

# POSICIONAMIENTO SOBRE GARANTÍA DE LA CALIDAD



Este Posicionamiento sobre Garantía de la Calidad ha sido propuesto y redactado en su fase de borrador por la Comisión Ejecutiva Ampliada de CREUP y aprobado por su Asamblea General del 19 al 22 de abril de 2023, en la 73.<sup>a</sup> Asamblea General Ordinaria realizada en la Universitat Politècnica de València.

## ÍNDICE

<b>Introducción</b>	<b>2</b>
<b>Cogobernanza en la Garantía de la Calidad</b>	<b>3</b>
La importancia del estudiantado	3
El aperturismo de las comisiones de calidad	4
<b>Mecanismos de implicación universitaria</b>	<b>5</b>
Títulos y adecuación de los planes de estudio	5
Empleabilidad y emprendimiento	6
Era post COVID: Sello Internacional de Calidad en Enseñanzas no presenciales e híbridas	7
Microcredenciales	8
Refuerzo de la Dimensión Social	9
<b>Participación interna en la Garantía de la Calidad</b>	<b>10</b>
SIGC: Sistemas Internos de Garantía de la Calidad	10
Acreditación Institucional	11
Aprendizaje Centrado en el Estudiante	12
DOCENTIA y el sexenio docente	13
Unidad Técnica de Calidad	15
Transparencia	16
<b>Participación externa en la Garantía de la Calidad</b>	<b>16</b>
Agencias de Calidad	16
La implicación de los colectivos	17
Los paneles de evaluación	17
Acreditación y certificaciones	18
Homogeneizar los procesos de las agencias	18
Regulación y seguimiento de los programas de Doble Grado	18
<b>Conclusiones</b>	<b>19</b>

## Introducción

La Garantía de la Calidad del sistema universitario es un concepto surgido desde el propio nacimiento del Proceso Bolonia. Su definición se ha ido configurando a través de las diferentes declaraciones ministeriales, hasta crear en Bergen (2005) los Estándares y Criterios Europeos de Garantía de la Calidad (ESG, en inglés). Por lo tanto, este escenario es el marco en el que el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) debe basarse para orientar sus procesos de creación, evaluación y control de los títulos universitarios.

A partir del desarrollo y actualización de los ESG en la Conferencia Ministerial de Ereván (2015), el EEES debe dirigirse hacia un camino que empodere al estudiante en su proceso de aprendizaje, a fin de conseguir ciudadanos críticos, autónomos e innovadores, sin olvidar la posibilidad de modificar y mejorar dichos criterios aprobados en 2015<sup>1</sup>.

Sin embargo, lejos de esta esperada evolución y mejora de los criterios y mecanismos de Garantía de la Calidad, en los últimos años los instrumentos de seguimiento y evaluación de la calidad en el sistema universitario se han consolidado como meros procedimientos burocráticos, que no permiten realizar una evolución global del estado de la calidad de la titulación que se está evaluando y que relegan al estudiantado a un segundo plano. Además, en los últimos años, se ha visto en varias ocasiones como los sistemas de Garantía de la Calidad primaban criterios económicos y/o políticos por encima de los criterios de calidad docente y necesidades sociales en los que se debe centrar la Universidad.

Unido a esto, la falta de financiación y la dependencia orgánica de las agencias de calidad coarta en gran medida el funcionamiento independiente de estas y su libertad de actuación.

Si atendemos a los criterios del Proceso Bolonia, los ESG son entendidos como el conjunto de criterios que son de aplicación en toda la educación superior que se imparte en el espacio europeo y cuyos objetivos son establecer un marco común de referencia, posibilitar el aseguramiento y mejora de la calidad, favorecer la confianza mutua y facilitar información sobre el aseguramiento de la calidad.

De modo que, para ello, el sistema de Garantía de la Calidad debe implicar a todas las partes interesadas, siendo este uno de los principios fundamentales dentro del EEES,

---

<sup>1</sup> A finales de 2022 y principios de 2023, la European Students' Union (ESU) impulsó la realización de una encuesta entre sus diferentes miembros para reflexionar sobre la necesidad de actualización de los ESG de 2015.

ya que la Garantía de la Calidad es la herramienta actual que disponemos para evaluar, controlar y regular los criterios de calidad que conforman una institución universitaria.

Por todo ello, desde CREUP definimos la Garantía de la Calidad como el conjunto de procesos sistematizados enfocados a hacer de la Educación Superior una mejor herramienta social para la creación y transferencia del patrimonio cultural, intelectual y científico, así como de progreso y desarrollo de la sociedad.

Todo esto implica que la participación estudiantil debe ser la piedra angular de la calidad universitaria, reforzando su opinión y garantizando su presencia en todos los mecanismos y procesos.

## **Cogobernanza en la Garantía de la Calidad**

La cogobernanza es un aspecto fundamental en los procesos de calidad universitaria para poder garantizar la reflexión, la transparencia y la rendición de cuentas de los actores responsables. Para ello, la representatividad de todos los colectivos debe darse forma igualitaria y democrática, garantizando así un proceso de evaluación real, completo y objetivo.

Este modelo de gobernanza debe dar como resultado una transferencia continuada de opiniones entre los diferentes actores de la comunidad universitaria, para la evaluación del modelo actual de calidad y su transformación mediante propuestas de mejora.

### **La importancia del estudiantado**

El estudiantado debe ser la piedra angular en la Garantía de la Calidad, ya que su participación es esencial en la filosofía de la calidad universitaria, al ser el sector que recibe la docencia y a quien va dirigido todo el proceso de aprendizaje. Esto implica que debe tener no solo participación en las comisiones u órganos de gobernanza, sino que también debe disponer de mecanismos propios para detectar y prevenir cualquier incidencia que pueda surgir en el correcto desarrollo de la docencia.

En este sentido, mecanismos como los informes sobre la actividad docente impulsados por la Universidad Politécnica de Madrid mediante el procedimiento Evalúa o la Universidad Politécnica de València mediante el procedimiento Mistral son esenciales para dotar a la representación estudiantil de mecanismos de control de la calidad universitaria autogestionados por y para el estudiantado.

La finalidad de estos informes es que el estudiantado pueda notificar incumplimientos en la normativa académica, con la finalidad de que esta queja sea evaluada por las

personas y/o órganos responsables hasta que el motivo que ha originado la elaboración del informe sea resuelto.

Para ello, es fundamental que se asegure la confidencialidad y la respuesta a todo informe emitido, incorporando este mecanismo en los procedimientos internos de la universidad. Además, órganos internos como el servicio de calidad y/o la Defensoría Universitaria deberán incorporar dichas quejas en los correspondientes informes anuales para una evaluación correcta y transparente de la actividad docente, y también permitir la realización de informes anuales implicados en la garantía de la calidad por parte de los órganos de representación estudiantil.

Estos informes pueden servir también para que el estudiantado pueda emitir propuestas de mejora y estas sean analizadas y evaluadas en los correspondientes órganos universitarios, permitiendo que el estudiantado o el órgano de representación estudiantil que lo ha elaborado pueda defender dicha propuesta de mejora.

Además, la valoración del estudiantado en las encuestas de calidad docente es un aspecto fundamental para analizar la percepción del mismo respecto a la docencia recibida. Sin embargo, para que esta valoración sea realista, el estudiantado debe participar en el diseño y redacción de los ítems que son evaluados y preguntados en las correspondientes encuestas. Asimismo, la universidad debe tomar en consideración las respuestas obtenidas de la encuesta, para que este resultado pueda generar cambios significativos en el rumbo de la actividad docente del profesorado.

En definitiva, la importancia del estudiantado resulta esencial para que la Garantía de la calidad actúe sobre determinados aspectos de la actividad docente, sobre el desarrollo del correspondiente plan de estudios y sobre la vida universitaria. Su participación en las comisiones y en los órganos universitarios, la implementación de los informes sobre la actividad docente, y las encuestas de calidad docente, son algunos de los elementos más decisivos para que se integre al estudiantado en la toma de decisiones sobre la calidad de la docencia universitaria.

## **El aperturismo de las comisiones de calidad**

Los estudiantes no pueden ser en exclusiva el principal agente para concienciar en materia de calidad universitaria. Si esta pretende ser una herramienta de mejora continua de las titulaciones, se debe fomentar e implicar al resto de colectivos de la universidad, llegando así a consensos y generando dinámicas de trabajo que se integren en la estructura universitaria.

La gestión de la calidad universitaria existe tanto con las áreas de calidad de cada universidad como dentro de cada centro, con las comisiones de calidad. Para lograr un seguimiento continuo y preciso de las titulaciones es necesario incluir en estos

organismos de manera efectiva al estudiantado, realizando, por parte de las universidades, una gestión de la calidad medible, transparente y entendible con su comunidad. Por tanto, todos los órganos universitarios deben tener compromisos de organización, dirección, gestión y fomento de la garantía de calidad que impliquen al estudiantado de forma activa.

## Mecanismos de implicación universitaria

La situación post pandemia actual sumada a los cambios legislativos que se han producido en el ámbito universitario con la aprobación del RD 640/2021, el RD 822/2021 y la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario, han evidenciado la necesidad de fortalecer la implicación de los colectivos de la comunidad universitaria en su estructura y funcionamiento. En lo que respecta a garantizar la calidad, existen varios mecanismos a detallar en este apartado.

### Títulos y adecuación de los planes de estudio

Hoy en día nos encontramos en un periodo de cambio de las necesidades y demandas de la sociedad, caracterizadas en su mayoría por conceptos como la Agenda 2030, la sostenibilidad y la dimensión social. Esta situación ha provocado una disonancia entre los contenidos que conforman los actuales planes de estudio y el perfil de egresado que la sociedad y el tejido profesional demandan.

Diversas instituciones estatales y europeas han comenzado un proceso de reflexión acerca de la creación de nuevas modalidades educativas que atiendan mejor a las necesidades de la sociedad, dejando de lado el hecho de que la gran mayoría de las demandas de la sociedad y los conocimientos teóricos ya están reflejadas en títulos ya existentes pero que requieren de una adecuación de estudios en materia de competencias o metodologías.

Precisamente en este sentido, el ESG 1.9 "Seguimiento continuo y evaluación periódica de los programas" atiende a la necesidad de realizar un seguimiento y una evaluación periódica de sus programas para garantizar que logran los objetivos propuestos y responden a las necesidades del estudiantado y de la sociedad. Sin embargo, en la actualidad no se observa la aplicación de este criterio y la actualización de los contenidos y programas.

Es por esto por lo que, en los distintos procedimientos de calidad, como el seguimiento y acreditación de la titulación, se debe prestar una especial atención a los objetivos establecidos en la memoria del plan de estudios y a las necesidades del estudiantado y la sociedad del momento, garantizando así la actualización continuada de contenidos y la preparación del estudiantado.

Una forma práctica de garantizar esa adecuación sería potenciar la relación entre los nuevos descubrimientos en la investigación y su adaptación en la metodología docente, relacionando de esta forma docencia, innovación e investigación en el ámbito universitario.

Asimismo, también se debe prestar atención a cuestiones como la actualización de las referencias bibliográficas en las guías docentes, la implementación de contenidos prácticos relacionados con las necesidades del tejido profesional, la implantación de programas que relacionen al estudiantado con la actividad investigadora o la inserción de estos contenidos en materias optativas o actividades extracurriculares. Para ello es esencial que los representantes de estudiantes en consejos de departamento tengan un rol activo, formen parte del desarrollo del departamento, y no se les tenga solo en cuenta para ratificar las guías docentes. Todo esto podría servir para mantener unas titulaciones actualizadas y preparadas para las necesidades sociales del momento.

## **Empleabilidad y emprendimiento**

En los últimos años se han incluido medidas para el éxito de la inserción laboral de los títulos universitarios como la empleabilidad o el emprendimiento. La primera se entiende como la facilidad para conseguir un empleo por parte del estudiantado egresado. Por otro lado, el emprendimiento se define como la capacidad del estudiantado para emprender y promover una novedad en el tejido profesional a partir de su experiencia en la universidad.

Uno de los principales problemas reside en la calidad del seguimiento de los egresados. Es decir: pese a los buenos resultados de seguimiento en el EEES (entre un 80% y un 90%), en el Sistema Universitario Español (SUE) las tasas de respuesta en las encuestas tienden a ser inferiores al 50% (incluso al 30%).

En este sentido, nuestra propuesta es implementar la recomendación europea de un modelo estatal de referencia donde se recopilen los datos de los graduados de cada zona del territorio a modo de seguimiento. De esta forma se contaría con los datos necesarios para implementar líneas de acción conjuntas a nivel estatal, europeo e internacional.

Para su correcto funcionamiento, la información a recoger no puede basarse exclusivamente en el currículum o en las condiciones laborales. Cuestiones como las competencias transversales, el impacto social de la labor que realiza el egresado o su movilidad a otras zonas del territorio u otros países son criterios que deben integrarse en esta recopilación de información.

Desde una perspectiva más amplia, se debe garantizar para el estudiantado una formación transversal, que le permita realizar una incorporación más eficiente al tejido laboral, mediante la implementación del Aprendizaje Centrado en el Estudiante (ACE),

orientado a reforzar competencias y capacidades que contribuyan a un mejor desarrollo profesional.

En lo que se refiere a las prácticas académicas externas, la universidad debe tejer redes de contacto con entidades de todo tipo y debe fomentar la creación de convenios de colaboración que permitan realizar una experiencia profesional al estudiantado. Todo ello sin olvidar la necesidad de incorporar mecanismos de seguimiento que permitan contrastar la calidad de las prácticas académicas y la calidad de las redes de contacto que la universidad ha generado. Una forma apropiada de realizar esa evaluación de calidad es habilitar mecanismos internos a través de los cuales el estudiantado pueda mostrar su grado de satisfacción respecto a los ámbitos que se hayan trabajado en el transcurso de las prácticas y respecto al ámbito de la empleabilidad.

En cuanto al emprendimiento, la universidad debe garantizar programas que permitan la creación e impulso de ideas innovadoras por parte de su comunidad. En este sentido, desde CREUP se opta por evaluar y realizar un seguimiento sobre los programas o iniciativas en materia de emprendimiento para validar su correcto funcionamiento, mediante la obtención de la percepción del estudiantado y de aquellos sectores de la comunidad universitaria que hacen uso de estos programas.

En definitiva, desde CREUP consideramos necesario integrar cuestiones que analicen el seguimiento de la empleabilidad de los egresados y su emprendimiento con el fin de innovar y acercar más las titulaciones a la sociedad, fortalecer los modelos de seguimiento de las prácticas académicas, generar una base de datos centralizada respecto al seguimiento de egresados, reforzar los cursos complementarios relativos a las competencias transversales y modernizar la docencia mediante el ACE.

## **Era post COVID: Sello Internacional de Calidad en Enseñanzas no presenciales e híbridas**

Las consecuencias de la situación pandémica que hemos vivido han provocado avances en materia de docencia digital, fomentando metodologías en la enseñanza y el uso de herramientas digitales para adaptarse a los problemas derivados del COVID-19. Esto ha servido como una oportunidad para nuevos modelos de docencia no presencial e híbridas que requieren de una evaluación externa, resultando en los sellos de calidad pertinentes.

Por ello, la ANECA ha impulsado el *Sello Internacional de Calidad en Enseñanzas no presenciales e híbridas*. Un sello que, para que sea concedido y acredite una docencia no presencial o híbrida de calidad, debe cumplir varias condiciones.

En primer lugar, el personal docente debe disponer de las competencias digitales, de herramientas y plataformas de interacción, así como de la experiencia docente en este tipo de formación. En segundo lugar, los contenidos y recursos bibliográficos deben



estar adaptados a la diversidad del estudiantado y de la asignatura, primando siempre un aprendizaje autónomo y una aplicación práctica en las asignaturas.

Cuestión aparte es el sistema de evaluación, el cual debe integrar varios mecanismos de evaluación continuada, adaptados a la diversidad del estudiantado y facilitando la flexibilidad y la autonomía del estudiante.

En relación con el grado de satisfacción se toman en consideración diversos criterios como los canales de comunicación que se utilizan, la infraestructura, la atención recibida por el profesorado, la calidad de la docencia manifestada por el estudiantado, o la percepción en relación con el sistema de evaluación.

Atendiendo a todas estas consideraciones y sumando otras varias (como el acceso a dispositivos móviles, el papel activo del estudiantado, las condiciones que tiene el estudiante para seguir la docencia), nos encontramos con un sello bastante exigente que integra varias demandas de CREUP durante los últimos años.

El problema está en que todas estas medidas sirven igualmente para la docencia presencial. Características como la adaptación digital, la innovación tecnológica o el uso de distintas metodologías no se deben marcar en exclusiva a la docencia no presencial. Es necesario que las exigencias de este sello se trasladen hacia todos los modelos de docencia universitaria, ya que, a corto y medio plazo, serán las condiciones de las aulas y métodos de docencia a los que se desplazará la universidad.

En última instancia, preservar y mantener las infraestructuras y herramientas TIC implementadas como consecuencia del COVID puede suponer un impacto positivo para la universidad. Siempre dentro de la docencia presencial que se establece en las universidades, estas herramientas pueden reconducirse, de manera estudiada y en los casos en los que se necesite o sea muy recomendable, necesariamente de la mano de un desarrollo de innovación docente y digitalización, hacia nuevas estrategias que permitan un mayor y mejor contacto del estudiantado con la tecnología en el aula.

## **Microcredenciales**

Más allá de la actualización de contenidos o de la modernización de las metodologías docentes, una de las novedades introducidas en el EEES y que el Ministerio de Universidades ha intentado reforzar es la formación permanente, mediante la incorporación de la figura de microcredenciales en el *Real Decreto 822/2021 de Ordenación de las Enseñanzas Universitarias*.

Este concepto de microcredencial se viene desarrollando e implementando en varios países de Europa y es la Unión Europea la que, desde hace varios años, está en proceso de estandarización y regulación de dicha modalidad educativa para garantizar su calidad basándose en la consolidación de una definición común.

El primer aspecto que se debe tener en cuenta es que esta nueva modalidad educativa debe disponer de unos sistemas de control de garantía de la calidad suficientes e iguales a los que disponen las titulaciones oficiales. El objetivo de ello es que, si realmente se pretende garantizar un aprendizaje a lo largo de la vida, los diferentes actores del sistema universitario en los que se encuentran las agencias de calidad deben velar para que dicho aprendizaje cuente con el rigor apropiado.

En base a los criterios de calidad previamente definidos que se deben utilizar para realizar una evaluación continuada de esta modalidad educativa, las agencias de calidad serán las encargadas de llevar a cabo el seguimiento del cumplimiento de dichos criterios, tal y como realizan con las titulaciones oficiales. A este respecto y en relación con lo mencionado anteriormente se recomienda estandarizar unos criterios de evaluación para microcredenciales.

En relación con quién puede impartir dicha microcredencial, desde CREUP apostamos porque esta modalidad educativa sea impartida por las universidades o de manera conjunta entre universidad y entidades externas, pero siempre recayendo las labores de dirección y de coordinación sobre la institución universitaria.

Por último, es fundamental destacar que las microcredenciales deben aportar unos resultados de aprendizaje complementarios a los que aporta la titulación universitaria, evitando solapamientos de contenido y aprendizaje entre ambas modalidades educativas. Las microcredenciales se deben entender como títulos de experiencias de aprendizaje de habilidades y conocimientos específicos de corta duración, y no como una versión reducida o simplificada de las titulaciones universitarias actuales, de lo contrario, las microcredenciales lejos de suponer un aprendizaje continuado a lo largo de la vida, podría suponer una amenaza para estas.

Por todo ello, la universidad debe regular condiciones claras en materia de acreditación y certificación de dichas microcredenciales, ajustando los precios de estos títulos para garantizar su accesibilidad e implementando, desde la gobernanza universitaria, mecanismos de supervisión y actualización.

### **Refuerzo de la Dimensión Social**

Como criterio a valorar, debe integrarse como implicación universitaria en la Garantía de la Calidad el refuerzo y el impacto del título en la Dimensión Social. Esto es entre otros, la relevancia que impulsan los títulos universitarios en la sociedad y la concienciación que puede generar.

Desde CREUP apostamos por la integración de indicadores y criterios de impacto social en los procesos de verificación, seguimiento y acreditación de los títulos, sellos e incluso en la Acreditación Institucional. Cuestiones como el grado de accesibilidad, el

impacto social de los planes de estudio o la implicación del individuo dentro de la sociedad de la que forma parte, son aspectos que deben valorarse y que deben adquirir relevancia en la Garantía de la Calidad.

Todo este tipo de cuestiones analizadas en el apartado de Mecanismos de Implicación Universitaria deben ser evaluadas e implementadas tanto desde la perspectiva interna (la propia comunidad universitaria) como externa (agencias de calidad, instituciones o ciudadanía próxima). Para CREUP, es esencial que la universidad se adapte a las necesidades del entorno y de la sociedad, y dicha adaptación debe surgir del consenso y la participación igualitaria de los sectores de la universidad, basándose en las novedades formativas y tecnológicas del momento.

## Participación interna en la Garantía de la Calidad

En este apartado se reflexiona sobre el funcionamiento interno de los procesos de seguimiento y evaluación de la calidad en el sistema universitario y sobre los distintos mecanismos existentes para impulsar la mejora continua que debe tener la universidad.

### **SIGC: Sistemas Internos de Garantía de la Calidad**

El Sistema Interno de Garantía de la Calidad de una institución es el conjunto de procesos y elementos que permiten verificar que sus actuaciones garantizan la consecución de los objetivos asociados a la formación que imparten. En este sentido, el hecho de que una institución disponga de un SIGC permite cumplir con los ESG (ESG 1.8 y 1.9), diseñando e implementando una política y unos procesos de calidad transparentes y que deben ser revisados periódicamente.

La importancia de estos sistemas internos de calidad y su influencia en el sistema de educación superior se observa en los requisitos que se establecen en las diferentes normativas que regulan las enseñanzas universitarias. Un ejemplo de ello es el requisito previo de disponer de un SIGC implantado para la creación de nuevas titulaciones de Grado, Máster y Doctorado, según los Reales Decretos 822/2021 y 99/2011.

En este sentido, y con la finalidad de unificar criterios para la certificación de su diseño y posterior implantación, se diseñó el Programa AUDIT, que posteriormente fue actualizado al Programa Audit Internacional de ANECA, de modo que en dicho programa se establece una guía para el diseño e implantación de un SIGC acorde con los ESG.

El primer inconveniente que se observa en este proceso de certificación del SIGC es la existencia de diferentes procesos para la certificación completa del sistema. Es decir, en una primera fase se lleva a cabo la certificación del diseño del modelo de calidad de la institución y en una segunda fase se realiza la certificación de su implementación. Este proceso, lejos de garantizar un sistema mucho más eficaz y factible, ralentiza el

proceso de consolidación de un sistema de calidad actualizado, que puede realizarse en un único procedimiento.

A pesar de que hoy en día es la institución quien determina, tras una exposición de razones y ponderación de argumentos con la agencia de calidad, si solicita o no un certificado previo del diseño de su SIGC, desde CREUP consideramos que deben unificarse ambos procedimientos para evitar una dilatación excesiva del procedimiento de certificación del sistema.

Por otro lado, otro de los problemas que se observan en los procesos de seguimiento y acreditación es la falta de concordancia entre lo establecido en el SIGC y la realidad práctica que se vive en la institución. De modo que lo que en un primer momento ha quedado escrito en el Manual de Calidad no se corresponde con la realidad de la universidad. Precisamente por ello, es necesario ampliar los controles de revisión respecto al sistema interno por parte de la Agencia de Calidad.

Además, en dicho SIGC deben quedar reflejados los procedimientos y herramientas de los cuales dispone el estudiantado para participar de forma activa en la garantía de la calidad de la Universidad, y en la fase de diseño y modificación del sistema interno el estudiantado deberá estar representado en la comisión específica para la creación o adecuación del sistema.

## **Acreditación Institucional**

El Real Decreto 640/2021 consolida la creación de la Acreditación Institucional como un mecanismo para garantizar la calidad académica global de un centro universitario, mediante unos procesos más ágiles y dinámicos. El objetivo fundamental de la modificación del sistema de evaluación de los títulos es la desburocratización excesiva de los procesos de garantía de la calidad, de modo que la Acreditación Institucional de un centro universitario comportará la renovación de la acreditación del conjunto de títulos universitarios oficiales impartidos en dicho centro.

En ese sentido el Real Decreto establece dos criterios para la adquisición de la denominada Acreditación Institucional: contar con la acreditación inicial de al menos la mitad de los títulos oficiales de Grado, Máster y Doctorado y disponer de la certificación de la implantación de su Sistema Interno de Garantía de Calidad.

Desde CREUP consideramos que la exigencia de estos dos criterios no garantiza que la institución que desea acceder a la Acreditación Institucional disponga de unos sistemas y unos controles de garantía de la calidad suficientes para la adquisición de este sistema de evaluación global.

En relación con el primer criterio, el hecho de que se deba disponer de al menos de la mitad de los títulos oficiales reacreditados, pone en peligro la evaluación y el seguimiento de calidad que se realiza de los títulos restantes que no necesitan haber realizado obligatoriamente dicha renovación de la acreditación inicial.

Esto se debe básicamente a que con la Acreditación Institucional pasamos de un modelo de evaluación individual de título a título a un modelo de evaluación global de la totalidad del centro universitario que se está evaluando. Por lo tanto, consideramos que como criterio indispensable para acceder a la Acreditación Institucional debe haberse realizado la renovación de la acreditación de la totalidad de los títulos que conforman el centro en cuestión, para así garantizar fehacientemente que la totalidad de las titulaciones de las que dispone la institución cuentan con los criterios de garantía de la calidad necesarios.

Además, esta modificación del primer criterio permite garantizar que durante el periodo de tiempo comprendido desde la adquisición de la acreditación inicial hasta el período en el que la institución adquiere la Acreditación Institucional no se han producido deficiencias en el programa.

En relación con el segundo criterio, desde CREUP consideramos necesario que la institución cuente con la certificación de implementación de su Sistema Interno de Garantía de la Calidad. A este respecto destacamos que es necesario realizar una evaluación rigurosa de todos los procesos que integran dicho sistema, asegurando que todo lo establecido en ellos sea coherente con la realidad de la institución y que se fomente la participación y relevancia de los diferentes sectores de la comunidad universitaria, especialmente de los estudiantes, quienes deben tener un papel activo en la toma de decisiones. Por ello, se deberá solicitar la elaboración de un informe a la delegación o delegaciones de estudiantes vinculadas al centro que va a ser evaluado, para que puedan aportar su punto de vista, valoración y experiencia en la evaluación del sistema interno de garantía de calidad del centro.

De modo que, ante la evidencia de que las universidades van a evolucionar a un sistema de acreditación a nivel global, los diferentes actores internos y externos de la comunidad universitaria debemos velar porque la institución disponga de los niveles de calidad óptimos y de los sistemas apropiados como para realizar una correcta implementación de la Acreditación institucional.

## **Aprendizaje Centrado en el Estudiante**

CREUP siempre ha defendido una cultura en materia de calidad en la que exista la realimentación constante de su comunidad universitaria. Nuestro sistema universitario siempre ha ido retrasado a los avances que surgen en Europa y, entre ellos, se encuentra el Aprendizaje Centrado en el Estudiante.

Pese al nombre, el ACE no solo implica al estudiantado. El profesorado debe actualizar su rol, pasando a ser catalizador en la adquisición de contenidos y competencias. Para ello es fundamental que se fomenten herramientas y ayudas para que el profesorado pueda adaptar su modelo de enseñanza a las necesidades de los estudiantes. Además, es esencial una inversión dedicada a los centros para la modernización de las aulas y la mejora de las condiciones materiales de la enseñanza. Asimismo, es importante una

bajada de ratios en las clases, especialmente en las de docencia práctica, para que los estudiantes puedan recibir una atención más personalizada y de calidad. La formación obligatoria inicial, permanente y continua del profesorado también es clave para garantizar una enseñanza actualizada y de calidad

Anteriormente, se expuso la importancia del uso de nuevas tecnologías. Sin embargo, estas no sirven para nada si no vienen acompañadas de avances en la metodología que provoquen una mejora sustancial en su labor docente. Además, en otros posicionamientos como el Posicionamiento sobre Docencia y Evaluación semipresencial se exponen nuevas formas de emplear las herramientas tecnológicas que dispone el profesorado.

En resumidas cuentas, desde CREUP siempre se ha defendido la relevancia del ACE y creemos que se debe tomar en consideración la visión del estudiantado para integrar cuestiones esenciales que impulsen y modernicen metodologías docentes en las universidades. Del mismo modo, estas aportaciones y mejoras en la metodología docente sirven como punto de referencia para elevar los estándares de calidad de la institución.

Por ello, se deben incluir como criterios a evaluar en la calidad universitaria aspectos como la satisfacción y motivación del estudiante durante la evaluación, la flexibilidad de elección de asignaturas optativas dentro del plan de estudios, el grado de adaptación del profesorado durante el transcurso de la asignatura, la participación y la adecuación de las metodologías docentes al grupo, el desarrollo de competencias transversales y la capacidad de reflexionar sobre los modelos de la docencia dados los procesos y resultados de aprendizaje.

Todas estas cuestiones ya se han incluido en otros requisitos actuales de Sellos internacionales o institucionales. La universidad no puede ser reactiva en la innovación docente. Esto es, no debe esperar a que las agencias de calidad corrijan las desviaciones de los títulos. El mayor signo de calidad que un centro o universidad puede tener es la proactividad en la mejora interna de su funcionamiento.

## **DOCENTIA y el sexenio docente**

En la búsqueda de la mejora interna, es necesario reforzar la promoción de la innovación docente. Ante esta incógnita, en 2007 se impulsó la creación del programa Docencia en las universidades, basándose en las recomendaciones realizadas por ENQA (European Network for Quality Assurance in Higher Education) con el objetivo de evaluar al personal docente dado el desempeño de su trabajo, planificación y mejora continua.

El programa Docencia se consolidó como una herramienta innovadora para la evaluación individual de la calidad docente, dando respuesta así a los ESG 1.3 "Enseñanza, aprendizaje y evaluación centrados en el estudiante" y 1.5 "Personal



docente". En su proceso de evaluación de la actividad docente, el programa mide las tres siguientes dimensiones: la planificación de la docencia, el desarrollo de la enseñanza y los resultados; y lo realiza mediante un autoinforme o entrevista del docente que se evalúa, un informe del responsable académico, y los resultados de las encuestas de calidad docente.

Estos mecanismos limitan la evaluación global y completa de la actividad docente, y dificultan la transmisión de la opinión del estudiantado, dado que las encuestas de calidad son una herramienta útil, pero ineficaz si no participa el estudiantado en su diseño, pues los ítems en la mayoría de los casos son generalistas y por lo tanto, no se consigue representar de forma fidedigna la realidad educativa.

A ello se añade el hecho de que la participación en este programa es voluntaria y por lo tanto esta herramienta dista lejos de convertirse en un mecanismo práctico para el desempeño docente, dado que el profesorado la utiliza para acreditar méritos y promocionar, y no para analizar los resultados reales de la docencia impartida.

En numerosas universidades se implementa este programa dentro de la normativa para la solicitud de quinquenios docentes (méritos sobre el desempeño docente en un periodo de cinco años). No obstante, en otras universidades son procesos separados en los que no se requiere superar dicha acreditación para poder optar a la bonificación del quinquenio.

El problema de esta separación y la no inclusión del Programa Docencia es que deja al quinquenio sin mecanismos de control. En numerosas ocasiones, la concesión de un quinquenio depende de dos de las siguientes tres condiciones: una alta puntuación en las encuestas docentes, un informe favorable por parte del Departamento y un informe favorable por parte de la Junta de Centro u órgano equivalente. Esto hace que sea un trámite obtener este tipo de bonificaciones sin necesidad de una revisión continua y amplia de la calidad docente.

Además, en los últimos años surgió la posibilidad de impulsar un sexenio docente ante la deriva en las universidades de priorizar la investigación sobre la docencia. En este sentido, se presentan los sexenios docentes como un refuerzo a la innovación educativa del profesorado, y una alternativa a los actuales quinquenios, al aplicar unos criterios más garantistas y amplios, pudiendo incorporar el programa Docencia en la estructura del propio sexenio.

Por todo esto, desde CREUP apostamos por la incorporación de nuevos mecanismos de transmisión de la opinión del estudiantado en el programa Docencia, como pueden ser la realización de los Informes sobre la Actividad Docente por parte del órgano de representación estudiantil mencionados anteriormente; y la sustitución del quinquenio por el sexenio docente, para aumentar sus mecanismos de control y equiparar su nivel de exigencia, reconocimiento y su organización temporal a la establecida en el sexenio de investigación y el de transferencia.

## Unidad Técnica de Calidad

Las Unidades Técnicas de Calidad son el órgano de la universidad responsable de realizar el correcto seguimiento de los indicadores de calidad de las titulaciones de las cuales dispone la institución. Esta unidad o servicio de calidad está compuesto por técnicas y técnicos especializados en los diferentes procesos de garantía de la calidad, y son las personas encargadas de garantizar el correcto proceso de implementación y mejora del Sistema Interno de Garantía de la Calidad.

Para el correcto desarrollo de sus funciones deben mantener un contacto continuado con los diferentes sectores de la comunidad universitaria, donde se encuentra el PAS, el estudiantado, el PDI, los egresados y los empleadores, entre otros. Sin embargo, en la mayoría de los casos este servicio mantiene un contacto exclusivo con las personas responsables de las diferentes titulaciones para el desarrollo de los respectivos informes de seguimiento y la preparación de los procesos de acreditación.

Esto se debe fundamentalmente al escaso número de recursos humanos y materiales de los cuales dispone esta unidad técnica. De modo que, si ya de por sí supone una elevada carga de trabajo la revisión y el seguimiento de los procedimientos para asegurar un nivel de calidad óptimo, estas unidades no pueden aumentar sus labores y se ven impedidas a desarrollar propuestas de mejora innovadoras y necesarias en el actual sistema universitario.

Por ello, desde CREUP consideramos necesario aumentar los recursos humanos y materiales de los cuales disponen los servicios de calidad, e incorporar en dicho personal a un estudiante, de forma remunerada, con experiencia en el ámbito de la garantía de la calidad.

En lo que respecta al desarrollo de sus labores, consideramos esencial la realización de entrevistas/grupos focales con los diferentes sectores de la comunidad universitaria, en especial con el estudiantado. De esta forma el servicio de calidad puede disponer de unos datos cualitativos que complementan a los datos cuantitativos que se reciben por medio de las encuestas de satisfacción. Además, este servicio debe garantizar que el estudiantado esté presente y pueda participar en los diferentes órganos y comisiones de la institución.

Por último, los conocimientos sobre la garantía de la calidad y sus procedimientos internos y externos deben ser un conocimiento general del cual disponga la mayoría de las personas que conforman la comunidad universitaria. En este sentido, el servicio de calidad junto al resto de los órganos competentes debe incentivar iniciativas para extender estos conocimientos a la totalidad de las personas que conforman la institución. El sentimiento que debe impregnar toda la universidad debe ser el comprender que la calidad es de todas y de todos.



## Transparencia

Partiendo de los ESG, se destaca la necesidad de que las instituciones sean transparentes en la información que se da en materia de calidad. Publicar los indicadores o resultados de los distintos procesos de calidad no sirve de nada si no son comprensibles por parte de la comunidad universitaria.

Las universidades, como ejercicio de transparencia, deben ser claras sobre el resultado de todos estos procesos, visibilizando el grado de cumplimiento de cada uno de los seguimientos y evaluaciones realizadas por la universidad y por las agencias de calidad, y desarrollando e implementando planes de acción y propuestas de mejora ante las posibles correcciones que pueden surgir. Sólo de esta manera, se puede considerar que hay mejoras en los títulos, centros o universidades en cuestión.

Para que esto sea posible, se debe reforzar la valoración del estudiantado ante estos resultados. Los actuales estudiantes y egresados deben tener voz para analizar y contrastar el alcance de las medidas propuestas.

## Participación externa en la Garantía de la Calidad

Por último, se debe tratar la percepción de la calidad de la universidad desde fuera de esta. En este último capítulo, se trata la importancia de las agencias externas y los distintos tipos de agentes externos tanto a nivel autonómico como estatal e internacional.

### Agencias de Calidad

Las Agencias de Calidad actúan como un control externo del nivel de calidad del sistema universitario y son las encargadas de definir los procedimientos de actuación en lo relativo al ámbito de la calidad. En ese sentido es fundamental que exista una relación fluida y continuada entre las diferentes agencias de calidad regionales y ANECA, como sucede en la Red Española de Agencias de Calidad Universitaria (REACU).

Las agencias de calidad deben orientar a las universidades en los procesos de diseño e implementación de los Sistemas Internos de Garantía de la Calidad, y deben facilitar información suficiente respecto a las novedades y mejoras que puedan suceder en el sistema universitario y en los procedimientos relativos a su control.

Para ello, las agencias deben contar con independencia administrativa y con la financiación y los recursos necesarios para su correcta gestión. Además, el estudiantado debe estar representado en los órganos de dirección y de gobierno de la

agencia, debiendo mantener esta última reuniones periódicas con los órganos de representación estudiantil de su ámbito territorial.

## **La implicación de los colectivos**

En referencia a lo anterior, no solo es suficiente con la existencia y el correcto funcionamiento de las agencias externas. Los mismos sectores de la comunidad universitaria deben intervenir en la universidad como evaluadores internos. En este sentido, el estudiantado debe reforzar su participación como pieza fundamental de la docencia universitaria.

En base a las innovaciones en la docencia y la actualización de metodologías y criterios, el estudiantado debe poder medir el grado de satisfacción de los nuevos criterios en beneficio de la enseñanza. Eso se consigue notificando al estudiantado las modificaciones y propuestas de mejora que se pretenden realizar y garantizando la presencia y participación del estudiantado en las comisiones y respectivos órganos en los que se vaya a aprobar dichas propuestas de mejora y modificaciones del sistema de docencia.

## **Los paneles de evaluación**

Un ejemplo de esta proactividad que se demanda surge en los paneles de evaluación. El procedimiento de los paneles debe asegurar que no existe injerencia por parte de las universidades en las entrevistas a realizar.

En este sentido, se debe integrar el principio de transparencia en lo referente a estos paneles, y para ello es importante que la propia universidad visibilice su importancia y de difusión cuando el panel de expertos se desplace al centro en cuestión para evaluar una o varias titulaciones. Por tanto, es necesario que los servicios de calidad expliquen la importancia y funcionamiento de estos procesos al estudiantado de las titulaciones que vayan a pasar por estos procesos.

Estos paneles de evaluación no deben de dejar de realizarse, a pesar de las modificaciones y novedades producidas en el ámbito de la Garantía de la Calidad, como puede ser con la Acreditación Institucional. Además, se debe facilitar una audiencia abierta antes o después de la realización del panel, para que cualquier persona de la comunidad universitaria pueda ir y demostrar mediante evidencias incumplimientos en la normativa académica, debiendo quedar todo ello reflejado en el informe final de la agencia. Estas audiencias deben ser comunicadas de la mejor forma posible ya que muchas veces son desconocidas y no se informa de ello de forma adecuada.

## **Acreditación y certificaciones**

Como cuestión adicional, se habla de la acreditación y las certificaciones como los reconocimientos que reciben las universidades en materia de calidad universitaria. La propia ANECA diferencia ambas de la siguiente manera: se entiende como acreditación la decisión administrativa sobre el estatus de una institución, centro, título o docente. Dicha acreditación es oficializar que se cumplen unos criterios mínimos de carácter obligatorio.

Por otra parte, la certificación es el reconocimiento formal de la calidad y de cierto nivel de excelencia. Las condiciones son mucho más exigentes y es un proceso voluntario que requiere un coste adicional. Las certificaciones han ganado cierto peso al ser un reconocimiento que destaca cierta calidad superior en determinados aspectos.

El problema que existe es que las acreditaciones son las que se utilizan para mantener en vigencia los títulos o la acreditación de los centros. En otras palabras, los criterios que acreditan la calidad universitaria son mínimos.

Esto causa que muchos centros universitarios, en aras de mejorar la captación, el prestigio y demostrar su capacidad, deben recurrir a las certificaciones, ya que la acreditación es algo relativamente asequible.

Por ello, consideramos que la acreditación debe adecuarse a ciertos criterios que se tienen en certificaciones como EUR-ACE o EUR-INF a modo de garantizar que los centros universitarios cumplen estándares necesarios y suficientes para su acreditación.

## **Homogeneizar los procesos de las agencias**

Ante las nuevas modalidades evaluativas, fruto de las modificaciones realizadas en la normativa de calidad, se ha evidenciado la necesidad de fomentar unos procedimientos de aseguramiento de la calidad homogéneos a la totalidad del territorio. Hoy en día todas las agencias de calidad diseñan sus procedimientos en base a los estándares europeos (ESG), pero en cada uno de ellos se encuentran diferencias significativas respecto a los procedimientos del resto de las agencias.

Desde CREUP consideramos fundamental reforzar el vínculo entre las agencias a través de REACU, e incentivar el diseño conjunto de procedimientos, para así disponer de unos mecanismos actualizados y adecuados al EEES, que permita equiparar las titulaciones a nivel estatal y tener unos estándares de calidad comparables entre ellos en todo el territorio.

## **Regulación y seguimiento de los programas de Doble Grado**

Desde la entrada del Sistema Universitario Español (SUE) en el EEES, la cifra de itinerarios de Dobles Grados en España, también conocidos como Programación

Conjunta de Enseñanzas Oficiales (PCEO). entendidos como programas académicos donde se simultanean dos estudios de grado obteniendo dos títulos, comenzó a crecer exponencialmente la oferta de estos programas a diferencia de lo que ocurría en el resto de los países del EEES. A lo largo de los años, se han podido apreciar las luces y sombras de estos programas, especialmente sombras, ya que se ha demostrado que hay una fuerte carencia de regulación en estos programas académicos.

Desde hace tiempo se ha reclamado este aspecto, pero lamentablemente en el nuevo Real Decreto 822/2021, en su artículo 24 no se asegura una correcta regulación de estos itinerarios. Esta situación, ha provocado que estos programas supongan una pérdida de calidad en los estudios, sustituyendo calidad por cantidad. A lo que se suman las notables diferencias en su implementación en las universidades de a lo largo del SUE, como por ejemplo la realización de los Trabajos de Fin de Grado (TFG), ya que en algunas universidades como la Universitat de Valencia piden que se realice uno que englobe ambas materias, y en otras piden la realización de dos TFG.

Por todo ello, desde CREUP se propone cambiar el proceso de evaluación de la simultaneidad de dobles titulaciones con itinerario específico. Se sugiere la creación de una Comisión Académica y de Calidad propia para evaluarla como un conjunto y no como dos titulaciones independientes, además de adaptar la encuesta de satisfacción para evaluar esta modalidad como un único bloque y permitir conocer la percepción individualizada del estudiantado, y así poder incidir mejor en su mejora. Este cambio permitirá asegurar la garantía de la calidad y un correcto seguimiento a estos itinerarios, además de contar, por ejemplo, con prácticas y optativas en el modelo curricular, y un único TFG.

## Conclusiones

En definitiva, la Garantía de la Calidad es un elemento transversal y presente en todas las fases de la Política Universitaria, ya que es el campo de la verificación, del seguimiento y del análisis del grado de cumplimiento de las mejoras continuas que deben surgir en la universidad.

Para que esto sea posible, los mecanismos de garantía de la calidad deben responder a las innovaciones de nuestro sistema universitario y a las mejoras en la metodología docente, incentivándolas y supervisándolas mediante procesos internos y externos.

En este sentido, el papel del estudiante resulta esencial, tanto en su participación como en su implicación en todos estos procesos. La universidad debe fomentar que el estudiantado participe activamente en las comisiones y disponga de herramientas para informar sobre fallos en la actividad docente. Además, se debe ejercer un aperturismo de los órganos encargados de la revisión y del control de las titulaciones, para que el

estudiantado manifieste mejoras necesarias que faciliten e incentiven la innovación docente.

Se deben potenciar modelos de control de la calidad homogéneos a la totalidad del territorio, que permitan unificar criterios entre las diferentes agencias de calidad y que sean fácilmente aplicables a los SIGC. De este modo se producirá un enriquecimiento y una mejora de los actuales procedimientos de seguimiento y evaluación.

La transparencia de la información debe estar presente en cualquier procedimiento. La calidad universitaria mejora cuando se visibiliza el impacto que ejerce sobre las decisiones de los títulos y el devenir de las distintas asignaturas. Es por ello por lo que se debe hacer un esfuerzo desde las universidades y los centros en hacer accesible la información de los procesos de calidad, simplificando su comprensión de forma que no existan dudas sobre el rendimiento que genera.

De esta manera, el sistema universitario podrá presumir de un sistema de garantía de la calidad actualizado, comprometido con la mejora continua y transparente para su comunidad. Todos los avances que se generen en este sentido deben partir de la participación del estudiantado, de la homogeneización de los procesos de calidad y del compromiso de la universidad de adecuar y profesionalizar sus Sistemas Internos de Garantía de la Calidad.