



UNIVERSITAT DE BARCELONA



**Proyecto ALFA:**

# **“ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD: POLÍTICAS PÚBLICAS Y GESTIÓN UNIVERSITARIA”**

## **Institucionalización y profesionalización de los sistemas de aseguramiento de la calidad**

**Gaspar Rosselló Nicolau**  
**Director Agencia Calidad de la Universidad de Barcelona**  
**Secretario Consejo Asesor ANECA**

## La evaluación/acreditación no es tradición en Europa

- control del estado: autorización, homologación
- desde 90 en Europa central y RU, 98 en Europa occidental

## Su emergencia responde a cambios profundos

- aumento sector privado, educación importada, autonomía
- demandas de mejora de calidad: curricula, métodos ...
- nuevo enfoque: sobre estudiantes y competencias

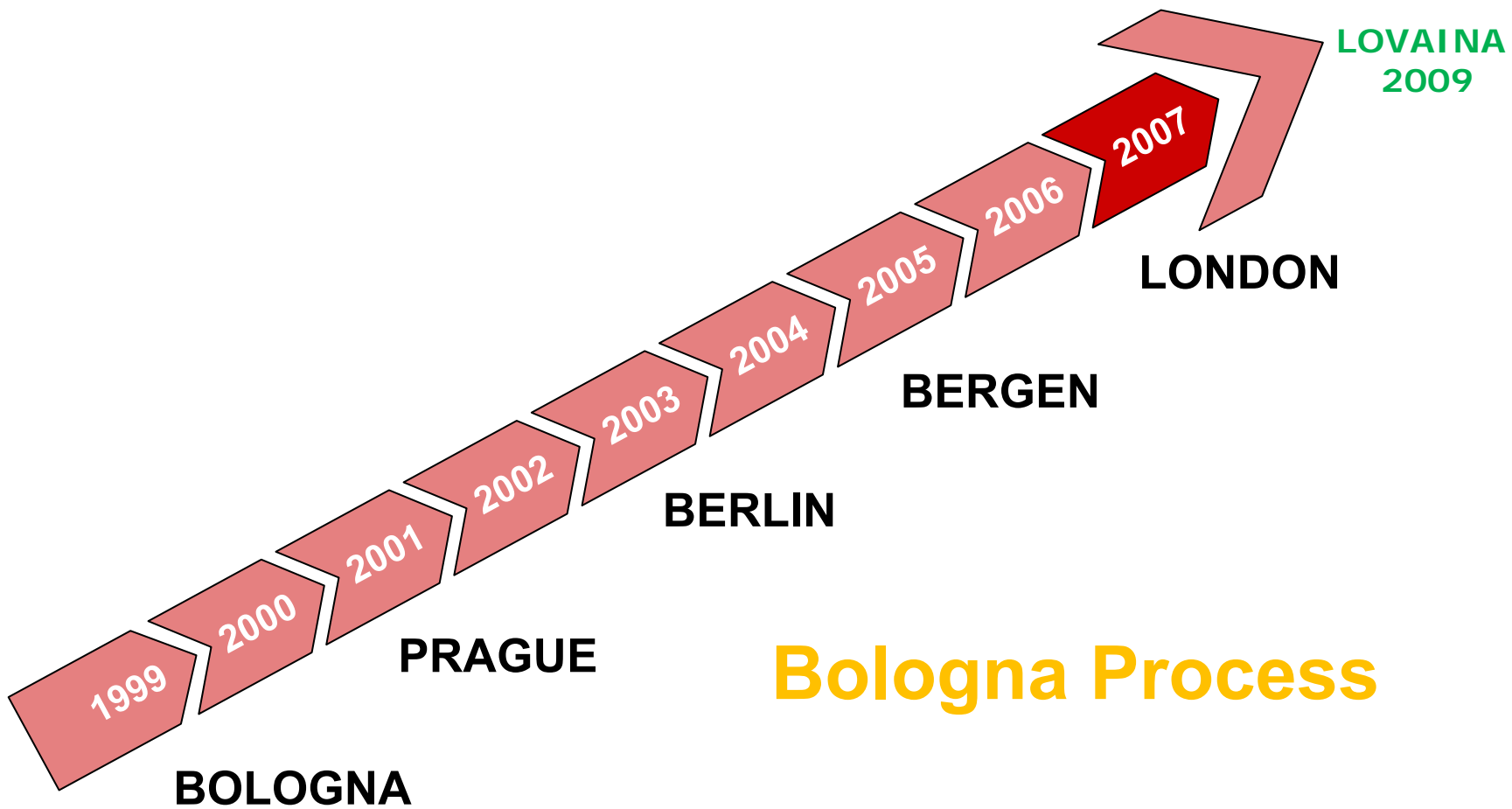
## **Evaluación para todos tipos de "calidad"**

- programas, facultades, instituciones
- evaluada por (input) y/o resultados
- gran diversidad de criterios y estándares

## **Todos tipos de agencias de evaluación/acreditación**

- nacionales, regionales europeas, especializadas
- públicas/privadas, de evaluación/acreditación
- acreditación obligatoria /estratégica (prestigio)

**necesidad de coherencia exterior**



## Berlín, 2003

“En relación con la garantía de la calidad, todos los estados firmantes deberán tener **sistemas operativos** de garantía de la calidad en 2005.

En el nivel europeo es necesario haber acordado en 2005 **conjuntos de criterios, procedimientos y directrices** para las evaluaciones externas realizadas por agencias de evaluación de la calidad y/o de acreditación.

Las propias agencias deberán quedar sujetas a algunos modos de monitorización o evaluación por pares con el fin de asegurar su independencia y su confiabilidad..”

## En Bergen 2005 se habla

- Promover que las instituciones de ES mejoren la calidad de sus actividades con la introducción de mecanismos de control de calidad externos
- Se adoptan los **estándares y criterios de calidad de la ENQA**
- Se subraya la importancia de la cooperación entre agencias nacionales con vistas al reconocimiento de las decisiones de acreditación
- Proponer la introducción del modelo de revisión por pares en las agencias nacionales y creación de un registro europeo de agencias de garantía de calidad

## En Londres 2007

- **Certificación de la calidad y el Registro europeo de Agencias de Calidad.**

*El propósito de este registro consiste en facilitar a todos los implicados y al público en general el acceso libre a información objetiva sobre las agencias de calidad de confianza que trabajan de acuerdo con las directrices del ESG. y que en el plazo de dos años desde que sea operativo, el registro sea objeto de evaluación externa, tomando en cuenta los puntos de vista de todos los interesados*

## Prioridades para 2009

- **Registro Europeo de Agencias**
- **Movilidad.**
- **Dimensión social.**
- **Empleabilidad**
- **El EEES en un contexto global**  
*con dos prioridades específicas:*

**En primer lugar, mejorar la información disponible sobre el EEES**

**En segundo lugar, mejorando el reconocimiento de cualificaciones.**

## y las consecuencias de las diferentes reuniones de Ministros han supuesto:

- cambios legislativos en los diferentes países
- adaptación de las estructuras de los títulos a los nuevos estudios de grado, máster y doctorado
- nuevo paradigma docente “enseñanza-aprendizaje” en las universidades
- **necesidad de introducir sistemas de garantía de calidad en las universidades**

## Bologna Scorecard

### SPAIN

#### > DEGREE SYSTEM <

1. Stage of implementation of the first and second cycle
2. Access to the next cycle
3. Implementation of national qualifications framework

#### > QUALITY ASSURANCE <

4. National implementation of *Standards and Guidelines for QA in the EHEA*
5. Stage of development of external quality assurance system
6. Level of student participation
7. Level of international participation

#### > RECOGNITION OF DEGREES AND STUDY PERIODS <

8. Stage of implementation of diploma supplement
9. National implementation of the principles of the Lisbon Recognition Convention
10. Stage of implementation of ECTS

#### > LIFELONG LEARNING <

11. Recognition of prior learning

#### > JOINT DEGREES <

12. Establishment and recognition of joint degrees

**Spain** was a signatory of the Bologna Declaration. Key developments since 2005 include: approving the Organic Law of Universities (LOU); confirming the three-cycle structure; improving mobility and coordinating the implementation of the Bologna reforms on a nationwide basis; and setting aside funding to allow greater staff and student mobility; and to encourage participation in joint study programmes. An extensive reform programme is currently under way to implement a system of higher education based on three cycles. Work is also under way to develop a national qualifications

## Bologna Scorecard

### SWEDEN

#### > DEGREE SYSTEM <

1. Stage of implementation of the first and second cycle
2. Access to the next cycle
3. Implementation of national qualifications framework

#### > QUALITY ASSURANCE <

4. National implementation of *Standards and Guidelines for QA in the EHEA*
5. Stage of development of external quality assurance system
6. Level of student participation
7. Level of international participation

#### > RECOGNITION OF DEGREES AND STUDY PERIODS <

8. Stage of implementation of diploma supplement
9. National implementation of the principles of the Lisbon Recognition Convention
10. Stage of implementation of ECTS

#### > LIFELONG LEARNING <

11. Recognition of prior learning

#### > JOINT DEGREES <

12. Establishment and recognition of joint degrees

**Sweden** was a signatory of the Bologna Declaration. Key developments since 2005 include: adopting a new law in February 2006 to reform the higher education system in line with the Bologna Process; developing degrees and courses in line with the three-cycle system; adopting new degree descriptions based on learning outcomes; introducing a new two-year masters degree in the second cycle; reforming the credit system in line with ECTS; and extending the implementation of diploma supplements to include the third cycle. All students in higher education





UNIVERSITAT DE BARCELONA



---

## **Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior\***

---

## **Parte 1: Criterios y directrices europeas para la garantía interna de calidad en las instituciones de educación superior**

- 1.1. Política y procedimientos para la garantía de calidad**
- 1.2. Aprobación, control y revisión periódica de los programas y títulos**
- 1.3. Evaluación de los estudiantes**
- 1.4. Garantía de calidad del profesorado**
- 1.5. Recursos de aprendizaje y apoyo a los estudiantes**
- 1.6. Sistemas de información**
- 1.7 Información pública.**

## **Parte 2: Criterios y directrices europeas para la garantía externa de calidad de la educación superior**

- 2.1.Utilización de procedimientos de garantía interna de calidad**
- 2.2.Desarrollo de procesos de garantía externa de calidad**
- 2.3.Criterios para las decisiones**
- 2.4.Los procesos se adecuan a su propósito**
- 2.5.Informes**
- 2.6.Procedimientos de seguimiento**
- 2.7.Revisiones periódicas**
- 2.8.Análisis de todo el sistema**

## **Parte 3: Criterios y directrices europeas para las agencias de garantía externa de calidad**

- 3.1. Utilización de procedimientos de garantía externa de calidad para la educación superior**
- 3.2. Rango oficial**
- 3.3. Actividades**
- 3.4. Recursos**
- 3.5. Declaración de la misión**
- 3.6. Independencia**
- 3.7. Criterios y procesos de garantía externa de calidad utilizados por las agencias**
- 3.8. Procedimientos de Responsabilidad**

## LO QUE DICE LA LEY ESPAÑOLA:

Garantía de la calidad.

La promoción y la garantía de la calidad de las Universidades españolas, en el ámbito nacional e internacional, es un fin esencial de la política universitaria y tiene como objetivos:

- a. La medición del rendimiento del servicio público de la educación superior universitaria y la rendición de cuentas a la sociedad.
- b. La transparencia, la comparación, la cooperación y la competitividad de las Universidades en el ámbito nacional e internacional.
- c. La mejora de la actividad **docente e investigadora y de la gestión** de las Universidades.

Los objetivos señalados en el apartado anterior se cumplirán mediante el establecimiento de  **criterios comunes**  de garantía de calidad que faciliten la evaluación, la certificación y la acreditación de:

a) Las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

**b) Las actividades docentes, investigadoras y de gestión del profesorado universitario.**

**A tal fin, la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación y los órganos de evaluación creados por ley de las Comunidades Autónomas, de acuerdo con estándares internacionales de calidad, establecerán mecanismos de cooperación y reconocimiento mutuo.**

# AGENCIAS DE COMUNIDADES AUTÓNOMAS

La Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia

Agencia de Evaluación y Acreditación de la Calidad del Sistema Universitario del País Vasco

Agència de Calidad y prospectiva universitaria de Aragón

Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León

Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya

Agència de Calidad Universitaria de Castilla-La Mancha

Agència de Qualitat Universitària de les Illes Balears

Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria

Comisión Valenciana de Acreditación y Evaluación de la Calidad del Sistema Universitario Valenciano (CVAEC)

Agencia Andaluza de Evaluación de la calidad y acreditación universitaria

Agencia de Calidad, Acreditación y Prospectiva de las Universidades de Madrid



**Y para todos los estudios (GRADO, MASTER Y DOCTORADO)**

**• Procedimientos de VERIFICACIÓN, SEGUIMIENTO y ACREDITACIÓN**

**VERIFICACIÓN:** Consejo verifica, ANECA evalúa y elabora informe

**SEGUIMIENTO:** ANECA y órganos CCAA de forma continuada

**ACREDITACIÓN:** ANECA y órganos CCAA de forma continuada

**Establecimiento sistemas de garantía de calidad interna (AUDIT)**

**y en 2009 LEY DE LA CIENCIA .....**



## ENQA

**Aprobación, control y revisión periódica de los programas y títulos.**

**Evaluación de los estudiantes**

**Garantía de calidad del profesorado**

**Recursos de aprendizaje y apoyo a los estudiantes**

**Sistemas de información**

**Información pública**

**Política y procedimientos para la garantía de calidad**

## VERIFICA

**Justificación**

**Objetivos**

**Admisión estudiantes**

**Planificación de la enseñanza**

**Personal académico**

**Recursos materiales y servicios**

**Resultados previstos**

**Sistema de garantía de calidad**

**Calendario de implantación**

## DIRECTRIZ 9: SISTEMAS DE GARANTIA DE CALIDAD

Como la Universidad **define** su política y objetivos de calidad

Como **garantiza la calidad de sus programas formativos**

Como **orienta** sus enseñanzas a los estudiantes

Como **garantiza la mejora de la calidad de su personal académico**

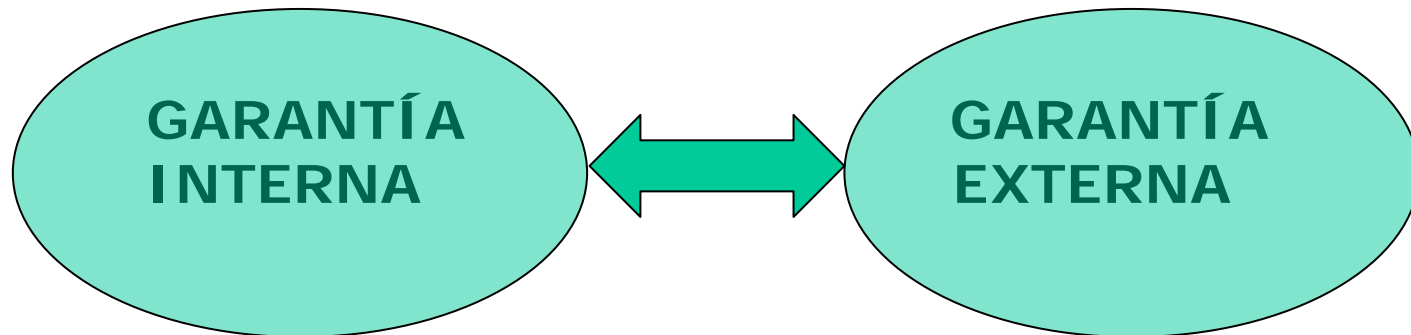
Como **gestiona y mejora** sus servicios y recursos materiales

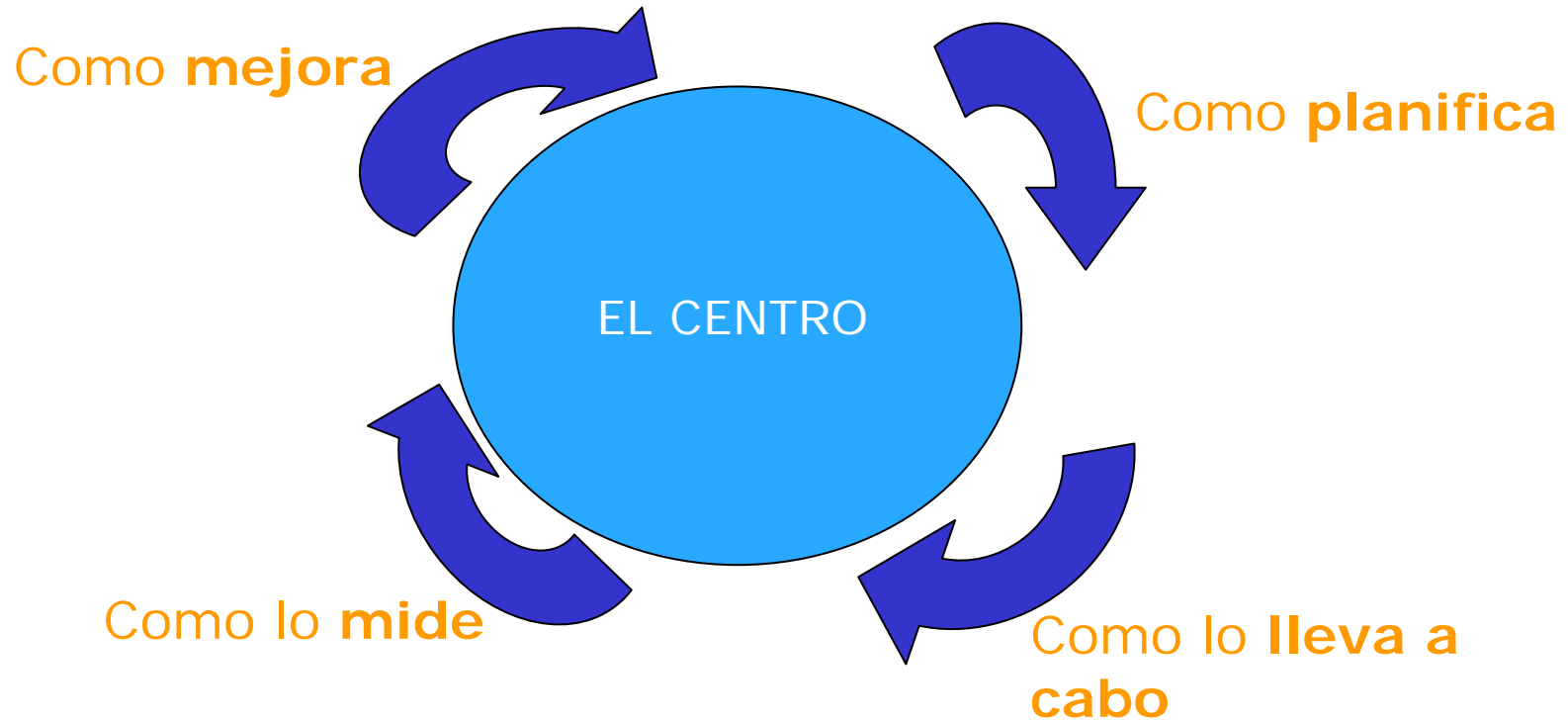
Como **analiza** y tiene en cuenta los resultados

Como **publica la información** sobre las titulaciones

Los estándares y directrices europeos para el aseguramiento interno y externo de la calidad en la educación superior indican la necesidad de desarrollar un sistema propio de la calidad en la Universidad.

La ley española introduce **la verificación, seguimiento y acreditación de las titulaciones** y tiene que permitir supervisar la ejecución efectiva de la enseñanza e informar a la sociedad sobre su calidad.





**En muchas universidades se está trabajando en sistemas de garantía de calidad que se llevan a cabo desde diferentes áreas y por diferentes agentes**

**Existe por tanto una gran transversalidad y heterogeneidad, que no puede dar lugar a disfunciones a la hora de clarificar los requisitos de nivel y calidad, como parte esencial de la garantía que la Universidad deben dar a la sociedad**

## **Necesidad de una coordinación de sus recursos, para:**

- **dar una mejor respuesta a sus necesidades,**
- **evitar las duplicaciones de trabajos,**
- **poder abordar con total garantía los nuevos retos**
- **permitir establecer, en todos sus ámbitos (docencia, investigación y gestión), sistemas de garantía de calidad para poder analizar las desviaciones de la planificación, las áreas susceptibles de mejora y, a la vez, implantar propuestas de mejora continua**

**La construcción de un sistema de calidad y del marco institucional adecuado requiere de una apuesta por la profesionalización en el contexto del diseño de sistemas y de procesos.**

**Y eso ha implicado.....**

**Creación Unidades de Calidad o similares, p.e. Agencia de Calidad (UB), en las Universidades**

## **OBJETIVOS:**

**Apoyar a los órganos de gobierno, centros, institutos, departamentos, unidades administrativas y otros entes de la Universidad, en todos los procesos de planificación y evaluación, toma de decisiones de su actividad, prepararla para las acreditaciones a las cuales debe esta sometida por diferentes organismos (nacionales e internacionales) y crear mecanismos de evaluación, calidad y sistemas de información en todos los ámbitos de actuación**

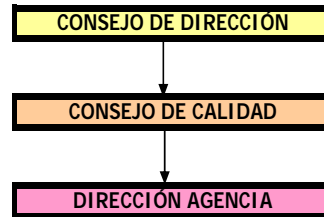
## **Las funciones en el caso p.e de la Agencia (UB) son:**

- **Gestionar los procesos de evaluación institucional**
- **Gestionar los procesos de evaluación y acreditación de enseñanzas oficiales.**
- **Diseñar y gestionar los procesos de evaluación y de certificación de los servicios. Coordinar la gestión de la evaluación de la docencia.**
- **Coordinar la gestión de la evaluación de la investigación y la innovación.**
- **Coordinar los procesos de implantación, de seguimiento, de certificación y de acreditación de los sistemas de calidad en la investigación.**

- **Proporcionar información a los órganos de gobierno para la toma de decisiones, en qué se incluye la elaboración y el diseño de indicadores de calidad.**
- **Elaborar estudios para la mejora de las enseñanzas.**
- **Promocionar la cultura de la calidad.**
- **Promocionar la formación en gestión de la calidad.**
- **Establecer vínculos de cooperación y colaboración con unidades técnicas de calidad de otras universidades.**
- **Cooperar con agencias y organismos de evaluación y acreditación nacionales e internacionales en el ámbito de la calidad.**



### AGENTES IMPLICADOS EN EL SISTEMA DE CALIDAD DE LA UB

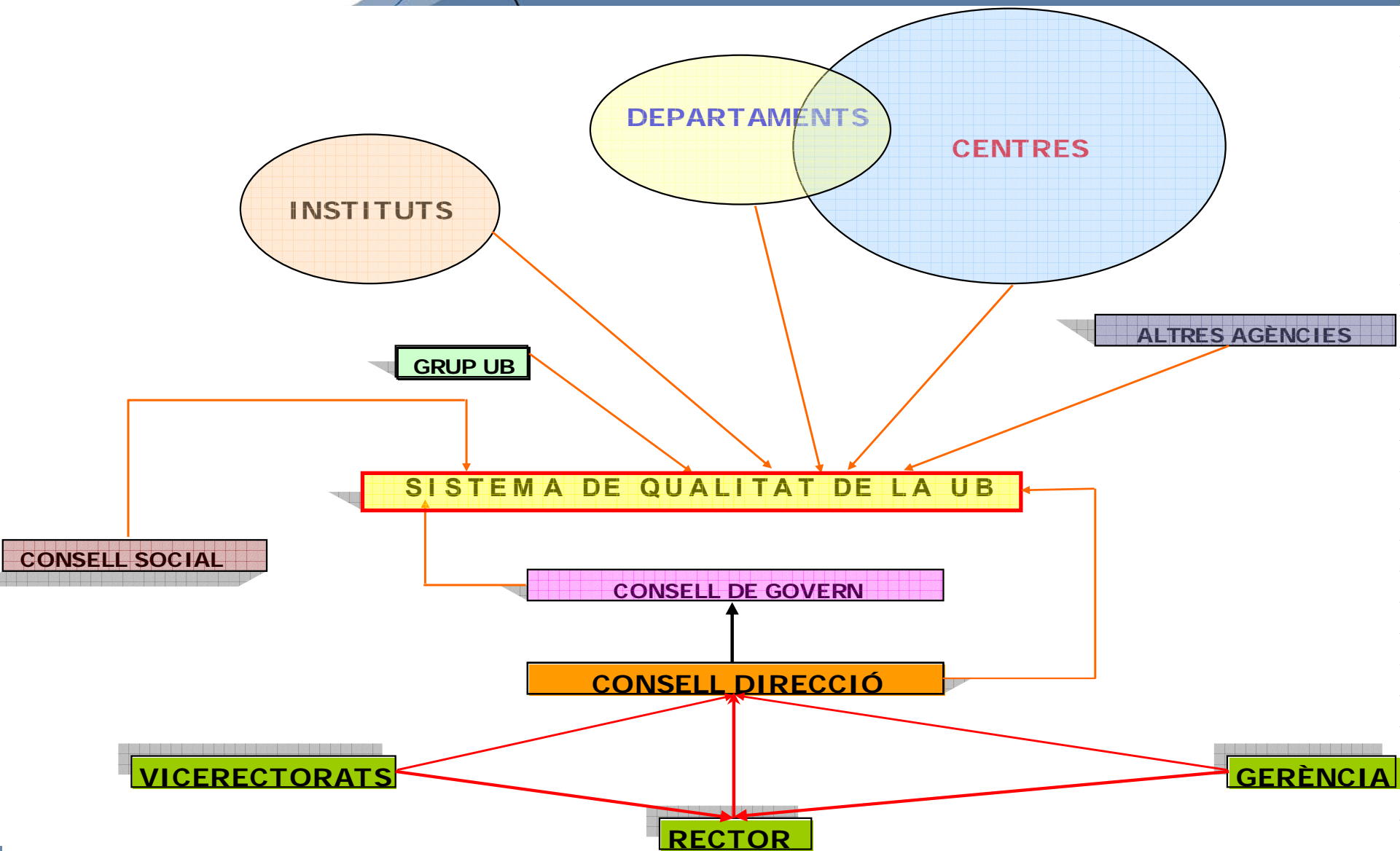


- UNIDAD ACADÉMICO-DOCENTE**
- a) Evaluación y acreditación titulaciones: verificación, seguimiento y acreditación
  - b) Evaluación de la actividad docente del profesorado
  - c) Evaluación y seguimiento de los planes de formación del profesorado
  - d) Sistemas de garantía de calidad (formación)

- UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**
- a) Implantación sistemas garantía de calidad en grupos de investigación y su mantenimiento
  - b) Código de buenas prácticas en investigación
  - c) Estudios de Doctorado
  - d) Sistemas de garantía de calidad (investigación)
  - e) Evaluación, acreditación y certificación de institutos y centros de investigación
  - f) Coordinación unidades calidad grupo UB

- UNIDAD DE GESTIÓN**
- a) Evaluación y certificación de servicios
  - b) Elaboración de procesos, manuales institucionales y de autoservicio
  - c) Gestión de procesos
  - d) Sistemas de garantía de calidad (gestión)

- UNIDAD ANÁLISIS Y PLANIFICACIÓN**
- a) Análisis y planificación
  - b) Evaluaciones institucionales
  - c) Diseño y análisis encuestas
  - d) Sistemas de garantía de calidad
  - e) Indicadores



## DIRECTRIZ 9: SISTEMAS DE GARANTIA DE CALIDAD

Como la Universidad **define** su política y objetivos de calidad

Como **garantiza la calidad de sus programas formativos**

Como **orienta** sus enseñanzas a los estudiantes

Como **garantiza la mejora de la calidad de su personal académico**

Como **gestiona y mejora** sus servicios y recursos materiales

Como **analiza** y tiene en cuenta los resultados

Como **publica la información** sobre las titulaciones

## **Directriz 1.0. Como el Centro define su Política y Objetivos de Calidad**

**PGQ-DA10-PR01- Proceso para la definición de la política y objetivos de calidad de la Universidad.**

**PEQ-DA10-PR02- Proceso para el despliegue en el centro de la política y los objetivos de calidad de la Universidad.**

## **Directriz 1.1. Como el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos**

**PEQ-DA11-PR01- Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos**

**PEQ-DA12-PR01- Proceso de definición del perfil acceso y admisión y matriculación de los estudiantes de grado**

**PEQ-DA12-PR02- Proceso de definición del perfil de ingreso, admisión, selección y matriculación de los estudiantes de master**

**PEQ-DA12-PR03- Proceso de orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza**

**PEQ-DA12-PR04 - Proceso de gestión de las prácticas externas**

**PEQ-DA12-PR05- Proceso de gestión de la movilidad internacional del estudiante**

**PEQ-DA12-PR06- Proceso de gestión de la movilidad nacional del estudiante**

## **Directriz 1.3. Como el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico/administración y servicios**

**PGQ-DA13-PR01- Proceso de definición de la política de personal académico en la universidad**

**PGQ-DA13-PR02- Proceso de captación y selección de personal**

**PGQ-DA13-PR03- Proceso de formación del personal académico**

**PGQ-DA13-PR04- Proceso de Evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico**

**PGQ-DA13- PR05-proceso de captación y selección de personal de administración y servicios**

**PGQ-DA13- PR06-proceso de formación del personal de administración y servicios**

## **Directriz 1.4. Como el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios**

**PEQ-DA14-PR01- Proceso de gestión y mejora de los recursos materiales**

## **Directriz 1.5. Como el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados**

**PEQ-DA15-PR01- Proceso de análisis de los resultados**

## **Directriz 1.6. Como el Centro publica la información sobre las titulaciones**

**PEQ-DA16-PR01-Proceso de publicación de información sobre titulaciones**

## COMO EJEMPLO, TAREAS DE LA AGENCIA DE CALIDAD UB ENERO-2008-MARZO 2009

- Informes para verificación de 60 grados y 17 masteres
- Seguimiento alegaciones
- Certificación sistema interno garantía calidad Universidad y su desarrollo en los centros
- Evaluación servicios: RRII , Agencia Postgrado, planes formación del profesorado, Departamentos
- Código buenas prácticas investigación
- Implantación y mantenimiento sistemas garantía calidad en grupos de investigación
- Planes estratégicos centros
- Contratos programa académico-docente y de investigación
- Evaluación EUA (Asociación Europea de Universidades)
- .....



UNIVERSITAT DE BARCELONA

# CONCLUSIONES



UNIVERSITAT DE BARCELONA





U  
UNIVERSITAT DE BARCELONA  
B



UNIVERSITAT DE BARCELONA





UNIVERSITAT DE BARCELONA





UNIVERSITAT DE BARCELONA







UNIVERSITAT DE BARCELONA





UNIVERSITAT DE BARCELONA





UNIVERSITAT DE BARCELONA

