

---

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

---

## **European Association for Quality Assurance in Higher Education**

---

\* El título original es *Standards and guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area*. En coherencia con el documento presentado por ANECA al Ministerio de Educación y Ciencia sobre la acreditación de las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial, y siguiendo la diferenciación establecida en el estudio patrocinado por CEPES *Indicators for Institutional and Programme Accreditation in Higher/tertiary Education* (2004), se ha traducido el término *standards* por *criterios*, entendiendo que los referentes que se presentan en este documento no determinan el nivel de requerimientos y condiciones (umbral) que deben cumplir las instituciones o programas para ser acreditados.



Education and Culture

## DG Education and Culture

This project has been funded with support from the European Commission in the framework of the Socrates programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Informe de ENQA sobre Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior

Esta publicación también puede descargarse del sitio Web de ENQA:  
<http://www.enqa.net/bologna.lasso>.

Asimismo, puede obtenerse de manera gratuita en el secretariado de ENQA (consúltese la contraportada para la información de contacto)

© European Association for Quality Assurance in Higher Education, 2005, Helsinki

Esta publicación puede fotocoparse o reproducirse por cualquier otro medio sin autorización del editor.

Diseño de la portada: Jussi Hirvi / Green Spot Media Farm

Composición: Anja Kauppi / Pikseri Julkaisupalvelut

Traducción:



# Prefacio

En el *Comunicado de Berlín* de 19 de septiembre de 2003, los ministros de los estados signatarios del Proceso de Bolonia invitaron a la European Network for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), “a través de sus miembros, en cooperación con la EUA, EURASHE, y ESIB”, a desarrollar “un conjunto consensuado de criterios, procedimientos y directrices para la garantía de calidad” y “a explorar los medios que garanticen un sistema adecuado de revisión por pares de garantía de calidad y/o para las agencias u organismos de acreditación y con el objetivo de informar sobre estos desarrollos a los ministros en el año 2005 a través del Grupo de Seguimiento de Bolonia (Bologna Follow-Up Group)”. Los Ministros también solicitaron a ENQA que tuviese debidamente en cuenta la experiencia de otras asociaciones y redes de garantía de calidad”.

El presente informe es la respuesta a este mandato y está avalado por todas las organizaciones mencionadas en esa sección del *Comunicado*. El logro de este común entendimiento es un tributo al espíritu de cooperación y respeto mutuo que ha caracterizado las discusiones entre todas las partes implicadas. Por tanto, me gustaría hacer extensivo mi agradecimiento a la EUA, EURASHE y ESIB, y a las agencias miembros de ENQA, por sus aportaciones enormemente constructivas y valiosas a este proceso.

Este informe va dirigido a los ministros europeos de educación. Sin embargo, esperamos que consiga una difusión más amplia entre todos aquellos interesados en la garantía de calidad en la educación superior. Confiamos en que estos lectores encuentren el Informe útil y motivo de inspiración.

Es preciso señalar que este informe no es más que un primer paso en lo que, probablemente, sea un camino largo y quizás arduo hacia el establecimiento de un conjunto de valores, expectativas y buenas prácticas relativos a la calidad y su garantía, ampliamente compartidos entre las instituciones y agencias del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Lo que ha puesto en marcha el mandato de Berlín tiene que desarrollarse más ampliamente, si su finalidad es proporcionar una dimensión europea plenamente operativa para la garantía de calidad en el EEES. Si esto puede conseguirse, entonces también podrán lograrse muchas de las ambiciones del Proceso de Bolonia. Todos los participantes en este trabajo, esperan seguir contribuyendo al éxito de dicha empresa.

**Christian Thune**  
Presidente de ENQA  
Febrero 2005

# Índice de materias

<b>Resumen Ejecutivo</b> .....	5
<b>1. Contexto, Objetivos y Principios</b> .....	9
<b>2. Criterios y Directrices Europeas</b> .....	11
Antecedentes de los criterios y directrices .....	11
Introducción a las Partes 1 y 2: Criterios y directrices europeas para la garantía de calidad interna y externa en la educación superior.....	13
Parte 1: Criterios y directrices europeas para la garantía de calidad interna en las instituciones de educación superior .....	15
Parte 2: Criterios y directrices europeas para la garantía de calidad externa de la educación superior .....	20
Introducción a la Parte 3: Criterios y directrices europeas para las agencias de garantía externa de calidad .....	24
Parte 3: Criterios y directrices europeas para las agencias de garantía externa de calidad .....	25
<b>3. Sistema de revisión por pares para las Agencias de Garantía de Calidad</b> .....	29
Contexto internacional .....	30
Revisiones periódicas de las agencias .....	31
Registro de las agencias de garantía externa de calidad que operan en Europa ----	33
Foro Consultivo Europeo para la Garantía de Calidad en la Educación Superior ----	35
<b>4. Perspectivas y retos futuros</b> .....	36
<i>Anexo:</i> Revisiones cíclicas de las agencias de garantía de calidad – un modelo teórico – .....	38

# Resumen Ejecutivo

Este informe ha sido elaborado por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) (1) – mediante la participación activa de sus miembros, en cooperación con EUA, ESIB y EURASHE y mediante el debate con diversas redes de referencia. Constituye la respuesta a los dos mandatos encargados a ENQA en el *Comunicado de Berlín* de septiembre del 2003 para desarrollar “un conjunto acordado de criterios, procedimientos y directrices en garantía de calidad” y “para explorar la forma de asegurar un sistema adecuado de revisión por pares para la garantía de calidad y/o para las agencias u organismos de acreditación”.

El informe consta de cuatro capítulos. Tras el capítulo de introducción sobre el contexto, objetivos y principios, se incluyen otros capítulos sobre criterios y directrices para la garantía de calidad (2), sobre un sistema de revisión por pares para las agencias de garantía de calidad y sobre las perspectivas y retos futuros.

Los resultados y recomendaciones principales del proyecto son:

- Deberán existir criterios europeos para la garantía de calidad interna y externa y para las agencias externas de garantía de calidad.
- Las agencias europeas de garantía de calidad deberán someterse a una revisión cíclica en el plazo de cinco años.
- La subsidiariedad tendrá un papel fundamental, llevándose a cabo revisiones a nivel nacional en la medida de lo posible.
- Se creará un Registro Europeo de agencias de garantía de calidad.
- Un Comité del Registro Europeo actuará como responsable de la inclusión de las agencias en el registro.
- Se establecerá un Foro Consultivo Europeo para la Garantía de Calidad en la Educación Superior.

Cuando se pongan en práctica las recomendaciones:

- Mejorará la coherencia de la garantía de calidad en todo el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) mediante la utilización de criterios y directrices acordadas conjuntamente.
- Las instituciones de educación superior y las agencias de garantía de calidad en toda el EEES podrán utilizar elementos comunes de referencia para la garantía de calidad.
- El Registro facilitará la identificación de agencias profesionales y con credibilidad.
- Se fortalecerán los procedimientos para el reconocimiento de las titulaciones.
- Aumentará la credibilidad del trabajo de las agencias de garantía de calidad.

---

<sup>1</sup> La Asamblea general de ENQA confirmó el 4 de noviembre de 2004 el cambio de nombre de la antigua Red Europea en Asociación Europea.

<sup>2</sup> El término “garantía de calidad” utilizado en este Informe incluye procesos tales como la evaluación, la acreditación y la auditoría.

- Se ampliará el intercambio de puntos de vista y experiencias entre agencias y otros participantes clave (entre los que se incluyen las instituciones de educación superior, los estudiantes y los representantes de los agentes económicos y sociales) mediante el trabajo del Foro Consultivo Europeo para la Garantía de Calidad en la Educación Superior.
- Aumentará la confianza mutua entre instituciones y agencias.
- Se posibilitará el camino hacia el reconocimiento mutuo.

## **Lista resumida de los criterios europeos para garantía de calidad**

Esta lista resumen de las criterios europeos para garantía de calidad en la educación superior se ha extraído del Capítulo 2 del Informe y se ha incluido aquí para facilitar su consulta, omitiendo las directrices que acompañan cada criterio. Los criterios están organizados en tres partes que 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 externa de calidad.

### **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. Se espera que estos procesos incluyan normalmente:
- una auto-evaluación o procedimiento equivalente por parte del sujeto del proceso de garantía de calidad;
  - una evaluación externa realizada por un grupo de expertos que incluya, cuando sea apropiado, uno o más estudiantes y visitas *in situ* según criterio de la agencia.
  - publicación de un informe que incluya las decisiones, recomendaciones u otros resultados formales;
  - un procedimiento de seguimiento para revisar las acciones llevadas a cabo por el sujeto del proceso de garantía de calidad a la luz de las recomendaciones contenidas en el informe.
- 3.8 **Procedimientos de Responsabilidad:** Las agencias deben disponer de procedimientos para rendir cuentas.

# 1 Contexto, Objetivos y Principios

En el *Comunicado de Berlín* de 19 de septiembre de 2003, los ministros de los estados europeos signatarios del proceso de Bolonia invitaron a ENQA “a través de sus miembros, en cooperación con EUA, EURASHE, y ESIB”, a que desarrollase “un conjunto consensuado de criterios, procedimientos y directrices en garantía de calidad” y “a explorar los medios para asegurar un sistema adecuado de revisión por pares para la garantía de calidad y/o para las agencias u organismos de acreditación y para informar sobre estos desarrollos a los ministros en el año 2005 mediante el Grupo de Seguimiento de Bolonia (Bologna Follow-Up Group)”. Los Ministros también solicitaron a ENQA que tuviese debidamente en cuenta la experiencia de otras asociaciones y redes de garantía de calidad”.

ENQA aceptó con agrado esta oportunidad de realizar una importante contribución al desarrollo de la Dimensión Europea en garantía de calidad y, de ese modo, promover los objetivos del Proceso de Bolonia.

El trabajo ha implicado a muchas organizaciones y grupos de interés. En primer lugar, los miembros de ENQA han estado profundamente implicados en el proceso. Han participado en grupos de trabajo y los informes elaborados han sido elementos en la agenda de las Asambleas Generales de ENQA en junio y noviembre de 2004. En segundo lugar, la European University Association (EUA), la European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE), las National Unions of Students in Europe (ESIB), y la Comisión Europea han participado mediante reuniones periódicas en el Grupo E4. En tercer lugar, los contactos y contribuciones de otras redes, tales como el European Consortium for Accreditation (ECA) y la Central and Eastern European Network of Quality Assurance Agencies (CEE Network), han sido especialmente valiosos en el proceso de elaboración. Finalmente, ENQA y sus socios han hecho amplio uso de sus contactos y experiencias individuales a nivel internacional, asegurando así que en el proceso se tenían en cuenta los puntos de vista internacionales más significativas.

La garantía de calidad en la educación superior en absoluto es sólo una preocupación europea. En todo el mundo se manifiesta un creciente interés en la calidad y en los criterios, que refleja el rápido crecimiento de la educación superior y su coste para el erario público y para el privado. Por consiguiente, si Europa desea lograr su aspiración de convertirse en la economía basada en el conocimiento más dinámica del mundo (Estrategia de Lisboa), la educación superior europea necesita demostrar que toma en serio la calidad de sus programas y títulos y que se compromete a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad. Las iniciativas y demandas, que están surgiendo tanto dentro como fuera de Europa para hacer frente a esta internacionalización de la educación superior, exigen una respuesta. El compromiso de todos aquellos implicados en la elaboración de estas propuestas es un buen augurio para el logro de una dimensión verdaderamente europea de la garantía de calidad que permita reforzar el atractivo de la oferta de educación superior del EEES.

Las propuestas contenidas en este informe se basan en los principios que se describen con

más detalle en los dos capítulos que se refieren a las dos partes del *Comunicado de Berlín*. No obstante, algunos principios fundamentales deben impregnar la totalidad del trabajo:

- los intereses de los estudiantes así como los de los empleadores y los de la sociedad en general
- la gran importancia de la autonomía institucional, matizada por el reconocimiento de que ésta conlleva grandes responsabilidades;
- la necesidad de que la garantía externa de calidad se ajuste a sus propósitos y de encomendar a las instituciones únicamente la carga necesaria y apropiada para el logro de sus objetivos.

El EEES, con sus 40 estados, se caracteriza por la diversidad de sus sistemas políticos, de sus sistemas de educación superior, sus tradiciones socioculturales y educativas, idiomas, aspiraciones y expectativas. Todo esto hace que una aproximación única y monolítica a la calidad, a los criterios y a la garantía de calidad en la educación superior, sea totalmente inapropiada. A la luz de esta diversidad y variedad, que es generalmente reconocida como una de las glorias de Europa, el informe rechaza una aproximación de los criterios estrecha, prescriptiva y sumamente formalizada. Tanto en los criterios como en las directrices, el informe prefiere el principio genérico al requisito específico. Y esto es así porque cree probable que esta aproximación será más ampliamente aceptada en primera instancia y porque proporcionará una base más sólida para el acercamiento de las diferentes comunidades de educación superior en todo el EEES. Los criterios genéricos de los criterios encontrar un eco general en el nivel nacional de muchos estados signatarios. Sin embargo, una consecuencia del principio genérico es que los criterios y directrices se centran más en lo que debería hacerse que en cómo debería lograrse. De esta manera, aunque el informe incluye asuntos de procedimiento, se ha dado prioridad a los criterios y directrices, especialmente en el Capítulo 2.

Por último, debe señalarse que el hecho de haber conseguido un acuerdo sobre este informe no quiere decir que se haya alcanzado el objetivo de Bolonia de una Dimensión Europea de la garantía de calidad para el EEES. Hay mucho trabajo por delante para poner en práctica las recomendaciones del informe y para asegurar la cultura de calidad que éste implica tanto entre las instituciones de educación superior como entre las agencias de garantía externa de calidad.

---

<sup>3</sup> A lo largo de todo el informe, el término “nacional” también incluye el contexto regional con relación a las agencias de garantía de calidad, los contextos nacionales y autoridades, etc.

## 2 Criterios y Directrices Europeas

El mandato de los ministros para desarrollar “un conjunto consensuado de criterios, procedimientos y directrices en garantía de calidad” plantea cierto número de cuestiones importantes. “Garantía de calidad” es un término genérico en la educación superior que se presta a muchas interpretaciones: no es posible utilizar una sola definición para abarcar todos los matices. Del mismo modo, la palabra “criterios” se emplea de muchas maneras diferentes de un extremo a otro de Europa, que van desde declaraciones de requisitos definidos en detalle hasta descripciones más generalizadas de buenas prácticas. Las palabras también tienen significados muy diferentes en los contextos locales de los sistemas nacionales de educación superior.

Además, el propio proceso de elaboración del informe ha puesto en evidencia que dentro de la misma comunidad de garantía de calidad, existen algunas diferencias bastante fundamentales acerca de la adecuada relación que deberían establecer las instituciones de educación superior y sus evaluadores externos. Algunos, sobre todo pertenecientes a agencias que acreditan programas o instituciones, adoptan el punto de vista de que la garantía externa de calidad es esencialmente un asunto de “defensa del usuario”, que requiere el establecimiento una clara distancia entre la agencia de garantía de calidad y las instituciones de educación superior cuyo trabajo evalúan aquellas, mientras que otras agencias opinan que el principal propósito de la garantía externa de calidad ha de ser la provisión de consejo y orientación en la búsqueda de mejoras en los criterios y la calidad de los programas de estudio y los títulos asociados a éstos. En este último caso se requiere una estrecha relación entre los evaluadores y los evaluados. Aún hay otros que desean adoptar una posición intermedia, buscando un equilibrio entre la responsabilidad y la mejora.

No son sólo las agencias de garantía de calidad las que tiene diferentes puntos de vista sobre estos temas. Los intereses de las instituciones de educación superior y las organizaciones representativas de los estudiantes no son siempre los mismos, ya que las primeras buscan un nivel más alto de autonomía con un mínimo de regulaciones o evaluaciones externas (y eso ocurre a nivel de la institución de su totalidad) y los últimos quieren que las instituciones sean públicamente responsables mediante frecuentes inspecciones tanto en el ámbito de los programas como de los títulos académicos.

Por último, los criterios y directrices abordan únicamente los tres ciclos de la educación superior descritos en la *Declaración de Bolonia* y no pretenden abarcar el área de investigación ni de la gestión de la institución.

### **Antecedentes de los criterios y directrices**

Este apartado del informe contiene un conjunto de propuestas en relación con criterios y directrices de garantía de calidad en el EEES. Los criterios y directrices se han diseñado para que puedan aplicarse en todas las instituciones de educación superior y las agencias de garantía de calidad en Europa, independientemente de su estructura, función y tamaño y del sistema nacional en el que se encuentren. Como se ha dicho anteriormente, no se ha

considerado apropiado incluir "procedimientos" detallados en las recomendaciones de este capítulo del informe, dado que los procedimientos de las instituciones y de las agencias constituyen un elemento importante de su autonomía. Serán las propias instituciones y agencias las que, cooperando dentro de sus contextos individuales, decidan las consecuencias en el procedimiento derivadas de la adopción de los criterios contenidos en este informe.

Como punto de partida, los criterios y directrices aprueban el espíritu de la *Declaración de Graz*, de Julio de 2003, de la European University Association (EUA), que afirma que "el propósito de una Dimensión Europea de la garantía de calidad es la promoción de la confianza mutua y la mejora de la transparencia, al mismo tiempo que respeta la diversidad de los contextos nacionales y áreas de conocimiento". En consonancia con la *Declaración de Graz*, las criterios y directrices contenidas en este informe reconocen la primacía de los sistemas nacionales de educación superior, la importancia de la autonomía de las instituciones y de las agencias dentro de esos sistemas nacionales y los requisitos específicos de las diferentes áreas académicas". Además de esto, los criterios y directrices deben mucho a la experiencia obtenida durante el proyecto piloto Transnational European Evaluation Project (TEEP), coordinado por ENQA, que ha investigado en tres disciplinas las implicaciones operativas de un proceso transnacional europeo de evaluación de la calidad.

Los criterios y directrices también tienen en cuenta el estudio de convergencia en la calidad publicado por ENQA en marzo de 2005 que ha examinado las razones que explican las diferencias entre las diversas aproximaciones nacionales a la garantía externa de calidad y las limitaciones para su convergencia. También reflejan la declaración de los ministros en el *Comunicado de Berlín* que "consecuente con el principio de autonomía institucional, la responsabilidad primera respecto la garantía de calidad en la educación superior descansa en cada institución, lo que proporciona la base para una responsabilidad real del sistema académico dentro del marco nacional de calidad". En estos criterios y directrices se ha buscado, por tanto, un equilibrio adecuado entre la creación y el desarrollo de culturas de calidad internas y el papel que deberían desempeñar los procedimientos de garantía externa de calidad.

Además, para los criterios y directrices han sido especialmente útiles el "Código de Buenas Prácticas" publicado en diciembre de 2004 por el European Consortium for Accreditation (ECA), y otras perspectivas incluidas en la "Declaración sobre un conjunto consensuado de criterios, procedimientos y directrices a nivel europeo" (Abril 2004) y de la "Declaración sobre revisión por pares de las agencias de garantía de calidad y de acreditación" (Abril 2004) de ESIB, de la "Posición sobre política en garantía de calidad del *Comunicado de Berlín* (Abril 2004) de la EUA y de la "Declaración Política sobre el Proceso de Bolonia" (Junio 2004 de EURASHE). Por último, se ha incluido una perspectiva internacional mediante la comparación de criterios sobre garantía externa de calidad con las "Directrices para buenas prácticas" que están siendo desarrolladas por la red internacional INQAAHE.

## **Introducción a las Partes 1 y 2: Criterios y directrices europeas para la garantía interna y externa de calidad en la educación superior**

Los criterios y directrices para la garantía interna y externa de calidad que se recogen a continuación, han sido desarrollados para que sean utilizadas por las instituciones de educación superior y las agencias de garantía de calidad que trabajan en el EEES y cubren áreas clave relacionadas con la calidad y los criterios.

La finalidad de estos criterios y directrices es proporcionar una fuente de apoyo y orientación tanto a las instituciones de educación superior que están desarrollando sus propios sistemas de garantía de calidad como a las agencias de garantía externa de calidad, así como el contribuir a un marco de referencia común que pueda ser utilizado tanto por las instituciones como por las agencias. En modo alguno se pretende que estos criterios y directrices dicten la práctica o se interpreten como obligatorias o inmodificables.

En algunos países del EEES el ministerio de educación o una organización equivalente tiene la responsabilidad de algunas de las áreas cubiertas por los criterios y directrices. Donde sea el caso, dicho ministerio u organización debería asegurar que se han puesto a punto los mecanismos apropiados de garantía de calidad y que los mismos están sujetos a revisiones independientes.

### **Principios básicos**

Los criterios y directrices se basan en un cierto número de principios básicos, tanto externos como internos, sobre la garantía de calidad en la educación superior en el EEES. Entre estos principios se incluyen:

- Las instituciones de educación superior son las responsables fundamentales de la calidad de sus ofertas y de la garantía de su calidad;
- han de salvaguardarse los intereses de la sociedad respecto a la calidad y los criterios de la educación superior;
- es necesario que se desarrolle y mejore la calidad de los programas académicos destinados a los estudiantes y otros beneficiarios de la educación superior en todo el EEES;
- son necesarias estructuras organizativas eficaces y eficientes en las que se ofrezcan y desarrollen dichos programas académicos;
- la transparencia y la utilización de expertos externos son importantes en los procesos de garantía de calidad;
- debe promoverse una cultura de calidad dentro de las instituciones de educación superior;
- deben desarrollarse procesos mediante los que las instituciones de educación superior puedan demostrar su responsabilidad, incluida la rendición de cuentas por la inversión de fondos públicos y privados;
- la garantía de calidad enfocada a la rendición de cuentas es plenamente compatible con la garantía de calidad con finalidades de mejora;
- las instituciones deben ser capaces de demostrar su calidad tanto a nivel nacional como internacional;
- los procesos utilizados deben ser compatibles con la diversidad y la innovación.

## **Finalidad de los criterios y directrices**

Los fines de los criterios y directrices son:

- mejorar la educación que se ofrece a los estudiantes en las instituciones de educación superior del EEES;
- apoyar a las instituciones de educación superior en la gestión y mejora de su calidad y, de ese modo, ayudarles a justificar su autonomía institucional;
- proporcionar una base para las agencias de garantía de calidad a la hora de realizar su trabajo;
- hacer posible que la garantía externa de calidad sea más transparente y fácil de comprender para todas las partes implicadas en la misma.

## **Objetivos de los criterios y directrices**

Los objetivos de los criterios y directrices son:

- impulsar el desarrollo de las instituciones de educación superior de forma que se fomenten los logros intelectuales y educativos;
- proporcionar una fuente de ayuda y orientación a las instituciones de educación superior y otros agentes importantes en el desarrollo de su propia cultura de garantía de calidad;
- informar e incrementar las expectativas de las instituciones de educación superior, estudiantes, empleadores y otros agentes implicados en relación con los procesos y resultados de la educación superior;
- contribuir a un marco de referencia común para el servicio de educación superior y de la garantía de calidad dentro del EEES.

## **Garantía externa de calidad**

Los criterios y las directrices propuestas en este informe prevén un papel importante para la garantía externa de calidad. La forma que puede adoptar ésta varía según los sistemas y puede incluir evaluaciones institucionales de tipos diferentes; evaluaciones de programas y áreas; acreditación en los niveles institucional, de programa y de área; y una combinación de todas ellas. La efectividad de tales evaluaciones externas depende en gran parte de la existencia de una estrategia de garantía interna de calidad con objetivos específicos y de la utilización, dentro de las instituciones, de mecanismos y metodologías dirigidos a la consecución de esos objetivos.

Las agencias externas pueden plantearse la garantía de calidad con diversos fines entre los que cabe destacar:

- garantía de las normas académicas nacionales de educación superior;
- acreditación de programas y/o instituciones;
- protección del usuario;
- transmisión pública de información (cuantitativa y cualitativa) sobre programas o instituciones, verificada de forma independiente;
- incremento y mejora de la calidad.

Las actividades de las agencias europeas de garantía de calidad reflejarán los requisitos legales, sociales y culturales de las jurisdicciones y entornos en los que operan. Los criterios europeos relacionados con la garantía de calidad de las agencias de garantía de calidad están incluidos en la Parte 3 de este capítulo.

Los procesos desarrollados por las agencias de garantía de calidad deberán adecuarse a sus fines y a los resultados que se pretenda alcanzar. Los procedimientos adoptados por aquellas agencias centradas principalmente en la mejora de la calidad pueden ser bastante diferentes de aquellos cuya función es, sobre todo, proporcionar una sólida “defensa del usuario”. Los criterios que se describen a continuación reflejan un conjunto de buenas prácticas fundamentales en la garantía de calidad en toda Europa, pero no pretenden ofrecer una orientación detallada sobre lo que debe examinarse o sobre cómo deben llevarse a cabo las actividades referentes a la garantía de calidad. Ésos son temas de autonomía nacional, aunque el intercambio de información entre agencias y autoridades está originando ya la aparición de elementos convergentes.

Sin embargo, ya existen algunos principios generales de buenas prácticas en materia de procesos de garantía externa de calidad:

- es preciso respetar la autonomía institucional;
- los intereses de los estudiantes y de otros agentes implicados, tales como los agentes económicos y sociales, deberían priorizar los procesos de garantía externa de calidad;
- siempre que sea posible, deben utilizarse los resultados de las propias actividades de garantía de calidad de las instituciones.

Las “directrices” proporcionan información adicional sobre buenas prácticas y, en algunos casos, explican en más detalle el significado e importancia de los criterios. Aunque las directrices no son parte de los criterios, éstos deben tomarse en consideración conjuntamente con aquéllas.

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

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

#### **Criterio:**

Las instituciones deben tener una política y procedimientos asociados para la garantía de calidad y criterios sobre sus programas y títulos. Deben también comprometerse con el desarrollo de una cultura que reconozca la importancia de la calidad y de la garantía de calidad en su trabajo. Para lograr esto, las instituciones deben desarrollar e implantar una estrategia de mejora continua de la calidad.

La estrategia, política y procedimientos deben tener un rango formal y estar disponibles públicamente. Así mismo, deben conceder un papel a los estudiantes y otros agentes implicados.

**Directrices:**

Las políticas y procedimientos formales proporcionan un marco en el que las instituciones de educación superior pueden desarrollar y controlar la efectividad de sus sistemas de garantía de calidad. También pueden contribuir a fomentar la confianza pública en la autonomía institucional. Las políticas contienen las declaraciones de intenciones y los principales medios que posibiliten su plasmación. La orientación sobre procedimientos puede facilitar información más detallada sobre las formas en las que se desarrolla la política y proporciona un punto de referencia útil para aquellos que necesitan conocer los aspectos prácticos asociados a la puesta en práctica de los procedimientos.

Una declaración de política institucional debería incluir:

- la relación entre enseñanza e investigación en el seno de la institución;
- la estrategia de la institución en respecto a la calidad y los criterios;
- la estructura del sistema de garantía de calidad;
- las responsabilidades de departamentos, escuelas, facultades y otras unidades organizativas e individuos en relación con la garantía de calidad;
- la participación de los estudiantes en la garantía de calidad;
- el modo en el que dicha política se implanta, controla y revisa.

La concreción del EEES depende fundamentalmente de un compromiso en todos los niveles de una institución que asegure que sus programas obtienen resultados claros y explícitos; que su personal está preparado, desea y es capaz de proporcionar enseñanza y apoyo que posibiliten a sus estudiantes la consecución de esos resultados; y que existe un reconocimiento pleno, oportuno y tangible de las contribuciones realizadas por los miembros del personal que demuestren una excelencia, habilidad y dedicación especiales. Todas las instituciones de educación superior deben aspirar a ampliar y mejorar la educación que ofrecen a sus estudiantes.

## 1.2 Aprobación, control y revisión periódica de programas y títulos

**Criterio:**

Las instituciones deben disponer de mecanismos formales para la aprobación, control y revisión periódica de sus programas y títulos.

**Directrices:**

Es necesario conseguir y mantener la confianza de los estudiantes y de otros agentes implicados en la educación superior, mediante actividades de garantía de calidad eficaces que aseguren que los programas están bien diseñados, que se controlan de manera regular y que se revisan periódicamente asegurando, de ese modo, su relevancia y actualidad permanentes.

La garantía de calidad de programas y títulos debe incluir:

- el desarrollo y la publicación de los resultados esperados del proceso de aprendizaje;
- una atención meticulosa al diseño y contenido del plan de estudios y del programa;

- las necesidades específicas de diferentes modalidades de impartición de la docencia (p. ej. a tiempo completo, tiempo parcial, formación a distancia, e-learning) y tipos de educación superior (p. ej. académica, vocacional, profesional);
- disponibilidad de recursos de aprendizaje apropiados;
- procedimientos formales de aprobación de programas por un organismo diferente del que los imparte;
- control del progreso y de los logros de los estudiantes;
- revisiones periódicas de los programas (que incluyan miembros externos en la comisión de revisión);
- retroalimentación frecuente de los agentes económicos y sociales y de los propios egresados;
- participación de los estudiantes en las actividades de garantía de calidad.

### 1.3 Evaluación de los estudiantes

#### **Criterio:**

Los estudiantes deben ser evaluados utilizando criterios, normativas y procedimientos que se hayan publicado y que se apliquen de manera coherente.

#### **Directrices:**

La evaluación de los estudiantes es uno de los elementos más importantes de la educación superior. Los resultados de la evaluación tienen un profundo efecto en la evolución curricular de los estudiantes. Es, por tanto, muy importante que la evaluación siempre se lleve a cabo de manera profesional y que tenga en cuenta el extenso conocimiento disponible sobre los procesos de pruebas y exámenes. La evaluación proporciona también una información muy valiosa para las instituciones acerca de la efectividad de la enseñanza y del apoyo que se ofrece al estudiante.

Los procedimientos de evaluación del estudiante deben:

- Ser diseñados para medir la consecución de los resultados del aprendizaje esperados y otros objetivos del programa;
- ser apropiados para sus fines, ya sean de diagnóstico, formativos o sumativos;
- incluir criterios de calificación claros y publicados;
- ser llevados a cabo por personas que comprendan el papel de la evaluación en la progresión de los estudiantes hacia la adquisición de los conocimientos y habilidades asociados al título académico que aspiran obtener;
- no depender, siempre que sea posible, del juicio de un solo examinador;
- tener en cuenta todas las posibles consecuencias de las normativas sobre exámenes;
- incluir normas claras que contemplen las ausencias, enfermedades u otras circunstancias atenuantes de los estudiantes;
- asegurar que las evaluaciones se realizan de acuerdo con los procedimientos establecidos por la institución;
- estar sujetos a las inspecciones administrativas de verificación para asegurar el correcto cumplimiento de los procedimientos.

Además, se debería proporcionar a los estudiantes información clara sobre la estrategia de evaluación que está siendo utilizado en su programa, sobre los métodos de examen y evaluación a los que serán sometidos, sobre lo que se espera de ellos y sobre los criterios que se aplicarán para la evaluación de su actuación.

#### **1.4 Garantía de calidad del personal docente**

##### **Criterio:**

Las instituciones deben disponer de medios para garantizar que el profesorado está cualificado y es competente para ese trabajo. Estos medios deberían estar a disposición de aquellas personas que lleven a cabo revisiones externas.

##### **Directrices:**

Para muchos estudiantes, los profesores son el recurso de aprendizaje más importante. Es fundamental que los docentes tengan un conocimiento y comprensión completos de la materia que enseñan, que dispongan de las habilidades y experiencia para transmitir sus conocimientos, comprendan eficazmente a los estudiantes en una variedad de contextos de aprendizaje y que puedan obtener retroalimentación sobre su propia actuación. Las instituciones deben asegurarse de que los procedimientos de contratación y nombramiento de su personal docente incluyen los medios para verificar que todo el personal nuevo dispone, por lo menos, de un nivel mínimo de competencia. Deben darse oportunidades al personal docente para que desarrolle y amplíe su capacidad de enseñanza y estimularles para que saquen partido de sus habilidades. Las instituciones deben proporcionar oportunidades a los profesores de bajo rendimiento para que mejoren sus habilidades de forma que alcancen un nivel aceptable. Deben, así mismo, disponer de los medios que permitan darles de baja de sus funciones docentes si se demuestra que continúan siendo ineficaces.

#### **1.5 Recursos de aprendizaje y apoyo al estudiante**

##### **Criterio:**

Las instituciones deben garantizar que los recursos disponibles para el apoyo del aprendizaje de los estudiantes son adecuados y apropiados para cada programa ofrecido.

##### **Directrices:**

Aparte de los profesores, los estudiantes cuentan con una variedad de recursos para facilitar su aprendizaje. Éstos van desde recursos físicos como bibliotecas o equipos informáticos, a recursos humanos como tutores, asesores y otros consejeros. Los recursos de aprendizaje y otros mecanismos de apoyo deben ser fácilmente accesibles para los estudiantes, estar diseñados teniendo en cuenta sus necesidades y dar respuesta a la información proporcionada por los usuarios de los servicios ofrecidos. Las instituciones

deben controlar, revisar y mejorar, de manera rutinaria, la efectividad de los servicios de apoyo para sus estudiantes.

## **1.6 Sistemas de información**

### **Criterio:**

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

### **Directrices:**

El conocimiento de sí misma de una institución es el punto de partida para una garantía de calidad eficaz. Es importante que las instituciones dispongan de los medios para recopilar y analizar información sobre sus propias actividades. Sin esta información no podrán saber si está funcionando bien y qué requiere su atención, ni conocerán los resultados de sus prácticas innovadoras.

Los sistemas de información relacionados con la calidad, necesarios para instituciones individuales dependerán, en alguna medida, de circunstancias locales pero al menos deberán incluir los siguientes puntos:

- progresión de los estudiantes y tasas de éxito;
- empleabilidad de los egresados;
- satisfacción de los estudiantes con sus programas;
- efectividad de los profesores;
- perfil de la población de estudiantes;
- recursos de aprendizaje disponibles y sus costes;
- indicadores de actividad de la propia institución.

Es también muy valioso que las instituciones puedan compararse con otras organizaciones similares dentro y fuera del EEES. Esto permite ampliar el alcance de su propio conocimiento y acceder a los medios posibles para mejorar su actuación.

## **1.7 Información pública**

### **Criterio:**

Las instituciones deberían publicar regularmente información actualizada, imparcial y objetiva, tanto cuantitativa como cualitativa, sobre los programas y títulos que ofrecen.

### **Directrices:**

En el cumplimiento de su función pública, las instituciones de educación superior tienen la responsabilidad de facilitar información sobre los programas que ofrecen, los resultados de aprendizaje esperados, los títulos académicos que conceden, los procedimientos de enseñanza, aprendizaje y evaluación utilizados y sobre las oportunidades de aprendizaje disponibles para sus estudiantes. La información publicada puede incluir también los puntos

de vista y situación laboral de sus egresados y el perfil de la población actual de estudiantes. Esta información debe ser precisa, imparcial, objetiva y fácilmente accesible y no debe utilizarse, simplemente, como un ejercicio de marketing. La institución debe comprobar si satisface sus propias expectativas en términos de imparcialidad y objetividad.

## **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**

#### **Criterio:**

Los procedimientos de garantía externa de calidad deberían tener en cuenta la efectividad de los procesos de garantía interna de calidad descritos en la Parte 1 de los Criterios y Directrices Europeas.

#### **Directrices:**

Los criterios para la garantía interna de calidad incluidos en la Parte 1, proporcionan una base de gran valor para el proceso de garantía externa de calidad. Es importante que las políticas y procedimientos internos de las propias instituciones sean evaluados meticulosamente en el desarrollo de los procedimientos externos para determinar el grado de cumplimiento de los criterios.

Si las instituciones de educación superior fuesen capaces de demostrar la efectividad de sus procesos de garantía calidad interna y si estos procesos asegurasen adecuadamente la calidad y los criterios, entonces los procesos externos podrían ser menos intensivos que en el caso contrario.

### **2.2 Desarrollo de procesos de garantía externa de calidad**

#### **Criterio:**

Las finalidades y objetivos de los procesos de garantía de calidad deben ser establecidos, por parte de todos los responsables (incluidas las instituciones de educación superior), con anterioridad al desarrollo de los procesos y deben publicarse con una descripción de los procedimientos que van a utilizarse.

#### **Directrices:**

Para asegurar la claridad de los fines y la transparencia de los procedimientos, los métodos de garantía externa de calidad deberían diseñarse y desarrollarse mediante un proceso que implique a los agentes implicados, incluidas las instituciones de educación superior. Los procedimientos que finalmente se acuerden deben publicarse e incluir declaraciones explícitas de las finalidades y objetivos de los procesos así como una descripción de los procedimientos que van a utilizarse.

Dado que los procesos de garantía externa de calidad planteen demandas a las instituciones implicadas, deberá llevarse a cabo una evaluación preliminar de su impacto para asegurar que los procedimientos que se van a adoptar son adecuados y que no interfieren con el trabajo cotidiano de las instituciones de educación superior.

### **2.3 Criterios para la toma de decisiones**

#### **Criterio:**

Las decisiones formales adoptadas como resultado de una actividad de garantía externa de calidad, deben basarse en criterios explícitos publicados que se apliquen de manera coherente.

#### **Directrices:**

Las decisiones formales adoptadas por las agencias de garantía de calidad tienen un gran impacto en las instituciones y programas que se evalúan. En interés de la equidad y de la fiabilidad, las decisiones deben basarse en criterios publicados e interpretados de una manera consecuente. Las conclusiones deberían basarse en evidencias recogidas y las agencias deben disponer de medios para moderar esas conclusiones si fuera necesario.

### **2.4 Procesos ajustados a sus finalidades**

#### **Criterio:**

Todos los procesos de garantía externa de calidad deben diseñarse para asegurar, de manera específica, su idoneidad con respecto a la consecución de los fines y objetivos establecidos para ellos.

#### **Directrices:**

Las agencias de garantía de calidad dentro del EEES llevan a cabo diversos procesos externos con diferentes finalidades y bajo diferentes modalidades. Es de una gran importancia que las agencias pongan en práctica procedimientos que se ajusten a los propios fines previamente definidos y publicados. La experiencia ha demostrado, sin embargo, que existen algunos elementos que se utilizan ampliamente en los procesos de revisión externa que no sólo contribuyen a asegurar su validez, fiabilidad y utilidad, sino que además proporcionan una base para la Dimensión Europea de garantía de calidad.

Entre estos elementos son particularmente dignos de mención los siguientes:

- insistencia en que los expertos que lleven a cabo la actividad de garantía externa de calidad tengan los perfiles adecuados y sean competentes para desempeñar sus tareas;
- una cuidadosa selección de expertos;
- ofrecimiento de sesiones informativas o de formación adecuadas a los expertos;
- incorporación de expertos internacionales;
- participación de los estudiantes;
- garantía de que los procedimientos de revisión utilizados son suficientes para

- facilitar una evidencia adecuada que justifique los argumentos y conclusiones;
- utilización de un modelo de revisión que incluya auto-evaluación/visita externa/borrador del informe/informe publicado/seguimiento;
  - reconocimiento de la importancia de las políticas institucionales de perfeccionamiento y mejora como elemento fundamental en la garantía de calidad.

## **2.5 Informes**

### **Criterio:**

Los informes deben publicarse y redactarse en un estilo claro y fácilmente accesible para los destinatarios. Las decisiones, opiniones o recomendaciones contenidas en los informes deben ser fácilmente localizables para los lectores.

### **Directrices:**

Para asegurar el máximo beneficio de los procesos de garantía externa de calidad, es importante que los informes satisfagan las necesidades de los destinatarios. Los informes van a veces dirigidos a diferentes grupos de lectores y esto exige que se preste una cuidadosa atención a su estructura, contenido, estilo y tono.

De manera general, los informes deberían estructurarse de modo que incluyeran la descripción, el análisis (incluida toda evidencia pertinente), las conclusiones, opiniones y recomendaciones. Debería incluirse una explicación preliminar suficiente que permitiese que un lector profano comprendiese las finalidades de la revisión, su forma y los criterios utilizados en la toma de decisiones. Los argumentos clave, las conclusiones y las recomendaciones deben ser fácilmente localizables para lectores.

Los informes deben publicarse en una forma fácilmente asequible y deben posibilitar a los destinatarios (tanto dentro de las instituciones pertinentes como fuera de ellas) la emisión de comentarios sobre su utilidad.

## **2.6 Procedimientos de seguimiento**

### **Criterio:**

Los procesos de garantía de calidad que contengan recomendaciones para la acción o que requieran un subsiguiente plan de acción, deben incluir un procedimiento de seguimiento predeterminado que se implante de manera consecuyente.

### **Directrices:**

La garantía de calidad no se refiere especialmente a las actividades individuales de revisión externa: debería ser, ante todo, una actividad que intente realizar, de manera continua, un mejor trabajo. La garantía externa de calidad no finaliza con la publicación del informe y debe incluir, por tanto, un procedimiento de seguimiento para asegurar que las recomendaciones son analizadas adecuadamente y que los planes de acción requeridos son diseñados e llevados a cabo. Esto puede requerir reuniones ulteriores con representantes institucionales o de los programas. El objetivo es asegurar que las áreas

identificadas como susceptibles de mejora sean abordadas de una manera rápida y que se impulsan mejoras contempladas.

## **2.7 Evaluaciones periódicas**

### **Criterio:**

La garantía externa de calidad de instituciones y/o programas debe llevarse a cabo de una manera cíclica. La duración del ciclo y de los procedimientos de evaluación que van a utilizarse debe definirse claramente y publicarse con antelación.

### **Directrices:**

La garantía de calidad no es un proceso estático, sino dinámico. Debería ser algo continuo y no algo que se realiza “una vez en la vida”. No finaliza con la primera evaluación o con la conclusión del procedimiento de seguimiento formal. Tiene que renovarse de manera periódica. Las subsiguientes evaluaciones externas deben tener en cuenta los progresos realizados desde la evaluación precedente. Los procesos que vayan a utilizarse en las revisiones externas deberían ser definidos claramente por la agencia de garantía externa de calidad y sus demandas a las instituciones no deben superar lo necesario para el logro de sus objetivos.

## **2.8 Análisis de todo el sistema**

### **Criterio:**

Las agencias de garantía de calidad deben elaborar informes periódicos que de una manera resumida describan y analicen los resultados de carácter general, sus revisiones, evaluaciones, valoraciones, etc.

### **Directrices:**

Todas las agencias de garantía externa de calidad recopilan una gran cantidad de información sobre programas individuales y/o instituciones, lo que genera mucho material para realizar análisis estructurados de los sistemas de educación superior en su conjunto. Tales análisis pueden facilitar una información muy valiosa sobre desarrollos, tendencias, buenas prácticas emergentes y áreas que presentan dificultades o debilidades persistentes, y pueden convertirse, por tanto, en herramientas útiles para el desarrollo de políticas y para la mejora de la calidad. Las agencias deberían considerar el asumir de una función de investigación y desarrollo dentro de sus actividades que contribuya a extraer el máximo beneficio de su trabajo.

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

El crecimiento de las agencias europeas de garantía externa de calidad ha sido imparable desde principios de los años 90. Al mismo tiempo, la cooperación e intercambio de las mejores prácticas entre agencias ha sido un elemento integrado en su desarrollo. Ya en 1994/95 los llamados European Pilot Projects, iniciados por la Comisión Europea, condujeron al reconocimiento mutuo por parte de las agencias de la metodología básica de la garantía de calidad: agencias independientes, auto-evaluaciones, visitas externas e informes públicos, dieron como resultado en 1998 la EU Council Recommendation sobre garantía de calidad en la educación superior. La creación de ENQA en el año 2000 supuso la formalización natural de este avance en la cooperación y esta asociación ha sido capaz de seguir trabajando y avanzando sobre la base de consenso que se concretó durante los años 90.

Los criterios europeos para las agencias de garantía externa de calidad que se recogen a continuación, han sido desarrollados sobre las premisas del desarrollo habido en la joven historia de la garantía externa de calidad en Europa. Nos hemos propuesto deliberadamente que estos criterios no sean ni demasiado detallados ni demasiado prescriptivos. No deben reducir la libertad de las agencias europeas de garantía de calidad para reflejar en sus organizaciones y procesos las experiencias tanto nacionales como regionales. No obstante, deben asegurar que la profesionalidad, credibilidad e integridad de las agencias son visibles y transparentes para los agentes implicados y facilitar la comparabilidad entre agencias permitiendo, al mismo tiempo, la necesaria Dimensión Europea. Debería añadirse que, de esta forma, los criterios contribuyen también, de manera natural, al trabajo que se está haciendo para lograr el reconocimiento mutuo de las agencias y de los resultados de las evaluaciones o acreditaciones realizadas por las mismas. Este trabajo ha sido analizado en la Nordic Quality Assurance Network in Higher Education (NOQA), y forma parte del “Código de Buenas Prácticas” del European Consortium for Accreditation (ECA).

Se han añadido varias “directrices” para facilitar información adicional sobre buenas prácticas y, en algunos casos, explicar con más detalle el significado e importancia de los criterios. Aunque las directrices no forman parte de los criterios, ambos deberían considerarse conjuntamente.

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

### **3.1 Utilización de procedimientos de garantía externa de calidad en la educación superior**

#### **Criterio:**

La garantía externa de calidad de las agencias debe contemplar la existencia y efectividad de los procesos de garantía externa de calidad descritos en la Parte 2 de estos Criterios y Directrices Europeas.

#### **Directrices:**

Los criterios para la garantía externa de calidad incluidos en la Parte 2 proporcionan una base de gran valor para el proceso de garantía externa de calidad. Los criterios reflejan las mejores prácticas y experiencias obtenidas a través del desarrollo de la garantía de calidad externa en Europa desde principios de los años 90. Por tanto, es muy importante que estos criterios estén integrados en los procesos desarrollados por las agencias de garantía externa de calidad en las instituciones de educación superior.

Los criterios para la garantía externa de calidad deben constituir, junto con los criterios para las agencias de garantía externa de calidad, la base para una garantía externa de calidad, profesional y creíble, de las instituciones de educación superior.

### **3.2 rango oficial**

#### **Criterio:**

Las agencias deben ser reconocidas formalmente por las autoridades públicas competentes en el Espacio Europeo de Educación Superior, como agencias con responsabilidades para la garantía externa de calidad y deben tener una base legal consolidada. Asimismo, deben cumplir con los requisitos exigidos en las jurisdicciones legislativas en las que operan.

### **3.3 Actividades**

#### **Criterio:**

Las agencias deberían llevar a cabo actividades de garantía externa de calidad (a nivel institucional o de programa) de una manera regular.

#### **Directrices:**

Estas actividades pueden consistir en la evaluación, revisión, auditoría, valoración, acreditación u otras actividades similares y deben formar parte de la función central de la agencia.

### **3.4 Recursos**

#### **Criterio:**

Las agencias deben disponer de recursos adecuados y proporcionales, tanto humanos como financieros, que les permitan organizarse y llevar a cabo sus procesos de garantía externa de calidad de una manera eficaz y eficiente, con los medios adecuados para el desarrollo de sus procesos y procedimientos.

### **3.5 Declaración de la misión**

#### **Criterio:**

Las agencias deberían tener unas metas y unos objetivos claros y explícitos para su trabajo, que deben estar incluidos en una declaración de misión públicamente disponible.

#### **Directrices:**

Esta declaración debe describir las metas y objetivos de los procesos de las agencias de garantía de calidad, el reparto de trabajo con los agentes implicados en la educación superior pertinentes, especialmente con las instituciones de educación superior, y el contexto cultural e histórico de su trabajo. La declaración debe dejar claro que los procesos de garantía externa de calidad constituyen una de las actividades principales de la agencia y que existe un planteamiento sistemático para la consecución de sus metas y objetivos. Debe existir también documentación que demuestre de qué modo la declaración se traduce en una política y un plan de gestión explícito.

### **3.6 Independencia**

#### **Criterio:**

Las agencias deben ser independientes hasta el punto de tener una responsabilidad autónoma respecto a su funcionamiento y de 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.

#### **Directrices:**

Una agencia necesitará demostrar su independencia mediante medidas tales como:

- Su independencia de funcionamiento respecto de las instituciones de educación superior y de los gobiernos está garantizada en documentación oficial (p. ej. instrumentos de gobierno o actas legislativas).
- La definición y funcionamiento de sus procedimientos y métodos, la designación y el nombramiento de expertos externos y la determinación de los resultados de sus procesos de garantía de calidad se llevan a cabo de manera autónoma e independiente de los gobiernos, instituciones de educación superior y órganos de influencia política.
- Aunque las partes implicadas en la educación superior, especialmente los estudiantes, sean consultadas durante el desarrollo de los procesos de garantía

de calidad, los resultados finales de los procesos de la garantía de calidad continúan siendo responsabilidad de la agencia.

### **3.7 Criterios y procesos de garantía externa de calidad utilizados por las agencias**

#### **Criterio:**

Los procesos, criterios y procedimientos utilizados por las agencias deben ser definidas previamente y estar públicamente disponibles.

Normalmente estos procedimientos deberían incluir:

- una auto-evaluación o procedimiento equivalente por parte del sujeto del proceso de garantía de calidad;
- una evaluación externa realizada por un grupo de expertos que incluirá, cuando sea adecuado, uno o varios estudiantes y visitas *in situ* a criterio de la agencia;
- la publicación de un informe que incluya las decisiones adoptadas, recomendaciones u otros resultados formales;
- un procedimiento de seguimiento para revisar las acciones realizadas por el sujeto del proceso de garantía de calidad a la luz de las recomendaciones incluidas en el informe.

#### **Directrices:**

Las agencias pueden desarrollar y utilizar otros procesos o procedimientos para propósitos concretos.

Las agencias deben prestar en todo momento una cuidadosa atención a los principios que ha declarado y asegurar que tanto sus requisitos como el proceso son gestionados de manera profesional y que sus conclusiones y decisiones se realizan de una manera consecuente, incluso cuando decisiones hayan sido tomadas por grupos de personas diferentes.

Las agencias que adoptan decisiones formales de garantía de calidad, o sacan conclusiones que tienen consecuencias formales, deben disponer de procedimientos de apelación. La naturaleza y forma de estos procedimientos de apelación deben determinarse a la luz de la constitución de cada agencia.

### **3.8 Procedimientos de responsabilidad**

#### **Criterio:**

Las agencias deben contar con procedimientos para su propia rendición de cuentas.

#### **Directrices:**

Estos procedimientos deben incluir lo siguiente:

1. Una política de garantía de calidad de la agencia hecha pública y disponible en su sitio Web;
2. Documentación que demuestre que:
  - los procesos y resultados de la agencia reflejan su misión y sus metas respecto a la garantía de calidad;
  - la agencia dispone y hace cumplir un mecanismo de ausencia de conflicto de intereses en el trabajo de sus expertos externos;
  - la agencia dispone de mecanismos fiables que aseguran la calidad de las actividades y materiales elaborados por subcontratistas, si se da el caso de que alguno o todos los elementos de su procedimiento de garantía de calidad se subcontraten a otras partes;
  - la agencia dispone de procedimientos de garantía interna de calidad que incluyen un mecanismo de retroalimentación interno (p. ej. medios para obtener retroalimentación de su propio personal y del consejo/junta directiva); un mecanismo de reflexión interna (p. ej. medios para reaccionar a las recomendaciones de mejora internas y externas); y un mecanismo de retroalimentación externo (p. ej. medios para obtener retroalimentación de los expertos y de las instituciones revisadas para futuras actuaciones) con objeto de informar y apuntalar su propio desarrollo y mejora.
3. Una revisión cíclica externa obligatoria de las actividades de la agencia, al menos una vez cada cinco años.

### **3 Sistema de revisión por pares para las Agencias de Garantía de Calidad**

En Berlín los ministros hicieron un llamamiento “a ENQA, a través de sus miembros, en cooperación con EUA, EURASHE y ESIB, para explorar la forma de asegurar un sistema adecuado de revisión por pares para la garantía de calidad y/o la acreditación de agencias u organismos”.

ENQA y sus socios han respondido a esta petición llegando a la conclusión, a partir de la interpretación del mandato, de que un sistema de revisión por pares de las agencias debería incluir no sólo el proceso de revisión por pares en si mismo, sino también una consideración meticulosa de los criterios de calidad sobre los que se podría llevar a cabo una revisión. Además, se ha acordado que el proceso de revisión por pares de las agencias debe interpretarse esencialmente como el medio para lograr el objetivo de transparencia, visibilidad y comparabilidad de la calidad de las agencias.

Por tanto, este informe tiene como propuesta fundamental la creación de un registro de agencias reconocidas de garantía externa de calidad que estén funcionando en el área de la educación superior en Europa. Esta propuesta es, en esencia, una respuesta a las expectativas existentes de que probablemente en un breve plazo se producirá un aumento en el número de organismos de garantía de calidad que deseen obtener un rédito del valor que tiene un reconocimiento o un sello de acreditación. La experiencia de otros ámbitos geográficos ha mostrado que es difícil controlar tales empresas, pero Europa tiene una oportunidad, posiblemente única, de llevar a cabo una gestión práctica de este nuevo mercado, no para proteger los intereses de agencias ya establecidas, sino para asegurar que los beneficios de la garantía de calidad no son mermados por las actividades de profesionales de reputación dudosa.

El trabajo presentado en estas propuestas ha tenido especialmente en cuenta las demandas y el contexto europeos. Al mismo tiempo, ha existido conciencia durante el proceso de que se están desarrollando experiencias y procesos similares a escala internacional. Este capítulo, por tanto, se inicia con un análisis breve de las experiencias e iniciativas internacionales relevantes para la elaboración de este apartado del informe. A continuación se esboza el sistema propuesto de revisión por pares basado en el principio de subsidiaridad y los criterios europeos para las agencias de garantía externa de calidad. Este esbozo da paso a la recomendación de la creación de un registro de agencias de garantía externa de calidad que operan en Europa. La revisión por pares y la conformidad de las agencias con los criterios europeos, desempeñan un papel crucial en la composición del registro. Se propone, por último, un Foro Consultivo Europeo para la Garantía de Calidad en la Educación Superior.

## Contexto internacional

Europa no es la única área en la que tienen lugar desarrollos dinámicos en el campo de la garantía de calidad de la educación superior. Este apartado describe algunas de las experiencias e iniciativas de organizaciones tales como la International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE), la International Association of University Presidents (IAUP), el Council for Higher Education Accreditation in the United States (CHEA), la OCDE y la UNESCO. El trabajo de estas organizaciones en relación con la garantía de calidad, ha sido muy útil para la elaboración de este informe. Aunque estas experiencias internacionales no se han incluido de manera directa en las recomendaciones específicas, se presentan más abajo algunos elementos internacionales clave relacionándolos con las recomendaciones de este capítulo.

La identificación de la buena calidad y de las buenas prácticas de las agencias de garantía externa de calidad, también ha estado en la agenda internacional en los últimos años. La INQAAHE comenzó a discutir en 1999 un sello de calidad para las agencias de garantía externa de calidad – una idea originalmente planteada por IAUP - para satisfacer la necesidad de las instituciones de educación superior de identificar que agencias están calificadas para cumplir el papel de la garantía externa de calidad. El sello de calidad se enfrentó a una amplia oposición y, en su lugar, INQAAHE se ha centrado en la formulación de criterios de buenas prácticas para las agencias. El resultado ha sido un conjunto de principios que presentan denominadores comunes de buenas prácticas al tiempo que reconocen la diversidad internacional de las agencias respecto a sus fines y contextos histórico-culturales.

El trabajo realizado por CHEA es especialmente importante desde el punto de vista de las recomendaciones sobre la revisión de las agencias realizadas por pares. CHEA es una organización no gubernamental que funciona como un organismo “paraguas” para las agencias de acreditación profesionales especializadas, regionales y nacionales de los Estados Unidos. Las organizaciones de acreditación que deseen ser reconocidas por la CHEA deben demostrar que satisfacen los criterios de reconocimiento de la misma. Las organizaciones de acreditación deben hacer progresos en la calidad académica, demostrar responsabilidad, impulsar las mejoras, emplear procedimientos adecuados, revisar sus prácticas de acreditación de manera continua y poseer recursos suficientes. La CHEA exige a sus miembros que se sometan a las revisiones de reconocimiento cada seis años. Existen algunas similitudes y compatibilidad básicas entre la aproximación de la CHEA y las propuestas presentadas en este informe, desde el punto de vista, por ejemplo, de las revisiones cíclicas. Este informe, sin embargo, ha dado prioridad a un enfoque distinto sobre la garantía de calidad de las agencias.

La OCDE y UNESCO han llevado a cabo conjuntamente una iniciativa distinta para elaborar directrices para la provisión de calidad en la educación superior en un marco transnacional. Las directrices de OCDE-UNESCO estarán concluidas en 2005, pero el proceso de elaboración ha puesto de relieve el contraste entre la necesidad de la internacionalización de la educación superior y el hecho de que la capacidad nacional existente de garantía de calidad a menudo se centra exclusivamente en la oferta doméstica de servicios para las instituciones nacionales. Por tanto, se plantea como un reto para los sistemas actuales de garantía de calidad el desarrollo de metodologías y mecanismos adecuados que contemplen a las instituciones y programas extranjeras, además de los nacionales, con objeto de maximizar los beneficios y limitar las desventajas potenciales de la

internacionalización de la educación superior.

Las directrices propuestas por OCDE-UNESCO recomiendan que las agencias de garantía externa de calidad aseguren que sus planes de garantía de calidad incluyen instituciones extranjeras con finalidades lucrativas, así como la impartición de educación a distancia u otras modalidades no tradicionales de docencia. El proceso de elaboración de las directrices también reconoce, sin embargo, que la inclusión de instituciones extranjeras en el ámbito de actuación de las agencias nacionales requerirá, en muchos casos, cambios en la legislación nacional y en los procedimientos administrativos.

Este informe reconoce la importancia e implicaciones que tiene la internacionalización para la garantía de calidad de las instituciones de educación superior. Aunque se ha considerado que es demasiado pronto para incluir una referencia a la misma en los criterios europeos sugeridos para la garantía externa de calidad, la propuesta de creación de un Registro Europeo incluye, de manera explícita, agencias no europeas que están operando en Europa, así como agencias europeas con actividades de carácter transnacional.

Se debe reconocer, así mismo, que continuo proceso europeo satisface plenamente la recomendación hecha por la OCDE-UNESCO de que las agencias deben mantener y fortalecer las redes regionales e internacionales existentes.

## **Revisiones cíclicas de las agencias**

El ámbito de la garantía externa de calidad de la educación superior en Europa es relativamente joven. No obstante, puede considerarse como un rasgo de creciente madurez de las agencias el hecho de que éstas hayan mostrado abiertamente su interés en mejorar la credibilidad de su trabajo centrándose en la garantía de calidad interna y externa del mismo. Un taller de ENQA realizado en febrero de 2003 en Sitges, España, tuvo como eje temático la garantía de calidad de las propias agencias. Los participantes discutieron las experiencias existentes en la evaluación externa de las agencias y una de las conclusiones del taller fue una recomendación de que ENQA debería trabajar para hacer posibles las revisiones externas cíclicas de las agencias miembros. ENQA recibió el mandato de Berlín en un momento en el que la discusión de las revisiones externas de las agencias ya había comenzado en su seno y ya había sido, también, un elemento de las reuniones del E4.

Este informe recomienda que todas las agencias europeas deberían llevar a cabo o someterse a una revisión externa cíclica de sus procesos y actividades, con intervalos no superiores a los cinco años. Los resultados deberían documentarse en un informe que indicara hasta qué punto la agencia cumple los criterios europeos para las agencias de garantía externa de calidad (ver Capítulo 2, Parte 3).

El mapa de agentes y operadores de garantía externa de calidad en la educación superior en el EEES será, sin duda, más complicado en el futuro. Es importante, por tanto, que los no miembros de ENQA estén incluidos en todas las consideraciones sobre las agencias de garantía de calidad. Y es incluso más importante que las agencias no europeas tengan una oportunidad abierta, si lo desean, para medirse a sí mismas de acuerdo con los criterios europeos recomendados. El informe no desea, por tanto, restringir el enfoque de sus recomendaciones a las agencias europeas reconocidas nacionalmente y de esta manera,

como consecuencia inmediata, únicamente a los miembros actuales o potenciales de ENQA. Al contrario, también debería permitirse a las agencias de de ámbito no europeo, pero que están funcionando en ella, o las agencias europeas no reconocidas nacionalmente, que puedan optar por una revisión que evalúe su cumplimiento de los criterios europeos. Los principios generales que se proponen para las revisiones cíclicas, son los siguientes:

- Las agencias de garantía externa de calidad establecidas y reconocidas oficialmente como agencias nacionales por un estado signatario de Bolonia deben ser revisadas a nivel nacional respetando, de esta manera, el principio de subsidiaridad – incluso si también funcionan más allá de las fronteras nacionales. Estas agencias nacionales europeas pueden, por otro lado, optar por las revisiones organizadas por ENQA, en lugar de por las revisiones internas de carácter nacional. Las revisiones de las agencias deben incluir una evaluación para comprobar si cumplen los criterios europeos establecidos para las agencias de garantía externa de calidad.
- Las agencias no establecidas ni reconocidas oficialmente por un estado signatario de Bolonia pueden, por propia iniciativa, optar por ser revisadas de acuerdo con los criterios europeos para las agencias de garantía externa de calidad.
- Las revisiones deberían seguir un proceso que comprenda una auto-evaluación, una comisión independiente de expertos y la publicación de un informe.

Una revisión externa suele iniciarse a nivel nacional o de la agencia. Cabe esperar, por tanto, que las revisiones de las agencias se lleven a cabo a partir de las regulaciones nacionales o de los procesos de garantía interna de calidad existentes en la agencia. Este informe desea hacer especial hincapié en la importancia que tiene respetar el principio de subsidiaridad y por tanto ha propuesto que ENQA, respetando a sus propios miembros, tome la iniciativa de revisar una agencia sólo en el caso de que después de cinco años no haya habido una iniciativa nacional o por parte de la propia agencia. En el caso de que la agencia no sea miembro de ENQA y de que después de cinco años dicha iniciativa no se haya producido, el Comité del Registro Europeo será el responsable de iniciar la revisión.

Cuando las autoridades nacionales inicien las revisiones, los objetivos de las mismas podrán ser, obviamente, bastante amplios e incluir, por ejemplo, el cumplimiento del mandato nacional por parte de la agencia. Sin embargo, es un elemento central de esta propuesta el que las revisiones –independientemente de si se inician a nivel nacional, de la agencia o de ENQA- deben tomar en consideración siempre y de manera explícita, en que medida la agencia cumple los criterios europeos para las agencias de garantía externa de calidad. La Asamblea General de ENQA decidió, en su reunión de noviembre de 2004, que el criterio para la pertenencia a ENQA debería coincidir con los criterios europeos que se han propuesto para las agencias de garantía externa de calidad. Por consiguiente, la revisión de una agencia no solo pondrá en evidencia el grado de cumplimiento de los criterios europeos sino que, al mismo tiempo, indicará el grado de cumplimiento de los criterios de pertenencia a ENQA.

Por último, el informe hace hincapié en que la participación de expertos internacionales con la experiencia adecuada beneficiará, de manera sustancial, el proceso de revisión.

El seguimiento de una revisión cíclica será, desde el principio y prioritariamente,

responsabilidad de las autoridades nacionales o de los directivos de la agencia y, por supuesto, de la propia agencia. ENQA desempeñará un papel en el seguimiento solo en el caso de las agencias miembros y cuando deba certificar el grado en el que la agencia miembro satisface los criterios europeos para las agencias de garantía externa de calidad de acuerdo con la revisión. Las regulaciones de ENQA especificarán las consecuencias si éste no es el caso.

En el Anexo de este informe se incluye un resumen ilustrativo de un ejemplo de proceso de revisión externa de una agencia.

## **Registro de agencias de garantía externa de calidad en funcionamiento en Europa**

Previamente a la reunión ministerial de Berlín en 2003, y en cooperación con los principales agentes implicados en educación superior, ENQA se comprometió a la creación de un Registro Europeo de Agencias de Garantía de Calidad, que incluyese a las agencias públicas, privadas o de carácter temático que operan en Europa o que tengan planeado hacerlo.

El registro daría respuesta al interés que tienen las instituciones de educación superior y de los gobiernos en poder identificar a las agencias de garantía de calidad que están en funcionamiento en Europa que sean profesionales y creíbles. Este interés empezó a manifestarse en el complejo campo del reconocimiento de los grados no nacionales. Los procedimientos de reconocimiento se verían fortalecidos si estuviese totalmente claro hasta qué punto quienes imparten las enseñanzas hubiesen a su vez demostrado su calidad mediante la revisión llevada a cabo por agencias reconocidas. En segundo lugar, las instituciones de educación superior pueden buscar, cada vez más fácilmente, agencias de garantía de calidad más allá de sus fronteras nacionales. Debería ayudarse, por supuesto, a las instituciones de educación superior en este proceso permitiéndolas identificar agencias profesionales mediante un registro fiable.

El activo más valioso del registro sería, por tanto, su valor informativo para las instituciones y otros agentes implicados al tiempo que podría llegar a ser un instrumento muy útil para conseguir la transparencia y la comparabilidad de la garantía externa de calidad de las instituciones de educación superior.

El registro debe hacer evidente el grado de cumplimiento de los participantes con los criterios europeos para las agencias de garantía externa de calidad. Es importante destacar, sin embargo, que este informe no tiene como objetivo proponer el registro como un instrumento de clasificación en función de la calidad.

El registro debe estar abierto a las solicitudes de todas las agencias que proporcionan servicios orientados a la garantía de la calidad en educación superior en Europa, incluidas aquellas que provengan de países no europeos o las que tengan una base transnacional o internacional. Las agencias serán incluidas en diferentes secciones del registro dependiendo de si han sido sometidas a una revisión por pares o no, de si cumplen o no cumplen con los criterios europeos para las agencias de garantía externa de calidad y de si

funcionan de una manera estrictamente nacional o más allá de sus fronteras.

De esta forma, el registro podría tener la siguiente estructura:

**Sección 1.** Agencias con revisión por pares, divididas en las siguientes categorías:

- Agencias nacionales europeas que han sido revisadas y cumplen todos los criterios europeos para las agencias de garantía externa de calidad.
- Agencias nacionales europeas que han sido revisadas, pero no cumplen todos los criterios europeos para las agencias de garantía externa de calidad.
- Agencias no nacionales y no europeas que operan en Europa, que han sido revisadas y cumplen todos los criterios europeos para las agencias de garantía externa de calidad.
- Agencias no nacionales y no europeas que operan en Europa, que han sido revisadas pero no cumplen todos los criterios europeos para las agencias de garantía externa de calidad.

**Sección 2.** Agencias no revisadas

- Agencias nacionales europeas, agencias no nacionales y no europeas que no han sido revisadas y que, por tanto, están listadas de acuerdo con la información obtenida de su solicitud de inclusión en el registro.

Esta es la estructura del registro presentada en una matriz:

ESTRUCTURA PROPUESTA PARA EL REGISTRO		Revisadas		No revisadas
		Cumplimiento de los criterios europeos	No cumplimiento de los criterios europeos	
Agencias nacionales europeas	Operadores nacionales	.	.	.
	Operadores transfronterizos	.	.	.
Agencias no nacionales europeas		.	.	.
Agencias no europeas operando en Europa		.	.	.

Un Comité del Registro Europeo decidirá sobre las admisiones en el Registro Europeo. El comité utilizará el cumplimiento de los criterios europeos para las agencias de garantía de externa calidad por parte de la agencia, tal y como se ha establecido en la revisión cíclica, como uno de los criterios para la inclusión en registro. Es preciso desarrollar otros criterios que tengan en cuenta la diversidad de los sistemas de educación superior.

El comité será un grupo ágil, no burocrático que contará con nueve miembros designados por EURASHE, ESIB, EUA, ENQA y otras organizaciones que representen a los empleadores, sindicatos y organizaciones profesionales europeas, además de representantes de los gobiernos. Estos miembros actuarán a título individual y no como representantes con un mandato de las organizaciones que los designen. ENQA desempeñará las tareas de secretaria para el comité que se reunirá al menos dos veces al año.

El Comité del Registro Europeo tendrá como una de sus primeras tareas la formalización de la propiedad del registro.

Otra tarea inmediata del Comité del Registro Europeo será el establecimiento de un sistema independiente y fiable de cara al procedimiento de apelaciones con el fin de asegurar los derechos de aquellos que hayan sido rechazados o que no pueden aceptar su posición dentro del registro. Este sistema de apelaciones debería ser un elemento integrante del protocolo que ha de elaborar el comité de manera inmediata tan pronto como haya entrado en funcionamiento.

## **Foro Consultivo Europeo para la Garantía de Calidad en la Educación superior**

Desde la reunión de Praga del 2001 el grupo E4, formado por ENQA, EUA, ESIB y EURASHE, se ha reunido periódicamente para discutir sus puntos de vista sobre el Proceso de Bolonia y la Calidad Europea en la educación superior. Desde la reunión de Berlín en 2003, las reuniones han tenido como tema central el desarrollo del mandato de los Ministros respecto a la garantía de calidad en la educación superior.

Esta cooperación a nivel europeo ha demostrado ser muy constructiva. Las cuatro organizaciones han acordado, de esta manera, que debe continuar existiendo un Foro Consultivo Europeo para la Garantía de Calidad en la Educación Superior creado a partir del grupo E4. La creación de dicho foro, en términos prácticos, asentará la cooperación que actualmente se da entre ENQA, EUA, EURASHE y ESIB sobre una base más permanente. El foro funcionará, fundamentalmente, como un foro consultivo y asesor para las partes europeas implicadas y se basará en los actuales acuerdos con los que las cuatro organizaciones financian sus propios gastos y participación sin la creación de una estructura administrativa nueva. El foro debería también incluir, a largo plazo, representantes de los agentes socioeconómicos.

## 4 Perspectivas y Retos Futuros

Este informe contiene propuestas y recomendaciones que han sido desarrolladas y aprobadas por los protagonistas clave a nivel europeo en el ámbito de la garantía de calidad en la educación superior. La propia existencia de este informe es un testimonio del éxito logrado al conseguir un entendimiento colectivo en un campo en el que éste puede ser difícil dado los diferentes intereses en juego. Las propuestas ofrecen aumento mayor transparencia, seguridad e información sobre la educación superior a los estudiantes y a la sociedad en general. También ofrecen a las instituciones de educación superior reconocimiento y credibilidad y oportunidades para demostrar su compromiso con unos niveles elevados de calidad en un entorno cada vez más competitivo y escéptico. Para las agencias de garantía de calidad, estas propuestas mejoran su propia cualificación y credibilidad y las conectan, de manera más productiva y más ampliamente a la comunidad profesional europea.

Las propuestas no dejarán de ser meras propuestas a menos que estén acompañadas por una estrategia de implantación efectiva. Si son aprobadas por los Ministros en Bergen, se darán inmediatamente los pasos para comenzar a introducir algunos de los elementos clave de este informe. Podría preverse que el registro de las agencias de garantía de calidad comenzará a elaborarse durante la segunda mitad de 2005 y que podría estar listo para ser accesible online en 2006. El secretariado de ENQA ha previsto los recursos extraordinarios que serán necesarios para lograr este objetivo. Tras la reunión Ministerial, ENQA tomará las iniciativas concretas necesarias para la creación del Comité del Registro Europeo. El comité comenzará su trabajo con la formalización de la propiedad del registro y la elaboración de un anteproyecto de protocolo basado en el trabajo preliminar realizado por ENQA en la primavera de 2005. Se espera que la primera de las evaluaciones pudiera tener lugar durante 2005.

El Foro Consultivo Europeo para la Garantía de Calidad en la Educación Superior será también objeto de una de las primeras iniciativas. De esta manera, los resultados de la Reunión Ministerial de Bergen y la creación del foro, serán los temas principales de la próxima reunión de ENQA y de sus socios del E4 en junio de 2005. Además, la futura cooperación con otros agentes principales implicados, tales como los agentes económicos y sociales, también serán objeto de discusiones. Asimismo, ENQA ha organizado una reunión con las otras redes europeas de garantía de calidad antes de la próxima Asamblea General de ENQA en septiembre de 2005.

La posibilidad de una implantación rápida de algunas de las propuestas de este informe no debería hacer suponer que la tarea de acometer el resto de las mismas vaya a ser fácil. Requerirá mucho más tiempo lograr que los criterios de garantía de calidad interna y externa sean ampliamente adoptados por las instituciones y agencias, ya que su aceptación dependerá de una voluntad de cambio y desarrollo por parte de los estados signatarios con sistemas de educación superior muy sólidos y consolidados desde hace mucho tiempo. Lo que se propone en los criterios de garantía interna de calidad constituye un reto para algunas instituciones de educación superior, sobre todo en los casos en los que ya existe una tradición nueva o en desarrollo de garantía de calidad o allí donde el enfoque basado en las necesidades de los estudiantes y su preparación para incorporarse al mercado de trabajo no estén integradas en la cultura institucional. Del mismo modo, los criterios para la garantía externa de calidad y para la garantía de calidad de las propias agencias requerirán

que todos los participantes, y en especial las agencias, se observen a si mismos muy detenidamente y que midan sus prácticas de acuerdo con las expectativas europeas. El nuevo procedimiento de evaluaciones cíclicas proporcionará un enfoque muy oportuno para este propósito. Sólo se producirá una aceptación general de los criterios cuando puedan verse los beneficios que se derivan de su adopción.

El EEES funciona sobre la base de la responsabilidad nacional individual para la educación superior y esto implica autonomía en materia de garantía externa de calidad. Por este motivo, este informe no tiene ni puede tener un carácter regulador sino que plantea sus recomendaciones y propuestas dentro de un espíritu de respeto mutuo entre profesionales, expertos provenientes de las instituciones de educación superior -incluidos los estudiantes-, ministerios y agencias de garantía de calidad. Puede que algunos estados signatarios quieran incluir los criterios y el proceso de revisión en sus marcos legislativos administrativos. Puede que otros quieran analizar más detenidamente si es adecuado hacerlo sopesando las ventajas del cambio frente a la fuerza del status quo. El Foro Consultivo Europeo para la Garantía de Calidad en la Educación Superior que se propone, debería ser un lugar útil en el que discutir, debatir y aprender sobre nuevas formas de pensar, las experiencias de otros sistemas y las semejanzas y diferencias entre prácticas en el ámbito nacional.

Con todo, ENQA, sus socios del E4 y otros agentes implicados van a tener que acometer una considerable carga de trabajo - que además constituye un reto - durante los años venideros, para poder convertir en realidad las recomendaciones y propuestas de este informe. Por lo tanto, el informe deja claro que su finalización no quiere decir que se hayan cumplido las metas de Bolonia de una Dimensión Europea de garantía de calidad para el EEES. Hay mucho trabajo por delante para llevar a cabo las recomendaciones del informe y para asegurar la cultura de calidad que éstas conllevan, tanto entre las instituciones de educación superior como entre las agencias de garantía externa de calidad. Lo que ha puesto en marcha el mandato de Berlín va a precisar de un mantenimiento y de un trabajo de persuasión continuos si se desea lograr un Dimensión Europea de garantía de calidad plenamente operativa para el EEES.

Un EEES con instituciones de educación superior fuertes, autónomas y eficaces, con un sentido muy agudo de la importancia de la calidad y de los criterios, un registro eficaz y una cooperación creciente con otros agentes implicados es ahora posible y las propuestas que se presentan en este informe quieren contribuir a que sea posible avanzar un largo trecho para hacer realidad esa visión.

## **Anexo:**

# **Revisión cíclica de las agencias de garantía de calidad <sup>(4)</sup>— un modelo teórico**

El modelo que se presenta en este anexo es un esbozo indicativo para el proceso de revisión externa de una agencia de garantía de calidad externa. Se presenta como ejemplo de un proceso de confianza adaptado para identificar el cumplimiento de los criterios europeos para las agencias de garantía externa de calidad. Debe tenerse en cuenta, sin embargo, que su finalidad es instructiva e ilustrativa. Por consiguiente, el nivel de detalle es alto y hasta, posiblemente, más alto de lo que será percibido como necesario en las revisiones por pares de cada agencia. De esto se deduce que en modo alguno debe considerarse el proceso aquí presentado como una norma. Más aún, debería notarse que en el ejemplo que se presenta el término “evaluación” es aplicado para abarcar objetivos y procesos. Términos tales como “acreditación” o “auditoría” podrían aplicarse también.

El proceso incluye los siguientes elementos:

- formulación de los términos de referencia y protocolo para la revisión;
- designación y nombramiento del comité de expertos;
- auto-evaluación por parte de la agencia;
- visita externa;
- informe.

## **1 Términos de referencia**

Los términos de referencia deben identificar los objetivos de la revisión de acuerdo con las perspectivas e intereses de las autoridades, las partes implicadas y la propia agencia. Todas las tareas y operaciones principales de la agencia deben estar incluidas y debe hacerse de tal manera que sea evidente que no existen agendas ocultas.

## **2 Auto-evaluación**

### **2.1 Información previa requerida sobre la agencia como base de su revisión**

La información previa es necesaria para comprender el contexto en el que trabaja la agencia. Se espera que esta sección incluya:

---

<sup>4</sup> La estructura del anexo se aproxima a la de uno recientemente documentado en un manual de un proyecto de reconocimiento mutuo de agencias de garantía de calidad en los países nórdicos.

#### **2.1.1 Una descripción breve del sistema de educación superior nacional que incluya:**

- estructura de los títulos;
- estructura institucional;
- procedimientos y partes implicadas en el establecimiento de nuevas áreas, programas e instituciones;
- otros procedimientos de garantía de calidad;
- estatus de las instituciones de educación superior en relación con el gobierno.

### **2.1.2 Un informe breve sobre la historia de la agencia y sobre la evaluación de la educación superior en general:**

- declaración de la misión;
- creación y status de la agencia (gobierno, instituciones de educación superior, otros);
- descripción del marco legal y de otras regulaciones formales que afecten a la agencia (p. ej. leyes parlamentarias, ordenes o decretos ministeriales);
- financiación de la agencia;
- derecho a iniciar evaluaciones;
- organización interna de la agencia, incluidos los procedimientos para el nombramiento y composición de la junta directiva / consejo;
- otras responsabilidades de la agencia además de la evaluación de la educación superior;
- actividades internacionales de la agencia, incluidos los acuerdos formales así como otras actividades, p. ej. participación en conferencias, grupos de trabajo e intercambio de personal;
- papel de la agencia en el seguimiento de las evaluaciones: consecuencias y sanciones.

## **2.2 Garantía externa de calidad realizada por la agencia**

Deberían producirse evidencias que indiquen que la agencia desarrolla actividades de garantía externa de calidad para las instituciones o programas de educación superior, de una manera regular. Esta garantía de calidad debería implicar o bien la evaluación, o la acreditación, la revisión, la auditoría o la valoración, siendo éstas parte de las funciones centrales de la agencia.

Por “regular” se entiende que las evaluaciones han sido planeadas basándose en un procedimiento sistemático y que se han llevado a cabo varias evaluaciones de calidad durante los dos últimos años.

Estas evidencias deben incluir:

- una descripción del ámbito metodológico de la agencia;
- un informe sobre el número de evaluaciones de calidad llevadas a cabo y el número de unidades evaluadas.

## **2.3 Método de evaluación aplicado por la agencia**

### **2.3.1 Información previa**

Es preciso que exista un informe sobre la planificación global de una evaluación y sobre otros temas fundamentales para que sea posible determinar si la agencia está trabajando basándose en procedimientos metodológicos transparentes.

Este informe debería incluir:

- los procedimientos para las sesiones informativas y para la comunicación con las instituciones evaluadas;
- la estrategia de la agencia para la participación de los estudiantes;
- los procedimientos relacionados con el establecimiento de los términos del plan de referencia/proyecto de las evaluaciones individuales;
- la/s referencia/s para la evaluación (criterios predefinidos, documentos legales, “*benchmarking*” de áreas, criterios profesionales, los objetivos declarados de la institución evaluada);
- el grado en el que los elementos metodológicos se modifican para revisiones específicas.

### **2.3.2 Elementos de metodología**

Un informe que proporcione evidencias de que la metodología con la que la agencia está trabajando esta predefinida y es pública y que los resultados de la evaluación son públicos.

La metodología incluye:

- auto-evaluación -o procedimiento equivalente- del objeto de evaluación;
- evaluación externa por un grupo de expertos y visitas externas a criterio de la agencia;
- publicación de un informe público conteniendo los resultados de la evaluación.

La agencia puede también desarrollar y aplicar otras metodologías para propósitos específicos.

Las decisiones e informes de la agencia son coherentes respecto a los principios y requisitos, incluso cuando los juicios hayan sido elaborados por diferentes grupos.

Si la agencia adopta decisiones de evaluación, debe existir un sistema de apelación. Esta metodología se aplica de acuerdo con las necesidades de las agencias.

Si la agencia hace recomendaciones y/o toma resoluciones condicionales, debe existir un procedimiento de seguimiento para comprobar los resultados.

### **2.3.3 Un informe sobre el papel del grupo externo de expertos**

El informe sobre el papel del grupo externo de expertos debe incluir:

- procedimientos para la designación y nombramiento de expertos, incluidos los criterios para la utilización de expertos internacionales y representantes de agentes implicados tales como empleadores, estudiantes y otros;

- métodos de información y formación de los expertos;
- reuniones entre expertos: número, alcance y cronograma en relación con el proceso de evaluación global;
- división del trabajo entre agencia y expertos;
- papel del personal de la agencia en las evaluaciones;
- identificación y nombramiento de los miembros del personal de la agencia que va a ser responsable de la evaluación.

#### **2.3.4 Documentación**

Se necesitan varios informes sobre los procedimientos de la agencia para recopilar documentación con objeto de determinar los procedimientos relacionados con la auto-evaluación de la agencia y las visitas externas:

##### *2.3.4.1 Un informe de los procedimientos relacionados con la auto-evaluación*

Este informe debería incluir:

- especificación del contenido en las directrices proporcionadas por la agencia;
- consejo sobre procedimientos facilitado por la agencia;
- requisitos para la composición de los equipos de auto-evaluación, incluido el papel de los estudiantes;
- formación/información de los equipos de auto-evaluación;
- tiempo previsto para llevar a cabo la auto-evaluación.

##### *2.3.4.2 Un informe de los procedimientos relacionados con la visita externa*

Este informe debería incluir:

- .• cuestionarios/protocolos de entrevista;
- .• principios para la selección de participantes/informantes (categorías y participantes específicos);
- .• principios para la duración de la visita;
- .• número de reuniones y duración media;
- .• documentación de las reuniones (internas/externas, actas, transcripciones, etc.);
- .• métodos de trabajo del grupo externo de expertos.

##### *2.3.4.3 Los informes*

La documentación debería incluir la siguiente información sobre los informes:

- .• finalidad del informe;
- .• elaboración del informe (personal de la agencia o expertos);
- .• formato del informe (diseño y longitud);
- .• contenido del informe (documentación o únicamente análisis/recomendaciones);
- .• principios para la retroalimentación de las partes evaluadas en el borrador de informe;
- .• procedimientos y política de publicación (p. ej. utilización de los medios de comunicación);
- .• seguimiento inmediato (p. ej. seminarios y conferencias);
- .• actividades de seguimiento a largo plazo (p. ej. evaluación de seguimiento o visita).

#### **2.3.5 Sistema de apelación**

La agencia documenta un método para las apelaciones en contra de sus decisiones y como se aplica esta metodología a sus necesidades. Debe quedar claro, a partir de la

documentación, hasta qué punto el sistema de apelaciones está basado en un proceso mediante el que la agencia pueda facilitar a los que están siendo evaluados los medios para comentar y cuestionar los resultados de la misma.

Básicamente, la agencia debe proporcionar evidencias de que el sistema de apelaciones proporciona a los que están siendo evaluados una oportunidad para expresar sus opiniones sobre los resultados de la evaluación.

## **2.4 Documentación adicional**

Esta documentación adicional debería facilitar un informe sobre la utilización de encuestas, material estadístico u otros tipos de documentación no mencionada en otro lugar. Este material debería ser público.

## **2.5 Procedimientos para un sistema de calidad para las agencias**

La agencia debe documentar que dispone de mecanismos de garantía interna de calidad que están conformes con los estipulados en los criterios europeos para las agencias de garantía externa de calidad.

## **2.6 Reflexiones finales**

Es necesario un análisis de las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la agencia para demostrar la capacidad de la agencia para adaptarse a las nuevas demandas y tendencias y para mejorar permanentemente sus acciones mientras mantiene un marco metodológico y una estructura de gobierno sólida y fiable.

# **3 Directrices para el comité de revisión externa**

Estas directrices describen las expectativas para la comisión de evaluación externa. Incluyen orientaciones sobre:

- nombramiento y organización general;
- visita *in situ*;
- elaboración del informe.

Como se ha descrito más arriba, la agencia sometida a revisión debería facilitar un informe de auto-evaluación de acuerdo con las directrices proporcionadas. Este informe debe enviarse a una comisión de evaluación externa como mínimo un mes antes de la visita.

## **3.1 Nombramiento de la comisión de revisión externa**

Este apartado se refiere al nombramiento de los expertos que deberían llevar a cabo la evaluación. El grupo externo debería estar formado por los siguientes expertos:

- uno o dos expertos en garantía de calidad (internacional);
- representante de las instituciones de educación superior (nacional);
- miembro de los estudiantes (nacional);
- miembro de las partes implicadas (un empleador, por ejemplo, nacional).

Uno de estos expertos debe ser elegido Presidente de la comisión de revisión externa.

Se recomienda asimismo que la comisión sea complementada con una persona que, con capacidad independiente de la agencia, actuaría como secretario.

Las designaciones de los expertos pueden provenir de las agencias, partes implicadas o autoridades locales pero, para asegurar que la evaluación es creíble y digna de confianza, es esencial que la tarea de nombramiento de los expertos sea encomendada a una tercera parte externa a la agencia implicada que podría ser, por ejemplo, ENQA o una agencia no implicada en el proceso. La agencia sometida a revisión debe tener la posibilidad, sin embargo, de dar su opinión sobre la composición final de la comisión.

### **3.2 Visita externa**

Para la visita externa debe estar disponible un protocolo en la línea del que se detalla a continuación:

Se recomienda que la visita tenga una duración de dos-tres días, incluidas la preparación y el seguimiento, dependiendo del conocimiento previo que la comisión de revisión externa tenga sobre la agencia en evaluación y su contexto. El día anterior a la visita se reunirá la comisión y se pondrá de acuerdo sobre los temas importantes para la visita. La finalidad de ésta es confirmar el estudio de autoevaluación. Deberían elaborarse guías para la entrevista con esta perspectiva en mente.

La visita podría incluir reuniones separadas con miembros de la junta directiva de la agencia, personal directivo, empleados, expertos, propietarios/partes y representantes de las instituciones evaluadas a nivel de dirección así como miembros de los comités de auto-evaluación interna.

### **3.3 Preparación del informe**

Además de cumplir con los términos de referencia generales, el informe debe centrarse con precisión en el cumplimiento de los criterios europeos para las agencias de garantía externa de calidad tal y como se especifica en el protocolo de auto-evaluación, así como en las recomendaciones y en las posibilidades de futuras mejoras.

Después de la visita, la comisión de evaluación externa asistida por el secretario elaborará un informe. La versión final deber enviarse a la agencia sometida a evaluación para que ésta dé su opinión sobre posibles errores.