

PRINCIPALES ANTECEDENTES, SITUACIÓN Y PERSPECTIVA DE LA GARANTÍA DE LA CALIDAD EN INSTITUCIONES UNIVERSITARIAS ANDALUZAS

Fernando Criado García-Legaz
UNIVERSIDAD DE SEVILLA

- 1.- Introducción
- 2.- Convergencia europea y garantía de la calidad en instituciones universitarias
- 3.- Modelo español de evaluación de la calidad
- 4.- Impulsos públicos en materia de calidad en las Universidades Andaluzas
- 5.- Conclusiones y perspectivas

1.- Introducción

La Universidad es sin duda una de las Instituciones básicas en cualquier país participando de su propia esencia, la búsqueda permanente de la excelencia en los productos y servicios ofrecidos al entorno particular donde se inserta y, a nivel más general, la sociedad cada vez más global e interrelacionada.

Aún cuando la mejora continua de la calidad es hoy la principal garantía para caminar eficaz y eficientemente por la senda de la excelencia, la preocupación de los poderes públicos por la calidad de las Instituciones de Universitarias no ha sido hasta el inicio de la década de los noventa un tema considerado de relevancia práctica (Díez, 2000: 47).

Quizá el factor que mayor impulso ha provocado en nuestro país la puesta en marcha de los procesos de evaluación institucional de la calidad, ha sido los fenómenos de convergencia europea. Así, durante los ochenta diferentes países europeos han venido desarrollando todo el entramado institucional y metodológico que conlleva una parte esencial del proceso de mejora de la calidad cual es la evaluación tanto de la docencia e investigación, como de la gestión y la prestación de servicios.

En España, la Ley de Reforma Universitaria ya contemplaba como un deber de las Instituciones el progresar en la mejora de la calidad persiguiendo entre otras, aumentar la competencia entre las Universidades españolas (Preámbulo L.R.U., 1983). Sin embargo, el desarrollo práctico o real no arranca hasta mediados de los noventa con la publicación en el año 1995 del Plan Nacional de Evaluación Institucional de la Calidad de las Universidades (R.D. 1974/1995 de 1 de diciembre).

En Europa y en relación al fenómeno de convergencia mencionado con anterioridad, el propio Tratado constitutivo de la Comunidad Europea en su artículo 126.1 establece que la Comunidad contribuirá al desarrollo de una educación de calidad fomentando la cooperación entre los Estados miembros. Tras diferentes proyectos experimentales desarrollados desde inicios de los noventa en Universidades de diferentes países miembros, el 24 de septiembre de 1998 el Consejo de Europa adopta una posición común en la materia fijando la recomendación sobre cooperación europea para la garantía de la calidad en la enseñanza superior (98/561/CE).

El artículo expone los principales elementos inmersos en los procesos descritos anteriormente fijando su prioritaria atención en los desarrollos que se vienen produciendo más actualmente a nivel de la Comunidad Autónoma de Andalucía a través de las actividades realizadas y proyectadas por la Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA).

Finalmente, recogemos las principales conclusiones y perspectivas que se atisban se abrirán, toda vez que se produzcan los necesarios impulsos públicos así como la participación y el compromiso institucional de las Universidades Andaluzas, en las actividades de acreditación y garantía de la calidad de los sistemas, procesos, productos, y/o servicios emanados de las Instituciones de Educación Superior.

2.- Convergencia europea y garantía de la calidad en instituciones universitarias

De todos es conocido el elevado impacto que sobre la sociedad española en general y, el entramado jurídico e institucional en particular, está produciendo los fenómenos de convergencia europea desde la adhesión de nuestro país a la unión Europea allá por mediados de los ochenta.

Los antecedentes a los procesos de garantía de la calidad en la Unión Europea, tal y como ya se ha comentado, arrancan del propio su tratado constitutivo; en concreto, el artículo 126.1 establece que la Comunidad contribuirá al desarrollo de una educación de calidad fomentando la cooperación entre sus miembros. No obstante, la situación actual respecto al desarrollo de ese articulado es muy heterogénea y así, ciertos países europeos cuentan hoy con una refutada experiencia y nivel de consolidación tanto institucionalmente como en relación al propio desarrollo y prácticas metodológicas de evaluación puestas en marcha.

Destacan países como Inglaterra cuyos primeros impulsos en este ámbito se inician en los años 60 disponiendo hoy de una infraestructura institucional altamente profesionalizada así como de unos niveles de estandarización de los procesos y consecuencias de la evaluación de la calidad que podrían considerarse como uno de los más innovadores y vanguardistas de Europa (Torres, 2000: 2). Por otra parte, es importante destacar que la introducción de sistemas de aseguramiento de la calidad estilo ISO 9000 en Inglaterra, más afines al mundo empresarial, fueron consecuencia de las políticas públicas dirigidas desde los gobiernos conservadores de Margaret Thatcher y John Major durante los años 80 y 90, atendiendo al movimiento ideológico que partía de varios conceptos básicos extrapolables al sector público; uno de los cuales fue precisamente el de la calidad (Moreland y Clark, 1998: 313).

Otras naciones como Francia, Holanda y los países escandinavos viene desarrollando procesos de evaluación de la calidad que, aún cuando los modelos resultantes no pueden considerarse homogéneos, España al igual que otros países miembros de la Unión Europea, debe aprovechar las experiencias y procesos metodológicos ya desarrollados (Galán, 1999). No obstante, la preocupación por la calidad de la enseñanza superior europea y los procesos e infraestructura que todo ello conlleva ha sufrido un claro crecimiento y expansión en la década de los noventa, llegando incluso a la agenda de la Comisión Europea (Mora, 2000: 3).

En los inicios de los procesos de convergencia europea en el ámbito de la enseñanza universitaria ya se realizaron diferentes programas relacionados con la calidad en los

sistemas educativos en general; entre ellos destacan algunos como (Tamames y López, 1999):

- EUROTECNET: dirigido hacia la creación de redes de cooperación en materia de formación profesional y nuevas tecnologías entre finales de los ochenta a mediados de los noventa.
- DELTA: programa que persiguió la dotación de equipos informáticos para la enseñanza y el desarrollo de proyectos formativos para la formación en medios de comunicación.
- EADTU: persiguió la creación de la asociación europea de universidades para la enseñanza a distancia, concretándose en la denominada red europea de universidades abiertas.
- EURYDICE: programa destinado a formar la red europea de información educativa, con el fin de convertirla en un verdadero banco de datos.
- ARION: contemplaba la financiación de visitas a sistemas educativos comunitarios.
- ECLAS: destinado a la creación de la biblioteca central de la Comisión Europea.

Independientemente de los programas mencionados y centrándonos en aquellos que han sido destinados al ámbito exclusivamente universitario, ya se desarrolló también el proyecto piloto de evaluación de la calidad de las Universidades que dieron lugar a la puesta en marcha de diversos proyectos experimentales en diferentes países de la Unión Europea desde inicios de los noventa. Resultado de las experiencias recabadas en dicha experiencia piloto se publicó el “famoso” informe de la Sr. Cresson, célebre tanto por los datos y resultados obtenidos como por la controvertida personalidad y avatares políticos de su máxima responsable.

Fechas más tarde y, en buena parte, consecuencia de los datos y las reflexiones aportaciones por el citado informe, el 26 de febrero de 1998, el Consejo de Europa alcanza una posición común (98/561/CE –Diario Oficial de las Comunidades Europeas, 1998), con vistas a la adopción de la Recomendación del Consejo sobre cooperación europea para la garantía de la calidad en la enseñanza superior.

Las consideraciones incluidas en la posición común adoptada vienen a resaltar el importante papel de la enseñanza universitaria, destacando el objetivo de todos los estados miembros por velar por la calidad de la educación y de la formación, instando por otra parte, a garantizarla a diferentes niveles a partir de procesos de evaluación de la calidad. Así mismo, nos interesa especialmente por el objeto del presente trabajo, la alusión expresa que se realiza en dicha Posición Común respecto a la necesidad de contribuir al reconocimiento recíproco de las calificaciones académicas y profesionales a nivel comunitario así como la responsabilidad exclusiva de cada país miembro en lo relativo a la organización y estructura de los sistemas de enseñanza superior. Todo ello dentro de un marco en donde se excluye específicamente la homogeneización de los sistemas universitarios respetando la autonomía e idiosincrasia dentro de este ámbito de cada país miembro.

Las recomendaciones incluidas en la Posición Común adoptada por el Consejo de la Unión Europea incluyen resumidamente (Díez y Martín, 1998: 1190):

+ Apoyar y, en su caso, crear sistemas transparentes de evaluación de la calidad con el objeto de salvaguardar la calidad, estimular y ayudar a los centros de enseñanza superior para que utilicen medios adecuados de evaluación y, estimular los intercambios de información en materia de calidad y sistemas de evaluación de la misma.

+ Basar los sistemas de evaluación de la calidad en elementos tales como: autonomía e independencia de cada país miembro, adopción de procedimientos y métodos de evaluación adecuados al perfil y misión particular de los centros e Instituciones, utilización conjunta de la evaluación interna y la externa, amplia participación de colectivos en el proceso de evaluación y, publicación de resultados de manera adecuada.

+ Alentar a los centros de enseñanza superior a adoptar medidas de seguimiento adecuadas cooperando con las estructuras de cada país miembro.

+ Intercambiar experiencias y cooperar entre los centros e instituciones inmersas en el proceso tanto a nivel nacional como de la Unión Europea.

+ Promover la cooperación e interconexión entre las autoridades responsables de la educación y/o de la garantía de la calidad de la enseñanza superior, favoreciendo y desarrollando mecanismos de intercambio de información y experiencias, respondiendo a peticiones de peritaje y de asesoramiento, apoyando a los centros que deseen cooperar y favoreciendo los contactos con expertos internacionales.

Así mismo, la Posición Común adoptada recoge la invitación a la Comisión a presentar cada tres años el Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social y, al Comité de las Regiones, los informes sobre los avances realizados en lo que se refiere al desarrollo de los sistemas de evaluación de la calidad de los distintos Estados miembros y, sobre las actividades europeas de cooperación en este terreno, incluidos los avances realizados con respecto a los objetivos (Galán, 1999).

El esfuerzo que nuestro país ha desplegado con el fin de dar cumplimiento a las recomendaciones aludidas ha sido importante si bien es cierto que el nivel de participación de las diferentes Universidades ha sido muy divergente en algunos casos dependiendo de las zonas geográficas a las que nos referimos.

Los elementos comunes a los procesos de evaluación de la calidad seguidos en los diferentes países miembros y que están sirviendo de referencia básica para el diseño y desarrollo de los instrumentos a poner en marcha y, en consonancia con las recomendaciones citadas con anterioridad, pueden ser resumidos en los siguientes (Galán, 1999):

- Elemento interno de reflexión de docentes y administradores.
- Elemento externo basado en la opinión de expertos.
- Participación de amplios colectivos entre los que destacan los profesionales, agentes sociales diversos y los egresados.
- Publicidad de los resultados alcanzados.
- Concordancia de los procesos de evaluación con los objetivos y la misión de las instituciones participantes.
- Respeto a la autonomía e independencia de las instituciones partícipes.

Finalmente, no queremos terminar el apartado sin hacer una breve alusión a la situación al otro lado del atlántico, en EEUU, donde ya se introdujeron de sistemas de evaluación que difieren, en ocasiones notoriamente, a los planteamientos actualmente

vigentes en la Unión Europea. Dicha introducción tiene su origen a mediados de los años ochenta como consecuencia, entre otros, de los procesos de cambio a que se vieron presionadas el tejido empresarial (cambios demográficos, rápidos cambios tecnológicos, etc.) (Kanji et al, 1999: 358). En la Educación superior norteamericana existen diferentes modelos de mejora de la calidad que sirven de referencia y entre los que caben destacar principalmente los siguientes: Auburn University, Aston University, The Learn Model, Samford University, Fox Valley TECHNICAL College, HETQMEX, Leicester Business School and 'Pyramid model'; cada uno de ellos responde a situaciones y realidades diferentes, el problema reside en su extrapolación a otros entornos que no guarden similitudes importantes con los mismos (Kanji et al, 1999: 358). Así mismo, algunas Instituciones aplican los modelos de referencia incluidos en las normas ISO para abordar problemas y/o áreas de mejora concretas de ámbitos muy diversos.

3.- Modelo español de evaluación de la calidad

Tal y como ya se comentó con anterioridad, en nuestro país y aunque las experiencias son más recientes a las de otros países miembros de la Unión Europea como Inglaterra, Francia u Holanda, sin embargo, los impulsos públicos en materia de evaluación institucional se han acentuado considerablemente en los últimos cinco años con el desarrollo de las sucesivas convocatorias del Plan Nacional de Evaluación Institucional de la Calidad de las Universidades, el cual emanó del Consejo de Universidades no sin alguna que otra polémica, sobre todo en sus fases iniciales.

España participó en el proyecto europeo de evaluación de la calidad de la enseñanza superior que se inició con carácter experimental a inicios de la década de los noventa; de igual manera, otras tantas Universidades pertenecientes a países miembros de la Unión Europea se involucraron en el proyecto obteniendo como uno de sus principales resultados, el ya citado "informe de la Sra. Cresson".

Si bien es cierto que en nuestro país e, institucionalmente, el peso específico del Plan Nacional de Evaluación Institucional de la Calidad de las Universidades ha recaído en el Consejo de Universidades desde su inicio, varias Comunidades Autónomas entre la que se encuentra la Andaluza, están participando de manera muy activa en diferentes fases, procesos y actividades que se incluyen en el mismo y que afectan a las Instituciones Universitarias Andaluzas. De hecho y, tal y como recogemos en el siguiente apartado, en nuestra Comunidad Autónoma se está configurando cierta infraestructura que ya da soporte a los procesos de evaluación de la calidad desarrollados dentro del ámbito geográfico andaluz.

El Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades se aprueba por real Decreto de 1 de diciembre de 1995 al amparo del Ministerio de Educación en coordinación con las diferentes Comunidades Autónomas con las competencias transferidas en este ámbito. La coordinación del Plan queda bajo el Comité Técnico del Consejo de Universidades y fue diseñado con un horizonte temporal de cinco años a través de sucesivas convocatorias y resoluciones anuales. Los proyectos contemplados se dividieron en dos grupos: globales (dedicados a titulaciones, departamentos y servicios) y, los temáticos (dirigidos a titulaciones específicas o conjunto de éstas que pertenezcan a un mismo campos científico). Los ámbitos de evaluación se fijaron en la enseñanza, la investigación, la prestación de servicios y los procesos de gestión.

Los principales objetivos del Plan Nacional se pueden concretan en los siguientes (R.D. 1947/1995):

- 1) Promover la evaluación institucional de la calidad de las Universidades.
- 2) Elaborar metodologías homogéneas para la evaluación de la calidad integradas en las prácticas vigentes en la Unión Europea.
- 3) Proporcionar información objetiva que pueda servir para la adopción de decisiones de las distintas organizaciones en el ámbito de su respectiva competencia.

A partir de 1996 y consecuencia de la ejecución de la primera convocatoria del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (O., 21-02-96) se inician los procesos de evaluación en diferentes Universidades de todo el ámbito nacional a partir de unos protocolos de evaluación que sucesivamente se han venido mejorando.

Entre las características diferenciadas del modelo de evaluación seguido en nuestro país respecto a otros sistemas puestos en marcha en el ámbito de la evaluación de la calidad, sobre todo en el ámbito empresarial se pueden destacar (Galán, 1999): autorregulación, consenso, autonomía e independencia, globalidad, transparencia y participación.

El proceso de evaluación, independientemente de la categoría del proyecto de evaluación voluntariamente presentado por una determinada Universidad y que es aprobado por el Consejo de Universidades, constituye un profundo proceso de reflexión en el que se recaban numerosos datos tanto de orden cuantitativo como cualitativo de cada uno de los ámbitos de evaluación. También es de destacar la participación de los diferentes grupos interés tanto insertos en el ámbito universitario como externos al mismo, así como la independencia en cuanto a la emisión de juicios de valor sobre la base de datos, opiniones de colectivos u observaciones realizadas por los comités de evaluación.

La composición de los comités que participan en el proceso de evaluación, el interno y el externo, difieren tanto en número como en cuanto a la procedencia y grado de vinculación con al Institución objeto de evaluación. Así, el comité externo es bastante menos numeroso, en concreto, lo conforman un total de cuatro miembros mientras, el interno en ocasiones sobrepasa la decena de miembros. Por otro lado, mientras en el caso del comité interno todos sus miembros pertenecen mediante vinculación contractual a la Institución representando a sus diferentes colectivos directamente involucrados en el ámbito de evaluación, el externo se suele conformar con profesionales de muy diversa índole junto a algún personal docente e investigador no perteneciente a la Universidad donde se desarrolla la evaluación. Todos los miembros de los comités reciben una formación básica y se les documenta con las guías emanadas del Consejo de Universidades y/o del órgano competente en cada Comunidad Autónoma (UCUA en el caso de Andalucía).

La evaluación la inicia el comité interno recogiendo una ingente cantidad de datos según establecen las guías del protocolo de evaluación en cada uno de sus ámbitos. La información recabada sirve de base para redactar un informe de autoevaluación con el fin último de concretar diversos juicios de valor en los que se explicitan los puntos débiles y los puntos fuertes detectados así como, se fijan propuestas de mejora con su consecuente programación temporal.

Una posterior fase del proceso es desarrollada por el comité externo quien utiliza de base el informe emitido por el comité interno; ésta información junto a las audiencias y a la

propia observación directa de diferentes aspectos pertenecientes al ámbito sometido a evaluación, permite al comité externo redactar un informe emitiendo los juicios de valor oportunos.

Posteriormente, el comité interno emite un informe final en el que son considerados los juicios de valor incluidos en el informe del comité externo recogiendo así mismo, las propuestas de mejora que se consideran convenientes, fijando los colectivos a quiénes va dirigida cada una de las propuestas, el grado de prioridad que se le otorga, así como el calendario de ejecución.

No queremos terminar el presente apartado sin hacer una breve y genérica alusión a los resultados obtenidos a lo largo de las sucesivas convocatorias y sus respectivas resoluciones del Plan Nacional (Orden de 30-10-96; O., Orden de 20-04-98; Orden de 17-06-98 y Orden de 27-05-99). En este sentido, cabe decir que un número creciente de Universidades españolas se han ido incorporando a los procesos de evaluación institucional a través de las diferentes modalidades que cada una de las convocatorias ha venido ofreciendo. No obstante, no todas las Universidades se han acogido a las sucesivas cuatro convocatorias creadas hasta la fecha y, mucho menos, todas las titulaciones o áreas susceptibles de evaluación de cada Universidad que participa del proceso. Por otro lado, los grandes olvidados o, al menos, ámbitos bastante menos desarrollados en la evaluación, han sido los procesos de prestación de servicios así como las actividades inmersas en la gestión universitaria en sus diversas vertientes.

Aún cuando las experiencias y la mejora de los procedimientos utilizados han mostrado numerosas ventajas y menor número de debilidades, en buena medida, y tal y como ya sostenía el profesor De Miguel cuando afirmaba dos años atrás que las Universidades Españolas no han asumido todavía el reto que suponen los procesos de evaluación y, más aún, de las consecuencias de la mejora continua de la calidad (De Miguel, 1998: 35).

4.- Impulsos públicos en materia de calidad en las Universidades Andaluzas

La apuesta de la Administración Pública Andaluza dentro de su ámbito competencial por la evaluación y mejora de la calidad en el entorno universitario ha ido creciendo estos últimos años alcanzando un particular impulso a partir de la creación del consorcio público ya mencionado, bajo la denominación de Unidad para la Calidad de las Universidades Andaluzas (UCUA) en noviembre de 1998 (R. 09-11-98).

Desde entonces y según palabras de su máximo responsable, el profesor Galán, la Unidad se desenvuelve dentro de un marco en el que se pretende básicamente: aprender, aunar esfuerzos, debatir, intercambiar, construir y mejorar (Galán, 1999). Es posible decir que, la UCUA es hoy un consolidado organismo de referencia para cualquier Universidad Andaluza que desee o ya participe de los procesos de evaluación institucional de calidad. Actualmente aporta recursos y asesoramiento en las actividades incluidas en los diferentes procesos de evaluación seguidos hasta la fecha por Universidades Andaluzas así como ejerce papeles de representación y participación en foros nacionales e internacionales diversos.

En el presente trabajo nos vamos a centrar exclusivamente en recoger algunas actividades desarrolladas desde la creación del comité técnico de la UCUA y, en relación a los trabajos que persiguen la delimitación normativa inicial que permita configurar la

infraestructura institucional necesaria para conceder sellos de garantía de la calidad para Universidades (titulaciones, departamentos, unidades centrales, etc.).

Gabinete de andaluz de certificación universitaria (Comité Técnico de UCUA, 2000a). Órgano dependiente de UCUA que se pretende que se componga por profesionales de prestigio que le permitan convertirse en un referente en materia de garantía de calidad universitaria a nivel nacional y de la Unión Europea. Su misión estaría orientada hacia las siguientes actividades:

- + Elaborar guías y directrices de actuación que sirvan como referente en el establecimiento de políticas, sistemas, estructuras organizativas, procedimientos y, en general, todos aquellos requisitos que permitan garantizar la calidad de centros, titulaciones, departamentos y servicios centrales.
- + Desarrollar procesos de certificación en los ámbitos mencionados anteriormente, confiriendo un valor añadido de carácter diferencial a las Instituciones o unidades que en su día dispongan de sellos que lo acrediten.
- + Facilitar los procesos de instrucción a diferentes niveles de la estructura organizativa de las Instituciones y su entorno específico, y ampliando sus actuaciones en el ámbito extrauniversitario.
- + Orientar a las Instituciones interesadas en el logro de la satisfacción de los diferentes colectivos, internos y externos, inmersos en las mismas; así como, encauzar los esfuerzos de mejora de la calidad hacia estándares reconocidos, nacional e internacionalmente.
- + Difundir e impulsar los valores esenciales que comportan la cultura de la mejora continua de la calidad como un principio de necesaria referencia en toda Institución Universitaria, al ser aquélla un valor esencial de ésta.

En relación a los objetivos que orientarían las diferentes políticas de actuación del GACU estarían:

- 1) Establecer, implantar y dirigir, en el ámbito de la Comunidad Autónoma Andaluza, la infraestructura necesaria para desplegar los procesos de acreditación, normalización, certificación y homologación de Instituciones, unidades o personas vinculados con la garantía de la calidad de centros de enseñanza superior.
- 2) Configurar un órgano que se responsabilice de los distintos procesos encaminados a la concesión de sellos de garantía de la calidad para centros, titulaciones, departamentos y/o servicios centrales.
- 3) Desarrollar labores de cooperación con la Administración Pública Autónoma y Estatal encaminadas a establecer y difundir los requisitos básicos que constituyen los procesos de garantía de la calidad.
- 4) Impulsar los mecanismos oportunos que permitan mantener relaciones permanentes con diferentes órganos, institucionales o no, tanto de carácter nacional como internacional, en el ámbito de aplicación fijado.
- 5) Diseñar y mejorar de manera continua los procesos encaminados a la obtención de los certificados de garantía de la calidad por parte de Instituciones Universitarias, facilitando, informando y asesorando en las tareas y requerimientos prioritarios inmersos en los procesos de garantía de la calidad.
- 6) Fomentar la creación de foros de índole diversa que permitan intercambiar opiniones y experiencias en materia de garantía de calidad.

- 7) Evaluar el grado de cumplimiento de las Instituciones, o partes de éstas, de las directrices, procedimientos, etc; fijados desde el GACU con la transparencia e independencia profesional requerida.
- 8) Llevar un seguimiento permanente de aquellas Instituciones, o partes de éstas, que hayan logrado certificados de garantía de la calidad, atendiendo a los requerimientos establecidos.
- 9) Dotar de los mecanismos necesarios que salvaguarden la seguridad y la confidencialidad necesaria de toda la información manejada en el seno del GACU.
- 10) Informar permanentemente a los diferentes colectivos interesados sobre los procesos, actividades, etc. vinculadas con la creación, el funcionamiento y las perspectivas del GACU.
- 11) Confeccionar, editar y difundir publicaciones y material científico, técnico y/o informativo relacionado con las actividades y procedimientos de garantía de la calidad.
- 12) Desarrollar en general cuantas actividades se consideren necesarias para el cumplimiento de la misión anteriormente fijada.

Los objetivos no se cumplen por sí solos y, en este sentido, requieren del establecimiento de las políticas necesarias que garanticen su eficaz y eficiente cumplimiento, comportando el compromiso de recursos de índole diversa tanto por parte de la Junta de Andalucía como de la Instituciones Universitarias que participen en UCUA.

Los órganos de representación, gobierno y dirección del GACU que permitan la consecución de los objetivos delimitados deben facilitar el alcance de la profesionalización, la independencia, la transparencia y la objetividad tan necesaria en órganos como el presente. Así, el diseño orgánico y los requisitos fijados a priori para cada uno de los miembros pertenecientes a los diversos estamentos de la infraestructura institucional diseñada, creemos ciertamente que podrían cubrir las actividades requeridas en procesos de certificación como los perseguidos inicialmente.

Independientemente de la estructura directiva del GACU, la operativa se estructuraría conformándose diferentes comités que pudiesen cubrir las diversas facetas que den cumplimiento a los objetivos citados con anterioridad. Los comités serían órganos de asesoramiento que desempeñarían como tarea básica el velar por el correcto funcionamiento técnico e institucional del GACU. Los Comités desarrollarían tareas como las de elaboración de documentos, normas y guías de aplicación, procesos de concesión y revisión de certificados, etc. y que, inicialmente, se han fijado a través de los documentos de trabajo del comité técnico de UCUA de febrero de 2000 (estos documentos están pendientes de consideración por parte de los poderes e instituciones públicas pertinentes dentro del ámbito de nuestra Comunidad Autónoma Andaluza).

Finalmente, hacemos una breve referencia al objeto fijado inicialmente para acreditar la garantía de una Institución (o parte de ésta) mediante procesos de evaluación y mejora de la calidad, los cuales guardan una estrecha relación con los niveles de garantía de la calidad para los que se pretenden establecer los diferentes sellos o certificados acreditativos. De igual manera, estos niveles de garantía se relacionan directamente y en buena medida, con el nivel de planificación estratégica en que se encuentre cada Institución en relación a con el nivel de formalización de la misma respecto a su diseño, su desarrollo y, ulterior

evaluación (Díez, 1999). En este sentido, los dos niveles de garantía que se establecen son los siguientes:

- **Garantía Básica.** Conjunto de actuaciones implantadas, planificadas y sistemáticas; demostrables y verificables, para proporcionar la confianza adecuada de que una entidad, cumple y cumplirá, los requisitos básicos de calidad. Estos requisitos se conciben como el conjunto de características mínimas de una entidad que le confiere la aptitud para satisfacer las necesidades básicas establecidas e implícitas en términos de eficiencia y/o eficacia. Ambas necesidades se consideran identificadas y definidas con precisión. Este nivel de garantía de la calidad guarda una estrecha relación con los requisitos organizativos, técnicos y documentales establecidos en los procesos de normalización internacionalmente reconocidos y que se concretan en las normas de la Organización Internacional de Estándares (ISO); más concretamente en las normas de la serie 9000 (en concreto, las ISO 9001 ó ISO 9002 e ISO 9004/2).
- **Garantía Total.** Forma de gestión de una entidad centrada en la mejora continua de la calidad y que se basa en la participación de todos o, al menos, buena parte de sus miembros, pretendiendo alcanzar un nivel de éxito a largo plazo mediante la satisfacción y beneficios generados a los usuarios, tanto internos como externos a la entidad y, en general, a la sociedad circundante. Este nivel de garantía de la calidad se vincula directamente con los modelos de excelencia y más concretamente, dentro del entorno Europeo, en el modelo de autoevaluación de la gestión de la calidad total de la European Foundation for Quality Management (EFQM) vigente en cada momento.

5.- Conclusiones y perspectivas

No nos cabe la menor duda que la gestión y mejora continua de la calidad en las Instituciones Universitarias más que ser una necesidad formal y pasajera, es un deber permanente que está inserto en su propia misión y/o esencia de una Universidad (más si cabe si es de carácter público). En este sentido, no entramos en planteamientos tan diacrónicos, a nuestro entender, como aquellos que recurren a interrogantes sobre sí, para qué evaluar o, con qué instrumentos científicamente válidos podemos desarrollar el proceso de medida o diagnóstico inicial del nivel de calidad de una institución o parte de ella, como punto de referencia para iniciar el proceso sin meta de mejora continua de la calidad. Pensamos sin embargo, que hoy contamos con suficientes instrumentos que, aun cuando son lógicamente mejorables, sí creemos que nos permiten acercarnos a conocer componentes tan complejos como los aspectos que permiten delimitar el nivel de calidad ofrecido por una Institución Universitaria o parte de ésta.

Aún cuando no pensamos que a corto o medio plazo se pueda plantear el establecimiento de mecanismos o sistemas que vinculen los procesos y los resultados de la evaluación y, así como las acciones de mejora de la calidad puestas en marcha por las Instituciones interesadas con su financiación (obviamente, siempre garantizando una financiación básica); sin embargo, sí creemos que necesariamente en el largo plazo existirá cierta colación entre ambos.

Los proyectos desarrollados en actualidad a nivel europeo (así como los que están en proyecto) atisban una ampliación red europea de Universidades, convirtiéndose en un foro imprescindible para mejorar los mecanismos de cooperación e intercambio de información y experiencias en el ámbito de la evaluación y mejora de la calidad a nivel interuniversitario europeo. La creación de redes virtuales en unión a las Universidades Latinoamericanas también creemos que favorecerá la cooperación y la mejora en los procesos de evaluación.

Por otro lado, creemos que estos años se va a producir un importante desarrollo reglamentario asociado a los procesos de acreditación de personas físicas y jurídicas que se hacen necesarias en el ámbito de la certificación o reconocimiento de ciertos niveles de garantía de la calidad. Es muy posible que a medio plazo, y aún cuando los desarrollos normativos o reglamentarios se fijarán de manera localista (para regiones concretas, Comunidades Autónomas en el caso de España), toda vez que aquellos desarrollos se consoliden y reconozcan oportunamente, es previsible que se inicien procesos de reconocimientos mutuos a nivel europeo (e incluso, latinoamericano). Nos referimos a situaciones similares a las producidas en el ámbito empresarial, entre cuyas principales ventajas destaca el hecho de que una acreditación (sello de garantía básica obtenido por una institución por ejemplo) dentro de un ámbito geográfico concreto y concedido por una institución reglamentariamente reconocida para ello en dicho ámbito geográfico, podrá ser homologado por otra institución similar de ámbito supranacional.

Los rasgos imprescindibles en la necesaria infraestructura que conllevan los procesos de certificación de la garantía de la calidad de las Instituciones Universitarias, relativos a la profesionalización, independencia, transparencia y objetividad, requieren un esmerado cuerpo normativo del que podemos servirnos como referente de la infraestructura y el funcionamiento de los ya consolidados en ámbitos de la calidad y la seguridad industrial aplicables en el mundo empresarial. Ahora bien, no sólo se necesitan normas o reglamentos sino que, y si cabe más importante, recursos humanos suficientes cualitativa y cuantitativamente. Además y cómo no, se precisan recursos o financiación suficiente para mantener todas las actividades institucionales necesarias y por ende, es absolutamente imprescindible el compromiso actual y futuro de diferentes Administraciones Públicas que apoyen financieramente, además de participar en toda la infraestructura planteada.

Tampoco hay duda que las Instituciones Universitarias deben involucrarse voluntariamente pero de manera ineludible, tanto en los órganos inmersos en la infraestructura como en el desarrollo de los procesos de evaluación, así como en la ulterior puesta marcha y seguimiento de los planes de mejora que surjan de los procesos seguidos por cierta Institución.

El nivel de satisfacción alcanzado por los colectivos o grupos de interés que, bien han participado en los procesos de evaluación seguidos o bien han recibido los resultados de los procesos desarrollados, permite decir sin duda alguna que, en la gran mayoría de las ocasiones, todos han mostrado su satisfacción. Incluso en determinadas ocasiones, colectivos como los alumnos, han calificado los procesos de autoevaluación como experiencias muy positivas que permiten comenzar a solucionar los principales problemas con los que se enfrentan los centros (Soriano, 2000: 4).

Participamos de la idea sostenida por García (2000: 48) relativa a la necesaria aceptación de las Universidades del sistema de acreditación posterior a las titulaciones, en

vez del reconocimiento previo de las mismas. Ello exige evaluaciones periódicas tanto internas como externas así como atenerse a las consecuencias que pudieran derivarse; por otro lado, y tal y como se recoge en el denominado informe Brical, debemos asumir la pluralidad institucional en el sentido de que no todas las Universidades tienen porqué ofertar iguales o similares ofertas de productos y/o servicios, ni bajo los mismos niveles. En este sentido, se debería admitir la competencia entre las mismas.

Finalmente, también compartimos los planteamientos de García cuando se pregunta: “¿Va a ser posible injertar en España estos usos que, de momento nos son ajenos? No, desde luego, sin un profundo cambio de mentalidad, más necesario que el puro cambio de legislación. Es a esto a lo que debería dirigirse, antes que nada, una inteligente política universitaria” (García, 2000: 48).

Bibliografía

- COMITÉ TÉCNICO DE U.C.U.A. (1999): “Proyecto para la concreción por UCUA del sello de garantía de calidad”. UCUA. Sevilla, 5 de julio.
- COMITÉ TÉCNICO DE U.C.U.A. (2000a): “Gabinete de Acreditación-Universitaria”. Trabajos del Comité para el desarrollo del proyecto para la concreción por UCUA del sello de garantía de calidad –Sevilla, 5 de julio de 1999. Sevilla, febrero de 2000.
- COMITÉ TÉCNICO DE U.C.U.A. (2000b): “Sellos de garantía de calidad”. Trabajos del Comité para el desarrollo del proyecto para la concreción por UCUA del sello de garantía de calidad –Sevilla, 5 de julio de 1999. Sevilla, febrero de 2000.
- COMITÉ TÉCNICO DE U.C.U.A. (2000c): “Procesos de certificación y homologación”. Trabajos del Comité para el desarrollo del proyecto para la concreción por UCUA del sello de garantía de calidad –Sevilla, 5 de julio de 1999. Sevilla, febrero de 2000.
- COMITÉ TÉCNICO DE U.C.U.A. (2000d): “Requisitos de cualificación de auditores”. Trabajos del Comité para el desarrollo del proyecto para la concreción por UCUA del sello de garantía de calidad –Sevilla, 5 de julio de 1999. Sevilla, febrero de 2000.
- DE MIGUEL, M. (1998): “*La reforma pedagógica: una cuestión pendiente de la Ley de Reforma Universitaria*”. Revista de Enseñanza Universitaria. Número extraordinario. Instituto de Ciencias de la Educación. Universidad de Sevilla. Pp. 25-38.
- DIARIO OFICIAL DE LAS COMUNIDADES EUROPEAS (1998). “*Posición Común con vista a la adopción de la Recomendación del Consejo sobre la cooperación europea para la garantía de la calidad de la enseñanza superior*”. CE nº 29/98 de 26 de febrero de 1998. Bruselas, 10 de junio de 1998.
- DÍEZ, E. P (2000): “*Calidad en la docencia en las universidades españolas: Estrategias de mejora*”. En Bonald, P. “*Medicina de familia y Universidad*”. Servicio de Publicaciones Universidad de Sevilla. Sevilla. Pp. 47-60.
- DÍEZ, E. P. (1999): “*Planificación estratégica en la Universidad de Sevilla*”. En “*Planificación estratégica en la universidad. Mejora de la calidad y evaluación institucional*”. Universidad del País Vasco. Bilbao. Pp. 51-68.
- DÍEZ DE CASTRO, E. P. Y F. MARTÍN JIMÉNEZ (1998). “*Garantía de calidad en la enseñanza superior. El modelo de la U. E. y la práctica en las universidades españolas*”. En A. Aguirre Sadaba: “*La creación de valor en un mercado global*”. Universidad de Málaga. Málaga. Pp. 1187-1192.

- GALÁN, M. (1999): *"La calidad y la enseñanza superior en el marco de la Unión Europea: perspectivas española y andaluza"*. Ciclo de Conferencia: *"Calidad y Universidad del siglo XXI"*. La Habana. Cuba.
- GARCÍA, J.L. (2000): *"Universidad: hacia el cambio"*. ABC de Madrid, martes 4-4-2000. Pp. 48.
- KANJI, G.K., MALEK BIN, A. and WALLACE, W. (1999): *"A comparative study of quality practices in higher education institutions in the US and Malaysia"*. Total Quality Management, vol. 10, nº 3. Pp. 357-371.
- LEY ORGÁNICA 11/1983 de 25 de agosto sobre la Reforma Universitaria (L.R.U.).
- MORA, J-G (2000): *"La Xarxa Europea de Garantia de la Qualitat a l'Educació Superior"*. QU: Butlletí d'Informació sobre la Qualitat Universitaria, nº 3. Gener/Febrer/Març. Pp. 3.
- MORELAND, N. and CLARK, M. (1998): *"Quality and ISO 9000 in educational organizations"*. Total Quality Management, vol. 9, nº 2 & 3. Pp. 311-320.
- ORDEN de 17 de junio de 1998 por la que se resuelve la concesión de financiación para proyectos de evaluación presentados en el marco del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. En *"Calidad en la Universidad. Disposiciones básicas"* (1999). Vicerrectorado de Calidad de la Universidad de Sevilla. Sevilla. Pp. 21-22.
- ORDEN de 20 de abril de 1998 de convocatoria para el año 1998 del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. En *"Calidad en la Universidad. Disposiciones básicas"* (1999). Vicerrectorado de Calidad de la Universidad de Sevilla. Sevilla. Pp. 17-21.
- ORDEN de 21 de febrero de 1996 de convocatoria para el año 1996 del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. En *"Calidad en la Universidad. Disposiciones básicas"* (1999). Vicerrectorado de Calidad de la Universidad de Sevilla. Sevilla. Pp. 9-12.
- ORDEN de 27 de mayo de 1999 de convocatoria para el año 1999 del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. En *"Calidad en la Universidad. Disposiciones básicas"* (1999). Vicerrectorado de Calidad de la Universidad de Sevilla. Sevilla. Pp. 23-25.
- ORDEN de 30 de octubre de 1996 por la que se resuelve la concesión de financiación para proyectos de evaluación presentados en el marco del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. En *"Calidad en la Universidad. Disposiciones básicas"* (1999). Vicerrectorado de Calidad de la Universidad de Sevilla. Sevilla. Pp. 13-16.
- REAL DECRETO 1947/1995 de 1 de diciembre por el que se establece el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. En *"Calidad en la Universidad. Disposiciones básicas"* (1999). Vicerrectorado de Calidad de la Universidad de Sevilla. Sevilla. Pp. 7-8.
- RESOLUCIÓN de 9 de noviembre de 1998 de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía. En *"Calidad en la Universidad. Disposiciones básicas"* (1999). Vicerrectorado de Calidad de la Universidad de Sevilla. Sevilla. Pp. 29-37.
- SORIANO, C. (2000): *"Comité de Evaluación en Psicología: ¿Qué es lo que me pasa doctor?"* Semanario Universitario ECCUS. Lunes 13 de marzo de 2000. Pp. 4.

TAMAMES, R. Y LÓPEZ, M. (1999): "*La Unión Europea*". Alianza Editorial. Madrid.
TORRES, J.M. (2000): "*El model britànic d'avaluació de la qualitat*". QU: Butlletí d'Informació sobre la Qualitat Universitaria, nº 3. Gener/Febrer/Març. Pp. 2.