

# POSICIONAMIENTO SOBRE GARANTÍA DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA



**CREUP**

Coordinadora de Representantes de  
Estudiantes de Universidades Públicas



Diligencia de la Secretaría Ejecutiva que hace constar que el presente posicionamiento fue aprobado en la 62 Asamblea General Ordinaria celebrada el día 22 de abril de 2018, con visto bueno de presidencia.

---

**José María Rosell Bueno**

*Secretario Ejecutivo de la  
Coordinadora de  
Representantes de Estudiantes  
de Universidades Públicas*

---

**Pablo Alcaraz Martínez**

*Presidente de la Coordinadora  
de Representantes de  
Estudiantes de Universidades  
Públicas*

## ÍNDICE

<b>1. Introducción</b>	<b>2</b>
<b>2. Gobernanza en los procesos de Calidad</b>	<b>3</b>
<b>3. Participación en los procesos de Garantía de Calidad</b>	<b>4</b>
<b>3.1. PROCESOS INTERNOS</b>	<b>4</b>
<b>3.2. Procesos externos</b>	<b>7</b>
<b>4. Conclusiones</b>	<b>9</b>



### 1. Introducción

La Calidad Universitaria es un concepto surgido desde el propio nacimiento del Proceso Bolonia. Su definición se ha ido configurando a través de las diferentes declaraciones ministeriales, hasta crear en Bergen (2005) los Estándares y Criterios Europeos de la Garantía de la Calidad (ESG<sup>1</sup>, en sus siglas en inglés). Estos estándares son un marco en el que todas las universidades, centros de educación superior y Agencias de Garantía de Calidad deben basarse para orientar sus procesos de creación y evaluación de títulos.

A partir del nuevo desarrollo que se ha creado con la aprobación de los nuevos ESG en la Conferencia Ministerial de Ereván 2015, el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) deberá dirigirse hacia un camino que empodere al estudiante en su proceso de aprendizaje, a fin de conseguir ciudadanos críticos, autónomos e innovadores.

En los últimos años la Garantía de la Calidad ha tomado mucha importancia en el contexto europeo e internacional y ha seguido un rumbo controvertido respecto a los fines de la Universidad, al definir como criterios preponderantes para evaluar la calidad de la Universidad parámetros económicos, pasando a ser una herramienta para modificar la Educación Superior al servicio del mercado y no de las necesidades sociales.

Es por esto por lo que desde el colectivo estudiantil vemos con recelo lo que podría haber sido una herramienta para transformar la Universidad y ha acabado siendo una forma de guiarla hacia el mundo mercantil como si fuera una empresa más al servicio de los intereses económicos.

También debemos hacer mención de la situación actual de la Garantía de Calidad en nuestro país, tras la aprobación de los grados de 180 ECTS, conocidos como sistema 3+2. El Real Decreto 1393/2007 no contempla el plazo de renovación de estos títulos, por lo

---

<sup>1</sup> The Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area más información en <http://www.enqa.eu/index.php/home/esg/>



que esta problemática deberá subsanarse en una posterior modificación del Real Decreto.

A raíz de la resolución de la Secretaría General de Universidades de 13 de marzo de 2018, se ha abierto un proceso de cambio en el ámbito de los procedimientos de Garantía de Calidad. Así, caminamos hacia un sistema de Acreditación Institucional cuyo único objetivo debe ser aumentar la calidad de las titulaciones en detrimento de burocracia. Por tanto, desde CREUP consideramos fundamental que se lleve a cabo una reflexión en el seno de las Universidades, de tal forma que se implanten Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) que establezcan procedimientos eficaces para obtener y analizar la información, así como para realizar propuestas de mejora. De esta forma, los estudiantes deberán ser el centro de este nuevo panorama. Para ello, demandamos más presencia en las comisiones de Garantía de Calidad de los Centros, así como en las Agencias Externas de Calidad que procedan a evaluar esta acreditación.

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

## 2. Gobernanza en los procesos de Calidad

Dentro de la Gobernanza Universitaria el proceso de Calidad es un pilar fundamental para poder garantizar la transparencia, así como la creación y transferencia del patrimonio cultural, intelectual y científico. Para ello se debe garantizar la participación de todos los colectivos de forma igualitaria, democrática y participativa. Esta participación garantiza un proceso de evaluación real, completa y objetiva.

Asimismo, la evaluación deberá dar voz, tal y como establecen los criterios de Garantía de Calidad, a todos los estudiantes, incluyendo entre estos a sus representantes. Para ello, se debe garantizar la visibilidad y accesibilidad de los buzones de quejas,



sugerencias, incidencias y felicitaciones y se deben dar a conocer entre el estudiantado. En este mismo sentido, se debe fomentar una mayor apertura de las Comisiones de Garantía de Calidad para que se conviertan en verdaderos centros de evaluación y debate de la calidad.

La participación del estudiantado en todos los órganos y procesos de la Universidad es una noción básica de la filosofía que se aplica a la Garantía de Calidad, ya que sin la participación del estudiantado en ella no se podría conseguir de ninguna forma una evaluación real, completa y objetiva.

Si el sistema no incentiva la participación de los agentes implicados limita la influencia de estos en el proceso, provoca que no haya una participación suficiente para su buen funcionamiento. Además, genera la paradoja de que se culpabiliza al colectivo estudiantil por no responder a las encuestas cuando el fallo consiste en no haber contado con su visión desde el principio.

### 3. Participación en los procesos de Garantía de Calidad

#### 3.1. PROCESOS INTERNOS

Las Universidades tienen sistemas de Garantía de Calidad muy heterogéneos entre ellas, siendo en la mayoría de ocasiones un mero trámite para poder aprobar los procesos de Garantía de Calidad Externos, que exigen la existencia de estos procesos. Ante esto, las Universidades tienen la responsabilidad de elaborar Sistemas de Garantía Interna de la Calidad funcionales, efectivos, objetivos y democráticos, entendiendo que su acceso se realiza por elección y no por designación, en los que se cuente la implicación de todos los agentes involucrados en la docencia, en la gestión y mantenimiento de los recursos, y en la gestión de los títulos.

Esto se puede lograr mediante la creación de órganos que estén institucionalizados, de forma que sus decisiones tengan un efecto notable por las partes afectadas, pudiendo influir de forma garantista en otros órganos de gobernanza tales como los



departamentos, en los que actualmente observamos una participación vacía del estudiantado y los reduce a un papel meramente testimonial, cuando deberían ser parte activa del proceso de evaluación de las guías docentes buscando una coordinación horizontal y vertical de las asignaturas, entendiendo tanto una coordinación en las asignaturas que conforman los cursos académicos como en las asignaturas que componen las materias y éstas a su vez dentro del conjunto del título .

Además, es importante que desarrollemos una cultura en Garantía de la Calidad donde docentes estén dispuestos a trabajar por una retroalimentación real con las opiniones del estudiantado mediante medios informales, y no solo mediante los canales institucionales. Aquí es donde sale a relucir el Aprendizaje Centrado en el Estudiante (ACE), una nueva visión de la Garantía de la Calidad que surgió en la Conferencia Ministerial de Ereván 2015.

En el ACE no solo deben participar los estudiantes, sino que los docentes tienen que dejar atrás el rol de un mero transmisor de información, para asumir su papel de orientador y dinamizador.

Desde CREUP compartimos esta visión que muestra al estudiante como centro del sistema educativo universitario, por esto instamos a las Universidades a que estudien la visión del estudiantado con respecto a los siguientes aspectos del ACE:

- La satisfacción y motivación propia del estudiante respecto a sus procesos y resultados de aprendizaje.
- La posibilidad de elegir un porcentaje suficiente de optativas dentro de un plan de estudios.
- El profesorado debe realizar algunas acciones activas para particularizar los procesos de aprendizaje en función del conocimiento inicial del estudiantado, de las necesidades y de las motivaciones del estudiante.
- Si el proceso de aprendizaje ocurre únicamente entre el profesor y el estudiante, u ocurre de una manera horizontal entre los propios estudiantes.



- Tener las herramientas y la formación necesaria para controlar el desarrollo de su propio aprendizaje.
- El desarrollo de habilidades transversales como el pensamiento crítico, gestión de la información y la comunicación.
- La posibilidad de elegir y definir distintas vías y formas para aprender una misma asignatura
- La posibilidad de elegir parte del temario dentro de una misma asignatura
- La posibilidad de influir en la definición de los resultados de aprendizaje en las guías docentes
- Si el estudiante y el profesor hablan y reflexionan conjuntamente sobre los procesos y resultados de aprendizaje.

Las universidades deben implementar mecanismos para la promoción de la innovación docente. Se debe seguir trabajando para definir, de manera objetiva, los distintos aspectos citados anteriormente; para no caer en generalidades y que la opinión del estudiante pase a tener una posición más activa, como agente, dentro de las evaluaciones de los Sistemas de Garantía de Calidad Universitaria, que en definitiva es lo que defiende el ACE.

Uno de los ESG está focalizado en la transparencia, concretamente, el criterio 2 dicta: “Las instituciones deben publicar información clara, precisa, objetiva, actualizada y fácilmente accesible sobre sus actividades y programas”, es por ello por lo que la transparencia y accesibilidad de la información en la enseñanza universitaria es una herramienta clave debido a que hace partícipes a todos los agentes de la Comunidad Universitaria de los procesos de Garantía de Calidad internos. Esta no solo se debe limitar a publicar los documentos, sino a hacerlos accesibles y comprensibles. En conclusión, se debe garantizar el derecho de los estudiantes a acceder a los resultados del sistema de Garantía de Calidad y, especialmente, a los resultados de las encuestas de evaluación docente y de los planes de estudios, pudiendo ser conocedores de las medidas tomadas al respecto.



De esta manera conseguimos que la Universidad tenga un mayor nivel de Calidad, tomando en consideración la visión del estudiantado en el proceso de definición de los resultados de aprendizaje y comprobación de los avances logrados y la consecución y nivel de implicación en la definición de los mismos.

Desde CREUP consideramos que la garantía de calidad debe nacer de las propias Universidades, sin menoscabo de la labor que realizan las Agencias de Evaluación Externa de la Calidad. Por ello, reivindicamos un mayor esfuerzo por parte de las universidades a la hora de formular los autoinformes de seguimiento anuales.

Asimismo, defendemos un papel activo de los estudiantes en esos procesos de análisis interno, de tal manera que sean consultados tanto para conocer su opinión como para plantear los planes de mejora anuales.

### **3.2. Procesos externos**

Desde el comienzo de Bolonia, el surgimiento del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y la más reciente creación de los *European Standard and Guidelines* (ESG), los procesos de Garantía de Calidad Externos están en auge, estos procesos nos permiten observar si nuestros títulos cumplen con los estándares europeos de calidad.

La visión actual de las Agencias Externas de Calidad es la de un organismo de control. Debemos dejar atrás esta visión y pasar a una en la que las Agencias de Garantía de Calidad orienten e incentiven a las universidades en la mejora continua de la docencia además de fomentar la implantación de Sistemas Internos de Calidad realmente funcionales con representación activa de todos los colectivos implicados.

De igual modo, para una objetiva, veraz y eficaz labor de las Agencias Externas de Calidad en los procesos de Garantía de la Calidad, los organismos públicos competentes deben proporcionar independencia administrativa, con financiación suficiente para la gestión y uso de recursos de estas, y de actuación.





Para ello, a su vez, es imprescindible la plena implicación de todos los colectivos que intervengan en la universidad como evaluadores externos, especialmente los estudiantes debido a que es el principal partícipe de la enseñanza y que podrá evaluar adecuadamente los medios de los que dispone la universidad para medir el grado de satisfacción del estudiantado, el grado de respuesta efectiva a los resultados y el apoyo y desarrollo a la mejora de las capacidades de enseñanza del profesorado. Por lo tanto, los centros universitarios deben garantizar siempre la participación del colectivo estudiantil con la adecuada difusión y puesta en conocimiento entre el estudiantado de los procesos llevados a cabo por parte de las Agencias de Calidad. Para ello, se deberá informar directamente al estudiantado interesado de los procesos de audiencia abierta que se desarrollen en el centro.

Asimismo, las visitas presenciales de los paneles de evaluación deben ser lo más objetivas posibles. Se debe asegurar la no influencia interesada de las universidades en las entrevistas personales. En el caso de entrevistas a los estudiantes, que estos sean elegidos aleatoriamente de entre estos que cumplan los criterios estipulados por el panel previo al proceso de entrevistas, y no por el centro, ya que este es un buen medio para obtener valoraciones desde un punto de vista holístico y objetivo.

La participación del estudiantado en los procesos de las Agencias de Garantía de Calidad se debe expandir en su ámbito de conocimiento tanto como sea posible, haciéndoles partícipes en evaluaciones institucionales, de verificación y de seguimiento.

Siguiendo el objetivo de la mejora continua de la docencia de las universidades, es necesario que el seguimiento de las titulaciones entre sus períodos de renovación de la acreditación sea obligatorio.

Desde CREUP creemos necesaria la homogeneización de las estructuras y procesos de evaluación utilizados por las Agencias Externas de Garantía de Calidad autonómicas y la Agencia de Garantía de Calidad Estatal en la evaluación de los títulos para que todos los estudiantes de las Universidades españolas gocen de las mismas características en todo



el estado. Además, de esto las Agencias de Garantía de la Calidad deben garantizar la accesibilidad a la documentación de los procesos llevados a cabo por las mismas.

### 4. Conclusiones

La Garantía de la Calidad debe estar centrada en la mejora de la calidad de la docencia y, con ello, se debe asumir que el papel del estudiante y su opinión es trascendental en todos los procesos que influyen en ello, tanto en procesos internos como externos.

Consideramos que las Agencias de Calidad no deben ser quienes velen por que las universidades tengan procesos de Garantía de la Calidad internos. Esta responsabilidad debe recaer en la motivación intrínseca de cada una de ellas; por lo tanto, son las propias universidades las que se deben preocupar de mejorar el sistema teniendo en cuenta a cada uno de los agentes que participan en los mismos.

Además, entendemos como requisito imprescindible y esencial que el estudiantado pueda participar de manera efectiva. Para ello, no solo debe disponer de información, sino de los medios y herramientas formativas que proporcionen la capacitación necesaria para construir una opinión sólida y fundamentada, y contribuir en la mejora de la calidad universitaria.

Respecto a los procesos de Garantía de la Calidad externos, estimamos que las Agencias de Calidad, tanto a nivel Estatal como Autonómico, deben seguir una estructura y unos procedimientos homogéneos para garantizar, de esta manera, que el estudiantado goce de las mismas garantías.

Para finalizar, desde CREUP sostenemos que la participación del estudiantado, de forma justa y activa, es el paso necesario para que los procesos de Garantía de la Calidad sirvan de mejora continua y real del sistema universitario, tanto desde el punto de vista del estudiantado como desde el docente.