

## LOS SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD. UNA DIRECTRIZ EUROPEA.

Jesús Miguel Muñoz Cantero  
Universidad A Coruña

### RESUMEN

Los cambios surgidos en el Espacio Europeo de Educación han obligado a las Instituciones universitarias a adoptar nuevos modelos de gestión, siendo la prioridad la de garantizar la calidad de los estudios.

Las diferentes Declaraciones de las reuniones de Ministros que conforman el EEES dan a la calidad un papel importantísimo, siendo los Sistemas de Garantía de Calidad las herramientas que las instituciones deben implantar para preservarla.

La ANECA, AQU y ACSUG diseñaron una serie de programas bajo los que se articula este Sistema. El programa AUDIT cobra especial relevancia en tanto ofrece unas líneas para el diseño de estos sistemas en los centros de nuestras universidades. Bajo el paraguas de este programa el Grupo GyA elabora una propuesta general de modelo de Sistema de Garantía de Calidad que ha tenido mucha aceptación en numerosas universidades del Sistema Universitario Español.

**Palabras Clave:** Espacio Europeo de Educación Superior, Sistemas de Garantía de Calidad, Evaluación Institucional, verificación, acreditación, criterios y directrices.

### ABSTRACT

Changes in the European Space for Higher Education have forced the university institutions to adopt new management models, the priority being to ensure the quality of the studies.

Statements by the various meetings of Ministers in the EHEA (European Higher Education Area) give a main role to quality assurance. Therefore, institutions must implement Quality Assurance System tools in order to preserve it.

The ANECA, AQU and ACSUG have developed a series of programs under which this system is structured. The program AUDIT is particularly relevant because offers guidelines for the design of these systems in our university colleges. With the help of this program, the group GyA elaborates a general proposal of a Quality Assurance System that has been very popular in many universities of the Spanish University System.

**Keywords:** European Higher Education Area, Quality Assurance Systems, Institutional Assessment, testing, accreditation Standards and guidelines.

## 1. INTRODUCCIÓN

Los cambios surgidos en el contexto de la Educación Superior, han obligado a las instituciones universitarias a nuevos modelos de gestión, estructuras, requerimientos y expectativas de la sociedad, alumnos, docentes y, en general, el mundo universitario. Las prioridades actuales han cambiado siendo el nuevo objetivo, para la mayor parte de los países, garantizar la calidad de los estudios, como factor de desarrollo de su economía y su sociedad (RIACES, 2007).

Los Sistemas de Garantía Calidad los debemos considerar como un medio a partir del cual se establece un proceso de mejora continua dentro de una organización y de garantía de los títulos universitarios. No podemos entenderlos como un fin que debemos alcanzar, sino como uno de los factores que permite organizar el trabajo de las universidades que lo adoptan.

La implantación de un Sistema de Garantía de la Calidad en las universidades españolas obedece, más que a una *moda* (“todo el mundo habla de calidad”), auspiciada por los planes de calidad y las políticas desarrolladas por las agencias de calidad en el ámbito universitario, o a un *convencimiento* claro en el que nos damos cuenta de nuestros alumnos y la sociedad en general nos exigen un servicio de calidad, a una *necesidad* para poder solicitar la verificación de los nuevos títulos de acuerdo al RD1393/2007 (punto 9 del programa VERIFICA de ANECA). En todo caso, cualquiera que sea la razón que nos lleva a implantar un Sistema de Garantía de Calidad terminará siendo por convencimiento. Corresponderá a las universidades y, en concreto, a la dirección de los centros donde se quiera implantar los sistemas de calidad el asumir el papel impulsor de la gestión de la calidad.

## 2. LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL. UN PUNTO DE PARTIDA A LOS SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD.

Es difícil dar una definición sobre lo que podemos considerar *Calidad* y concretamente calidad universitaria, en tanto que no podemos definirla sin entender que se trata de un concepto multidimensional, en que solamente es posible definirla en la medida que entendemos sus componentes y elementos. Hablar de *calidad* en las universidades españolas está asociado a la palabra *evaluación* y, en concreto, a los planes de evaluación auspiciados por el Consejo de Universidades (actual Consejo de Coordinación Universitaria) o por las diversas agencias.

Estos planes tuvieron su origen en el Programa Experimental de Evaluación de la Calidad del Sistema Universitario<sup>1</sup> (1992-1994) cuyo objetivo fue poner a prueba una metodología de evaluación institucional inspirada en experiencias internacionales y el Proyecto Piloto para la Evaluación de la Calidad de la Enseñanza Superior<sup>2</sup> (1994-1995), que reunió en una misma orientación metodológica la evaluación de la enseñanza superior de 17 países. El enfoque utilizado fue de autorevisión (autoevaluación) con contraste externo. Aunque la limitación fundamental de esta última experiencia fue que estaba limitada al propósito formativo podríamos considerar junto con Villa (2008) que sin estos antecedentes sería muy difícil estar hablando ahora de sistemas de garantía internos de calidad en las universidades españolas.

---

<sup>1</sup> Aprobado por el Consejo de Universidades en 1992. Participaron 17 universidades.

<sup>2</sup> Patrocinado y desarrollado por la Unión Europea en 1995. Participaron 46 universidades europeas, de las cuales 4 eran españolas.

Después de estos planes el Ministerio de Educación y Ciencia a través del Consejo de Universidades, desarrolla un plan orientado a promover la *evaluación de la calidad* de las universidades<sup>3</sup>. Este fue el **Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades** (PNECU). Este Plan tendrá una duración de cinco años, revisable anualmente, y se ejecutaría a través de convocatorias anuales de proyectos de evaluación institucional en los que pueden participar universidades públicas y privadas. Entre sus objetivos se encontraban:

- Promover la Evaluación Institucional de la Calidad de las Universidades.
- Elaborar metodología homogénea para la Evaluación de la Calidad integrada en la práctica vigente de la UE.
- Proporcionar información objetiva que pueda servir de base para la adopción de decisiones en las distintas organizaciones en el ámbito de su respectiva competencia.

El plan se desarrolló en cuatro convocatorias de las cinco previstas (1996, 1998, 1999, 2000). Fueron 55 las universidades que participaron. Aunque el principal objetivo del PNECU se había visto cumplido, promover la evaluación institucional de la calidad, del informe global del Consejo de Universidades respecto al PNECU (1996-2000) extraemos estas conclusiones que nos parecen interesantes.

- Se ha producido un aumento progresivo en la cultura de la calidad observable en la consolidación de las unidades de evaluación en las universidades<sup>4</sup>, buen grado de cumplimiento del compromiso adquirido por las universidades en sus proyectos y la tendencia de las titulaciones a solicitar como propuesta de mejora la continuación del proceso evaluador.
- En el conjunto de las convocatorias del PNECU, se han evaluado 939 titulaciones, junto con los departamentos y servicios vinculados. Además se han evaluado como unidades propias de forma independiente 30 departamentos y 46 unidades de servicios.
- La metodología utilizada ha seguido la tendencia de evaluación institucional existente en Europa. Esta metodología consiste en un proceso mixto de autoevaluación y de evaluación externa seguido de la emisión de un informe final.
- Se ha advertido un sesgo generalizado que ha hecho que los análisis atendiesen con mayor extensión y profundidad a la enseñanza frente a la investigación y a ambas respecto a los servicios.
- En este sentido, el aspecto metodológico mejor valorado ha sido el enriquecimiento que ha supuesto para su comunidad universitaria la realización del informe de autoevaluación.

---

3 RD1947/95 de 1 de Diciembre (BOE num. 294 de 9 de diciembre de 1995)

4 Progresivamente muchas de las unidades de evaluación transformarían su denominación por unidades técnicas de calidad.

Las dimensiones que se evaluaban en este plan fueron las siguientes –referentes a enseñanza-:

1. El contexto de la Universidad
2. Metas y Objetivos
3. El Programa de Formación
4. Desarrollo de la Enseñanza
5. Alumnado
6. Profesorado
7. Instalaciones
8. Relaciones Externas
9. Puntos Fuertes y Débiles
10. Propuestas de Mejora
11. Comentarios sobre la Evaluación

Las Comunidades Autónomas de Andalucía y Cataluña desarrollaron sus propios convenios (eran las dos únicas agencias creadas en un principio) para asumir la gestión del proyecto de evaluación de la calidad de las universidades en su territorio. Otras agencias como la de Galicia, Castilla y León o la de las Islas Baleares se crearían a medida que se desarrollaba este plan.

Finalizado el primer PNECU, y bajo el impulso y coordinación, nuevamente, del Consejo de Universidades, se desarrolló el II Plan de Calidad de las Universidades (PCU)<sup>5</sup>. De acuerdo al artículo 1º, sus objetivos son los siguientes:

- Continuar con la evaluación institucional y fomentar la implantación en las Universidades de sistemas de calidad integral para la mejora continua.
- Promover la participación de las Comunidades Autónomas en el desarrollo y gestión del Plan propiciando la creación de entidades autonómicas dedicadas a tal fin, con el objeto de crear una Red de Agencias de la Calidad Universitaria coordinada por el Consejo de Universidades.
- Desarrollar metodologías homogéneas con las existentes en la Unión Europea, que permitan establecer estándares contrastados para la acreditación de la calidad alcanzada.
- Implantar un sistema de información a las Universidades, a las Administraciones Públicas y a la sociedad, basado en la evaluación por resultados y apoyado en un catálogo de indicadores, que pueda servir de base para la toma de decisiones en el ámbito de sus respectivas competencias.
- Establecer un sistema de acreditación de programas formativos, grados académicos e instituciones que permita garantizar la calidad en conformidad con estándares internacionales, abarcando también programas de doctorado y formación de postgrado.

---

<sup>5</sup> Real Decreto 408/2001, de 20 de abril

Se trataba de un plan plurianual de 6 años que debería contemplar la revisión de resultados y a la que podían presentarse universidades, públicas, privadas y de la iglesia y estaba dirigido a la evaluación de titulaciones, departamentos y servicios. Este plan mantenía la metodología del PNECU (autoevaluación, evaluación externa e informe final y público). En este plan se priorizan los objetivos del fomento en la implantación de sistemas de calidad para la mejora continua y la implantación de sistemas de información basados en la evaluación por resultados y apoyados por un catálogo de indicadores.

Una de las evaluaciones que proponía el Plan era la de la evaluación de la enseñanza utilizando un enfoque centrado en la titulación, integrando dentro de esta unidad de análisis todos los aspectos fundamentales relacionados con la planificación, ejecución y evaluación de los procesos de enseñanza-aprendizaje relativos a una carrera universitaria. Para realizarlo la guía de autoevaluación estaba estructurada en los siguientes apartados<sup>6</sup>:

1. Contexto de la titulación
2. Metas y objetivos
3. Programa de formación
4. Recursos humanos
5. Instalaciones y recursos
6. Desarrollo de la enseñanza
7. Resultados académicos
8. Propuestas de mejora y autoevaluación

La ley orgánica 6/2001, del 21 de diciembre, de universidades (LOU), (BOE 7/6/02), transformó el marco de la organización general y las estructuras existentes en materia de medición y evaluación de la calidad del sistema universitario. El art.31 de la ley atribuyó las funciones de evaluación y las conducentes a la certificación y a la acreditación de las enseñanzas universitarias a la ANECA<sup>7</sup> y a los órganos de evaluación que las leyes de las comunidades autónomas determinen, en el ámbito de sus respectivas competencias, sin perjuicio de las que desarrollen otras agencias de evaluación del Estado o de las comunidades autónomas. Con la creación de la ANECA este segundo Plan queda derogado y la agencia propondría el Plan de Evaluación Institucional (PEI) como alternativa al PCU.

En el informe elaborado por la *European Association for Quality Assurance in Higher Education* (ENQA) y aprobado en la reunión de ministros celebrada en Bergen se establece que las universidades deben crear y desarrollar una cultura que reconozca la importancia de la calidad y de su garantía en el trabajo diario. En el mismo se añade que, para lograr esto, las universidades deben desarrollar e implementar una estrategia para la mejora continua<sup>8</sup>. Para ayudar a las universidades a llevar a cabo esta recomendación, ANECA decidió poner en marcha una serie de convocatorias orientadas a terminar de consolidar la cultura de evaluación en las universidades españolas y que las prepare para afrontar con éxito los nuevos retos existentes dentro del Marco Europeo de Educación Superior, entre los que se incluyen el

6 MEC. II Plan de la Calidad de las Universidades. II PCU 2001-2006. Secretaría General del Consejo de Universidades

7 Agencia Nacional

8 [http://www.aneca.es/active/active\\_ense\\_pei0607.asp](http://www.aneca.es/active/active_ense_pei0607.asp)

diseño e implantación de *sistemas estables de garantía de calidad*. El Programa de Evaluación Institucional (PEI) de la ANECA evalúa las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, *utilizando los mismos* criterios e indicadores que serán requeridos para la *acreditación* de titulaciones<sup>9</sup>. Los objetivos<sup>10</sup> que se persiguen en la última guía publicada:

- Dar apoyo a las universidades, para que puedan atender la planificación y compromisos internos pendientes en relación con la evaluación institucional de sus enseñanzas, con el objetivo de consolidar el conocimiento interno de la calidad de dichas enseñanzas a través del diagnóstico de las mismas y la experiencia en procesos de evaluación.
- Proporcionar información útil para la toma de decisiones a los estudiantes y sus familias, al conjunto de la sociedad, a los gobiernos de las universidades y a las administraciones públicas sobre la calidad de las enseñanzas universitarias y sus planes de actuación.

La guía de autoevaluación estaba estructurada en criterios, subcriterios de primer nivel y subcriterios de segundo nivel. Los primeros eran los siguientes<sup>11</sup>:

1. Programa formativo.
2. Organización de la enseñanza
3. Recursos humanos
4. Recursos materiales
5. Proceso formativo
6. Resultados

A esta guía se incorporaba un protocolo para la elaboración de un plan de mejoras diseñado para facilitar a los comités de autoevaluación la elaboración del plan de mejoras que, además de incluir las mejoras a implementar, permitiese el control y seguimiento de las diferentes acciones a desarrollar, así como la incorporación de acciones correctoras ante posibles contingencias no previstas.

Si analizamos los criterios a evaluar en los diferentes títulos que se proponían tanto en el PNECU, el II PCU como en el PEI, las diferencias son más bien escasas y han estado orientadas más que a cambiar las dimensiones a evaluar, a reorganizarlas y hacer más sencillo los procesos de autoevaluación como de evaluación externa.

Es de resaltar que, hoy en día, no se podrían iniciar nuevos procesos orientados a la calidad en las universidades sino se hubieran desarrollado estos planes de evaluación institucional y que, sin duda alguna, han sido el germen de los Sistemas de Garantía de Calidad.

---

9 ANECA. Programa de Evaluación Institucional. (PEI). Convocatoria 2003-2005.

10 ANECA. Jornadas formación unidades técnicas de calidad. Programa de Evaluación Institucional 2006-2007

11 Programa de Evaluación Institucional Guía de Autoevaluación 2006-2007  
[http://www.aneca.es/active/docs/pei0607\\_guia.pdf](http://www.aneca.es/active/docs/pei0607_guia.pdf)

### 3. LA CALIDAD EN EL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Desde el 25 de mayo de 1998 en el que los Ministros de Educación de Francia, Alemania, Italia y Reino Unido firmaron en la Sorbona una Declaración instando al desarrollo de un "Espacio Europeo de Educación Superior", han sido numerosas las reuniones mantenidas y Declaraciones realizadas a diversos niveles hasta la fecha de hoy. Esta reunión es concebida como el primer paso de un proceso político de cambio a largo plazo de la enseñanza superior en Europa y, aunque no supuso un avance claro en una apuesta por la Calidad, si se hace hincapié en aspectos importantes como la convalidación y el reconocimiento de conocimientos, la armonización progresiva de titulaciones y ciclos y facilitar la movilidad estudiantil y oportunidades de empleo entre los distintos países europeos (en la Tabla 1 se recoge un resumen de las principales Declaraciones)

Durante este primer encuentro ya se previó la posibilidad de una reunión de seguimiento en 1999. Se llega así a la celebración de una nueva Conferencia, que dará lugar a la Declaración de Bolonia el 19 de junio de 1999 y que ha dado nombre a todo este proceso del Espacio Europeo de Educación Superior. Esta Declaración cuenta con una mayor participación que la anterior, siendo suscrita por 29 Estados europeos: no sólo los países de la UE, sino también países del Espacio Europeo de Libre Comercio y países del Este y Centro de Europa. Los objetivos que recoge son los siguientes:

1. La adopción de un sistema fácilmente legible y comparable de titulaciones, mediante la implantación, entre otras cuestiones, de un Suplemento al Diploma.
2. La adopción de un sistema basado, fundamentalmente, en dos ciclos principales.
3. El establecimiento de un sistema de créditos, el sistema ECTS (European Credits Transfer System).
4. La promoción de la cooperación europea para asegurar un nivel de calidad para el desarrollo de criterios y metodologías comparables.
5. La promoción de una necesaria dimensión europea en la educación superior con particular énfasis en el desarrollo curricular.
6. La promoción de la movilidad y superación de obstáculos para el ejercicio libre de la misma, por los estudiantes, profesores y personal administrativo de las universidades y otras instituciones de enseñanza superior europea

DECLARACIONES	AÑO
La Sorbona, 25 de mayo	1998
Bolonia, 19 de junio	1999
Salamanca, 29 y 30 de marzo	2001
Praga, 19 de mayo	2001
Goteborg, 25 de marzo	2001
Graz, mayo	2003
Berlín, 19 de septiembre	2003

Bergen, 19 y 20 de mayo	2005
Londres, 18 de mayo	2007
Bolonia, 28 y 29 de abril	2009

Tabla 1: Declaraciones

Esta Declaración es importante porque fija las bases del EEES<sup>12</sup>. A partir de este momento todos los países firmantes emprendieron las reformas necesarias encaminadas a la convergencia. En España, posiblemente de entre los Reales Decretos más importantes aprobados es el 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales<sup>13</sup>. De acuerdo a éste, la ordenación de las enseñanzas se concreta en la estructura del Gráfico 1:

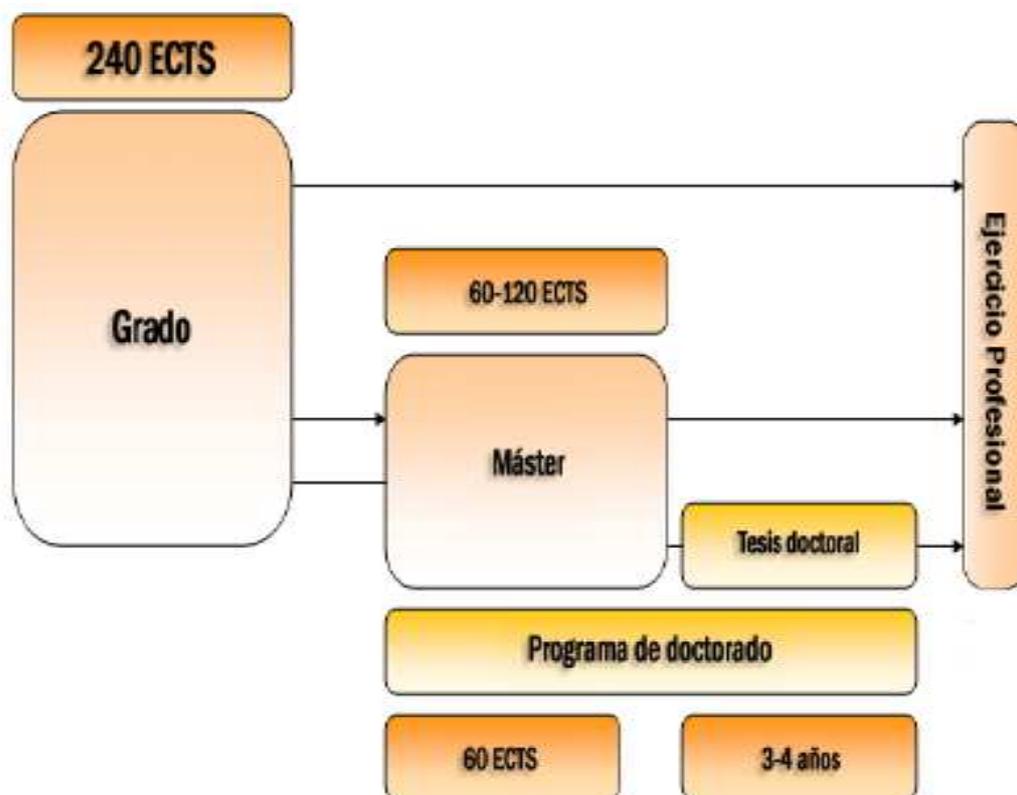


Gráfico 1: Estructura de las enseñanzas. Fuente: CRUE

Será en la Convención de Instituciones Europeas de Educación Superior, celebrada en Salamanca en el 2001, y a la que acuden más de 300 instituciones a fin de preparar la reunión de Praga a celebrar en mayo del mismo año, cuando se acuerda que el atractivo del EEES tenía que hacerse mediante Sistemas de Calidad (Roselló, 2003) y, la calidad, se perfila como

12 Espacio Europeo de Educación Superior.

13 En las referencias legislativas al final del documento se recoge aquella más importante.

la base fundamental, la condición imprescindible para la confianza, pertinencia, movilidad, compatibilidad y atractivo en el EEES (González, 2006; Muñoz 2008).

La Declaración de Praga (2001), celebrada a posteriori de la de Salamanca, reconoce el papel crucial de los sistemas que garantizan la calidad en asegurar los estándares de la alta calidad y en facilitar la comparabilidad de las calificaciones en toda Europa, animando a las universidades y otras instituciones de educación superior a trabajar en buenas prácticas y difundirlas, así como a diseñar escenarios para una aceptación mutua de mecanismos de evaluación y acreditación/certificación. Se apela a universidades, agencias y ENQA a colaborar en el establecimiento de un marco común de referencia. La calidad se perfila, en esta reunión y por primera vez, como *objetivo* estratégico que facilite la comprensión del EEES, al indicar que ésta debería ser un factor determinante del atractivo internacional y la competencia en Europa (Marcellán, 2004:32). La reunión de Instituciones de Educación Superior celebrada en Graz (2003), pone de manifiesto la necesidad de potenciar la cultura de la calidad, mejorando la calidad institucional y la capacidad de dirección estratégica, fomentando el control de calidad interno, la rendición de cuentas y la transparencia; en donde estudiantes y agentes sociales deben de formar activa de la universidad.

La Declaración de Berlín (2003) supuso, realmente la apuesta por la calidad, pues se la considera el corazón del establecimiento del área de Educación Superior, señalando la necesidad de desarrollar criterios compartidos y metodologías dirigidas a la *garantía de la calidad*. Se encarga a la ENQA<sup>14</sup> para que en cooperación con la EUA<sup>15</sup>, EURASHE<sup>16</sup> y ESIB<sup>17</sup> (organizaciones sectoriales que implican también a estudiantes y a los rectores de las universidades europeas) desarrollen procedimientos y guías para la garantía de calidad así como de un mecanismo para su revisión y la acreditación de agencias o cuerpos (Comunicado de la Conferencia de Ministros, Berlín 2003)<sup>18</sup>.

En el año 2005, se realiza la reunión de ministros europeos en Bergen con la participación de 45 países (40 ya adscritos y cinco nuevos miembros). En esta reunión se establecieron cuatro foros de análisis en el que uno de ellos sea de “aseguramiento de la calidad y reconocimiento bajo una perspectiva global”<sup>19</sup>. Posiblemente es en esta reunión donde se confirma el compromiso de coordinar las políticas nacionales para establecer el EEES.

Se presenta además el informe encargado a la ENQA, en la Conferencia de Berlín, en el que se recomienda la necesidad de fijar criterios de acreditación tanto internos como externos y de evaluación de las propias agencias a nivel europeo, realizar evaluaciones de las agencias de calidad cada cinco años, establecer un registro europeo de agencias y, tal vez como fijan en un informe *los criterios y directrices para la garantía de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior*. Los criterios están organizados en tres partes que

---

14 European Network for Quality Assurance.

15 Asociación Europea de Universidades.

16 Asociación de Instituciones de Educación Superior.

17 Organización de Estudiantes Europeos.

18 Se trata la evolución de otros temas relativos a la estructura de la carrera, promoción de la movilidad de profesorado, estudiantes y personal administrativo, el establecimiento de un sistema de créditos, reconocimiento de carreras, el papel de las Instituciones de Educación Superior y Estudiantes, la Promoción de la dimensión de la educación superior europea, promocionar el atractivo de la educación superior europea,... (de todos ellos se puede ampliar información en la declaración)

19 Los otros tres foros fueron: estudios de doctorado y la sinergia entre Educación Superior e Investigación, aprendizaje a lo largo de la vida y autonomía institucional y gobierno.

cubren la garantía interna de calidad en las instituciones de Educación Superior, la garantía externa de calidad en la Educación Superior y la garantía de calidad de las agencias de garantía de calidad (Informe ENQA, 2005: 8-10).

- *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:* Las instituciones deben tener una política y unos procedimientos asociados para la garantía de calidad y criterios para sus programas y títulos. Asimismo, deben comprometerse de manera explícita en el desarrollo de una cultura que reconozca la importancia de la calidad y de la garantía de calidad en su trabajo. Para lograr todo esto, las instituciones deben desarrollar e implantar una estrategia para la mejora continua de la calidad. La estrategia, la política y los procedimientos deben tener un rango formal y estar públicamente disponibles. Deben contemplar también el papel de los estudiantes y de otros agentes implicados.

1.2. *Aprobación, control y revisión periódica de los programas y títulos:* Las instituciones deberían disponer de mecanismos formales para la aprobación, revisión periódica y control de sus programas y títulos.

1.3. *Evaluación de los estudiantes:* Los estudiantes deben ser evaluados utilizando criterios, normas y procedimientos que estén publicados y que sean aplicados de manera coherente.

1.4. *Garantía de calidad del profesorado:* Las instituciones deben disponer de medios que garanticen que el personal docente está capacitado y es competente para su trabajo. Esos medios deben darse a conocer a quienes lleven a cabo evaluaciones externas y serán recogidos en los informes.

1.5. *Recursos de aprendizaje y apoyo a los estudiantes:* Las instituciones deben garantizar que los recursos disponibles para apoyar el aprendizaje de los estudiantes son adecuados y apropiados para cada uno de los programas ofrecidos.

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

1.7. *Información pública:* las Instituciones deben publicar con regularidad información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cuantitativa como cualitativa, sobre los programas y títulos que ofrecen.

- *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:* Los procedimientos de garantía externa de calidad deben tener en cuenta la eficacia de los procesos de garantía interna de calidad descritos en la parte 1 de los Criterios y Directrices Europeas.

2.2. *Desarrollo de procesos de garantía externa de calidad:* Las finalidades y objetivos de los procesos de garantía de calidad deben ser determinados por parte de todos sus responsables (incluidas las instituciones de educación superior) antes del desarrollo de los propios procesos, y deben publicarse con una descripción de los procedimientos que van a utilizarse.

2.3. *Criterios para las decisiones*: Las decisiones formales adoptadas como resultado de una actividad de garantía externa de calidad deben basarse en criterios explícitos publicados con anterioridad que han de ser aplicados coherentemente.

2.4. *Los procesos se adecuan a su propósito*: Todos los procesos de garantía externa de calidad deben diseñarse específicamente con el fin de asegurar su idoneidad de cara a lograr las finalidades y objetivos fijados.

2.5. *Informes*: Los informes deben ser publicados y han de ser redactados en un estilo que sea claro y fácilmente asequible para sus destinatarios. Las decisiones, opiniones o recomendaciones contenidas en los informes deben ser fácilmente localizables para el lector.

2.6. *Procedimientos de seguimiento*: Los procesos de garantía de calidad que contengan recomendaciones para la acción o que requieran un plan de actuación subsiguiente, deben incluir un procedimiento de seguimiento predeterminado que sea aplicado de manera coherente.

2.7. *Revisiones periódicas*: La garantía externa de calidad de instituciones y/o programas debe llevarse a cabo de una manera periódica. La duración del ciclo y los procedimientos de revisión que van a utilizarse deben estar claramente definidos y ser publicados con antelación.

2.8. *Análisis de todo el sistema*: Periódicamente, las agencias de garantía de calidad deben editar informes-resumen que describan y analicen los resultados de sus revisiones, evaluaciones, valoraciones, etc.

- *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*: Las agencias de garantía externa de calidad deben tener en cuenta la existencia y efectividad de los procesos de garantía externa de calidad descritos en la Parte 2 de los Criterios y Directrices Europeas.

3.2. *Rango oficial*: Las agencias deben ser reconocidas formalmente por las autoridades públicas competentes en el EEES como agencias con responsabilidades en la garantía externa de calidad y deben tener una base legal establecida y cumplir con los requisitos de las jurisdicciones legislativas en las que operen.

3.3. *Actividades*: Las agencias deben llevar a cabo actividades de garantía externa de calidad (a nivel institucional o de programas) de una manera regular.

3.4. *Recursos*: Las agencias deben disponer de recursos adecuados y proporcionales, tanto humanos como financieros, que les permitan organizarse y ejecutar sus procesos de garantía externa de calidad de una manera eficaz y eficiente, y disponer de todo lo necesario para el desarrollo de sus procesos y procedimientos.

3.5. *Declaración de la misión*: Las agencias deben tener unas metas y unos objetivos claros y explícitos para su trabajo, incluidos en una declaración de misión que esté públicamente disponible.

3.6. *Independencia*: Las agencias deben ser independientes de modo que tengan una responsabilidad autónoma por su funcionamiento y que terceras partes, tales como las

instituciones de educación superior, ministerios u otros agentes implicados, no puedan influir en las conclusiones y recomendaciones que hagan en sus informes

3.7. *Criterios y procesos de garantía externa de calidad utilizados por las agencias:* Los procesos, criterios y procedimientos utilizados por las agencias deben definirse previamente y estar disponibles públicamente.

3.8. *Procedimientos de Responsabilidad:* Las agencias deben disponer de procedimientos para rendir cuentas.

La Conferencia de Ministros celebrada en Londres (18 de mayo, 2007) dejó constancia de que los Criterios y Directrices para la certificación del EEES han constituido un poderoso elemento dinamizador del cambio en el campo de la garantía de la calidad. Todos los países han comenzado a ponerlos en marcha; dando la responsabilidad respecto a la calidad a las propias instituciones universitarias.

En la Tabla 2, presentamos los criterios de ENQA, el modelo de acreditación de ANECA, las Directrices del RD 1393/2007 y los criterios del Plan de Evaluación Institucional. Si analizamos detenidamente los diferentes puntos a desarrollar en cada uno de estos documentos observamos que ya desde la evaluación institucional, la correspondencia entre los puntos es clara: definición del título o análisis del programa formativo, planificación de la enseñanza, recursos académicos y materiales, orientación de los estudiantes y resultados son elementos clave en todos ellos y, envolviendo a todos ellos los planes de mejora o los sistemas de garantía de calidad. Esto pone de manifiesto, que las universidades, lejos de estar enfrentándose a una nueva forma de trabajo no es más que una continuidad de lo ya realizado desde el inicio de los planes de evaluación institucional iniciados con los proyectos pilotos ya comentados.

Criterios ENQA	Modelo de acreditación Criterios ANECA	Directrices a acreditar RD 1393/2007	Criterios PEI (2007)
1. Política y procedimiento para la garantía de calidad	1. Objetivos	1. Descripción del título	1. Programa formativo
2. Aprobación, control y revisión periódica de los programas y los títulos	2. Admisión de estudiantes	2. Justificación	2. Organización de la enseñanza
3. Evaluación de los estudiantes	3. Planificación de la enseñanza	3. Objetivos	3. Recursos humanos
4. Garantía de calidad del profesorado	4. Desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes	4. Admisión de estudiantes	4. Recursos materiales
5. Recursos de aprendizaje y apoyo a los estudiantes	5. Orientación al estudiante	5. Planificación de la enseñanza	5. Proceso formativo (recoge admisión y procesos de enseñanza-aprendizaje)
6. Sistemas de información	6. Personal académico	6. Personal académico	6. Resultados
7. Información pública	7. Recursos y servicios	7. Recursos materiales y servicios	<b>Planes de Mejora</b>
	8. Resultados	8. Resultados previstos	
	9. Garantía de calidad	9. Sistema de garantía de calidad	
		10. Calendario de implantación	

Tabla 2: Criterios y directrices

#### 4. LOS SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNOS DE CALIDAD. PROGRAMA AUDIT

La reforma de la LOU, en su artículo 31 dedicado a la Garantía de la Calidad, recoge la necesidad de establecer criterios de garantía de calidad que faciliten la evaluación, certificación y acreditación, y considera la garantía de calidad como un fin esencial de la política universitaria. Así mismo, la nueva organización de las enseñanzas universitarias, propuesta por el Ministerio de Educación y Ciencia (MEC) en su documento del 26 de septiembre del 2006, incorpora la garantía de calidad como uno de los elementos básicos que un plan de estudios debe contemplar. Esta consideración se hace patente en el RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, en el que se señala que las memorias para la solicitud de verificación de títulos oficiales deben de recoger, en su punto 9º, los sistemas de garantía de calidad.

La introducción de sistemas de garantía de calidad en las universidades no es, para muchas, novedosa, puesto que, como ya se ha dicho anteriormente, muchas han establecido ya procesos de evaluación y control a partir de las evaluaciones institucionales realizadas por aplicación de los diferentes planes. Por otro lado, son muchas también las acciones orientadas a la evaluación, control, aseguramiento de la calidad o hacia la excelencia de sus servicios que desde los años 90 se vienen realizando (aplicación de normas ISO, EFQM, Cartas de servicios,...) (Muñoz, 2008b); también se han evaluado los méritos docentes o investigadores del profesorado (bien a través de encuestas de opinión o satisfacción como las que normalmente se han aplicado y aplican en muchas de nuestras universidades –alumnos, egresados, empleadores- ad hoc o a través de comisiones de evaluación externas. La conjunción ordenada de estas actuaciones internas o externas de las universidades deben de conformar la base de su sistema de garantía de calidad que, unidas a aquellas realizadas por las agencias de calidad han de constituir el *sistema de garantía interna de calidad* de sistema universitario español. De aquí que no sólo las universidades, sino también las Agencias sean requeridas a establecer sus propios SGIC, así como someterse a la evaluación externa de acuerdo a criterios y directrices europeas adoptados en Bergen (2005) por los ministros signatarios del Proceso de Bolonia, tal como vimos anteriormente.

Para apoyar a las universidades, y en especial a los Centros universitarios, en la definición de dichos sistemas, ANECA, AQU<sup>20</sup> y ACSUG<sup>21</sup> promueven la iniciativa del programa AUDIT con el objetivo orientar y facilitar dicha definición. El programa tiene en cuenta el compromiso de participar y apoyar los distintos marcos de colaboración técnica con las universidades y las agencias autonómicas. En este sentido pretende ser un marco abierto a la participación de dichas instituciones (ANECA, 2007: 3-4).

Se trata de una herramienta que incluye, además de la etapa de diseño del sistema, un proceso de verificación de los SGIC de los Centros, que les permitirá asegurar la adecuación y pertinencia de su diseño dado el cumplimiento de los requisitos previamente establecidos, y una tercera etapa, que permitirá concluir con el proceso de certificación de los SGIC implantados por los Centros.

De acuerdo al programa AUDIT el diseño de Sistemas por parte de las universidades comprenderá:

---

20 Agencia para la calidad del sistema universitario de Cataluña

21 Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia

- Determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes, así como de otros grupos de interés, con relación a la formación que se ofrece en las instituciones universitarias.
- Establecer los objetivos y el ámbito de aplicación del sistema de garantía interna de calidad.
- Determinar los criterios de garantía de calidad, que han de ser acordes con las directrices marcadas por ENQA y las Directrices marcadas por el Ministerio de Educación y Ciencia para la implantación de Títulos Oficiales de Grado y Máster. Los criterios que la guía AUDIT<sup>22</sup> propone, son los siguientes (págs.11-12):

### **1. Política y objetivos de calidad:**

El Centro debe consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente, y en los responsables del Sistema de Garantía Interna de Calidad del plan de estudios.

### **2. Diseño de la Oferta formativa:**

El Centro debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para la aprobación, el control, la evaluación y mejora periódica de la calidad de sus enseñanzas. Dichos mecanismos contemplarán adicionalmente la eventual suspensión del título, así como la atención a las sugerencias y reclamaciones.

### **3. Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes:**

El Centro debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende, incluyendo las prácticas externas y la movilidad, tienen como finalidad esencial favorecer el aprendizaje del estudiante.

### **4. Personal académico y de apoyo a la docencia:**

El Centro debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su profesorado y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias. Página 12 de 19 V. 1.0-21/06/07

### **5. Recursos materiales y servicios:**

El Centro debe dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

### **6. Resultados de la formación:**

El Centro debe dotarse de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

---

22 El término “audit” elegido para definir este programa, proviene del término latino “audire” (oir) y es utilizado con frecuencia en Europa para referirse a procesos de evaluación de la calidad de instituciones universitarias. Al elegir el término audit se ha querido hacer referencia a la evaluación de los sistemas de garantía de calidad en el ámbito de dichas instituciones (Programa AUDIT Doc 1: págs.13)

## 7. Información pública:

El Centro debe dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y a los programas.

## 5. UNA EXPERIENCIA EN SGIC. GRUPO GYA

Desde que en junio del 2007, ANECA, ACSUG y AQU Catalunya presentaran conjunta y públicamente el programa AUDIT, son muchas las universidades que, con diferente nivel de profundidad, han ido analizando el programa y han ido preparando internamente sus sistemas de gestión y de información para dar una respuesta efectiva a los requerimientos de dicho programa.

En el marco de trabajo colaborativo entre Universidades, que tantos resultados positivos ha generado a lo largo de los últimos años, siete unidades técnicas de calidad constituyeron un grupo de trabajo denominado Grupo GyA.

El Grupo GyA<sup>23</sup> (Garantía y Acreditación) se constituye en Julio de 2007 por las Unidades Técnicas de Calidad de las Universidades de Cádiz, Coruña, Murcia, Politécnica de Cataluña, Santiago de Compostela, Valencia y Vigo con los objetivos de analizar conjuntamente los diferentes elementos que constituyen el programa AUDIT, consensuar un modelo estándar de procedimientos y su documentación asociada que recoja las aportaciones de las diferentes visiones y perspectivas de las Universidades participantes en el grupo y dar a conocer las conclusiones y el trabajo a toda la comunidad universitaria interesada a través de una herramienta web<sup>24</sup>.

No se pretendió establecer un modelo único ni alternativo, ni pretendió ser éste un modelo organizado para implantarse directamente en las universidades. Lo que se pretendió fue dotar de una visión complementaria a las directrices definidas en AUDIT, así como facilitar unas herramientas y pautas que ayudasen y permitiesen, en el marco del diseño de cada universidad, dar cumplimiento de la introducción de Sistemas Internos de Garantía de Calidad en las titulaciones, los centros y facultades y en la Universidad en su conjunto.

De esta forma se elaboró una documentación básica, que consistió en un Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad y en una serie de procedimientos que lo desarrollan que, una vez conocidos y revisados por los componentes del Grupo GyA, se puso a disposición de todas las Universidades del Estado. La estructura de relaciones que soporta al modelo se ha construido sobre cinco ejes; cada uno de ellos hace referencia a uno o varios criterios de calidad tal y como se presenta en el Gráfico 2:

---

23 Miembros integrantes del grupo GyA que elaboraron la propuesta del SGIC:

Universidad de Cádiz: Manuel Macías García y Juanma Álvarez Delgado; Universidad de la Coruña: Jesús Miguel Muñoz Cantero Universidad de Murcia: Antonio López Cabanes y Rocío Reyes Dentell; Universidad Politécnica de Cataluña: Santiago Roca Martín y Gemma Amblás Marondo; Universidad de Santiago de Compostela: Pedro Faraldo Roca, Mar Peláez Rodríguez y Rosa M. Crujeiras Casais; Universidad de Valencia: Amparo Chirivella y Alfredo Pérez Boulosa; Universidad de Vigo: Ángeles Cancela Carral y Raquel Gandón Chapela.

24 <http://www.grupogya.es/>

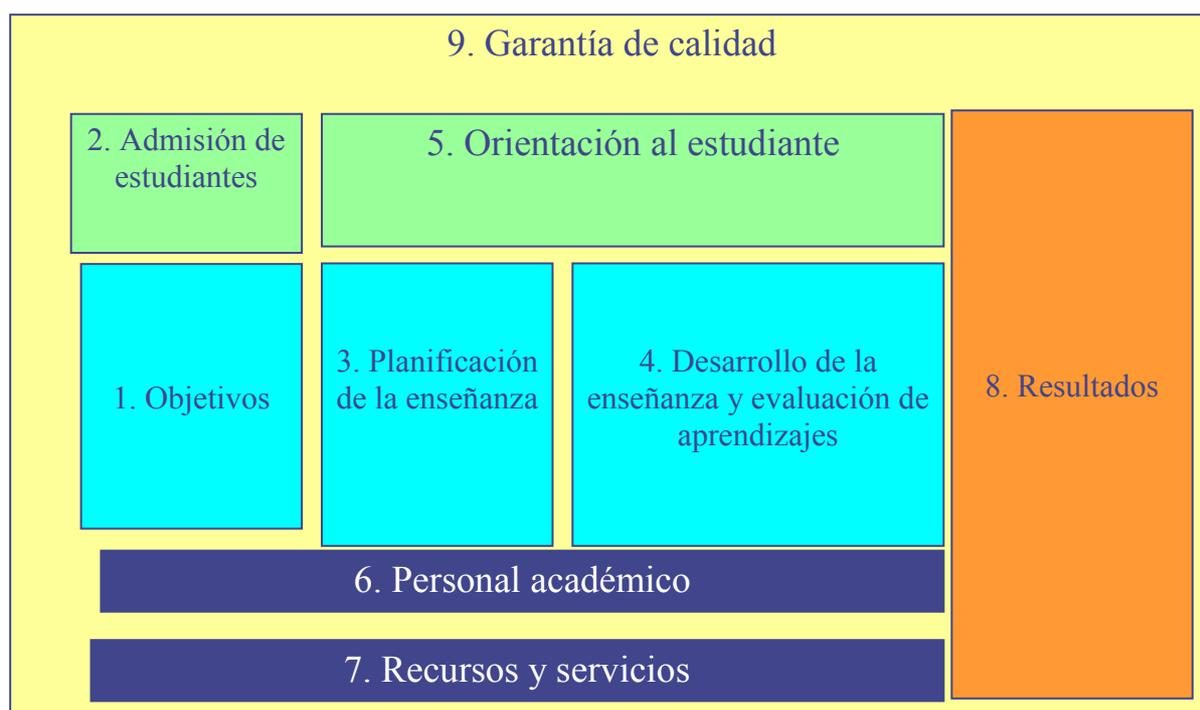


Gráfico 2: Esquema del modelo de acreditación

El criterio 9, que constituye asimismo un eje en el que se apoyan el resto de criterios y ejes, ha de mostrar cómo los responsables del Plan de Estudios a acreditar han establecido algún SGIC que les permite analizar las desviaciones de lo planificado y las áreas susceptibles de mejora. Dicho sistema también hace posible definir e implantar propuestas para la mejora continua del plan de estudios.

En su definición, se indica que “los responsables de la enseñanza disponen de sistemas de garantía de calidad que analizan su desarrollo y resultados, y que le permiten definir e implantar acciones de mejora continua de la calidad, con la participación de todos los implicados”, lo que supone que:

- Existe un sistema de recogida de información, de revisión y mejora:
  - De los objetivos del plan de estudios.
  - De las políticas y procedimientos de admisión.
  - De la planificación de la enseñanza.
  - Del desarrollo de la enseñanza y de la evaluación de los estudiantes.
  - De las acciones para orientar al estudiante.
  - De la dotación de personal académico.
  - De los recursos y servicios de la enseñanza.
  - De los resultados de aprendizaje.

- Existen procedimientos de consulta que permitan recabar información de graduados, empleadores u otros grupos sociales relevantes, sobre la inserción profesional de los titulados, la formación adquirida (conocimientos, aptitudes y destrezas) y los perfiles profesionales o las necesidades de formación continua.

El grupo GyA propone que el SGIC de los Centros de la Universidad se diseñe desde las Unidades Técnicas de Calidad de cada Universidad, que será la encargada de elaborar una documentación marco, que ha de ser personalizada para cada Centro atendiendo a sus diferentes particularidades, garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborado por ANECA.

El documento básico del SGIC que se propone para implantar en los centros será el *Manual del Sistema de Gestión Interna de la Calidad* (MSGIC), dado que en él se definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, su alcance y las referencias a la documentación genérica de la que se parte o a los procedimientos que lo desarrollan. La documentación del SGIC se completa con un *Manual de Procedimientos* compuesto por una serie de documentos a los que se hace continua referencia en el MSGIC. Asimismo, forma parte del MSGIC la definición de la política y objetivos de calidad del Centro.

En el capítulo 1 del Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros de las Universidades (MSGIC), se propone que el *objetivo* sea el de exponer los fundamentos y el alcance del SGIC implantado en cada uno de ellos, para garantizar la calidad de las titulaciones impartidas en cada Centro, y por tanto en el conjunto de la Universidad, así como el compromiso del Centro y de la propia Universidad en el cumplimiento y mejora de sus compromisos docentes.

La propuesta elaborada, señala que el *ámbito de aplicación* del SGIC de los Centros de la Universidad debe incluir a todas las titulaciones que se imparten en cada uno de ellos y de los que el Centro es responsable (grados y másteres) y recogerá la documentación de referencia relativa al gobierno de la Universidad (Estatutos y Reglamentos Generales) y de cada uno de sus Centros, así como los procedentes del MEC y ANECA relativos a la configuración, desarrollo y evaluación de las titulaciones así como a los sistemas de garantía interna de la calidad (programa AUDIT).

El diseño del SGIC de los Centros de la Universidad<sup>25</sup>, elaborado según los principios expuestos en el modelo de acreditación comentado anteriormente y en base a la propuesta del programa AUDIT de la ANECA, habrá de ser verificado por esta Agencia y, una vez implantado, será sometido a un proceso de certificación por la misma (tal como quedó expuesto en el punto anterior). Por tanto, la disponibilidad del SGIC certificado en los Centros de la Universidad, facilitará la verificación de los futuros títulos universitarios dado que dará cumplimiento a la directriz 9 del RD 1393/2007, dado que el SGIC atiende a los requerimientos normativos de autorización y registro de los títulos de grado y máster.

El diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas de los Centros de cada Universidad, por lo que éstos fijan de antemano los objetivos que pretenden alcanzar como resultado de su implantación. Así los objetivos básicos del SGIC de los Centros de cada Universidad deben ser el garantizar la calidad de todas las titulaciones de las que son responsables, grados y másteres, revisando y

---

25 Cuando nos referimos a Centros de la Universidad, nos estaremos refiriendo a todos los centros de cualquier universidad que implanten este sistema.

mejorando siempre que se considere necesario sus programas formativos, basados en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés a los que se tendrá puntualmente informados y manteniendo permanentemente actualizado el propio SGIC.

Con ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de las titulaciones implantadas en los Centros de la Universidad.

En la elaboración de su SGIC, los Centros de la Universidad deberán contemplar, entre otros, los siguientes principios de actuación, de acuerdo al doc 1 de AUDIT:

- Legalidad y seguridad jurídica: Los Centros de la Universidad diseñan su SGIC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- Publicidad, transparencia y participación: Los Centros de la Universidad darán difusión al proceso de elaboración de su SGIC, establecerán procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y harán posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

Como se ha indicado con anterioridad, el *alcance* del SGIC de los Centros de cada Universidad incluye a todas las titulaciones de las que cada uno es responsable, tanto de grado como de máster universitario. En conjunto, el SGIC de los Centros de la Universidad contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones par la mejora de la formación, como se resume en la figura siguiente, en la que se representa el “ciclo de mejora de la formación Universitaria” (gráfico 3, adaptado de la Guía para el diseño de SGIC de la formación universitaria. Programa AUDIT).

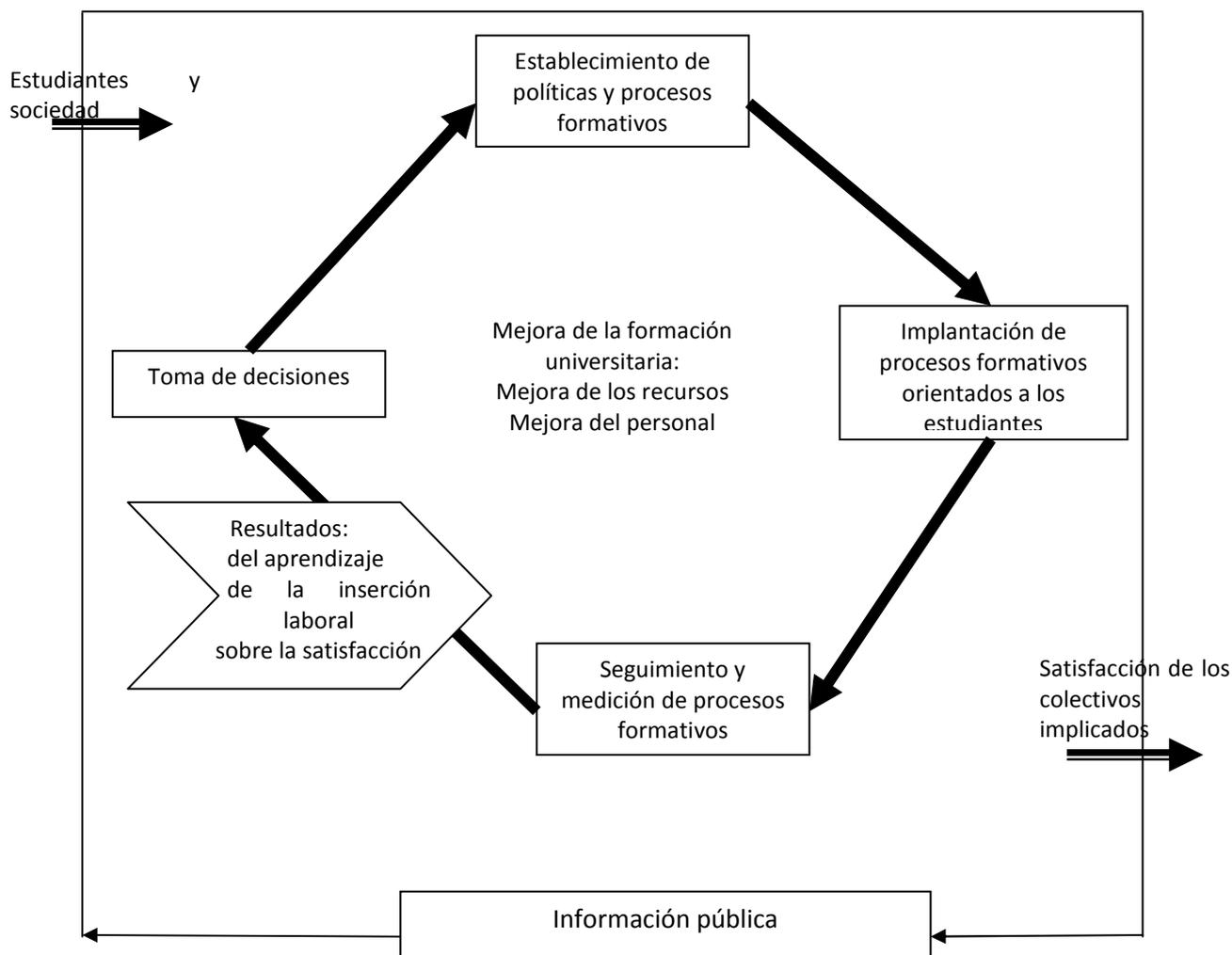


Gráfico 3: Ciclo de mejora de la formación universitaria. Fuente: ANECA.

El MSGIC<sup>26</sup> que propone el Grupo GyA, se estructura en tres capítulos iniciales que sirven de introducción a la definición del SGIC, que se desarrolla posteriormente en los capítulos 5 a 10, elaborados a partir de la propuesta del programa AUDIT, que indica que en su SGIC, cada Centro deberá contemplar como mínimo los siguientes elementos que afectan a la formación universitaria:

#### Diseño de la Oferta formativa:

- Definición de política y objetivos de calidad
- Definición y aprobación de programas formativos
- Criterios de admisión de estudiantes
- Planificación de la oferta formativa
- Criterios para la eventual suspensión del título

26 Toda la documentación del SGIC (manual y procedimientos) se puede consultar y descargar de la página web [www.grupogya.es](http://www.grupogya.es)

**Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes:**

- Actividades de acogida y apoyo al aprendizaje
- Desarrollo de la oferta formativa
  - Metodología de enseñanza-aprendizaje
  - Evaluación del aprendizaje
- Prácticas externas y movilidad de estudiantes
- Orientación profesional
- Evaluación y mejora de la oferta formativa
  - Despliegue de las Acciones de mejora detectadas
- Gestión de las quejas y reclamaciones
- Gestión de expedientes y tramitación de títulos

**Personal académico y de apoyo a la docencia:**

- Acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia

**Recursos materiales y servicios:**

- Diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos.
- Recursos y servicios de aprendizaje y apoyo a los estudiantes

**Resultados de la formación:**

- Medición, análisis y utilización de resultados:
  - Inserción laboral
  - Académicos
  - Satisfacción de los diferentes grupos de interés

**Información pública:**

- Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.

Como se indicó anteriormente, el MSGIC desarrollado incluye una descripción general del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros de la Universidad de acuerdo con las directrices del programa AUDIT elaborado por ANECA. El encabezado de cada una de las páginas interiores del MSGIC recoge:

- Título del Documento: MSGIC
- Nº de capítulo y título del mismo

Y en el pie de cada página se incluirá:

- Referencia: MSGIC/Ordinal del capítulo

- Número de revisión del capítulo y fecha de la misma
- Número de página y número total de páginas del capítulo.

Cada capítulo se desglosa en los siguientes apartados:

- Objeto
- Ámbito de aplicación
- Documentación de referencia
- Desarrollo
- Anexos, en su caso

La propuesta recoge que el MSGIC deberá revisarse, al menos cada tres años o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades del Centro, en las normas que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGIC. Cuando se produce algún cambio se revisan los capítulos afectados del MSGIC (el sistema de control del MSGIC permite la revisión independiente de cada capítulo) y se deja constancia en el número de revisión del pie de página y en la tabla de “Resumen de Revisiones” de la portada. De las revisiones anteriores queda una copia guardada ya sea en formato papel o informático. De todos los cambios se informará a la Unidad Técnica de Calidad que deberá disponer de una copia actualizada del MSGIC.

El sistema de control del MSGIC permite la revisión independiente de cada capítulo. El número de revisión en vigor para cada capítulo aparece en el encabezado de todas las páginas de ese capítulo y en el índice del Manual.

El *capítulo 2* del MSGIC está orientado a la presentación del centro, y de acuerdo a las directrices de AUDIT, se da respuesta a los siguientes elementos:

- **Organigrama del centro**

En este punto cada Centro debe exponer el organigrama de su equipo de dirección, con la amplitud que considere necesaria.

- **Órganos de gobierno. Comisiones**

En este apartado se debe indicar los órganos de gobierno del Centro (Junta de Facultad/Escuela, Juntas de Sección o Titulación, Comisiones derivadas de las mismas, etc.), indicando su composición y funciones. También deberían dejar constancia de la existencia, o no, de Reglamentos de Régimen Interno de las mismas.

- **Personal académico y personal de administración y servicios**

En este apartado se debería exponer la situación global del personal académico y del personal de administración y servicios y de su idoneidad para el desarrollo de las titulaciones impartidas en el Centro. Se trata de un simple comentario, pues en el procedimiento correspondiente se incluirán tablas descriptivas de su tipología y dedicación, formación, evaluación y promoción, etc.

- **Reglamentos y normas**

Bastaría con un listado, si no se ha realizado antes, de los reglamentos y normas de carácter interno del Centro, a los que hay que atender para el desarrollo del SGIC.

- **Vinculación del Equipo Rectoral y de la Unidad Técnica de Calidad**

Con este punto se pretende poner de relieve el compromiso del Liderazgo de la Institución con los SGIC de los centros. En este sentido el grupo GyA propone que la Unidad Técnica de Calidad (UTC) de la Universidad apoye el proceso de implantación del SGIC en los Centros de la Universidad, aportando la documentación genérica del mismo, colaborando en su revisión y en la planificación de su implantación y en el seguimiento de la misma. Asimismo, aportando la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para proceder al continuo análisis de resultados. Además, para cumplir la labor de asesoramiento y facilitar la información y comunicación, un miembro de la UTC debería formar parte de las Comisiones de Garantía de Calidad de los Centros.

El Equipo Rectoral de la Universidad debe apoyar firmemente la implantación y desarrollo de los SGIC en los Centros de la Universidad, en tanto que suponen un refuerzo de la garantía de la calidad y mejora continua que sus titulaciones ofrecen, facilitan el proceso de acreditación de las mismas y coloca a la Universidad en una situación favorable de cara a la competitividad con otras Universidades de su entorno. Este apoyo se ha de ver plasmado en el apoyo en *recursos* a los Centros que tengan en vía de desarrollo, inicialmente, e implantado, posteriormente, su SGIC en base a las directrices emanadas desde la UTC.

El *capítulo 3* está orientado a la *estructura del centro*. La propuesta del grupo GyA recoge determinados responsables con funciones establecidas para el desarrollo del SGIC:

- **El Equipo de Dirección (ED)** del Centro, y en particular su Decano/Director como principal responsable, actuará como corresponde a la Dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de gestión de la calidad. En este sentido asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del SGIC se indican, establece la propuesta de política y objetivos del Centro, nombrará un Coordinador de Calidad, para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGIC, propondrá a la Junta de Facultad la revisión de la composición y funciones de la Comisión de Garantía de Calidad, promoverá la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SGIC.

Como muestra inicial de su compromiso con la gestión de la calidad, el Decano/Director del Centro propone el desarrollo e implantación de un SGIC en el Centro, de acuerdo con las directrices propuestas por la Unidad Técnica de Calidad (UTC), así como la mejora continua de su eficacia. Como consecuencia de ello, tanto todas las personas del Centro como cualesquiera otras cuyas funciones tengan relación con los procesos del sistema, están implicadas en la realización de actividades relacionadas con el SGIC, siendo cada una de ellas responsable de la implantación, en su campo de actividad específico, del sistema establecido en este MSGIC.

Por tanto, el Decano/Director del Centro exige que todas las personas del mismo actúen de modo diligente y cuidadoso, de manera que no se produzca el más mínimo deterioro en la calidad especificada para los servicios que presta. Para ello el Decano/Director establece la Política y los Objetivos de la Calidad para las actividades objeto del alcance del SGIC, comunica a todo su personal la importancia de satisfacer

los requisitos de los grupos de interés así como los legales y reglamentarios de aplicación a sus actividades. Se compromete, además, a llevar a cabo revisiones del SGIC y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los Objetivos de la Calidad. Igualmente, el Decano/Director debería mantener una invitación, dirigida a todas las personas del Centro, para que realicen propuestas de mejora, las cuales serán estudiadas y, en su caso, aprobadas por la Comisión de Garantía de Calidad, con el objetivo de mejorar los procesos y los resultados de la calidad.

- **Coordinador de Calidad**

Para ayudar al Decano/Director en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGIC de los Centros de la Universidad se nombra un Coordinador de Calidad (CC), preferiblemente, aunque no obligatoriamente, miembro del Equipo de Dirección.

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento o que le sean asignadas posteriormente por la Comisión de Garantía de Calidad, el Coordinador de Calidad tiene la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC del Centro.
- Informar al Equipo de Dirección sobre el desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.

- **Comisión de Garantía de Calidad**

La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Una enumeración no exhaustiva de sus funciones es la siguiente:

1. Verifica la planificación del SGIC del Centro, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGIC, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
2. Es informada por el Decano/Director respecto a la Política y los Objetivos Generales de la Calidad de la Facultad y disemina esta información por el resto del Centro.
3. Recibe y, en su caso, coordina la formulación de los objetivos anuales del Centro y realiza el seguimiento de su ejecución.
4. Realiza el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
5. Recibe información del Decano/Director sobre los proyectos de modificación del organigrama y se posiciona ante los mismos.

6. Controla la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
7. Estudia y, en su caso, aprueba la implantación de las propuestas de mejora del SGIC sugeridas por los restantes miembros del Centro.
8. Decide la periodicidad y la duración, dentro de su ámbito de competencia, de las campañas de recogida de encuestas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.
9. Es informado por el Coordinador de Calidad de los resultados de las encuestas de satisfacción y propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro debería estar compuesta por su Decano/Director, que actuará como Presidente, el Coordinador de Calidad, un representante de cada una de las titulaciones (de grado o de máster, o de posgrado si agrupa a varios másteres), un representante de los alumnos y otro del PAS. Asimismo, forma parte de esta Comisión de Garantía de Calidad, un miembro de la Unidad Técnica de Calidad, designado por la dirección de la misma. Como Secretario de la Comisión actuará el Secretario del Centro.

Se reunirá con una periodicidad trimestral, al menos, tras ser convocada por su Secretario. De las sesiones, el Secretario levantará acta que enviará a todos los componentes de la CGC, que dispondrán de una semana para proponer correcciones, en caso contrario se considerará aprobada y se publicará en la web del Centro de modo que esté disponible para toda la comunidad universitaria perteneciente al mismo.

- **Grupos de Mejora**

La Comisión de Garantía de Calidad, bien por propia iniciativa o a propuesta del Equipo de Dirección, propondrá la creación de grupos o equipos de mejora, para atender a la resolución de áreas de mejora previamente identificadas, bien como consecuencia de alguno de los procesos de evaluación al que el propio SGIC o la acreditación de las titulaciones responsabilidad del Centro obligan, o como consecuencia de sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas desde alguno de los grupos de interés.

Se considera una obligación del Equipo de Dirección, y por extensión del Equipo Rectoral de la Universidad, el motivar a la participación en estos grupos de mejora, contemplando su reconocimiento y valoración adecuados a la tarea realizada.

En el *Capítulo 4* se indica cómo los Centros de la Universidad definen, revisan y mantienen permanentemente actualizada su política de calidad, formulada por su Equipo de Dirección a partir de información procedente de los grupos de interés del Centro, y que constituye un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad. La política de calidad y los objetivos de calidad de los Centros de la Universidad son coherentes con los definidos por la propia Universidad en su Plan Estratégico.

Por *política de calidad*, se entiende el conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas. Asimismo, objetivos de calidad son la relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución.

También se facilitan, en este capítulo, detalles sobre cómo se asegura el Equipo de Dirección de que esa política de calidad:

- a) es adecuada al propósito del Centro,
- b) incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión interna de la calidad,
- c) proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
- d) es comunicada y entendida dentro del Centro, y
- e) es revisada para su continua adecuación.

El capítulo incluye asimismo una formulación de los objetivos generales de la calidad del Centro, los cuales resultan netamente coherentes con la política de calidad. No obstante, el sistema prevé medios adicionales para desplegar esos objetivos generales en otros más específicos de las diferentes funciones y procesos, como se indica en el correspondiente procedimiento.

Los Centros de la Universidad son conscientes de que han de consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente. Para ello han de realizar una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad, que alcanzan a todas las titulaciones oficiales que se imparten en la Facultad y de la que, por tanto, son responsables. Para su elaboración, revisión y actualización, disponen de un procedimiento documentado (Procedimiento para la definición y la revisión de la política y de los objetivos de calidad) en el que se indican las acciones tanto para la definición y aprobación en su versión inicial, como para proceder a su revisión y mejora de forma sistemática.

Como punto inicial, el Centro identifica sus grupos de interés, los cauces en que pueden participar en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos y determina el modo (cómo, quién, cuándo) en que rinde cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad:

- **Identificación de los grupos de interés**

Los Centros de la Universidad, al implantar su SGIC, han tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación que se imparte en los mismos, con especial atención a los estudiantes. Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. El análisis de sus necesidades y expectativas, son el punto de partida para el establecimiento de su SGIC, visible no sólo en el interior del Centro, sino, sobre todo, ante los grupos de interés externos al mismo. A título ilustrativo se pueden considerar los siguientes grupos de interés (Tabla 3) y algunos de los principales aspectos objeto de atención (doc 1. AUDIT):

Grupo de interés	Aspectos a considerar en el SGIC
<b>Estudiantes</b>	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral...
<b>Profesores y personal de apoyo de la Facultad</b>	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de apoyo, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información...
<b>Equipo de Dirección de la Universidad</b>	Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información,...
<b>Empleadores y Egresados</b>	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados ...
<b>Administraciones públicas</b>	Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, costes ...
<b>Sociedad en general</b>	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral...

*Tabla 3: Grupos de interés.*

- **Cauces de participación de los grupos de interés**

Los alumnos, profesores y personal de apoyo del Centro están representados, o forman parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, como Juntas de Sección o Titulación y Junta de Centro, así como de las diferentes comisiones que emanan de las anteriores. Todo ello además de estar recogida su posible participación en los Consejos de Departamento y en los órganos de “entidad superior”, como Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones.

Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general, están representados, dentro de la estructura de la Universidad, en el Consejo Social y son consultados por el Centro ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas por su Equipo de Dirección.

En los casos en que el Centro contempla la realización de prácticas externas, tanto obligatorias o no, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o empresas en que las mismas se realizan como con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes.

- **Rendición de cuentas a los grupos de interés**

La propuesta de grupo está orientada a que el Equipo de Dirección del Centro sea el que informe sistemáticamente a los miembros de la Junta de Centro en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollan de la misma. Además, en cada uno de los procedimientos elaborados se incluye un apartado sobre la rendición de cuentas de los aspectos contemplados en los mismos. Anualmente debería elaborar una Memoria que, tras su aprobación en Junta de Centro, haga pública en su página web y en la que recoja los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo, elaborará anualmente un informe con los resultados académicos alcanzados en el curso anterior que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SGIC de los Centros de la Universidad debería definir los cauces necesarios y establecer de un de un procedimiento para el análisis y medición de resultados.

Los capítulos 5 al 10 están orientados a enmarcar las diferentes directrices del programa AUDIT, tal como se ha dicho anteriormente. El Manual de procedimientos, recoge una serie de procedimientos que atienden a las directrices del programa AUDIT:

Directriz 1.0 - Cómo el centro define su política y objetivos de calidad

Procedimiento para la definición y la revisión de la política y de los objetivos de calidad

Directriz 1.1 - Cómo el centro garantiza la calidad de sus programas formativos

Procedimiento para garantizar la calidad de los programas formativos

Directriz 1.2 - Cómo el centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes

Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes

Proceso de orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza

Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados

Procedimiento de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos

Procedimiento de Gestión y Revisión de la orientación profesional

Procedimiento de Gestión y Revisión de las Prácticas Externas Integradas en el Plan de Estudios

Procedimiento de Gestión y Revisión de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias

Directriz 1.3 - Cómo el centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico

Procedimiento de definición de la política de personal académico-administración y servicios

Procedimiento de captación y selección de personal académico/administración y servicios

Procedimiento de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico/administración y servicios

Procedimiento de formación personal académico/administración y servicios

Directriz 1.4 - Cómo el centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios

Procedimiento para la gestión de los servicios

Procedimiento para la gestión de los recursos materiales

Directriz 1.5 - Cómo el centro analiza y tiene en cuenta los resultados

Procedimiento para el análisis y medición de resultados

Directriz 1.6 - Cómo el centro publica la información sobre las titulaciones

Procedimiento de información pública

Además de estos procedimientos, el Grupo GyA, propone la incorporación otros y que fueron clasificados en procedimientos estratégicos, clave y de apoyo o soporte, de acuerdo a la siguiente tabla:

<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD</b>	
MSGIC-01	El SGIC de los Centros de la UDC
MSGIC-02	Presentación del Centro
MSGIC-03	Estructura de los Centros para el desarrollo del SGIC
MSGIC-04	Política y objetivos de calidad
MSGIC-05	Garantía de calidad de los programas formativos
MSGIC-06	Orientación al aprendizaje
MSGIC-07	Personal académico y de apoyo
MSGIC-08	Recursos materiales y servicios
MSGIC-09	Resultados de la formación
MSGIC-10	Información pública
<b>PROCEDIMIENTOS ESTRATÉGICOS</b>	
PE01	Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad
PE02	Política de personal académico y PAS de la UDC
PE04	Diseño de la oferta formativa
<b>PROCEDIMIENTOS CLAVE</b>	
PC01	Oferta formativa de los Centros de la UDC
PC02	Diseño, revisión y mejora de las titulaciones
PC03	Perfiles de ingreso y estudiantes
PC04	Selección, admisión y matriculación de estudiantes de los Centros de la UDC
PC05	Orientación a estudiantes
PC06	Desarrollo de la enseñanza
PC07	Evaluación del aprendizaje

PC08	Movilidad de los estudiantes de los Centros de la UDC
PC09	Prácticas externas
PC10	Orientación Profesional
PC11	Análisis de resultados académicos
PC12	Información pública
PC13	Inserción laboral
<b>PROCEDIMIENTOS DE APOYO O SOPORTE</b>	
PA01	Gestión de los documentos y los registros
PA02	Suspensión de un título
PA03	Satisfacción, expectativas y necesidades
PA04	Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
PA05	Gestión del personal académico y de apoyo (captación y selección, formación y evaluación y promoción)
PA06	Gestión de los recursos materiales (selección de proveedores, adquisición y mantenimiento)
PA07	Gestión de la prestación de servicios
PA08	Gestión de expedientes y tramitación de títulos
<b>PROCEDIMIENTNO TRANSVERSAL AL MODELO</b>	
PM01	Medición, análisis y mejora: Análisis de resultados

*Tabla 4: Procedimientos del SGIC.*

Todos estos procedimientos se articulan en base a un mapa de procesos (Gráfico 4), que recogemos a continuación:

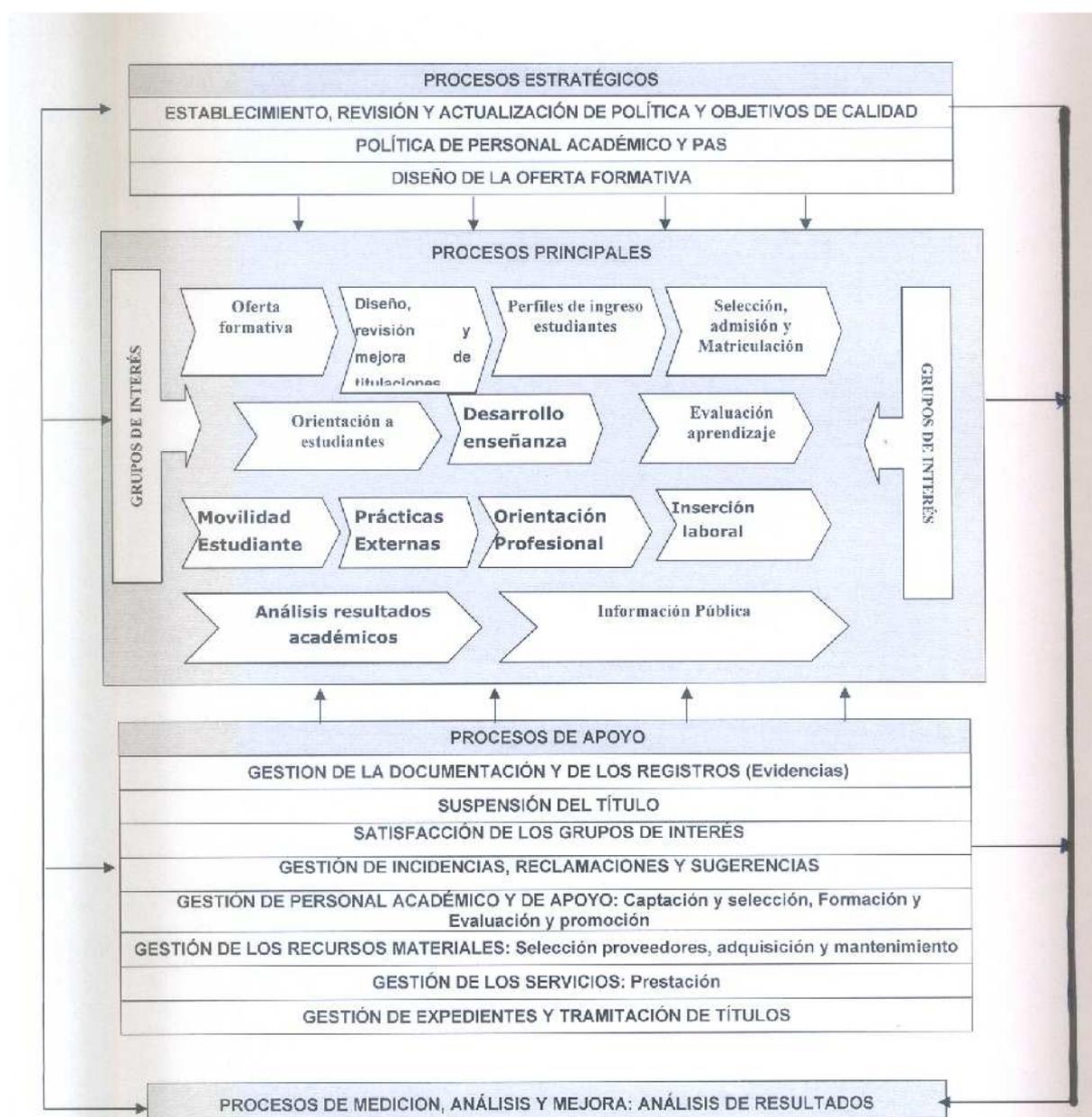


Gráfico 4: Mapa de Procesos

Son numerosas las universidades que han optado por aplicar esta estructura de SGIC, si bien se han realizado, como es lógico y normal, las adaptaciones de los diferentes procedimientos y Manual a la especificidad de cada universidad y, por supuesto, de cada centro en particular. Podemos señalar algunos de estos centros:

- Facultad de Matemáticas de la Universidad de Murcia. <http://www.um.es/fmath/SGIC/>
- Todos los centros de la Universidad de A Coruña -10 de los cuales ya están verificados y con evaluación positiva-. Se puede consultar el de la Facultad de Ciencias de la Educación a modo de ejemplo: <http://www.educacion.artismedia.es/>
- Facultad de geografía e historia de la Universidad de Las Palmas de Gran Canarias. <http://www.fgh.ulpgc.es>

- Facultad de Ciencias de la Universidad de Vigo. La Universidad de Vigo verificará 11 de sus centros.
- Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Jaén. <http://www.ujaen.es/centros/facsoc/nueva/calidad.html>
- Facultad de Ciencias del Trabajo de la Universidad de Huelva. <http://www.uhu.es/erel/images/stories/AUDIT/C5.pdf>
- Sistema abierto de garantía de calidad de los centros de la Universidad Pablo de Olavide. <http://www.upo.es/calida>
- Sistemas de Garantía de Calidad de la Facultad de Ciencias, la ETS de Ingeniería en Informática y la EU de Ciencias de la Salud de la Universidad de Málaga. [http://www.uma.es/secretariageneral/normativa/propia/consejo/Abril\\_2008/Anexo2.pdf](http://www.uma.es/secretariageneral/normativa/propia/consejo/Abril_2008/Anexo2.pdf)
- Facultad de Ciencias de la Universidad de Burgos. <http://www2.ubu.es/fcien/archivos/calidacred/MSGIC/MSGIC%20Cap%201.pdf>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD (2007). *Introducción a la calidad. Curso de Experto Europeo en Gestión de la Calidad en la Administración Pública*. Unidad 1.
- ENQA (2005). *Criterios y directrices para la garantía de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior*. Maqueta de traducción de ANECA.
- GONZÁLEZ LÓPEZ, I. (2006). Dimensiones de evaluación de la Calidad universitaria en el Espacio Europeo de Educación Superior. *Revista Electrónica de Investigación Psicoeducativa*, pp. 445-468.
- MARCELLÁN ESPAÑOL, F. (2004). *El papel de las agencias en el contexto europeo*. En COLLADO YURITA, SÁNCHEZ FUENTES Y VÁZQUEZ MORCILLO (Coord.). La evaluación, acreditación y certificación en el marco de la convergencia europea. VI Foro de Almagro.
- MEC. II Plan de la Calidad de las Universidades. II PCU 2001-2006. Secretaría General del Consejo de Universidades
- MUÑOZ CANTERO, J. M. (2008). *Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior*. En ETXEBERRIA SAGASTUME et al (Coord.). Convivencia, equidad, calidad. Donosita: EREIN.
- PEI (2007). Programa de evaluación institucional. Guía de evaluación externa 2007. ANECA.
- PLAN NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES (2001). Consejo de Universidades. Secretaría General: Madrid.
- II PLAN DE CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES (2002). Consejo de Universidades. Consejo de Universidades. Secretaría General: Madrid.
- RIACES (2007). *Proyecto "Sistemas de Garantía de Calidad de las agencias de evaluación" Propuesta de ANECA*

- ROSELLÓ NICOLAU, G. (2003). *El papel de las unidades técnicas de calidad en la acreditación de las titulaciones oficiales en el marco de la Unión Europea*. En COLLADO YURITA Y VÁZQUEZ MORCILLO (Coord.). *Actuaciones de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación en el curso 2003-2004: Implicaciones de las instituciones*. V Foro de Almagro. ANECA– Universidad Castilla La Mancha.
- VILLA SÁNCHEZ, A. (2008). La excelencia docente. *Revista de Educación*. N° extraordinario, 177-212.

#### REFERENCIAS LEGISLATIVAS

- Orden ECI/2514/2007, de 13 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales de Máster y Doctor.
- Real Decreto 1125/2003, de 5 de septiembre, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional (BOE núm. 224 de 18 de septiembre de 2003).
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos.
- Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.
- Real Decreto 1947/95 de 1 de diciembre por el que se establece el Plan nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades.
- Real Decreto 1947/95 de 1 de Diciembre (BOE num. 294 de 9 de diciembre de 1995).
- Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior Modificado por el Real Decreto 309/2005, de 18 de marzo.
- Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se regulan las condiciones de homologación y convalidación de títulos y estudios extranjeros de educación superior (BOE núm. 55 de 4 de marzo). Modificado por el Real Decreto 309/2005, de 18 de marzo.
- Real Decreto 408/2001 del 20 de abril por el que se establece el II Plan de Calidad de las Universidades.
- Real Decreto 408/2001, de 20 de abril, se establece el II Plan de Evaluación de la Calidad de las Universidades
- Real Decreto 55/2005, de 21 de enero, por el que se establece la estructura de las enseñanzas universitarias y se regulan los estudios universitarios oficiales de Grado. (BOE núm. 21 de 25 de enero). Modificado por el Real Decreto 1509/2005, de 16 de diciembre.

- Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Posgrado. Modificado por el Real Decreto 1509/2005, de 16 de diciembre.
- RESOLUCIÓN de 24 de septiembre de 2008, de la Secretaría de Estado de Universidades, con el acuerdo por el que se establece el carácter oficial de determinados títulos de Grado.
- RESOLUCIÓN de 26 de junio de 2008, de la Secretaría General del Consejo de Coordinación Universitaria, con la relación de los programas oficiales de posgrado ofrecidos por las universidades para el curso 2008/2009.

### FUENTES ELECTRÓNICAS.

ANECA, AQU, ACSUG (2007). *Directrices para el diseño de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria*. Doc 02www. aneca.es

ANECA, AQU, ACSUG (2007). *Herramientas para el diagnóstico*. Doc 03www. aneca.es

ANECA, AQU, ACSUG (2007). *Programa AUDIT. Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación Universitaria*. Doc 01, www. aneca.es

Conferencia de Rectores de Universidades <http://www.crue.org/espacioeuropeo/>

Declaración de Bergen (2005). [www.mec.es/universidades/ees](http://www.mec.es/universidades/ees)

Declaración de Berlín (2003). [www.institucional.us.es/ees/formacion/](http://www.institucional.us.es/ees/formacion/)

Declaración de Bolonia (1999) [www.mec.es/universidades/ees](http://www.mec.es/universidades/ees)

Declaración de Graz (2003). [www.mec.es/universidades/ees](http://www.mec.es/universidades/ees)

Declaración de la Sorbona (1998). [www.mec.es/universidades/ees](http://www.mec.es/universidades/ees)

Declaración de Londres (2007). [www.mec.es/universidades/ees](http://www.mec.es/universidades/ees)

Declaración de Praga (2001). [www.mec.es/universidades/ees](http://www.mec.es/universidades/ees)

Espacio Madrileño de Enseñanza Superior [www.emes.es/EspacioEuropeo/](http://www.emes.es/EspacioEuropeo/)

Grupo de Garantía y Acreditación [www.grupogya.es](http://www.grupogya.es)

Informe de ENQA [www.enqa.net/bologna.lasso](http://www.enqa.net/bologna.lasso)

MUÑOZ CANTERO, J.M. (2008b). “*Las Cartas de servicios en la universidad: el camino andado y pendiente*”. Ponencia presentada en las II Jornadas de Excelencia en la Gestión Universitaria. [www.uca.es](http://www.uca.es)

MUÑOZ CANTERO, J.M. et al (grupo GyA) (2007). *Manual del Sistema de Garantía Interno de Calidad y de procedimientos*. [www.grupogya.es](http://www.grupogya.es)

Proyecto de Garantía de Calidad de las Agencias de evaluación Propuesta ANECA [www.riaces.net/docs](http://www.riaces.net/docs)

Fecha de recepción: 10 de marzo de 2009

Fecha de aceptación: 1 de junio de 2009