores es prácticamente imposible; sin indicadores y estándares puestos en cada indicador.

Pedro José Sánchez

Mi intervención va dirigida hacia los responsables, que afortunadamente están aquí, de todo este proceso, porque sigo teniendo miedo a esta mezcla de acreditación y certificación que se me agudiza cuando el profesor Valcárcel habla de que una vez certificado nos puede ayudar bastante para obtener la acredi-

tación. Esto es complicado. También me preocupa que hasta el momento no hayan aparecido los parámetros actuales para la homologación, estoy completamente convencido que son necesarios, pero para mí Vd. ha dado en la clave de todo, que es el profesorado, porque el fin de la Universidad es la generación de conocimiento a través de la investigación y trasladar ese conocimiento al alumno, y eso lo hace el profesor. Entonces, si ese fin de la universidad no es el fin de la acreditación, desde luego yo me borraría, y estaría metido en todas estas cosas por pura obligación, igual que me han obligado a tener que aprenderme la tabla del 6 y del 3 con el euro, pero si se pierde el fin de la universidad, que sea distinto del fin de la acreditación, desde luego estaríamos perdiendo el rumbo.

Miguel Valcárcel

La calidad y cualquier cosa que se haga en calidad no es un objetivo per se. El objetivo de la calidad es servir a la institución y permitir que la institución alcance sus objetivos. Si la calidad se convierte en un objetivo per se, aislado, no tiene sentido ninguno; es obvio, debemos tener muy claro que esto es un servicio; un servicio a la institución universitaria, un servicio a las administraciones, no es otra cosa. Cualquier deformación de este principio básico sería un error total, y en lo demás estoy en desacuerdo. Creo que uno de los esfuerzos a la hora de planificar estos procesos, como ha dicho el Director General, no es tocar un botón y ponerse en marcha, sino que es un proceso lento. Uno de los esfuerzos que tenemos que hacer es optimizar recursos y aprovechar lo que se pueda de procesos paralelos. Creo que hay mucho en común y debe ser fácil el trasvase de un sistema de acreditación a un sistema de certificación y viceversa, y ya que se hace dentro de una agencia única que se piense bien para sea fácilmente transvasable; no hagamos compartimentos estancos que sería un error, con independencia de que los dos procesos son diferentes, pero debemos aprovechar las cosas.

Pedro Chacón
Universidad Complutense

Quisiera sólo hacer una pregunta muy concreta sobre la posibilidad de que la acreditación admita dos niveles, una rehomologación normal y otra de reconocimiento de excelencia; de hecho no estamos hablando de un problema lejano, si no he leído mal de borrador de la Orden que está a punto de publicarse para justamente el reconocimiento de calidad en los programas de doctorado; el borrador que yo he conocido sí prevé ese doble reconocimiento, pero me gustaría saber si por fin va a quedar así, que en la primera iniciativa en la que ya entra de hecho una acreditación por la ANECA, va a plantearse desde el principio ese doble reconocimiento, digamos de homologación normal del programa de doctorado y calidad y acreditación, y una acreditación de excelencia; es importante saberlo, nos da una pista de por donde pueden ir las futuras acreditaciones y titulaciones oficiales; los programas de doctorado también son titulaciones.

Y después, es cierto que el proceso de convergencia europea es el momento idóneo para empezar con este largo y novedoso proceso de evaluación o acreditación, pero en algunas universidades 'nos va a pillar el toro' un poco antes porque nuevas titulaciones, las que acaba de aprobar el Consejo de Coordinación Universitaria, como Biotecnología o la de Criminología, por ley estaremos obligados dentro de unos años, y es posible que antes de que llegue la finalización del proceso a esta homologación y rehomologación. Aquí hacía una petición como responsable universitario; y es que a la ANECA comience a trabajar pronto porque sería bueno que las universidades conociéramos cuanto antes los estándares de acreditación. Sé que lo van a hacer, pero es verdad que los necesitaremos pronto.

Miguel Valcárcel

Me gustaría ya empezar la pedagogía de todo este nuevo ámbito que nos vamos a encontrar. El decreto no va orientado a acreditar. La palabra acreditar programas de doctorado. La acreditación será a posteriori, por eso se ha evitado en todo el decreto la palabra acreditación, para no confundir. Me explico, porque es muy fácil deslizarnos, porque aquí estamos responsables de evaluación de las universidades, tenemos que adoptar un lenguaje común, es fundamental. Es el punto para empezar menos uno, no el cero; tener una nomenclatura común.

Ismael Crespo

Es una orden de programas de doctorado de calidad que va a evaluar en una primera fase la agencia, y la agencia lo que otorga es un certificado no es una acreditación; es una certificación que se llama mención de calidad y con esa mención de calidad, en una segunda fase, esos programas de doctorado se pueden presentar a financiación por parte del Ministerio para movilidad de profesores, ayudas para alumnos en movilidad, es decir, para alumnos que vayan a esos doctorados de otras universidades, y para subvencionar gastos corrientes. Este es el programa que venía funcionando desde el año 1998 y 99 con muy poco éxito, en el 2000 la Dirección General le dio una inversión distinta, en el 2001 todavía continuamos más en esa línea, en el aseguramiento de la calidad, internacionalización y que fueran interuniversitarios, etc. y ahora ya en el 2002, saldrá en los próximos días la concesión de ayudas para movilidad de profesores, y ya se ha abierto el plazo de las ayudas para los alumnos; la nueva orden lo que regula son dos fases: una evaluación y otra de concesión de ayudas.

Por tanto, es un programa de certificación no de acreditación, se otorga mención de calidad y de todas formas tiene razón Pedro, en un primer borrador había distintos tipos como bueno, excelente, etc., pero esto se ha eliminado a petición de los vicerrectores de investigación por una parte y por otra con un grupo técnico de trabajo; se ha eliminado para no crear confusiones en el sistema. Por tanto, lo que se

hace ahora es una evaluación y efectivamente es una certificación de calidad; ahí no se pide sólo cumplir sólo unos requisitos mínimos, ahí lo que se pide es que el programa sea altamente competitivo en el área de conocimiento o el campo científico-técnico en el que se está haciendo. Recordar además que así se evalúa; se evalúa por campos científicos; se buscan los mejores programas en cada campo científico que hay en el contexto español. Aunque la participación es voluntaria, lo cierto es que ya este último año se han presentado, prácticamente, los que, según los responsables universitarios, son los mejores programas de cada una de las universidades, por lo tanto se está configurando como una participación de los programas de doctorado más competitivos.

Pedro Chacón

Sólo recordar a todos que no podemos dilatar mentalmente el proceso de acreditación a muy lejos, vinculándolo en exceso al proceso de convergencia europea, puesto que también tenemos nuevas titulaciones en trámite de implantación en nuestras universidades que por ley tendrán que pasar por el proceso de primera homologación, y rehomologación/acreditación a corto plazo, y algunas de ellas son de primer ciclo.

Santiago Lorente
Miembro del Comité Técnico del II Plan

Quería hacer una reflexión y para salir del contexto de la endogamia universitaria en la que estamos irremediablemente, pero hacer una reflexión en el contexto no sólo de lo que debería ser certificación y acreditación, sino también en el contexto de la evaluación y la producción de indicadores que tanto la ANECA como las agencias, unas fábricas de información en una sociedad abierta, para seguir con la terminología de Popper; una sociedad abierta que implica como primer corolario que es un mercado abierto, de opciones universitarias por parte de la sociedad civil; entonces, al ser unas fábricas de información tenemos también un primer corolario que es que habrá que tener una obligación, habrá que asumir unas obligaciones de dar información pública porque existen unos derechos a recibir estas informaciones. Entonces, vuelvo y me retrotraigo a lo que Miguel Valcárcel nos ha dicho antes sobre los conceptos ambiguos actuales de certificación y acreditación, sobre todo en un contexto en el que el mundo empresarial los utiliza de diversa y distinta manera. Para empezar habrá que decir a la sociedad lo que entendemos por evaluación de la calidad, por certificación y por acreditación; para evitar tópicos al uso y sobretodo para evitar los tan dañinos procesos de benchmarking y de ranking, y procesos paralelos que el mundo de los medios de comunicación están propalando. Habría que hacer un esfuerzo desde la agencia nacional y las autonómicas por saber a quienes va dirigida y a quienes va a ser divulgada en este contexto de sociedad abierta; a quienes va dirigido y sobretodo cuáles deben ser las 'interfaces' que han de dedicarse a publicar

esta información. Creo que estamos en un momento clave de desbroce de conceptos, de procesos y que haríamos un gran bien para el desarrollo de esta sociedad el que la universidad se posicionara en un lugar serio y en el que fueramos entendidos frente, como digo, a estos tópicos que pululan con relación al mundo universitario y a la calidad de la universidad; haríamos también un enorme favor a los padres que cada año tienen que ayudar a sus hijos a tomar decisiones, evitando por supuesto entonces esos tópicos que existen sobre la universidad española.

Miguel Valcárcel

Una de las responsabilidades principales que quedó ayer reflejado en la estructura que propuso el director general para la ANECA; una de las estructuras primeras que habrá, será una Oficina de Relaciones Institucionales que tendrá esta obligación. Evidentemente tenemos ejemplos ya, modelos no a seguir pero sí a tener en cuenta. En Holanda se publica cada mes de septiembre una revista ELSEVIER donde todos estos datos están publicados y son asequibles en un quiosco de prensa para los padres. Una revista de una editorial privada que publica los resultados de las evaluaciones y tiene rankings de universidades.

Carmen Martínez

Enlazando con lo que ha comentado Santiago; no perder de vista la perspectiva de que cuando comencemos con estos procesos de acreditación habrá que tener en cuenta que va a ser un salto cualitativo en el sistema universitario y sobre todo de cara a la sociedad. ¿Qué consecuencias retroactivas puede tener que una titulación consiga la no-certificación? ¿Puede haber una devaluación del título de aquellos titulados que están en el mercado en esos momentos? Por lo tanto los empresarios dirán: no, nosotros no queremos, como podemos encontrarnos en algún anuncio. Absténganse, como hubo en su época, de tal sitio. Quizás puede ser bueno trabajar la acreditación, como ya se ha dicho aquí, con titulaciones que están comenzando en el nuevo marco.

Ismael Crespo

Pienso que los que somos profesores de universidad estamos en el mundo universitario y me parece sobre lo que ha dicho Carmen y ratifica Miguel, qué pensamos: Realmente los empresarios y los empleadores no saben nada de esto; cuando alguien contrata le da igual de donde está contratando, si es un biólogo le da igual la universidad de la que proviene; y yo pensaba lo mismo, pensaba que había algunas cosas claras, pero el otro día me reuní con una serie de personas que tienen las mujeres bufetes o consultorías en Madrid y me dijeron que no; que ellos manejan listas internas y tienen a todas las universida-

des en los temas que ellos manejan: Derecho y Económicas, básicamente, con sus rankings y que ellos cuando hay gente que directamente cuando entregan el currículum no pasan al proceso de selección, y estamos hablando de consultorías o de bufetes, uno de los cuales recibía al año 7000 solicitudes de licenciados en Derecho o Económicas para su contratación; o sea que ellos ya lo hacen.

Miguel Valcárcel

Por eso una de las cosas que se debería definir desde el principio o estudiar a la hora de no solamente de centrarnos en los procesos técnicos sino también definir claramente las consecuencias para desarrollar unas reglas de juego completas, no parciales. Una de las labores iniciales será definir las consecuencias de la acreditación y de la no-acreditación; lo otro ya es interno de las universidades, la no-certificación, etc. es una cosa más interna pero de la acreditación está claro que debemos definir también las consecuencias desde el principio, para ser lo más transparentes posible, que sepa la gente a lo que juega realmente de forma completa.

3ª SESIÓN

COORDINACIÓN DE LA ANECA Y LAS AGENCIAS DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

Presentador/moderador: José Ginés Mora Ruiz
Miembro del Comité de Coordinación Técnica del II Plan de la Calidad

Coordinador técnico y transcripción: Alejandrino Gallego Rodríguez
Director de la Unidad de Calidad. Universidad Politécnica de Cartagena

José Ginés Mora Ruiz

La LOU en su artículo 35.5 señala que la re-homologación de las enseñanzas deberá someterse a la evaluación de la ANECA. En su Capítulo V apartado 31.2 señala que se pondrán en marcha procesos de evaluación, certificación y acreditación de títulos oficiales (a los efectos de lo previsto en el artículo 35), los títulos propios y las actividades, programas, servicios y gestión de centros; y en el apartado 31.3 señala las funciones que corresponden a la ANECA y a los órganos de evaluación de las CCAA, en el ámbito de sus respectivas competencias; es decir, hay funciones que son prerrogativa de la ANECA y otras compartidas.

Lo primero que nos tenemos que plantear es cuál es el significado de **Acreditación,** para saber quién tiene capacidad para realizarla y cómo se puede coordinar. Existen al menos dos concepciones de la palabra acreditación:

- Es la evaluación de mínimos que fija el artículo 35, la re-homologación como el Director General ha afirmado, la ANECA asumirá este como criterio de acreditación. En efecto, como antes se ha hablado, eso sólo será posible si los criterios se han prefijado. Hay que fijar criterios nuevos en el ámbito Europeo, lo cual exigirá tiempo; los criterios no pueden ser los que se exigen en cuanto a las materias troncales para que se cumplan las normas del BOE, etc. Hay que fijar los criterios con

anterioridad para que sirvan para acreditar, eso es una prerrogativa claramente de la ANECA según la ley.
- Otros conceptos de acreditación podrían ser las acreditaciones de mínimos (distintos a los del artículo 35), de excelencia y de títulos propios, las cuales no son en principio competencia exclusiva de la ANECA, es decir, se puedan poner en marcha otras acreditaciones por cualquier otra Agencia.

El otro aspecto a considerar es la **Certificación**, enfocada a comprobar si las instituciones, los servicios, etc., cumplen ciertos procesos de calidad. En principio, según la Ley esto, la certificación la puede hacer tanto la ANECA como las Agencias Autonómicas; aunque alguien puede preferir otras empresas certificadoras.

Miguel Valcárcel ha señalado en la sesión anterior que preferiría empresas certificadoras, pero seguro que hay gente que piensa lo contrario, es decir, que deberían ser las propias Agencias: la ANECA, Agencias Autonómicas ó una combinación de Agencias Públicas con otras Agencias certificadoras. Hay todo un abanico de posibilidades sobre quién puede hacer unas cosas, quién va a hacer otras y cómo se pueden coordinar entre ellas.

Yo quisiera señalar alguna cuestión importante: ¿cuáles son los objetivos explícitos de la acreditación y certificación? Es importante planteárselo ya que es complicado y muy caro montar todo un sistema de evaluación, un sistema de acreditación y un sistema de certificación.

Hay tres **objetivos explícitos**:

- Un objetivo puede ser *promover la calidad*, pero para esto ya tenemos la evaluación para la mejora.
- Otro motivo es la *garantía para el consumidor interno*, es decir garantizar a los estudiantes que una titulación cumple unos requisitos mínimos ó de excelencia. Esto es válido, pero yo creo que esto se podría hacer con métodos más simples como publicar mejor la evaluación para la mejora, etc. Montar todo un sistema de certificación y acreditación no parece que sea necesario sólo para eso.
- Lo que yo si creo es que detrás de todo esto está el *prestigio del sistema universitario* y de las titulaciones en un mercado global e internacional. Esto me parece un criterio importante, pensemos en el ejemplo holandés: Holanda es un país modelo de evaluación, el primer país que puso en 1985 un sistema de evaluación eficaz. Las universidades holandesas son bastante buenas y bastante homogéneas en todo; todos los indicadores muestran un buen nivel de calidad. Entonces ¿por qué, ese país que tiene un buen sistema de evaluación para la mejora, monta un sistema de acreditación? La razón es el marketing internacional.

Esto era una sospecha pero la semana pasada hablé con uno de los responsables que están formando el sistema de acreditación en Holanda y le dije que mi sospecha era que estaban haciendo todo esto por marketing internacional. La respuesta que recibí fue esta: "perdona porque te puede molestar, pero el ministro dijo una vez que quería un sistema de acreditación para diferenciarse de las universidades del sur de Europa", los holandeses establecen un asistema de acreditación porque no quieren que sus universidades, en un mercado global, se confundan con las del sur de Europa.

¿Por qué queremos nosotros un sistema de acreditación? Para que nuestras universidades no se confundan con las malas, que pueden ser del sur y del norte, un objetivo que creo que hay que tener muy presente.

Y en ese sentido, teniendo en cuenta los objetivos, ¿cómo se pueden organizar las relaciones entre la ANECA y la Agencias Autonómicas? Un objetivo es promover la calidad, en este caso está clarísimo que hay que hacer un trabajo coordinado, es decir cada Agencia no puede buscar la calidad de manera descoordinada. Hay que establecer sistemas de confianza mutua basadas en acciones similares.

Antes hice un comentario: de momento no hay un sistema europeo de acreditación, pero tampoco hay una Agencia Europea, ni la va a haber en los próximos 10 años, pero sí posiblemente un sistema de reconocimiento mutuo de agencias de acreditación.

Cuando se estén utilizando criterios y estándares semejantes, se puede funcionar por una red de agencias de confianza mutua, y esto debe hacerse a nivel español, si todas las Agencias mantienen unos estándares controlados por el conjunto de ellas, esto permitirá una confianza mutua.

Si el objetivo es garantizar la calidad internamente ó externamente, y para mi este es el objetivo principal de la acreditación, yo creo que es esencial el prestigio de la marca, algo en lo que no se piensa.

¿Para qué queremos el sello de acreditación? ¿Para qué nos vale? Para que en el mundo nos reconozcan. Por ejemplo, si mi titulación de Economía de Valencia quiere tener un sello de calidad internacionalmente reconocido deberá buscarlo en alguna agencia. Si ese sello lo otorga la Agencia Valenciana, pues no sé si en el mundo decir que Economía está reconocido por la Agencia Valenciana va a tener mucho efecto, pero no nos engañemos..., que esté reconocido por la ANECA tampoco tendrá mucho más efecto. Sólo tendrá valor para un estudiante de Bolivia ó de la India que quiera venir a Valencia, si esa marca tiene un sello prestigioso (la ANECA lo podría hacer pero le costaría bastante trabajo), como podría ser un sello europeo ó un sello homologado a nivel europeo. Creo que la acreditación tiene mucho de marketing de marca, y hay que ser muy cautelosos con el valor de ese sello, si ese sello no tiene valor mejor no montamos un sistema de acreditación porque es un sistema costosísimo.

En cuanto a los **objetivos implícitos** de este proceso para mí está clarísimo: la *transformación del sistema educativo*.

El principal problema que tiene la universidad española es su modelo educativo, que es en muchas cosas decimonónico. Es necesario transformarlo y para eso estamos en un momento en que las corrientes europeas nos favorecen, podríamos incluirnos dentro de estas corrientes a través de los procesos de acreditación y actuar sobre el sistema educativo universitario español una transformación que no se consiguió con la reforma de los planes de estudio. Este objetivo implícito podría conseguirse cambiando los planes de estudio, la metodología de aprendizaje, etc. Por ejemplo: si vamos a acreditar, y un criterio de acreditación es tener capacidad de comunicación oral, en una titulación donde todos los profesores dan lecciones magistrales ó pseudo-lecciones magistrales es evidente que ese programa no estará transmitiendo capacidad de comunicación, y por lo tanto no será acreditado según baremos europeos.

Esto puede transformar u obligar a cambiar todos los sistemas de enseñanza de nuestras universidades, en ese sentido creo que la acreditación podría ser un arma tan poderosa para transformar el sistema universitario que sería una tragedia que la estropeáramos con luchas o peleas.

A continuación iniciaremos el debate, he planteado la situación de la ley, tratando de ser objetivo. Ahora, lanzo la pregunta: ¿Qué podemos hacer para coordinar Agencias Nacionales y Agencias Regionales? Como asisten varios Directores de Agencias Autonómicas, ellos podrían contestarnos.

(Diapositivas y transparencias presentadas por el ponente: ver anexos, pág. 227).

Manuel Barbancho
Director de la UCUA

Podrán entender la dificultad de intervenir en esta mesa del Foro a quienes en estos momentos somos responsables de las actuales Agencias Autonómicas. Desde esta perspectiva, yo creo que este foro ha estado organizado solo para la ANECA y me parece perfecto y no tengo nada que objetar a esto. Hemos conocido a lo largo de la tarde de ayer y de la mañana de hoy, cuáles son los objetivos, estructura, presupuesto y demás observaciones sobre distintos aspectos que podrían ser competencias de la ANECA, pero creo que el foro en el que nos encontramos (Coordinación de la ANECA con las Agencias Autonómicas) sería estéril si desde aquí (el aforo) no pudiésemos siquiera sugerir cuáles debieran ser, desde una perspectiva práctica (no perdamos el tiempo con una perspectiva afectiva), las relaciones entre la Agencia Nacional y la Autonómica.

Me atrevo a hacer una interpretación personal de las competencias y de las relaciones entre la Agencia Nacional y las de las CCAA después de haber leído, en bastantes ocasiones, la Ley. Creo que lo básico es que, en un sistema que pertenece a un Estado de Derecho, la norma jurídica debe marcar el inicio de todo lo demás, y en la medida en que esto esté suficientemente clarificado, el resto de relaciones y objetivos también alcanzarán un máximo de claridad. Con esto adelanto que yo no voy a hacer ninguna defensa de nada, sino que en la línea de lo que José Gines Mora ha señalado, voy a intentar hablar desde una perspectiva objetiva y para ello, hacer una interpretación de la Ley leyendo los artículos de la ley, para que de esa forma no cometa ningún tipo de error ni de subjetividad. Digo esto porque me parece que es el punto desde el que deberían empezar nuestras Administraciones, la Administración Central y las Autonómicas a clarificar con precisión qué es lo que marca la norma. No me refiero a las leyes autonómicas, me refiero en exclusividad a la Ley Orgánica de Universidades.

Fíjense que ya en la exposición de motivos, que de alguna forma es un compendio, ya que normalmente la exposición de motivos se hace después de hacer la norma, la LOU establece que la ley añade competencias a las Comunidades Autónomas como la aprobación de programas de financiación plurianual, las conducentes a contratos y programas y la evaluación de la calidad de las universidades de su ámbito de responsabilidad. Según he leído en la exposición, si entramos en el cuerpo de la Ley y leemos algunos artículos concretos, que yo diría que son esenciales para entender esto, encontramos el artículo 31.2 que José Gines Mora ha señalado también en su transparencia, donde efectivamente se relacionan de forma general aquellas actividades que son motivo de garantía de calidad. Pero el artículo 31.3, haciendo una interpretación jurista nada subjetiva por mi parte, señala que las funciones de evaluación y las conducentes a la certificación y acreditación a que se refiere el apartado anterior, que es donde se describen todas las que José Gines Mora anteriormente ha señalado, corresponden a la ANECA y a los Órganos de Evaluación que la ley de las CCAA determinen en el ámbito de sus respectivas competencias, sin perjuicio de las que desarrollen otras Agencias de Evaluación. Con esto se está diciendo que las Agencias tanto nacionales como autonómicas, no tienen por qué asumir competencias que otras Agencias pudieran desarrollar, pero no se está diciendo que no lo puedan hacer.

Creo que este apartado es sumamente importante y vuelvo a decir que deben ser las Administraciones y sus servicios jurídicos las que hagan una interpretación más exacta. Si atendemos al artículo 31.2 a) que es donde se hace referencia a cuestiones de competencias concretas sobre el proceso del que hemos hablado a lo largo del foro como acreditación, pero que después de las sesiones de ayer y de hoy parece que ya se establecen diferencias, me refiero a esto que hemos llamado “re-homologación”, se dice en su apartado a) que (dichas competencias) se refieren a: “las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y de validez en todo el territorio nacional a los efectos de su homologación por el gobierno, en los términos previstos en el artículo 35”, y por tanto se está aludiendo al proceso de decisión sobre los requisitos exigibles a los planes de estudio para ser autorizados en su impartición”. A esto me refería ayer cuando señalaba que, bajo mi punto de vista, son dos conceptos

diferentes: el de re-homologación y el de acreditación; tal y como recoge la ley y como se señala en este apartado, a los efectos de lo señalado en el artículo 35.5 que hace mención en exclusiva a este proceso de re-homologación.

Los juristas también tendrían que interpretar si los demás procesos de acreditación (no los de rehomologacion) tendrían que ser competencia tanto de la Agencia Nacional como de las Agencias Autonómicas en sus ámbitos correspondientes y respectivos. Pero se debe seguir haciendo una interpretación de este estilo en el resto de apartados donde se hace mención a la intervención de la Agencia Nacional y de las Agencias Autonómicas. Por ejemplo, en el artículo 50 hace referencia a los informes previos para la contratación de ayudantes y doctores, el 51 de los colaboradores, el 52 de los contratados o doctores y el 55, los complementos retributivos volvemos a encontrar el concepto de "en su ámbito de responsabilidad".

Dicho esto, lo que planteo es que me parece sumamente importante que se analice este marco jurídico por quienes sean competentes para hacerlo, y una vez establecido esto se sea capaz de establecer un talante de colaboración entre la ANECA y las Agencias Autonómicas. Lo que hay en juego es muy importante; estamos hablando de la calidad del sistema universitario, y me parece que si se entra en una lucha de competencias (incluso desde la perspectiva del ámbito jurídico en las que las CCAA podrían tener su propio derecho a reclamar esos marcos competenciales), estaríamos haciendo un flaco favor a lo que se pretende que es mejorar la calidad de nuestras universidades.

Desde esa perspectiva y hablando desde un punto de vista personal, habría que insistir en este talante de colaboración, un talante abierto donde uno no se encuentre ya las cosas hechas, sino donde sea posible incorporar sugerencias, establecer criterios y procedimientos comunes y compatibles. Creo que ese es el marco que a mí personalmente me gustaría encontrar.

Dicho esto señalo para terminar, que en la búsqueda de este marco de colaboración entre las Agencias, que es de lo que se trata esta mesa del foro, concreto que la Ley Andaluza de Universidades ya tiene establecido en su anteproyecto la creación de una Agencia; Agencia que tendrá competencias, lo cual habría que clarificar cuáles son suyas y cuáles las de la ANECA.

No entraré en ningún otro debate en este foro mientras esto que he comentado no quede completamente resuelto. Sobre lo hablado, es evidente que tengo mi percepción de cómo deberían abordarse los aspectos de certificación y acreditación, y diría que si al final lo que vamos a hacer es contratar servicios con Agencias Externas al ámbito universitario, todo esto que he dicho antes de competencias de la ley nos lo podría haber ahorrado, pues habría que plantearse la necesidad de la Agencia Nacional y de las Agencias Autonómicas.

José Ginés Mora

Estoy de acuerdo contigo en que desde el punto de vista legal la ley es confusa, a mí también me lo parece aunque yo tampoco soy jurista.

Yo me abriría más a la segunda parte de tu discurso de conseguir resultados buenos para el Sistema Universitario Español, a mí me parece que ese es el objetivo principal. Eso exige coordinación y buenas relaciones entre todas las partes y no meterse en luchas por parte de todos.

Respecto a la primera parte, creo que no está en nuestras manos, ya que el Foro de Almagro es un foro de expertos en evaluación que no sabemos de cuestiones jurídico-políticas.

Manuel Barbancho

Sí, José Gines, pero de alguna forma parecía que quedaban claras determinadas competencias, y yo sencillamente he querido señalar que quedan dudas de esa severidad de afirmaciones de determinadas competencias, coincido en que lo importante creo que es lo segundo.

José Ginés Mora

Creo que la competencia es la referida a la evaluación señalada en el artículo 35 de la ley, y pregunto ¿qué entendemos por acreditación? Alguien respondió ayer, el nuevo director de la ANECA, eso va a ser la acreditación de la ANECA. Ni tú ni yo estamos en la ANECA pero él dijo que eso va a ser. Eso si es prerrogativa de la ANECA le llames acreditación, le llames re-homologación, en eso estamos de acuerdo.

Eugenio Muñoz
Director de la Agencia para la Calidad de Galicia

Me sumo a la propuesta que ha hecho Manolo Barbancho, las dudas siguen surgiendo en estas interpretaciones jurídicas. Desde luego tampoco soy jurista, pero la colaboración por parte de las Agencias está clara, estamos dispuestos lógicamente a colaborar y no a estar en una continua competencia de qué nos corresponde a cada uno. Para que la competencia quede clara debemos organizarnos, tener unas reuniones, que hasta ahora lógicamente no ha habido porque la ANECA acaba de crearse, pero podía haberse hecho alguna reunión previa para hablar aquí sobre cómo podría haber sido esa coordinación, a través de la Comisión de Coordinación Técnica del Plan, donde teníamos voz las Agencias Autonómicas, ¿este

ámbito es suficiente? Creo que tal y como está planteado por la comisión no es suficiente, y no lo es porque nos podemos encontrar en algún momento dado con muchas cosas hechas, ya que hay expertos que trabajan con bastante dedicación sobre todo ello y quizás tuviésemos que ampliar esto de alguna forma. No sé si es desde luego este el mejor ámbito para realizar todas estas soluciones, pero estamos dispuestos a hacerlo, como Agencia de Galicia que se le han transferido totalmente las competencias que marca la LOU en todos los sentidos, en cuanto evaluación y acreditación de profesorado, instituciones, etc. Estamos abiertos a que se nos diga cómo vamos a hacerlo con la colaboración total.

También me ha parecido que a lo largo de la exposición de ayer y de hoy, algunos temas se han dado muy por hecho que recaen sobre la ANECA. No digo que se hayan excluido al resto de las Agencias Autonómicas, pero no se si se ha hecho demasiado hincapié en que eran fundamentalmente competencia de la ANECA.

La duda que creo que nos queda y que quizás no sea el mejor camino para iniciar, es que es una competencia que en muchos casos es discutible, los juristas lo arreglarán y espero que hagamos un camino constructivo entre todos y no estableciendo quién es competente para hacer tal o cual.

José Ginés Mora

A mí me pareció entender esta mañana (ayer yo llegue tarde y ahora el Director se ha marchado) que en este momento no hay nadie más de la ANECA.

Eugenio Muñoz

Si me permites la contestación, el tema de que la ANECA sea solamente ella no es verdad.

José Ginés Mora

Digo de momento, el Comité nuestro, la Comisión del Plan Técnico no puede discutir que va hacer un organismo al que no estamos ligados.

Manuel Barbancho

Si pero es verdad, ya me callo para que hablen otros compañeros y compañeras, que a mí me han dado a entender, tanto como consecuencia de mi intervención de ayer o más claramente la de esta

mañana, que Ismael Crespo hacía un hincapié en el artículo 35.5, al que yo me he referido y tu también, correspondiente a la revisión de estos requisitos, exigibles desde una primera autorización para la implantación de una titulación. Me ha parecido también entender ayer y hoy (yo señalaba algo en ese sentido), que para eso sería necesario que antes de la homologación se establecieran cuales van a ser esos requisitos, y transcurrido el tiempo efectivamente lo apliquen. Bueno será la ANECA, en este caso, quien al final determine si esas titulaciones reúnen esos requisitos y si en su caso habría que cerrarlos; yo en ese caso si fuera responsable de una Agencia Autonómica me alegraría de que esa sea una competencia de la ANECA.

José Ginés Mora

Bueno, no lo vamos a resolver nosotros, pero si podíamos opinar sobre como debería ser el proceso, cómo se deberían coordinar y no solo en lo de la acreditación sino en el seguimiento del plan de calidad ya que cada vez hay más Comunidades Autónomas con Agencias.

Insisto en que yo ayer no estuve en la presentación pero estoy oyendo esta mañana que esa era la única competencia que claramente asumía la ANECA y esta en todo su derecho legal de hacerlo.

Luis Herrera Mesa
Coordinador de la Comisión de Calidad de la Universidad de Navarra

Previamente había unas Agencias Autonómicas de Calidad y ahora nos encontramos ante una explosión de Agencias, en mi opinión, parece un exceso que el sistema tendiera a 17 Agencias Autonómicas. Existían unas agencias con anterioridad a la LOU y puede estar justificada la necesidad de Agencias Autonómicas donde hay 6, 8 ó 10 universidades. Una agencia es buena por la rapidez que tiene para la elaboración de resultados, pero considero un exceso crear para comunidades uniprovinciales una Agencia uniprovincial ó monouniversitaria, es decir una Agencia que evalúe sólo a esa universidad.

Considero conveniente que una vez que se creen esas Agencias Autonómicas haya una coordinación entre ellas; para hablar todos del el mismo nivel de indicadores, sistemas de evaluación, etc., por tanto considero que es crucial, que ahora que estamos en el alba de la creación de estas Agencias, exista una coordinación entre ellas para tener un lenguaje común, como muy bien decía esta mañana Miguel en su intervención, tanto indicadores como estándares de calidad deben ser comunes, en Galicia, Andalucía, Cataluña, Castilla la Mancha, etc.

No tenemos que tener miedo al ranking. Las escuelas de negocios vienen trabajando con ranking, es decir con determinados parámetros que permiten compararse entre si, una vez definido el tipo de estándar a utilizar.

Si queremos ser consecuentes con lo que hemos hablado de *transparencia de información a la sociedad*, no se puede funcionar con docenas de indicadores. Nos encontramos con un sistema de indicadores que dentro del propio Plan de Calidad de las Universidades es excesivo, entiendo que deberíamos de ser menos prolijos en la elaboración de indicadores y definir unos parámetros fáciles de entender por la sociedad.

Hasta ahora he hecho un discurso expositivo de mi opinión, me gustaría preguntar al experto de la comisión de coordinación técnica como representante de una Agencia ¿qué indicadores te parecen más apropiados para un plan de calidad?

José Ginés Mora

Te contesto, si estamos pensando en acreditación yo pensaría, para seguir las corrientes que están funcionando por Europa y también cada vez más en EEUU, en los indicadores de resultados, pero principalmente indicadores cualitativos; es decir, la tendencia es a medir competencias de los individuos que han pasado por los programas.

Creo que es una muy buena orientación, además coincide con las necesidades del mercado laboral que es cada vez menos rígido en el sentido de que se necesitan personas competentes en un rango amplio de capacidades.

Quería contestar a una cuestión que has dicho al principio sobre las Agencias Autonómicas y que no estoy totalmente de acuerdo Regionales: Este país tiene porque así lo han establecido los ciudadanos, 17 sistemas universitarios, y por tanto cada uno tiene su pleno derecho a organizarse como quiera, nos guste o no. En ese sentido yo no veo un problema en que haya 17 Agencias, lo que sí veo un problema, es que haya 17 Agencias operativas.

Una agencia ejerce dos funciones, una es la de amortiguador entre la Administración y las Universidades, la de servicio de estudios. Pongamos de ejemplo la Agencia Catalana, hace estudios, organiza muchas actividades, lleva a cabo el proceso de evaluación, pero la agencia hace de algún modo de intermediaria en relaciones universidades-gobierno catalán. En el caso de las Islas Baleares, puede haber una Agencia que actúe de intercomunicador entre gobierno y universidad, lo que parecería absurdo es que esta Agencia se dedicara a llevar a cabo los procesos de evaluación de su propia universidad que es sólo una.

La Agencia Balear lo que hace es contratar los servicios de evaluación a la Agencia Catalana, y a mí me parece un modelo de evaluación perfectamente factible.

La Agencia tiene estos dos papeles, en cualquier caso es un derecho de cada CCAA.

Meritxell Chávez Sánchez
Universidad de Barcelona

Técnicamente deberíamos ir a unos estándares comunes, no debería haber ningún problema en que la acreditación sea a partir de criterios comunes pero que acrediten varias Agencias, como lo hace AENOR, pero también otras respecto a la ISO. Creo que lo que tiene que tener importancia, partiendo de la base de que es un sistema para favorecer la competitividad con otros sistemas universitarios, es conseguir entre todos un sistema más competitivo y lo que importa es que acreditemos, y que consigamos titulaciones acreditadas, el por quién debería ser lo de menos.

José Ginés Mora

Todas estas agencias actúan con criterios reconocidos como AENOR, que esta acreditada por ENAC.

Meritxell Chávez Sánchez

Exacto, parto de la base que estamos hablando todos que para acreditar tendrá que haber unos estándares y habrá que compartirlos, supongo que podrá haber diferencias entre añadir una cosa o la otra pero no podrá ser muy diferente; técnicamente no creo que sea un problema aunque políticamente lo es.

Mi duda es que un tema que es obligatorio y que además (si yo ayer no lo entendí mal) si no estás acreditado habría que publicitarlo así, no sé si es un elemento de Marketing sólo, normalmente los elementos de Marketing son cosas que tu puedes pedir un plus sobre el resto y esto al ser una cosa obligatoria no sé si tendrá ese componente.

José Ginés Mora

Bueno se tendrá que concretar si habrá acreditación de excelencia ó de mínimos, y si estos mínimos son o no para realizar un marketing internacional.

Antoni Serra i Ramoneda

Presidente del Consejo de Dirección de la Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya

Manolo Barbancho ha hecho una exposición de fundamentos y conceptos jurídicos de la ANECA y de cómo se organizaría esta. Se dijo que habría dos comisiones, una comisión que representaría a las Agencias Estatales y otra las Universidades, esto puede ser una fuente de conflictos tanto para las CCAA que tienen un sola Universidad y por tanto en una sola agencia-universidad a veces es difícil de deslindar los roles que incumben a cada una, como en la CCAA que disponen de un número de Universidades considerable donde la Agencia si que hace funciones de coordinación. Entonces se nos da pintado el esquema de cómo funcionará y este esquema, ojalá me equivoque, pero en principio ya causa una cierta inquietud.

Otra cuestión, que la Agencia Catalana juegue de intermediador entre las universidades y la Administración Autonómica, no es del todo cierto, porque hay un órgano que es el consejo inter-universitario que es quien dirige las cuestiones que afectan a todas las Universidades y a la Generalitat.

José Ginés Mora

Decía intermediario no en ese sentido jurídico, sino como por ejemplo las encuesta a los graduados la organiza la Agencia, los servicios de estudio, etc., y no como agente político jurídico.

Tomás Escudero Escorza
Miembro del Comité de Coordinación Técnica del II Plan de la Calidad

Bien, respecto a la acreditación, yo discrepo de algunas de las definiciones que se han dado aquí.

Creo que la acreditación es un sistema de garantía social y garantía política; la acreditación es un fenómeno de homologación o rehomologación estatal. Eso no es discutible, así lo entiendo y así lo dice la ley, la pregunta es: ¿quién homologa? El Estado.¿Quién es el Estado? ¿El gobierno central? O ¿quién es el que tiene esa función? Si hasta aquí la cosa no es discutible da igual quién dé el informe, tendrá que ser el Gobierno Central quien de manera implícita ó explícita diga qué informes de acreditación afectan ó dejan de afectar.

No creo que sea un debate entre las agencias, me parece que lo que significa rehomologación es lo que ahora mismo está haciendo el Consejo de Universidades, esa es la decisión, lo otro es un mecanismo intermedio.

Si no lo vemos desde esta perspectiva, estamos aquí en dinámicas a ver quién tiene la competencia y quién no. Pues que nos lo diga el Consejo de los Diputados. Pero me parece que lo que no se discute es que la competencia de la rehomologación es estatal.. Que decidan, por tanto, los políticos qué tipo de consejo es el que van a aceptar bueno para tomar esa decisión o no.

Yo creo que estamos yendo un poco más allá de este tema y no sé si estará aceptado o no.

Esther Alonso Velasco
Universidad Autónoma de Madrid

Mi opinión no va ser ni política ni jurídica, porque como Meritxell tampoco tengo mucha idea, pero si la tengo como usuaria técnica de evaluación de las Agencias ya sea la ANECA o cualquiera de las autonómicas que vayan a acudir. Digo usuaria, y no sé si sufridora, porque todavía no sabemos como vamos a terminar. Quería dar unas ideas para lo que me parece podrían ser buenas las Agencias Autonómicas que son con las que quizá podríamos tener más relación:

- Para apoyar planes de mejora, es decir para financiar las mejora con contratos programa.
- Para discutir, contextualizar indicadores de calidad, estándares.
- Para hacer estudios prospectivos que nos interesen a nivel de política educativa, de investigación o de prestación de servicios y también como modo de información para las universidades que estemos relacionadas, ya que parece que vamos a trabajar a partir de redes de agencias.

Yo tengo dudas jurídicas referentes a si esto puede servir para hacer (sobre todo las agencias autonómicas) certificaciones y acreditaciones entendidas en el sentido de calidad y excelencia, como tu decías José Ginés. Si queremos una cuestión de Marketing y relevancia internacional no tendría mucho sentido, no sé si a lo largo del debate lo podremos tener más claro.

José Ginés Mora

Yo creo que estás en la misma situación de todos, creo que es lo estándar, no hay que preocuparse por esto.

Manuel Barbancho

Quiero introducir otra cuestión, creo que ha quedado bastante claro que el tema de la rehomologación, este tipo de acreditación particular ó especial, es una competencia del gobierno, no de la ANECA, el informe sí, pero la competencia sería del gobierno, creo que eso está claro. Respecto a los otros temas que hemos estado hablando, creo que dependen de los objetivos. Se puede organizar un sistema de acreditación diferente sencillamente cambiando los criterios, indicadores ó estándares, es otro tema distinto que depende de cómo se quiera enfocar desde las distintas competencias y que va a ser difícil homogeneizarlo, sería deseable llegar a un marco común y a unos procesos comunes. Quería referirme también que una Agencia Autonómica desde mi punto de vista es algo más que una agencia certificadora ó acreditadora, en un estado vertebrado en autonomías, y las competencias que pueden tener las CCAA para vertebrar sus propios sistemas universitarios pueden verse muy favorecidas desde la perspectiva de unas agencias independientes en cuanto a sus tomas de decisiones, pero no en cuanto a sus prestaciones de servicios. Desde esa perspectiva una Agencia juega un papel adicional con un valor añadido, que no es exclusivamente esa visión que se tiene de algo que es ajeno al sistema, ese papel es un papel que difícilmente puede jugar la ANECA como Agencia Nacional, pero si puede hacerlo una Agencia Autonómica y ese elemento de reflexión a mi me parece también importante incluirlo.

José Ginés Mora

Yo estoy totalmente de acuerdo, cuando hablaba de Agencias como entes intermediarios me refería a que pueden por ejemplo ayudar a los sistemas de financiación, de calidad, etc., para mí está clarísimo que todo lo que es el plan de calidad debe ir a las CCAA porque es ahí donde puede ejercer esos efectos de mejora. El plan de calidad en el que estamos debería morir a nivel central y pasar en el futuro a las propias universidades. Donde la cuestión es más compleja es en el tema de la acreditación no sólo por la ley sino también por ese efecto de marca.

Santiago Lorente Arenas
Miembro del Comité de Coordinación Técnica del II Plan de Calidad

Sobre este último comentario respecto al plan de calidad me gustaría matizarlo, la evaluación de la calidad es sólo de las Agencias Autonómicas sí, pero no del todo, al final debe de haber una labor de ascensión y de elevación de esa información, digerirla, cocerla, transformarla por parte del Estado; si no poco sentido tiene, por ejemplo el distrito único y la toma de decisiones por agentes locales en virtud de elementos de calidad, es decir, si un padre tiene que ayudar a decidir a su hijo dónde estudiar una carrera y a repasar los datos de 17 Agencias Autonómicas, yo creo que esto es una locura. La ANECA tiene que

tener una labor de recepción vertical en la que las Agencias Autonómicas eleven sus estudios y resultados de calidad y por tanto esta Agencia, en la línea de publicación de resultados o de información otorgada a la sociedad española, tiene que darla una sola Agencia.

Por tanto yo matizaría, el trabajo de elaboración, sin duda alguna, tiene que hacerse a niveles autonómicos pero que haya una estancia (ANECA) donde esto se cueza a nivel unitario.

Joan Bravo i Pijoan

Secretario del Consejo de Dirección de la Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya

Yo quisiera hablar de un componente que es el de la proximidad, que hasta ahora no ha salido. Este es un elemento crucial, lo que estamos intentando es impulsar una cultura de calidad intentando impulsar una cierta transformación de base, una cierta mutación de objetivos, y este es el resultado de un convencimiento que surge a través de unos procesos de persuasión, de diálogo, de compartir objetivos, dudas, y esto difícilmente puede hacerse a grandes escalas. Nuestra pequeña experiencia es que el resultado que ha habido ha surgido en gran parte de las reuniones de comisiones y responsables de unidades técnicas que nos reunimos cada mes, de las reuniones de las Comisiones de Vicerrectores responsables de las políticas de calidad, de los Consejos de dirección de Agencias donde están todos los Rectores, y yo diría que este es un proceso de fondo, que va creando unas nuevas condiciones poco a poco, impregnando al conjunto de la universidad, y ese es el gran valor de las Agencias Autonómicas. Es difícil a veces entender que se habla de 17 Agencias, lo que de verdad es sustantivo es que toda esta suma de dudas, más allá de las normas jurídicas, posibilitan unos marcos de cooperación.

Nosotros tenemos marcos de cooperación a nivel de Gobierno Central, hay un convenio y el Plan Nacional se ejecuta en Cataluña a través de la Agencia, pero yo supongo que aunque esto siga así en el futuro no es lo básico, lo básico es que las Agencias están ayudando a tres cosas: Ayudan a que las Universidades puedan hablar entre sí de las dificultades que encuentren en sus procesos de cambio, a que los gobiernos autonómicos que son responsables de la programación universitaria y de la financiación universitaria (que no son competencias baldías y de cantidades ciertamente significativas) puedan a partir de la observación de objetivos o problemas reorientar, reconducir sus actuaciones ó resultados de las evaluaciones, a partir de las reflexiones propuestas entre todos que actúan de faros de orientación. El tercer elemento sería el de identificar, conjuntamente Administración y Universidades, aquellas propuestas de mejora que pueden necesitar de cierta financiación e ir trasladando esas propuestas de mejora en forma de objetivos a las propuestas programa, en la medida que tanto Universidades como Administración Autonómica estén de acuerdo en que es un objetivo que merece ser aprobado, que son relativamente pocos, porque hemos ido observando a lo largo de los años que muchos de los objetivos de las propuestas de mejora no requieren fondos adicionales.

Ese tipo de problemas que se identifican a nivel micro y se trasladan a niveles de decisión, es el papel que uno ve con optimismo hacia el futuro, porque precisamente si algo positivo ha tenido la LOU en ese campo es el de impulsar y animar a los Gobiernos Autónomos a fortalecer sus agencias o a crearlas en aquellas Comunidades que no existen. En esta perspectiva la visión de futuro puede ser optimista, siempre y cuando los talantes estén de acuerdo con los métodos y planteamientos para alcanzar los objetivos que requieren ser compartidos. Si no va en esa línea ninguna ley resolverá estos problemas.

José Ginés Mora

Yo creo que has hecho un resumen estupendo de cuáles son las ventajas clarísimas de las Agencias Autonómicas, que es un tema que no se discute, incluso la LOU formalmente lo apoya, las cuestiones de talante son otra cosa que sale de nuestras manos y, según nos indican, el tiempo se nos ha agotado.

Muchas gracias a todos.

II PARTE

DOCUMENTOS DE TRABAJO

IV FORO DE ALMAGRO. 10 Y 11 DE OCTUBRE DE 2002

"LA CALIDAD DE LA FORMACIÓN EN LA UNIVERSIDAD DE CASTILLA-LA MANCHA, DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS EGRESADOS Y SU INSERCIÓN LABORAL"

Santos del Cerrro, J.; Patiño García, A.M.; Vázquez Morcillo, A.
Oficina de Evaluación de la Calidad
Universidad de Castilla-La Mancha

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Evaluación de la Calidad de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM), está realizando un estudio sobre **"La calidad de la formación en la Universidad, desde la perspectiva de los estudiantes egresados de la misma y la inserción laboral de éstos".** Con ello pretende ir conociendo, a lo largo de los últimos años, el grado y calidad en la consecución de la multitud de objetivos y funciones sociales que pretende la Universidad que, no sólo trata de cubrir una amplia oferta formativa y de calidad orientada a satisfacer un amplio espectro de ocupaciones que la sociedad demanda, sino que, como organismo vivo, requiere ir adaptándose y modificando sus métodos, recursos, contenidos, etc., según lo va requiriendo la sociedad.

En este estudio hemos tomado mediante un proceso de muestreo aleatorio un conjunto de alumnos de distintas titulaciones, impartidas en todos los campus universitarios, egresados en los cursos 96-97, 97-98, 98-99 y 99-00 que sea representativa de todo el colectivo de egresados de la UCLM durante dichos cursos. Dividiremos en dos partes perfectamente diferenciadas nuestro análisis. Por una parte, destacaremos cuestiones relativas al funcionamiento y percepción de la calidad formativa de la UCLM y, por otra parte, aspectos laborales. Lo primero recoge desde una perspectiva más o menos lejana en el tiempo la percepción que tiene el egresado de la UCLM de distintos aspectos relacionados con su paso por su universidad, y lo segundo es fruto, entre otras cosas, de la formación que la UCLM ha conseguido transmitir a sus alumnos.

Debe enfatizarse que tanto en una como en otra parte, se realizan inferencias estadísticas a partir de muestras aleatorias y no de censos. Esto significa que este análisis se realiza sobre estimaciones y por tanto están sujetas a errores debidos al muestreo y errores ajenos al muestreo. No obstante, las estimaciones obtenidas presentan, en general, un aceptable grado de precisión.

2. DEFINICIONES Y METODOLOGÍA

Hemos considerado conveniente y necesario realizar análisis bien por tipos de estudios, bien generales. En algunos casos hemos realizado estudios atendiendo al curso de los egresados con lo que se consigue una perspectiva temporal y en otros, sin embargo, hemos contemplado un ámbito global de los cuatro cursos. Las titulaciones han sido agrupadas, según consideraciones de afinidad formativa, de la siguiente manera:

CIENCIAS E INGENIERÍAS: I.T. Industriales, I.T. Minas, I.T. Agrícola, I.S. Agrónomos, I.T. Informática e I. Químicos.
HUMANIDADES: Filologías, Geografía, Historia y Arte.
CIENCIAS DE LA SALUD: Químicas, Enfermería y Fisioterapia.
CIENCIAS SOCIALES LICENCIATURAS: Derecho, Administración y Dirección de Empresas y Ciencias Económicas.
CIENCIAS SOCIALES DIPLOMATURAS: Magisterio, Relaciones Laborales, Trabajo Social y Gestión y Administración Pública.

El planteamiento metodológico que hemos adoptado para la obtención de los datos ha sido el de un muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional por titulaciones, cuya población la constituyen todos los egresados de dichas titulaciones durante los cursos 96-97, 97-98, 98-99 y 99-00. El tamaño muestral ha sido 429 y el tamaño poblacional es 12414.

Los egresados seleccionados cumplimentaron un detallado cuestionario mediante una entrevista telefónica personal asistida por ordenador. La Oficina de Evaluación de la Calidad ha elaborado para este propósito específico un programa informático de gestión y almacenamiento automático que un trabajo de investigación como éste requiere si se desea obtener con gran rapidez y ahorro de recursos la información muestral.

Desde el punto de vista del análisis estadístico, como ya hemos destacado, hemos considerado dos tipos de cuestiones: relativas a la calidad de la Universidad y relativas a aspectos laborales. Dentro de cada tipo hemos estudiado varios aspectos específicos cada uno de los cuales presenta una estructura similar. Presentamos las estimaciones muestrales y sus desviaciones típicas como medida de precisión de

las mismas; también hemos representado gráficamente la información muestral relativa a las estimaciones previas. Asimismo hemos formulado algunas consideraciones que pensamos puedan ser interesantes para la comprensión del objeto de análisis.

3. PERCEPCIÓN POR SUS EGRESADOS DE DISTINTOS ASPECTOS RELACIONADOS CON LA FORMACIÓN OFRECIDA POR LA UCLM

Consideraremos en todo el epígrafe todo el colectivo muestral ya que no existen diferencias significativas en la opinión acerca de todos estos aspectos, lo cual confirma una alta consistencia y homogeneidad en la opinión de los distintos egresados según tipo de estudios.

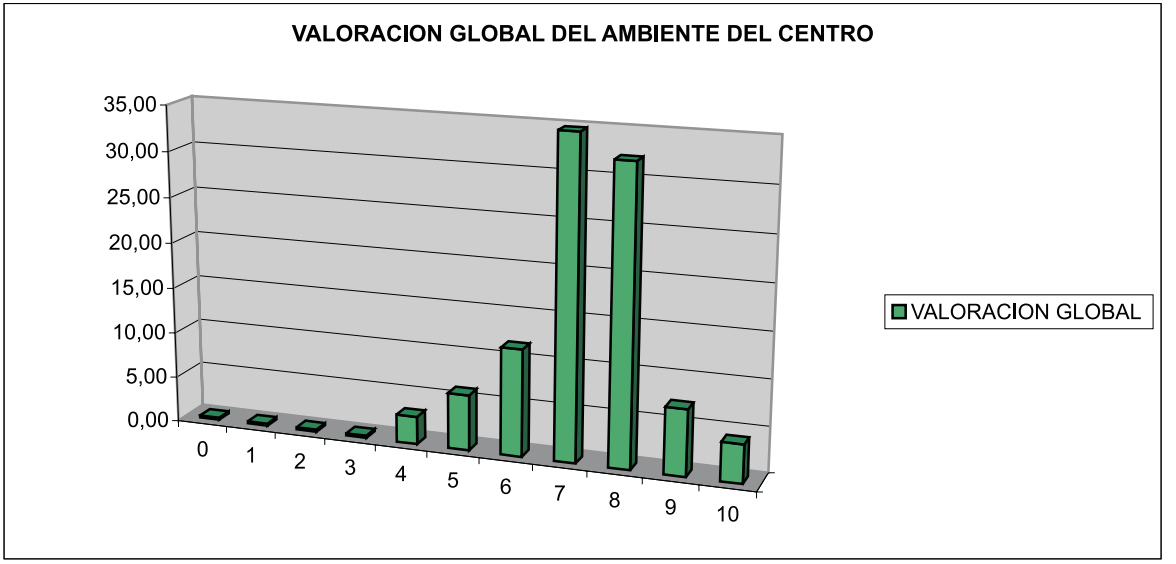
Es interesante, además, destacar que todos los aspectos analizados presentan un comportamiento gaussiano, en donde se observa como característica peculiar un alto grado de apuntamiento en tres de los aspectos estudiados lo que representa una significativa concentración de la mayor parte de los encuestados en los valores centrales, de aquí que los valores medios, modales y medianos sean muy representativos.

Parece razonable definir como medida de la calidad percibida por los egresados la proporción de aquéllos que valoran de 7 a 10 sobre una escala de 0 a 10, lo que en términos académicos significarían los valores notable y sobresaliente. Debemos, no obstante, advertir que la percepción de la calidad, tanto por los alumnos actuales como por los egresados, es sólo una de las múltiples dimensiones de la calidad de una institución como es la UCLM o de cualquiera de sus Centros, lo que supone que es necesario ser muy cauto en su interpretación.

3.1. Ambiente del Centro

Media=7’21	Coeficiente de asimetría g_1= -0’5694
Moda=7’00	Coeficiente de apuntamiento g_2= 1’0809
Mediana=7’00	
Desviación típica=1’3670	

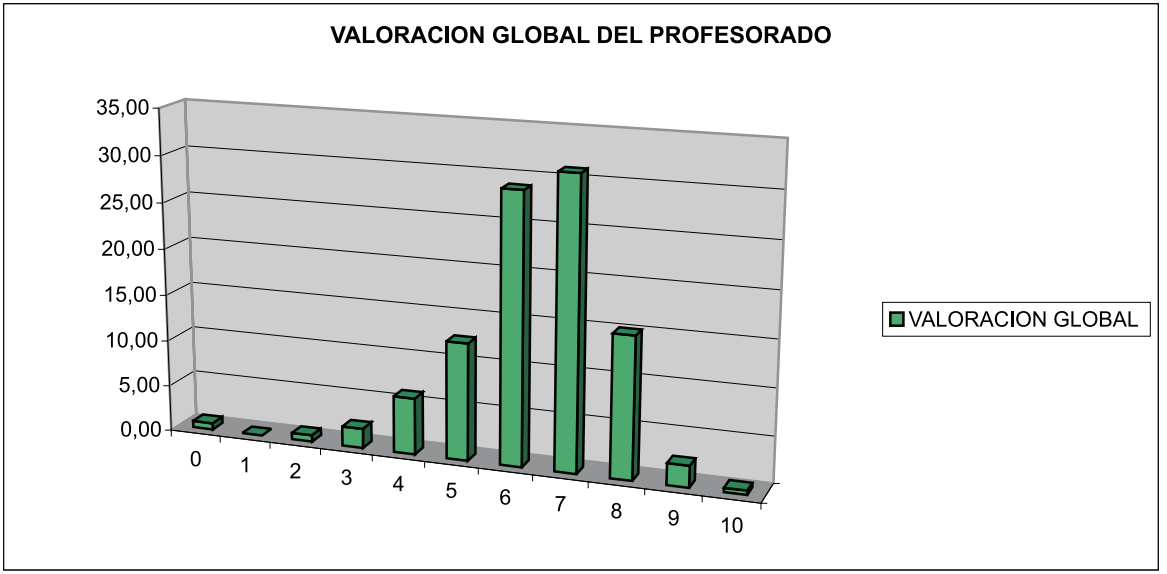
Respecto del indicador de calidad que mencionamos más arriba (la proporción de los que valoran de 7 a 10) este aspecto es el mejor valorado con un valor del 78’32%, que indica un elevado grado de valoración positiva del ambiente o entorno del Centro. Esto ha de entenderse no sólo de los edificios que albergan los Centros, todos de nueva construcción o magnífica rehabilitación, sino también de los servicios prestados en los mismos y de las relaciones personales entre alumnos, profesores y personal administrativo.



3.2. Profesorado

Media=6’32	Coeficiente de asimetría g_1= -0’3136
Moda=7’00	Coeficiente de apuntamiento g_2= -0’4302
Mediana=6’00	
Desviación típica=1’4204	

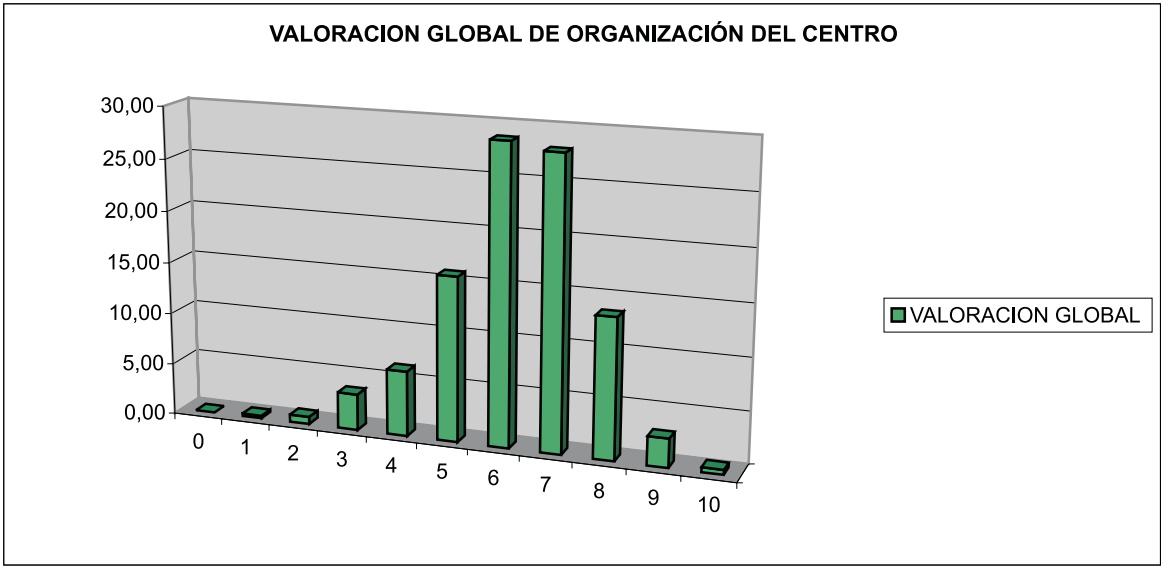
Sobre el profesorado, prácticamente la mitad de los alumnos egresados (48’76%) consideran que sus profesores obtienen una calificación de 7 a 10, lo que significa un grado de aceptación por el servicio docente recibido muy satisfactorio.



3.3. Organización del Centro

Media=6’22	Coeficiente de asimetría g_1=-0’4547
Moda=6’00	Coeficiente de apuntamiento g_2=0’4505
Mediana=6’00	
Desviación típica=1’4113	

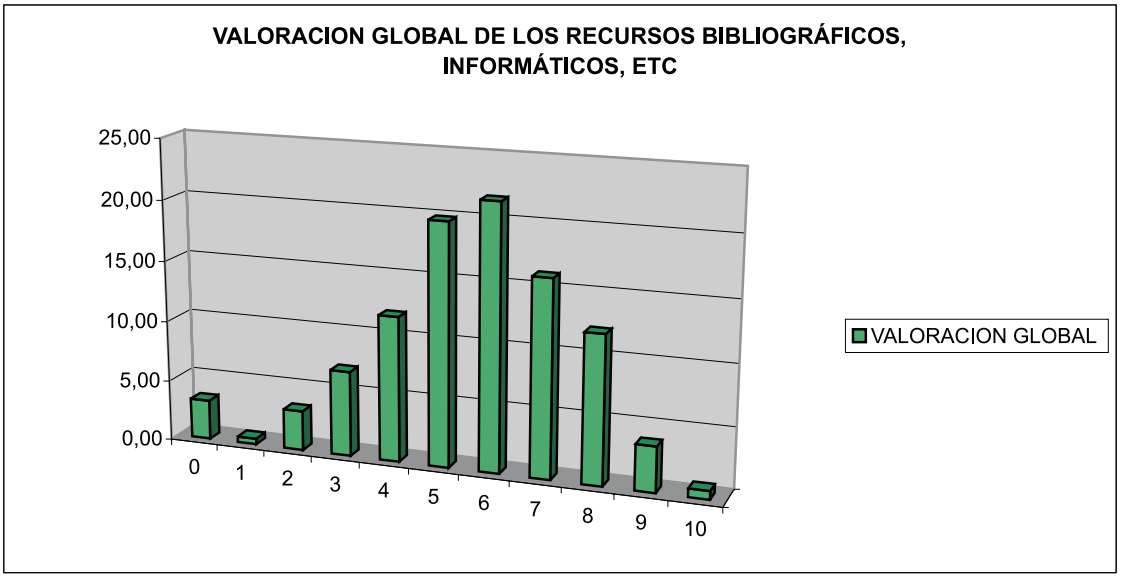
Presenta también un aceptable grado de satisfacción pues el 44’76% de los egresados valoran como notable o sobresaliente su opinión sobre la organización del Centro en su múltiples tareas como es la gestión de la matrícula, la organización de aulas tanto para clases y exámenes, la organización de cursos, jornadas y seminarios, la planificación de las distintas convocatorias de exámenes, etc.



3.4. Recursos bibliográficos, informáticos, etc

Media=5’54	Coeficiente de asimetría g_1=0’1155
Moda=6’00	Coeficiente de apuntamiento g_2=-1’5062
Mediana=6’00	
Desviación típica=2’0013	

Este es el aspecto que más débilmente es valorado por los alumnos. El 32’63% otorga una valoración de 7 a 10 la disposición de recursos bibliográficos, informáticos, etc. Es preciso destacar que durante los años que estos egresados abandonan nuestras aulas se ha producido en la universidad española en general y en la UCLM en particular, así como en la sociedad una vertiginosa expansión de los recursos informáticos. Será interesante observar en los próximos años comprobar que, dado el creciente esfuerzo inversor de la UCLM por dotar de medios informáticos todos sus Centros y Unidades, el grado con que nuestra universidad se adapta a las nuevas tecnologías.



3.5. Grado de satisfacción general

Media=6’55	Coeficiente de asimetría g_1= -0’5604
Moda=7’00	Coeficiente de apuntamiento g_2= 0’7192
Mediana=7’00	
Desviación típica=1’4642	

Más de la mitad de los egresados encuestados (55’01%) considera en alta y muy alta estima la valoración o satisfacción general de la formación académica ofrecida por la UCLM. Esto es muy interesante pues esta opinión la mantienen personas que están incorporadas en el mundo laboral en el que ejercen diariamente y progresan dentro de su estructura gracias a su esfuerzo y cualidades así como a la formación de una institución como la UCLM. Adviértase también que aquella proporción no es la que considera aceptable o suficiente sino que distingue con una valoración de 7 a 10 en una escala de 0 a 10, lo cual resulta muy significativo.

4. CUESTIONES SOBRE INSERCIÓN LABORAL

En este epígrafe hemos analizado distintos aspectos que expondremos en subepígrafes.

4.1. Tiempo transcurrido desde la finalización de la carrera y su primer puesto de trabajo

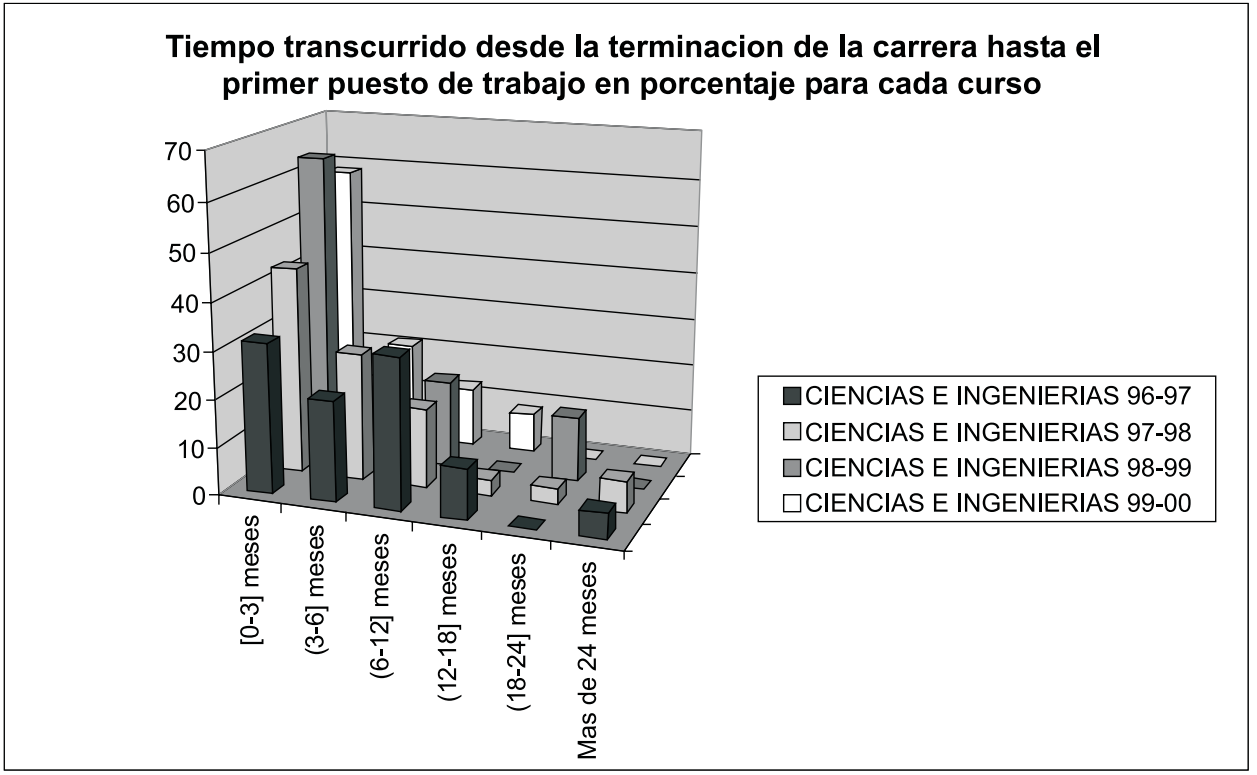
En esta cuestión se realizará un análisis por tipología de estudios y cursos, destacándose los aspectos más relevantes para cada caso:

CIENCIAS E INGENIERÍAS

Como hecho más sobresaliente se observa una tasa creciente en los últimos años de encuentro del primer puesto de trabajo dentro de los tres primeros meses desde la finalización de los estudios. Se aprecia, además, que prácticamente todos los licenciados en este tipo de estudios encuentran su primer empleo dentro del primer año desde la obtención del título.

Tiempo transcurrido desde la finalización de los estudios hasta el primer puesto de trabajo (valores en tantos por ciento)

		96-97	***97-98***	***98-99***	***99-00***
[0-3] meses	**Estimación puntual**	**31,58**	**43,33**	**63,64**	**58,33**
	Desviación típica	10,59	8,87	10,11	9,93
(3-6] meses	**Estimación puntual**	**21,05**	**26,67**	**4,55**	**20,83**
	Desviación típica	9,28	7,91	4,38	8,18
(6-12] meses	**Estimación puntual**	**31,58**	**16,67**	**18,18**	**12,50**
	Desviación típica	10,59	6,67	8,11	6,66
(12-18] meses	**Estimación puntual**	**10,53**	**3,33**	**0,00**	**8,33**
	Desviación típica	6,99	3,21	0,00	5,56
(18-24] meses	**Estimación puntual**	**0,00**	**3,33**	**13,64**	**0,00**
	Desviación típica	0,00	3,21	7,21	0,00
Más de 24 meses	**Estimación puntual**	**5,26**	**6,67**	**0,00**	**0,00**
	Desviación típica	5,08	4,46	0,00	0,00

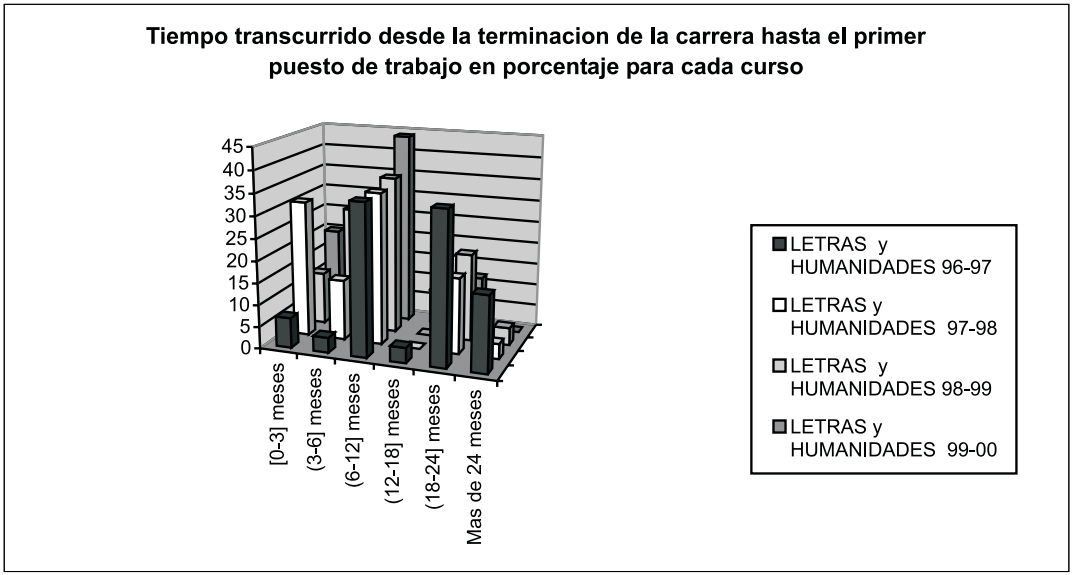


LETRAS Y HUMANIDADES

Se aprecia un descenso del tiempo de la primera ocupación desde la finalización de los estudios que se refleja en un porcentaje creciente de la primera colocación dentro del primer año desde la finalización de estudios. Para los egresados de este grupo, el período en más frecuentemente se encuentra el primer empleo es el comprendido entre los 6 y los 12 meses. Se advierte también en este grupo una proporción de egresados significativa que encuentran su primer empleo en un período más amplio, tal vez debido a que una parte muy importante de estos egresados suelen preparar oposiciones. No obstante la tendencia observada en los últimos cuatro cursos es decreciente en cuanto al tiempo medio de la primera ocupación.

Tiempo transcurrido desde la finalización de los estudios hasta el primer puesto de trabajo (valores en tantos por ciento)

		96-97	***97-98***	***98-99***	***99-00***
[0-3] meses	**Estimación puntual**	**7,00**	**31,00**	**12,00**	**20,00**
	Desviación típica	4,67	8,45	6,43	7,92
(3-6] meses	**Estimación puntual**	**3,00**	**14,00**	**28,00**	**16,00**
	Desviación típica	3,12	6,34	8,88	7,26
(6-12] meses	**Estimación puntual**	**34,00**	**34,00**	**36,00**	**44,00**
	Desviación típica	8,67	8,65	9,50	9,83
(12-18] meses	**Estimación puntual**	**3,00**	**0,00**	**0,00**	**8,00**
	Desviación típica	3,12	0,00	0,00	5,37
(18-24] meses	**Estimación puntual**	**34,00**	**17,00**	**20,00**	**12,00**
	Desviación típica	8,67	6,86	7,91	6,44
Más de 24 meses	**Estimación puntual**	**17,00**	**3,00**	**4,00**	**0,00**
	Desviación típica	6,87	3,12	3,88	0,00

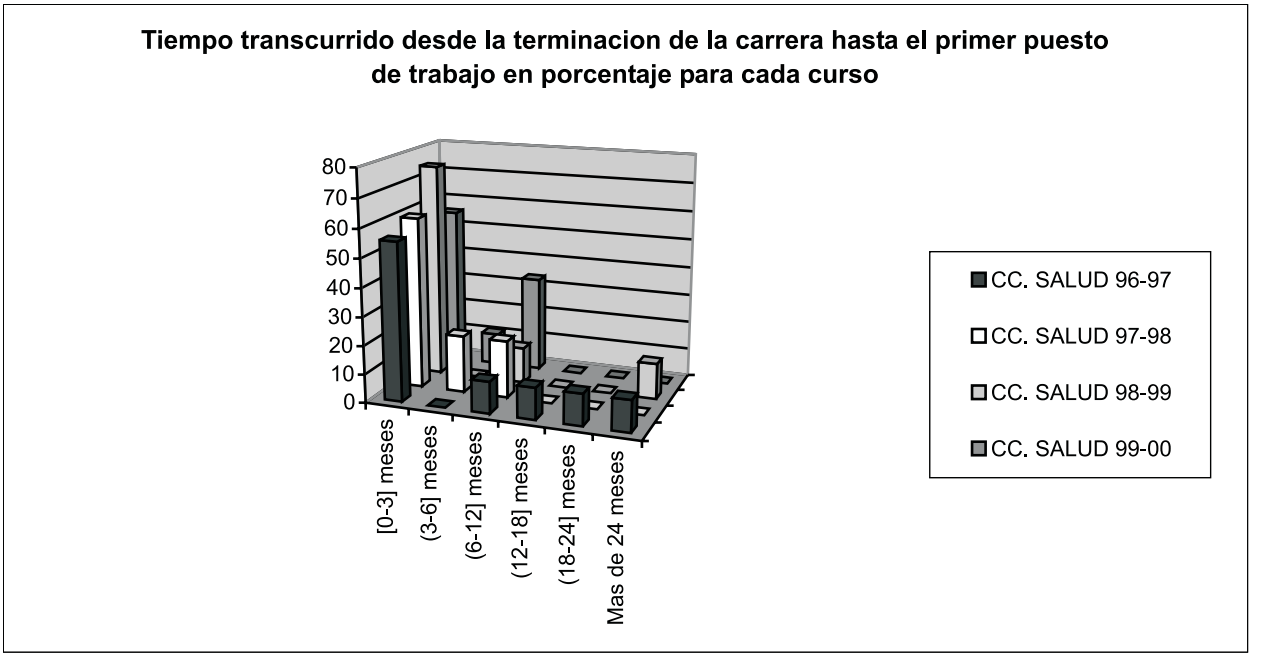


CIENCIAS DE LA SALUD

Constituye el tipo de estudios con el mayor grado de rapidez en encontrar el primer empleo. Prácticamente todos se colocan en los primeros meses desde la finalización de sus estudios. Además, como se verá después, a esto se debe añadir que este tipo de estudios presentan tasas de para instantáneas nulas (en la fecha de realización del cuestionario).

Tiempo transcurrido desde la finalización de los estudios hasta el primer puesto de trabajo (valores en tantos por ciento)

		96-97	***97-98***	***98-99***	***99-00***
[0-3] meses	**Estimación puntual**	**56,00**	**60,00**	**75,00**	**56,00**
	Desviación típica	16,30	21,61	15,12	16,32
(3-6] meses	**Estimación puntual**	**0,00**	**20,00**	**0,00**	**11,00**
	Desviación típica	0,00	7,31	0,00	6,20
(6-12] meses	**Estimación puntual**	**11,00**	**20,00**	**13,00**	**33,00**
	Desviación típica	5,73	7,31	6,65	9,31
(12-18] meses	**Estimación puntual**	**11,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
	Desviación típica	5,73	0,00	0,00	0,00
(18-24] meses	**Estimación puntual**	**11,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
	Desviación típica	5,73	0,00	0,00	0,00
Más de 24 meses	**Estimación puntual**	**11,00**	**0,00**	**13,00**	**0,00**
	Desviación típica	5,73	0,00	6,65	0,00



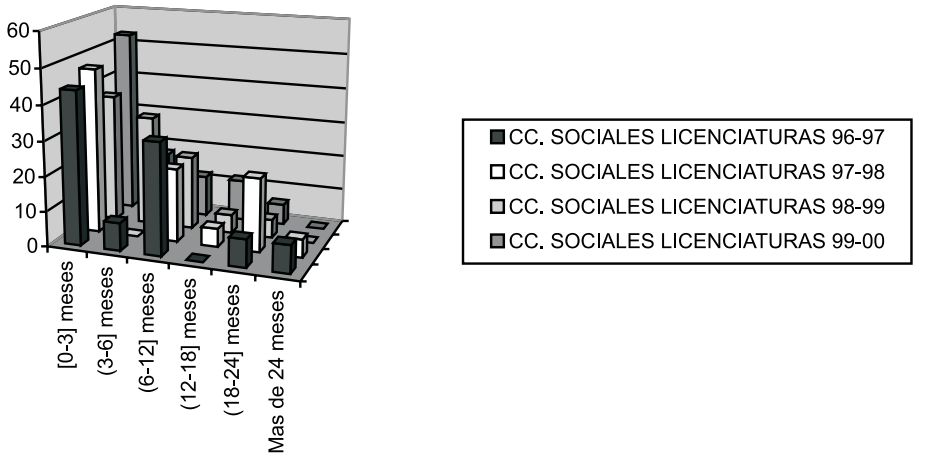
CIENCIAS SOCIALES LICENCIATURAS

En torno a la mitad encuentran trabajo durante los primeros tres meses. Por otra parte durante el período de estudio se observa una tendencia a la concentración de la primera ocupación en los primeros seis meses. En todo caso, son relativamente marginales las primeras colocaciones después del primer año de haber finalizado sus estudios.

Tiempo transcurrido desde la finalización de los estudios hasta el primer puesto de trabajo (valores en tantos por ciento)

		96-97	*97-98*	*98-99*	*99-00*
[0-3] meses	**Estimación puntual**	**44,00**	**47,00**	**37,00**	**53,00**
	Desviación típica	9,78	11,24	10,93	11,96
(3-6] meses	**Estimación puntual**	**8,00**	**0,00**	**32,00**	**18,00**
	Desviación típica	5,34	0,00	10,56	9,21
(6-12] meses	**Estimación puntual**	**32,00**	**21,00**	**21,00**	**12,00**
	Desviación típica	9,19	9,17	9,22	7,79
(12-18] meses	**Estimación puntual**	**0,00**	**5,00**	**5,00**	**12,00**
	Desviación típica	0,00	4,91	4,94	7,79
(18-24] meses	**Estimación puntual**	**8,00**	**21,00**	**5,00**	**6,00**
	Desviación típica	5,34	9,17	4,94	5,69
Más de 24 meses	**Estimación puntual**	**8,00**	**5,00**	**0,00**	**0,00**
	Desviación típica	5,34	4,91	0,00	0,00

Tiempo transcurrido desde la terminacion de la carrera hasta el primer puesto de trabajo en porcentaje para cada curso



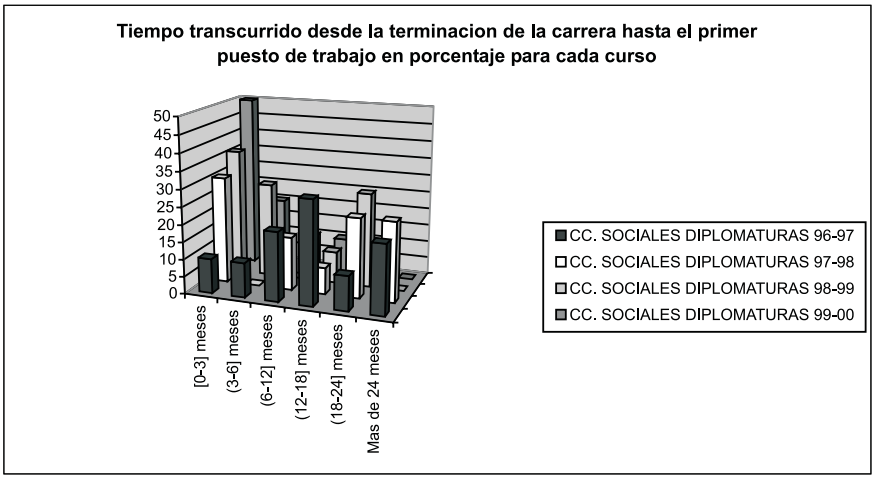
CIENCIAS SOCIALES DIPLOMATURAS

Lo más destacado es que desde el curso 96-97 existe una concentración hacia períodos cortos respecto de la primera ocupación. No obstante, se observa una proporción significativa, aunque cada vez menor, de períodos por encima de doce meses.

Tiempo transcurrido desde la finalización de los estudios hasta el primer puesto de trabajo

(valores en tantos por ciento)

		96-97	***97-98***	***98-99***	***99-00***
[0-3] meses	**Estimación puntual**	**10,00**	**31,00**	**36,00**	**50,00**
	Desviación típica	9,36	12,61	14,32	14,85
(3-6] meses	**Estimación puntual**	**10,00**	**0,00**	**27,00**	**20,00**
	Desviación típica	9,36	0,00	13,24	11,88
(6-12] meses	**Estimación puntual**	**20,00**	**15,00**	**0,00**	**10,00**
	Desviación típica	12,49	9,74	0,00	8,91
(12-18] meses	**Estimación puntual**	**30,00**	**8,00**	**9,00**	**10,00**
	Desviación típica	14,30	7,40	8,54	8,91
(18-24] meses	**Estimación puntual**	**10,00**	**23,00**	**27,00**	**10,00**
	Desviación típica	9,36	11,48	13,24	8,91
Más de 24 meses	**Estimación puntual**	**20,00**	**23,00**	**0,00**	**0,00**
	Desviación típica	12,49	11,48	0,00	0,00



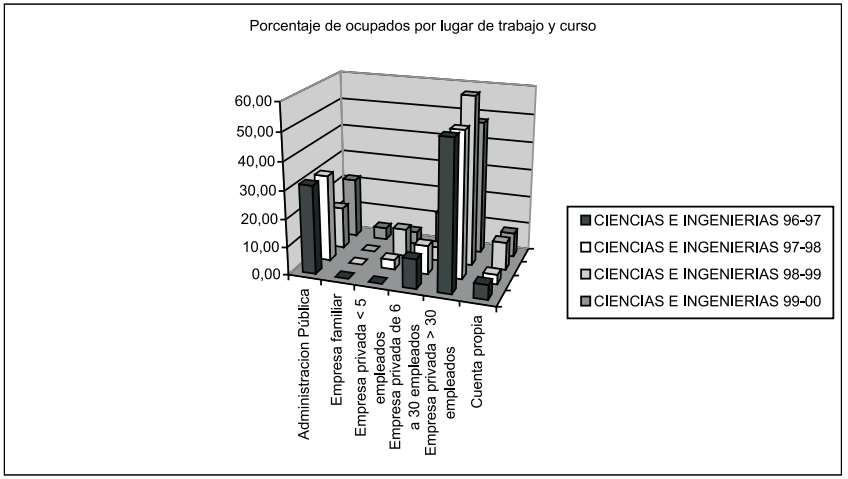
4.2. Lugar de trabajo

CIENCIAS E INGENIERÍAS

Se concentran en empleos de empresas privadas con 30 o más empleados (aproximadamente la mitad) y de un 20 a un 30% de la Administración Pública.

Lugar de trabajo (valores en tantos por ciento)

		96-97	*97-98*	*98-99*	*99-00*
Administración Pública	**Estimación puntual**	**31,58**	**31,03**	**15,00**	**21,74**
	Desviación típica	10,59	8,43	7,88	8,49
Empresa Familiar	**Estimación puntual**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**4,35**
	Desviación típica	0,00	0,00	0,00	4,20
Empresa Privada < 5 empleados	**Estimación puntual**	**0,00**	**3,45**	**10,00**	**4,35**
	Desviación típica	0,00	3,32	6,62	4,20
Empresa Privada De 6 a 30 empleados	**Estimación puntual**	**10,53**	**10,34**	**5,00**	**13,04**
	Desviación típica	6,99	5,55	4,81	6,93
Empresa Privada > 30 empleados	**Estimación puntual**	**52,63**	**51,72**	**60,00**	**47,83**
	Desviación típica	11,37	9,10	10,81	10,28
Cuenta Propia	**Estimación puntual**	**5,26**	**3,45**	**10,00**	**8,70**
	Desviación típica	5,08	3,32	6,62	5,80

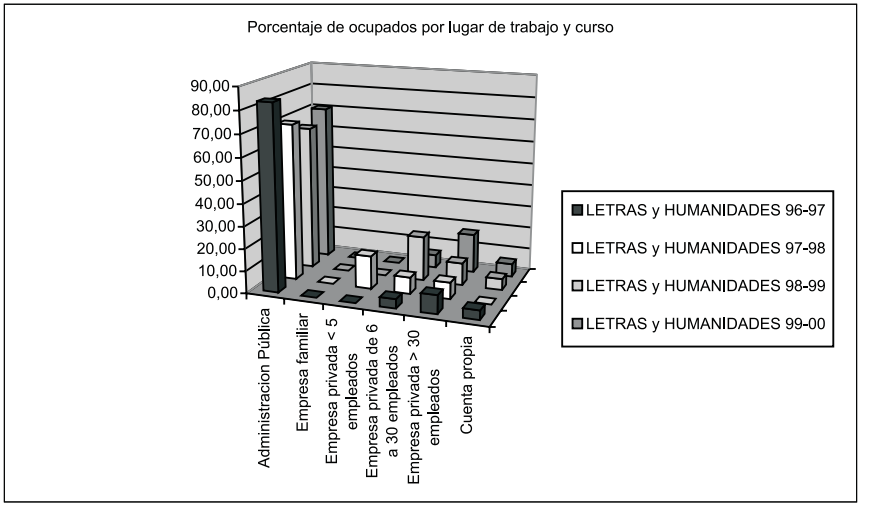


LETRAS Y HUMANIDADES

Se produce una concentración muy elevada en la Administración Pública como consecuencia fundamental del predominio del sistema público de educación al que se dirigen la mayor parte de los egresados de estas titulaciones.

Lugar de trabajo (valores en tantos por ciento

		96-97	*97-98*	*98-99*	*99-00*
Administración Pública	**Estimación puntual**	**83,33**	**70,37**	**65,00**	**70,59**
	Desviación típica	7,52	8,65	10,57	10,98
Empresa Familiar	**Estimación puntual**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
	Desviación típica	0,00	0,00	0,00	0,00
Empresa Privada < 5 empleados	**Estimación puntual**	**0,00**	**14,81**	**0,00**	**0,00**
	Desviación típica	0,00	6,73	0,00	0,00
Empresa Privada De 6 a 30 empleados	**Estimación puntual**	**4,17**	**7,41**	**20,00**	**5,88**
	Desviación típica	4,03	4,96	8,87	5,67
Empresa Privada > 30 empleados	**Estimación puntual**	**8,33**	**7,41**	**10,00**	**17,65**
	Desviación típica	5,57	4,96	6,65	9,19
Cuenta Propia	**Estimación puntual**	**4,17**	**0,00**	**5,00**	**5,88**
	Desviación típica	4,03	0,00	4,83	5,67

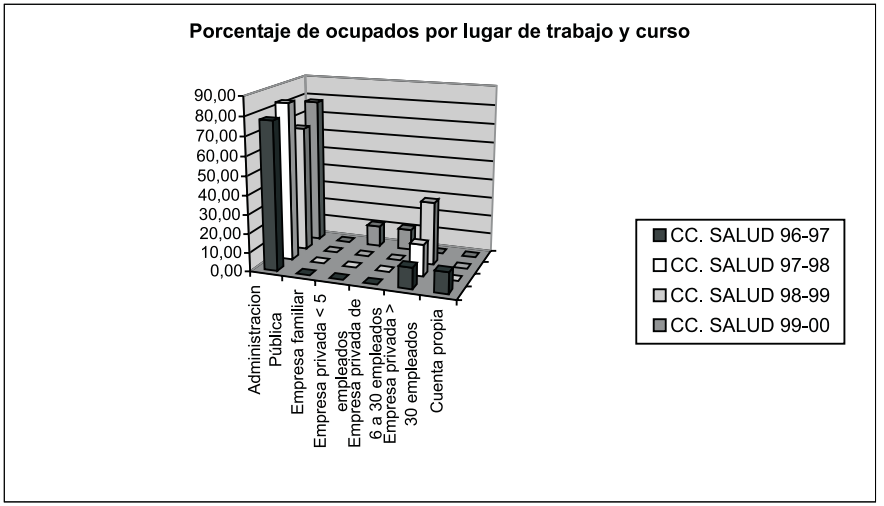


CIENCIAS DE LA SALUD

Se concentran en la Administración Pública como consecuencia del predominio del sistema de sanidad público, aunque se observa un crecimiento en los últimos años en las ocupaciones en empresas privadas como resultado del auge que están tomando las prestaciones sanitarias del sistema de sanidad privado.

Lugar de trabajo (valores en tantos por ciento

		96-97	***97-98***	***98-99***	***99-00***
Administración Pública	**Estimación puntual**	**77,78**	**83,33**	**66,67**	**77,78**
	Desviación típica	13,65	14,96	15,49	13,67
Empresa Familiar	**Estimación puntual**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
	Desviación típica	0,00	0,00	0,00	0,00
Empresa Privada < 5 empleados	**Estimación puntual**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**11,11**
	Desviación típica	0,00	0,00	0,00	10,33
Empresa Privada De 6 a 30 empleados	**Estimación puntual**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**11,11**
	Desviación típica	0,00	0,00	0,00	10,33
Empresa Privada > 30 empleados	**Estimación puntual**	**11,11**	**16,67**	**33,33**	**0,00**
	Desviación típica	10,32	14,96	15,49	0,00
Cuenta Propia	**Estimación puntual**	**11,11**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
	Desviación típica	10,32	0,00	0,00	0,00

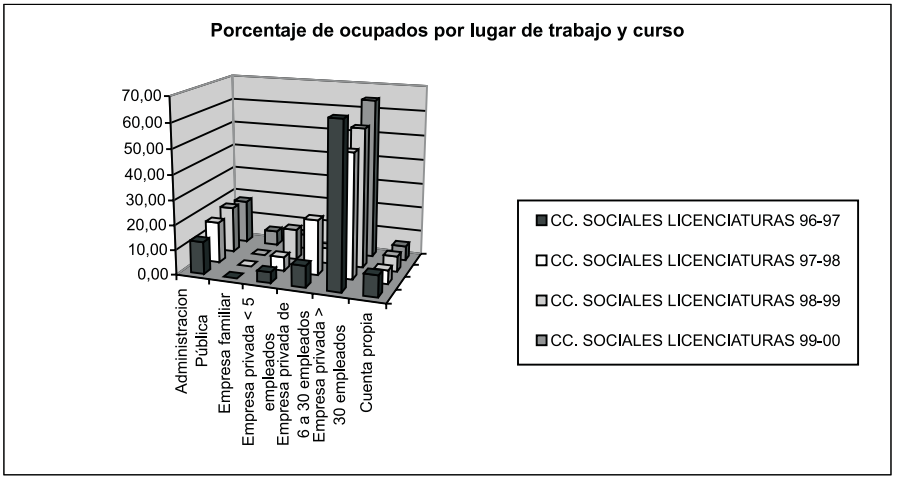


CIENCIAS SOCIALES LICENCIATURAS

Se produce una concentración en empresas privadas (principalmente en medianas y grandes empresas). Permanecen más o menos constantes las proporciones de ocupación en la Administración Pública (en torno al 15%) y el establecimiento por cuenta propia (en torno al 5%).

Lugar de trabajo (valores en tantos por ciento

		96-97	*97-98*	*98-99*	*99-00*
Administración Pública	**Estimación puntual**	**13,04**	**16,67**	**18,75**	**17,65**
	Desviación típica	6,93	8,63	9,65	9,14
Empresa Familiar	**Estimación puntual**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**5,88**
	Desviación típica	0,00	0,00	0,00	5,64
Empresa Privada < 5 empleados	**Estimación puntual**	**4,35**	**5,56**	**12,50**	**5,88**
	Desviación típica	4,20	5,31	8,18	5,64
Empresa Privada De 6 a 30 empleados	**Estimación puntual**	**8,70**	**22,22**	**6,25**	**0,00**
	Desviación típica	5,80	9,63	5,99	0,00
Empresa Privada > 30 empleados	**Estimación puntual**	**65,22**	**50,00**	**56,25**	**64,71**
	Desviación típica	9,80	11,58	12,27	11,45
Cuenta Propia	**Estimación puntual**	**8,70**	**5,56**	**6,25**	**5,88**
	Desviación típica	5,80	5,31	5,99	5,64

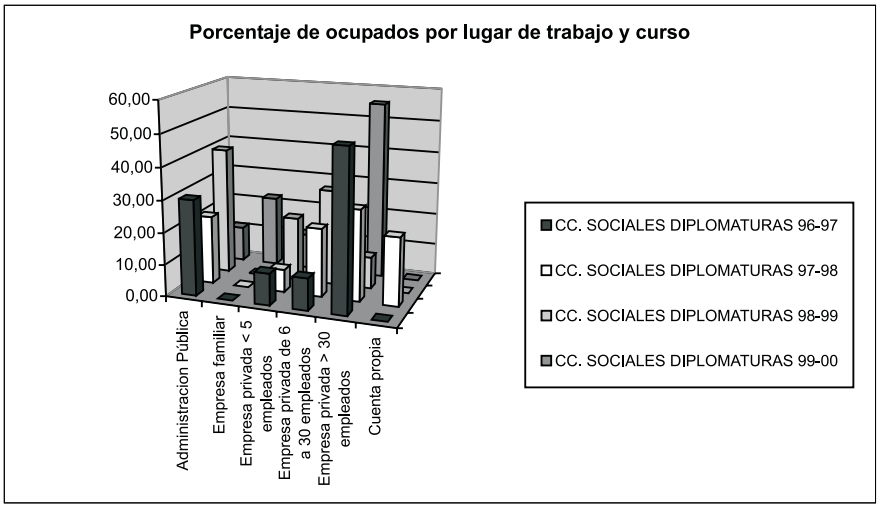


CIENCIAS SOCIALES DIPLOMATURAS

Presentan un comportamiento errático en los últimos años, alternando años en ocupaciones en empresas privadas (pequeñas, medianas y grandes) y puestos de la Administración Pública. Esto depende, tal vez, de la publicación de las convocatorias de ofertas públicas de empleo.

Lugar de trabajo (valores en tantos por ciento)

		96-97	***97-98***	***98-99***	***99-00***
Administración Pública	**Estimación puntual**	**30,00**	**21,43**	**40,00**	**11,11**
	Desviación típica	14,30	10,77	15,34	9,85
Empresa Familiar	**Estimación puntual**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**22,22**
	Desviación típica	0,00	0,00	0,00	13,03
Empresa Privada < 5 empleados	**Estimación puntual**	**10,00**	**7,14**	**20,00**	**11,11**
	Desviación típica	9,36	6,76	12,53	9,85
Empresa Privada De 6 a 30 empleados	**Estimación puntual**	**10,00**	**21,43**	**30,00**	**0,00**
	Desviación típica	9,36	10,77	14,35	0,00
Empresa Privada > 30 empleados	**Estimación puntual**	**50,00**	**28,57**	**10,00**	**55,56**
	Desviación típica	15,61	11,85	9,40	15,57
Cuenta Propia	**Estimación puntual**	**0,00**	**21,43**	**0,00**	**0,00**
	Desviación típica	0,00	10,77	0,00	0,00

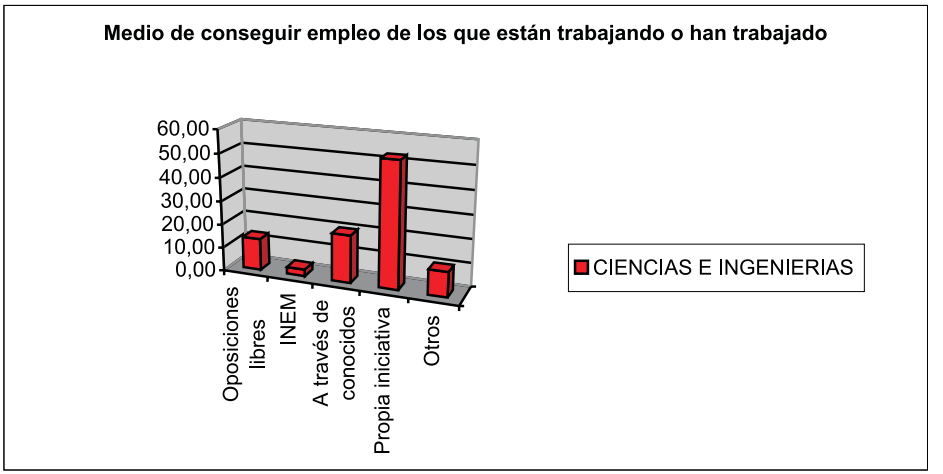


4.3. Medio de conseguir empleo

Se observan comportamientos similares en Ciencias e Ingenierías, Ciencias Sociales Licenciaturas y Ciencias Sociales Diplomaturas con predominio de la propia iniciativa (en torno al 50%) y a través de conocidos (aproximadamente el 20%). En Letras y Humanidades hay un predominio de optar por oposiciones libres (42'48%) y en segundo lugar por propia iniciativa (24'78%). En Ciencias de la Salud el más frecuente consiste en la opción otros (66'67%) como consecuencia de la prolongación del sistema de prácticas a la incorporación laboral en Centros de Salud.

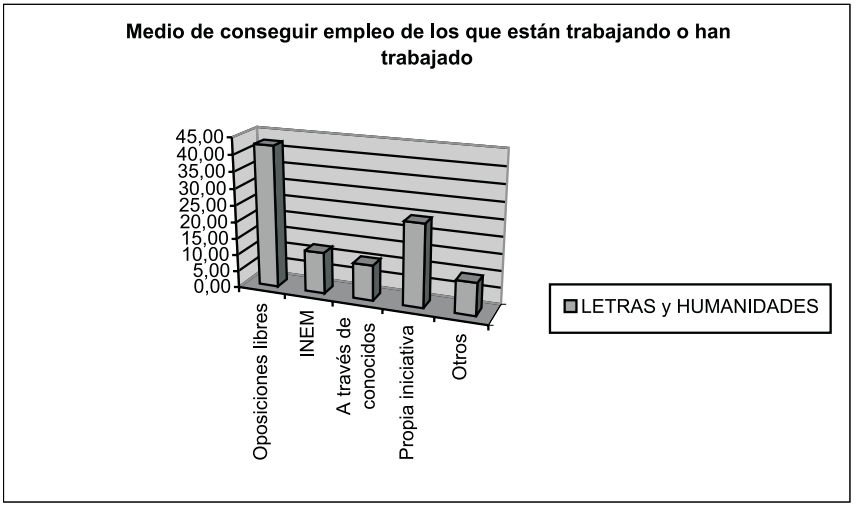
CIENCIAS E INGENIERIAS (valores en tantos por ciento)

Global		
Oposiciones libres	**Estimación puntual**	**13,46**
	Desviación típica	3,29
INEM	**Estimación puntual**	**2,88**
	Desviación típica	1,61
A través de conocidos	**Estimación puntual**	**20,19**
	Desviación típica	3,87
Propia iniciativa	**Estimación puntual**	**52,88**
	Desviación típica	4,81
Otros	**Estimación puntual**	**10,58**
	Desviación típica	2,96



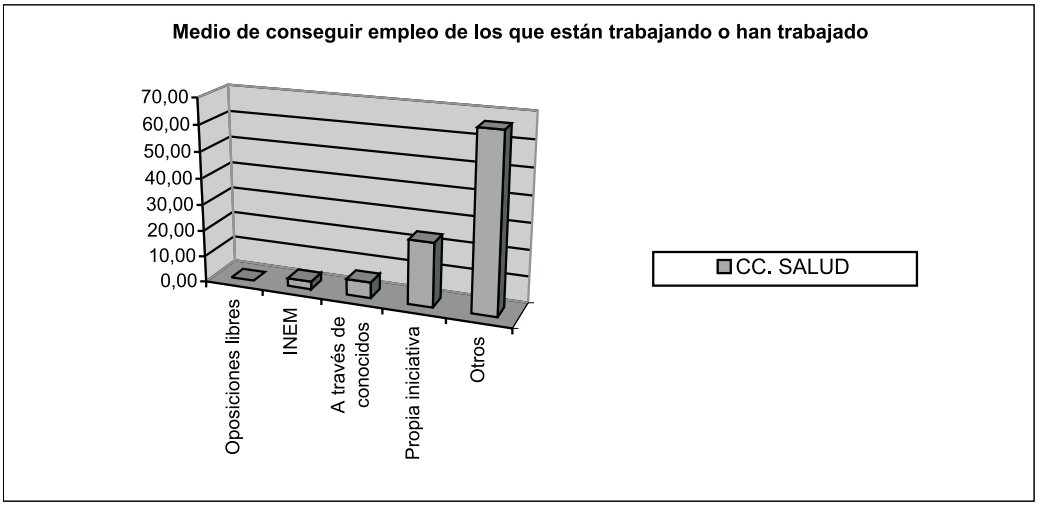
LETRAS Y HUMANIDADES (valores en tantos por ciento)

		Global
Oposiciones libres	**Estimación puntual**	**42,48**
	Desviación típica	4,59
INEM	**Estimación puntual**	**12,39**
	Desviación típica	3,06
A través de conocidos	**Estimación puntual**	**10,62**
	Desviación típica	2,86
Propia iniciativa	**Estimación puntual**	**24,78**
	Desviación típica	4,01
Otros	**Estimación puntual**	**9,73**
	Desviación típica	2,75



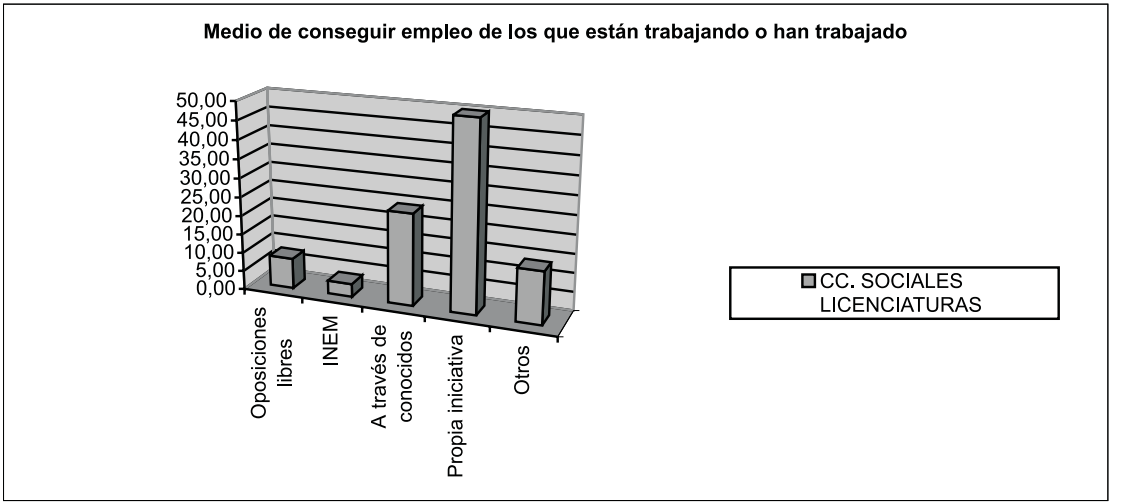
CC. SALUD (valores en tantos por ciento)

		Global
Oposiciones libres	**Estimación puntual**	**0,00**
	Desviación típica	0,00
INEM	**Estimación puntual**	**3,03**
	Desviación típica	2,94
A través de conocidos	**Estimación puntual**	**6,06**
	Desviación típica	4,09
Propia iniciativa	**Estimación puntual**	**24,24**
	Desviación típica	7,34
Otros	**Estimación puntual**	**66,67**
	Desviación típica	8,07



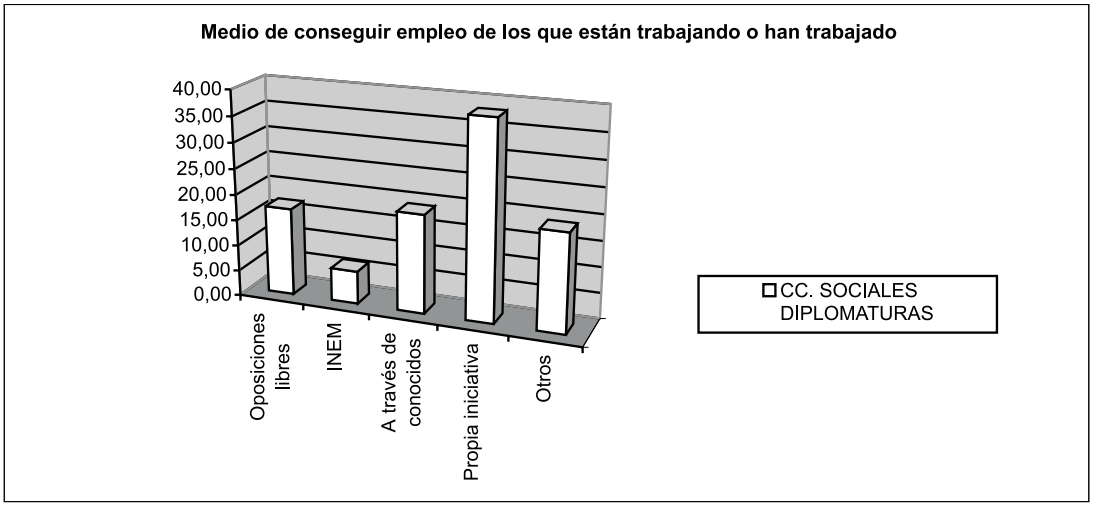
CC. SOCIALES LICENCIATURAS (valores en tantos por ciento)

		Global
Oposiciones libres	**Estimación puntual**	**8,14**
	Desviación típica	2,90
INEM	**Estimación puntual**	**3,49**
	Desviación típica	1,95
A través de conocidos	**Estimación puntual**	**24,42**
	Desviación típica	4,56
Propia iniciativa	**Estimación puntual**	**50,00**
	Desviación típica	5,31
Otros	**Estimación puntual**	**13,95**
	Desviación típica	3,68



CC. SOCIALES DIPLOMATURAS (valores en tantos por ciento)

		Global
Oposiciones libres	**Estimación puntual**	**17,02**
	Desviación típica	5,40
INEM	**Estimación puntual**	**6,38**
	Desviación típica	3,51
A través de conocidos	**Estimación puntual**	**19,15**
	Desviación típica	5,66
Propia iniciativa	**Estimación puntual**	**38,30**
	Desviación típica	6,99
Otros	**Estimación puntual**	**19,15**
	Desviación típica	5,66



4.4. Tasas de paro instantáneas (a Julio de 2002)

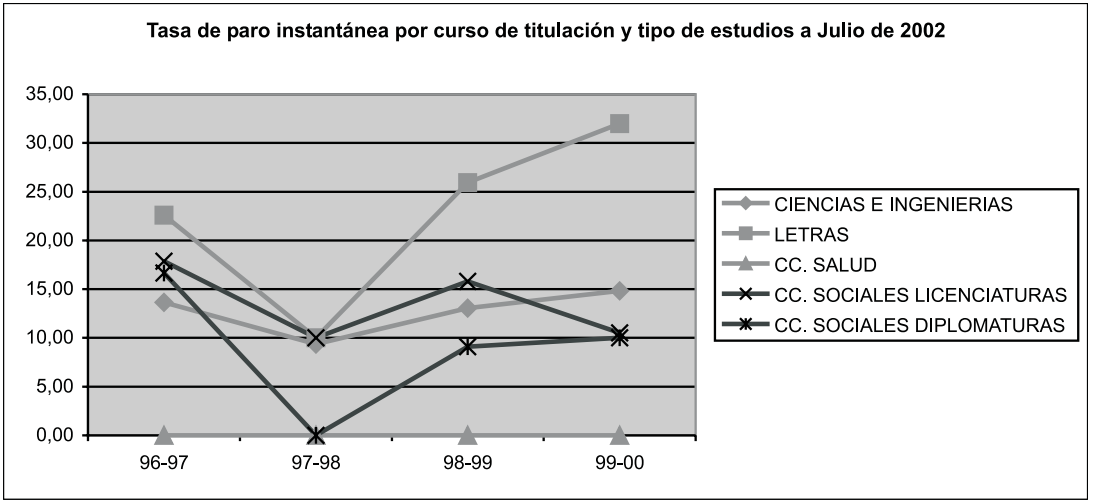
Es preciso tener en cuenta que estas tasas incorporan no sólo el paro estructural y coyuntural de los egresados por titulación y curso de obtención del título sino además el denominado paro friccional que recoge principalmente el paro derivado del proceso de cambio de trabajo que depende principalmente de la dinámica de cada sector y del momento del ciclo económico.

Destacamos como aspectos destacados los siguientes:

1. Paro nulo en titulados en Ciencias de la Salud.
2. Tasas de paro instantáneas especialmente altas en licenciados en Letras y Humanidades, crecientes según la proximidad del curso de titulación debido quizás a que este tipo de licenciados opta mayoritariamente por ocupaciones en las Administraciones Públicas, a las que acceda principalmente mediante oposiciones libres, lo cual conduce a que aquellos que llevan más tiempo preparándolas tienen mayor probabilidad de "ganar" las plazas ofertadas en dichas oposiciones.
3. El resto mantienen tasas de paro instantáneas más o menos constantes en todos los cursos, situándose entre un 10% y un 15%.

Tasa de paro instantánea a Julio de 2002 (valores en tantos por ciento)

		96-97	*97-98*	*98-99*	*99-00*
CIENCIAS E INGENIERÍAS	**Estimación puntual**	**13,64**	**9,38**	**13,04**	**14,81**
	Desviación típica	7,18	5,04	6,92	6,73
LETRAS Y HUMANIDADES	**Estimación puntual**	**22,58**	**10,00**	**25,93**	**32,00**
	Desviación típica	7,39	5,38	8,34	9,24
CC. SALUD	**Estimación puntual**	**0,00**	**0,00**	**0,00**	**0,00**
	Desviación típica	0,00	0,00	0,00	0,00
CC. SOCIALES LICENCIATURAS	**Estimación puntual**	**17,86**	**10,00**	**15,79**	**10,53**
	Desviación típica	7,12	6,58	8,26	6,95
CC. SOCIALES DIPLOMATURAS	**Estimación puntual**	**16,67**	**0,00**	**9,09**	**10,00**
	Desviación típica	10,59	0,00	8,58	9,39


Tasa de paro instantánea por curso de titulación y tipo de estudios a Julio de 2002
35,00
30,00
25,00
20,00
15,00
10,00
5,00
0,00
96-97
97-98
98-99
99-00
CIENCIAS E INGENIERIAS
LETRAS
CC. SALUD
CC. SOCIALES LICENCIATURAS
CC. SOCIALES DIPLOMATURAS

EL SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES DE MEJORA DE LAS TITULACIONES EN LA UNIVERSIDAD COMPLUTENSE: ESTRATEGIA Y METODOLOGÍA

Pedro Chacón Fuertes
Vicerrector de Estudios
Director de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad
Universidad Complutense de Madrid

Alicia Arias Coello
Coordinadora de Acciones de Mejora e Innovación
Unidad Técnica de Evaluación y Calidad
Universidad Complutense de Madrid

1. INTRODUCCIÓN

Existe un acuerdo generalizado en reconocer la decisiva importancia que las sucesivas convocatorias del I Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades han tenido en la extensión de una cultura de la calidad en el ámbito universitario del estado español. Entre los objetivos alcanzados cabe, con toda justicia, reconocer la generación de herramientas metodológicas adaptadas a las funciones desarrolladas por las instituciones de enseñanza superior, la creación en el seno de las organizaciones de unidades técnicas junto con la formación de especialistas en evaluación y calidad, y, en fin, el alto grado de participación voluntaria de las propias universidades en el proceso reflejado en el elevado número de unidades evaluadas. Sobre esta base ha sido posible plantear objetivos más ambiciosos en el II Plan de Calidad de las Universidades e incorporar la evaluación, la acreditación y la certificación como elementos fundamentales del futuro de nuestras instituciones diseñado por la Ley Orgánica de Universidades. A partir de escasos mimbres y con no pocas dosis de voluntarismo, los resultados alcanzados han de ser valorados como satisfactorios.

Entre las dificultades que han tenido que ser superadas, sin embargo, se ha encontrado de forma reiterada el escepticismo de gran parte de la comunidad universitaria sobre el grado en que tales resultados han servido para guiar la toma de decisiones en política económica y académica por parte de los

responsables universitarios. El recelo venía promovido por el convencimiento de que las propuestas de mejora incorporadas a los informes finales de evaluación en escasas ocasiones se integraban posteriormente en planes de acción que establecieran los mecanismos necesarios para garantizar su puesta en práctica. Un escepticismo que se incrementaba en los casos en que tales propuestas comportaban aumento del gasto al no reflejarse esta necesidad, ni en las fórmulas de financiación de las universidades por parte de los gobiernos autonómicos ni en los presupuestos de aquéllas. La mejora de calidad no tiene un coste cero y, en cualquier caso, requiere que las iniciativas propuestas pasen del papel de los informes al terreno de los hechos so pena de convertirse en un motivo más para el comprensible desánimo ante esfuerzos frustrados.

Lo anteriormente dicho resulta aún si cabe más cierto en una Universidad tan compleja como la Complutense de Madrid y que ha participado activamente en las cuatro convocatorias del I Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. En el marco de los Proyectos Temáticos, se evaluaron cuarenta y cuatro titulaciones oficiales, pertenecientes a veintiuno de los veintiséis centros integrados en la Universidad: veintiuna de ellas son de primer y segundo ciclo, cinco lo son de sólo segundo ciclo y dieciocho de primer ciclo. Además, a lo largo de este período, la UCM ha llevado a cabo tres Acciones Especiales: Innovación Educativa, Evaluación de Prácticas Externas y un Análisis Metodológico de los Índices de Éxito, Abandono y Retraso Escolar, y se ha encargado de la realización de un Proyecto Específico propuesto por el Comité Técnico del Plan que versa sobre la "Evaluación de estudios de sólo segundo ciclo". Por último, cabe indicar que a estas acciones vinieron a sumarse otros proyectos de evaluación como los llevados a cabo sobre los Títulos Propios de Postgrado o sobre los Servicios Generales y de Centros.

Resulta fácilmente comprensible el elevado número de profesores, personal de administración y servicios y alumnos que resultaron implicados en estos procesos y la importancia estratégica que alcanzaba el no defraudar sus expectativas sobre la realización de las propuestas acciones de mejora. Toda posible credibilidad de la organización universitaria acerca de la eficacia de la evaluación de su calidad reposaba sobre el grado en que éstas fueran acometidas y sobre el grado de compromiso institucional que concitaran. Sin temor a la exageración, podemos afirmar que, al menos en el caso de la Universidad Complutense, el futuro de los procesos de evaluación dependía de las políticas efectivas que fueran llevadas a cabo a partir de los resultados obtenidos con anterioridad. De hecho, aunque la concurrencia de esta universidad en el II Plan de Calidad de las Universidades prosigue, ampliándolos, los objetivos generales del I Plan, sin embargo, su eje central se ha desplazado, no constituyéndolo ya la evaluación en sí misma, sino el seguimiento de las acciones de mejora que se derivan de dicha evaluación.

El objetivo de este informe es presentar a la comunidad universitaria la planificación del seguimiento de las acciones de mejora de las titulaciones evaluadas y la adaptación de la metodología para tal seguimiento llevadas a cabo en los dos últimos años en la Universidad Complutense de Madrid.

2. PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA EN EL SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES DE MEJORA DE LAS TITULACIONES

La estructura organizativa que en la UCM dirige y presta soporte a los proyectos de evaluación de la calidad de las titulaciones está integrada por el Comité de Evaluación y Calidad, órgano de dirección presidido por el Rector, y por la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad, cuyo Director es el Vicerrector de Estudios con competencias delegadas en este ámbito. A partir de la experiencia acumulada en años anteriores, se planteó, en el año 2001, la necesidad de diseñar una estrategia para que, tanto los miembros de las titulaciones, como los responsables de los órganos de gobierno de la Universidad, se comprometieran a llevar a cabo, de forma efectiva y en un tiempo determinado, las acciones de mejora derivadas de los procesos de evaluación. El primer paso que se dio en este sentido, fue organizar en el seno de la Unidad Técnica una Sección específica de Acciones de Mejora e Innovación nombrando un Coordinador responsable de la misma.

El diseño de la planificación estratégica partía del criterio de que cada titulación dispusiera de un margen de tres años, a partir del momento en el que hubiera finalizado su proceso de evaluación, para llevar a cabo las acciones de mejora que hubieran sido formuladas en sus informes; era preciso, sin embargo, asumir dos limitaciones: por un lado, el desfase temporal al que se tendría que hacer frente en muchas titulaciones, ya que su evaluación había formado parte de convocatorias anteriores sin haberse iniciado los planes de seguimiento. Por otro lado, el gran volumen de titulaciones evaluadas no permitía afrontar simultáneamente este proyecto de una forma global, siendo preciso asegurar los recursos necesarios y formalizar los compromisos con los responsables académicos de cada titulación de forma individualizada.

La decisión finalmente adoptada fue la de desarrollar el proyecto en dos líneas paralelas: por un lado, dar publicidad al desarrollo del proceso de evaluación en cada una de las titulaciones evaluadas, así como a los compromisos de mejora establecidos a partir de los puntos débiles y fuertes reflejados en los informes finales; y por otro lado, realizar una experiencia piloto de seguimiento de las acciones de mejora en las tres primeras titulaciones evaluadas en la primera convocatoria (1996/97), siguiendo una metodología adaptada a los objetivos que se persiguen en los planes de seguimiento de las mismas.

La primera iniciativa encaminada a la publicidad de los acuerdos institucionales para la realización de acciones de mejora consistió en la edición de una serie de folletos cada uno de ellos dedicados a una titulación evaluada. Estos folletos incluyen, tras una presentación del Rector de la Universidad, los siguientes apartados: 1º) un informe sobre el desarrollo del proceso de evaluación, tanto sobre el proceso general en la Universidad Complutense de Madrid en la correspondiente convocatoria del PNECU, como sobre la composición y actuaciones específicas desarrolladas por los Comités de Autoevaluación y por los Comités Externos de la titulación; 2º) la relación de los puntos fuertes y puntos débiles incluidos en las conclusiones del Informe Final de Evaluación, y 3º) el Plan de Seguimiento de las Acciones de Mejora.

Como se ha indicado con anterioridad, el objetivo fundamental que se ha perseguido con la edición de estos folletos ha sido, junto con el de asegurar la necesaria difusión y publicidad, interna y externa a la comunidad universitaria, de los resultados del proceso de evaluación, formalizar institucionalmente los compromisos sobre las acciones de mejora de las titulaciones, con el fin de estimular a los órganos de gobierno, a los equipos directivos de los centros y, por extensión, a todos los participantes de estas enseñanzas, profesores, PAS y alumnos, a poner en marcha actividades que mejoren los aspectos negativos y refuercen los aspectos positivos de la titulación.

En coherencia con el objetivo propuesto, los pasos que se siguen en la elaboración de los folletos son los siguientes: en primer lugar y a partir de los informes de Autoevaluación, del Comité Externo e Informe Final, redacción por parte de la Sección de Acciones de Mejora e Innovación de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad, de un borrador del texto que es revisado posteriormente por el Director de la Unidad. En segundo lugar, remisión de este borrador o proyecto de texto al Director del Centro correspondiente para que sea revisado por los responsables académicos y miembros del comité de evaluación de la titulación. En tercer lugar, introducción de las modificaciones propuestas e inclusión de aspectos y otras acciones de mejora que hayan sido llevadas a cabo, aunque no aparecieran detalladas de forma específica en los informes. Con esta medida se pretende que los folletos no sean un mero instrumento informativo de lo que pudo realizarse en el pasado, sino que constituyan documentos vivos que reflejen la situación actual de las titulaciones y las mejoras reales que se encuentran en proceso de realización.

Para que el compromiso y los acuerdos acerca de las acciones de mejora de la titulación por parte de los distintos órganos de dirección, académicos y de gestión sean más explícitos, el diseño del último apartado titulado “Plan de Seguimiento de las Acciones de Mejora” se redacta formulando acciones concretas numeradas y agrupadas en bloques temáticos. Debajo de cada acción de mejora aparecen los responsables de la realización de la misma, la anualidad en la que se ha de llevar a cabo, y el órgano encargado de su financiación, en los casos en que resulta necesaria.

Resulta importante precisar que estos planes de seguimiento responden al criterio político de corresponsabilidad en la financiación de los costes implicados en las acciones de mejora, financiación que es determinada en cada caso mediante acuerdos establecidos entre el Decano o Director del Centro y el Vicerrector de Estudios. A fin de asegurar de manera específica esta financiación, en los presupuestos económicos de la Universidad Complutense de los últimos años figura un capítulo bajo la denominación “Incentivos a la Calidad Docente” destinado a tal fin y cuyo responsable del gasto es el propio Vicerrector de Estudios, aunque, como es lógico suponer, parte de las acciones de mejora son financiadas con cargo a otros capítulos como “Innovación Docente”, “Formación de Profesorado” etc.

Una vez editados los folletos, cuya publicación es también financiada por el Vicerrectorado de Estudios, se remiten a los centros para que sean repartidos a todos los profesores de la titulación, al personal

de administración y servicios, y a los alumnos representantes en las Juntas de Centro y en los Departamentos. Asimismo, también son remitidos a todos los miembros del Consejo de Gobierno, a la Comunidad de Madrid y al Consejo de Universidades.

3. METODOLOGÍA APLICADA AL PROCESO DE SEGUIMIENTO

Aunque la metodología aplicada en la segunda línea de actuación sigue los procedimientos generales propuestos en la "Guía de Seguimiento del Plan de Mejoras", elaborada por el Consejo de Universidades, existía un acuerdo en los miembros de la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad de la UCM en que era necesario adaptar y concretar algunas partes de la citada Guía, con el fin de obtener resultados más eficaces en nuestra Universidad; por esta razón, se elaboró una **Guía de Seguimiento de Acciones de Mejora de la UCM,** entre cuyas aportaciones se encuentran las siguientes:

En primer lugar, desarrolla la Visión y la Misión del Plan de Mejoras. En la Visión plantea la implementación de cuatro tipo de acciones: Acciones Correctoras, Acciones Preventivas, Acciones Participativas y Acciones de Evaluación Continua de las Mejoras. En la Misión, y a partir de los presupuestos establecidos en la Visión, se definen los objetivos a alcanzar en las áreas de enseñanza y de administración y servicios.

Aunque el proceso de Seguimiento de la Calidad y Mejora de las titulaciones no arranca, en algunos casos, desde el momento en que pudo haber culminado la autoevaluación, por las razones anteriormente expuestas, siempre se parte de la información generada por ella en cada titulación, para pasar a continuación al acuerdo por consenso del Plan de Mejoras entre la Titulación y la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad (UTEC). Dichos acuerdos, una vez aprobados por el Comité de Evaluación y Calidad de la UCM, se ponen en marcha para el seguimiento de las acciones de mejora.

El primer paso para llevar a cabo el seguimiento, consiste en que la Junta del Centro de la Titulación que va a someterse a este proceso, nombre un Comité de Seguimiento, en el que se recomienda que haya, como mínimo, dos miembros que hayan participado en la Autoevaluación, así como miembros del PAS. Al mismo tiempo, la UTEC, en nombre del Comité de Evaluación y Calidad de la UCM, designa dos expertos en acciones de mejora, que no formen parte de la titulación, para que actúen de facilitadores en todo el proceso. Estos expertos son los componentes del Comité Externo de Expertos.

Entre las razones que nos han llevado a tomar la decisión de no contar en esta fase del proceso de seguimiento con expertos externos de la universidad se encuentra la convicción de que el proceso será más eficaz si los expertos facilitadores son los mismos miembros que van a validar el proceso y el resultado final, que esta postura está más acorde con el espíritu de la "mejora continua", y que se refuerza la

confianza de los miembros de nuestras titulaciones, en el sentido de que constatan que el compromiso de los órganos de gobierno de la Universidad Complutense no es un compromiso cerrado, sino que se irradia a toda la comunidad universitaria.

Las funciones del Comité Externo de Expertos son definidas en la Guía de la siguiente forma:

- Reforzar y valorar los esfuerzos de la institución en general, y de la Titulación evaluada en particular
- Reforzar la Visión del seguimiento orientado a la mejora
- Intensificar el compromiso institucional con la mejora
- Valorar el Plan de Mejoras, comparándolo con los resultados de la evaluación inicial de la Titulación
- Aportar valor añadido con la comparación y emulación (benchmarking) a las estrategias de actuación de las acciones de mejora de la Titulación con las de otras titulaciones, y consigo misma en el tiempo.

El proceso de seguimiento establecido en la Guía consta de cuatro fases y para cada una de ellas se especifican las tareas a realizar identificando a los responsables de cada una de ellas:

- Fase de preparación del seguimiento.
- Fase de seguimiento interno.
- Fase de seguimiento institucional.
- Fase final. Como novedad, se incluye la elaboración de un nuevo Plan de Mejoras consensuado, al que se le dará difusión en una nueva publicación.

Con el fin de facilitar lo más posible el trabajo de los Comités Interno y Externo, se desarrolla en la Guía de Seguimiento de Acciones de Mejora de Titulaciones de la Universidad Complutense, de forma exhaustiva, el contenido del informe interno que consta de los siguientes apartados:

1. Introducción y contextualización
2. Descripción de las acciones de mejora realizadas
3. Análisis del Plan de mejoras: Adecuación, valoración del diseño, valoración del proceso y valoración de los resultados.
4. Principales cambios en la Titulación respecto a la situación inicial: objetivos de la Titulación, perfil de formación, desarrollo de la enseñanza, alumnado, profesorado, recursos docentes, recursos del personal de Administración y Servicios, recursos tecnológicos y principales resultados.
5. Rediseño del Plan de mejoras para los próximos tres años.
6. Anexos.

Como aportación a los apartados establecidos por la Guía elaborada por el Consejo de Universidades, se encuentra la novedad de incluir, en el punto 4, un listado de indicadores, tanto cualitativos como cuantitativos, con el fin de orientar a los Comités Internos de Seguimiento a la hora de recoger información suficiente, para conocer su realidad y las necesidades y expectativas de los alumnos y de los grupos internos de interés.

La última aportación a la Guía de Seguimiento ha sido la de elaborar unos formatos estándar para cada uno de los apartados, no sólo con el fin de facilitar la labor de los Comités, sino también para conseguir una uniformidad que permita a la Unidad Técnica de Evaluación y Calidad un ahorro de tiempo en el procesamiento de los resultados y, de esta manera, poder establecer, de forma casi inmediata, el avance de nuestras titulaciones en lo que se refiere a la mejora de la calidad en el camino hacia la consecución de una Universidad Excelente.

Por último, sólo nos queda expresar nuestra ilusionada confianza en que, al poner en práctica la estrategia y la metodología expuestas, estemos colaborando a que el proceso de acreditación de nuestras titulaciones sea menos gravoso para la universidad y mucho más eficaz.

UNA NUEVA OPCIÓN DE CERTIFICACIÓN DE CALIDAD ADAPTABLE A LAS PRETENSIONES DE LAS UNIVERSIDADES

Rosa Sanchidrián
David Fernández
Universidad Europea de Madrid

INTRODUCCIÓN

En los diferentes foros en los que hablamos de la calidad en las universidades nos estamos encontrando un discurso comprometido con tres objetivos que impulsan la creciente y progresiva preocupación que la Universidad ha mostrado en los últimos años sobre qué herramientas permiten alcanzar la Excelencia académica en docencia en investigación y en gestión. Los tres objetivos son: uno, conseguir *mayor transparencia*, dos, *la rendición de cuentas* no solo a las administraciones públicas sino a la sociedad en su globalidad, al estudiante, a las familias y al resto de instituciones privadas y públicas con las que la universidad se relaciona bien directamente como proveedores de servicios, o por convenios para la investigación e indirectamente porque es en ellas donde los titulados se desarrollaran profesionalmente, y tres *la existencia de un espacio europeo* que permita la libre circulación de personas y profesionales.

En este sentido, la Universidad, para responder a cualquiera de ellos precisa de la definición de unos indicadores objetivos capaces de medir el rendimiento a todos los niveles de su actividad y que sea una de las fuentes de información que le guíe en la toma de decisiones para la mejora continua, tal y como llevan haciendo el resto de organizaciones desde hace tiempo.

Por otro lado, la falta de medición, o aún con medición, la falta de control posterior ha sido una de las causas para que, teniendo en cuenta la competencia y los factores demográficos y haciendo ningún caso a los ranking publicados, se ha impuesto en la última normativa la necesidad de la acreditación de titulaciones oficiales y propias, de los profesores y de la propia gestión para establecer unos requisitos mínimos de calidad públicos o publicitados por organismos competentes para ello, que permitan ofrecer la información que necesita el "cliente" de las universidades. No obstante, la propia legislación que regula las universidades (L.O.U 6/2001 de 21 de diciembre) equiparándolas al res-

to de organizaciones, especifica la posibilidad de la obtención de certificaciones y la obligatoriedad de las acreditaciones.

La evolución lógica del proceso para organizaciones que no han tenido que someterse a mediciones, partió de una primera puesta en contacto con el mundo de la evaluación y la planificación, siendo ejemplo de ello el PNECU y el II PCU; Una segunda surge de la acreditación, también obligatoria, que asegurará los resultados en organizaciones que se mueven con parámetros de calidad y una tercera, voluntaria, que implica el compromiso de garantizar un valor añadido y que confina una diferenciación del resto de universidades que vendría encauzada por la certificación.

La experiencia nos está mostrando que la gestión de la calidad propia del mundo empresarial desde hace tiempo, ha comenzado a tener cabida en las Universidades

ACREDITACIÓN y CERTIFICACIÓN

Los actuales enfoques no enfrentan la acreditación con la certificación, sino que consideramos son distintos y buscan una finalidad diferente, de ahí que para entender los beneficios que proporciona la certificación sea necesario partir de la definición de ambos conceptos.

La acreditación es el proceso de evaluación dirigido por una entidad externa, que se orienta a la verificación de la satisfacción de niveles mínimos de calidad previamente explicitados y que conduce a una declaración pública y visible de tal condición. Reconoce que se cumplen los objetivos o estándares propuestos que garantizan un mínimo de calidad aceptada por un organismo.

En cambio, la certificación, es la acción llevada a cabo por una entidad reconocida como independiente de las partes interesadas, mediante la que se manifiesta la conformidad, solicitada con carácter voluntario, de una determinada organización, producto, servicio, proceso e incluso persona, con los requisitos definidos en normas o especificaciones técnicas. Consecuencia inmediata es la necesidad de crear **nuevos sistemas de certificación** que trabajen en aquellos aspectos de la gestión que sean más significativos para los clientes de la empresa certificada, diseñando **sistemas certificables "a la medida" de sectores y servicios concretos**, sistemas que se puedan aplicar tanto en pequeñas empresas como en grandes organizaciones, a las privadas y a las instituciones públicas y que tengan en cuenta las particularidades de cada sector de actividad.

El propio papel asignado a la Agencia Nacional de Acreditación y Certificación de las Universidades responde a esta inquietud y contribuirá de forma decisiva a que exista la información necesaria para comparar y elegir acertadamente una vez que toda la reglamentación este en marcha.

La elección de la certificación de QUALICERT frente a otras CERTIFICACIONES de calidad.

La Universidad Europea de Madrid, tiene muy claro en la definición y puesta en marcha de su Plan Estratégico que la Calidad no es un sistema sino que es la cultura de la mejora continua lo que debe de envolver el trabajo diario de nuestra organización para permitir alcanzar la excelencia académica y la eficiencia en la gestión, objetivos inseparables y con el mismo orden de prioridad en una Universidad que apuesta claramente por la innovación y la orientación al cliente o los beneficiarios directos de la actividad universitaria.

Los otros dos objetivos del plan vienen definidos por la gestión de personal y la responsabilidad social, la conjunción de una política estratégica que pretende atender las necesidades y expectativas de sus alumnos, de las empresas, de su personal,de sus accionistas y de la sociedad, tienen una clara orientación a la utilización de un modelo de gestión como el de la EFQM (European Foundation for Quality Management).

En ese camino trazado hacia un sistema de excelencia, la Universidad, con una participación activa y efectiva de su equipo académico y de administración liderado con una estrategia empresarial donde los indicadores y la planificación son la llave maestra para la mejora de todos sus procesos y para la innovación, refuerza su posición en el mercado y tiene entre sus objetivos obtener un reconocimiento que garantice su gestión orientada hacia los resultados y la mejora continua.

Fundamentalmente los sistemas de gestión de calidad popularizados han sido los representados por las normas ISO 9000 y los modelos de Excelencia.

Las normas internacionales ISO 9000 proporcionan un vocabulario común, unas recomendaciones que facilitan a las organizaciones la implantación de un sistema de gestión de la calidad.

La ISO 9000/1994 tiene un perfil tipificado en torno al proceso de una actividad industrial, sin tener en su normativa ningún apunte que permita que el servicio o producto certificado este asentado en las necesidades y expectativas del cliente. La cuestión que se plantea es sencilla, ¿se puede aplicar a la actividad de la Universidad una ISO 9000/94?, quizás si, pero habría que definir de forma muy concreta el alcance del sistema a certificar, si son los planes de estudio, o se trata de un departamento concreto. Pero lo más importante para una Universidad es determinar si ese modelo de gestión de la calidad se ajusta a las necesidades de su política estratégica o si esta más enfocada hacia los resultados.

La ISO 9000/94 ha sido según las propias entidades de certificación un sistema de calidad viciado por el mercado y que debía de perfilarse para salvar las fuertes limitaciones que esta normativa presentaba; Aun así, ha tenido éxito para la reorganización interna cuando no existía ningún otro modelo reconocido por un numero importante de organizaciones.

Otro modelo, el de Excelencia, abarca el concepto de calidad desde la gestión, permitiendo no solo la autoevaluación por parte de la propia organización, sino que una entidad acreditada para ello evalué a una organización según unos criterios y ponderando una valoración diferente a cada uno de ellos –liderazgo, política y estrategia, alianzas y recursos, procesos, personas, resultados clave, resultados en las personas, resultados en los clientes y resultados en la sociedad–. Es un sistema de gestión que pone de manifiesto la necesidad de satisfacer las expectativas de la organización, de las personas, de los clientes y como novedad pone de manifiesto la preocupación por los resultados y entre ellos los que provienen de las políticas inherentes a potenciar la responsabilidad social. Impera en el modelo una gestión apoyada en la información, no solo en cuanto a la obtención de datos, en la cooperación, en la innovación, en el aprendizaje y en la mejora continua como proceso clave para lograr ser una organización con éxito en todos los sentidos.

Una organización que pretende basarse en un sistema de Excelencia puede encontrar un apoyo en el camino con la implementación de las normas ISO o bien con otro sistema no tan extendido pero que se ajusta muy bien al modelo de Excelencia Europeo, el sistema QUALICERT reconocido también internacionalmente que garantiza la calidad de un servicio y no únicamente del proceso.

Las normas ISO 9000 son unos estándares aplicables al Sistema de Gestión interno de una empresa de acuerdo con unas reglas definidas, normalizadas y por tanto, idénticas para toda la organización independientemente de su actividad. El punto focal de estas normas son los procesos internos de la empresa, para obtener un proceso o servicio, conforme con las expectativas de sus usuarios.

La Certificación de Servicios como QUALICERT se ajusta sin embargo a documentos normativos específicos para la actividad de cada sector en particular, que marcan las características del servicio a certificar. En este esquema el punto focal lo constituye el servicio que la empresa produce como proceso externo, y, por tanto, el resultado que percibe el usuario final.

La nueva normativa ISO 9000/2000 se ajusta más al modelo de Excelencia Europeo que la normativa anterior al dar valor al concepto del cliente y a los resultados obtenidos, si bien sigue justificando su sistema en la calidad del proceso.

QUALICERT es una marca de certificación de servicios de la SGS International Certification Services con mas de 100 documentos normalizados y mas de 1800 certificaciones por todo el mundo. Es un sistema de gestión empresarial que garantiza la calidad de un servicio y permite demostrarla con una orientación al cliente y a la capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

Basándonos en esta definición es posible la particularización de la actividad universitaria a este sistema que está regulado por la norma UNE 45011 por los conceptos que detallamos a continuación recogi-

dos en esta normativa. Un **Programa de Certificación de Servicio** es la actividad mediante la cuál una tercera parte independiente certifica que un servicio es conforme con las características definidas en un referencial o **Documento Normativo** que contiene las características certificables del servicio y que debe garantizar a la Organización una Calidad de Servicio **objetiva**, **percibida** por los usuarios, y que será **demostrada** a través de una certificación, así como el plan para verificar el cumplimiento de las características del servicio, las cuales son objeto de comprobaciones periódicas. A través de la certificación de servicio la Organización certificada garantiza a sus clientes **claridad y transparencia** en cuanto a las características de su servicio y que cumple sus compromisos.

La Certificación de Servicio es un esquema de certificación **voluntario regulado** a través de la norma europea **EN 45011** (Guía ISO 65) que estipula los elementos clave de su aplicación. Este hecho posiciona el esquema como un programa de certificación que tiene el mismo status que otros programas internacionales de certificación.

La Universidad Europea, cuando decide obtener este reconocimiento llevaba implantando los principios de calidad dos años, en las facultades y escuelas y en determinados servicios.

Cada facultad y escuela contaba con un plan estratégico coherente con el plan estratégico de la universidad pero manteniendo su propia visión y misión según sus necesidades y planificación. Todas ellas, habían fijado un sistema de medición que se iba mejorando con la experiencia y con la propia utilización. El reto para conseguir una certificación viene impulsado por dirigir los esfuerzos y los compromisos de calidad hacia la misma dirección y reconocer internamente el trabajo y el esfuerzo realizado por el equipo académica en tan poco tiempo.

El primer paso fue elaborar el manual o referencial normativo que debe de contar según la norma con una parte común para todos los sectores de la educación pero también con las especificaciones concretas de la formación Universitaria. Además cuenta con una descripción detallada del *objeto de la certificación*, las características a certificar que deben de ser definitorios del servicio. Estas deben de ser medibles, serán compromisos de calidad de la Universidad, en este caso, controlables mediante un sistema de indicadores que cobran una gran importancia en el plan de evaluación o medición para la planificación y la mejora. Este esquema normativo es consensuado con las partes implicadas. La Universidad Europea de Madrid no quería centrar el esquema en una sola facultad o titulación por eso era necesario consensuar con los responsables de la comunidad universitaria los referentes de calidad comunes para todos ellos. Una vez están definidos, con los procesos implicados, los objetivos previstos y los indicadores asociados a la medición del resultado de cada uno de ellos, es un Comité de Expertos independiente a la certificadora e integrado por representantes de proveedores del servicio, por instituciones relacionadas con los consumidores y usuarios y con miembros de organizaciones de certificación, el que valida el documento normativo.

Las diez características recogidas en el esquema de certificación por la Formación Integral Universitaria han sido:

- La atención personalizada al alumno.
- La Calidad Docente.
- La orientación práctica de los estudios.
- El apoyo a la inserción al mundo laboral.
- La enseñanza avanzada del inglés.
- El campus tecnológicamente avanzado.
- El compromiso con la sociedad.
- El compromiso activo con el medio ambiente.
- La proyección internacional.
- La orientación a la mejora continua.

Se exige a la organización que tenga procedimentados y documentados la totalidad de los procesos que afectan a las características definitorias del servicio a certificar, con la ventaja de no llegar a ser un complicado sistema de registro documental como ocurre con otros tipos de normativa de sistemas de calidad.

Una vez que la organización tiene implantado un sistema de gestión de calidad se realiza una evaluación y contraste externo o una auditoría con arreglo al referencial validado por el Comité de Expertos, cuyo resultado es un informe favorable o desfavorable. La emisión de un informe favorable no es vinculante para la concesión del certificado al ser el comité de expertos él que de nuevo tiene la potestad de denegar o validar la concesión de la certificación. No obstante, la denegación por parte del auditor por no encontrar evidencias del cumplimiento de los resultados comprometidos supone la no certificación en ese momento.

Por último y mucho mas importante, destacable en la normativa del certificado QUALICERT, es la evaluación continua externa. El control no permite en ningún caso el bajar el nivel de los compromisos adquiridos y es la fase de evaluación de los compromisos aceptados a lo largo del tiempo. La norma regula dos controles, uno cuatrimestral, y otro anual que garantiza al cliente que la organización mantiene los compromisos de calidad.

Las ventajas de este sistema de gestión que permite la orientación al patrón del modelo EFQM son las siguientes:

- La atención se centra en aspectos que son realmente representativos de la calidad demandada por los clientes, mejorando la capacidad para satisfacer sus necesidades y mas importante sus expectativas.

- Reconoce un proceso de mejora continua.
- Es fácil de adaptar a otros modelos como el EFQM.
- Involucra al personal y mejora la transparencia en las organizaciones.
- Es un reconocimiento interno y externo al esfuerzo que se realiza por todos los implicados –profesores, responsables, personal de servicios– y al sistema de gestión que se utiliza.
- Permite garantizar unos estándares en las titulaciones y en los servicios evaluados,
- En un mercado competitivo permite una diferenciación en el sector.

Como conclusión señalar que de los sistemas mas utilizados en el mundo empresarial de esta nueva década, tenemos ejemplos de Universidades públicas y privadas que han apostado ya por sistemas de certificación guiadas por la necesidad y por el planteamiento de una misión clara de ser un referente en el mundo universitario, no local, sino internacional y por ello apuestan por certificaciones con relevancia, prestigio y conocidas por todo el mundo que nos aseguren no solo la de calidad en la gestión, sino la transparencia y garantizar un sistema de gestión orientado a la mejora.

Las diferentes certificaciones están sufriendo también un cambio como consecuencia de la evolución de las organizaciones, ya no se centran tanto en los procesos sino que se ha producido un cambio en la tendencia, nos dirigimos a modelos que tengan en cuenta los clientes, la capacidad para dar respuesta a las necesidades y las expectativas no solo de los clientes sino de la sociedad, que se basen en los resultados y la orientación a mejorar de forma continua.

Qualicert, puede resultar como opción un sistema atractivo porque es fácil de adaptar a la gestión y a los planes de calidad promovidos por las Universidades que tienden hacia los modelos de Excelencia. Por otro lado, la existencia de un comité de expertos independiente de la sociedad certificadora avala la garantía del proceso de certificación que en otros sistemas ha resultado cuestionado, ofreciendo al “cliente” –usuario de la universidad, al alumno, familias, empresas, otras organizaciones similares y sociedad– no solo objetividad sino transparencia.

EXPERIENCIA DE LA UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ DE ELCHE EN LA CERTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS Y DE INVESTIGACIÓN POR LA NORMA ISO 9001:2000

José Joaquín Mira; Alejandro García; Inma Blaya y José Mª Gómez Gras
Universidad Miguel Hernández

La Ley Orgánica 6/2001, de 20 de diciembre, de Universidades, creó la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. Esta Agencia tiene por finalidad primordial "contribuir a la medición del rendimiento del servicio público de la educación superior conforme a procedimientos objetivos y procesos transparentes, y reforzar la transparencia y competitividad de nuestro sistema universitario, como medio para la promoción y garantía de la calidad de las Universidades, así como para el establecimiento de criterios para la rendición de cuentas a la sociedad". De este modo se pretende sentar las bases de una universidad moderna, fundada en la calidad e integrada a nivel europeo.

Es evidente que resulta todavía pronto para conocer las propuestas y directrices de esta Agencia, pero parece razonable pensar que la idea de someterse a un sistema de revisión por tercera parte que garantice la calidad de las actividades universitarias, o la necesidad de contar con un Sistema de Calidad, serán exigencias a las que deberán responder las universidades.

Aunque es evidente que existen distintos modelos y alternativas a la hora de implantar un sistema de calidad en las organizaciones, no hay duda de que uno de los modelos referentes en materia de calidad, al menos si atendemos a su implantación en Europa, es la Norma ISO.

La nueva Norma ISO 9001:2000 se basa en ocho principios que coinciden perfectamente con los requisitos de nuestro Sistema de Calidad en la UMH:

1. Orientación enfocada al cliente (grupos de interés en la terminología EFQM)
2. Subrayar la importancia del liderazgo en la implantación de un sistema de calidad
3. Destacar el importante papel que juegan el conjunto de personas de la UMH
4. Enfoque basado en la gestión por procesos

5. Impulsar la mejora continua
6. Enfoque del sistema hacia la gestión
7. Decisiones basadas en hechos y datos (transparencia)
8. Buscar relaciones de colaboración con proveedores y establecer acciones de calidad concertada

Es bien cierto que mientras que en el sector privado industrial y de servicios recurrir a esta Norma es relativamente frecuente, la experiencia en el sector público y, concretamente en el ámbito universitario, es más bien escasa. Sin embargo, en la Universidad Miguel Hernández de Elche optamos, en su momento, por la certificación por la Norma ISO 9001:2000 de actividades esenciales universitarias como la docencia o la investigación al considerar que, con este enfoque innovador, no solo se respondía a nuestras propias necesidades de gestión, sino que, además, nos preparábamos para lo que podría venir después, como parece que efectivamente puede confirmarse.

En la UMH la apuesta por la calidad se ha basado en modelos reconocidos y, por esta razón, participamos en el PNECU (y hoy en el PCU) y optamos por introducir sistemas de autoevaluación basados en el modelo Europeo de Excelencia (EFQM) y, también, introdujimos la certificación por la norma ISO de actividades estratégicas como las prácticas de los estudiantes en empresas, la gestión académica del diseño de planes de estudios y del desarrollo de los planes docentes de las titulaciones que venimos impartiendo y la gestión de la investigación e innovación.

Nuestra Universidad fue la primera universidad pública española que obtuvo una certificación ISO y, también, la primera en lograr certificar por la norma ISO 9001:2000 actividades de gestión académica, experiencia que nos ha permitido ser conscientes de las ventajas y las dificultades que este enfoque de trabajo representa.

Las ventajas que aporta, en nuestra opinión, esta Norma se resumen fundamentalmente en:

- Un enfoque hacia el cliente, reforzado en su orientación, que se plasma en nuestro objetivo de ofrecer unos estudios orientados a brindar las mejores oportunidades de empleo a nuestros estudiantes y que recogen opiniones y criterios de empleadores y sectores académicos.
  Procesos integrados en donde se busca la mayor interrelación como beneficio añadido.
- Sistema de Calidad que integra la mejora continua como una parte esencial, impulsando mejoras anuales.
- Decisiones basadas en hechos y datos para asegurar estas mejoras y la eficacia del logro de objetivo.

La norma ISO nos ha ayudado a racionalizar algunas tareas, a ser más exigentes en aquello que es estratégico, a revisar los motivos de error más frecuentes, a ser más conscientes de la necesidad de tener

en cuenta la perspectiva de todos los grupos de interés y, lo que es más importante, sentir que hacemos un trabajo útil para muchas personas, una tarea de una gran responsabilidad ante la sociedad.

Es evidente que los organismos con capacidad normativa especificarán las condiciones de certificación universitaria. Ahora bien, sea como fuere este nuevo proceso de evaluación universitaria requerirá a buen seguro que las universidades dispongan de un Sistema de Calidad, de procesos claramente definidos, de objetivos que respondan a las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés, y de un enfoque hacia la evaluación y la mejora continua.

Aunque hasta ahora la certificación ISO no se había planteado como una herramienta que pudiera en la práctica resultar beneficiosa en el ámbito de la enseñanza superior, hemos visto en esta norma una excelente oportunidad para intentar hacer las cosas cada vez mejor.

ATENCIÓN TUTORIAL, METODOLOGÍA DOCENTE Y VALORACIÓN DE ASPECTOS GENERALES: OPINIÓN DEL PROFESORADO DE LA UNED

Domingo Navas, R.; Castellanos Ortega, M.L., Herraz Ramos, M.; López Pérez, B.S.; Oyón Ibáñez, M.J.; Gómez Escarda, M.
Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)

RESUMEN

En el presente artículo se analizan algunos resultados de las encuestas efectuadas al profesorado de la Sede Central de la UNED como consecuencia del proceso de evaluación llevado a cabo en diversas titulaciones, dentro del marco general de los Planes de Calidad de las Universidades. El estudio se centra en la atención tutorial, la metodología docente y la valoración de aspectos generales.

1. INTRODUCCIÓN

Según los Estatutos de la ***Universidad Nacional de Educación a Distancia*** (UNED) en el artículo tercero son, entre otras, funciones de la UNED (Real Decreto 1287/1985 y Real Decreto 594/1986): a) Facilitar preferentemente el acceso a la enseñanza universitaria y la continuidad de sus estudios a todas las personas que, estando capacitadas para seguir estudios superiores, no puedan frecuentar las aulas universitarias por razones laborales, económicas, de residencia o cualquiera otra de similar consideración; b) Utilizar las técnicas y experiencias más idóneas de enseñanza a distancia, así como ensayar nuevos modelos educativos en servicio de sus alumnos y también de las Universidades e Instituciones con las que se establezcan convenios de colaboración y asistencia.

Para llevar a cabo estas funciones y considerando que entre las características propias de la enseñanza a distancia sobresalen: la separación profesor-alumno, el empleo de medios técnicos, el estudio

independiente y flexible y el apoyo tutorial (García Aretio, 1996), esta Universidad dispone de una estructura básica que consiste en una Sede Central[1], ubicada en diferentes edificios de Madrid y una red de Centros Asociados[2] en España y Centros en el Extranjero. Actualmente en las distintas Facultades y Escuelas (Sede Central) se imparten 25 titulaciones, Curso de Acceso para Mayores de 25 años, Tercer Ciclo y Enseñanzas no Regladas. La UNED también mantiene un Programa de estudios universitarios en prisiones que pone a disposición de los alumnos internos en centros penitenciarios un sistema de orientación, información y matriculación, material didáctico básico de las carreras universitarias y del Curso de Acceso Directo, tutorías semanales del Curso de Acceso y de las que se determinen en las principales carreras, el apoyo del Centro Asociado de la UNED más próximo para los alumnos en régimen abierto y libertad condicional y el programa radiofónico general.

Por lo que se refiere a los Centros Asociados el artículo dieciocho de los Estatutos de la Universidad define los mismos como unidades de estructura académica de la UNED que sirven de apoyo a sus enseñanzas y promueven el progreso cultural de su entorno. En las diferentes comunidades autónomas españolas y en numerosos países de Europa, Asia, África y América existen Centros de la UNED, donde los estudiantes reciben el apoyo necesario para preparar los programas de las diferentes asignaturas y donde realizan las pruebas presenciales, estas últimas bajo la supervisión de un tribunal de profesores de la Sede Central. En la actualidad existen más de 61 Centros Asociados, pudiendo tener cada uno de ellos una o más extensiones, donde desempeñan su labor los profesores-tutores[3], intermediarios entre los Departamentos y los alumnos. Las funciones docentes de los profesores-tutores son las de orientar al alumno e informar al profesor responsable de cada asignatura en la Sede Central. Las funciones administrativas son llevadas a cabo por el personal de Administración y Servicios de dichos Centros. En la actualidad hay 16 Centros en algunos de los cuales se imparten además tutorías.

---

1 Constituida por las Facultades y Escuelas Técnicas Superiores de la UNED. Estas son los Órganos encargados de la gestión administrativa y de la organización de las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de los títulos académicos. Están ubicadas en el Campus Universitario de Madrid.

2 Son unidades de la estructura académica de la UNED, que sirven de apoyo a sus enseñanzas. Dependen académicamente de la Sede Central. Están distribuidos a lo largo de todo el territorio español. Todo alumno de la UNED ha de estar adscrito a un Centro Asociado. El Centro Asociado será el cauce habitual a través del cual tendrá lugar la relación entre la Universidad y el alumno.

3 Las funciones docentes de los profesores-tutores son las de orientar al alumno en el estudio de la asignatura e informar al profesor responsable de cada asignatura. El alumno puede realizar cualquier consulta académica al profesor-tutor de su Centro Asociado, valiéndose para ello del teléfono, el medio escrito o la presencia personal y recibiendo el adecuado asesoramiento del mismo.

También dispone de otros Centros e Instituciones que puedan ser creados para la asistencia formativa y social de la comunidad universitaria o para el mejor cumplimiento de sus fines, como son el Centro de Diseño y Producción de Medios Audiovisuales (CEMAV) y el Centro de Diseño y Producción de Medios Impresos (CEMIM).

En este contexto y para valorar la calidad, la UNED ha participado, dentro del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (PNECU), en la convocatoria de 1996 solicitando la realización de una acción especial que le permitiese desarrollar un mecanismo de evaluación institucional suficientemente sólido. En las convocatorias de 1998, 1999 y 2000 la UNED se propuso iniciar un plan paulatino de evaluación de todas las titulaciones impartidas. En la nueva convocatoria del II Plan de Calidad de las Universidades (PCU) de 2001, que establece un plan plurianual de seis años, la UNED sigue participando con la evaluación de aquellas titulaciones que no lo han hecho hasta ahora, así como los servicios y departamentos de la Universidad. En ambos Planes se insiste en la evaluación institucional como uno de los instrumentos más poderosos para identificar los puntos fuertes y débiles de las universidades y permitir así el diseño de programas de mejora cualitativa. La UNED participa plenamente de ese énfasis puesto en el carácter formativo de la evaluación institucional y de la estrategia de introducir progresivamente la evaluación de la calidad con el fin de favorecer la adopción de actitudes favorables hacia una cultura de evaluación (Aguado, Gil, Herraz y López, 2000). La Unidad Técnica de Evaluación Institucional (UTEVI) es la responsable, dentro del Instituto Universitario de Enseñanza a Distancia (IUED), de gestionar la evaluación y dar apoyo técnico a los distintos comités de autoevaluación.

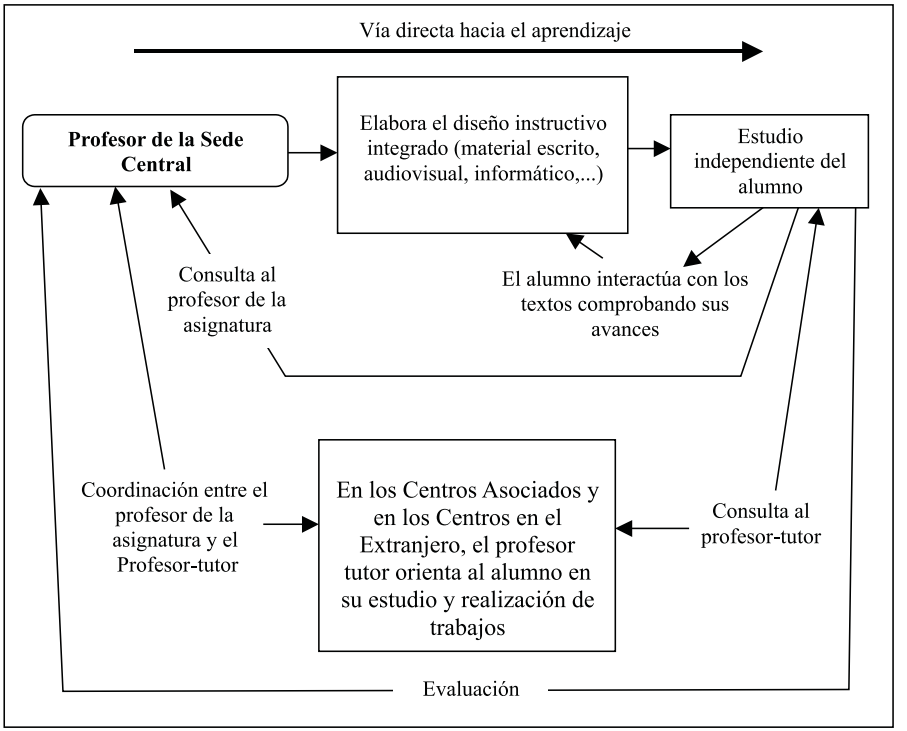
2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

Este texto ha sido elaborado a partir de las encuestas realizadas a Profesores Coordinadores de las asignaturas y Profesores de la Sede Central de la UNED de diferentes titulaciones que han formado parte de la Evaluación Institucional que se ha llevado a cabo en esta Universidad, con el fin de realizar un estudio de las respuestas obtenidas en relación a la atención tutorial, la metodología docente y la valoración de aspectos generales. Se han extraído los datos correspondientes a seis titulaciones, denominadas en el presente artículo como T1, T2, T3, T4, T5 y T6, debido a que no se pretende analizar una titulación específica sino valorar la utilización que se realiza de los mecanismos propios de la educación a distancia.

El informe de evaluación que se efectúa utilizando la Guía de Evaluación confeccionada para tal fin, a partir de la elaborada por el Consejo de Universidades, contiene diferentes apartados que son evaluados por cada titulación, entre los que se encuentra el que hemos seleccionado para nuestro objeto de estudio por su importancia y por la posibilidad de examinar los diferentes resultados obtenidos en las encuestas: desarrollo de la enseñanza. De este modo, se han seleccionado de las encuestas las cuestiones referidas

a la Atención tutorial[4], en la que se incluyen aspectos claves en la UNED, como son la Atención al alumno (incluyendo el tipo de consultas recibidas por los profesores y la permanencia o no de profesorado de guardia para atender a los alumnos[5]) y metodología docente (referida al uso de tecnologías como radio, video-

Figura 1. Relación entre el alumno y el profesor



4 La Atención Tutorial es muy importante en la Enseñanza a Distancia. El artículo 44 de los Estatutos de la UNED indica que entre los derechos de los alumnos está el de ser orientados y asistidos en los estudios mediante un sistema de tutorías. Esta atención a los alumnos se desarrolla desde dos vías: en la Sede Central y en los Centros Asociados. Los profesores de la Sede Central tienen asignado semanalmente un tiempo de atención a los alumnos reflejado en la Guía del Curso, tanto los horarios como los teléfonos de contacto. Desde los Centros Asociados, la atención tutorial es llevada a cabo por los profesores-tutores pertenecientes a dichos Centros Asociados.

5 Todos los profesores de la UNED se encuentran obligados a cumplir un horario de permanencia y guardia para atender las consultas de los alumnos. Dado que este horario viene fijado por las directrices de cada titulación y es de obligado cumplimiento para cada docente –dependiendo de su categoría laboral– no se ha estimado oportuno incluir los datos referidos al cumplimiento de este horario sino solo aquellos que se refieren a la sustitución de profesorado en caso de ausencia del docente correspondiente.

conferencias, internet, entre otras), que adquiere de nuevo una importancia fundamental en la enseñanza a distancia. Por último, se ha recogido de las encuestas la valoración que han dado los profesores sobre aspectos generales referidos al conjunto de la titulación.

3. LA METODOLOGÍA EN LA UNED

La metodología de la UNED, se caracteriza entre otros aspectos por el material didáctico específico de esta Universidad y por los medios de apoyo puestos a disposición del profesorado para facilitar el apoyo tutorial. La relación entre el alumno, el profesor de la Sede Central y el profesor tutor se expone en la figura 1 (García Aretio, 1999).

Dentro del material impreso en la UNED con información académica destaca la Guía Didáctica, pues proporciona al alumnado orientaciones didácticas para el correcto abordaje de los contenidos y materiales de aprendizaje de la asignatura, así como diversos elementos de ayuda para una mejora en el estudio y aplicación de los contenidos. Por tanto su utilidad radica fundamentalmente en facilitar el trabajo y aprendizaje de la asignatura.

En cuanto a los medios de apoyo, entre ellos sobresalen la radio, la televisión, la videoconferencia y la utilización de internet.

La presencia de la UNED en la radio se centra en los sábados y domingos del curso académico en programas emitidos por Radio Nacional de España y su cobertura es nacional, por lo que no está restringido exclusivamente a los alumnos de la UNED. Cada programa es grabado por el CEMAV y se remite a los Centros Asociados; además actualmente es posible la conexión en cualquier momento pues la programación pude consultarse en la dirección de internet: http://www.uned.es/cemav/radio.htm. Algunas de las aportaciones de la radio a la formación, por su relación con las tareas de los alumnos son las siguientes (García Aretio, 2001): a) Preparación de las pruebas de evaluación; b) Exposición motivadora de los resultados de las pruebas de evaluación; c) Comunicación rápida de noticias, avisos, informaciones; y d) Sugerencias de trabajos y actividades que permitan la recuperación de aquellos aprendizajes en los que fracasan un grupo numeroso de alumnos.

La televisión en la UNED comprende dos vías: la televisión educativa y TeleUNED. La primera constituye un medio abierto pues difunde las enseñanzas propias de la UNED a través de la segunda cadena de TVE. TeleUNED (http://www.teleuned.com) ofrece un medio con las siguientes características (Calés, 2001) 1.º) difusión en directo de los eventos académicos y culturales que TeleUNED organice y desarrolle; 2.º) divulgación de una amplia videoteca sobre distintos temas de interés científico y cultural y, 3.º) transmisión en diferido por internet de la programación de su tele-

visión educativa que desde hace tiempo se emite por la segunda cadena de TVE en programación de fin de semana.

La videoconferencia, cuya utilización inicial en la UNED se encontraba limitada a la disponibilidad de equipos en los Centros Asociados, pero que actualmente es posible acceder a ella a través del portal de internet http://www.uned.es/cst/ desde el que se accede a la programación semanal de las conferencias previstas.

La utilización de internet abarca distintas actividades, entre ellas la creación de la primera plataforma digital europea de televisión y radio educativas a través de la web (http://www.Teleuned.com y http://www.Radiouned.com), con servicio de radio y vídeo bajo demanda, así como emisiones en directo desde cualquiera de los Centros repartidos por todo el mundo (Ruipérez, 2001). Como puede apreciarse los medios de apoyo se van vinculando progresivamente a internet, desde donde además es posible ofrecer a los alumnos servicios de preguntas más frecuentes, chats, correo electrónico, grupos de discusión, listas de distribución, publicación de trabajos en la web, la propia página web, así como las ya mencionadas radio, televisión y videoconferencia.

4. METODOLOGÍA

El estudio se ha llevado a cabo tras un tratamiento estadístico de los datos contenidos en las matrices extraídas del archivo propio de la Unidad Técnica de Evaluación Institucional que se confecciona a partir de los sucesivos informes de evaluación. El tipo de análisis que se ha realizado es más descriptivo que comparativo, puesto que no se han utilizado estadísticos de contraste para estudiar las significaciones en las diferencias que se pudieran encontrar. Se ha empleado el programa SPSS para dicho tratamiento, elaborando tablas de frecuencias de los ítems más significativos. Por imposibilidad de crear un único fichero de datos agrupando la información de las distintas titulaciones con las que se ha trabajado, el análisis se ha realizado utilizando los datos de cada una de las titulaciones por separado aunque la presentación de los resultados es agrupada.

5. RESULTADOS

5.1. Atención tutorial

Los resultados obtenidos referentes a la atención al alumno se encuentran reflejados en la ilustración 1 “Atención al alumno: existe sustitución de profesorado para días de guardia” y en la ilustración 2 “Tipología de las consultas recibidas en las guardias”. La primera de ellas hace referencia al hecho de que cuan-

do el profesorado ha de ausentarse de su horario de **guardia** existe un mecanismo de sustitución en la mayoría de los casos, que consiste en acuerdos con el resto de los compañeros, ya sean del mismo departamento o de otro diferente y desvío de llamadas telefónicas, entre otros medios. Este mecanismo es empleado mayoritariamente por todo el profesorado con independencia de la titulación en la que imparten docencia, alcanzando porcentajes siempre superiores al 72% y llegando incluso al 100%.

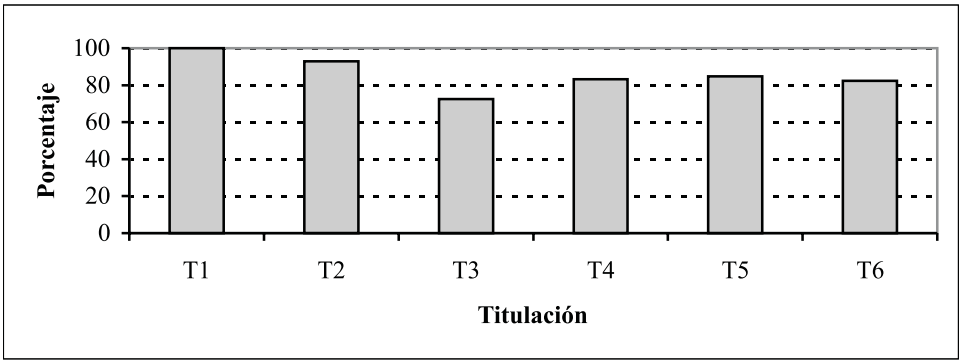


Ilustración 1. Atención al alumno: existe sustitución del profesorado para días de guardia

Respecto a los **tipos de consultas** recibidas, se carece de los datos relativos a la titulación T1; en el resto y como era de prever se han obtenido porcentajes significativos en las consultas dirigidas a Temas de la asignatura, Orientaciones a examen y Revisión de exámenes.

Por otro lado, ante la pregunta a los profesores sobre los **contenidos que se tratan en dichas reuniones** con los tutores, éstos se centran en: Orientación sobre las asignaturas, Participación de los tutores y Orientación sobre cómo debe ser la tutoría. Comparando las diversas titulaciones no se aprecian diferencias significativas en cuanto a la cuestión "Orientación sobre la asignatura", que oscila entre el 94.7% de respuestas afirmativas y el 100%. Sí se encuentran diferencias en lo que hace a la participación de los tutores, pues mientras que en T6 responden afirmativamente un 56.5% de los encuestados, en T3 este porcentaje llega al 94.7%. Orientaciones para la tutoría es el aspecto menos tratado en todos los casos, exceptuando el caso de T4, donde un 83.3% de los profesores afirman abordar estos contenidos en las reuniones.

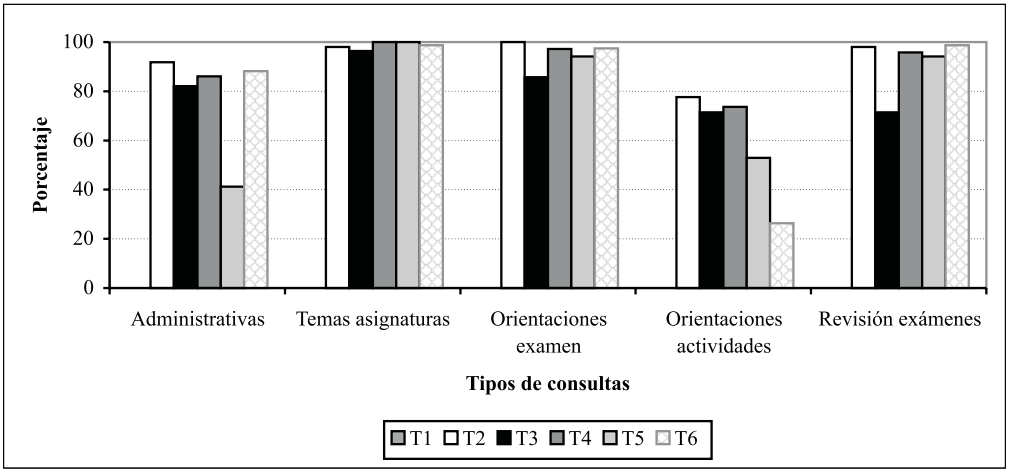


Ilustración 2. Tipología de las consultas recibidas en las guardias

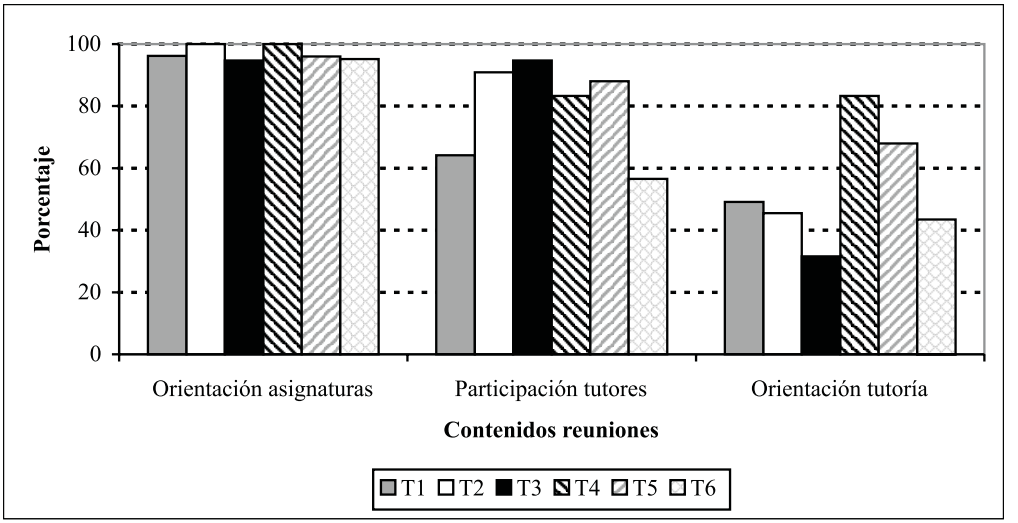


Ilustración 3. Temática tratada en los encuentros

5.2. Metodología docente

La información relativa a la metodología docente se ha obtenido de las respuestas de los docentes a cuestiones referidas a la realización de convivencias en los Centros Asociados, la temática sobre la que versan tales encuentros y el empleo de medios audiovisuales y telemáticos. En los resultados de las encuestas se han encontrado amplias diferencias relativas a la cuestión **realización de convivencias con los alumnos en Centros Asociados,** con unos porcentajes que oscilan entre el 100% y el 12.5 % de cinco de las seis titulaciones analizadas, según muestra la ilustración 4.

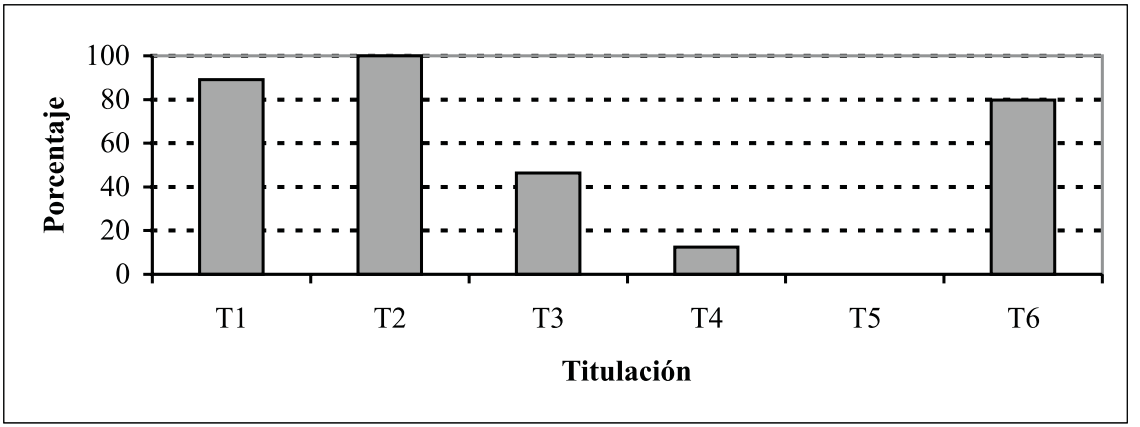


Ilustración 4. Convivencias con los alumnos en los Centros Asociados

En estas convivencias, en los **temas tratados** con mayor profusión existe unanimidad en cuanto a un mayor porcentaje de respuestas afirmativas respecto a las Orientaciones para el Estudio de la Asignatura, y un menor número de respuestas afirmativas sobre Orientaciones Prácticas, en aquellas titulaciones en las que se ha incluido esta pregunta (ver ilustración 5).

La ilustración 6 muestra el uso de las **nuevas tecnologías** para el desarrollo de las tareas docentes; destaca la utilización que se realiza de la **radio**, la cual es utilizada por más del 50% del profesorado, destacando los porcentajes del 100% en dos titulaciones. En cuanto al uso de la **videoconferencia**, con dos excepciones, más del 58% de los profesores afirman emplearlas. Respecto a los servicios que los profesores utilizan en la red, son los que siguen: consultas a través de correo electrónico, preguntas más frecuentes, listas de distribución, grupos de discusión, chats y publicación de trabajos de interés de profesores de la Sede Central, profesores-tutores y alumnos.

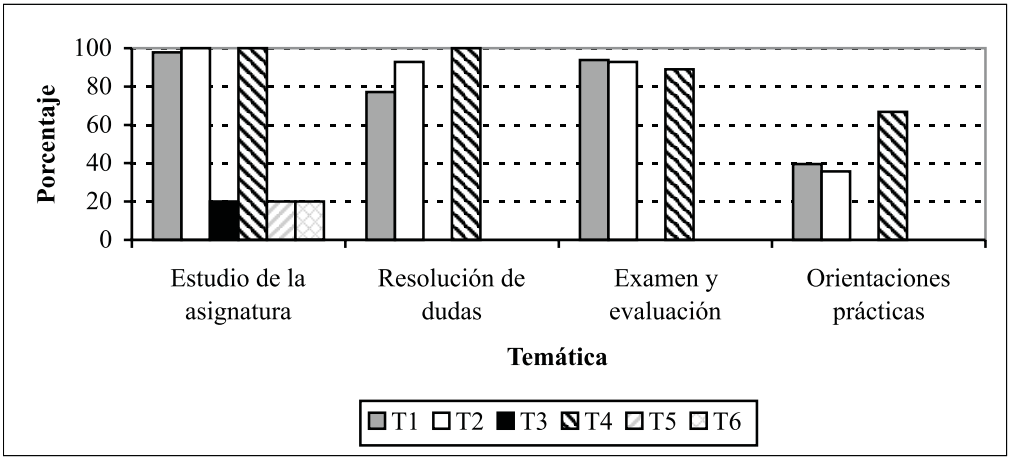


Ilustración 5. Temática de las convivencias

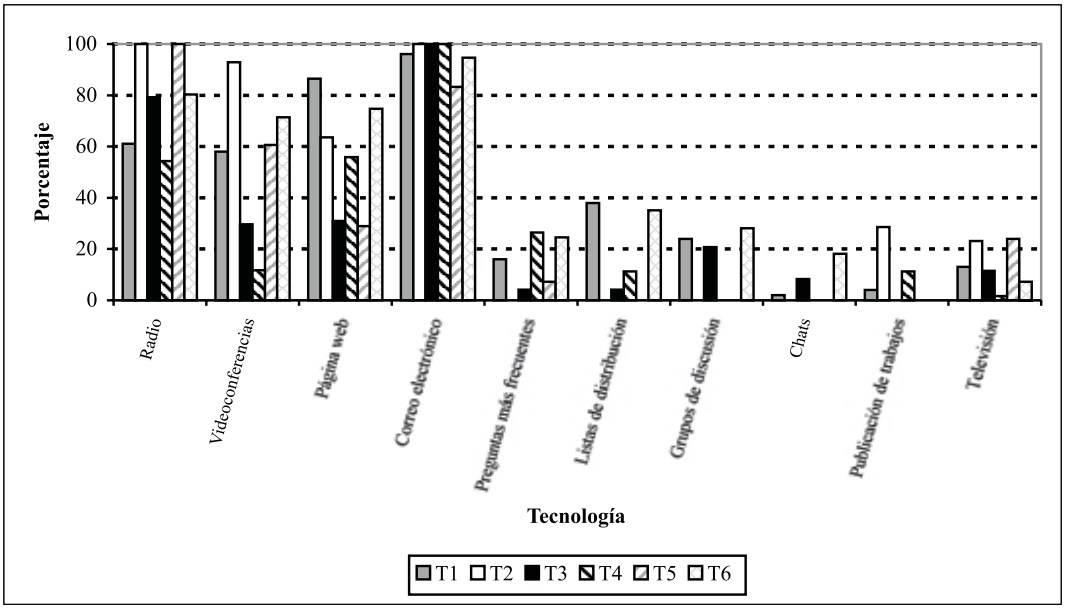


Ilustración 6. Utilización de internet

El **correo electrónico** es ampliamente usado por los profesores de todas las titulaciones. El servicio de **preguntas más frecuentes** oscila entre un 26.4% y un 0%. La **lista de distribución** no es un método ampliamente usado por los profesores en general: únicamente en dos titulaciones se encuentran porcentajes de afirmación significativos, pues en ningún caso llegan al 40% del profesorado. En cuanto a los **chats**, sólo hay datos procedentes de dos titulaciones con los resultados de un 28.1% y un 8.3%. Por último, con respecto a la **publicación de trabajos** (de profesores o alumnos) los docentes que afirman emplear mayormente los servicios de la Red para esta práctica alcanza el 28.6% de respuestas; no se dispone de datos de tres titulaciones.

Respecto a los **temas que se tratan en la radio**, en la ilustración 7 se observa que son los Temas del Programa y la Presentación del Curso los que obtienen un porcentaje mayor.

Respecto a los temas que se tratan en las videoconferencias (véase ilustración 8), son los Temas del programa y las Orientaciones a examen las más utilizadas; aunque se observa que en una titulación la respuesta ha ido dirigida hacia los Trabajos de la asignatura. Las Orientaciones a examen no disminuyen nunca del 64%, mientras que los Temas del programa supera siempre el 57% con una excepción.

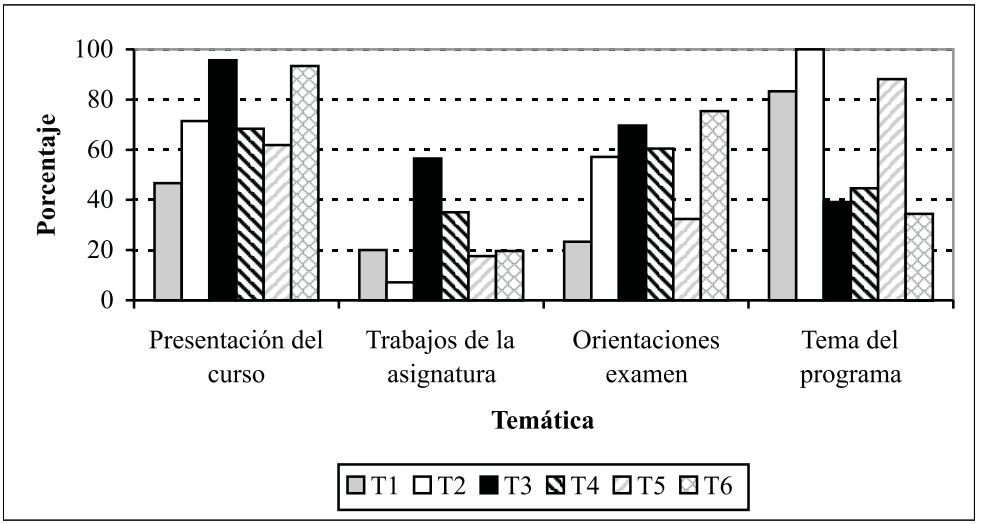


Ilustración 7. Temática a través de la radio

Respecto a los **contenidos de la página web** descritos en la ilustración 9, aunque los porcentajes varían de unas titulaciones a otras, resultan prácticamente siempre en primer o segundo lugar los apartados: Los mismos de la Guía y Orientaciones a los Alumnos, con porcentajes siempre superiores al 60%, con una sola excepción, la titulación T5 donde sólo emplean la página web para publicar las Orientaciones a Alumnos en un 22.2%. El cuestionario a los profesores de tres titulaciones no incluía el apartado Modelos de Exámenes Anteriores. Además en T5 destaca la ausencia de respuestas afirmativas relativas al tema Orientaciones a Tutores.

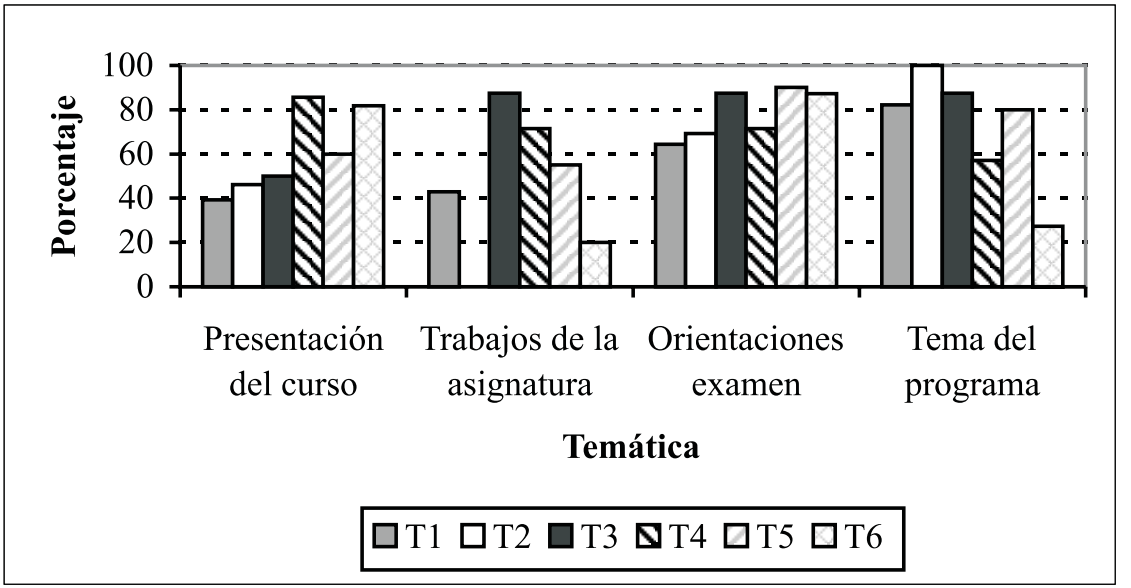


Ilustración 8. Temática a través de videoconferencias

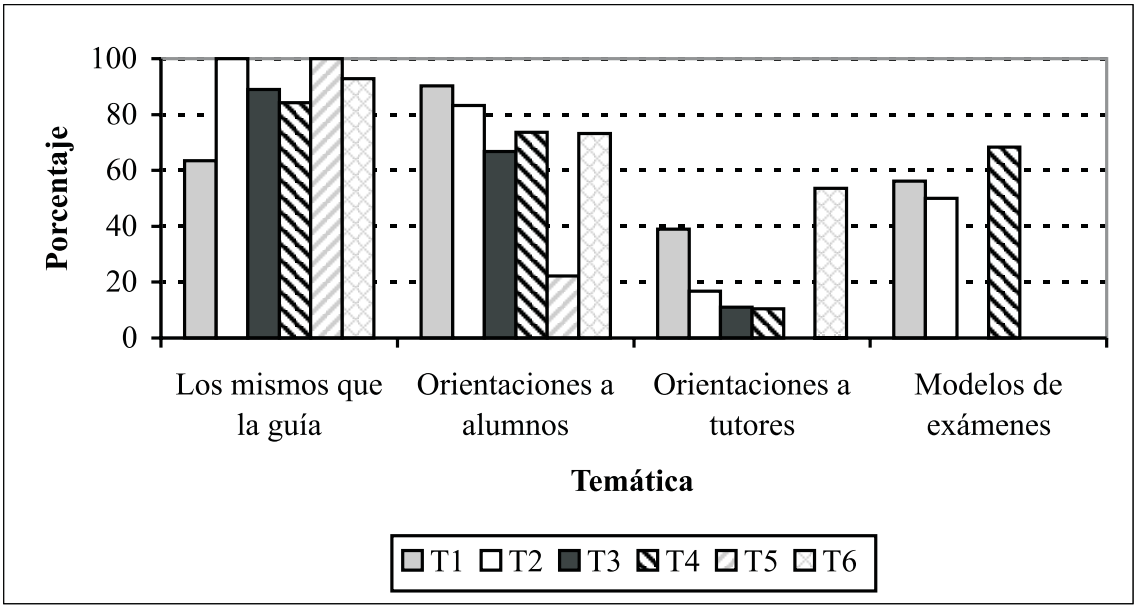


Ilustración 9. Temática en páginas web

5.3. Valoración de aspectos generales

En esta pregunta cada profesor entrevistado debe valorar una serie de aspectos referidos al conjunto de la titulación, puntuando cada uno de ellos en una escala que puede oscilar entre 1 y 5, 1 y 10, etc. En la ilustración 10 se presentan los datos con una escala que va desde 1 hasta 5 con la excepción de T3 de la que se carecían de datos y de T2, en cuyo cuestionario los valores de puntuación oscilaban entre 0 y 3, haciendo imposible una recodificación acorde con el resto de cuestionarios. Para cada subapartado de la pregunta se han calculado las medias de conjunto de profesores de cada titulación.

Aún obteniendo en algunos casos puntuaciones aceptables, encontramos que los apartados referidos a la Coordinación entre departamentos y la Coordinación entre tutores suelen ocupar bajas posiciones en el orden de valoración. Por el contrario, son aquellos referidos a recursos materiales, funcionamiento general de la facultad e instalaciones los mejor valorados en general, con la salvedad de

estas últimas por parte del profesorado de dos titulaciones que se muestran disconformes con ellas. En cuanto a la cuestión relativa a la viabilidad de estudiar la licenciatura en el tiempo previsto, si bien no se encuentra entre las mejor valoradas, el profesorado responde con una media elevada considerando que el alumno de la UNED suele compatibilizar sus estudios con su carrera profesional.

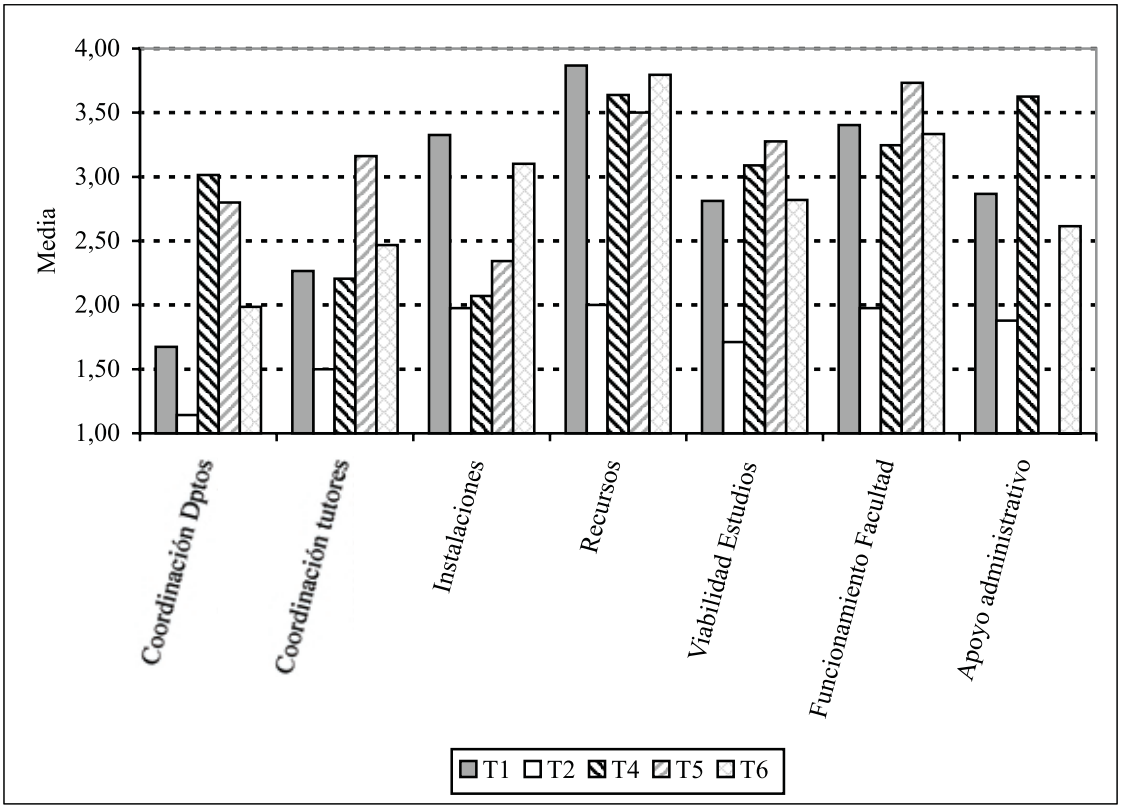


Ilustración 10. Valoración de aspectos generales

6. CONCLUSIONES

A continuación se exponen las conclusiones generales que es posible extraer del presente estudio. Del análisis de los datos anteriores se observa que existe una preocupación por los docentes de la UNED en mantener un mecanismo de sustitución por si han de ausentarse durante el horario de guardia.

En cuanto a la utilización de los medios de apoyo vía internet existe una preferencia por la radio, las videoconferencias, la propia página web y el correo electrónico. En los temas tratados en los distintos medios existe una cierta uniformidad por parte del profesorado, no obstante se reconocen las limitaciones de la información disponible pues no todos los cuestionarios respondidos por los docentes contenían las mismas cuestiones.

Además se observa satisfacción por los recursos disponibles, el funcionamiento de la facultad y los servicios administrativos.

REFERENCIAS

AGUADO, T.; GIL, I.; HERRAZ, M.; LÓPEZ, B. (2000): *Evaluación de la enseñanza universitaria. La UNED en el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades en España*. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 3, (2), Diciembre, 65-89.

CALÉS, J.M. (2001): *Un entorno multimedia para la difusión de la cultura y la educación por internet: TeleUNED y RadioUNED.* Centro Virtual Cervantes, *http://cvc.cervantes.es/obref/formacion_virtual/metodologia/cales.htm#(**)

GARCÍA ARETIO, L. (1996): *La educación a distancia y la UNED*. IUED, UNED, Madrid.

GARCÍA ARETIO, L. (Coord.) (1999): *La tutoría en la UNED. Bases y orientaciones.* IUED, UNED, Madrid.

GARCÍA ARETIO, L. (2001): *La UNED española, una universidad tecnológica.* Cátedra UNESCO de Educación a Distancia, *http://www.uned.es/catedraunesco-ead/artic3.htm*

Real Decreto 1287/1985, de 26 de junio, por el que *se aprueban los Estatutos de la Universidad Nacional de Educación a Distancia*. BOE de 31 de julio de 1985.

Real Decreto 594/1986, de 21 de febrero1986, por el que *se aprueban las normas que complementan el texto de los Estatutos de la Universidad Nacional de Educación a Distancia*. BOE de 28 de marzo de 1986.

RUIPÉREZ, G. (2001): *El desafío de internet en la enseñanza a distancia.* Centro Virtual Cervantes, *http://cvc.cervantes.es/obref/formacion_virtual/ruiperez.htm#8*

UNA APLICACIÓN DEL MODELO EFQM DE EXCELENCIA A LA EVALUACIÓN DE LA SECRETARÍA DE UN CENTRO

Adolfo Vázquez Sánchez
Antonio Franco Carrasco
Mª del Carmen Navarro de la Villa
Universidad de Sevilla

"La excelencia no es sólo una teoría, es el logro de niveles tangibles de resultados y la prueba que nos permite confiar en que esos resultados se mantendrán en el tiempo"
(EFQM)

1. INTRODUCCIÓN

"La presión que las exigencias de calidad y eficiencia ejercen sobre los servicios públicos llevan una toma de conciencia cada vez mayor entre los gestores de la Universidad sobre la necesidad de evaluar los resultados de su organización"[1]. La Universidad, como institución interrelacionada y comprometida con la sociedad, ha de orientarse dentro de las pautas marcadas por esta.

En la actualidad vivimos en una sociedad cambiante que nos obliga a tener que adaptar nuestra capacidad organizativa. La revolución digital, el continuo crecimiento y la rápida obsolescencia de la información y del conocimiento, incrementan de forma continua y acelerada la complejidad de nuestro contexto social. Esto nos exige reformular las interpretaciones de la realidad, para lo cual se buscan indicaciones en las instituciones universitarias. Es por ello que se toma conciencia de la importancia de generar respuestas de calidad y de la necesidad de cambios en sus modos de gestión. Se da más relevancia a la calidad: calidad al servicio de los clientes/usuarios, calidad desde la perspectiva de criterios sociales, políticos, culturales y económicos[2].

---

1 DUARTE BARRIONUEVO, M. (Coord.) (2001): *Guía E.F.Q.M. para la Autoevaluación de Bibliotecas Universitarias. Cádiz: Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas. p. 11.*

2 MATEO ANDRÉS, J. (2001) "La Evaluación institucional y la gestión de la Calidad en las Universidades", *Revista Fuentes*, nº 2.

Este incesante crecimiento de concienciación dentro de la Universidad ha generado un fomento de la calidad, apareciendo así asociaciones internacionales vinculadas a este ámbito; es el caso de la *Assotiation of Higher Education Facilities Officers*, la *European Network for Quality Assurance in Higher Education*, la *Europe Dimension of Institucional Quality Management* o la *Internacional Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education*.

Así, entre las actuales tendencias para el logro de la Excelencia en las Instituciones destaca la adaptación de modelos provenientes del sector empresarial. En esta línea podemos destacar que en el presente las universidades están adoptando modelos y métodos provenientes de otros sectores. Este es el caso del modelo europeo de excelencia EFQM, adaptado al contexto universitario[3].

"La Fundación Europea para la Gestión de la Calidad se creó con el fin de fomentar un enfoque de gestión que condujera a una excelencia sostenida para todas las organizaciones que operan en Europa"[4]. Su objetivo se convierte por tanto no sólo en lograr la referida excelencia, sino en establecer mecanismos que permitan el mantenimiento de la misma a lo largo del tiempo. Se intenta conseguir que las metas y objetivos marcados en un principio posean la capacidad de desarrollarse a través de coordenadas temporales. De esta forma, la interrelación entre los diferentes agentes persigue una satisfacción en los clientes/usuarios que no sea sólo coyuntural, sino que se integre en la estructura misma de la organización.

Siguiendo estas pautas, la Fundación Europea fue creada en 1988 por catorce organizaciones europeas, de ámbito empresarial y educativo. El objeto de dicha organización "es impulsar la mejora de la calidad de las empresas europeas". Así, el Modelo de Excelencia fue desarrollado en 1991 por la Fundación basándose en premios como el nacional de la calidad en Japón (Premio Deming), y en Estados Unidos (Premio Malcon Baldrige)[5].

La aplicación del referido Modelo Europeo de Excelencia (EFQM) contribuye a garantizar el desarrollo de conceptos importantes para la consecución de la excelencia en cualquier institución. El nuevo modelo ha sido adaptado a las instituciones educativas, y a la Universidad en concreto, como anteriormente señalamos, respetando todo el contenido en el enfoque original del mismo, centrando su atención en nueve elementos considerados básicos en la excelencia de una institución (Figura 1). De esta manera se logra adaptar las características propias del mismo a la idiosincrasia propia del contexto universitario.

---

3 Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas y la Cátedra UNESCO de Gestión de la Educación Superior (2001): Boletín de Educación Superior, nº 12.

4 FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD (2001).*Eight Essentials of Excellence. The fundamental Concept and therir Benefits.* Bruselas.

5 ROURE, J. y RODRÍGUEZ, M.A.(2000): *Aprendiendo de los mejores. El Modelo E.F.Q.M. y el proceso de Autodiagnóstico en la práctica.* Barcelona ediciones Gestión 2000 .pp 37-38

Figura 1. Modelo EFQM

Como puede observarse, el Modelo EFQM concibe a la organización dentro de un paradigma en el que sus elementos se interrelacionan de una forma dinámica. Tal dinamización tiene por objeto lograr que las metas determinadas por los miembros de la organización, a través de una eficiente gestión y optimización de los recursos propios, contribuyan a la satisfacción del cliente/usuario interno-externo.

Los 9 elementos del modelo (Figura 1), que abarcan el conjunto de criterios que tienen lugar dentro de la organización pueden clasificarse en dos categorías[6]:

- **Agentes facilitadores**: que hacen posible la obtención, de unos determinados resultados. Es decir, explican qué hace el servicio y cómo lo hace.
- **Resultados**: miden los logros alcanzados, en término de eficacia y eficiencia como consecuencia de la actuación de los agentes facilitadores.

"La satisfacción de los clientes y usuarios de las unidades administrativas, de su personal, y su impacto positivo en la sociedad se consigue mediante un liderazgo que impulse permanentemente su planificación y estrategia, la gestión de su personal, de sus recursos y de sus procesos hacia la consecución de la mejora continua de los resultados"[7].

---

6 MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (1999): *Guía de Autoevaluación para la Administración Pública. Modelo Europea de Gestión de la Calidad. Madrid: Imprenta Nacional del Boletín del Estado*. p.25.

7 Ibib. p.15.

El logro de la Excelencia requiere, pues, el compromiso y la aceptación totales de estos conceptos y principios por parte de la organización, y en concreto por parte de la Dirección. De esta manera, la dirección debe caracterizarse por la asunción de un liderazgo que permita coordinar y supervisar a las personas de la unidad a cualquier nivel. El liderazgo se convierte en un aspecto crítico para el éxito en los procesos de transformación en las organizaciones. Como consecuencia, la Dirección ha convertirse en un motor que impulse a toda la organización en pos de una mutación de su entorno competitivo[8].

2. OBJETIVOS

Mediante la evaluación de la Secretaría de la Escuela Universitaria de Arquitectura Técnica de la Universidad de Sevilla se pretende determinar la percepción del estado actual de la Unidad, de forma que ésta sirva de punto de referencia inicial para la mejora de la misma.

Partiendo de este objetivo principal, los subobjetivos planteados se relacionan directamente con cada uno de los agentes facilitadores citados en la introducción. En este sentido, los objetivos señalados para cada uno de los criterios que componen el modelo EFQM son los siguientes[9]:

Política y Estrategia

Objetivo: Analizar como el Servicio desarrolla y pone en práctica su Misión y su Visión a través de una Estrategia orientada hacia los distintos agentes y personas con quienes interactúa.

Personas

Objetivo: Analizar como el Servicio desarrolla, conduce e impulsa el pleno potencial de las personas, de forma individual o en equipo, con el fin de contribuir a su eficaz y eficiente gestión.

Alianzas y Recursos

Objetivo: Analizar como el Servicio Gestiona cada unidad sus recursos de manera eficaz y eficiente.

---

8 ROURE, J. y RODRÍGUEZ, M.A. op.cit. p. 51

9 Recogido en CONSEJO DE UNIVERSIDADES (2000): *Guía de Evaluación de Servicios*. Madrid: Secretaría General Técnica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Y MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS op. cit. p 27 y ss

Liderazgo

Objetivo: Analizar cómo se desarrollan y se ponen en práctica la cultura y los valores para el éxito a largo plazo, mediante adecuados comportamientos y acciones de sus responsables actuando como líderes.

Procesos

Objetivo: Analizar como el servicio identifica, gestiona, revisa sus procesos y mejora sus procesos para satisfacer a sus clientes/usuarios.

Resultados en los clientes

Objetivo: Analizar que logros se están alcanzando con relación a la satisfacción de los clientes/usuarios de la Unidad.

Resultados en las personas

Objetivo: Examinar qué se está consiguiendo para incrementar la satisfacción de las personas que prestan servicios en la unidad administrativa.

Resultados en la sociedad

Objetivo: Analizar lo que está consiguiendo el Servicio para satisfacer las necesidades y expectativas del entorno.

Resultados Claves

Objetivo: Conocer qué se está consiguiendo respecto a los objetivos contenidos en la planificación y en la estrategia para satisfacer las aspiraciones de los clientes/usuarios.

Como hemos comentado anteriormente, estos objetivos convergen en uno general y fundamental que no es otro que el de servir de punto de partida para que la institución puedan hacer un diagnóstico interno del grado y calidad de su gestión mediante la evaluación y la autorreflexión.

3. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN

La práctica de la evaluación consiste en obtener evidencias de manera sistemática con el objeto de informar sobre algún tipo de decisión. En este sentido, la evaluación aplicada en la Secretaría de la Escuela Universitaria de Arquitectura Técnica de la Universidad de Sevilla, se presenta como "un seguimiento cíclico y sistemático de las prácticas de gestión y de medición de resultados de una organización, usando un modelo de gestión como marco de referencia"[10].

Mediante la evaluación se efectúa un diagnóstico sobre cuál es la situación de la Secretaría así como la detección de sus puntos fuertes y áreas de mejora con el objeto de definir y aplicar planes de acción. Con esta metodología se pretende introducir a la Unidad en una dinámica de mejora continua.

El proceso de evaluación de la Secretaría de la Escuela Universitaria de Arquitectura Técnica se ha articulado en tres fases (Figura 2); una fase previa o de planificación, caracterizada por la intervención de diferentes agentes, en la que se recopila toda la información base (datos de carácter cuantitativo y/o cualitativo orientados a informar de los juicios de valor consustanciales al proceso de evaluación) una fase de evaluación, y una fase final en la que se ha redactado un informe donde se destacan los puntos fuertes, áreas de mejora y los planes de acción.

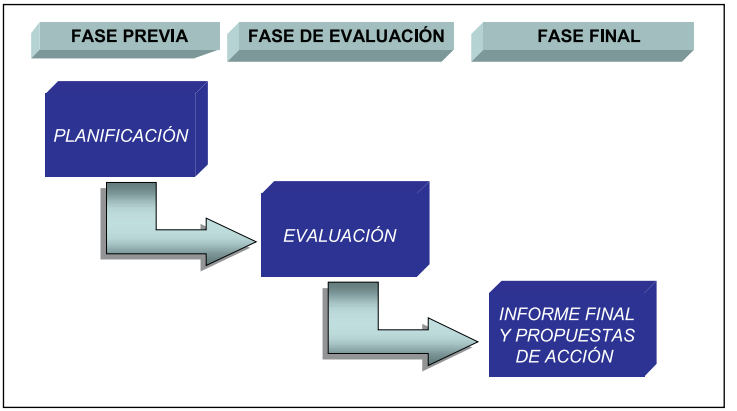


Figura 2. Esquema de las fases del proceso de evaluación.

10 ROURE, J. y RODRÍGUEZ, M.A. op. cit p. 37-

La evaluación se ha llevado a cabo mediante el *Cuestionario de Evaluación de Servicios del Plan Andaluz de Evaluación y Mejora de las Universidades (enero, 2002),* que permite detectar puntos fuertes y áreas de mejora respecto a las evidencias obtenidas a partir de la información de base. Ha sido cumplimentado por parte de todos los miembros de ésta, con el objeto de determinar la visión que tienen sobre el avance actual de cada uno de los criterios que sustentan el *Modelo E.F.Q.M*. de excelencia, diferenciados en el cuestionario. Se optó por este instrumento puesto que, a través de la respuesta a una serie de preguntas, se puede efectuar un diagnóstico de la Unidad y saber cuál es su comportamiento en relación con los criterios que componen el modelo. En definitiva, se trata de un instrumento que nos permite reunir información sobre las percepciones de los empleados de la unidad.

Concretamente, el cuestionario utilizado consta de 83 preguntas que han permitido detectar puntos fuertes y áreas de mejora, a partir de las evidencias obtenidas tras reflexionar y analizar las aportaciones realizadas por todos los miembros de la Secretaría.

Cada una de las cuestiones contempla cuatro posibles respuestas:

1. **Ningún avance:** no se ha realizado ninguna acción, quizás se ha reflexionado sobre ello pero sin llegar a concretar nada.
2. **Cierto avance:** se está produciendo avance, se han realizado análisis ocasionales que han dado lugar a mejoras, algunas puestas en práctica logradas o resultados aislados.
3. **Avance significativo:** clara evidencia de que se ha tratado este tema de manera adecuada, revisiones rutinarias y frecuentes que logran mejoras, existe la preocupación de que ciertas aplicaciones no sean universales o no se haya aprovechado todo su potencial.
4. **Objetivo logrado:** planteamiento excelente o resultado aplicado de forma universal, solución o resultado que puede servir como modelo, y que parece difícil que pueda ser mejorado.

El **porcentaje logrado** en cada uno de los criterios se obtiene de la siguiente forma:

Una vez hallada la frecuencia de cada opción, se procedió a su multiplicación por un valor constante, en función del avance detectado para ese criterio:

- Se multiplica por 100 (el 100% de consecución) el número de respuestas totales para la opción "**objetivo logrado"**.
- Se multiplica por 67 (el 67%-2/3 de la máxima consecución) el número de respuestas totales señaladas en la opción "**avance significativo"**.
- Se multiplica por 33 (el 33%-1/3 de la máxima consecución) el número de respuestas totales señaladas en la opción "**algún avance".**
- Se multiplica por 1 el número de respuestas totales señaladas en la opción **"ningún avance"**.

Seguidamente se suman los valores resultantes de los productos, dividiéndose el Total por el número de ítems de los que consta cada criterio al objeto de obtener el % logrado.

Junto al cuestionario se han utilizado tablas en las que se recopila información sobre recursos humanos y físicos de la secretaría. Ambas fuentes de información han facilitado tener una visión general de la unidad. Dicho proceso de evaluación se ha basado en los siguientes principios:

— Enfoque Integral: el modelo de Excelencia EFQM proporciona un instrumento de trabajo inmejorable para la aproximación integral.
— Enfoque Global: el proceso de evaluación analiza todas las actividades y tareas.
— Énfasis en las interfases: el proceso de evaluación pone especial atención en resaltar las relaciones causas-efecto que se producen entre los diferentes elementos que se recogen en el modelo, así como en las relaciones que se producen entre actividades y tareas, la organización de la unidad y la proyección de resultados al conjunto de la comunidad universitaria y grupos de interés.
— Contraste de información: el manejo de una amplia cantidad de información permite superar coincidencia y discrepancias, claves para la emisión de juicios de valor.
— Consideración sistemática de los resultados: los productos proporcionados por la secretaría y la opinión que de ello tienen el grupo de interés son el referente básico a la hora de emitir juicios de valor.
— Énfasis en la reflexión: evaluar es un proceso más amplio y complejo que la simple recogida de información. Es necesario por ello analizar, reflexionar y emitir juicios de valor sobre los datos, detectar debilidades y proponer acciones de mejora.

En resumen, con los datos obtenidos de la evaluación y junto a las características inherentes al modelo EFQM llegamos a obtener una imagen global del Servicio evaluado.

4. RESULTADOS

Los resultados obtenidos de la aplicación de modelo EFQM adaptado a la evaluación de servicios, concretamente a la Secretaría de la Escuela Universitaria de Arquitectura Técnica de la Universidad de Sevilla, se estructuran del siguiente modo: Puntos Fuertes y Áreas de Mejora.

PUNTOS FUERTES

Criterio 3: Alianzas y Recursos

El personal de la Secretaría aprecian un logro de los objetivos o avance significativo en la consecución de los mismos. Las evidencias que ponen de manifiesto estas afirmaciones son las siguientes:

— Compras e inversiones coherentes con los objetivos de la misma.
— La información que genera la Secretaría está organizada adecuadamente y se actualiza periódicamente.
— Se protegen eficazmente los datos de carácter personal.
— Se gestionan adecuadamente las instalaciones de la Secretaría permitiendo trabajar bien al personal y atender adecuadamente las necesidades de los clientes/usuarios de la unidad.

Criterio 4: Liderazgo

El personal de la Secretaría aprecian un logro de los objetivos o avance significativo en la consecución de los mismos. Las evidencias que ponen de manifiesto estas afirmaciones son las siguientes:

— Los responsables de la Secretaría dan a conocer la planificación y los objetivos de mejora que se han planteado para conseguir un adecuado desarrollo.
— Los responsables de la unidad realizan una adecuada gestión del conocimiento de las personas, asignando tareas y delegando funciones en aquéllas que tienen la capacidad adecuada.
— Los responsables de la Secretaría están implicados y muestran un compromiso con la cultura de calidad.
— Los responsables de la Secretaría son accesibles, fomentando la comunicación y participación del personal.

Criterio 5: Procesos

El personal de la Secretaría ha centrado su puntuación en el intervalo 3-4 por lo que aprecian un logro de los objetivos o avance significativo en la consecución de los mismos. Las evidencias que ponen de manifiesto estas afirmaciones son las siguientes:

— La Secretaría tiene identificado sus procesos más importantes y los procedimientos que sirven de soporte.
— La unidad tiene identificados los clientes/usuarios de cada proceso y sus necesidades.
— La unidad fomenta la innovación y la utilización de nuevas tecnologías para la mejora de los procesos.
— La Secretaría forma al personal antes de aplicar los cambios.

ÁREAS DE MEJORA

Criterio 2: Gestión de las personas

Los miembros de la Secretaría aprecian un cierto avance en la consecución de los objetivos del criterio, preservado por las siguientes evidencias:

— Se evalúa el impacto que la formación ha tenido en la mejora de la capacitación de las personas en el desarrollo de su trabajo.
— Se evalúa la eficacia de la comunicación que se produce dentro de la secretaría y con otras unidades.
— Se fomenta la concienciación e implicación en temas de seguridad e higiene y medio ambiente, y se sensibiliza al personal sobre el impacto que tiene su actividad en la sociedad.

Criterio 6: Resultados en los clientes

Los miembros de la Secretaría aprecian un cierto avance en la consecución de los objetivos del criterio, preservado por las siguientes evidencias:

— La Secretaría establece objetivos para mejorar la percepción de los clientes/usuarios en base a la información obtenida de encuestas, reclamaciones y sugerencias.
— La Secretaría se compara con otras secretarías de la Universidad o de otras organizaciones, y se utiliza la información obtenida para fijar nuevos objetivos.
— En la unidad existen normas bien definidas (cartas de compromisos, estándares...) en aquellos aspectos clave del servicio, y que afectan directamente a la satisfacción de los clientes/usuarios.

Criterio 1: Política y estrategia

Los miembros de la Secretaría aprecian un cierto avance en la consecución de los objetivos del criterio, preservado por las siguientes evidencias:

— En la secretaría se ha concretado la estrategia más adecuada y los pasos a seguir (planificación) para alcanzar la imagen de futuro deseada y los objetivos a conseguir en cada fase.
— Se ha definido en la unidad los valores que sus miembros deben asumir para alcanzar los objetivos previstos.
— La estrategia y objetivos planificados se revisan periódicamente.

Criterio 7: Resultados en las personas

Los miembros de la Secretaría aprecian un cierto avance en la consecución de los objetivos del criterio, preservado por las siguientes evidencias:

— Se conoce de forma sistemática y periódica mediante encuestas u otros métodos de recogida de opinión, en qué medidas las personas que trabajan en la unidad tienen satisfechas sus expectativas personales y profesionales, analizando aspectos como condiciones y ambiente de trabajo, nivel de comunicación con los responsables…
— Existe una tendencia de mejora global en los niveles de satisfacción y motivación del personal.

Criterio 9: Resultados clave

Los miembros de la Secretaría aprecian un cierto avance en la consecución de los objetivos del criterio, preservado por las siguientes evidencias:

— Se mide la eficacia en la prestación de sus servicios y en la gestión de sus procesos más importantes.
— Se mide de forma continua el cumplimiento de los objetivos fijados.

Criterio 8: Resultados en la sociedad

Los miembros de la Secretaría aprecian un cierto avance en la consecución de los objetivos del criterio, preservado por las siguientes evidencias:

— Conoce, comprende y tiene en cuenta la secretaría todos los medios a su alcance para satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad y grupo de interés.
— Se conoce y analiza el impacto que tiene la gestión en la comunidad en general.
— En relación con los criterios referidos a Alianzas y Recursos, Resultados en los Clientes, Resultados en las personas, Resultados en la Sociedad y Resultados Claves, se han establecido los siguientes indicadores, que serán tenidos en cuenta a partir del presente curso académico para la medición de los logros:

Alianzas y Recursos

INDICADORES	Valor Límite	Responsable medición	Periodicidad	Responsable de Seguimiento	Variable de Control
Tiempo de Proceso-AR	10 Días	Administradora del Centro	Anual	Administradora del Centro	Tiempo medio de pago a proveedores

Resultados en los Clientes

INDICADORES	Valor Límite	Responsable medición	Periodicidad	Responsable de Seguimiento	Variable de Control
Tasa de Éxito-RC	80%	Responsable de ventanilla	Anual	Responsable de ventanilla	Nº de horas de apertura semanal de ventanilla.
Tasa de Éxito-RC	50%	Subdirector de Calidad	Anual	Subdirector de Calidad	Nº de sugerencias puestas en marcha/total de sugerencias
Tasa de Éxito-RC	70%	Jefe de Secretaría	Anual	Jefe de Secretaría	Nº de rectificaciones realizadas/nº de quejas.
Tasa de Fracaso-RC	30%	Subdirector de Calidad	Anual	Subdirector de Calidad	Nº de incidencias, quejas y reclamaciones.
Tiempo de Proceso-RC	2 Días	Jefe de Secretaría	Anual	Jefe de Secretaría	Tiempo medio de respuestas a quejas y reclamaciones
Tasa de Fracaso-RC	30%	Subdirector de Calidad	Anual	Subdirector de Calidad	Nº de incidencias, quejas y reclamaciones.

Resultados en las Personas

INDICADORES	Valor Límite	Responsable medición	Periodicidad	Responsable de Seguimiento	Variable de Control
Tasa de Éxito-RP	40%	Responsable de Área de Ordenación Académica	Anual	Responsable de Área de Ordenación Académica	Nº medio de cursos por personas.
Tasa de Éxito-RP	90%	Subdirector de Calidad	Anual	Subdirector de Calidad	Grado de participación en la respuesta a encuestas de satisfacción.
Tasa de Éxito-RP	10 años	Responsable de Área de Ordenación Académica	Anual	Responsable de Área de Ordenación Académica	Nº medio de años de permanencia en el lugar de trabajo
Tasa de Fracaso-RP	30%	Responsable de Área de Ordenación Académica	Anual	Responsable de Área de Ordenación Académica	Grado de absentismo laboral.
Tasa de Fracaso-RP	20%	Subdirector de Calidad	Anual	Subdirector de Calidad	Nº de quejas realizadas por el personal.
Tasa de Fracaso-RP	30%	Responsable de Área de Ordenación Académica	Anual	Responsable de Área de Ordenación Académica	Nº de personas que no han participado en actividades de formación

Resultados en la Sociedad

INDICADORES	Valor Límite	Responsable medición	Periodicidad	Responsable de Seguimiento	Variable de Control
Tasa de Éxito-RS	20%	Subdirector de Calidad	Anual	Subdirector de Calidad	Nº de quejas realizadas por los usuarios.
Tasa de Fracaso-RS	20%	Subdirector de Calidad	Anual	Subdirector de Calidad	Nº de incidentes relacionados con salud laboral.

Resultados Clave

INDICADORES	Valor Límite	Responsable medición	Periodicidad	Responsable de Seguimiento	Variable de Control
Tasa de Éxito-RCL	75%	Jefe de Secretaría	Anual	Jefe de Secretaría	Grado de consecución de los objetivos propuestos.
Tasa de Éxito-RCL	30%	Administradora	Anual	Administradora	% de los gastos de inversión nueva sobre el total de gastos.
Tasa de Éxito-RCL	20%	Administradora	Anual	Administradora	% de presupuesto destinado a mejoras.
Tasa de Fracaso-RCL	10%	Administradora	Anual	Administradora	% de gastos de bienes y servicios (Capítulo II) sobre el total.
Tiempo de proceso-RCL	2 Días	Jefe de Secretaría	Anual	Jefe de Secretaría	Tiempo medio de respuestas y solución a quejas.

5. CONCLUSIONES

Este proceso de evaluación culmina con el desarrollo y puesta en marcha de una serie de planes de mejora consensuados, que han surgido de las áreas de mejora detectadas. De esta forma se logra introducir a la Secretaría en una dinámica de mejora continua, en la que todos los miembros que forman parte de dicha unidad se impliquen de una forma activa tanto en la determinación de los objetivos y metas como en la consecución de los mismos.

Un proceso de evaluación no puede quedarse en el simple diagnóstico de una situación concreta, sino completar a éste con propuestas de acción que permitan una mejora de la situación que refleja la información obtenida. Por tanto, estos planes de acción se convierten en formulaciones que tienen su horizonte en el futuro, recogiendo la experiencia pasada a través de la información obtenida, y atendiendo a las nuevas y distintas situaciones que se plantearán.

Las acciones de mejora han de ser consecuencia de un riguroso examen de las características reales de una organización. Así, los planes de acción que se derivan del análisis de la información recabada se concreta en las siguientes propuestas:

— Reuniones de coordinación para establecer metas, objetivos y planificar estrategias de actuación. Se trata de una manera de definir objetivos anuales, de mejora, cuantificados y consensuados por el personal, especificándose los responsables de su cumplimiento y los plazos.
— Fomentar la participación de todos los miembros de la Secretaría y conseguir la implicación en la planificación de los objetivos y en el desarrollo de acciones encaminadas a su consecución. Mediante esta implicación se busca un mayor compromiso de los miembros con las metas de la unidad.
— Recabar opiniones y propuestas de mejoras de todos los miembros de la unidad con el objeto de promover una mayor implicación de los mismos a la hora de ponerlas en marcha. Dicha propuesta se concreta a través de reuniones periódicas así como con encuestas. Como consecuencia de la involucración y del reconocimiento de su esfuerzo, todos los miembros que se implican en las acciones de mejora obtienen un mayor nivel de satisfacción en el desempeño de sus tareas.
— Análisis conjunto de los resultados con la intención de conocer los logros alcanzados por la Unidad y los que aún quedan por conseguir, detectándose a través del análisis los posibles obstáculos que impiden la consecución de los mismos.
— Realizar estudios comparativos con otras unidades homólogas, con el objeto de conocer experiencias de evaluación en otras secretarías, detectando así posibles aspectos comunes que permitan la reformulación de acciones mejora adaptadas al contexto de la Escuela Universitaria de Arquitectura Técnica.

— Conocer la opinión de los clientes/usuarios con la finalidad de plantear un firme compromiso para satisfacer las necesidades manifestadas, contribuyendo así a la mejora del servicio. Puesto que la mejora sólo es posible cuando va precedida de un diagnóstico de las necesidades y expectativas referidas a os clientes/usuarios.

En definitiva se trata de un conjunto de acciones que no pueden ponerse en práctica de manera aislada, sino que forman parte de un plan de acción conjunta cuyo objetivo último es la lograr la eficiencia y eficacia de la unidad evaluada.

6. BIBLIOGRAFÍA

Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas y la Cátedra UNESCO de Gestión de la Educación Superior (2001): *Boletín de Educación Superior*, nº 12.

CONSEJO DE UNIVERSIDADES (2000): *Guía de Evaluación de Servicios*. Madrid: Secretaría General Técnica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

DUARTE BARRIONUEVO, M. (Coord.) (2001): *Guía E.F.Q.M. para la Autoevaluación de Bibliotecas Universitarias. Cádiz: Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas.*

FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD (2001): *Eight Essentials of Excellence. The fundamental Concept and therir Benefits.* Bruselas.

MATEO ANDRÉS, J. (2001): "La Evaluación institucional y la gestión de la Calidad en las Universidades", en *Revista Fuentes*, nº2.

MINISTERIO DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS (1999): *Guía de Autoevaluación para la Administración Pública. Modelo Europea de Gestión de la Calidad. Madrid: Imprenta Nacional del Boletín del Estado.*

ROURE, J. y RODRÍGUEZ, M.A.(2000): *Aprendiendo de los mejores. El Modelo E.F.Q.M. y el proceso de Autodiagnóstico en la práctica.* Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

EXPERIENCIAS EN LA CERTIFICACIÓN ISO 9001 DE 2000 DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN UN SERVICIO UNIVERSITARIO

Fernando Criado García-Legaz
Universidad de Sevilla

RESUMEN

El trabajo centra su atención en las experiencias que un equipo perteneciente a la Unidad Técnica de Calidad dependiente del Vicerrectorado de Calidad y Nuevas Tecnologías de la Universidad de Sevilla, ha tenido a lo largo de las diferentes fases en las que se desarrolló el proyecto de certificación de un servicio interno de la Hispalense. Centramos especial atención en las barreras encontradas a lo largo de las diferentes fases que conformaron la planificación del proceso de certificación, así como resumimos las principales actuaciones que, en cada caso, fueron puestas en marcha al objeto de reducir o anular las citadas barreras.

INTRODUCCIÓN

La estrategia de evaluación y mejora de la calidad en la Universidad Hispalense arranca institucionalmente en el año 1996 con la creación de un Vicerrectorado dedicado específicamente a ello. Desde entonces, se han venido sucediendo un conjunto de actuaciones en los diferentes ámbitos de nuestra institución, y hoy podemos afirmar que el camino recorrido ha merecido la pena, aún cuando somos conscientes de que todavía nos queda mucho camino por recorrer.

En este trabajo sólo abordamos resumidamente una de las actuaciones más recientes que ha sido puesta en marcha, como consecuencia del despliegue de la estrategia de mejora continua de la calidad en la Hispalense. En concreto, nos circunscribimos al proceso seguido para la obtención de un certificado de calidad según la norma UNE-EN ISO 9001: 2000 por parte de una firma acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación.

El objetivo al que el proyecto ha dado respuesta se concretó en: "Diseñar, implantar y desarrollar en el Secretariado de Recursos Audiovisuales y Nuevas Tecnologías de la Hispalense, un sistema de gestión de la calidad acorde a la norma UNE-EN ISO 9001: 2000 que sea susceptible de certificación ulterior por una entidad acreditada por el ENAC". No obstante, este es un objetivo de carácter intermedio, dado que la gestión y mejora de la calidad es un proceso de mejora continua.

En el trabajo encontrará el proyecto que ha servido de base para el desarrollo del proyecto, aún cuando el centro de atención lo ponemos en los impedimentos o barreras que nos fueron surgiendo a lo largo de su puesta en marcha. Así mismo, ponemos especial hincapié en las líneas de actuación que fueron desplegadas al objeto de reducir tales barreras y que nos permitido concluir el proyecto en los términos planificados.

ANTECEDENTES

Al objeto de encuadrar los objetivos así como la oportunidad temporal con que la Hispalense decide acometer el inicio de los procesos de reconocimientos externos a través de la consecución de certificaciones con base en la UNE-EN ISO 9001 de 2000, recogemos sucintamente gran parte de los hitos que han venido marcando los desarrollos que, en materia de calidad, se han venido produciendo en nuestra Universidad desde los primeros años noventa.

Ya en 1992 la Universidad de Sevilla se encontraba integrada en el Club Gestión de Calidad cuyo objeto se centra en la difusión de la metodología ligada al modelo europeo de gestión de calidad propuesto por la E.F.Q.M.

El indispensable apoyo rectoral a los procesos de evaluación y mejora de la calidad en la Universidad de Sevilla tiene su origen en el propio programa electoral presentado por el actual Rector de la Universidad de Sevilla en 1995. En la práctica, la apuesta rectoral se tradujo en la creación del primer Vicerrectorado que en una institución universitaria pública a nivel nacional, tenía como misión principal, el diseño, desarrollo y despliegue de las políticas de evaluación y mejora continua de la calidad en los diferentes ámbitos universitarios (docencia, investigación, gestión y prestación de servicios).

El Vicerrectorado de Calidad (hoy, "de Calidad y Nuevas Tecnologías", –en lo sucesivo VCNT–) ha ido adquiriendo un creciente peso institucional en diversas áreas de la Hispalense.

La Orden del Ministro de Educación y Ciencia de 21 de febrero de 1996 procedió a realizar la convocatoria de la primera anualidad del Plan Nacional, a la cual acudió la Hispalense con los proyectos más amplios dentro de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en concreto:

- La evaluación de cuatro titulaciones: Geografía, Historia, Historia del Arte y Filosofía.
- La presentación de una acción especial para la creación de una unidad que reúna y desarrolle una base de datos y estadísticas en relación con los temas de calidad.
- La participación en un proyecto conjunto con todas las Universidades de Andalucía para la creación y puesta en marcha de la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (U.C.U.A.).

Estos proyectos fueron aceptados y recogidos en la Orden de la Ministra de Educación y Cultura de 30 de octubre de 1996.

La experiencia adquirida durante el desarrollo de los procesos de evaluación y la implicación de profesores, alumnos y P.A.S. en los mismos, así como el apoyo decidido y mantenido del equipo rectoral, nos permitió situarnos en condiciones óptimas para realizar un proyecto más amplio al presentarnos a la segunda convocatoria del Plan Nacional.

El VCNT se dio cuenta desde el primer momento que para avanzar en los temas de calidad era indispensable la creación de órganos colectivos para el estudio, la evaluación y la formulación de propuestas. Estos órganos deberían extenderse en distintos niveles y ampliarse conforme fuera penetrando la idea de mejora y la necesidad de realizar esfuerzos en ese sentido. Los órganos deberían propiciar la participación de los diferentes colectivos y a la vez actuar como difusores de la cultura de calidad. Con este fin, la Universidad de Sevilla ha ido solicitando de sus centros la creación de Comisiones de Calidad de un modo absolutamente voluntario, habiendo alcanzado en este momento, a la práctica totalidad de centros, con comisiones de calidad formadas o en proceso de formación inmediata.

Para el apoyo a la evaluación institucional así como para el diseño, desarrollo y evaluación de diferentes actuaciones en materia de gestión y mejora de la calidad, el VCNT creó una Unidad Técnica de Calidad (en lo sucesivo, U.T.C.) a la cual se ha ligado la unidad administrativa de datos y estadística, aprovechando los recursos del Instituto de Ciencias de la Educación que ha sufrido una reconversión profunda para enfocar su actividad esencialmente al apoyo de los programas de calidad.

La UTC ha realizado en total más de 30.000 encuestas a estudiantes para recabar su opinión en torno a las cuestiones recogidas en la guía de evaluación de las titulaciones, y también respecto a la docencia impartida por parte de los profesores que decidieron voluntariamente someterse a evaluación.

EL PROYECTO SOBRE EL PAPEL

A finales del pasado año 2001, el Vicerrector de Calidad y Nuevas Tecnologías (VCNT) de la Hispalense nos propuso la coordinación del inicio del despliegue de uno de los objetivos estratégicos consisten-

te en el diseño, la implantación, el desarrollo y la certificación por tercera parte (entidad acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación –ENAC–) de un servicio interno de la Universidad.

Desde el principio nos quedó claro que, aunque el objetivo se debía traducir en la obtención del certificado del sistema de gestión de la calidad que reconociese el cumplimiento de los requisitos de la norma internacional ISO 9001 de 2000, el carácter estratégico del objetivo implicaría además, el arranque del proceso sin meta de la mejora continua de la calidad en la prestación de los servicios más allá de las fechas de obtención de dicho certificado.

Fases del proyecto

En la medida que la Hispalense contaba con una consolidada UTC dependiente del Vicerrectorado y que la experiencia en el proceso cuyo más inmediato resultado habría de ser la certificación, se plantearon dos alternativas a la hora de poner en marcha el proyecto: contratar a una consultora externa o, desarrollar todo el proceso con los medios materiales así como recursos humanos disponibles internamente.

Diferentes razones llevaron al Vicerrector a inclinarse por la segunda alternativa de las propuestas dado que, si bien se trataba de un proyecto nuevo, la experiencia habría de extenderse en el tiempo a otros servicios administrativos o de gestión interna así como a otras unidades prestadoras de servicios diversos.

El proyecto sobre el papel y en lo relativo a las actuaciones a realizar a nivel interno con carácter previo a la auditoria de certificación, estuvo compuesto de las siguientes siete fases cuyas principales actividades se incluyen la tabla resumen siguiente:

FASE		ACTIVIDADES
0	Preparación técnica y formación específica	• Lectura en profundidad y comprensión de los elementos y requisitos esenciales incluidos en norma UNE-EN ISO 9001 de 2000 • Sesiones de reflexión e intercambio de conocimientos • Diseño del plan de trabajo • Logística y planificación de las visitas a la unidad seleccionada
1	Constitución del comité de calidad	• Información a los responsables de unidad sobre las fases y requerimientos del proyecto • Conformación de la estructura organizativa básica para el diseño e implantación del sistema de calidad • Constitución del grupo de trabajo y marcar las pautas generales a poner en marcha
2	Diagnóstico de partida con base en la norma UNE-EN ISO 9001: 2000	• Entrevistas y tomas de datos • Lista de chequeo con base en la norma de referencia • Elaboración del informe de diagnóstico de partida
3	Formación básica sobre gestión de calidad e información específica sobre el proyecto al personal	• Formación genérica al personal de la unidad y miembros del comité de calidad • Información al personal sobre el proyecto • Sensibilización sobre la necesaria participación de todos en el proyecto • Creación de un clima favorable a la implantación y el empleo de un lenguaje común

4	Diseño del sistema de calidad recogiendo los documentos y registros requeridos por la norma internacional de referencia	• Definición del alcance y justificación de las exclusiones del sistema de calidad • Revisión de los procesos identificados y/o definidos • Elaboración de la documentación del sistema: manual de calidad, procedimientos generales y específicos e, instrucciones técnicas • Diseño y puesta en marcha de sistemas de registro de la documentación y los datos
5	Implantación y desarrollo del sistema de calidad	• Fijación de criterios de actuación y selección de áreas para el inicio del proceso de implantación • Revisión de los procedimientos e instrucciones por parte del personal implicado en ellos • Recopilación de aportaciones por parte del personal para la mejora del sistema de calidad • Revisión y aprobación de la documentación • Distribución o puesta en disposición de la documentación al personal afectado • Aplicación de las actuaciones previstas para cada procedimiento e instrucción técnica • Extensión generalizada de la implantación • Cumplimentación de documentación y registros que evidencien la eficacia de la implantación del sistema
6	Auditoria completa del sistema de calidad	• Realización de una auditoria final para la comprobación del nivel de seguimiento así como la efectividad del sistema implantado • Redacción informe auditoria • Diseño y seguimiento de las acciones correctivas (si hubiera lugar)

La programación del desarrollo de las diferentes actividades a poner en marcha se resume en el siguiente cronograma referido al presente año 2002:

FASE / MES	0	1	2	3	4	5	6
Marzo	■	■	■				
Abril				■	■		
Mayo					■	■	
Junio						■	
Julio							■

Con relación a la organización, dirección y control del desarrollo efectivo del proyecto, el Vicerrector decidió contar con quien firma el presente trabajo.

Los recursos humanos asignados al proyecto fueron dos técnicas de la UTC con amplia experiencia en los procesos de evaluación institucional así como dos becarios de apoyo a quienes debidamente instruimos en los aspectos normativos y prácticos vinculados con las normas ISO 9000 de 2000.

La asignación de responsabilidades y cometidos así como la coordinación de los RR.HH. con que se dotó inicialmente al proyecto se dejó bajo nuestra responsabilidad; de igual manera, asumimos la práctica totalidad de cometidos relacionados con los procesos de dirección (formación técnica, motivación, liderazgo, etc.) y control (básicamente, de índole económica y temporal) del proyecto.

En este sentido, tenemos que agradecer al Vicerrector la oportunidad que nos ha brindado así como la confianza depositada en mi persona que, en la práctica, se han traducido en una amplia autonomía en las decisiones y puesta en marcha de las diferentes actividades que han sido desarrolladas a lo largo de las diferentes fases que han conformado el proyecto.

EL PROYECTO EN LA PRÁCTICA

En este apartado, más que centrarnos en una descripción pormenorizada de nuestras experiencias a lo largo de las diferentes fases y actividades desarrolladas, creemos que aportará mayor valor al lector, explicitar hechos y situaciones que han marcado el desarrollo efectivo del proyecto. En última instancia, pretendemos con nuestro trabajo, facilitar ejemplos y experiencias que han permitido alcanzar los objetivos fijados así como los plazos marcados para consumarlos.

En este sentido, iremos recorriendo las fases descritas anteriormente, centrándonos en los problemas con los que nos hemos ido topando a lo largo del proceso, así como la manera como han sido abordados.

Fase O: Preparación técnica y formación específica

Dado que la normativa ISO dispone de un lenguaje particular y que los RR.HH. asignados al proyecto (inicialmente, dos técnicos y dos becarios de la UTC) no disponían de formación y experiencia específica en la normativa ISO, se desarrollaron tres sesiones formativas donde marcamos las líneas maestras de los requisitos normativos y procedimentales asociados a los sistemas de gestión de la calidad con base en la normativa de referencia.

Dificultades	Actuaciones desarrolladas
1 Comprensión de los requisitos normativos así como del vocabulario de la ISO 9001: 2000	• Comunicación permanente con el equipo a través de reuniones sistemáticas en las que el responsable del proyecto aclaraba las dudas e incomprensiones de los requisitos. • Lectura de varios libros y artículos en los que se recogían aclaraciones a los requisitos así como experiencias reales de empresas y organismos diversos.
2 Concreción de fechas para las visitas a la unidad	• Participación personal del Vicerrector en la programación de las visitas con la presencia del director y subdirector de la unidad objeto de la certificación

Fase 1: Constitución del Comité de Calidad de la Unidad objeto de la certificación

El comité de calidad es el máximo órgano que a nivel colectivo detenta la responsabilidad fundamental la de poner en marcha, mantener y mejorar los requisitos incluidos en el sistema de gestión de la calidad.

Dificultades	Actuaciones desarrolladas
1 Elección de miembros del Comité de Calidad	• Recomendaciones respecto al nivel y capacidades necesarias para formar parte del mismo. En todo caso, prescribimos que el director y subdirector habrían de participar activamente en el mismo. • Las dos personas que además de los anteriores, constituyeron el Comité, disponían de rasgos singulares como: amplia experiencia y conocimientos de los procesos, productos y servicios prestados en la unidad.
2 Concreción de fechas para las visitas a la unidad	• Participación personal del Vicerrector en la programación de las visitas con la presencia del director y subdirector de la unidad objeto de la certificación
3 Información y comunicación fluida entre la unidad y los miembros del equipo técnico de la UTC	• Apertura de canales abiertos de comunicación permanente del Comité con los miembros del equipo que desde la UTC desarrollaron el proyecto (teléfonos directos, correo electrónico y apertura de un espacio virtual colaborativo donde se insertaban permanentemente los documentos y diversos avatares asociados al proyecto).

Fase 2: Diagnóstico inicial de la unidad con base en la norma de referencia

El diagnóstico inicial se convierte en una herramienta esencial para acometer eficaz y eficientemente el proyecto, dado que de él se inferirán las pautas y acciones a poner en marcha posteriormente.

Dificultades	Actuaciones desarrolladas
1 Programación de las visitas y entrevistas con el personal de la unidad	• Reuniones de la dirección con el personal de la unidad y fijación mediante acuerdo del calendario específico para cada persona y departamento de la unidad.

Como era lógico esperar, el diagnóstico inicial mostraba el incumplimiento prácticamente total de los diferentes requisitos incluidos en la norma ISO 9001 de 2000. No obstante, existían ciertos procedimientos documentados que, aún no cumpliendo la totalidad de requisitos normativos, sí al menos, nos permitían aprovecharlos de manera parcial para el desarrollo posterior de ciertos procedimientos operativos.

Fase 3: Formación e información básica al personal adscrito a la unidad

Si bien el propio equipo de dirección ya había mantenido diferentes reuniones con el personal al objeto de comunicarles la decisión de certificación tomada desde el VCNT, realizamos una sesión de información-formación con la totalidad de personal (incluido el personal adscrito temporalmente a la unidad).

Dificultades	Actuaciones desarrolladas
1 Seleccionar el día idóneo para la celebración de la sesión	• La propia dirección mediante acuerdo con el personal fijó el día concreto en el que, la unidad dejó de prestar los servicios habituales a la comunidad universitaria, sólo atendiendo a aquellos ya comprometidos con anterioridad o los de carácter urgente o ineludibles
2 Asunción del personal de la unidad de su necesaria colaboración y participación activa en el proyecto	• Información pormenorizada desde la UTC y la dirección de la unidad, tanto del proyecto como de los necesarios apoyos requeridos a su personal • Participación personal del Vicerrector en la sesión al personal, enmarcando el carácter estratégico del proyecto que se iniciaba dentro de las actuaciones inmersas en el VCNT. • Manifestación explícita del compromiso personal e institucional del equipo rectoral con el desarrollo del proyecto, a través de diferentes comunicados formales desde VCNT • Información clara sobre los beneficios y "sacrificios" iniciales que comportaba el proyecto así como, las demandas que en el futuro comportaría el mantenimiento y mejora del sistema
3 Comprensión de los requisitos normativos y procedimientales del proyecto por parte del personal de la unidad	• Formación técnica con la utilización de numerosos ejemplos reales así como uso de una terminología de fácil comprensión y cercana a los productos y servicios prestados desde la unidad

Fase 4: Diseño del sistema de gestión de la calidad

Como ya se adelantó, el resultado del diagnóstico inicial mostró que el sistema debía ser diseñado en su totalidad dado que la documentación y procedimientos existentes en la unidad no cumplían la práctica totalidad de requisitos normativos incluidos en la ISO 9001: 2000.

Es importante destacar que, a este nivel de madurez del sistema (en pleno proceso de creación o inmadurez), la documentación sobre las formas de realizar los procesos y actividades asociadas a lo mismos (procedimientos), debe ajustarse a lo que realmente se hace, cumpliendo en todo caso, los requisitos normativos de la ISO 9001: 2000. Los planteamientos de mejora de procesos no es ahora el momento oportuno de abordarlos y así, una vez certificado el sistema ya podrán fijarse objetivos de mejora en este sentido.

Dificultades	Actuaciones desarrolladas
1 Definición concisa y justificada del alcance del certificado a obtener	• Se excluye del alcance de los requisitos del sistema los productos/servicios acogidos al amparo de antiguos art. 11 y 45 de la LRU, actualmente regidos por los art. 68 y 83 de la LOU[1].
2 Traslado de los requisitos normativos a la realidad de la unidad objeto de la certificación	• Comunicación permanente entre el equipo de la UTC asignado al proyecto y la dirección de la unidad. • Revisión continua por parte del comité de calidad de la unidad de los diferentes documentos que explicitan los requisitos inmersas en el sistema de gestión de la calidad.
3 Delimitación concreta de los procesos (y su interacción) que conforman técnica y administrativamente la unidad	• Uso del recorrido desde los productos/servicios pasando por las actividades necesarios para la obtención de los mismos, hasta llegar a los proveedores internos y externos que permiten desarrollar dichas actividades que conforman los diferentes procesos. • Identificación específica de la intervención de los agentes o unidades externas (otras unidades de la Universidad) en cada uno de los procesos técnicos o administrativos internos a la unidad.

4 Concreción técnica de la sistemática a seguir en la puesta en marcha del sistema a nivel informático en la unidad	• Utilización del entorno virtual colaborativo como marco de referencia para el registro, custodia y actualización de los documentos en los que se incluyen los diferentes requisitos inmersos en el sistema de gestión de la calidad. • Inclusión en la red informática interna del servicio objeto de la certificación, de la estructura de directorios y ficheros asociados a la documentación del sistema, poniendo especial énfasis en los vínculos e hipervínculos existente entre los mismos.
5 Fijación de las posibilidades de acceso del personal a la documentación del sistema	• Establecimiento de claves de acceso a la documentación incorporada en la red y segmentación de dichos accesos según los acuerdos explícitos del comité de calidad. • Protección de la documentación informática posibilitando al personal el acceso pero la imposibilidad de modificación de sus contenidos, con la excepción del responsable de calidad y el director de la unidad.

1 Dada la situación de reciente aprobación de la LOU y la inexistencia de reglamentos de desarrollo de la misma, así como las prescripciones normativas incluidas en la norma UNE-EN ISO 9001: 2000.

Fase 5: Implantación y desarrollo del sistema de gestión de la calidad

Toda vez que la documentación fue revisada por el comité de calidad en primera instancia así como por el personal afectado en cada caso, se procedió a realizar las modificaciones oportunas, posteriormente, proceder a la aprobación de la documentación del sistema por parte del comité de calidad.

La distribución de dicha documentación una vez aprobada se decidió realizar virtualmente, aún cuando el responsable de calidad dio personalmente a cada miembro de la unidad en soporte papel, todos aquellos documentos (básicamente, procedimientos y registros del sistema) a los que se veía afectado cada miembro de la misma.

Dificultades	Actuaciones desarrolladas
1 Inventariado y codificación de los recursos tecnológicos y materiales sujetos al sistema de gestión de la calidad	• Dadas las características singulares y enorme variedad de los recursos adscritos a la unidad, se asignó un responsable por cada una de las secciones de la misma, encargado del inventariado y su posterior codificación. • Al objeto de hacer operativo el inventario de recursos, se estructuraron los mismos por familias y se les dotó de un código alfanumérico que identificaba con claridad, la sección y familia de recursos a que pertenece así como un número que se asignó de manera consecutiva. • Diseño de una base de datos de los recursos inventariados (98% de los existentes) que permitiese llevar un seguimiento permanente de su estado, fechas para su mantenimiento preventivo y operaciones habituales asociadas al mismo, etc.
2 Consideración de los proveedores de índole diversa	• Respecto a los internos, el propio sistema recoge las limitaciones legales y índole diversa que plantea la pertenencia de la unidad a una institución universitaria de carácter público. • Comunicación y adiestramiento de los proveedores externos de recursos por parte del personal responsable de las compras, con relación a los requisitos documentales que se harán necesarios a partir del momento de certificación del sistema de gestión de la calidad.

3 Simultaneidad del proceso de implantación de los requisitos del sistema con la operativa diaria de trabajo del personal	• Programa y seguimiento exhaustivo de las citas con el personal con carácter previo. Cierta flexibilidad en la hora de inicio y finalización. • Presencia, apoyo y asesoramiento in situ de los técnicos de la UTC durante todo el proceso y asignación concreta de cada uno de ellos a personal específico de la unidad. • Establecimiento de tres horas dedicadas con carácter exclusivo (por prescripción de la dirección de la unidad) al cumplimiento de los requisitos de los procedimientos así como a cumplimentar los registros asociados a los mismos. • Ante situaciones de excepcionalidad en las que se debía atender a usuarios, el técnico de la UTC "liberaba" al personal, atendiendo a otros menesteres previamente programados. • Seguimiento recurrente de la documentación implantada a través de la revisión del cumplimento de los requisitos varios días después de la implantación de los mismos.
4 Reticencias de determinado personal a la puesta en marcha de los procedimientos conforme se recoge en el sistema de gestión de la calidad	• Recuerdo permanente de los compromisos adquiridos por la dirección y todo el personal respecto a los requisitos del sistema. • Comunicación continuada entre la dirección y los miembros de la UTC y, entre aquella y el personal de la unidad.

5 Detección en la práctica de la inoperancia de determinados procedimientos del sistema ya aprobados	• Flexibilidad y apertura en la consideración y justificación de la inoperancia de determinados requisitos o formas de proceder manifestados por el personal afectado. • Reuniones periódicas del comité de calidad a mediados y final de semana para el tratamiento monográfico de las inoperancias detectadas con la presencia del personal que las propone y el responsable de la sección o área afectada. Buena parte de las propuestas supusieron modificaciones de la documentación afectada.
6 Falta de comprensión del personal afectado de las formas de cumplimentar los registros asociados a los procedimientos	• Asesoramiento permanente del equipo de técnicos de la UTC así como del propio responsable de calidad de la unidad al personal afectado en cada caso.
7 Ausencia de personal por causas vacacionales	• Asunción por parte del responsable de la sección del cumplimiento de los requisitos del sistema y que eran de aplicación a personal que se encontraba en período vacacional. Dichos responsables se encargarían tras el retorno vacacional del personal afectado, de informar, formar y habituar en el uso de los registros y, en general, los requisitos que les eran de aplicación.

Fase 6: Auditoría completa del sistema de gestión de la calidad

Antes de proceder a la concreción de la fecha de la visita de la entidad certificadora, la UTC realizó una auditoria completa del sistema al objeto de verificar tanto la eficacia inicial del mismo como el nivel de cumplimiento de los requisitos establecidos.

Esta fase se convirtió en esencial dado que determinados aspectos (requisitos) que por su carácter obvio, no habían sido tenidos en cuenta, fueron aflorando a lo largo de la auditoria y posteriormente se pusieron en marcha las acciones correctivas oportunas.

Queremos destacar que antes de realizar la auditoria de certificación debe ponerse especial énfasis, sobre todo, en el desarrollo y los resultados obtenidos de esta exhaustiva auditoria final. La obviedad de determinados requisitos genéricos como por ejemplo, la revisión anual del sistema completo por parte de la dirección, suelen olvidarse, y es que parece poco eficaz (y eficiente) tener que revisar el sistema cuando acaba de aprobarse toda la documentación. Pues bien, debemos avisar que los auditores de la entidad certificadora no pueden certificar el sistema si no se les evidencia que todos (absolutamente todos) los requisitos del sistema de gestión de la calidad han sido puestos en marcha y, por ende, existen elementos probatorios suficientes para ello.

Dificultades	Actuaciones desarrolladas
1 Detección de requisitos evidentes no considerados en la fase anterior	• Confección de un listado exhaustivo de los requisitos del sistema donde se incluye, además del requisito concreto, el área o sección involucrada, el responsable de la aplicación o desarrollo del mismo, el calendario de cumplimiento, los registros aplicables, etc. • Planificación exhaustiva del proceso de auditoria a poner en marcha, desagregándolo por secciones o áreas afectadas según la tipología de requisitos.

Con relación a los plazos de ejecución de las diferentes fases que han compuesto el proyecto, debemos decir que hemos conseguido cumplir la programación si bien, la duración de alguna de las fases se dilató alguna semana más de las previstas cuando nos encontrábamos al inicio del período vacacional. Este hecho ya había sido previsto y, en este sentido, se programaron ciertos márgenes para el desarrollo de las fases 4 y 5.

Una vez realizadas las fases anteriormente enumeradas y con carácter previo a la visita para el desarrollo de la auditoria de certificación por parte de la entidad acreditada por ENAC, se procedió al envío de la documentación completa del sistema de gestión de la calidad a la misma. El objeto de ello no era otro que el de verificar técnicamente el riguroso cumplimiento de los requisitos de la norma de referencia en lo referente a la documentación finalmente aprobada por el comité de calidad.

Agraciadamente, no hubo no conformidades destacables que nos supusieran modificaciones de carácter substancial; ello nos llevó tras realizarlas a la decisión de concretar con la entidad certificadora, las fechas concretas, el programa específico para el desarrollo de la auditoria de certificación, así como la logística interna para el eficaz y eficiente desarrollo de la misma.

CONCLUSIONES Y PERSPECTIVAS

Sin lugar a duda, el proceso desarrollado nos ha servido para enriquecernos tanto personal como profesionalmente; a nivel personal porque nos ha permitido compartir conocimientos y experiencias con un número importante de personas vinculadas a la institución a la que pertenezco y que creen firmemente en la mejora continua de la calidad como vehículo para mejorar no sólo los productos y servicios ofrecidos, sino porque, además, mejora nuestras condiciones de trabajo. En definitiva, aumenta la calidad de vida en el ámbito laboral.

Profesionalmente, hemos tenido la oportunidad de profundizar en los procesos de gestión y prestación de servicios de una unidad cuya complejidad en los recursos tecnológicos que utiliza, así como la elevada especialización de los productos y servicios ofrecidos, nos ha requerido un estudio reflexivo de los requisitos a fijar en el sistema de gestión de la calidad.

Por otra parte, la experiencia nos ha evidenciado la necesidad de un compromiso al más alto nivel (equipo rectoral en general y, el VCNT, en particular); compromiso económico y presencial del máximo responsable, el Vicerrector de Calidad y Nuevas Tecnologías, en la unidad referida que permita intercambiar opiniones con el personal afectado. Así mismo, la dirección de la unidad debe estar en la organización interna que es requerida por el sistema de calidad, participando y animando al personal a poner en marcha el sistema y a mantenerlo (y mejorarlo) en el futuro.

También hemos concluido que nuestra Universidad (y creemos que la inmensa mayoría de las públicas en nuestro país), disponen de los suficientes recursos (especialmente los humanos) como para desarrollar estos procesos de manera autónoma, no teniendo que recurrir a consultoras o empresa de asesoramiento externas a la institución.

En este sentido, el potencial que creemos haber generado en relación a los técnicos que han participado directa o indirectamente en el proyecto, nos permite aseverar que estamos en disposición de continuar y extender la experiencia en otros ámbitos con relativa facilidad (y no sólo los servicios internos de la institución).

La experiencia concluida en su fase inicial nos debe llevar a no descuidar el mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad certificado. En este sentido, desde el VCNT de la Hispalense ya se tiene previsto personal para el asesoramiento necesario a la unidad certificada así como para realizar las auditorias que con carácter externo a dicha unidad se tienen previstas realizar a lo largo de los próximos años.

Tal y como hemos recogido en el trabajo, somos conscientes de las barreras, dificultades o impedimentos que índole diversa surgen en las diferentes fases de este tipo de proyectos. No obstante, también sabemos que es posible superarlas con relativa facilidad cuando se planifica el trabajo adecuadamente y se mantiene informado de manera continua al personal que se ve afectado por estos procesos de certificación.

Finalmente, el proceso seguido nos abre nuevas perspectivas en cuanto a su extensión a otras unidades pertenecientes a nuestra institución. Creemos firmemente que la vía de la certificación según ISO 9001 de 2000 es un complemento a la evaluación institucional de la calidad auspiciada desde el Ministerio y que, en todo caso, nos permite adentrar a la institución en la búsqueda permanente de la excelencia, como elemento de la propia esencia de cualquier institución universitaria.

En resumen, todo el proceso no es más que una manera de seguir apostando por el aumento permanente de los estándares de calidad que inciden directamente en la comunidad universitaria, y por ende, en la sociedad en la que nos encontramos inmersos.

BIBLIOGRAFÍA

AENOR (2000): “Colección de normas UNE-EN ISO de la serie 9000”. Asociación Española de Normalización (AENOR). Diciembre. Madrid.

CRIADO, F. Y VÁZQUEZ, A. (1999): “Manual de Calidad en la gestión: aplicaciones al ámbito universitario”. Secretariado de Publicaciones de la Universidad de Sevilla. Sevilla.

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y COMERCIALIZACIÓN E INVESTIGACIÓN DE MERCADOS –MARKETING– (2000): “Informe de autoevaluación de la calidad”. Plan Experimental de Evaluación de la Calidad de los Departamentos. Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA). Octubre. Universidad de Sevilla. Sevilla.

DÍEZ, E. P (2000): "Calidad en la docencia en las universidades españolas: Estrategias de mejora". En Bonald, P. "Medicina de familia y Universidad". Servicio de Publicaciones Universidad de Sevilla. Sevilla. Pp. 47.

DÍEZ, E. P. (1999): "Planificación estratégica en la Universidad de Sevilla". En "Planificación estratégica en la universidad. Mejora de la calidad y evaluación institucional". Universidad del País Vasco. Bilbao. Pp. 51-68.

DÍEZ, E. P. Y MARTÍN, F. (1998): "Garantía de calidad en la enseñanza superior. El modelo de la U. E. y la práctica en las universidades españolas". En A. Aguirre Sádaba: "La creación de valor en un mercado global". Universidad de Málaga. Málaga. Pp. 1187-1192. MARTÍN, F. (1999): "Proyecto docente". Universidad de Sevilla. Sevilla

GÓMEZ, F., TEJERO, M. Y VILAR, J.F. (2001): "Cómo hacer el manual de calidad según la nueva ISO 9001: 2000". FC Editorial. Madrid.

LEY ORGÁNICA 6/2001 DE 21 DE DICIEMBRE DE UNIVERSIDADES. BOE nº 307 de lunes 24 de diciembre de 2001. Págs. 49400 y siguientes.

ORDEN DE 17 DE JUNIO DE 1998 por la que se resuelve la concesión de financiación para proyectos de evaluación presentados en el marco del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. En "Calidad en la Universidad. Disposiciones básicas" (1999). Vicerrectorado de Calidad de la Universidad de Sevilla. Sevilla. Pp. 21-22

ORDEN DE 20 DE ABRIL DE 1998 de convocatoria para el año 1998 del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. En "Calidad en la Universidad. Disposiciones básicas" (1999). Vicerrectorado de Calidad de la Universidad de Sevilla. Sevilla. Pp. 17-21

ORDEN DE 21 DE FEBRERO DE 1996 de convocatoria para el año 1996 del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. En "Calidad en la Universidad. Disposiciones básicas" (1999). Vicerrectorado de Calidad de la Universidad de Sevilla. Sevilla. Pp. 9-12

ORDEN DE 27 DE MAYO DE 1999 de convocatoria para el año 1999 del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. En "Calidad en la Universidad. Disposiciones básicas" (1999). Vicerrectorado de Calidad de la Universidad de Sevilla. Sevilla. Pp. 23-25

ORDEN DE 30 DE OCTUBRE DE 1996 por la que se resuelve la concesión de financiación para proyectos de evaluación presentados en el marco del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. En "Calidad en la Universidad. Disposiciones básicas" (1999). Vicerrectorado de Calidad de la Universidad de Sevilla. Sevilla. Pp. 13-16

REAL DECRETO 1947/1995 DE 1 DE DICIEMBRE por el que se establece el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. En "Calidad en la Universidad. Disposiciones básicas" (1999). Vicerrectorado de Calidad de la Universidad de Sevilla. Sevilla. Pp. 7-8

RESOLUCIÓN DE 9 DE NOVIEMBRE DE 1998 de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. En "Calidad en la Universidad. Disposiciones básicas" (1999). Vicerrectorado de Calidad de la Universidad de Sevilla. Sevilla. Pp. 29-37.

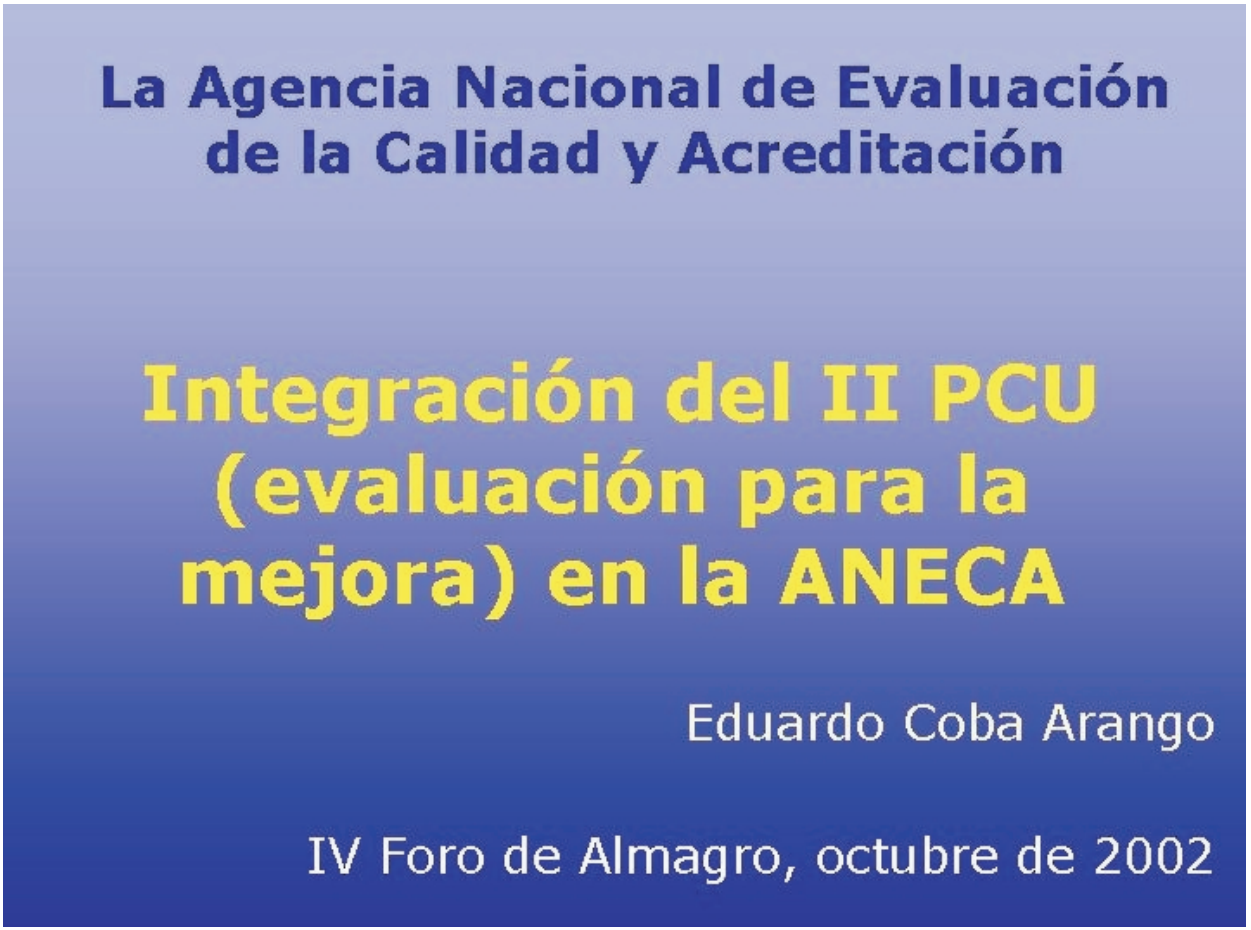
III PARTE

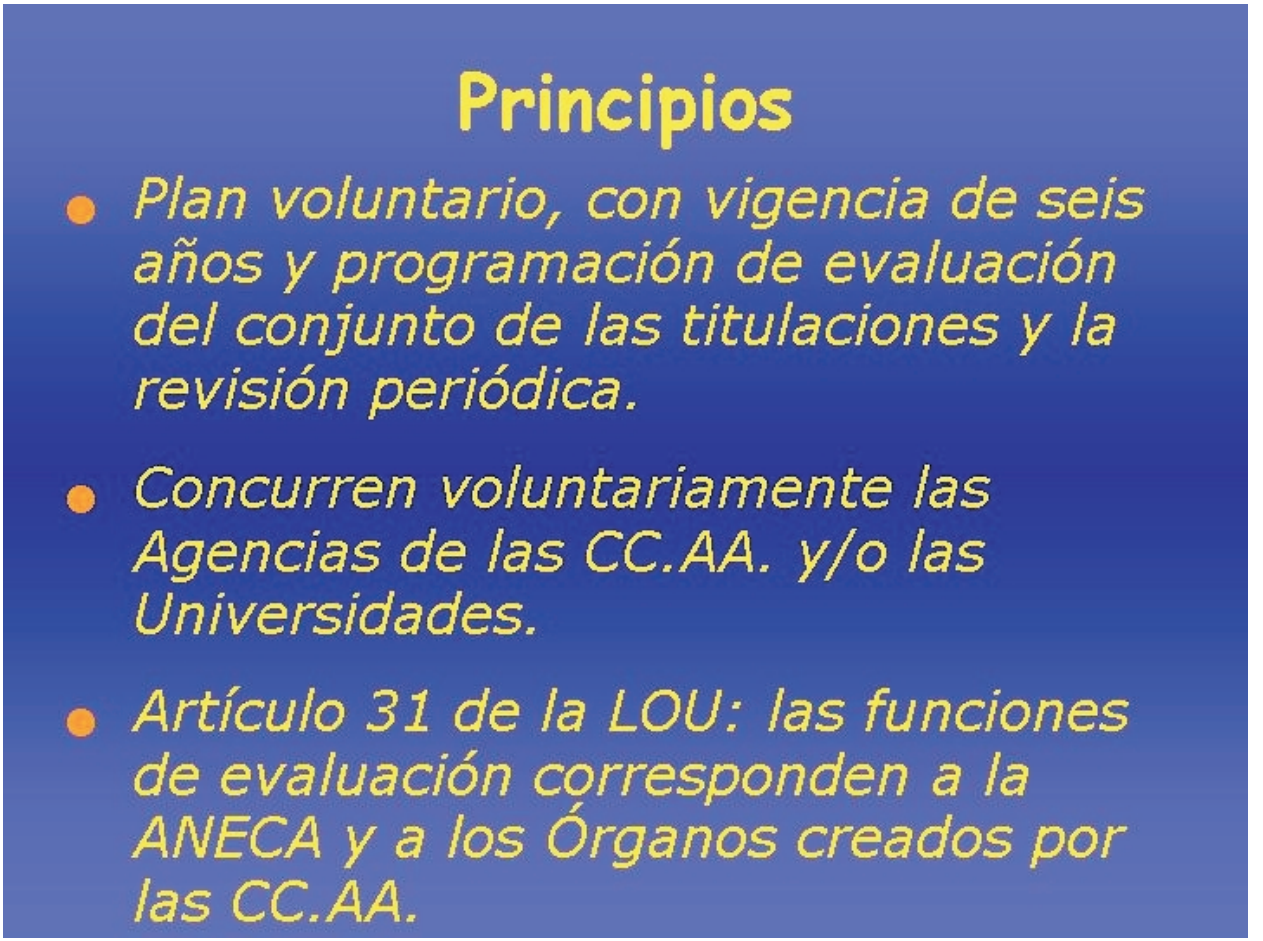
ANEXOS

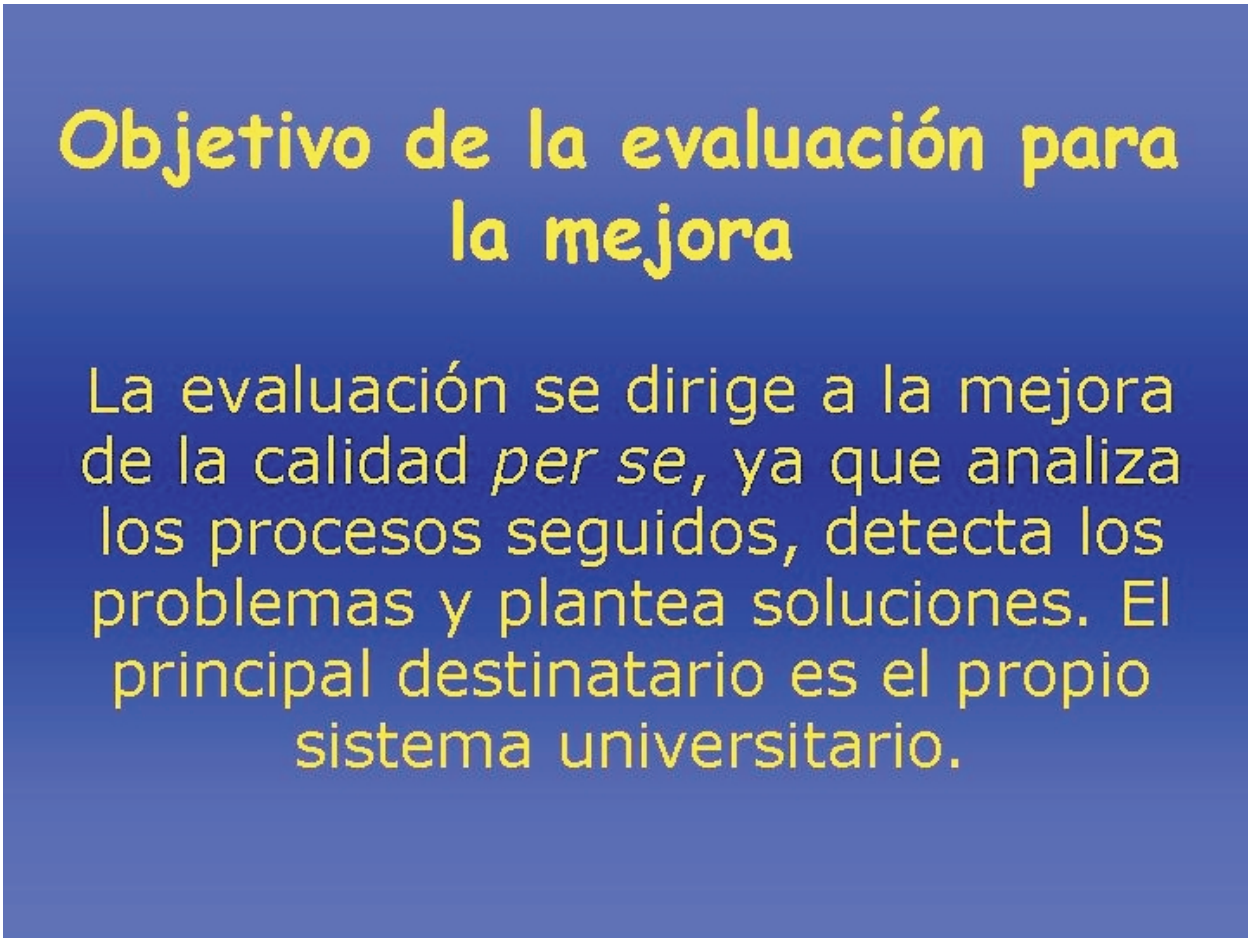
EVALUACIÓN DE LA MEJORA. INTEGRACIÓN DEL II PCU EN LA ANECA

(Diapositivas)

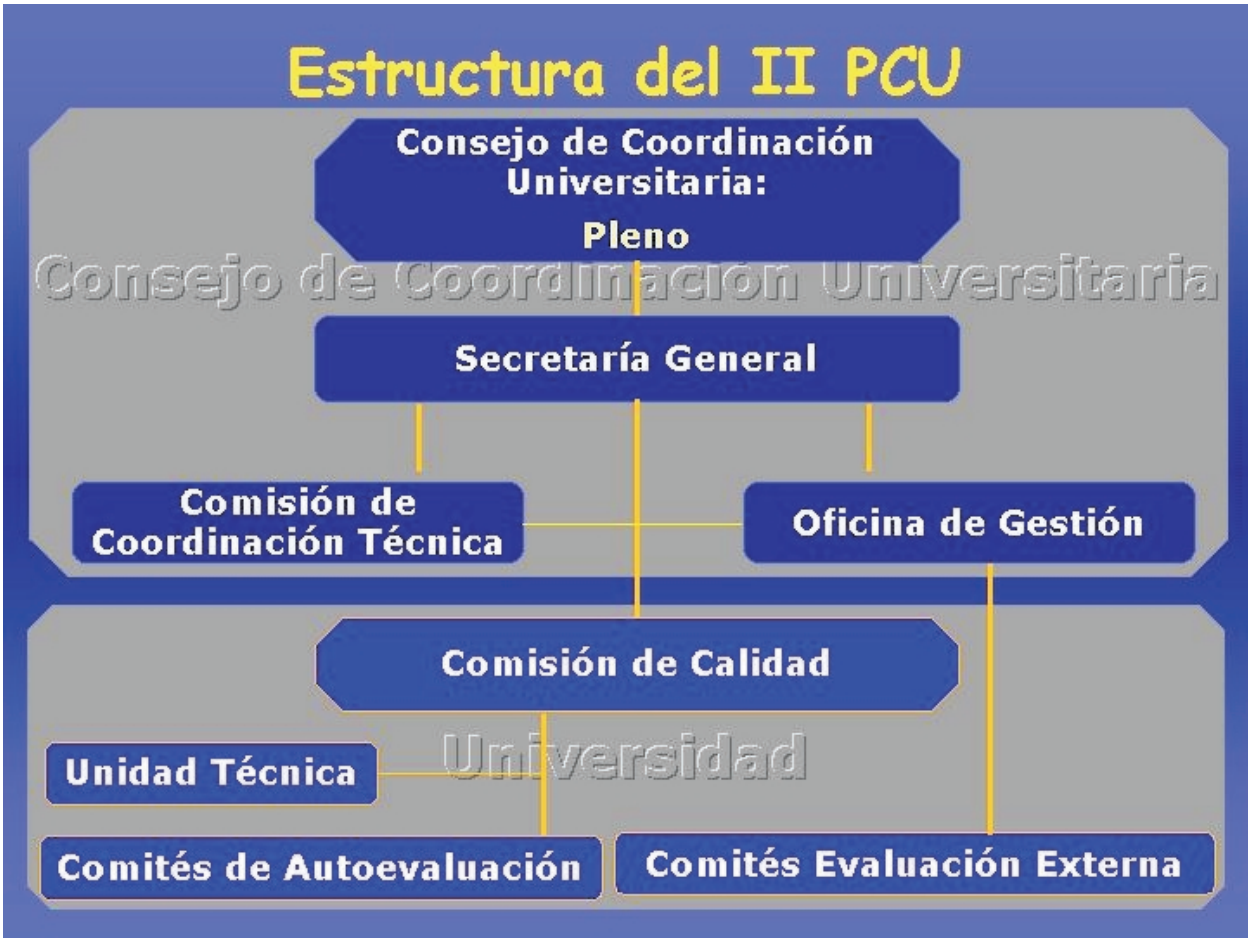
EDUARDO COBA ARANGO
Vicesecretario de Estudios
Consejo de Coordinación Universitaria



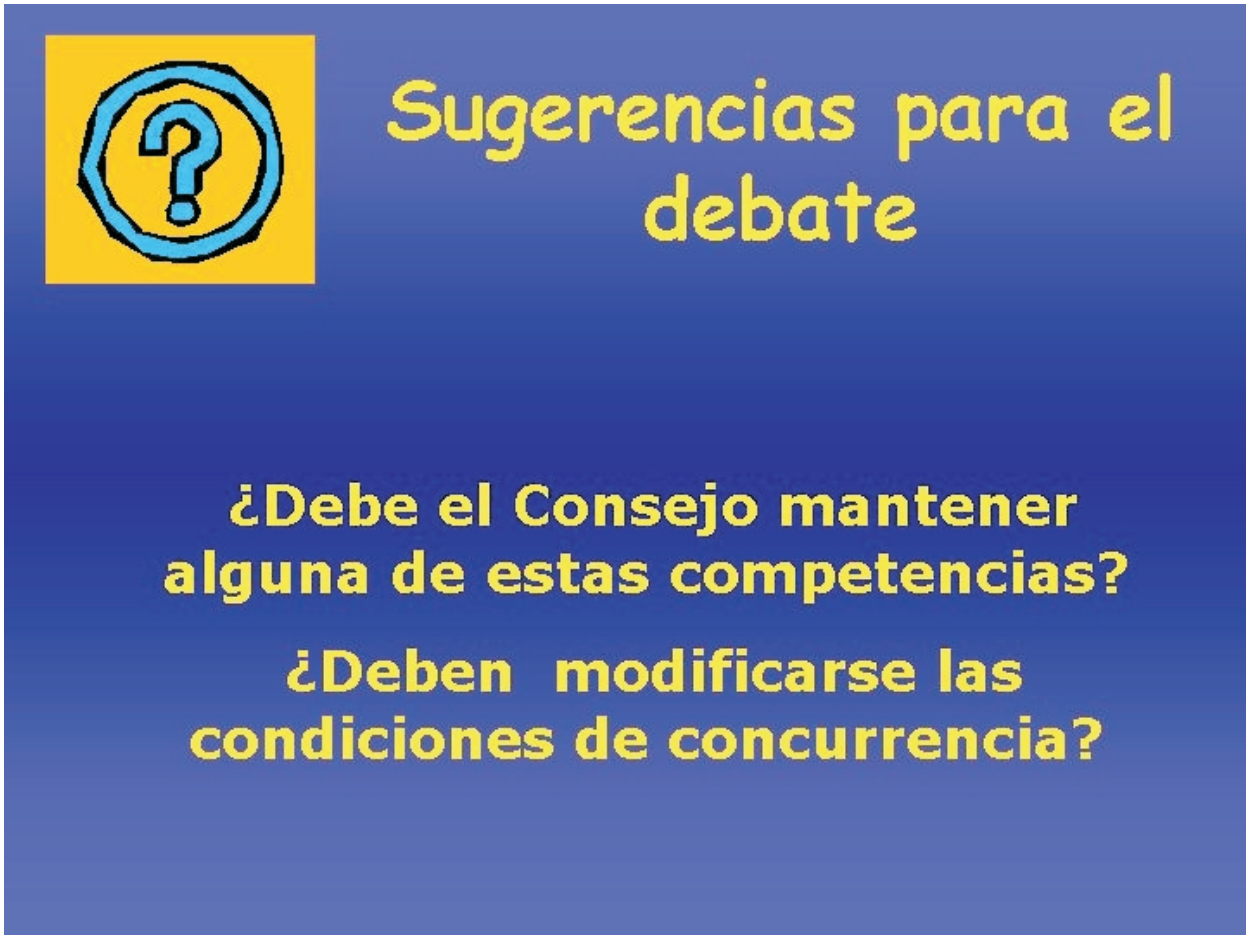

Principios
Plan voluntario, con vigencia de seis años y programación de evaluación del conjunto de las titulaciones y la revisión periódica.
Concurren voluntariamente las Agencias de las CC.AA. y/o las Universidades.
Artículo 31 de la LOU: las funciones de evaluación corresponden a la ANECA y a los Órganos creados por las CC.AA.


Objetivo de la evaluación para la mejora
La evaluación se dirige a la mejora de la calidad *per se*, ya que analiza los procesos seguidos, detecta los problemas y plantea soluciones. El principal destinatario es el propio sistema universitario.

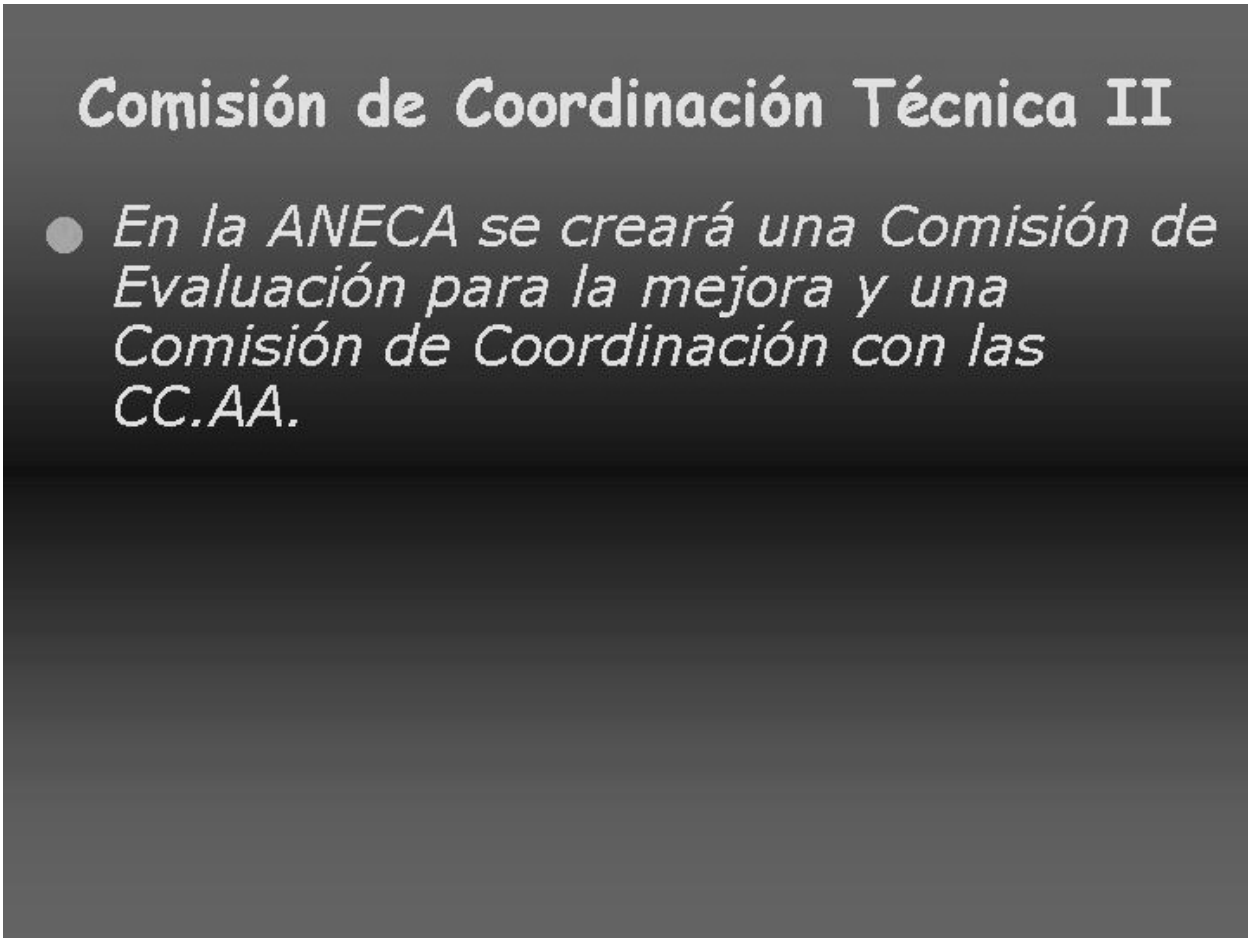
Sugerencias para el debate
¿Debe continuarse con la evaluación para la mejora?
¿Debe convertirse en un proceso exclusivamente interno (autoevaluación) de cada Universidad?
¿El Plan debe limitarse a proporcionar una metodología común e información de referencia?
¿Debe integrarse el Plan en la ANECA?

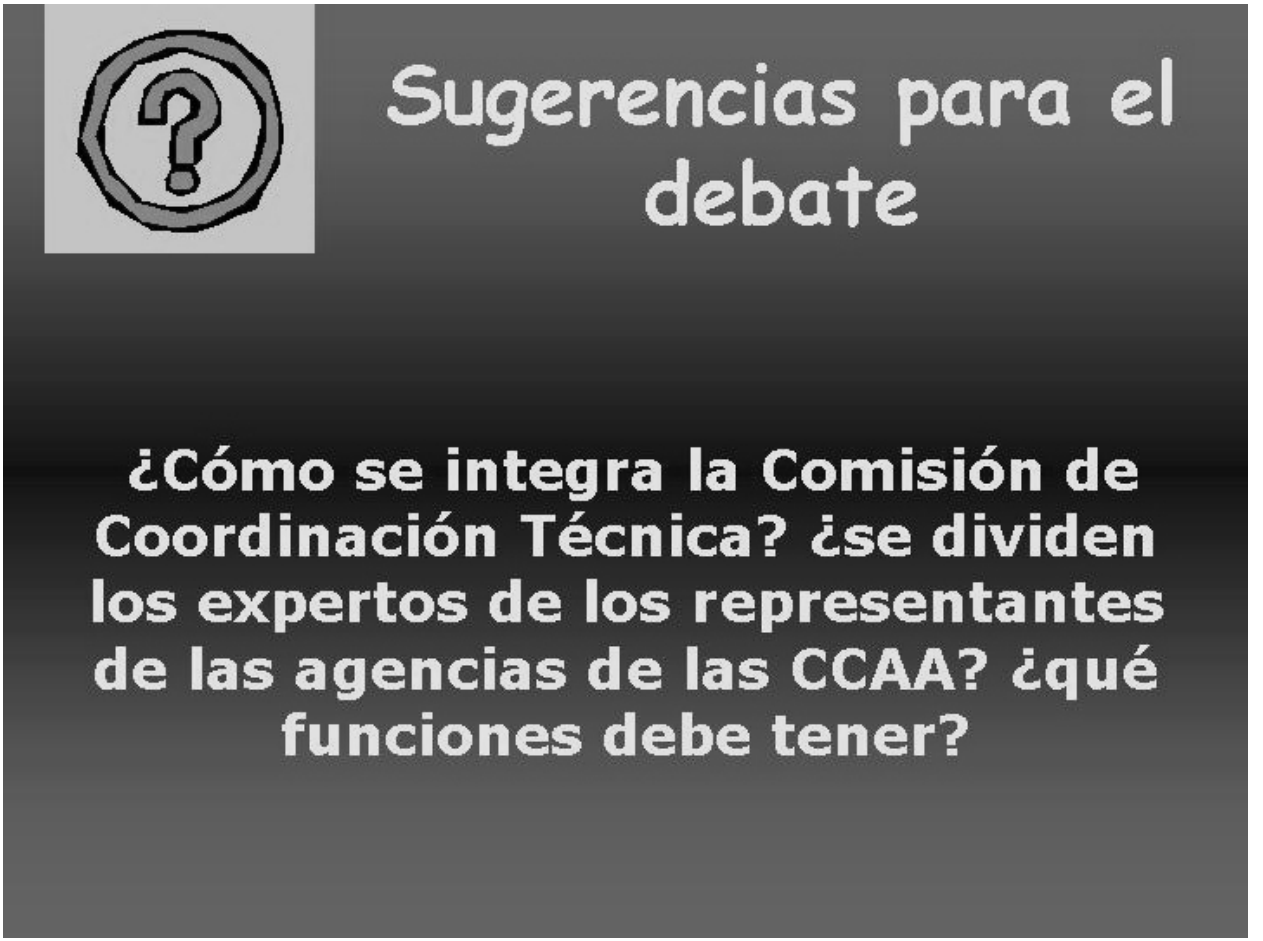

Estructura del II PCU
Consejo de Coordinación Universitaria:
Pleno
Consejo de Coordinación Universitaria
Secretaría General
Comisión de Coordinación Técnica
Oficina de Gestión
Comisión de Calidad
Universidad
Unidad Técnica
Comités de Autoevaluación
Comités Evaluación Externa

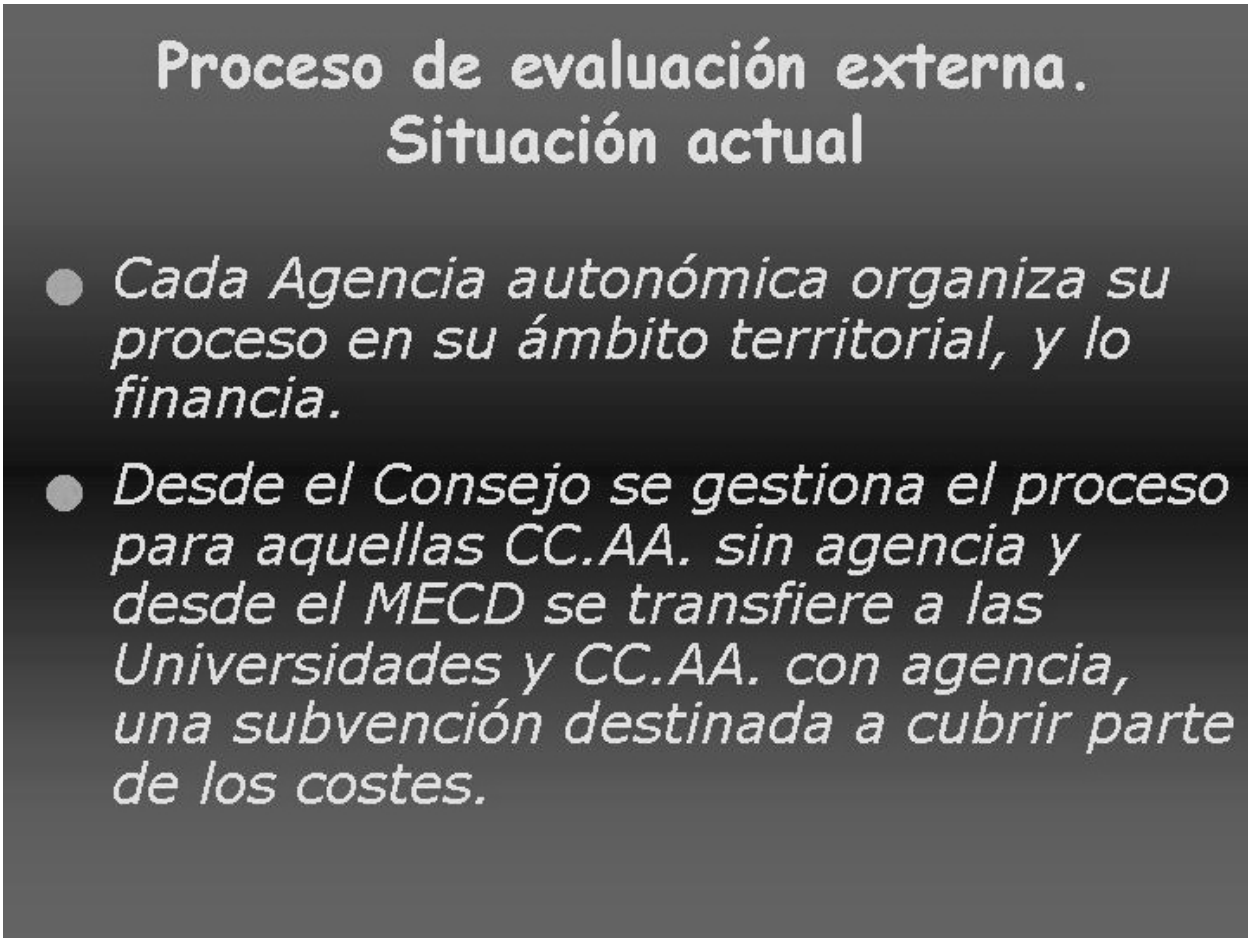
Competencias del Pleno del Consejo
Efectuar propuesta al MECD de modalidades, condiciones y requisitos de concurrencia.
Establecidas para todo el período en la ORDEN de 3 de agosto de 2001.
Aprobación de un informe anual sobre la calidad de las Universidades.
La ORDEN de 3 de agosto de 2001 establece la implantación de un sistema de información sobre el proceso y los resultados.

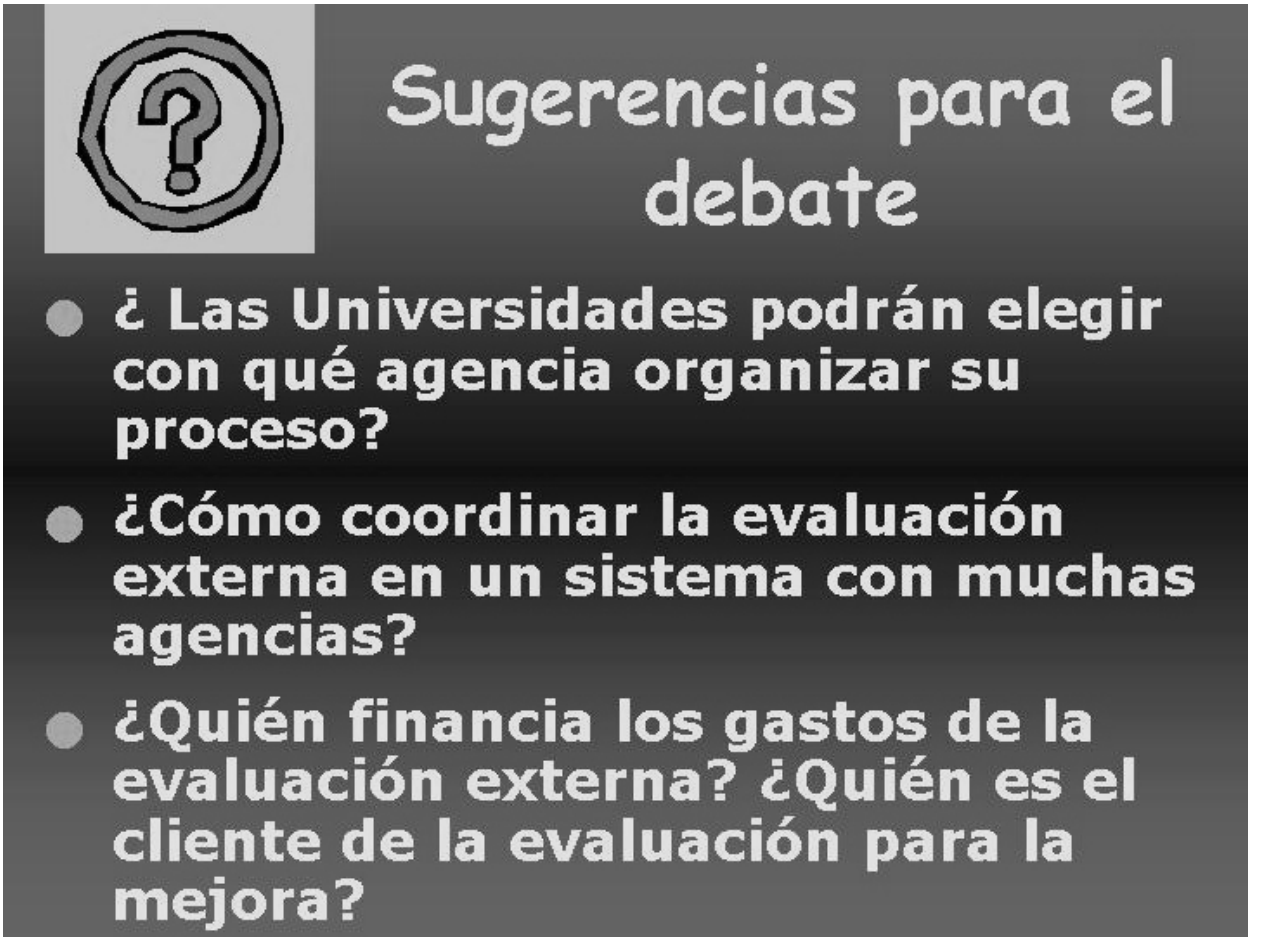

Sugerencias para el debate
¿Debe el Consejo mantener alguna de estas competencias?
¿Deben modificarse las condiciones de concurrencia?

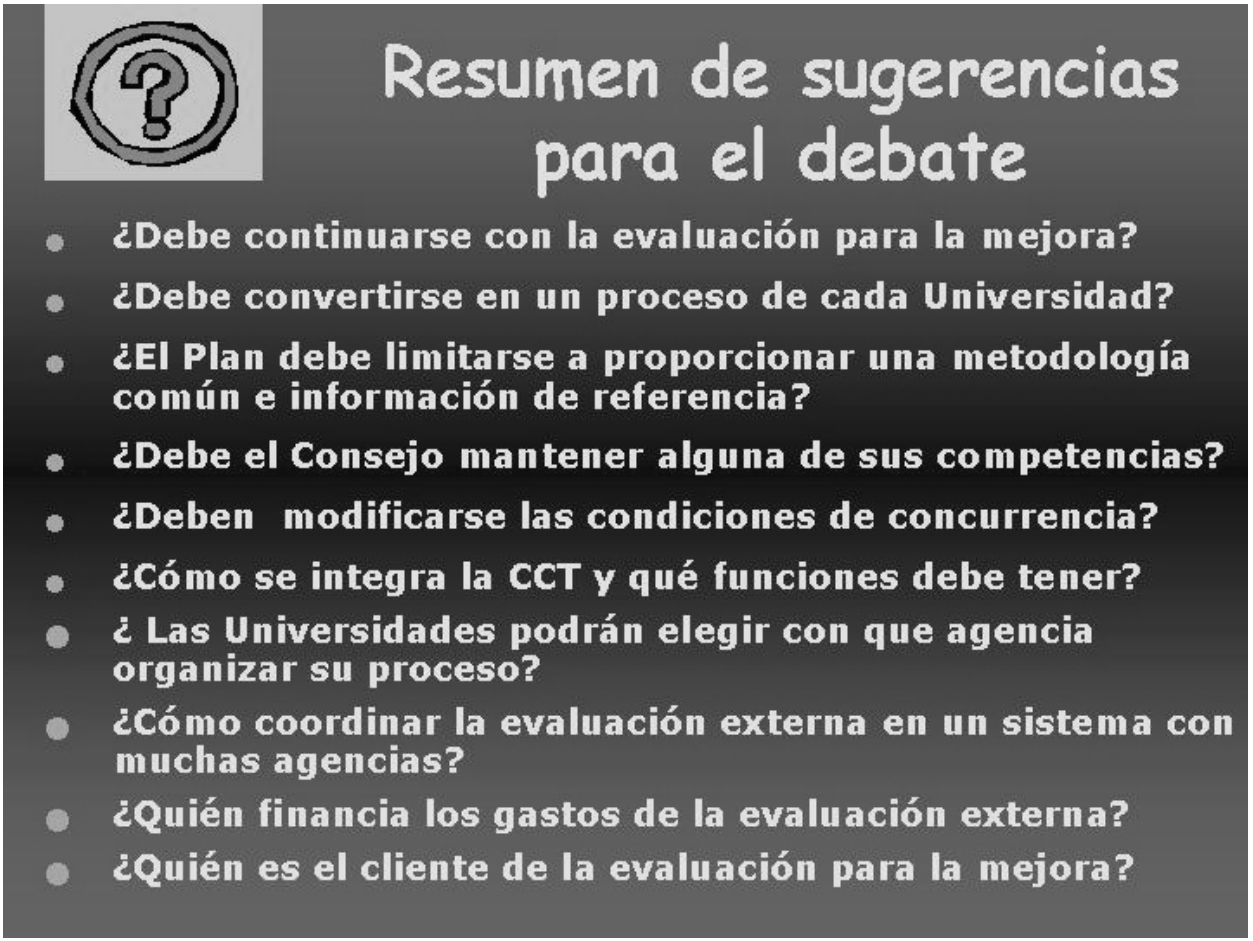
Comisión de Coordinación Técnica I
Está compuesta por expertos en calidad, además de los representantes de las agencias de las CC.AA.
Le compete: desarrollo de metodologías y procedimientos, elaborar información, proponer condiciones para el desarrollo y la gestión del Plan, coordinar la participación técnica de las entidades encargadas de los procesos de evaluación,.....


Comisión de Coordinación Técnica II
En la ANECA se creará una Comisión de Evaluación para la mejora y una Comisión de Coordinación con las CC.AA.


Sugerencias para el debate
¿Cómo se integra la Comisión de Coordinación Técnica? ¿se dividen los expertos de los representantes de las agencias de las CCAA? ¿qué funciones debe tener?


Proceso de evaluación externa.
Situación actual
Cada Agencia autonómica organiza su proceso en su ámbito territorial, y lo financia.
Desde el Consejo se gestiona el proceso para aquellas CC.AA. sin agencia y desde el MECD se transfiere a las Universidades y CC.AA. con agencia, una subvención destinada a cubrir parte de los costes.


Sugerencias para el debate
¿ Las Universidades podrán elegir con qué agencia organizar su proceso?
¿Cómo coordinar la evaluación externa en un sistema con muchas agencias?
¿Quién financia los gastos de la evaluación externa? ¿Quién es el cliente de la evaluación para la mejora?


Resumen de sugerencias para el debate
¿Debe continuarse con la evaluación para la mejora?
¿Debe convertirse en un proceso de cada Universidad?
¿El Plan debe limitarse a proporcionar una metodología común e información de referencia?
¿Debe el Consejo mantener alguna de sus competencias?
¿Deben modificarse las condiciones de concurrencia?
¿Cómo se integra la CCT y qué funciones debe tener?
¿ Las Universidades podrán elegir con que agencia organizar su proceso?
¿Cómo coordinar la evaluación externa en un sistema con muchas agencias?
¿Quién financia los gastos de la evaluación externa?
¿Quién es el cliente de la evaluación para la mejora?

ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN
(Diapositivas)

MIGUEL VALCÁRCEL CASES
Catedrático
Universidad de Córdoba

IV FORO DE ALMAGRO (octubre 2002)

"LA AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN"

SEGUNDA SESIÓN

PRESENTADOR/MODERADOR: **MIGUEL VALCÁRCEL**

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

ESQUEMA DE LA PRESENTACIÓN

- **LA ACREDITACIÓN Y LA CERTIFICACIÓN EN EL NUEVO MARCO LEGAL**
- **DEFINICIÓN COMPARADA DE LOS DOS PROCESOS**
- **RETOS DE LA IMPLANTACIÓN**
- **SUGERENCIAS PARA EL DEBATE**

LA ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN EN EL NUEVO MARCO LEGAL (I)

L O U

E V A L U A C I Ó N

P C U

EVALUACIÓN PARA LA MEJORA

AUTORREGULACIÓN

C N E A I

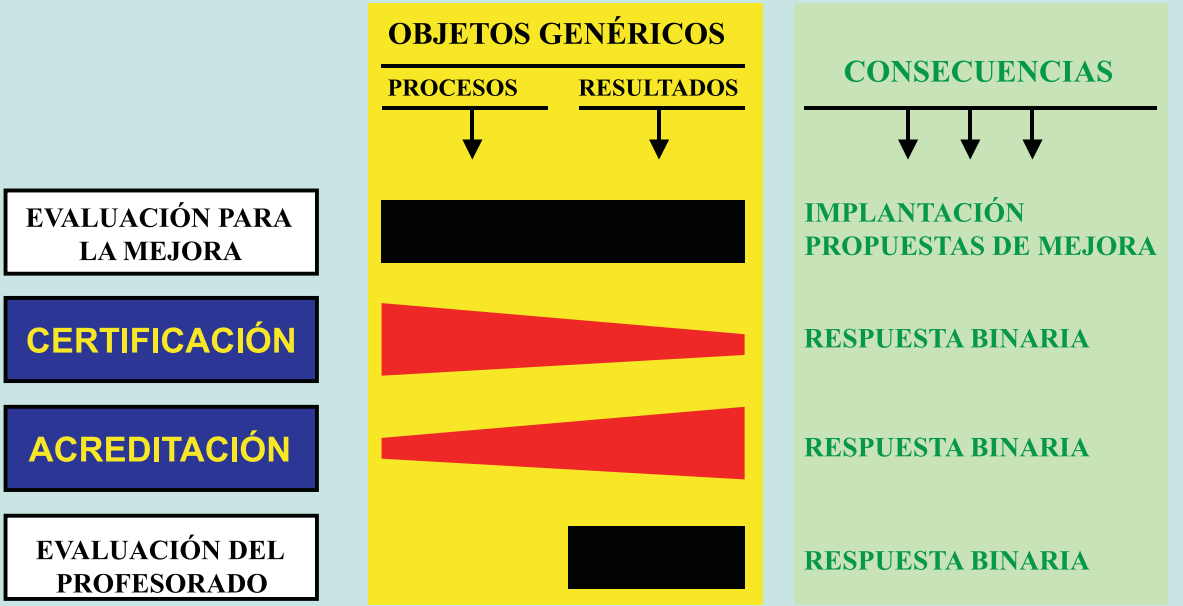
EVALUACIÓN INDIVIDUAL DEL PROFESORADO

A C R E D I T A C I Ó N

C E R T I F I C A C I Ó N

LA ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN EN EL NUEVO MARCO LEGAL (II)

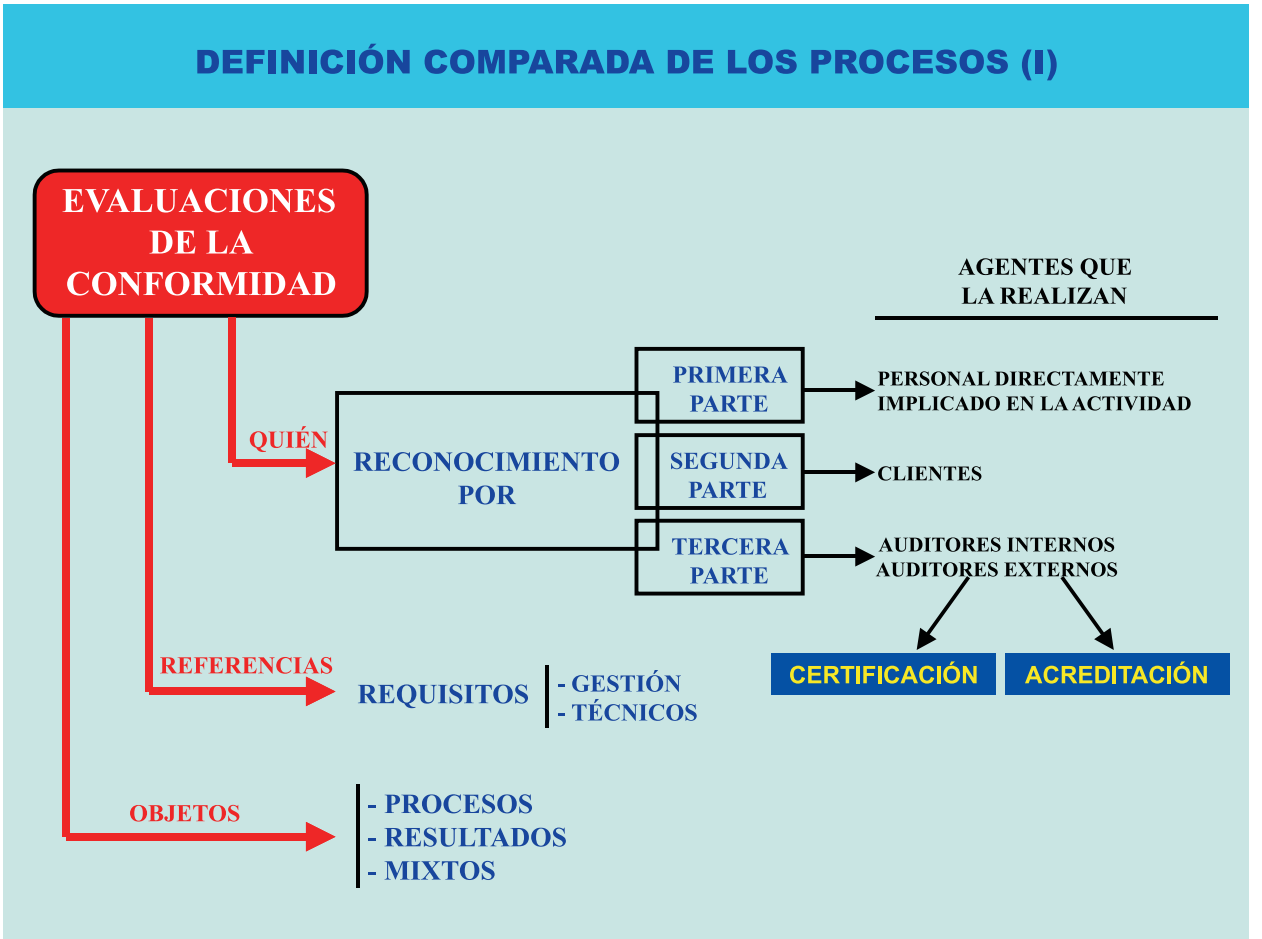
OBJETOS Y CONSECUENCIAS DE LAS EVALUACIONES



LA ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN EN EL NUEVO MARCO LEGAL (III)

UNIDADES A EVALUAR

ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN	TÍTULOS 1°, 2°, 3° CICLOS	SERVICIOS Y GESTIÓN UNIVERSIDADES	SISTEMAS CALIDAD UNIVERSIDADES	AGENCIAS DE CALIDAD	PROFESORADO (individual)
EVALUACIÓN PARA LA MEJORA					
CERTIFICACIÓN	?			- ÁMBITO EMPRESARIAL - ENTRE SÍ	
ACREDITACIÓN		?		NIVEL TRANSNA-CIONAL	?
EVALUACIÓN DEL PROFESORADO					


DEFINICIÓN COMPARADA DE LOS PROCESOS (I)
EVALUACIONES DE LA CONFORMIDAD
AGENTES QUE LA REALIZAN
QUIÉN
RECONOCIMIENTO POR
PRIMERA PARTE
SEGUNDA PARTE
TERCERA PARTE
PERSONAL DIRECTAMENTE IMPLICADO EN LA ACTIVIDAD
CLIENTES
AUDITORES INTERNOS
AUDITORES EXTERNOS
CERTIFICACIÓN
ACREDITACIÓN
REFERENCIAS
REQUISITOS
- GESTIÓN
- TÉCNICOS
OBJETOS
- PROCESOS
- RESULTADOS
- MIXTOS

DEFINICIÓN COMPARADA DE LOS PROCESOS (II)

ELEMENTOS COMUNES

1. **TIPO DE EVALUACIÓN**
   - **- POR TERCERA PARTE**
   - **- AUDITORÍAS EXTERNAS-INTERNAS**
2. **EXISTENCIA DE REQUISITOS**
   - **CRITERIOS (check-list)**
   - **INDICADORES Y ESTÁNDARES**
3. **PROCESOS SEMEJANTES**
4. **CARACTERÍSTICAS SEMEJANTES**
   - **- DECISIÓN NO DRÁSTICA**
   - **- CARÁCTER TEMPORAL DEL CERTIFICADO**
   - **- PROCESOS CÍCLICOS**
5. **DECISIÓN FINAL BINARIA: SÍ/NO**

DEFINICIÓN COMPARADA DE LOS PROCESOS (III)

ELEMENTOS DIFERENCIALES (1)

	ACREDITACIÓN	CERTIFICACIÓN
1 VOLUNTARIEDAD	NO (si se equipara con homologación y re-homologación de titulaciones)	SÍ
2 OBJETOS GENÉRICOS DE EVALUACIÓN	MÁS RESULTADOS QUE PROCESOS	MÁS PROCESOS QUE RESULTADOS
3 OBJETOS ESPECÍFICOS DE EVALUACIÓN	TITULACIONES 1°, 2° 3° CICLOS	MUY VARIADOS ámbitos: calidad, servicios, gestión, otros

DEFINICIÓN COMPARADA DE LOS PROCESOS (IV)

ELEMENTOS DIFERENCIALES (2)

	ACREDITACIÓN	CERTIFICACIÓN
4 REQUISITOS	DE GESTIÓN	
	TÉCNICOS	
5 ENTIDAD RESPONSABLE	ANECA Y AGENCIAS AUTONÓMICAS	- ANECA Y AGENCIAS AUTONÓMICAS - ORGANISMOS CERTIFICADORES ACREDITADOS (por delegación)
6 CONSECUENCIAS	CUALIFICACIÓN	
	AUTORIZACIÓN capacidad de actuación	
	EXTERNAS	INTERNAS

RETOS EN LA IMPLANTACIÓN DE LOS PROCESOS (1)

DEFINICIÓN CLARA Y PRECISA DE LA ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO

→ **INTERFACES**
- **ENTRE SÍ**
- **CON OTROS PROCESOS EVALUATIVOS**

¡no se debe sembrar confusión!

DESARROLLOS TÉCNICOS DE CALIDAD

- **COMISIONES**
- **DEFINICIÓN DE CRITERIOS, INDICADORES, ESTÁNDARES**
- **BANCO DE DATOS**
- **GUÍAS**
- **RELACIONES INTENSAS CON EL MUNDO PROFESIONAL**
- **OTROS**

RETOS EN LA IMPLANTACIÓN DE LOS PROCESOS (II)

- **RELACIONES BIEN DEFINIDAS ENTRE:**

  COMISIONES — AGENCIA — ADMINISTRACIÓN

  RESPECTO A LA DECISIÓN BINARIA FINAL

- **APUESTA DECIDIDA Y FIRME DE LOS ÓRGANOS UNIVERSITARIOS DE GOBIERNO Y DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

- **COHERENCIA CON LA INTERNACIONALIZACIÓN DE LOS PROCESOS (especialmente la acreditación)**

SUGERENCIAS PARA EL DEBATE (I)

ASPECTOS COMUNES A LOS DOS PROCESOS (1)

- **¿INICIO SIMULTÁNEO O SECUENCIAL DE LOS DOS PROCESOS?**
- **DECISIÓN BINARIA: ¿Agencia? ¿Administración pública?**
- **¿PROCESOS INDEPENDIENTES O COORDINADOS?**
- **REQUISITOS PARA LA CONFORMIDAD:**
  ¿comunes? ¿parcialmente comunes? ¿diferentes?
- **CONTROLES PUNTUALES DURANTE EL PERÍODO DE VIGENCIA DEL CERTIFICADO**

SUGERENCIAS PARA EL DEBATE (II)

ASPECTOS COMUNES A LOS DOS PROCESOS (2)

- **OBJETOS: ¿DIFERENTES? ¿COMUNES?**
- **PAPEL DE LA AUTOEVALUACIÓN: ¿REQUISITO PREVIO?**
- **¿COMISIÓN ÚNICA O DOS COMISIONES EN CADA AGENCIA?**
- **¿PARTICIPACIÓN DE EMPLEADORES Y EXPERTOS EN CALIDAD?**
- **¿COORDINACIÓN Y COOPERACIÓN ENTRE AGENCIAS?**

SUGERENCIAS PARA EL DEBATE (III)

ASPECTOS RELACIONADOS CON LA ACREDITACIÓN

- **¿TITULACIONES COMO ÚNICO OBJETIVO?**
  ¿FUTURO: acreditación de instituciones?

- **NIVEL DE ACREDITACIÓN: ¿ÚNICO?**
  ¿DOS: ordinario y de excelencia?

- **REQUISITOS: ¿COMUNES? ¿PARCIALMENTE COMUNES? ¿DIFERENTES? SEGÚN TITULACIONES O CONJUNTO DE LAS MISMAS**

- **¿COHERENCIA INTERNA ENTRE CRITERIOS, INDICADORES Y ESTÁNDARES? ¿COMBINACIÓN BIEN DEFINIDA?**

- **¿ES NECESARIA LA VISITA? ¿VALDRÁ SÓLO UN EXAMEN DOCUMENTAL? (ámbito de la homologación)**

SUGERENCIAS PARA EL DEBATE (IV)

ASPECTOS RELACIONADOS CON LA CERTIFICACIÓN

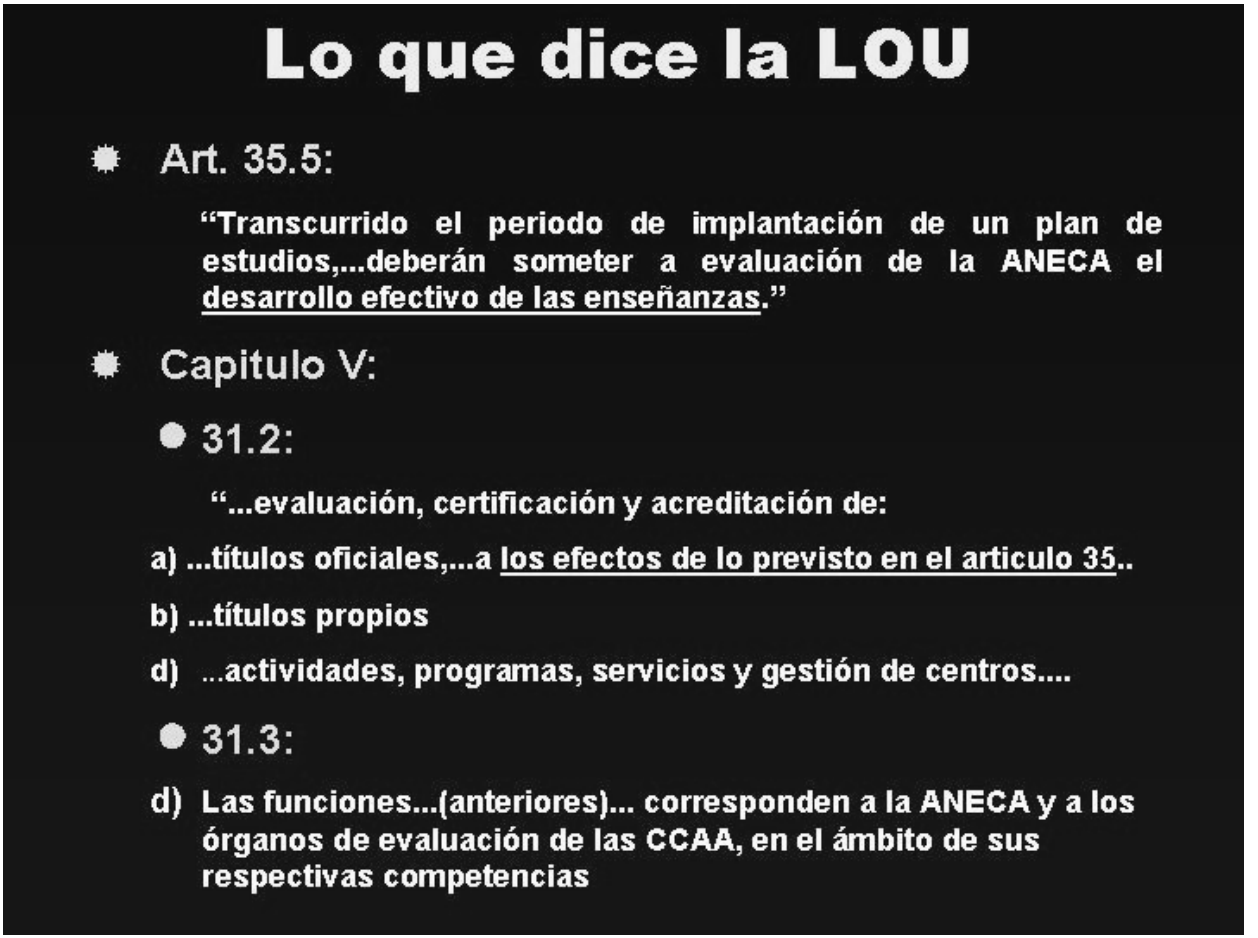
- **OBJETOS:**
  - **¿SERVICIOS INTERNOS Y EXTERNOS?**
  - **¿SISTEMAS DE CALIDAD?**
  - **¿AGENCIAS?**
- **¿MODELO? (ISO, EFQM, otros)**
- **ENDIDAD CERTIFICADORA**
  - **¿AGENCIAS?**
  - **¿ENTES CERTIFICADORES, previamente acreditados por ENAC? por delegación - convenio**

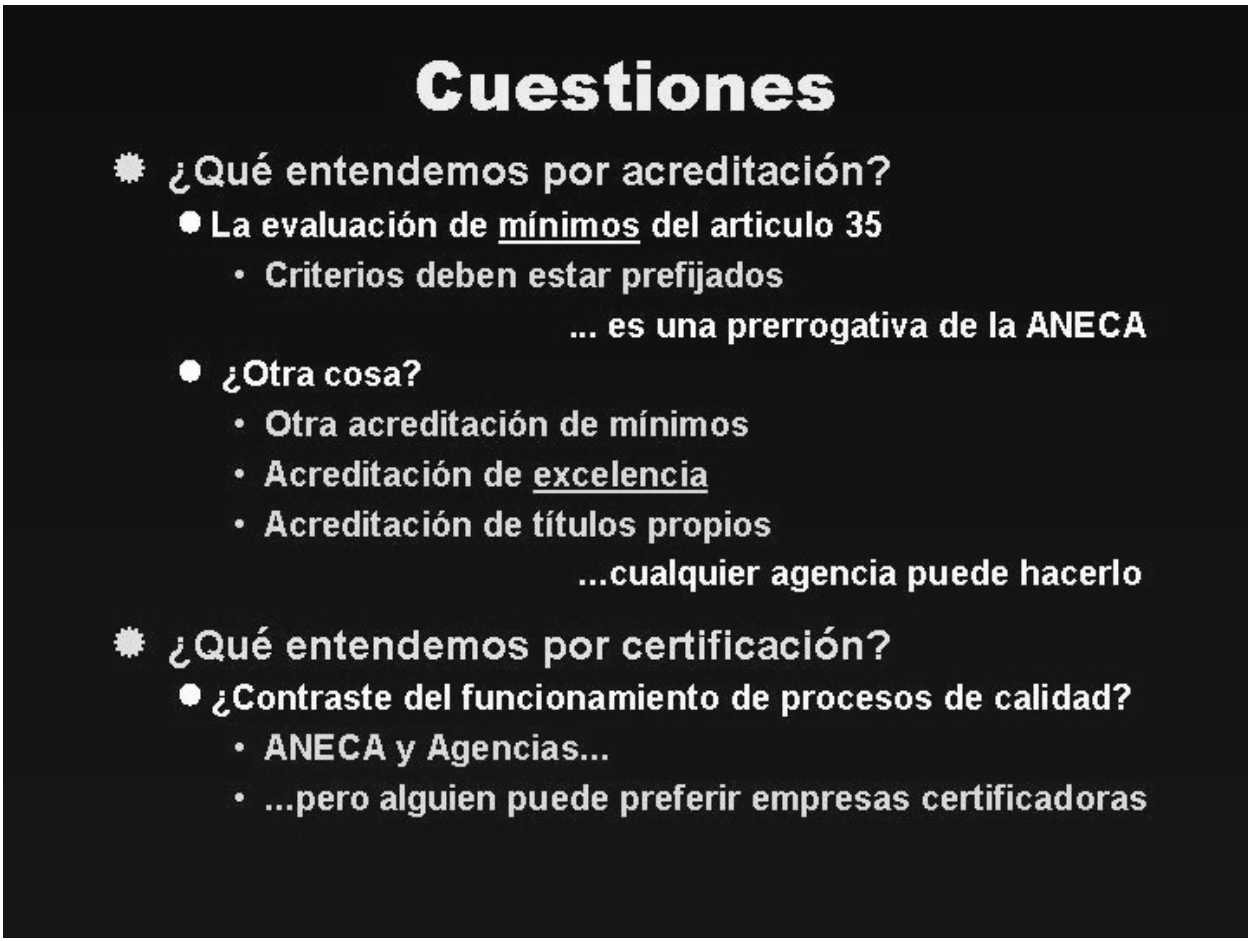
SUGERENCIAS PARA EL DEBATE (IV)
ACREDITACIÓN DE UNA TITULACIÓN
CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD
CERTIFICACIÓN DE LA GESTIÓN ACADÉMICA
CERTIFICACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA
CERTIFICACIÓN SERVICIOS DE INFORMACIÓN
CERTIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DE BIBLIOTECAS
CERTIFICACIÓN DE LA GESTIÓN ECONÓMICA

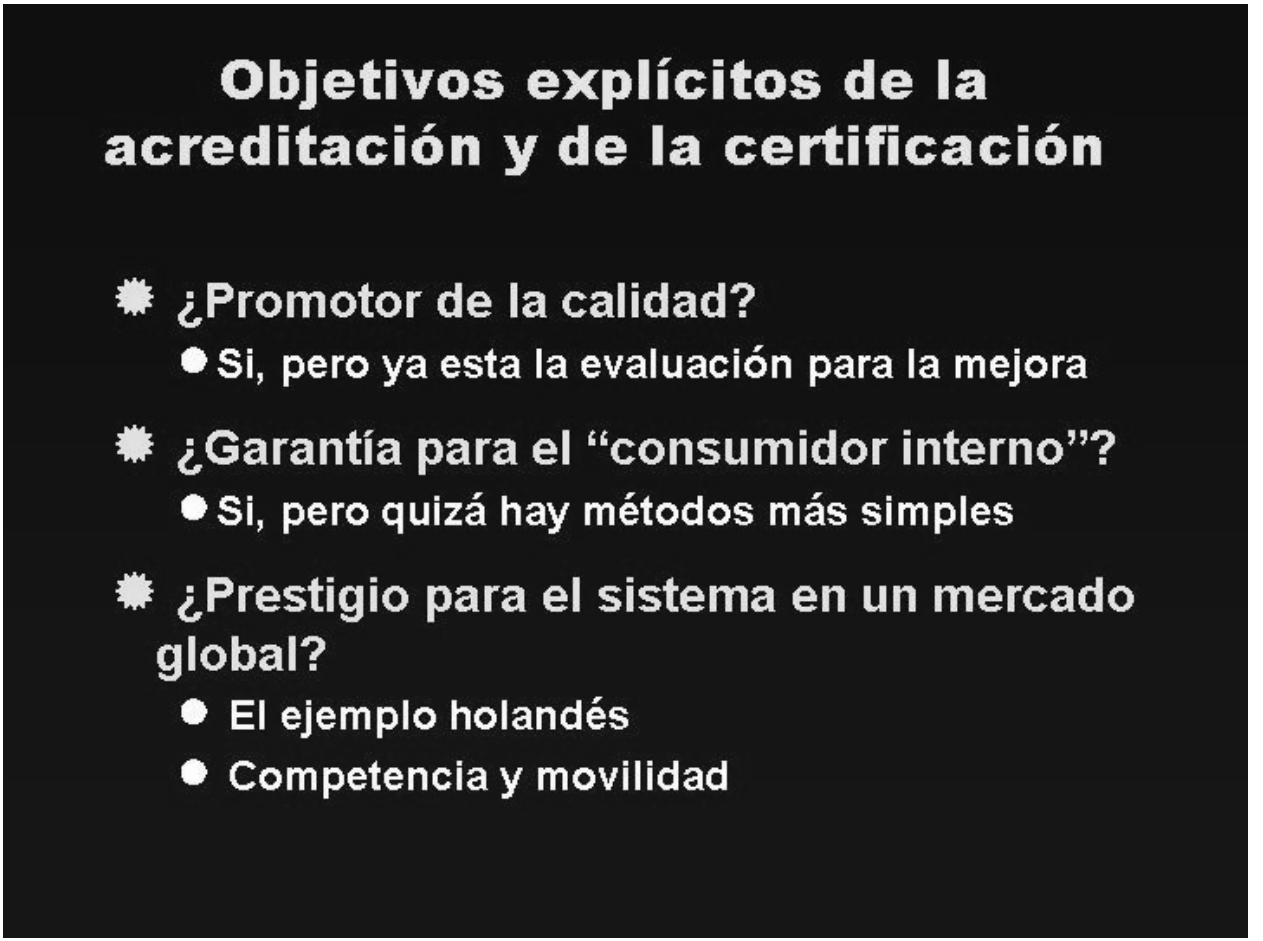
COORDINACIÓN DE LA ANECA Y LAS AGENCIAS DE LAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

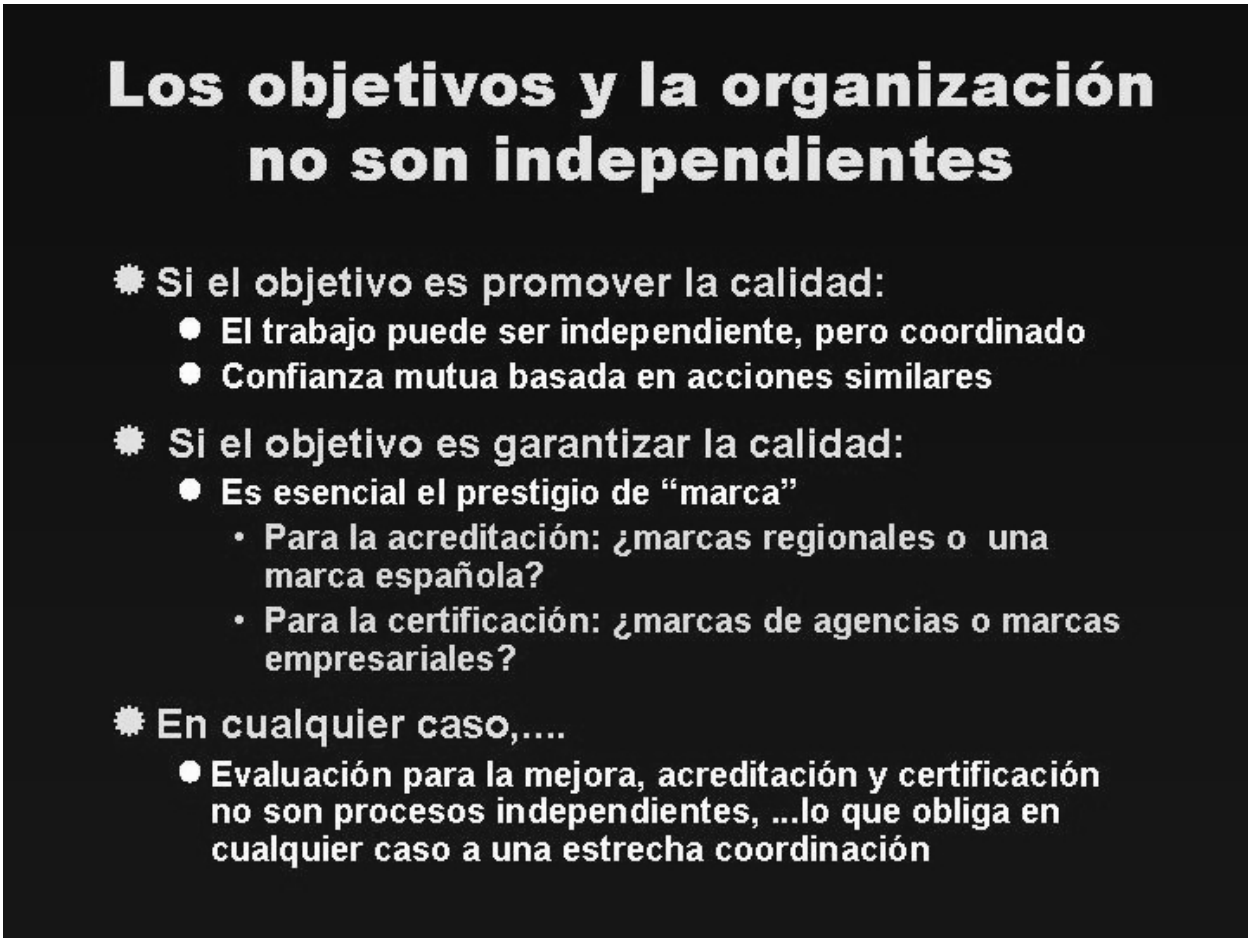
(Diapositivas)

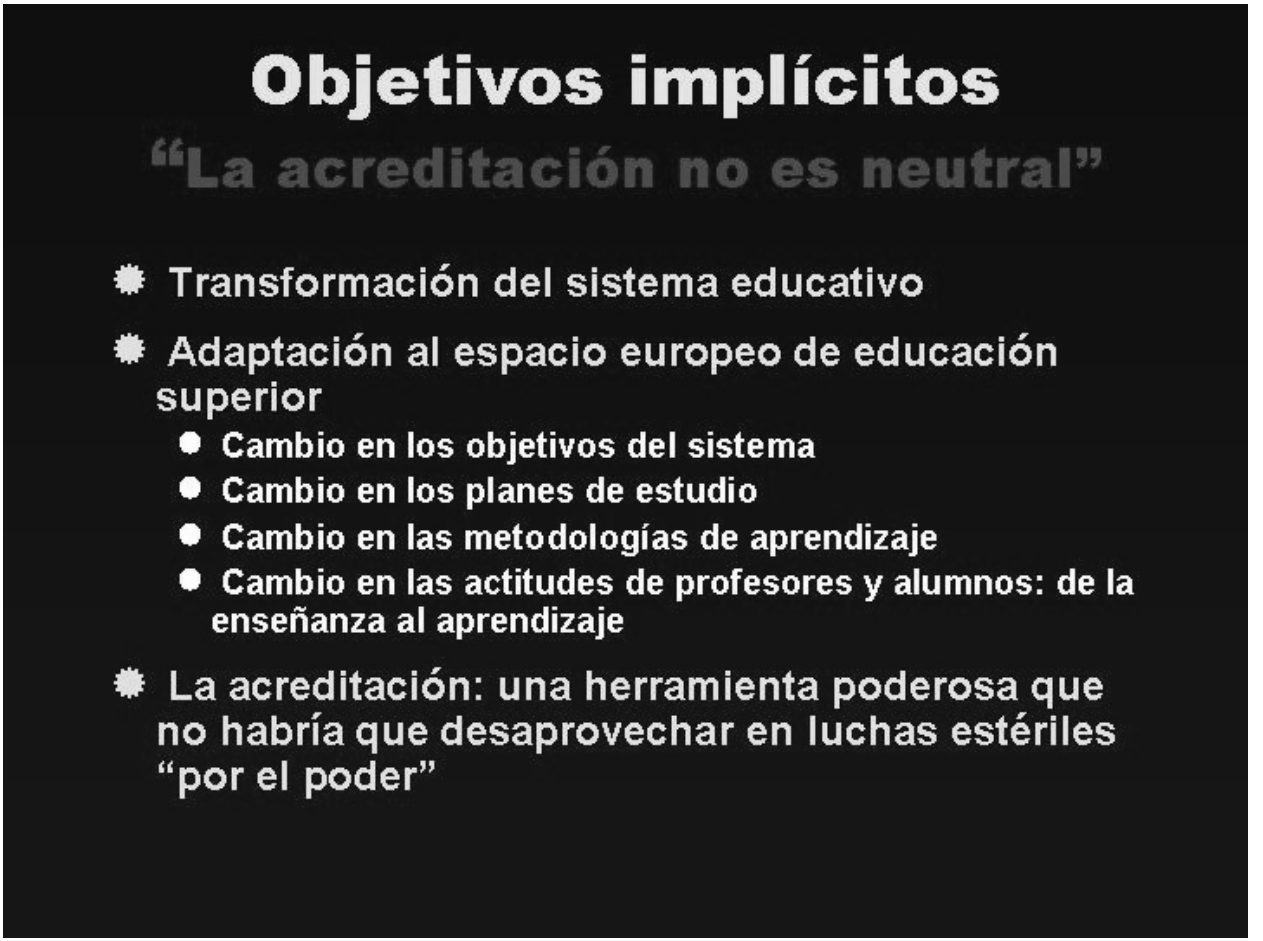
JOSÉ GINÉS MORA RUIZ
Miembro del Comité de Coordinación Técnica del II Plan de la Calidad


Lo que dice la LOU
Art. 35.5:
"Transcurrido el periodo de implantación de un plan de estudios,...deberán someter a evaluación de la ANECA el desarrollo efectivo de las enseñanzas."
Capitulo V:
31.2:
"...evaluación, certificación y acreditación de:
a) ...títulos oficiales,...a los efectos de lo previsto en el articulo 35..
b) ...títulos propios
d) ...actividades, programas, servicios y gestión de centros....
31.3:
d) Las funciones...(anteriores)... corresponden a la ANECA y a los órganos de evaluación de las CCAA, en el ámbito de sus respectivas competencias


Cuestiones
¿Qué entendemos por acreditación?
La evaluación de mínimos del articulo 35
Criterios deben estar prefijados
... es una prerrogativa de la ANECA
¿Otra cosa?
Otra acreditación de mínimos
Acreditación de excelencia
Acreditación de títulos propios
...cualquier agencia puede hacerlo
¿Qué entendemos por certificación?
¿Contraste del funcionamiento de procesos de calidad?
ANECA y Agencias...
...pero alguien puede preferir empresas certificadoras


Objetivos explícitos de la acreditación y de la certificación
¿Promotor de la calidad?
Si, pero ya esta la evaluación para la mejora
¿Garantía para el "consumidor interno"?
Si, pero quizá hay métodos más simples
¿Prestigio para el sistema en un mercado global?
El ejemplo holandés
Competencia y movilidad


Los objetivos y la organización no son independientes
Si el objetivo es promover la calidad:
El trabajo puede ser independiente, pero coordinado
Confianza mutua basada en acciones similares
Si el objetivo es garantizar la calidad:
Es esencial el prestigio de "marca"
Para la acreditación: ¿marcas regionales o una marca española?
Para la certificación: ¿marcas de agencias o marcas empresariales?
En cualquier caso,....
Evaluación para la mejora, acreditación y certificación no son procesos independientes, ...lo que obliga en cualquier caso a una estrecha coordinación


Objetivos implícitos
"La acreditación no es neutral"
Transformación del sistema educativo
Adaptación al espacio europeo de educación superior
Cambio en los objetivos del sistema
Cambio en los planes de estudio
Cambio en las metodologías de aprendizaje
Cambio en las actitudes de profesores y alumnos: de la enseñanza al aprendizaje
La acreditación: una herramienta poderosa que no habría que desaprovechar en luchas estériles "por el poder"

IV PARTE

CONCLUSIONES DEL IV FORO DE ALMAGRO

Reunidos en la ciudad de Almagro expertos en calidad de 53 universidades españolas, representantes de Consejo de Coordinación Universitaria y de las Agencias Autonómicas para la Evaluación de la Calidad de las Comunidades Autónomas de Andalucía, Castilla-León, Cataluña, Galicia y Valencia, durante los días 10 y 11 de Octubre de 2002, han llegado a las siguientes conclusiones:

1.- Destacar, de acuerdo con lo expuesto por el Director General de Universidades, que la Agencia Nacional para la Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), asume desde ahora las competencias en evaluación para la mejora (que ha venido desarrollando la Comisión Técnica del Plan Nacional de Calidad), incluyendo también las de certificación y de acreditación, obligatoria esta para todas las Titulaciones oficiales.

2.- Tomar buena nota del énfasis puesto por el Director General de Universidades respecto a los aspectos esenciales sobre evaluación y acreditación señalados en la LOU, destacando el carácter de "rehomologación" que el concepto de acreditación implica.

3.- Señalar y recordar, de manera especial, la labor de creación y promoción de la "cultura de evaluación", emprendida voluntariamente hace varios años en las universidades, según los procesos de evaluación para la mejora que en estos momentos está realizándose.

4.- Coincidir todos en la importancia de continuar el trabajo de mejora de la calidad, comenzada con el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad (PNECU) y seguida en la actualidad por el Plan para la Calidad de las Universidades (PCU), que ahora se integra en la ANECA y en las Agencias de Evaluación Autonómicas, coordinándolo con los procesos de certificación y acreditación**.**

5.- Realizar los procesos de acreditación, fundamentalmente a partir de las evaluaciones para la mejora efectuadas, lo que favorecerá la conclusión positiva de dichos procesos, una vez corregidas las deficiencias en aquellas titulaciones que pudieran no cumplir los requisitos mínimos de calidad establecidos.

6.- Establecer unos criterios generales y un vocabulario específico, para su consenso y común aceptación, clarificando conceptos y procedimientos, con el objeto de evitar confusiones en las etapas iniciales, respecto de los procesos de certificación y acreditación, definiendo, con la mayor brevedad posible, criterios, indicadores y estándares de calidad de cara a la convergencia con el resto de Europa.

7.- Comenzar a diseñar, lo antes posible, la metodología específica para los distintos tipos de procesos técnicos que permitan abordar los de acreditación y certificación, después de un amplio período de preparación que garantizaría su necesaria calidad técnica.

8.- Resaltar la importancia del factor humano para conseguir los objetivos de mejora y garantía de la calidad, en particular la necesidad de formación del profesorado para afrontar los retos que implica el Espacio Europeo de Educación Superior.

9.- Establecer una adecuada clarificación de competencias y líneas de actuación, basándose en los textos legales desarrollados y que en lo sucesivo se desarrollen, entre la ANECA y las Agencias de las distintas Comunidades Autónomas, teniendo en cuenta los principios de cooperación y consenso para la mejora del sistema universitario español. En este sentido, el fomento de la calidad supone impulsar un cambio profundo basado en una reflexión y diálogo que requiera proximidad. Así las agencias autonómicas, integradas por las Universidades y las administraciones competentes en materia de programación y financiación, constituyen un soporte necesario para esta transformación.

10.- Destacar el talante de cooperación que ha existido entre todos, tanto en el PNECU como en el PCU, poniendo especial énfasis en mantener este talante cooperador entre las universidades y las agencias autonómicas y de estas con la ANECA, a través de las cuales se generará toda la información que sobre las universidades tiene derecho a conocer la sociedad.

Como conclusión final, los asistentes desean señalar lo oportuno de haber convocado este IV Foro en un momento que resulta singular por la publicación de la LOU, que incluye nuevas disposiciones sobre evaluación, certificación y acreditación y fundamentalmente por la creación de la ANECA, porque la nueva situación generada por dicha Ley posibilita y potencia la creación de Agencias de Evaluación en todas las Comunidades Autónomas a la vez que contempla su cooperación y colaboración con la Agencia Nacional.

En este sentido, los asistentes al foro coincidieron en continuar con los procesos de evaluación emprendidos y abordar los nuevos procesos de certificación y acreditación para que esta nueva etapa contribuya al incremento de la calidad de nuestras Universidades.

RELACIÓN DE ASISTENTES AL FORO

Asistente	Cargo	Unidad	Organismo
Abad Esteve, Francesc	Técnico	Área d'Estudis, Planificació i Avaluació	Universidad Pompeu Fabra
Abad Romero, Rosa María	Director	Gerencia	Universidad de Castilla-La Mancha
Aciego de Mendoza Lugo, Ramón	Coordinador	Unidad Téc. de Eval. y Mejora de Calidad Docente	Universidad de La Laguna
Afonso Casado, Marcos	Técnico	Unidad Téc. de Eval. y Mejora de Calidad Docente	Universidad de La Laguna
Alcalde Morcillo, Ángel	Jefe de Gabinete	Rectorado	Universidad de Castilla-La Mancha
Almendros Peinado, José Antonio	Secretario	Consejo Social	Universidad de Castilla-La Mancha
Alonso Velasco, Ester	Director	Gabinete de Estudios y Evaluación Institucional	Universidad Autónoma de Madrid
Álvarez Delgado, Juana	Técnico	Unidad para la Calidad	Universidad de Cádiz
Angulo Carballal, María Teresa	Técnico	Unidad Técnica de Evaluación	Universidad de Santiago de Compostela
Antón Anton, Virgilia	Profesora	Campus de Toledo	Universidad de Castilla-La Mancha
Apodaca Urquijo, Pedro Miguel	Técnico	Unidad de Evaluación	Universidad del País Vasco
Arévalo Martínez, Andrés	Director	Unidad Técnica de Calidad	Universidad Alfonso X El Sabio
Arranz Val, Pablo	Director	Unidad Técnica de Calidad	Universidad de Burgos

Asistente	Cargo	Unidad	Organismo
Azcona Arraiza, Sara	Técnico	Unidad Técnica de Evaluación	Universidad Pública de Navarra
Barbancho Medina, Manuel	Director	Unidad para la Calidad de Universidades Andaluzas	UCUA
Berzas Nevado, Juan José	Vicerrector	Vicerrectorado de Profesorado	Universidad de Castilla-La Mancha
Blaya Salvador, Inmaculada	Técnico	Servicio de Gestión y Control de Calidad	Universidad de Miguel Hernández (Elche)
Bravo i Pijoan, Joan	Secretario	Consejo de Dirección	Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya
Burillo López, Pedro	Presidente	Unidad Técnica de Evaluación	Universidad Pública de Navarra
Cabello Muñoz, Monserrat	Director	Departamento de la Calidad	Universidad San Pablo-CEU de Madrid
Cabezuelo Pliego, José Vicente	Director	Secretariado de Calidad	Universidad de Alicante
Calvete Pérez, Violeta	Técnico	Vicesecretaría de Estudios	Consejo de Coordinación Universitaria
Calvo García, María Leandra	Técnico	Secretariado de Innovación y Eval. de la Docencia	Universidad de Extremadura
Camarillo Llorens, Ricardo	Director	Programación, Presupuestos y Apoyo Institucional	Universidad Carlos III de Madrid
Cañizares Laso, Ana	Vicerrectora	Vicerrectorado de Ordenación y Planificación Académica	Universidad de Málaga
Castellanos Ortega, María Luz	Becario	Unidad Técnica de Evaluación Institucional	U.N.E.D.
Castillo Prieto, Raquel	Becario	Unidad para la Calidad	Universidad de Cádiz

Asistente	Cargo	Unidad	Organismo
Castro Sánchez, José Juan	Director	Gabinete de Evaluación Institucional	Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Chacón Fuertes, Pedro	Vicerrector	Rectorado	Universidad Complutense de Madrid
Cháves Sánchez, Meritxell	Director	Dirección de Organización y Calidad	Universidad de Barcelona
Coba Arango, Eduardo	Vicesecretario de Estudios	Vicesecretaría de Estudios	Consejo de Coordinación Universitaria
Collado Yurrita, Miguel Ángel	Vicerrector	Vicerrectorado de Ordenación Académica	Universidad de Castilla-La Mancha
Congosto Luna, Elvira	Coordinador	Dpto.Calidad, Eval. Instit. y Formación Profesorad	Universidad Francisco de Vitoria
Córdoba Pérez, Joan Francesc	Coordinador	Área de Planificación, Evaluación y Estudios	Universidad Politécnica de Cataluña
Cortes Arrese, Miguel	Vicerrector	Vicerrectorado de Cooperación Cultural y del Campus de Ciudad Real	Universidad de Castilla-La Mancha
Crespo Martínez, Ismael	Director General de Universidades	Dirección General de Universidades	Ministerio de Educación, Cultura y Deporte
Defior Citoler, Sylvia	Director	Vic. de Planificación, Calidad y Evaluación Docente	Universidad de Granada
Echevarría Cubillas, María José	Coordinador	Programa Institucional de Calidad	Universidad de Salamanca
Escribá Pérez, Francisco Javier	Vicerrector	Rectorado	Universidad de Valencia

Asistente	Cargo	Unidad	Organismo
Escudero Escorza, Tomás	Miembro del Comité	Comité Coor. Téc. del II Plan de la Calidad	Consejo de Coordinación Universitaria
Etopa Bitata, María del Pilar	Técnico	Gabinete de Evaluación Institucional	Universidad de Las Palmas de Gran Canaria
Etxeberria Amenábar, José María	Miembro de Comisión Calidad	Vicerrectorado de Innovación Pedagógica	Universidad de Deusto
Faraldo Roca, Pedro	Adjunto al Vicerrector	Unidad Técnica de Evaluación	Universidad de Santiago de Compostela
Faura Mateu, Felix	Vicerrector	Rectorado	Universidad Politécnica de Cartagena
Fernández Carvajal, Javier	Asesor de Relaciones Institucionales	Dirección General de Universidades	Ministerio de Educación, Cultura y Deporte
Fernández Pulpeiro, Ana	Director	Área de Calidad	Universidad de Vigo
Fernández Rico, José Esteban	Vicerrector	Rectorado	Universidad de Oviedo
Fresneda Romera, Juan	Director	Vicerrectorado de Ordenación Académica	Universidad de Castilla-La Mancha
Fuertes García, José Manuel	Director	Gabinete de Calidad	Universidad de Jaén
Galán Vallejo, Manuel	Miembro del Comité	Comité Coor. Téc. del II Plan de la Calidad	Consejo de Coordinación Universitaria
Gallego Rodríguez, Alejandrino	Director	Unidad de Calidad	Universidad Politécnica de Cartagéna
García Estévez, María del Puerto	Técnico	Programa Institucional de Calidad	Universidad de Salamanca
Garreta Torner, Nuria	Secretaria Técnica	Vicesecretaría de Estudios	Consejo de Coordinación Universitaria

Asistente	Cargo	Unidad	Organismo
Gavira Tomás, Ignacio	Director General	Dirección General de Universidades	Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha
Gimeno Vila, Sara	Técnico	Gabinete Técnico del Rectorado	Universidad Rovira Virgili
Gómez Pallares, Josep María	Director	Gabinet de Planificació I Avaluació	Universidad de Girona
González García, Fermín	Miembro de Comisión	Unidad Técnica de Evaluación	Universidad Publica de Navarra
González Quejigo, José Luis	Gerente	Gerencia	Universidad de Castilla-La Mancha
Guerra Rodríguez, Carlos	Responsable	Gabinete de Estudios y Evaluación	Universidad de Valladolid
Herraz Ramos, María de las Mercedes	Becaria	Unidad Técnica de Evaluación Institucional	U.N.E.D.
Herrera Mesa, Luis	Coordinador	Unidad Técnica de Evaluación	Universidad de Navarra
Iglesias Collado, Margarita	Técnico	Vicesecretaría de Estudios	Consejo de Coordinación Universitaria
Jiménez Moreno, Juan José	Director Académico	Vicerrectorado Primero de Política Académica y nuevas enseñanzas	Universidad de Castilla-La Mancha
Larrakoetxea Madariaga, Isabel	Vicerrector	Rectorado	Universidad del País Vasco
Latas Pérez, Carlos	Director	Secretariado de Innovación y Eval. de la Docencia	Universidad de Extremadura
Lecue Gochicoa, Mercedes	Técnico	Gabinete de Estudios y Evaluación	Universidad de Valladolid
López Cela, Juan José	Director Académico	Vicerrectorado Primero de Política Académica y nuevas enseñanzas	Universidad de Castilla-La Mancha
López García, Luis	Director Académico	Vicerrectorado de Ordenación Académica	Universidad de Castilla-La Mancha

Asistente	Cargo	Unidad	Organismo
López Pina, José Antonio	Director	Unidad para la Calidad	Universidad de Murcia
López Santos, Raúl	Técnico	Oficina de Evaluación	Universidad de León
Lorente Arenas, Santiago	Miembro del Comité	Comité Coor. Téc. del II Plan de la Calidad	Consejo de Coordinación Universitaria
Lucas Martínez, Antonio de	Vicerrector	Vicerrectorado de Infraestructuras y desarrollo empresarial	Universidad de Castilla-La Mancha
Luengo González, Ricardo	Vicerrector	Rectorado	Universidad de Extremadura
Mairata Creus, María Jesús	Director	Oficina de Planificació i Prospectiva	Universidad de las Islas Baleares
Martín Cerro, Sonia	Técnico	Programa Institucional de Calidad	Universidad de Salamanca
Martín Pastor, Ana María	Técnico	Vicesecretaría de Estudios	Consejo de Coordinación Universitaria
Martínez Ataz, Ernesto	Vicerrector	Vicerrectorado de Política Académica y nuevas enseñanzas	Universidad de Castilla-La Mancha
Martínez Caro, Laura	Profesora	Gabinete de Evaluación y Promoción de la Calidad	Universidad Politécnica de Cartagena
Martínez del Valle, Carmen	Director	Unidad Técnica de Evaluación	Universidad de Alcalá
Martínez Faura, Francisca	Asesora Técnica	Unidad para la Calidad	Universidad de Murcia
Martínez Tirado, Juan Francisco	Inspector de Servicios	Rectorado	Universidad de Castilla-La Mancha
Medina Iglesias, Monserrat	Becaria	Unidad para la Calidad	Universidad de Cádiz
Menéndez Cerbelo, José Antonio	Director	Agencia para la Calidad del Sistema Universitario	Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León

Asistente	Cargo	Unidad	Organismo
Miguel Díaz, Mario de	Miembro del Comité	Comité Coor. Téc. del II Plan de la Calidad	Consejo de Coordinación Universitaria
Mira Solves, José Joaquín	Director	Servicio de Gestión y Control de Calidad	Universidad de Miguel Hernández (Elche)
Molina García, Pedro	Vicerrector	Rectorado	Universidad de Almería
Molina Sabio, Miguel	Director	Secretariado de Calidad	Universidad de Alicante
Montañés Gómez, Juan Pedro	Director	Unidad de Calidad y Evaluación	Universidad Pontificia de Comillas
Montero Delgado, Jesús	Director	Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Universidad Complutense de Madrid
Mora Paredes, María Teresa	Técnico	Servicio de Planificación y Organización	Universidad Jaume I (Castellón)
Mora Ruiz, José Ginés	Miembro del Comité	Comité Coor. Téc. del II Plan de la Calidad	Consejo de Coordinación Universitaria
Moreno Fonseret, Roque	Vicerrector	Rectorado	Universidad de Alicante
Múgica Navarro, José Remigio	Director	Dirección General Universidades Política Lingüística	Departamento de Educación y Cultura Comunidad Foral de Navarra
Muñoz Camacho, Eugenio	Director	Axencia Calidade do Sistema Universitario Galicia	Axencia para a Calidade do Sistema Unversitario de Galicia
Muñoz Cantero, Jesús Miguel	Director	Unidad Técnica de Evaluación	Universidad de la Coruña
Muñoz Gonzalo, Ana	Director	Unidad para la Calidad	Universidad Politécnica de Valencia
Navarro de Peralta García, Jacobo	Técnico	Unidad para la Calidad	Universidad Politécnica de Valencia

Asistente	Cargo	Unidad	Organismo
Orias Segura, Rosa	Técnico	Secretariado de Innovación y Eval. de la Docencia	Universidad de Extremadura
Patiño García, Ángel Manuel	Técnico Informático	Oficina de Evaluación de la Calidad	Universidad de Castilla-La Mancha
Pedraza Bochons, José Vicente	Vicerrector	Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesora	Universidad Cardenal Herrera (CEU)
Pérez Álvarez, Elena	Técnico	Unidad de Racionalización	Universidad de Zaragoza
Pérez Boullosa, Alfredo	Director	Gabinet Dávaluació, Diagnóstic Educativ	Universidad de Valencia
Pérez de Diego, Javier	Director	Unidad Técnica de Calidad	Universidad Alfonso X El Sabio
Pérez Rodríguez, Carolina	Coordinador	Oficina de Evaluación	Universidad de León
Perona Páez, Juan José	Delegado del Rector	Unidad Técnica de Evaluación y Estudios(OPQD)	Universidad Autónoma de Barcelona
Pinto Molina, María	Catedrática	Vic. de Planificación, Calidad y Evaluación Docent	Universidad de Granada
Quintanilla Fernández, Antonia	Vicegerenta	Gerencia	Universidad de Castilla-La Mancha
Raga , José Tomás	Secretario General	Consejo de Coordinación Universitaria	Consejo de Coordinación Universitaria
Rebolloso Pacheco, Enrique	Director	Unidad de Calidad e Investigación de Evaluación	Universidad de Almería
Rivera Torres, Pilar	Delegada del Rector	Unidad de Racionalización	Universidad de Zaragoza
Rives Martínez, Francisca	Becario	Gabinete de Evaluación y Promoción de la Calidad	Universidad Politécnica de Cartagena

Asistente	Cargo	Unidad	Organismo
Roca Martín, Santiago	Director	Área de Planificación, Evaluación y Estudios	Universidad Politécnica de Cataluña
Rojas Tercero, José Antonio	Director Académico	Vicerrectorado de Ordenación Académica	Universidad de Castilla-La Mancha
Rubio Andrés, Mercedes	Miembro de Comisión	Fac. Ciencias Sociales y Jurid/Fac. Ciencias y Artes	Universidad Católica de Ávila
Rubio Llorente, Rosa	Técnico	Gabinete de Estudios y Evaluación Institucional	Universidad Autónoma de Madrid
Sacristán Lozano, Mercedes	Técnico	Unidad Técnica de Calidad	Universidad de Burgos
Sánchez Abad, Pedro José	Jefe de Sección	Sección de Calidad	Universidad Católica San Antonio de Murcia
Sanchidrian Pardo, Rosa	Director	Departamento de Calidad	Universidad Europea de Madrid
Santamarina Siurana, Cristina	Coordinadora	Comisión Valenciana de Acred. Eval. De la Calidad	Generalitat Valenciana
Santos del Cerro, Jesús	Asesor Estadístico	Oficina de Evaluación de la Calidad	Universidad de Castilla-La Mancha
Santos Peñalver, Jesús	Director Académico	Vicerrectorado Primero de Política Académica y nuevas enseñanzas	Universidad de Castilla-La Mancha
Segarra Blasco, Agustí	Vicerrector	Gabinete Técnico del Rectorado	Universidad Rovira Virgili
Segarra Moliner, José Ramón	Técnico	Servicio de Planificación y Organización	Universidad Jaume I (Castellón)
Serra i Ramoneda, Antoni	Presidente	Consejo de Dirección	Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya

Asistente	Cargo	Unidad	Organismo
Silva Gutiérrez, Elena	Técnico	Oficina de Evaluación de la Calidad	Universidad de Castilla-La Mancha
Suárez Arroyo, Benjamín	Vicerrector	Rectorado	Universidad Politécnica de Cataluña
Suárez Relinque, Cristian	Técnico	Unidad Técnica de Calidad	Universidad Pablo Olavide
Torre Olid, Francisco de la	Decáno	Fac. Ciencias Sociales y Jurid/Fac. Ciencias y Artes	Universidad Católica de Ávila
Valcárcel Cases, Miguel	Catedrático	Departamento de Química Analítica	Universidad de Córdoba
Valor Yebenes, Juan Antonio	Responsable de Calidad	Departamento de Calidad	Universidad Europea de Madrid
Vázquez Gómez, Gonzalo	Coordinador	Unidad Técnica de Evaluación y Calidad	Universidad Complutense de Madrid
Vázquez Morcillo, Andrés	Director	Oficina de Evaluación de la Calidad	Universidad de Castilla-La Mancha
Vidal García, Javier	Miembro del Comité	Comité Coor. Téc. del II Plan de la Calidad	Consejo de Coordinación Universitaria
Vilalta Casals, Marta	Director	Unidad Técnica de Evaluación y Estudios(OPQD)	Universidad Autónoma de Barcelona
Villa Sánchez, Aurelio	Vicerrector	Vicerrectorado de Innovación Pedagógica	Universidad de Deusto
Vivancos Gallego, Juan	Director	Gabinete de Planificación y Programación	Universidad Rey Juan Carlos