

# Sistema de seguimiento y evaluación de la calidad de las titulaciones de la Universidad Autónoma de Madrid

**Raquel Heredia Latorre<sup>1</sup>**

**Alejandro Sánchez Vilar<sup>2</sup>**

## **Resumen**

El Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) conforma un nuevo escenario en el que las universidades estatales se ven sometidas a procesos de seguimiento y evaluación de la calidad de las titulaciones que imparten. Las nuevas direcciones de gobernanza marcadas por las relaciones de poder procedentes de un contexto globalizado, atribuyen al Estado un papel en la lógica del mercado donde la evaluación es un instrumento de regulación y legitimación de reformas. Esta política de Rendición de Cuentas influye en el diseño y la ejecución de los planes de estudios y plantea disputas en las que la Universidad resignifica su papel como agente socio-educativo.

**Palabras clave:** Seguimiento y evaluación de la calidad, sistemas de rendición de cuentas, instrumentos de regulación

## **1. Introducción**

La universidad es una institución relevante en la configuración del Estado. Sus funciones en la sociedad se relacionan con disputas que han resignificado su papel como agente socio-educativo. Las transformaciones sociales, culturales y económicas sufridas desde finales del siglo XXI, tienen como consecuencia el paso del “Estado del Bienestar” al

---

<sup>1</sup> Diplomada en Educación Infantil por la Universidad de la Rioja. Estudiante del Máster en Calidad y mejora de la Educación en la Universidad Autónoma de Madrid y docente de un centro educativo público de la Comunidad de Madrid. Email: [raquel.heredia.latorre@gmail.com](mailto:raquel.heredia.latorre@gmail.com)

<sup>2</sup> Graduado en Maestro en Educación Primaria por la Universidad Complutense de Madrid. Estudiante del Máster en Calidad y Mejora de la Educación en la Universidad Autónoma de Madrid. Email: [alejandrosanchezvilar@gmail.com](mailto:alejandrosanchezvilar@gmail.com)

“Estado Competitivo” (Cerny, 1997). Las reformas del Estado y la configuración del Nueva Gestión Pública marcan la dirección de la Gobernanza de los Estados nacionales (dependiente de las relaciones de poder establecidas en los Organismos Internacionales) hacia la creación de Cuasimercados en educación.

Los sistemas de evaluación son instrumentos de regulación de esta gobernanza y legitiman los procesos de reforma iniciados. El Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), no está exento de cumplir con esta función y exige procesos de verificación y seguimiento a las universidades estatales.

En este artículo se pretende describir cómo se articula este procedimiento en la evaluación de las titulaciones de la Universidad Autónoma de Madrid. La incorporación de agencias externas de evaluación como ANECA y Fundación MADRID+D, son ejemplos de esta nueva forma de gestión. A lo largo de este trabajo se responderá al qué, al cómo y al quién evalúa. De igual forma, se describirá qué se hace con los resultados obtenidos. Todo ello se contextualizará a través de un marco teórico y normativo que nos permitirá obtener unas conclusiones finales.

## **2. El Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)**

El sistema de evaluación en la educación superior se relaciona directamente con el nuevo marco normativo que se aprobó en nuestro país tras su entrada en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Por este motivo, los títulos de carácter oficial deben seguir el proceso de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación que pretende asegurar la calidad de las titulaciones de carácter universitario y, sobre todo, garantizar la continuidad de éstas.

Tal y como indican Calderón y Escalera (2008), esta nueva forma de estructuración y organización de la enseñanza superior supone un gran cambio en la cultura de la universidad. Este nuevo modelo se refleja en un cambio legislativo y en un gran número de reformas que garantizan que las universidades estén preparadas para asumir los nuevos desafíos contemporáneos (Mas y Ruiz, 2007).

La verificación de los planes de estudio, con la que se obtiene la acreditación por primera vez, se continúa en los procesos de seguimiento y renovación de la acreditación a los que deben someterse de forma periódica estos planes, conforme a lo establecido en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre y demás Reales Decretos que lo modifican. Los

sistemas de Garantía de la Calidad, que son parte de los nuevos planes de estudios, son, de estos supuestos, el fundamento para que la nueva organización de las enseñanzas funcione eficientemente y para crear la confianza sobre la que descansa el proceso de acreditación de títulos.

Adicionalmente, la transparencia y autonomía de gestión exigidas en el marco de la EEES para las Universidades, obliga a garantizar que sus actuaciones estén en la dirección apropiada para lograr los objetivos de las enseñanzas que imparten. Para tal fin, han de disponer de políticas y Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) formalmente establecidos y públicamente disponibles, con estrategias de mejora continua que les permitan desarrollar y controlar sus actuaciones, revisarlas y redefinirlas

### **3. La política de rendición de cuentas**

El surgimiento de la evaluación universitaria se asocia, desde una perspectiva internacional, a la crisis del Estado Benefactor. (Fernández- Lamarra y Aiello, 2014). La racionalidad empresarial y performativa (Ball, 2013), la instalación de los cuasimercados en educación (Ball y Youdell, 2007; Le Grand, 1991), y las nuevas formas de control (Deleuze, 2006) derivadas del contexto de globalización actual, hacen que la Universidad esté sometida a demandas que interpelan su papel en la construcción del conocimiento social, en la formación de profesionales críticos y comprometidos, así como en su contribución al desarrollo humano de un Estado.

En este escenario aparecen y se desarrollan los discursos sobre la calidad de la educación y los sistemas de evaluación. Ambos, se ubican mucho más allá de la dimensión técnica, en un claro terreno político, de disputas teóricas, ideológicas e instrumentales. (Monarca, 2014).

Aunque muchas instituciones han utilizado una variedad de técnicas para mejorar la calidad, se encuentran numerosos obstáculos comunes a todas ellas que no permiten obtener los datos deseados (Quinn, Lemay, Larsen y Johnson, 2009). Por este motivo, se establecen unos criterios, procedimientos y directrices para el aseguramiento de la calidad marcados por la Asociación Europea para la Garantía de la Calidad en la Educación Superior (ENQA), viéndose reflejadas en las correspondientes memorias de verificación que supuestamente garantizarán la calidad de las diferentes titulaciones mientras estén disponibles (ENQA, 2013).

En este contexto político, los Organismo Internacionales juegan un papel relevante en las nuevas formas de ejercer el poder y su influencia en las políticas nacionales. Por ello, el Espacio Superior Europeo, se presentan en este caso como un agente indirecto que influye y determina la política educativa nacional referente a la Educación Superior.

Los sistemas de evaluación actúan como instrumentos de regulación que se ubican más allá de la dimensión técnica, en un terreno político, de disputas teóricas, ideológicas e instrumentales, relacionadas con la idea de Estado, de universidad, de sociedad y de los vínculos entre ellos, y del papel que juegan en la configuración de la realidad. (Monarca, 2014).

Se convierten así, en un sistema de rendición de cuentas (SRC) que adquiere cada vez más relevancia en la agenda educativa global. En su vertiente gerencial, se basan en la evaluación administrativa y externa de los resultados de aprendizaje, y se centra en las instituciones educativas y/o en los docentes como los actores que rinden cuentas.

#### **4. El Sistema de Evaluación y Seguimiento de las titulaciones de la Universidad Autónoma de Madrid**

La Universidad Autónoma de Madrid (UAM) dispone de políticas y Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC), tal como establece la normativa que le permite acceder al EEES, a la vez que sigue un proceso de seguimiento externo. La estructura y organización de ambos procesos se detalla a continuación:

La estructura del órgano responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de los planes de estudio de la Universidad Autónoma de Madrid está formada por los siguientes órganos:

- La Junta de la Facultad: responsable de la aprobación de políticas y objetivos.
- El Decano y el Equipo Decanal: garante del diseño, implantación, revisión y mejora de un sistema de gestión de la calidad.
- El Coordinador de Calidad: responsable de asegurar la implementación y los procesos de mejora del SGIC.
- La Comisión de Garantía de Calidad: comprometida con de la planificación y el seguimiento.
- Los Grupos de Mejora: responden a las demandas derivadas del seguimiento del SGIC.

La evaluación externa es el proceso de verificación, seguimiento y acreditación de las titulaciones de las Universidades españolas en cumplimiento a lo establecido en los objetivos del EEES. Se realiza a través de ANECA (Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación). Es un organismo Autónomo, adscrito al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte que se encarga de establecer actividades de evaluación, certificación y acreditación de las enseñanzas, el profesorado y las instituciones del sistema universitario español con el fin de su mejora continua y adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). (ANECA, 2016).

Las actividades de la ANECA son evaluadas a su vez por la Asociación Europea de Agencias de Aseguramiento de la Calidad (ENQA) para la renovación de su pertenencia al Registro Europeo de Agencias (EQAR) y para comprobar que sus actuaciones cumplen con las exigencias requeridas por las ESG (Normas y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior)

A nivel autonómico, la Fundación Madrid+d es una iniciativa de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid responsable de garantizar la calidad educativa de las Universidades de esta región.

#### **4.1. Principal objetivo de la evaluación**

El foco de evaluación se centra en los procesos de verificación, seguimiento y renovación de la acreditación. Éstos garantizan la calidad de las enseñanzas universitarias y su mejora continua en relación con el cumplimiento de los objetivos establecido en el EEES. Este proceso se basa en tres conceptos principales:

- **Verificación:** Es un procedimiento administrativo que determina si las enseñanzas propuestas por las universidades, a través del ejercicio de su autonomía en el diseño de los títulos oficiales que imparten, cumple con lo establecido en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y sus posteriores modificaciones.
- **Seguimiento y Acreditación de las titulaciones:** Tras la verificación del plan de estudios por parte de la ANECA y la autorización de la implantación del título por la Comunidad de Madrid. La UAM debe someterse a un proceso de seguimiento de la implantación del plan, realizado por la Fundación Madrid+D, que permita la comprobación del cumplimiento de los compromisos inicialmente adquiridos por la Universidad.

- Garantía de Calidad y mejora continua. Proceso orientado a la rendición de cuentas para la garantía de la calidad y su mejora.

#### **4.2. Objeto de evaluación y Método**

La ANECA desarrolla su actividad evaluativa a través de diferentes programas:

- VERIFICA: evalúa los planes de estudio diseñados.
- MONITOR: realiza un seguimiento del título oficial.
- ACREDITA: efectúa una valoración para la renovación de la acreditación inicial de los títulos.
- DOCENTIA: orienta en los sistemas de evaluación del profesorado.
- AUDIT: ubica a los centros universitarios en el diseño de sistemas de garantía interna de calidad.

A su vez, acorde con los procedimientos establecidos en el Programa Verifica, la Universidad Autónoma de Madrid elabora su Sistema de Garantía de calidad en las que se evalúan los siguientes aspectos:

- Responsables del sistema de garantía de la calidad del plan de estudios
- Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado
- Procedimientos para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.
- Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación.
- Procedimientos para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados y de atención a las sugerencias y reclamaciones. criterios para la extinción del título

Los instrumentos e indicadores de evaluación utilizados en el proceso de SGI, son los siguientes:

- Documentación que establezca la composición de los responsables del Sistema de Calidad de los planes de estudios, así como su política y sus objetivos.
- Catálogo de indicadores de los programas formativos.
- Memoria anual de seguimiento del Sistema de Garantía de Calidad del Centro en la que se refleje el seguimiento de la Comisión de garantía de la calidad y la de seguimiento del título.
- Resultados de los estudiantes, tasas de graduación, abandono, adquisición de competencias y duración media de los estudios.
- Herramientas del programa Docentia para evaluar al profesorado: datos y valoraciones aportados por el profesorado en el autoinforme, informe de los responsables académicos

del Centro al cual está adscrito el profesor, informe del Departamento al cual está adscrito el profesor e información recogida a través de las encuestas sobre la actividad docente del profesorado realizada por los estudiantes

- Encuestas referentes al grado de satisfacción de todos los colectivos implicados. Número de sugerencias y reclamaciones.
- Índices de inserción laboral y valoración de la calidad de las prácticas externas
- Valoración de la información relativa al Plan de Estudios publicada en el servicio WEB.
- Criterios para la extinción del título.

### **4.3. Procedimiento**

La comisión de garantía recoge y analiza la información e implementa los planes de mejora. El órgano responsable del seguimiento del título revisa el plan de mejora elevándolo a la comisión de garantía. Si es adecuada, se revisan los planes de mejora, y si no lo es, se diseña un nuevo plan de trabajo.

Cada título tiene su memoria de verificación y cada título tiene su estructura para hacer el seguimiento de calidad a través de la comisión de seguimiento del título. La regulación de esa comisión de seguimiento del título no se ha hecho a nivel de universidad. En este caso, las comisiones de seguimiento del título que en principio serían los principales responsables de hacer ese seguimiento también pueden ser muy variadas.

La Comisión de Garantía de Calidad, por propia iniciativa o a propuesta del Equipo Decanal, podrá definir objetivos de mejora y proponer a la Junta de Facultad la creación de equipos de mejora para responder a las demandas derivadas del seguimiento del SGIC, de los procesos de acreditación de las titulaciones del Centro o de las sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas desde alguno de los grupos de interés. La CGC determinará la composición, funciones y duración de los citados equipos de mejora. En aquellos casos en que la ejecución de mejoras corresponda a un ámbito externo al Centro, la CGC podrá solicitar de la Junta de Facultad que se eleve la propuesta de creación de equipos de mejora a las instancias oportunas. La labor de seguimiento de la actuación de los grupos de mejora corresponderá a la CGC del Centro en primera instancia, así como a los órganos responsables del Centro y la Universidad. Se considera una obligación del Equipo Decanal y por extensión del Equipo de Gobierno de la Universidad, el motivar a la participación en estos equipos de mejora, considerando su reconocimiento y valoración adecuados a la tarea realizada.

#### **4.4. Forma en la que se manifiestan los resultados**

La junta de centro es la encargada de valorar el informe y la que decida sobre los planes de mejora que se van a llevar a cabo. La principal forma en la que se observan los resultados es en la implementación y revisión de planes de mejora y en caso de que no sean apropiadas, de la elaboración de un nuevo plan de trabajo con la convocatoria de grupos de mejora que se encarguen de aplicar las propuestas de mejora. Son el coordinador de calidad y el coordinador del título correspondiente los que velaran por el seguimiento de las mejoras aplicadas en colaboración de otros agentes.

Se realiza un informe anual de la titulación y en función de los criterios que se han evaluado se realiza el informe. Se tiene una reunión para reflexionar sobre las diferentes cuestiones, pero en al final se elabora un informe anual siendo la suma de los informes anuales lo que llevaría a poder presentar la renovación del título.

Los resultados de la evaluación y tras tenerse en cuenta las opiniones de los estudiantes, se refleja también en las guías docentes de cada materia, las cuales sirven como una especie de contrato entre estudiantes y profesores teniendo en cuenta que el programa VERIFICA es el que evalúa las propuestas de los planes de estudio de títulos diseñados en consonancia con el Espacio Europeo de Educación Superior.

#### **5. Conclusiones**

Según Dias Sobrino (2008), la utilización de los sistemas de evaluación como instrumentos de regulación que legitiman formas de gobernanza marcadas por el contexto de globalización actual, sitúa al espacio de Educación Superior en, “un difícil dilema: intensificar sus compromisos con la formación de sujetos capacitados técnica y éticamente, construyendo y desarrollando sociedades democráticas y solidaria, o asumirse como función de la economía de mercado y, por consiguiente, de la auto-nominación técnica y de la competitividad productora de exclusión y dilución de las relaciones sociales” (pp.104-105).

La Universidad es una agente socio-educativo que contribuye al desarrollo humano. Medir la calidad de sus funciones en base a tasas y resultados académicos, supone concebir el proceso formativo superior como un mecanismo de producción que actúa en función de leyes mercantiles (oferta-demanda). Los procesos de reforma iniciados basados en los SRC no atienden a las necesidades y funciones de una institución imaginada como fuente de

construcción social del conocimiento.

### Referencias bibliográficas

- ANECA. (2017). PLAN OPERATIVO ANUAL 2017. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. Madrid: ANECA.
- ANECA. (2016). Informe sobre el estado de la evaluación externa de la calidad en las Universidades españolas. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. Madrid: ANECA.
- ANECA. (s.f.). Presentación. Obtenido de Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación. Disponible en <http://www.aneca.es/ANECA/Presentacion>
- Calderón Patier, C. y Escalera Izquierdo, G. (2008). La evaluación de la docencia ante el reto del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). *Educación XXI*, (11), 237-256.
- Cerny, P. G. (1997). Paradoxes of the Competition State: the dynamic of political globalisation. *Government and Opposition*, 32, 251-271.
- Deleuze, G (2006). Post-scriptum sobre las sociedades de control. *Polis, Revista de la Universidad Bolivariana*, 5 (13). Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/305/30551320.pdf>
- Dias Sobrino, J. (2008). Calidad, pertenencia y responsabilidad social de la universidad latinoamericana y caribeña. En A. L. Gazzola y A. Didriksoon (Eds.), *Tendencias de la Educación Superior en América Latina y el Caribe* (pp. 87-112). Caracas: IESALC-UNESCO.
- ENQA (2013). European Association for Quality Assurance in Higher Education. Disponible en <http://www.enqa.eu/>
- Escalante, A.E. (2018). ¿Políticas Educativas a favor de la calidad de la Educación Superior? Análisis de un caso. *Atenas, Revista Científico Pedagógica*, 1 (41), 81-197.
- FACULTAD EDUCACIÓN UAM (s/f). *Sistema de garantía de calidad*. Disponible en [http://www.uam.es/Profesorado/Calidad\\_SGC/1242661151881.htm?language=es&node\\_path=Sistema%20de%20garantía%20de%20calidad](http://www.uam.es/Profesorado/Calidad_SGC/1242661151881.htm?language=es&node_path=Sistema%20de%20garantía%20de%20calidad)
- Fernández Lamarra, N. y Aiello, M. (2014). La evaluación universitaria en Argentina en el marco de América Latina. Situación y desafíos en relación al aseguramiento de la calidad. En H. Monarca y J. Valle (Coords.), *Evaluación de la calidad de la educación superior en Iberoamérica* (21-48). Madrid: GIPES-UAM.

- Le Grand, J. (1991). Quasi-Markets and Social Policy. *The Economic Journal*, 101, 408, 1256-1267.
- Madrid+d, Fundación. (s.f.). Evaluación, Acreditación y Verificación. Disponible en <http://www.madrimasd.org/universidades/evaluacion-acreditacion-verificacion>
- Mas, O. y Ruiz, C. (2007). El profesor universitario en el nuevo Espacio Europeo de Educación Superior. Perfil competencial y necesidades formativas. I Congreso Internacional Nuevas Tendencias en la Formación Permanente del Profesorado, Barcelona, 5-7.
- Monarca, H. (2014). Introducción. Evaluación de la calidad en educación superior. En H. Monarca y J. Valle (Coords.), *Evaluación de la calidad de la educación superior en Iberoamérica* (pp. 13-19). Madrid: GIPES-UAM.
- Monarca, H, y Valle, J. 2014 (Coords.) (2014). Evaluación de la Calidad de la Educación Superior en Iberoamérica. Madrid: GIPES-UAM.
- Parcerisa, L y Verger, A. (2016). Rendición de cuentas y política educativa: Una revisión de la evidencia internacional y futuros retos para la investigación. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 20(3).
- Quinn, A., Lemay, G., Larsen, P., & Johnson, D. (2009). Service quality in higher education. *Total Quality Management & Business Excellence*, 20, 139-152.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. Disponible en <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-18770>

**Fecha de recepción: 13 de febrero de 2018**

**Fecha de aceptación: 13 de abril de 2018**