
Protocolo para la certificación de sistemas de garantía interna de calidad de los centros universitarios

1. Introducción

El Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios establece un nuevo marco que posibilita el desplazamiento hacia un modelo de acreditación institucional siguiendo una de las tendencias desarrolladas en el seno del Espacio Europeo de Educación Superior.

El enfoque de acreditación institucional al centro (facultad, escuela, etc.) que contempla el Real Decreto 420/2015 supone una declaración de principios del legislador, al apostar por una etapa intermedia entre la acreditación de todos los títulos y la acreditación de toda la institución mediante un proceso más gradual que permita aprovechar las sinergias de la verificación y la renovación de la acreditación de títulos en los que se ha trabajado en los últimos años.

Este modelo evolutivo de programas a centros permite asimismo profundizar en el proceso de corresponsabilidad entre la garantía de calidad de la formación académica, que les corresponde a las instituciones de educación superior, y la consolidación de dicha calidad asumido por los órganos de evaluación externa.

Este aumento en el traspaso de responsabilidad a las universidades en los procesos de garantía de calidad tiene como único fin la protección del estudiante y de la sociedad.

El desplazamiento hacia la acreditación institucional de los centros se beneficia de la experiencia desarrollada por muchas universidades españolas en el desarrollo y evaluación de sistemas de garantía interna de calidad (SGIC), como, por ejemplo, el modelo AUDIT. Esta experiencia ha favorecido el desarrollo de una cultura de calidad interna en las instituciones que revierte positivamente sobre los procesos de acreditación de títulos en su fase de diseño o verificación, seguimiento y renovación de la acreditación.

El modelo propuesto por el Real Decreto 420/2015 vincula el sistema de garantía interna de calidad de los centros a los procesos externos de evaluación desarrollados por las agencias¹, tanto en lo relativo a la acreditación individual de los títulos, como en el nuevo contexto de la acreditación institucional, constituyendo los dos pilares sobre los que se fundamenta la nueva arquitectura de la garantía/aseguramiento de la calidad en los centros.

¹ A partir de ahora cuando se hable de agencia se entenderá: ANECA o los órganos de evaluación que la ley de las Comunidades Autónomas determinen y que estén inscritos en el registro europeo de agencias de calidad (European Quality Assurance Register, EQAR).

Por lo tanto, el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte toma la iniciativa con este protocolo para compartirla con los principales actores de la educación superior en España y las comunidades autónomas. Éstas, a través de la Conferencia General de Política Universitaria, tal y como establece el Real Decreto 420/2015, definen el marco de actuación de la evaluación de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de las universidades españolas.

Asimismo, este documento servirá a las agencias como base para desarrollar los procedimientos de certificación de dichos sistemas en el contexto de la acreditación institucional.

2. La certificación de la implantación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de los centros.

La certificación de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de los centros universitarios tendrá como objetivo principal generar la suficiente confianza en la institución y en su capacidad para proporcionar una formación que garantice satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes y de la sociedad. Esta confianza estará sustentada en la transparencia de la información pública y la rendición de cuentas.

La certificación del sistema tendrá una duración de 5 años renovable, por un período de igual duración.

La universidad interesada podrá solicitar la certificación de uno, varios o la totalidad de los centros que integran la institución.

Los centros universitarios deberán demostrar mediante evidencias que:

- La estructura definida del SGIC y su implantación involucra a los diferentes grupos de interés, especialmente a los estudiantes.
- El equipo de gobierno:
 - apoya y dota de recursos al proceso de implantación del SGIC, como estrategia de mejora continua de las enseñanzas impartidas y, en particular, del proceso de enseñanza-aprendizaje centrado en el estudiante.
 - revisa la implantación del SGIC para reflexionar sobre el funcionamiento del sistema, si es adecuado y si se alcanzan los objetivos planificados. Entre otras cosas, para ello, analiza los informes (por ejemplo, de las auditorías internas, de las acciones de mejora, de los cambios en el sistema y de la satisfacción de los grupos de interés) y aprueba, en su caso, planes de mejora desarrollados.
 - toma decisiones sobre los planes de estudios y programas apoyándose en la información aportada por el SGIC.
- Los indicadores recogidos en el SGIC posibilitan y facilitan el seguimiento, modificación de la oferta académica y la acreditación de los títulos que imparte el centro, y su mejora continua tomando como base el análisis de los datos obtenidos. En particular, se tomarán en consideración aquellos relativos a:

a) datos de alumnos matriculados en cada modalidad impartida;

b) relación detallada de los alumnos con créditos reconocidos y del procedimiento seguido;

c) datos relativos a los principales indicadores de rendimiento (los establecidos en CURSA y otros que las agencias establezcan);

d) indicadores de satisfacción de los principales grupos de interés (al menos PDI, alumnado, egresados y PAS);

e) indicadores relativos al profesorado tales como porcentaje de doctores que imparten el título, porcentaje de créditos del título impartido por doctores, ratio sexenios/quinquenios entre el profesorado que imparte el título, porcentaje de actividad docente del profesorado que imparte el título que es evaluada anualmente y porcentajes de profesorado en las diferentes categorías de desempeño.

- En cada uno de los títulos, los datos están referidos al menos a los tres últimos cursos en los que se hayan implantado los correspondientes planes de estudio, de modo que resulte posible analizar tendencias.
- En cada título, se han realizado comparaciones entre los indicadores obtenidos y los objetivos de calidad establecidos.
- La documentación del SGIC es accesible y describe de manera fiel y actualizada tanto los procesos que se llevan a cabo en el centro, como sus mecanismos de medición, análisis y mejora.
- El diseño de los planes de mejora incluye, al menos, un conjunto de acciones destinadas a satisfacer las necesidades detectadas, los responsables del desarrollo de dichas acciones, un plazo de ejecución, y un sistema de seguimiento y medición de su ejecución.
- Se contempla el desarrollo de revisiones internas, con el objetivo de determinar si el sistema está implantado adecuadamente y se mantiene de manera eficaz y eficiente.
- Asimismo, los centros universitarios deberán demostrar que se tienen en consideración aspectos fundamentales del entorno (económico, social y científico) y a todos los grupos de interés.

3. Requisitos y principios de actuación de la agencia que lleva a cabo el proceso de certificación de la implantación de SGIC.

Las agencias que desarrollen procesos de certificación de la implantación de los SGIC, dentro del marco establecido por el real decreto 420/2015, deberán tener formalmente reconocida su capacidad técnica para el

desarrollo de estos procesos, ajustándose a los criterios europeos para el aseguramiento de la calidad.

En el proceso de certificación de la implantación de los SGIC, la agencia responsable emitirá un certificado sobre la conformidad del centro en relación al cumplimiento de los criterios establecidos en el presente documento y a la eficacia de su sistema de garantía interna de calidad.

Las agencias deberán seguir un protocolo y para su desarrollo deberá elaborar las guías de apoyo al proceso.

Estas acciones serán desarrolladas por la agencia de acuerdo a procedimientos públicos y específicos diseñados con el fin de garantizar la adecuada implantación del SGIC y que incluirán, entre otros, procedimientos para:

- La solicitud, concesión, seguimiento, renovación, suspensión y revocación de la certificación del SGIC.
- La selección de los evaluadores, que contará con normas para su selección, nombramiento, cualificación, funcionamiento, posible recusación y la evaluación de su desempeño. Estas normas asegurarán la imparcialidad e independencia en la toma de decisiones y la competencia (aptitud, idoneidad) técnica y objetividad de los expertos que integran el panel de evaluadores. El nombramiento de los evaluadores se realizará por un periodo de tiempo limitado.
- La gestión de la información que deberá asegurar la publicación periódica de información actualizada relativa a las evaluaciones desarrolladas y su posterior certificación y seguimiento. Se garantizará la confidencialidad de la información facilitada por las universidades.
- La recogida y el análisis sistemáticos de información proveniente de los agentes implicados para la revisión y mejora del servicio prestado. Entre ellos, el tratamiento de quejas y reclamaciones que incluirá la recepción, resolución, seguimiento y cierre.

4. Marco de la certificación

El marco de la certificación será acordado entre la agencia y la institución universitaria y deberá detallar su alcance y los centros que abarca, siempre dentro de las normas, leyes y reglamentaciones aplicables y en vigor. El alcance deberá incluir la oferta académica oficial de la cual es responsable el centro.

El certificado que emita la agencia deberá detallar dicho marco de certificación, incluido el alcance, los centros a los que aplica, la fecha de emisión y caducidad del certificado.

La agencia deberá mantener constantemente actualizado un registro de los centros certificados, que deberá ser público y accesible. El Ministerio establecerá el proceso para que dichos registros estén actualizados en el RUCT.

La evaluación conllevará la valoración del cumplimiento de los requisitos establecidos, por ejemplo, en el modelo AUDIT u otro que pueda cumplir

con los requisitos que se detallan en el punto 6 del presente documento, y que se han desarrollado en consonancia con los criterios europeos para la garantía de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior.

La evaluación se deberá realizar, a petición de la universidad, cuando se disponga de evidencias suficientes para avalar la correcta implantación del sistema y se recojan y analicen de manera sistemática todos los registros definidos.

Todos los centros que estén incluidos en el alcance del sistema deberán ser visitados, no dándose opción a ningún plan de muestreo.

5. Proceso de evaluación

Se comprobará la eficacia del SGIC a través de dos vías: a) la documentación aportada por la universidad sobre los resultados de los procesos recogidos en el alcance del SGIC; y, b) una visita del panel evaluador al propio centro, donde se evidenciará la correcta implantación del sistema.

El proceso deberá incluir las siguientes fases:

- **Solicitud de certificación.**

Cada Universidad solicitará el certificado de implantación de su sistema de garantía interno de calidad a ANECA o a los órganos de evaluación que la ley de las comunidades autónomas determine y que estén inscritos en el Registro Europeo de Agencias de Calidad (European Quality Assurance Register, EQAR).

- **Preparación de la evaluación.**

La agencia procederá a la:

- **Designación y formación del panel evaluador.**
El panel de evaluación deberá firmar un código ético que incorpore su compromiso a preservar la confidencialidad de toda la información consultada.
La formación del evaluador deberá ser teórico-práctica, donde se incluya la posibilidad de comenzar como observador del proceso en paneles de visita reales.
Se establecerá un plazo de tiempo para la posible recusación total o parcial, y debidamente motivada, del panel evaluador por parte de la institución universitaria.
- **Planificación.**
El panel evaluador, conjuntamente con la agencia, acordará con la institución las fechas y la agenda de la visita.
- **Acceso a la documentación.**
La universidad facilitará con la suficiente antelación la documentación del SGIC para que el panel pueda comprobar su

alcance, consistencia y realizar una evaluación preliminar de la eficacia del SGIC.

- **Ejecución de la visita.**

El panel evaluador, de acuerdo con la agencia, propondrá los grupos de interés con los que quiere entrevistarse y, conjuntamente con la universidad o centro, diseñará la agenda concreta para la visita.

- **Emisión del informe de visita.**

El panel de evaluadores deberá emitir un informe de visita que será la base para la decisión final de certificación, donde se incorporarán las posibles sugerencias de áreas de mejora.

La universidad deberá tener derecho a revisar el informe, antes de la decisión final de certificación, para subsanar posibles errores.

- **Toma de decisión de la certificación.**

La agencia deberá identificar claramente cual es el órgano, distinto del panel de evaluadores, responsable de las decisiones de certificación.

Si se exige un plan de mejora, la decisión siempre estará vinculada al análisis de dicho plan entregado por la universidad, que posteriormente será objeto de seguimiento, según un calendario y condiciones previamente establecidas.

El resultado será una decisión favorable o desfavorable.

- **Renovación y seguimiento de la certificación.**

En función de los resultados de la certificación del SIGC, las agencias evaluadoras establecerán en su informe final la periodicidad con la que la Universidad deberá enviar el informe de seguimiento del sistema a la agencia. Dichos informes serán las evidencias principales para la renovación de la certificación del SIGC.

6. Dimensiones a evaluar en los centros universitarios.

Para llevar a cabo el proceso anteriormente descrito, el panel de evaluadores debe comprobar el cumplimiento de los siguientes requisitos recogidos en los "Criterios y directrices para el aseguramiento de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior" (ESG):

- **Política y objetivos de calidad.**

- Establecimiento de una cultura de calidad.**

El centro define actuaciones, que revisa periódicamente, para desarrollar una cultura de calidad implicando a los diferentes grupos

de interés. Estarán basadas en su política de calidad y en los objetivos estratégicos de la universidad.

- **Gestión del diseño de los programas.**

Garantía de la calidad de los programas formativos.

El centro tiene procedimientos para diseñar, aprobar y acreditar periódicamente sus programas de grado, máster y doctorado, garantizando la participación de los grupos de interés, y en especial, de los estudiantes, lo que le permite mantener y renovar su oferta formativa.

- **Impartición de los programas formativos.**

Orientación de sus enseñanzas a los estudiantes.

El centro tiene definidos procedimientos que promueven el aprendizaje centrado en el estudiante. Dichos procedimientos deben atender a la diversidad de los perfiles de ingreso y apoyarse en la utilización de modalidades y metodologías de enseñanza, de planes de acción tutorial, de sistemas de evaluación y de otros recursos que favorezcan que los estudiantes alcancen los resultados de aprendizaje acordes con los esperados en el título.

Garantía y mejora de su personal académico y de apoyo a la docencia.

El centro desarrolla mecanismos que aseguran que el acceso, la gestión, la formación de su personal académico y de apoyo a la docencia, así como la evaluación periódica y sistemática de su actividad docente, se realiza con las debidas garantías permitiéndoles cumplir con sus funciones, respetando siempre su libertad e integridad académica.

Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios.

El centro se ha dotado de mecanismos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.

- **Resultados**

Análisis de los resultados.

El centro ha definido procedimientos para la recogida continua, análisis y utilización de los datos de los resultados de las enseñanzas y, entre otros, de los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés, para una posterior toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

- **Gestión de la información.**

- Análisis y uso de la información generada.**

- El centro dispone de mecanismos que le permiten recopilar, analizar y utilizar la información pertinente para la toma de decisiones, tanto en lo referido a la mejora de las titulaciones, como en aquellos aspectos no académicos pero vinculados a aquellos

- Publicación de la información sobre sus actividades y programas.**

- El centro cuenta con procedimientos para la publicación periódica de información actualizada relativa a sus actividades y programas que garantizan los procesos de toma de decisiones, la rendición de cuentas y la mejora continua en todos los niveles de la institución.