

# EL PROCESO DE BÚSQUEDA DE LA CALIDAD EN EL SISTEMA UNIVERSITARIO GALLEGO: UN ANÁLISIS COMPARADO

Alberto Vaquero García<sup>1</sup>

**Abstract:** En los últimos años se está observando un proceso continuo en la Universidad española por la búsqueda de la calidad. Lejos han quedado ya aquella etapa donde lo que importaba era el número de alumnos y el crecimiento del gasto en educación universitaria era considerado algo natural. En el último quinquenio, la Universidad española, y especialmente, la gallega, ha visto como la caída en la matrícula universitaria es una realidad. Este escenario, caracterizado por una pérdida creciente de los recursos financieros por la disminución del alumnado, ha dado paso a un ingente interés por alcanzar una enseñanza e investigación universitaria de calidad, en un intento por lograr una mayor eficiencia del gasto. En esta comunicación se analizan las principales actuaciones en la búsqueda de la calidad en el Sistema Universitario Gallego.

---

<sup>1</sup> Departamento de Economía Aplicada de la Universidad de Vigo y Ministerio de Educación y Ciencia. E-mail: [vaquero@uvigo.es](mailto:vaquero@uvigo.es). Esta comunicación forma parte de un trabajo colectivo titulado “*El Sistema Universitario Gallego: Indicadores de Calidad*” de próxima publicación por la Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG).

## **I. INTRODUCCIÓN**

En los últimos años se está observando un proceso continuo en la Universidad española por la búsqueda de la calidad. Lejos han quedado ya aquellas etapas donde lo que importaba era el número de alumnos y el crecimiento del gasto era considerado como algo natural. En la última década y sobre todo en el último quinquenio, la Universidad española, y especialmente la gallega, ha visto como la caída en la matrícula universitaria es una realidad. Este escenario, caracterizado por una pérdida creciente de los recursos financieros por la disminución del alumnado, ha dado paso a un ingente interés por alcanzar una enseñanza e investigación de calidad, en un intento por lograr una mayor eficiencia del gasto. En esta comunicación se analizan las principales actuaciones en la búsqueda de la calidad en el Sistema Universitario Gallego.

La estructura del trabajo es la siguiente. Tras la introducción, el segundo apartado analiza brevemente el concepto de calidad en la educación superior. En el tercero se estudia la situación en España. El cuarto permite particularizar el análisis para el caso gallego. Finalmente, y a modo de conclusiones, se resumen los principales elementos del estudio.

## **II. EL CONCEPTO DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR**

En la actualidad, en la práctica totalidad de los debates universitarios surge la cuestión de la calidad. Sin embargo, y a pesar de la profusión de este tipo de argumentos, resulta complicado definir este concepto. Dos son las razones que se pueden apuntar; por una parte depende del punto de vista de los diferentes beneficiarios, y, por la otra, a que la preocupación por la calidad tiene su origen en la empresa, no siendo fácil su traslado a un ámbito tan distinto como el de la educación superior.

Centrando la atención al caso de España, uno de los trabajos más significativos en materia de educación superior: el Informe Bricall 2000, señala que el concepto de la calidad ha sufrido un proceso evolutivo que va, desde la perspectiva cuantitativa, que vincula la calidad del producto con estadísticas, hasta una vertiente que trata de satisfacer las demandas de los usuarios.

El usuario (alumno) y el productor (Universidad) son piezas claves en el proceso de calidad. El primero, porque es el destinatario último del programa y es él quien define en primer lugar la calidad. El segundo, porque su objetivo es satisfacer la demanda de un producto de calidad, cuya financiación es eminentemente de naturaleza pública y como tal, debe ser un servicio público de calidad.

La búsqueda de la calidad, en aras de establecer las líneas de mejora, necesita de una fase previa de recopilación de información para conocer los puntos fuertes y débiles. En este proceso se hace necesaria la colaboración de todos los agentes. En caso contrario, el proceso de evaluación puede quedar reducido a un simple ejercicio burocrático y repetitivo basado únicamente en el voluntarismo de las partes implicadas y, desde luego, bastante alejado de la consecución de la calidad (Pérez, Rahona y Vaquero, 2002).

### III. LA SITUACIÓN EN ESPAÑA

Los primeros intentos por la búsqueda de la calidad surgieron a principios de los años 80 en la UE y EEUU. Aunque en España el proceso de búsqueda de la calidad es algo relativamente reciente, a lo largo de los últimos veinte años se han establecido un conjunto de experiencias (cuadro 1).

**Cuadro 1. Cronograma de los estudios y trabajos en materia de evaluación de calidad en enseñanza superior en España**

PROGRAMA/NORMATIVA	PERIODO TEMPORAL	OBJETIVO PERSEGUIDO
Ley Orgánica 11/1983, de reforma del sistema universitario	1984-2001	La búsqueda de la calidad es un deber de la Universidad
Programa Experimental de la Calidad del Sistema Universitario	1993-1994	Poner en marcha una metodología de evaluación universitaria
Proyecto Piloto Europeo para la Evaluación de la Enseñanza Superior	1994-1995	Establecer un sistema de evaluación homogéneo en el sistema universitario de la UE
I Plan Nacional de Evaluación de la Calidad del Sistema Universitario	1995-2000	Promover la evaluación institucional de la calidad en las Universidades
Recomendación del Consejo de Europa, de 24 de septiembre, sobre cooperación europea para garantizar la calidad de la educación superior	1998	Establecer un sistema de evaluación de la calidad universitaria transparente que potenciase la cooperación europea
Declaración de la Sorbona	1998	Potenciar la convergencia en los sistemas de educación superior
Declaración de Bolonia	1999	Compromiso de alcanzar, antes del 2010, la armonización de la educación universitaria europea
II Plan Nacional de Evaluación de la Calidad del Sistema Universitario	2001-2002 (interrumpido por la LOU)	Proseguir el trabajo del I Plan Nacional de Calidad del Sistema Universitario
Comunicado de Praga	2001	Proseguir con el camino abierto en la Declaración de Bolonia
Ley Orgánica, 6/2001 de 21 de diciembre de Universidades	2001	Reforma del sistema educativo superior
Creación de la ANECA	2002	Mejorar la calidad de la Universidad Española a través de la consecución de criterios objetivos
Impulso del proceso la creación de Agencias Regionales de Evaluación de la Calidad	2002	Establecimiento de los criterios de evaluación de la calidad en el ámbito de su competencia territorial
Creación de la Red Europea para la Garantía de la Calidad	2003	Fomentar la cooperación entre los agentes involucrados en el proceso de búsqueda de la calidad
Plan de Acreditación	2003	Garantizar que las enseñanzas conducentes a títulos de carácter oficial cumplan los requisitos de calidad

PROGRAMA/NORMATIVA	PERÍODO TEMPORAL	OBJETIVO PERSEGUIDO
Programa de Evaluación del Profesorado	2003	Conseguir que la evaluación del profesorado contratado en las universidades sea un criterio para la acreditación de la titulación.
Programa de Evaluación Institucional	2003	Garantizar la evaluación de las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de un título oficial, utilizando los mismos criterios que para la acreditación

*Fuente: Muñoz et al (2004)*

La primera referencia normativa a la calidad se encuentra en la exposición de motivos de la **Ley Orgánica 11/1983, de 25 de agosto, de reforma universitaria (LRU)**, al señalar que la búsqueda de la calidad es un deber de la universidad ante la sociedad. El paso siguiente fue la aplicación del **Programa Experimental de la Calidad del Sistema Universitario (PEXEC)**, diseñado por el Consejo de Universidades (1993-1994) <sup>2</sup> y el **Proyecto Piloto Europeo para la Evaluación de la Enseñanza Superior (PPEES)** promovido por la Comisión de las Comunidades Europeas (1994-1995).

El principal objetivo del **PEXEC** fue poner en marcha una metodología de evaluación universitaria, inspirada en la experiencia comparada, contando con el apoyo de la administración educativa, los centros universitarios y expertos nacionales e internacionales. Las áreas evaluadas fueron Ingeniería y Telecomunicaciones y Documentación, a través de tres niveles diferentes de participación.

Inicialmente se construyó un sistema de indicadores para evaluar el rendimiento general de la Universidad española. Posteriormente se evaluaron un conjunto de titulaciones y áreas de conocimiento, a través de indicadores más desagregados y precisos. Finalmente se introdujeron otros elementos en el debate, básicamente encuestas y opinión de expertos.

Los resultados de esta primera experiencia garantizaron un nivel de cumplimiento de objetivos y tareas del 80%. No obstante, se detectaron algunos déficits, especialmente en el último nivel y en cuestiones específicas de investigación y de gestión.

En cada país se constituyó un Comité Nacional, donde se contaba con responsables de la administración educativa, comunidad académica y organizaciones profesionales, afectadas por el proceso de evaluación. A nivel nacional participaron cuatro universidades públicas españolas: Politécnica de Cataluña, País Vasco, Granada y Carlos III de Madrid. La metodología aplicada fue similar al procedimiento del Programa Experimental, basándose en un análisis de carácter mixto (autoevaluación y evaluación externa).

<sup>2</sup> Actualmente Consejo de Coordinación Universitaria.

Sin embargo, el punto de partida para entender el actual interés por la calidad en la Universidad española es **el Real Decreto, 1947/1995 de 1 de diciembre, donde se establece el I Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades<sup>3</sup> (PNECU).**

La participación de las unidades (titulaciones, departamentos y servicios) en el **I PNECU** supuso la adopción de la metodología de evaluación propuesta por el Consejo de Universidades (1995a). Se trataba de un proceso regulado internamente por cada institución, donde la participación era voluntaria, a propuesta del equipo de gobierno de cada Universidad, y decidida por el equipo de gobierno de cada titulación, departamento o servicios.

El **I PNECU** aportó una *Guía de Evaluación<sup>4</sup>* que permitió la implantación de una orientación metodológica común para la evaluación de las Instituciones Universitarias (interna y externa) y multidisciplinar (análisis de docencia en centros y titulaciones, investigación en departamentos e Institutos universitarios y servicios en unidades de gestión). No obstante, cada Universidad disponía de la posibilidad de adaptar y ampliar la citada Guía a su propia especificidad.

En relación a la metodología del proceso evaluador se ha comprobado un sesgo hacia la mayor atención en temas docentes y menor desarrollo en la investigación y servicios universitarios. Una segunda debilidad es la escasez de información para presentar objetivamente los datos. El propio Informe Global del PNECU (1996-2000) establece “que ésta es una de las principales áreas de mejora que debe ser abordada de forma urgente”. Una tercera limitación del **I PNECU** fue la ausencia de una metodología clara y el incumplimiento de los plazos de elaboración de los Informes Finales de la Universidades.

Como aspectos positivos cabe señalar que la mayor parte de los informes de autoevaluación de las titulaciones coinciden en establecer la utilidad del proceso de evaluación en aras de conocer y potenciar los objetivos de estrategia de las diferentes unidades evaluadas, especialmente con relación a los procesos de mejora.

La preocupación por la búsqueda de calidad en el sistema universitario español es fiel reflejo de la situación de la UE. **La Recomendación del Consejo de Europa, de 24 de septiembre de 1998, sobre cooperación europea para garantizar la calidad de la educación superior (1998/561/CE)** ya instaba a establecer un sistema de evaluación de la calidad, transparente, que, al mismo tiempo, potenciase la cooperación entre las distintas instituciones, de cara a mejorar los servicios que presta la Universidad.

---

<sup>3</sup> Real Decreto 1947/1995, de 1 de diciembre, por el que se establece el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades.

<sup>4</sup> Esta Guía se basa en la evaluación de la enseñanza, investigación y estudios de tercer ciclo y en un proceso de evaluación de servicios elaborado a partir del “*Modelo Europeo para la Gestión de la Calidad Total*”, propuesto por la *European Foundation for Quality Management (EFQM)*.

En 1998, por iniciativa de los Ministros de Educación de Alemania, Francia, Italia y Reino Unido en París, promover la convergencia de los sistemas de educación superior. El resultado fue la **Declaración de la Sorbona**, donde se señalaba el necesario protagonismo de las universidades en la dimensión cultural europea y un mayor acercamiento con la sociedad en la que se integran. Asimismo, se propuso la creación del **Espacio Europeo de Educación Superior (EEES)**, punto de partida para potenciar la efectiva movilidad de los ciudadanos de la UE y capacidad de obtención de empleo.

Un año más tarde veintinueve estados (entre ellos, España) suscribieron la **Declaración de Bolonia** donde los firmantes se comprometían a alcanzar, antes del 2010, la armonización de la educación universitaria europea (**cuadro 2**).

**Cuadro 2. Principales consecuencias y agentes involucrados en el proceso de Bolonia**

CONSECUENCIAS	AGENTES INVOLUCRADOS
- Necesidad de modificar los métodos y sistemas de evaluación.	<b>A nivel nacional:</b>
- Potenciar la transparencia de sistemas y títulos.	- MECD
- Fomentar el reconocimiento académico y de cualificaciones profesionales.	- Consejo de Coordinación Universitaria
- Favorecer la competitividad en formación e investigación.	- Conferencia de Rectores
- Aumentar la movilidad de estudiantes y profesores.	- ANECA
- Mejorar la competitividad de los titulados.	<b>A nivel autonómico:</b>
- Potenciar la política de acreditación de la calidad.	- Consejerías de Educación
	- Agencias Autonómicas de Evaluación
	<b>Universidades</b>
	- Rectorados, Consejos Sociales
	- Facultades, Escuelas
	- Departamentos
	- Profesores, gestores administrativos y alumnos

Fuente: Muñoz et al (2004)

En el año 2000 surgió la **Red Europea para la Garantía de la Calidad o ENQA (European Network for Quality Assurance<sup>5</sup>)**, organismo que persigue la cooperación entre los distintos agentes afectados en el proceso de búsqueda de la calidad<sup>6</sup>. En la **Cumbre de Ministros Europeos de Educación de Praga** (2001), la Comisión Europea vuelve a señalar la necesidad de incidir en las recomendaciones de la **Declaración de Bolonia**, especificando con mayor profundidad sus objetivos iniciales.

<sup>5</sup> A nivel internacional se creó la Red de Agencias para la Garantía de la Calidad en la Educación Superior, INQAAHE (International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education).

<sup>6</sup> En la mayor parte de los casos se trata de sistemas basados en los modelos de evaluación de la calidad de las organizaciones empresariales en EEUU (*Baldrige National Quality Programme*) y Europea (*European Foundation Quality Management*).

El documento introduce algunas líneas adicionales, entre las que destaca el papel activo de las universidades, las instituciones en educación superior y los estudiantes en el desarrollo del proceso de convergencia. Otro de los objetivos es la promoción del **EEES**<sup>7</sup> mediante el desarrollo de sistemas de garantía de la calidad y de mecanismos de certificación y de acreditación. En el **Consejo de Europa de Barcelona** (2002) se reiteró la necesidad de favorecer la movilidad en el ámbito de la educación superior en el seno de la UE y se señala la conveniencia de fomentar la investigación e innovación, argumentos sobre los que se incide de nuevo en la **Reunión de Berlín** del 18 y 19 de septiembre de 2003.

En España, tras la conclusión en el año 2000 del I PNECU, en 2001 comenzó en su andadura el **II Plan de Calidad de las Universidades (PCU)**<sup>8</sup>, con un breve período de aplicación debido a la entrada en vigor de la **Ley Orgánica de Universidades**<sup>9</sup> (LOU), que pretende continuar con la evaluación institucional iniciada en el I PNECU, promover la participación de las CCAA en el Plan y desarrollar de una metodología homogénea similar a la existente en la UE para acreditar el nivel de calidad.

Paralelamente a la labor desde la Administración Central y previamente a la aprobación de la LOU algunos gobiernos regionales fueron pioneros en el proceso de evaluación de la calidad universitaria. Las experiencias desarrolladas por la *Agencia per a Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya* (1996), la *Unidad para la calidad de las Universidades Andaluzas* (2001) y la *Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia* (2001) permitieron iniciar este proceso en sus respectivas CCAA. Posteriormente y a partir de la LOU<sup>10</sup> se crea la ANECA<sup>11</sup>, extendiéndose el proceso de creación de agencias de evaluación de la calidad universitaria a otras autonomías.

Estos organismos persiguen mejorar la calidad de la Universidad, conforme a un conjunto de criterios objetivos, que permitan reforzar la transparencia y comparabilidad del sistema universitario español, tanto a nivel interno como internacional. Las agencias de calidad evalúan, acreditan y certifican la calidad en el ámbito de la enseñanza superior. Éstas han recogido las competencias del Consejo de Universidades en materia de evaluación.

---

<sup>7</sup> El Espacio Europeo de Educación Superior busca establecer un sistema común de créditos para fomentar la comparabilidad de los estudios y promover la movilidad de los estudiantes y titulados. También busca impulsar la cooperación europea para garantizar la calidad y para desarrollar unos criterios y una metodología educativas comparables.

<sup>8</sup> Real Decreto 408/2001, de 20 de abril, por el que se establece el II Plan Nacional de Calidad de las Universidades.

<sup>9</sup> Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

<sup>10</sup> La LOU establece en su artículo 31, la necesidad de garantizar la calidad universitaria, autorizando al Gobierno la creación de la ANECA y sus competencias.

Con la aprobación de la LOU se acuñan nuevos términos, que comienzan a emplearse con profusión: **acreditación, evaluación y certificación**. La acreditación garantiza que los títulos concedidos por las universidades cumplen con los requisitos mínimos de calidad. La evaluación consiste en un análisis de procesos para implantar líneas de mejora, para que las unidades evaluadas sean conscientes de sus puntos fuertes y débiles y, finalmente, la certificación tiene como objetivo certificar procesos de calidad internos que ya se encuentran en una fase avanzada de desarrollo.

Al tratarse de una experiencia nueva, en el curso 2002-03 se inicia la acreditación a través de un proyecto piloto, con consecuencias únicamente metodológicas. Finalizada esta primera fase, y tras el análisis de los resultados, se procederá a su aplicación completa. Cuando se implante definitivamente, será de carácter obligatorio y se llevará a cabo como paso previo para la homologación del título universitario. Este proceso será de carácter cíclico, de forma que las titulaciones pueden perder la acreditación conseguida sino mantienen los estándares de calidad establecidos<sup>12</sup>.

En el 2003 se puso en marcha el **Programa de Evaluación Institucional (PEI)**, cuyo objetivo básico es realizar el proceso de **evaluación** externa de los programas y servicios que previamente han pasado por el proceso de autoevaluación. Este programa valora las enseñanzas universitarias conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial con validez en todo el territorio nacional, utilizando un conjunto de criterios de aplicación similares a la **acreditación** de las titulaciones. En esta primera convocatoria, que comprende los cursos 2003-04 y 2004-05 se pueden presentar aquellas titulaciones que hayan completado, por lo menos, un mínimo de tres promociones con el plan de estudios vigente.

Asimismo se ha aprobado para el 2003 el primer **Programa de Evaluación del Profesorado (PEP)** que, como su nombre indica, persigue la **evaluación** de los docentes contratados en las universidades, estableciendo la necesidad de conseguir un informe positivo para profesores contratados en universidades públicas, o un informe favorable para las universidades privadas o de la Iglesia Católica.

Finalmente, cabe señalar que para impulsar el proceso de convergencia en el marco universitario las agencias de evaluación de la calidad están promoviendo el **Programa de Convergencia Europea**<sup>13</sup>, que persigue fomentar aquellas actuaciones que potencien la correcta integración de la Educación Superior española en el **EEES**.

---

<sup>11</sup> La ANECA es una fundación estatal creada por el MECD el 19 de julio de 2002, en cumplimiento de lo establecido en la LOU.

<sup>12</sup> Aunque el resultado de la acreditación será dicotómico (acreditado o no) cabe cierta graduación en los resultados: acreditación por excelencia (máximo nivel alcanzado), acreditación, acreditación temporal (que estará condicionada a mejorar determinados aspectos) y no acreditación.

<sup>13</sup> La propia LOU dedica un título entero de su normativa al desarrollo europeo de educación superior.

#### IV. LA DIMENSIÓN AUTONÓMICA

Como se ha señalado, el sistema universitario español se enfrenta a un proceso donde una entidad externa se encargará de evaluar su funcionamiento de acuerdo con un procedimiento homogéneo previamente establecido.

Si bien la ANECA es la responsable a nivel nacional de evaluar el procedimiento anterior, en el ámbito autonómico existe un conjunto de agencias locales, con los mismos objetivos. El 30 de enero de 2001 se creó en Galicia, la **Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG)**<sup>14</sup>, para conseguir que el SUS garantice y mejore su prestigio y reconocimiento. La ACSUG es una entidad de derecho público, con autonomía propia donde participa la Xunta de Galicia y las tres Universidades gallegas. Entre otras funciones evalúa al SUS y propone medidas de mejora de la calidad, especialmente en materia de enseñanza, investigación, gestión, servicios y evaluación del profesorado.

La creación de la ACSUG no es un hecho aislado a nivel nacional. En los últimos años, y fruto de esta preocupación por la “búsqueda de calidad”, varias CCAA han creado su propia agencia de calidad (**cuadro 3**).

**Cuadro 3: Principales Agencias Regionales de Calidad**

Denominación	CCAA	Fecha de creación
<b>Agència per a Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya</b> <sup>15</sup>	Cataluña	1996
<b>Unidad para la calidad de las Universidades Andaluzas</b>	Andalucía	2001
<b>Axencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia</b>	Galicia	2001
<b>Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León</b> <sup>16</sup>	Castilla y León	2001
<b>Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria</b> <sup>17</sup>	Islas Canarias	2002

<sup>14</sup> Véase la Disposición Adicional 27ª de la Ley del Parlamento de Galicia 3/2002, de 29 de abril, de medidas de régimen fiscal y administrativo y la Resolución del 12 de marzo de 2001, de la Dirección General de Universidades.

<sup>15</sup> El 26 de septiembre de 1996 se constituyó la *Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya*, con el objetivo de promover la mejora de la calidad en el Sistema Universitario Catalán. Tras una serie de modificaciones, en marzo de 2001 se creó una nueva entidad, la *AQU*, que recoge las competencias de la *Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari a Catalunya*.

<sup>16</sup> Véase el Acuerdo de 15 de noviembre de 2001, por el que se aprueba la creación del Consorcio “*Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León*”.

<sup>17</sup> Decreto 103/2002, de 26 de julio por el que se regula la *Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y la Acreditación Universitaria*.

<b>Agencia de Calidad, Acreditación y Prospectiva de las Universidades de Madrid</b> <sup>18</sup>	Comunidad de Madrid	2002
<b>Agencia de Evaluación y Acreditación de la Calidad del Sistema Universitario del País Vasco</b>	País Vasco	-
<b>Comisión Valenciana de Acreditación y Evaluación de la Calidad Educativa</b> <sup>19</sup>	Comunidad Valenciana	2002
<b>Agència de Qualitat Universitària de les Illes Balears</b> <sup>20</sup>	Islas Baleares	2003

*Fuente: Muñoz et al (2004)*

De todas ellas, la agencia catalana, la andaluza y la gallega han sido las primeras en establecer convenios con el MECD, para asumir la gestión de los proyectos de evaluación de la calidad de las universidades en su territorio, más específicamente en tareas de valoración, resolución, concesión de la financiación y seguimiento (PNECU, Informe Global 1996-2000).

Como consecuencia de estas dos décadas de ingente proceso de evaluación de la calidad universitaria (especialmente en el último quinquenio) se ha producido una mayor sensibilización de medición de la calidad y acreditación en las distintas instituciones universitarias. La participación de personas e instituciones a todos los niveles (docentes, investigadores, gestión y servicios) ha permitido extender la idea de que para mejorar es necesario realizar procesos continuos de evaluación.

La Universidad de Santiago de Compostela (USC), A Coruña (UDC) y Vigo (UVI) han participado activamente en todo el proceso de evaluación institucional. En el I PNECU (1996-00), la USC, en parte por poseer un mayor número de titulaciones, en parte por su antigüedad (recordemos que la UDC y la UVI tienen tan solo catorce años de existencia como universidad), es la que ha promovido un mayor número de procesos de evaluación. También es de destacar la escasa presencia de procesos de evaluación en aquellas titulaciones que se encuentran en un campus distinto al de la sede central (Lugo en la USC, Ferrol en la UDC y Pontevedra y Ourense en UVI). Este resultado se puede explicar por la menor implantación de titulaciones de ciclo largo (Facultades y Escuelas Superiores) en los campus periféricos (**cuadro 4**).

<sup>18</sup> Ley 15/2002, de 27 de diciembre, de creación de la *Agencia de Calidad, Acreditación y Prospectiva de las Universidades de la Comunidad de Madrid*.

<sup>19</sup> Ley 5/2002, de 19 de junio, de la Generalitat Valenciana, de Creación del Consejo Valenciano de Universidades y de la *Agencia Valenciana de Acreditación y Evaluación de la Calidad del Sistema Universitario Valenciano*.

<sup>20</sup> La Ley de Organización Institucional del Sistema Universitario de las Islas Baleares, del 20 de marzo de 2003, se refiere, en su título II a la *Agencia de Calidad Universitaria de las Illes Balears*, a la que se atribuye la evaluación, la acreditación y la certificación en las Islas Baleares.

**Cuadro 4. Titulaciones evaluadas del SUG en el I PNECU (1996-00)**

	1996	1998	1999	2000
<b>UDC</b>	-	Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos	Ingeniero Industrial Ingeniero Técnico Industrial. Especialidad en Electricidad	Diplomado en Fisioterapia Diplomado en Terapia Ocupacional Diplomado en Enfermería (Ferrol) Diplomado en Navegación Marítima Diplomado en Máquinas Navales Ingeniero en Informática
<b>USC</b>	Licenciado en Farmacia Licenciado en Física Ingeniero Técnico Agrícola. Especialidad Industrias Agrarias y Alimentarias (campus de Lugo) Ingeniero Agrónomo (2º ciclo, campus de Lugo)	Licenciado en Biología Licenciado en Química Diplomado en Óptica y Optometría	Diplomado en Enfermería Licenciado en Filología Clásica Licenciado en Geografía Licenciado en Psicología	Licenciado en Ciencias de la Comunicación Diplomado en Relaciones Laborales Licenciado en Filología Italiana Licenciado en Filología Portuguesa Licenciado en Filología Románica Licenciado en Matemáticas
<b>UVI</b>	-	Licencia en Economía Licenciado en Administración y Dirección de Empresas	Licenciado en Filología Galega Licenciado en Filología Hispánica Licenciado en Filología Inglesa Licenciado en Traducción e Interpretación	Licenciado en Ciencia y Tecnología de los Alimentos (campus de Ourense) Diplomado de Fisioterapia (campus de Pontevedra) Ingeniero de Telecomunicación Ingreso Técnico Agrícola. Especialidad Industrias Agrarias y Alimentarios (campus de Ourense)

Fuente: Muñoz et al (2004)

El grado de cumplimiento del I PNECU en Galicia ha sido elevado. Siguiendo *el Informe Final do Primeiro Plan Nacional de Avaliación da Calidade das Universidades no Sistema Universitario de Galicia 1996-2000* (ACSUG, 2003a), “todas las titulaciones (participantes) coinciden en señalar el enorme esfuerzo que supuso el proceso de evaluación y las dificultades existentes para obtener el gran número de datos estadísticos necesarios...”. No obstante se han producido puntualmente retrasos en el informe final. A partir del II PCU las universidades gallegas fomentaron el proceso de evaluación, a pesar del corto período de aplicación del programa. El **cuadro 5** recoge las titulaciones evaluadas; el **cuadro 6** los puntos fuertes y débiles del proceso de evaluación.

**Cuadro 5. Titulaciones evaluadas del SUG en el II PCU (2001-02)**

	2001	2002
<b>UDC</b>	<p>Diplomatura en Enfermería (Ferrol).                      Diplomatura en Fisioterapia.                      Diplomatura en Terapia Ocupacional.                      Diplomatura en Navegación Marítima.                      Diplomatura en Máquinas Navales</p>	<p>Licenciado en Biología                      Licenciado en Química                      Licenciado en Ciencias de la actividad físicas y del deporte                      Diplomado en Enfermería                      Diplomado en Podología (campus de Ferrol)                      Licenciado en Filología Hispánica                      Licenciado en Filología Inglesa                      Licenciado en Psicopedagogía                      Maestro. Especialidad Educación Infantil                      Maestro. Especialidad Educación Primaria                      Maestro. Especialidad Educación Física                      Maestro. Especialidad Audición y Lenguaje                      Diplomado en Educación Social                      Diplomado en Logopedia                      Licenciado en CC Económicas y Empresariales. Económicas                      Licenciado en CC Económicas y Empresariales. Empresariales                      Licenciado en Sociología                      Diplomado en Estudios Empresariales                      Diplomados en Relaciones Laborales                      Diplomado en Relaciones Laborales (campus de Ferrol)</p>
<b>USC</b>	<p>Licenciatura en Filología Hispánica                      Ingeniería Química                      Ingeniero Técnico Industrial. Especialidad en Química Industrial (campus de Lugo)                      Maestro. Especialidad en Educación Primaria (campus de Lugo)                      Maestro. Especialidad en Educación Infantil (campus de Lugo)                      Maestro. Especialidad en Educación Extranjera (campus de Lugo)                      Maestro. Especialidad en Educación Física (campus de Lugo)                      Maestro. Especialidad en Educación Primaria                      Maestro. Especialidad en Educación Infantil                      Maestro. Especialidad en Educación Extranjera                      Maestro. Especialidad en Educación Musical                      Licenciado en Filología Francesa                      Licenciado en Filología Inglesa                      Licenciado en Filología Hispánica                      Licenciado en Filología Gallega</p>	<p>Licenciatura en Humanidades (Lugo)                      Licenciatura en Historia                      Licenciatura en Historia del Arte                      Diplomatura en Educación Social                      Licenciatura en Pedagogía                      Licenciatura en Psicopedagogía</p>
<b>UVI</b>	<p>Diplomatura en Ciencias Empresariales (campus de Ourense)                      Ingeniería Industrial                      Licenciatura en Publicidad y Relaciones Públicas (campus de Pontevedra)</p>	<p>Licenciatura en Bellas Artes (campus de Pontevedra)                      Licenciatura en Biología                      Licenciatura en Ciencias del Mar                      Licenciatura de Derecho (campus de Ourense)                      Licenciatura en Derecho                      Licenciatura en Física (campus de Ourense)                      Licenciatura en Química                      Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas (campus de Ourense)                      Licenciatura en Economía                      Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas</p>

Fuente: Muñoz et al (2004)

### Cuadro 6: Puntos fuertes y débiles del proceso de evaluación

#### **PUNTOS FUERTES:**

Tradicionalmente la mayoría de las titulaciones evaluadas propone una serie de puntos fuertes que frecuentemente no están lo suficientemente justificados con evidencias. Entre los más señalados cabe destacar una excelente formación de sus titulados, una plantilla bien cualificada o unas relaciones externas muy cuidadas.

#### **PUNTOS DÉBILES**

Esencialmente, la gran mayoría de las titulaciones, independientemente del Área Temática a la que pertenecen, presentan dos puntos débiles básicos: una elevada tasa de abandono y retraso, así como una descoordinación entre materias afines, sin que en la mayoría de los casos se proponga ninguna acción correctiva al respecto.

#### **PROPUESTAS DE MEJORA**

*Objetivos.* En la gran mayoría de las titulaciones evaluadas se constata una ausencia total de metas y objetivos, lo que dificulta la elaboración de un plan de mejora coherente.

*Definición.* Aunque las propuestas de mejora son un aspecto básico dentro del proceso de evaluación, se observa frecuentemente una falta de claridad en su definición, así como una ausencia de priorización de las mismas.

*Documento Guía.* Desde la Agencia se ha promovido un modelo de propuesta de mejora consensuado por las tres Universidades. Este modelo ha sido valorado muy positivamente por los asistentes, por cuanto estructura en un modo homogéneo todos los aspectos necesarios para definir completamente una propuesta de mejora.

*Seguimiento.* Frecuentemente gran parte de las propuestas de mejora no llegan a concretarse, a pesar de haber sido asumidas por las propias universidades en sus respectivos Informes Finales, siendo esencial un seguimiento de su cumplimiento. En este sentido, la ACSUG ha apoyado decididamente la implantación de las Propuestas de Mejora presentadas durante la 3ª Convocatoria del PNECU, contribuyendo económicamente a la financiación de las mismas.

*Fundamentación.* Habitualmente, una parte significativa de las propuestas de mejora estaban ya predefinidas antes de iniciar el proceso de evaluación, de tal modo que no están suficientemente fundamentadas en evidencias objetivas.

Fuente: Muñoz et al (2004)

Asimismo, la aplicación del I PNECU y II PCU ha potenciado un continuo proceso de creación, en la mayor parte de las universidades, de unidades técnicas destinadas a promover la

calidad, normalmente a través de nuevos Vicerrectorados<sup>21</sup> (p.e., Innovación y Calidad) o de Oficinas de Calidad. De una forma u otra, las tres universidades gallegas se han embarcado en la búsqueda de la calidad. Veamos con algún detalle los esfuerzos más sobresalientes de cada una de ellas.

**La UDC** elaboró, en 2001, *el Proyecto Institucional II Plan da Calidade da Universidade*. En él se proponían, entre otros, los siguientes objetivos: (i) promover la evaluación institucional de la calidad en la UDC en enseñanza, investigación y servicios, (ii) colaborar con la ACSUG en el desarrollo de la calidad en el SUG y (iii) proporcionar información sobre las medidas tendentes a mejorar los servicios a todos los implicados.

Para lograr estos objetivos la UDC propuso un conjunto de medidas generalistas y específicas. Dentro de las primeras cabe destacar: (i) El análisis, ejecución y propuestas de mejora y (ii) El desarrollo de un Plan de seguimiento y control de las unidades evaluadas. Las propuestas de actuación más específicas pivotan sobre: (i) La adecuación de los medios humanos, (ii) La ampliación de la oferta de estudios, (iii) La implementación de medidas para fomentar la interrelación entre la Universidad y la empresa y (iv) La captación de estudiantes y la potenciación sistemática de los sistemas de información, aprovechando las ventajas de las TIC.

**La USC** propuso una amplia batería de objetivos estratégicos hasta el año 2010 dentro de su Plan Estratégico, de cara a garantizar una mayor calidad del servicio. En *docencia*: (i) La formulación de programas anuales de mejora en la calidad de la enseñanza de la USC y (ii) La cooperación en la progresiva internacionalización de la docencia universitaria. En *investigación*: (i) Favorecer un desarrollo coherente entre la acción docente y la investigadora y suscitar nuevas áreas de desarrollo investigador, (ii) Fijar criterios de evaluación de la producción científica y de su calidad para establecer acuerdos de programas entre la USC y sus grupos de investigación y (iii) Establecer procedimientos de evaluación externa de la calidad de las unidades investigadoras y de los servicios de I+D prestados a empresas e instituciones.

En *recursos humanos*: (i) Implantar un procedimiento de evaluación colectiva del rendimiento por áreas, departamentos, centros e institutos, (ii) Promover programas de seguimiento del profesorado, gestionados por el departamento y asociándolos a incentivos, a partir de contratos programa y (iii) Mejorar los sistemas de evaluación docente individual. Para el *PAS*: (i) Desarrollar programas de calidad en los servicios y con una evaluación del rendimiento en función de los objetivos perseguidos y (ii) Implantar un procedimiento de evaluación individual y colectivo de cada servicio. En materia de *financiación*: (i) Ampliar las fuentes de financiación de la universidad,

---

<sup>21</sup> En el Consello de Goberno del 14 de noviembre de 2002 de la USC, a propuesta del Vicerrector de Calidad y Planificación Estratégica, se acordó crear una Comisión de Calidad y Planificación Estratégica. En el año

especialmente a través de un programa de captación de fondos públicos y privados y (ii) Establecer una política de precios por servicios complementarios. En materia de *servicios*, la USC prevé: (i) Dotar de nuevos servicios de apoyo a la función docente e investigadora y (ii) Desarrollar los servicios sociales y de asistencia a la comunidad universitaria. Finalmente, en materia de *gestión*, se busca: (i) Mejorar la profesionalización y la tecnificación de la gestión y (ii) Reorganizar la gestión académica.

Las acciones que figuran en el **Plan Plurianual de la UVI** dividen la búsqueda de la calidad en tres aspectos: *académicos, sociales y de gestión*. En la parte *académica* la UVI propuso: (i) Potenciar los estudios de calidad educativa, (ii) Favorecer líneas de actuación que permitan incrementar la calidad docente e incentivarla a través de programas que premien la enseñanza, (iii) La implantación progresiva de períodos “cero” de formación y (iv) La tutorización progresiva y el apoyo a la docencia no presencial. En la parte de *gestión*: (i) Una mayor orientación cara el resultado, (ii) Desconcentración de competencias y (iii) Desplazamiento de una administración de potestades a una de servicios. Finalmente en las *propuestas organizativas*: (i) Implantación de un esquema organizativo vinculado a planes generales de trabajo con objetivos concretos y (ii) Vincular de un modo más riguroso la gestión con el cumplimiento de los objetivos fundamentales de la Universidad.

**¿Cuál es el futuro más inmediato del SUG en materia de calidad?** Como se señaló, la LOU supuso la finalización anticipada del II PCU, dejando todas las competencias en materia de acreditación y evaluación institucional a las agencias de calidad. Centrando el análisis en el caso gallego la ACSUG ha participado activamente en todo el proceso anterior: Programa de Acreditación (2003-04), Programas de evaluación Institucional (2003-04) y la encuesta de inserción laboral de los titulados universitarios. Además la ACSUG ha publicado recientemente un informe específico referido a la inserción laboral de los titulados en el SUG 1996-2001 (ACSUG, 2003c).

## V. CONCLUSIONES

El término calidad, aplicado por primera vez a la actividad privada, se ha convertido en una de las máximas a seguir. De todas las instituciones financiadas con dinero público, la Universidad es posiblemente una de las más preocupadas por alcanzar la calidad. La calidad como sinónimo de hacer bien las cosas, o calidad como concepto que refleja la eficiencia, ya se ha instaurado en la conciencia de todos aquellos que de una u otra manera participan en el día a día de la vida universitaria.

---

2001, la UVI creó el Comité de evaluación y calidad de la Universidad y el Área de Calidad.

Tal y como señala el propio Consejo de Universidades (1995a, 2000), la participación en un proyecto de evaluación, en la medida en que ayuda a la Universidad a tomar conciencia de sus problemas y de sus posibilidades y a diseñar planes internos de actuación para mejorar sus niveles de calidad y su prestigio, tiene consecuencias importantes e inmediatas.

Las agencias de evaluación de la calidad ostentan la capacidad y la responsabilidad de garantizar el máximo nivel de eficiencia en el sistema universitario. Desde su creación, tanto la agencia nacional como las autonómicas, se han preocupado por establecer un proceso de evaluación continua. Aprovechando la experiencia, tanto nacional como internacional, estos organismos se han propuesto alcanzar unos estándares de calidad de, al menos, el mismo nivel que los observados a internacionalmente.

La realización de esta tarea necesita de la participación de toda la comunidad universitaria y del apoyo de entes públicos y privados, que dentro de sus posibilidades y limitaciones, puedan colaborar en el diseño de una Universidad dinámica, con capacidad de adaptación a los nuevos cambios, más cercana a la realidad en la que se circunscribe, pero al mismo tiempo con capacidad de ofrecer un producto de la manera más eficiente.

Durante la vigencia de los extintos I PNECU y II PCU, las tres universidades gallegas han participado activamente en sus diferentes etapas y procesos de evaluación. Esta misma colaboración e interés parece mostrarse en los procesos de acreditación y evaluación institucional.

Como se ha podido comprobar, el proceso de evaluación de la calidad ha generado una profunda inquietud en los equipos rectorales de las Universidades y en los Centros, Departamentos y Titulaciones impartidas. Como primera respuesta a esta inquietud se ha comprobado que las tres universidades gallegas han creado figuras para medir y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. Con independencia de la forma establecida: Vicerrectorado, Oficina de Calidad, etc., el SUG se ha embarcado en este proceso imparable de búsqueda de la calidad.

A lo anterior hay que añadir la elaboración de los Planes Estratégicos, elemento fundamental para conocer los puntos fuertes y débiles de cada universidad y máximo representante del interés por ofrecer un mejor servicio a toda la comunidad universitaria, tanto en lo que respecta a la docencia, investigación, recursos humanos, servicios y financiación. No se debe tampoco olvidar los esfuerzos realizados en los Proyectos Institucionales nacidos al amparo del II Plan de Calidad Universitaria y, más recientemente, los esfuerzos en materia de acreditación de titulaciones y de personal.

Todo lo expuesto permite señalar que, si bien todavía es necesario profundizar en la cultura de la calidad universitaria, el SUG se encuentra en una situación donde la conciencia de mejorar es evidente, a pesar de todas las limitaciones, problemas e inconvenientes que se pueden encontrar en

este proceso. No se puede olvidar que este proceso –lo mismo sucede a nivel nacional- no ha hecho más que comenzar y que el SUG se encuentra en una fase inicial de detección de problemas y de propuestas iniciales de mejora.

## V. BIBLIOGRAFÍA

- ACSUG (2003a): *Informe final do primeiro plan nacional de avaliación da calidade das universidades no sistema universitario de Galicia (1996-2000)*. ACSUG.
- ACSUG (2003b): *Axencia para a calidade do sistema universitario de Galicia*. Dirección Xeral de Universidades (Xunta de Galicia).
- ACSUG (2003c): *Estudio da inserción laboral dos titulados no sistema universitario en Galicia, 1996-2001*, ACSUG.
- ANECA (2003): Programa de Evaluación Institucional (2003-2005), Madrid.
- BRICALL, J. M. (2000): *Informe Universidad 2000*, CRUE, Madrid (disponible en [www.crue.upm.es](http://www.crue.upm.es)).
- CONSEJO DE UNIVERSIDADES (1995a): *Programa de evaluación institucional de la calidad de las Universidades*, Consejo de Universidades, Madrid.
- CONSEJO DE UNIVERSIDADES (1995b): *Proyecto piloto europeo para evaluar la calidad de la enseñanza superior. Informe europeo*, Consejo de Universidades, Madrid.
- CONSEJO DE UNIVERSIDADES (2000): *Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Informe Final, Segunda Convocatoria 1998*, Consejo de Universidades, Madrid.
- CONSEJO DE UNIVERSIDADES (2003): *Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Informe Global (1996-2000)*, Consejo de Universidades, Madrid.
- FERNÁNDEZ, S., RODEIRO, D.; RUZO, E. (2003a): “Capacidad competitiva de la oferta de las universidades gallegas” en SAN SEGUNDO, M<sup>a</sup>. J. y ZORRILLA, R. (eds.): *Economía de la Educación. Actas de las XII Jornadas de la AEDE*, Universidad Carlos III de Madrid, pp. 73 –86
- MUÑOZ, E. FERNÁNDEZ, S., VAQUERO, A., NEIRA, I., RUZO, E., FILGUEIRA, A Y GÓMEZ, M<sup>a</sup>. (2004): *El Sistema Universitario Gallego: Indicadores de calidad*, ACSUG.
- PÉREZ ESPARRELLS, C., RAHONA, M. y VAQUERO, A. (2003): *La calidad de la enseñanza universitario y su financiación*, Proyecto financiado por el Instituto de Estudios Fiscales, (mimeo).
- UNIVERSIDAD DE VIGO (2003): *Memoria del Proyecto Institucional de la Calidad de la Universidad de Vigo para la concurrencia al segundo plan de la calidad de las Universidades*, UVI.
- UNIVERSIDADE DA CORUÑA (2003) *Proyecto Institucional II Plan da Calidade das Universidade*, UDC
- UNIVERSIDADE DE SANTIAGO(2003) *Proyecto Institucional II Plan da Calidade das Universidade*, USC.

### Anexo Normativo

- LEY ORGÁNICA 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- LEY 5/2002, de 19 de Junio, de la Generalitat Valenciana, de Creación del Consejo Valenciano de Universidades y Evaluación del Sistema Universitario Valenciano.
- LEY 15/2002, de 27 de diciembre, de creación de la Agencia de la Calidad, Acreditación y Prospectiva de las Universidades de la Comunidad de Madrid.

REAL DECRETO 1947/1995, de 1 de diciembre, por el que se establece el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades.

REAL DECRETO 408/2001, de 20 de abril, por el que se establece el II Plan de la Calidad de las Universidades.

DECRETO 103/2002, de 26 de Julio por el que se regula la Agencia Canaria de Evaluación de la Calidad y la Acreditación Universitaria.

ORDEN de 21 de febrero de 1996 de convocatoria para el año 1996 del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades.

### **Páginas web utilizadas**

ACSUG (2004): [www.acsug.com](http://www.acsug.com)

ANECA (2004): [www.aneca.es](http://www.aneca.es)

MINISTERIO DE EDUCACION y CIENCIA (2004): [www.mec.es](http://www.mec.es)

UDC (2004): [www.udc.es](http://www.udc.es)

USC (2004): [www.usc.es](http://www.usc.es)

UVI (2004): [www.uvigo.es](http://www.uvigo.es)