

Componente técnico de las buenas prácticas en evaluación y acreditación

Directrices e instrumentos del Programa CINTAS en el contexto de los lineamientos de RIACES

Laureano González Vega

Cecilia de la Rosa

- **Aseguramiento de la calidad**
 - Reflexiones previas
 - Los SIGC
 - ¿Para qué?
- **CINTAS. Marco de referencia.**
- **Directrices e instrumentos**

Reflexiones previas

Una agencia no es

una empresa cuya línea de negocio es el auditar a las universidades (procesos, servicios, ...) para darles un sello.

Una agencia está

en la legislación de su país con unas funciones claramente definidas respecto la evaluación de instituciones, titulaciones, profesorado, ...

Una agencia tiene

Como, una de sus principales funciones y desde el respeto institucional, el asesorar a, el ayudar a, el colaborar con ... las universidades para que ofrezcan la mejor de las formaciones posibles a sus estudiantes.

Una agencia evalúa

y, por ello, su papel siempre estará sujeto a debate y controversia.

Definición: Calidad

La capacidad o aptitud de un producto o servicio para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente/usuario.

Cualquier producto o servicio que cumpla con los requisitos del cliente/usuario en los términos con él acordados es un producto o servicio de calidad.

Definición: Calidad (en el ámbito de la formación)

La capacidad de las universidades para que ofrezcan la mejor de las formaciones posibles a sus estudiantes.

Definición: Garantía de Calidad

Herramientas de análisis, gestión y toma de decisiones que permiten a las universidades el ofrecer la mejor de las formaciones posibles a sus estudiantes.

Definición: El papel de una agencia

La validación externa de la garantía de calidad de la formación que ofrecen las universidades (y, por ello, de la calidad de dicha formación).

CINTAS no es una ISO, ni una EFQM, ni

EL FIN

LOS OBJETIVOS

LOS MEDIOS

Medios (o herramientas):

- ✦ Rankings
- ✦ Garantía de calidad
- ✦ Marcos de cualificaciones
- ✦

Los objetivos:

- ✦ Transparencia
- ✦ Confianza Mutua
- ✦ Movilidad
- ✦ Rendición de cuentas
- ✦

El fin (uno)

- ✦ Ofrecer la mejor formación posible a los estudiantes de nuestras universidades (y/o empleabilidad)

El fin (otros)

- ✦ Investigación
- ✦ La tercera misión

Medios Versus Objetivos & Fin

RANKINGS

El fin, los objetivos y los medios (rankings)

Los rankings globales (un único número por universidad) tienen difícil justificación y muy dudosa utilidad.

Los rankings multi-dimensionales muestran un mayor ajuste a la realidad de cada universidad pero siguen siendo excesivamente “cuantitativos”.

Deficiencias

- ✦ No existe un consenso sobre como diseñar un ranking o como deben ser sus características o
- ✦ No aparecen, en general, indicadores cualitativos en los rankings.
- ✦ No suelen hacer referencia al contexto de cada universidad (como, por ejemplo, su financiación).
- ✦ Definir el estar en un ranking como una estrategia de futuro es un error (donde el medio se convierte en un fin en si mismo).

El fin, los objetivos y los medios (rankings)

Pero lo rankings son muy fáciles de construir:

solo se precisa el “cocinar” los datos numéricos, calcular los indicadores y ordenar a las universidades en función de los resultados obtenidos.

Y de ahí su éxito

.....

Rankings y Transparencia

La información en un ranking,

✦ ¿favorece la transparencia ...?

La Universidad A está 20 puestos por delante de la Universidad B en el ARWU, ¿entiende la sociedad de lo que estamos hablando ...?

Rankings y Rendición de Cuentas

La información en un ranking,

✦ ¿favorece la rendición de cuentas ...?

La Universidad A está 20 puestos por delante de la Universidad B en el THE ranking, ¿significa esto que la Universidad A es más eficiente en el uso de sus recursos ...?

El fin, los objetivos y los medios (rankings)

Y,

- ✦ ¿tienen los rankings algo que ver con la confianza mutua o la empleabilidad?
- ✦ ¿tiene sentido el competir sólo por competir?

¿No se nos olvida lo más importante ...?

Medios Versus Objetivos & Fin

GARANTÍA DE CALIDAD

El fin, los objetivos y los medios (AC)

Los sistemas de aseguramiento de la calidad en el ámbito de la educación superior están basados en un **consenso** previo entre todos los actores implicados (lo que implica la **confianza mutua** entre universidades, agencias, países, ...).

EJEMPLO:

Standards & Guidelines for Quality Assurance in the EHEA

- ✦ Part 1: European standards and guidelines for internal quality assurance within higher education institutions.
- ✦ Part 2: European standards and guidelines for the external quality assurance of higher education.
- ✦ Part 3: European standards and guidelines for external quality assurance agencies.

Acordado por ENQA, EUA, EURASHE y ESIB y asumido los ministros de los países participantes en el Proceso de Bolonia (Comunicado de Berlín, 2003).

El fin, los objetivos y los medios (AC)

En teoría:

✦ **Garantía de Calidad:**

✦ Exige transparencia

✦ **Garantía de Calidad:**

✦ Implica medición (evidencias,
indicadores, ...)

✦ **Garantía de Calidad:**

✦ Mejora continua

En la práctica:

- ✦ **Garantía de Calidad:**
 - ✦ Precisa de la implicación de todos los actores respecto de su necesidad, utilidad e importancia
- ✦ **Garantía de Calidad:**
 - ✦ El peligro del rito
- ✦ **Garantía de Calidad:**
 - ✦ ¿Un fin en si mismo?

Garantía de Calidad y Rendición de Cuentas:

- ✦ En principio, **si**, siempre que se muestre que la formación ofertada consigue sus objetivos.

Garantía de Calidad y Empleabilidad:

- ✦ En principio, **si**, puesto que es obligado el replantearse la formación ofrecida si, por ejemplo, la inserción laboral es inadecuada.

Garantía de Calidad e Indicadores:

- ✦ Cada número requiere un contexto
- ✦ No todos los indicadores han de ser cuantitativos
- ✦ Tan criticable es un ranking como un sistema de aseguramiento de la calidad basado exclusivamente en la existencia de todo tipo de procesos

El fin, los objetivos y los medios (AC)

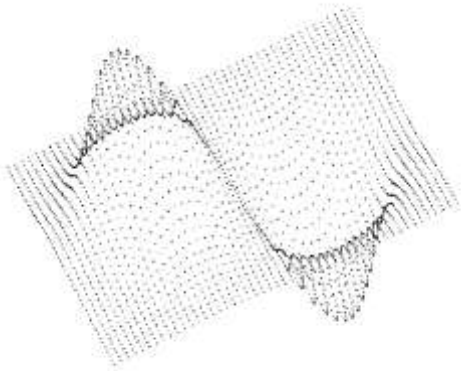
Un sistema de aseguramiento de la calidad ha de

- ★ ser útil y proporcional a sus objetivos,
- ★ ajustarse a su contexto,
- ★ estar dimensionado
- ★ ser sostenible, y
- ★ estar asumido como una necesidad por todos los actores.

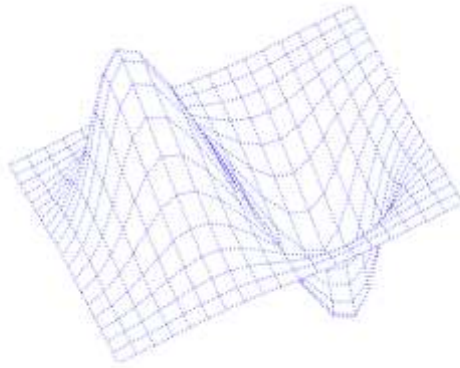
Además debe evitar

- ★ olvidar el fin que se persigue, y
- ★ que su coste y complejidad sean excesivos.

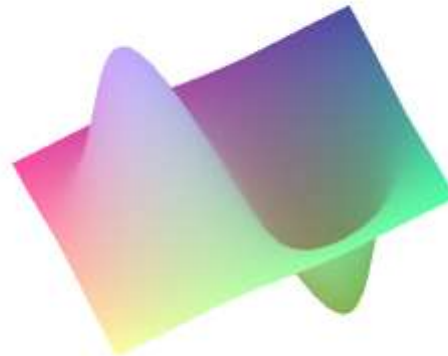
RESUMEN



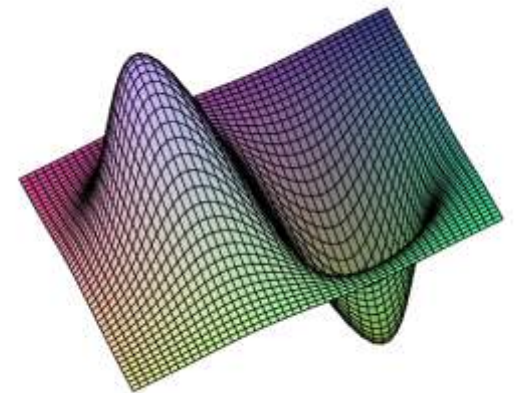
Un ranking ...



Un ranking mejor ...

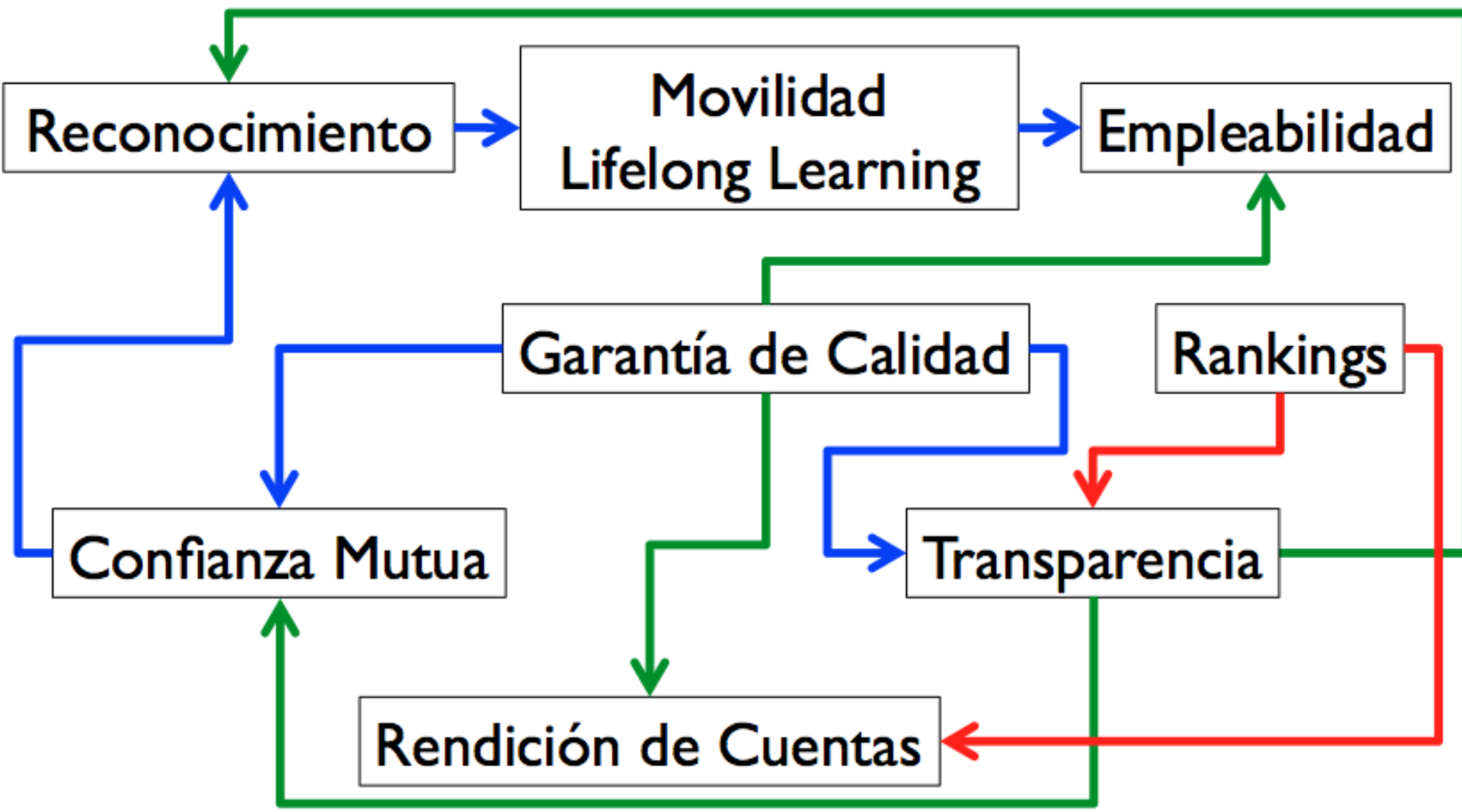


**Garantía de calidad
sin indicadores**



Garantía de calidad

El fin, los objetivos y los medios



implica

contribuye a

en duda que implique

En el diseño de nuestros SIGC las agencias hemos de hacerlo especialmente bien para que la cultura del aseguramiento de la calidad en la educación superior no sea reemplazada por los rankings o herramientas similares.

Los SIGC

Los **SIGC** son herramientas básicas para el cumplimiento de la misión de las agencias (y de las universidades).

Las agencias (y las universidades) tienen que hacer un esfuerzo en la implantación de sus **SIGC** (evidencias, procesos, órganos implicados, ...) que sea proporcionado al fin que se persigue.

Los **SIGC** no son un fin en sí mismos: son un medio

Un "buen" **SIGC** es la herramienta con la que abordar la rendición de cuentas, la mejora continua, ... para la consecución del fin perseguido.

El funcionamiento de un "buen" **SIGC** debiera pasar "casi" desapercibido por parte de todos los actores implicados, pero estos debieran ser siempre conscientes de su existencia, necesidad, utilidad e importancia.

Un **SIGC** “mal dimensionado” suele traer consigo una excesiva burocratización que desvía recursos de donde no se debe (el fin ...) y con ello la desmotivación y el desánimo de muchos de los actores implicados.

- El número de procedimientos y/o procesos no debe ser exagerado (el SIGC ha de ser proporcionado y sostenible).
- Las evidencias a recoger y documentar deben tener una motivación clara y han de ser utilizables y utilizadas por quién corresponda (cantidad no suele implicar calidad).
- Se debe minimizar la “inflación” de reuniones y estas han de concentrarse en “cerrar el ciclo”: análisis de situación, detección de problemas, propuesta de soluciones, seguimiento de su éxito, ...

¿Para qué?

Universidad

- Reforzar la autonomía universitaria e implantar sistemas eficaces de aseguramiento interno de calidad.
- Consolidar la evaluación interna de estas instituciones.

Agencias

- Consolidar la cultura de calidad por parte de las agencias.
- Desarrollo del aseguramiento interno de la propia agencia.

Para construir un **espacio común de educación** basado en la confianza mutua desde un plano técnico, primero, y político después

Sistema de Aseguramiento de Calidad de la Educación Superior

Acreditación

Aseguramiento Externo de calidad:
✓ Evaluación externa
✓ Certificación

Aseguramiento Interno de calidad:
✓ Seguimiento
✓ Evaluación
✓ Mejora

Aseguramiento Interno de las agencias

SIGC

Evaluación Externa de las agencias

Autoevaluación

Aseguramiento de instituciones de educación Superior

Aseguramiento a de las agencias de evaluación de la calidad

Marco de referencia

Mundial

CINTAS



Guidelines of Good Practice



Criterios y directrices para la garantía de calidad en el EEES



Código de buenas prácticas de las agencias



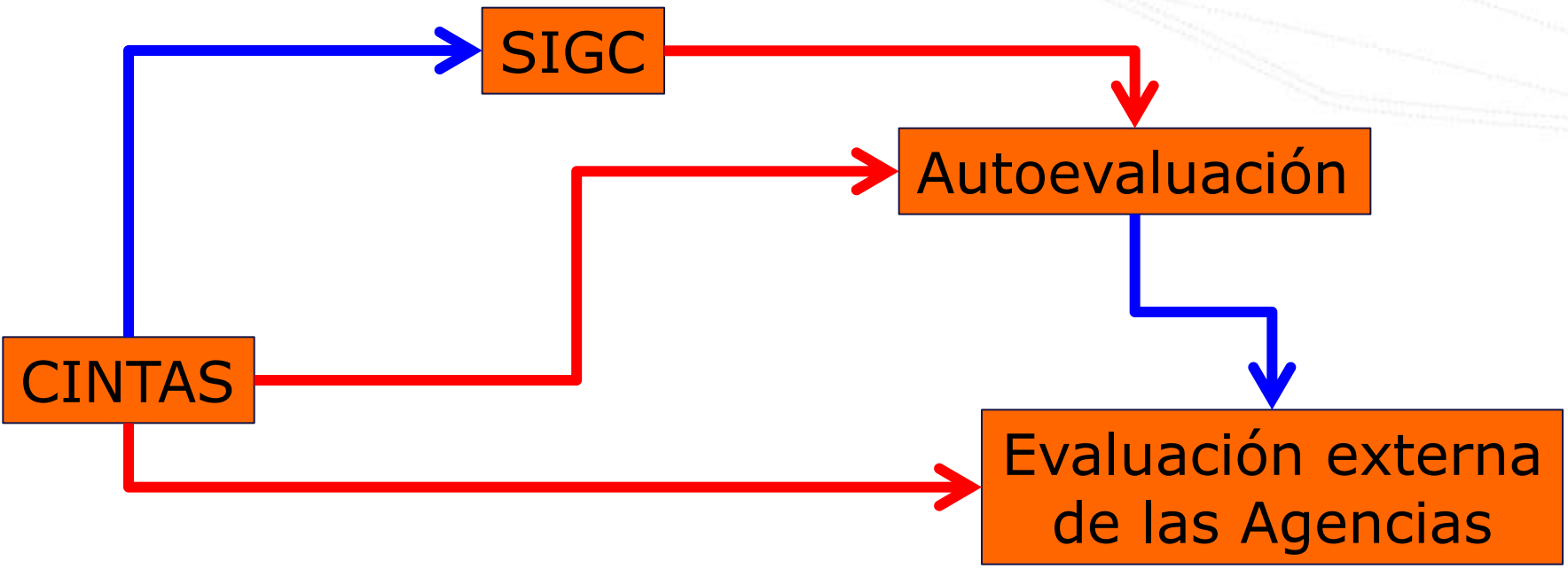
The criteria for membership of the Asia-Pacific Quality Network



Guidelines for Quality Provision in Cross-border Higher Education

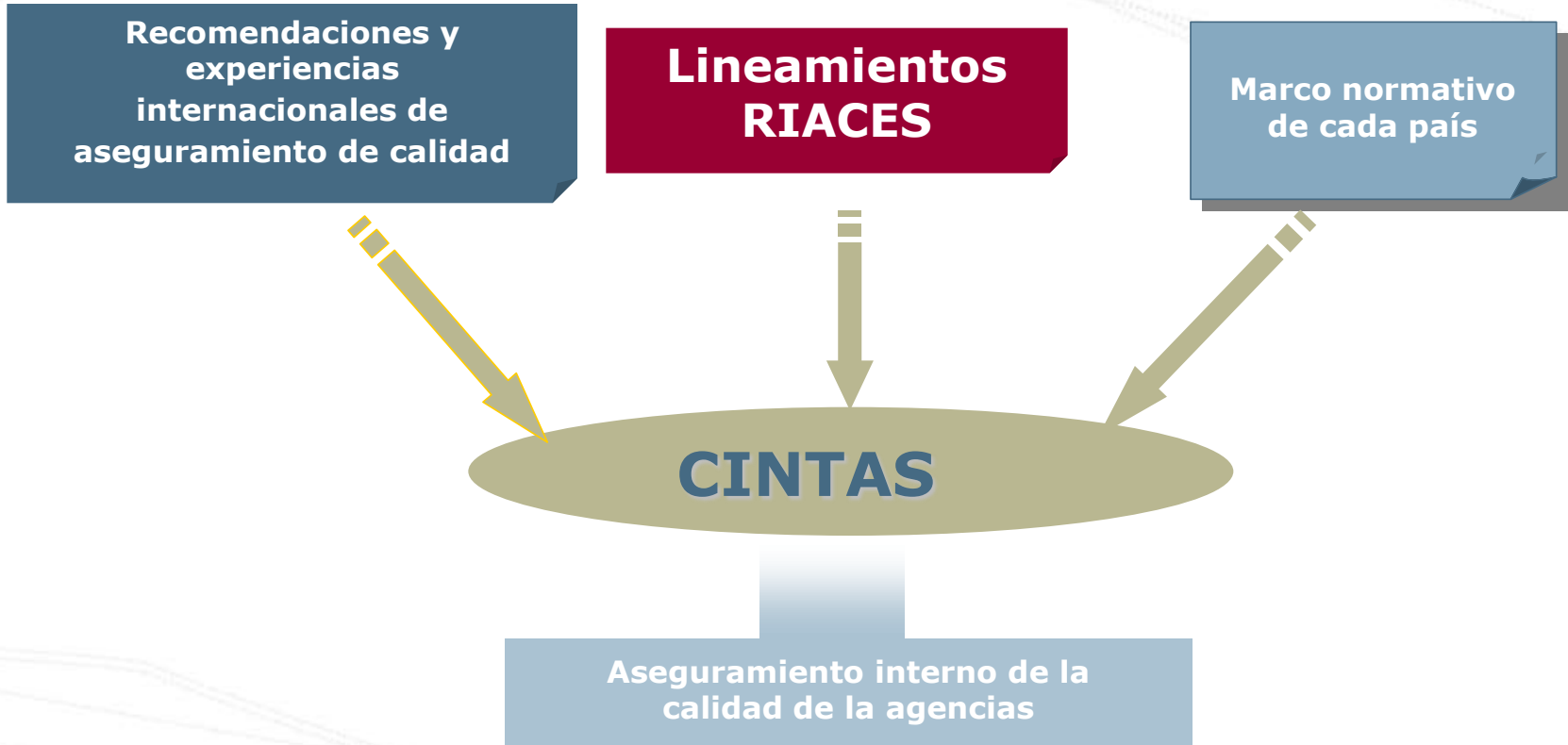
Comparación de los estándares internacionales

Criterios	INQAAHE	ENQA	ECA	OECD-UNESCO	APQN
Declaración de la misión	1	3.3; 3.5	1; 13		1.2
Relación Agencia e institución	2	2.2; 2.6	16	20.4	1
Toma de decisiones	3	3.6; 3.7	3; 4		7
Comité externo	4	2.4; 3.6; 3.8	15	20.7	4
Información pública	5	3.7	8; 9	20.4	7
Documentación	6		17	20.7; 20.1	6
Recursos	7	3.4	5		6
Sistemas de apelación	8	3.7	10		
Revisión externa de la Agencia	9	2.8; 3.8	6; 7	20.6	8
Colaboración con otras Agencias	10	x	11	20.2; 20.3	
Estatus y reconocimiento oficial		3; 2	2		1
Elementos de la revisión externa		x			



CINTAS:

Directrices e instrumentos





- La riqueza de la diversidad: no todos iguales pero
- Reflexionar sobre el mejor modo de utilizar los recursos y procedimientos.
- Énfasis en el cómo más que en el qué.
- Documentar.

0. Cómo la agencia satisface los requisitos exigidos para desarrollar actividades de evaluación, certificación o acreditación

La agencia cuenta con el reconocimiento formal, otorgado por las autoridades competentes, para el desarrollo de las actividades de evaluación, certificación o acreditación en la Educación Superior.

1. Cómo la agencia define su misión, su política y objetivos

La Agencia está en condiciones de promover externamente y consolidar internamente una cultura de la calidad apoyada en una misión, una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles.

2. Cómo la agencia desarrolla sus relaciones con las instituciones de educación superior y otros agentes de interés.

La Agencia reconoce a las instituciones de Educación Superior como máximos responsables de su propia calidad, respetando su autonomía e independencia.

3. Cómo la agencia asegura los procesos de evaluación externa

La Agencia cuenta con criterios, mecanismos y procedimientos públicos (de evaluación/acreditación) que aseguren que los procesos de evaluación y acreditación, se realizan con las debidas garantías.

4. Cómo la agencia toma las decisiones relativas a los procesos de evaluación y acreditación.

La Agencia tiene con procedimientos que le permitan tomar decisiones de manera independientes fundadas en la información y en las evidencias recogidas y sobre la base de los criterios previamente establecidos.

5. Cómo la agencia asegura y mejora la calidad de su personal.

La Agencia cuenta con mecanismos que aseguran que la selección, gestión y formación de su personal se realiza de modo que éste pueda desempeñar las funciones que le son propias.

6. Cómo la agencia asegura sus recursos materiales y financieros

La Agencia cuenta con mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus recursos materiales y financieros para el adecuado desarrollo de las evaluaciones y acreditaciones.

7. Cómo la agencia analiza y tiene en cuenta los resultados de sus evaluaciones.

La Agencia tiene procedimientos que le permitan asegurar que se obtienen, analizan y utilizan los resultados para la mejora de la calidad de sus evaluaciones.

8. Cómo la agencia difunde la información sobre las actividades de evaluación y rinde cuentas a la sociedad.

La Agencia tiene mecanismos que le permitan asegurar la difusión periódica de información actualizada relativas a sus actividades y su labor realizada.

Criterios de evaluación de RIACES	Directriz de proyecto CINTAS									
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	
1.1.Reconocimiento Oficial	X									
1.2. Misión y propósitos		x								
1.3. Organización y recursos						x	x			
2.1. La agencia y las instituciones de educación superior			x							
2.2. La evaluación externa				x						
2.3. Documentación requerida a la EIS	x	x	x	x	x	x	x	x	x	X
2.4. Procesos de toma de decisiones					x					
3.1. Publicidad de la información		x		x	x	x	x	x	X	X
3.2. Monitoreo y seguimiento de la agencias	x		x	x	x	x	x	x		
3.3. Redes de colaboración y relación con otras agencias de acreditación.		x								

Instrumentos



**Guía para el Aseguramiento
Interno de Calidad de las
Agencias de Evaluación y
Acreditación**

Proyecto CINTAS

Manual de Aseguramiento
interno de calidad

Procesos o procedimientos de evaluación y acreditación

Etapas para el diseño del sistema de aseguramiento de calidad interna



Etapa 1: Grupos de interés (y sus expectativas)

- ✦ Detección (dependencia del marco normativo)

Etapa 2: Organización y Planificación

- ✦ Metas y objetivos
- ✦ Calendario
- ✦ Asignación de responsabilidades y de recursos.
- ✦ Aprobación y convencimiento.

Compromiso de las personas clave en la agencia con el aseguramiento de la calidad

ORGANIZACIÓN

- Estructura de apoyo de la agencia
- Planificación de las diferentes etapas

- Equipo directivo
- Responsable de los procesos desarrollados en la agencia

- Normas, reglamentos, manuales de procedimientos etc.



Etapas para el diseño de aseguramiento de calidad interna

Etapa 4: Diseño (manual o procedimiento)

- ✦ Objetivos & Grupos de interés
- ✦ Fases & Procedimientos (sostenible y proporcionado):
 - ✦ Recogida de información y su análisis
 - ✦ Toma de decisiones y seguimiento
 - ✦ Rendición de cuentas.
- ✦ Alcance (interno en la Agencia).
- ✦ Organización & Recursos.
- ✦ Despliegue.

del SIGC
de la
Agencia

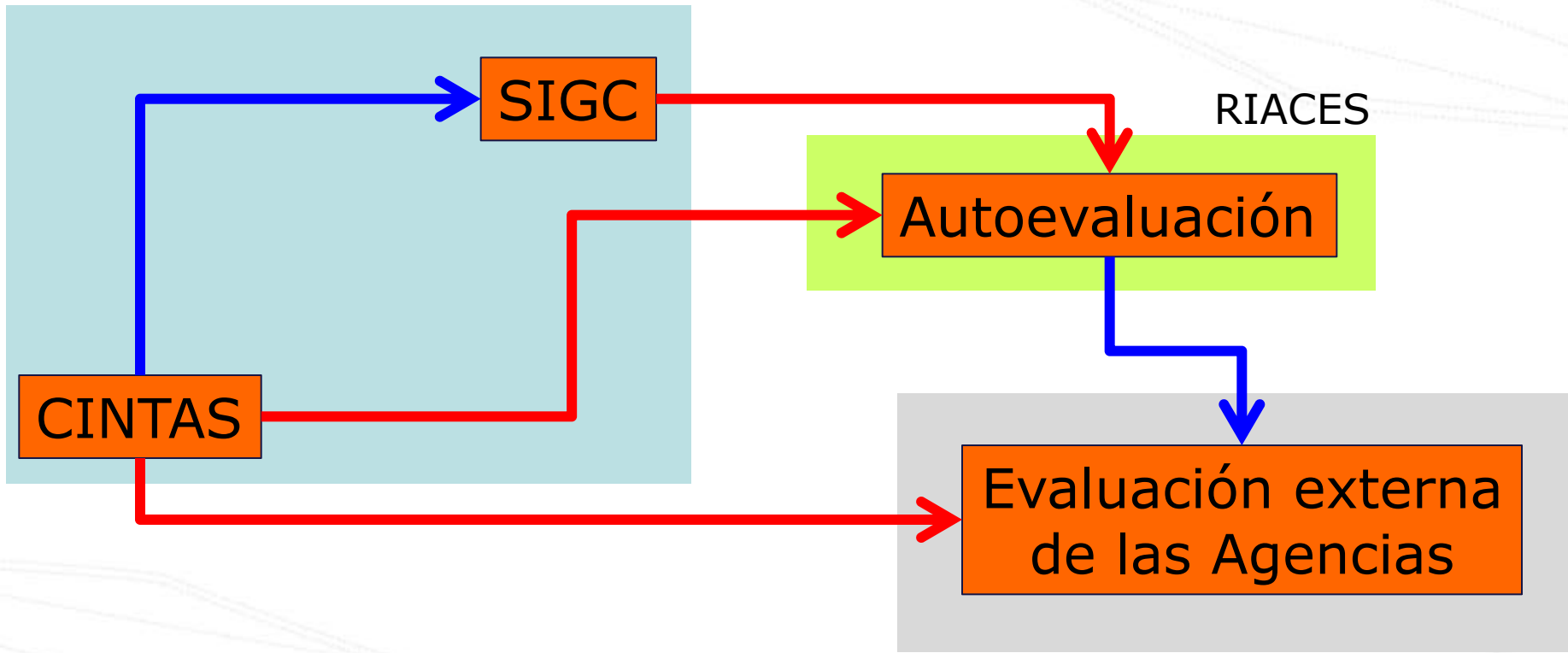
**DEFINICIÓN Y
DOCUMENTACIÓN**

de calidad.
- Diseño del SGIC.

- Responsable de los procesos desarrollados en la agencia

- Normas ISO
- Modelos EFQM
- Otros modelos de referencia

SIGC: ¿MULTIPROPÓSITO? ¿EVOLUCIÓN?



RIACES, INQAHE, ENQA,
.....

Muchas gracias por
su atención

www.aneca.es