



## LOS SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA FORMACIÓN UNIVERSITARIA EN LA UNIVERSIDAD DE OVIEDO

Vicechancellorship of Teachers, Departments and Centers. University of Oviedo

Vicechancellorship of Teachers, Departments and Centers. University of Oviedo

Jorge Luis Arias Pérez, Director of Teachers Area, University of Oviedo,

[dirprofesorado@uniovi.es](mailto:dirprofesorado@uniovi.es)

Alberto Álvarez Suárez, Responsible of Technical Unit of Quality, University of Oviedo,

[suarez@uniovi.es](mailto:suarez@uniovi.es)

Ramiro Martís Florez, University of Oviedo, [martis@uniovi.es](mailto:martis@uniovi.es)

Javier Alonso Álvarez, University of Oviedo, [alonsojavier@uniovi.es](mailto:alonsojavier@uniovi.es)

Miguel A. López Cabana, University of Oviedo, [cabana@uniovi.es](mailto:cabana@uniovi.es)

### **Abstract**

The Quality unit of the Vicechancellorship of Teachers, Departments and Centers has developed a System for the Internal Quality Assurance of University Education (SIQA), in cooperation with the National Quality Assessment and Accreditation Agency (ANECA). The participant centres are the Faculty of Medicine, The Faculty of Philology and the Higher Polytechnic School of Engineering of Gijón.

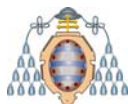
Within the European Higher Education framework, quality assurance systems have two basic objectives:

- Providing university centres with guidance / tools for the design of Internal Quality Systems for the degrees they offer.
- Implementing a procedure leading to the recognition of such systems by external quality assurance agencies.

The study develops a model to allow University of Oviedo learning centres to guarantee that their activities are in the right direction to achieve the aims associated with the teaching provided.

### **Keywords:**

Accreditation, Continuous Improvement, Quality Assurance, System for the Internal Quality Assurance of University Education.



## 1. Premisas y antecedentes del estudio.

Con la Declaración de la Sorbona de 1998 y la Declaración de Bolonia de 1999, suscrita de manera conjunta por los ministros europeos de educación, se inició un proceso con el objetivo de promover la convergencia entre los sistemas nacionales de educación que permitiera desarrollar un Espacio Europeo de Educación Superior antes de 2010, organizado conforme a principios de:

- **Calidad**
- Movilidad
- Diversidad
- Competitividad

Los objetivos básicos de la convergencia son el establecimiento de un sistema de créditos, la adopción de un sistema docente basado fundamentalmente en dos ciclos, con titulaciones que cualifiquen para la inserción en el mercado laboral, todo ello acompañado por la implantación de un Suplemento Europeo al Título y **la evaluación de los niveles de calidad** (Ferrer, 2006).

El impulso definitivo a la integración del Sistema Universitario Español en el Espacio Europeo de Educación Superior, vino dado con la aprobación, en 2003, del RD 1125/2003, por el que se regula el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones universitarias y los posteriores RD 55/2005, 56/2005 y 1509/2005, en los que se establecen la estructura de las enseñanzas universitarias y que regulan los estudios oficiales de Grado y Postgrado.

La Ley Orgánica de Universidades (LOU) 4/2007 dispone la necesidad de establecer criterios comunes de garantía de calidad que faciliten la **evaluación, la certificación y la acreditación de las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional**. El Real Decreto 1393/2007 de conformidad con el artículo 37 de la Ley 4/2007 establece el nuevo marco normativo para la **ordenación, verificación y acreditación** de enseñanzas universitarias oficiales en el ámbito español (Chacón, 2006), (Rauret, 2007).

### **Mecanismos existentes en materia de garantía de calidad.** (Coba, 2007).

En lo referente a la evaluación de la calidad de las enseñanzas, la Universidad de Oviedo ha dado pasos importantes a través de su participación en Planes y Programas de Evaluación Institucional y el desarrollo de otros procesos de control de la calidad de la docencia, aplicando una Encuesta General de la Enseñanza (Fernández Rico, 2006). En el siguiente cuadro se detalla la participación de nuestra universidad en los distintos programas de evaluación.

Curso	Denominación	Organismo Promotor
1996/97	Experiencia Piloto	
1999/00	I Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades (PNECU)	Consejo de Universidades
2000/01		



Curso	Denominación	Organismo Promotor
2001/02	II Plan de Calidad de las Universidades (PCU)	Consejo de Coordinación Universitaria
2002/03		
2003/04	Programa de Evaluación Institucional (PEI)	ANECA
2004/05		
2005/06		
2006/07		

El 95% de las titulaciones de la Universidad de Oviedo han sido evaluadas. Esta institución ha participado además en otras actuaciones promovidas por la ANECA como son la Certificación de Calidad de los Servicios de Biblioteca de las Universidades y la Evaluación de los Programas de Doctorado para la obtención de la Mención de Calidad. La Universidad de Oviedo ha recibido a lo largo de estos años la Mención de Calidad para 19 programas de Doctorado.

Las Unidades Técnicas de Calidad (UTCal) trabajan para promover la mejora continua de la calidad (Ariño, Boullosa, 2007). La Unidad Técnica de la Universidad de Oviedo, obtuvo la certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad según la norma ISO 9001:2000 con fecha 21 de julio de 2005, y su renovación el 9 de julio de 2007.

Entre los objetivos de la unidad se encuentra prestar apoyo al desarrollo de Sistemas de Gestión y de Garantía de la Calidad, siendo hasta la fecha, varias las unidades que han logrado algún tipo de reconocimiento:

Unidad	Reconocimiento / Norma de Referencia	Entidad
Escuela Superior de la Marina Civil	<i>Adaptación de la norma ISO 9000:1994 a las directrices de la norma UNE-EN ISO 9001:2000.</i>	LLOYD'S <sup>1</sup>
Área de Conocimiento de Ingeniería Mecánica	<i>Certificación ISO 9001:2000.</i>	AENOR <sup>2</sup>
Máster en Ortodoncia y Ortopedia Dentofacial	<i>Certificación ISO 9001:2000.</i>	AENOR
Centro de Pruebas y Ensayos de Máquinas Recreativas	<i>Acreditación UNE-EN ISO/IEC 17025:2005.</i>	ENAC <sup>3</sup>
Instituto de Recursos Naturales y Ordenación del Territorio (INDUROT)	<i>Certificación ISO 9001:2000 e ISO 14001:2004.</i>	AENOR
Fundación Universidad de Oviedo (FUO)	<i>Certificación ISO 9001:2000.</i>	AENOR

También se proporciona formación en materia de calidad al Personal de Administración y Servicios y se apoya a los Servicios Universitarios (p.e. Biblioteca) en la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad basados en el enfoque a procesos.

<sup>1</sup> LLOYD'S – (LRQA) – Lloyd's Register Quality Assurance

<sup>2</sup> AENOR – Asociación Española de Normalización y Certificación

<sup>3</sup> ENAC – Entidad Nacional de Acreditación y Certificación

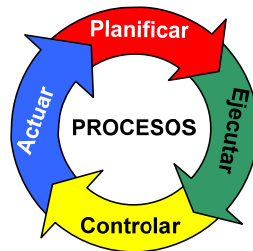


## 2. Metodología del estudio.

AUDIT<sup>4</sup> consiste en un programa desarrollado por la ANECA, en colaboración con las agencias AQU y ACSUG<sup>5</sup> dirigido a los centros universitarios, considerados como ámbito organizativo de referencia.

El desarrollo de un Sistema de Garantía Interna de Calidad está basado en el ciclo de mejora continua de la Formación Universitaria (*Blaya, 2007*):

1. Establecimiento de políticas y procesos formativos.
2. Implementación de procesos formativos orientados a estudiantes.
3. Seguimiento y medición de procesos formativos.
4. Toma de decisiones para la mejora de la formación en base a los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y sobre la satisfacción.



*Ciclo de Deming (PDCA) de Mejora Continua.*

Consta de las siguientes fases:

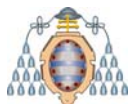
- Diseño del SGIC por parte de los centros universitarios apoyándose en las orientaciones.
- Verificación del diseño por parte de las agencias de garantía externa (en la actualidad se habla de evaluación en lugar de verificación).
- Certificación de la implantación del SGIC por parte de organizaciones certificadoras.

La primera convocatoria nacional del Programa AUDIT contó con la participación de 135 centros de 62 Universidades. De las 62 universidades participantes –que representan el 84% del total en España- 43 son públicas y 19 privadas.

---

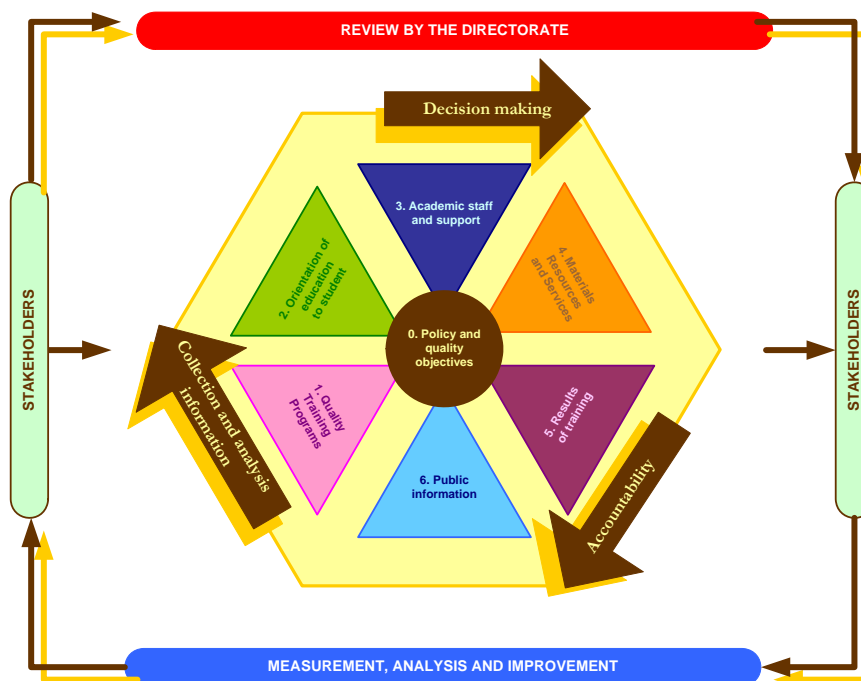
<sup>4</sup> El término “audit” elegido para definir este programa, proviene del término latino “audire” (oir) y es utilizado con frecuencia en Europa para referirse a procesos de evaluación de la calidad de instituciones universitarias.

<sup>5</sup> AQU: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya. AGSUG: Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia.



## Diseño del SGIC en los centros de la Universidad de Oviedo

Fase	Descripción
<b>COMPROMISO</b>	El compromiso de la Universidad de Oviedo con el desarrollo de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la formación universitaria por parte de la Unidad Técnica de Calidad en el marco del Programa AUDIT viene recogida en el convenio de acuerdo <sup>6</sup> establecido con la ANECA para la participación de tres centros: la Facultad de Medicina, la Facultad de Filología y la Escuela Politécnica Superior de Ingenieros.
<b>PLANIFICACIÓN</b>	Asignación de técnicos a los Centros. Revisión de plazos establecidos por la ANECA Elaboración de calendario de reuniones según directrices Reunión informativa con los Responsables de los Centros Visto bueno de los Centros
<b>DIAGNÓSTICO</b>	Comprobación, utilizando un procedimiento de checklist, del grado de cumplimiento de los diferentes elementos que debe incluir el SGIC, mediante la aportación por parte del centro o redacción por parte de la Unidad Técnica de evidencias documentales.
<b>DEFINICIÓN Y DOCUMENTACIÓN</b>	Determinados los objetivos y el alcance del SGIC a partir del diagnóstico realizado, se comenzó la fase de definición y documentación, obteniendo como resultado el <b>Manual del SGIC</b> de cada centro (Información general de la Universidad de Oviedo, Información general del centro, Reglamentos y normas aplicables, Organización del SGIC, Responsabilidad de la Dirección, Gestión de los recursos, Prestación del servicio, Medición, análisis y mejora e Histórico de versiones del Manual del SGIC).  El Mapa de Procesos de la página siguiente, transversal a todos los centros, ilustra de modo gráfico los principales elementos a tener en cuenta en el desarrollo del SGIC.



*Mapa de Procesos del SGIC de la Universidad de Oviedo.*

<sup>6</sup> Según Anexo II de la Convocatoria del año 2007, firmado por la Directora de la ANECA, el Rector de la Universidad de Oviedo y los Decanos/Directores de los centros participantes en el programa



Se han diseñado siete Directrices y sus respectivos procedimientos y registros:

**Directriz 1.0 Cómo el Centro define su Política y Objetivos de Calidad.**

- Procedimiento para definir la Política y Objetivos de Calidad. Ej. Registro: Acta Política de Calidad.

**Directriz 1.1 Cómo el Centro garantiza la Calidad de sus programas formativos.**

- Procedimiento para garantizar la Calidad de los programas formativos. Ej. Registro: Guía docente.

**Directriz 1.2 Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes. (García, 2007).**

- Procedimiento de definición de perfiles y admisión de estudiantes.
- Procedimiento de orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza.
- Procedimiento de gestión de la movilidad del estudiante.
- Procedimiento de gestión de la orientación profesional.
- Procedimiento de gestión de las prácticas externas.
- Procedimiento de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias. Ej. Registro: Planificación y Satisfacción Curso Cero.

**Directriz 1.3 Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico.**

- Procedimiento de definición de la política de personal académico/ administración y servicios.
- Procedimiento de captación y selección de personal académico/ administración y servicios.
- Procedimiento de formación de personal académico/ administración y servicios.
- Procedimiento de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico/ administración y servicios. Ej. Registro: Planificación y Desarrollo de la Actividad Formativa.

**Directriz 1.4 Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios.**

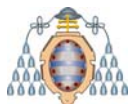
- Procedimiento de gestión de los recursos materiales.
- Procedimiento de gestión de los servicios. Ej. Registro: Lista Proveedores Homologados.

**Directriz 1.5 Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados.**

- Procedimiento de análisis de resultados. Ej. Registro: Informe de Evaluación del Centro.

**Directriz 1.6 Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones.**

- Procedimiento de publicación de información sobre titulaciones. Ej. Registro: Plan de Comunicación.



La fase de diseño del Sistema de Garantía Interna de la Calidad fue supervisada por el Responsable de la Unidad Técnica de Calidad que mantuvo reuniones semanales con el personal técnico asignado a cada uno de los tres Centros participantes.

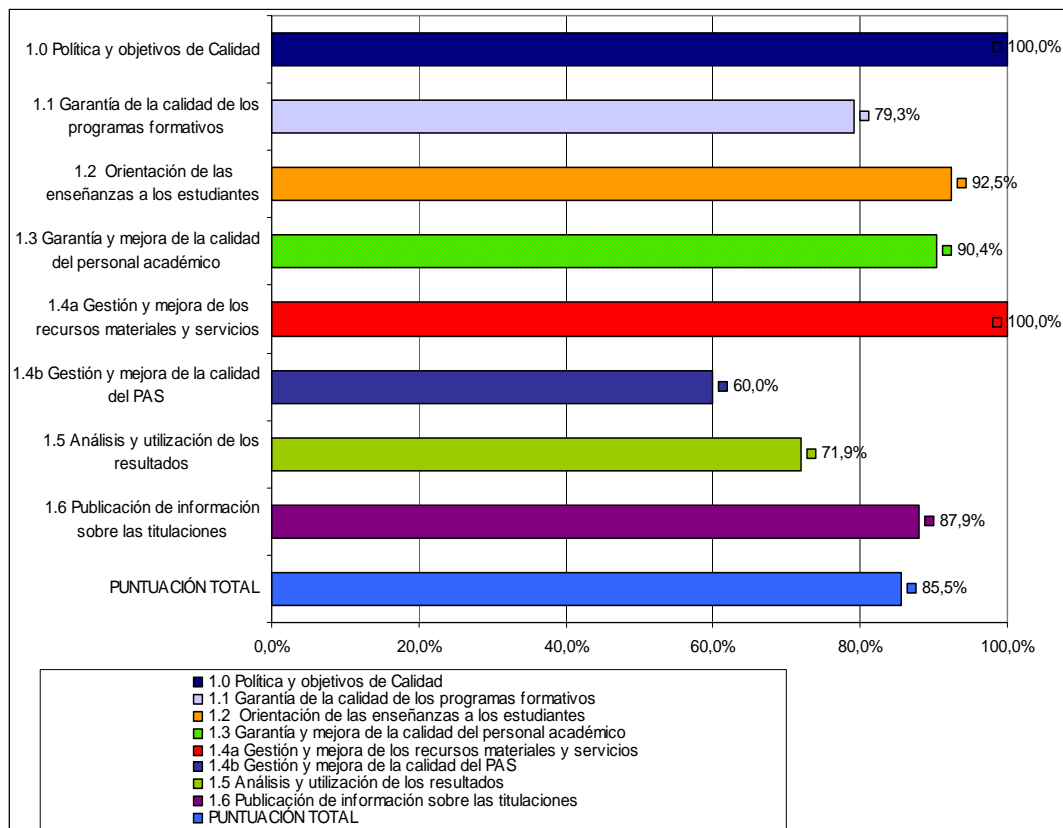
La Unidad Técnica de Calidad documento el programa AUDIT según su enfoque a procesos en base a los requisitos de la Norma ISO 9001:2000 con una línea de proceso en horizontal que despliega en vertical los procedimientos, formatos de registro e indicadores asociados.

Se diseñó una hoja de ruta para evidenciar el cumplimiento de las diferentes actividades y se establecieron indicadores para realizar el seguimiento y medición del Proceso, por ejemplo:

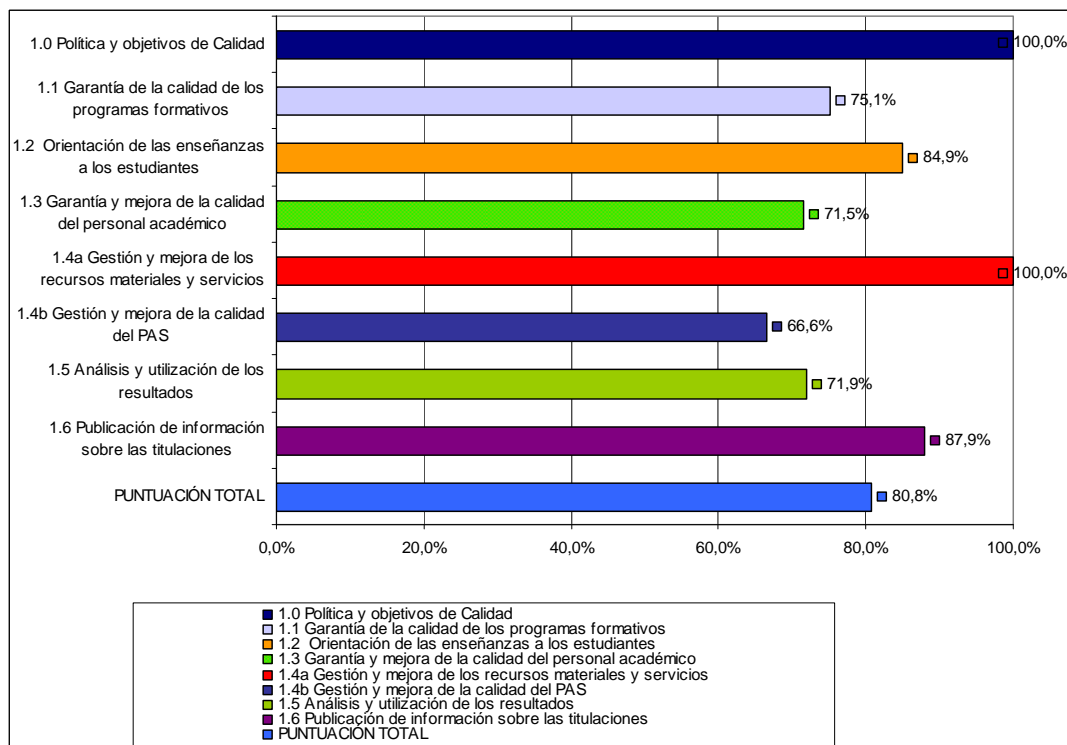
- % A y B en el checklist (Protocolo de Evaluación del diseño de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de los Centros).
- % Informes positivos.

A continuación se ilustra el resultado de la fase de diagnóstico en uno de los centros, la Facultad de Medicina, mediante un ejemplo de checklist y un gráfico con los resultados particulares de cada directriz y el global:

<b>Directriz</b>	Orientación de las enseñanzas a los estudiantes			
<b>Procedimiento</b>	Definición de perfiles de ingreso/egreso, admisión y matriculación de los estudiantes			
<b>Elementos</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
Presencia de mecanismos que regulen y garanticen el proceso de toma de decisiones relacionados con la definición de perfiles de ingreso/egreso y los criterios de admisión y matriculación.		X		
Presencia de sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer y valorar las necesidades relativas a perfiles de ingreso/egreso, criterios de admisión y matriculación.	X			
Especificación del modo en que los grupos de interés están implicados en el diseño y desarrollo de la definición de perfiles de ingreso/egreso, criterios de admisión y matriculación.		X		
Existencia de mecanismos que hagan posible el seguimiento, revisión y mejora de la definición de perfiles de ingreso/egreso y de criterios de admisión y matriculación.				X

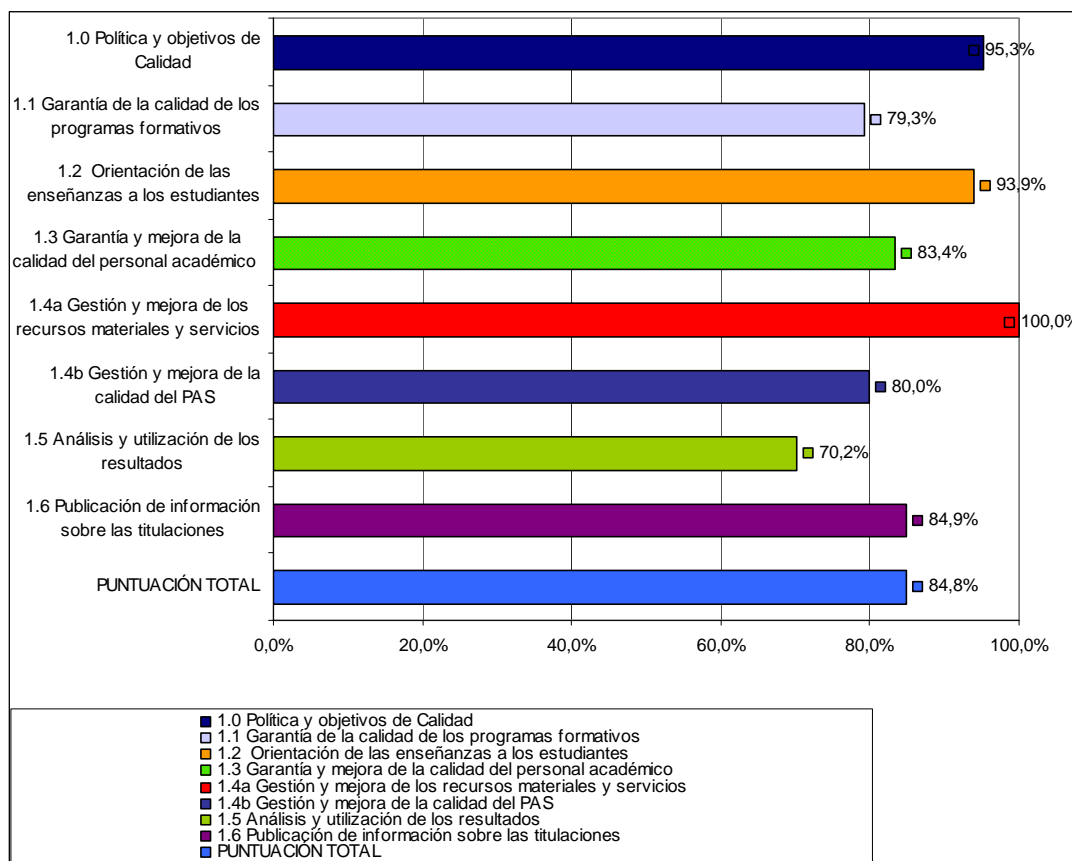
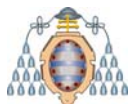


*Autovaloración de la Facultad de Medicina.*

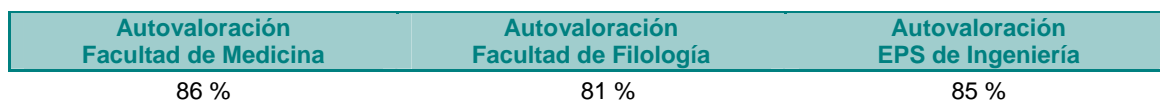


*Autovaloración de la Facultad de Filología.*



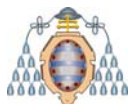


*Autovaloración de la Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Gijón.*



Las reuniones de los técnicos con los equipos directivos de los Centros se desarrollaron sin incidencias. El objeto de las reuniones fue aprobar las modificaciones en las directrices redactadas y revisar propuestas elaboradas para las directrices pendientes.

En la actualidad, una vez enviada la documentación a través de una aplicación informática vía Web a la ANECA, la primera convocatoria del Programa se encuentra en la fase de evaluación, que tiene gran importancia ya que asegura la calidad del diseño de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria (SGIC) propuestos por los centros. Las Comisiones de evaluación son las responsables de la evaluación del diseño del SGIC, a partir del análisis de la documentación recibida y la posterior cumplimentación de un Protocolo de evaluación.



### 3. Resultados

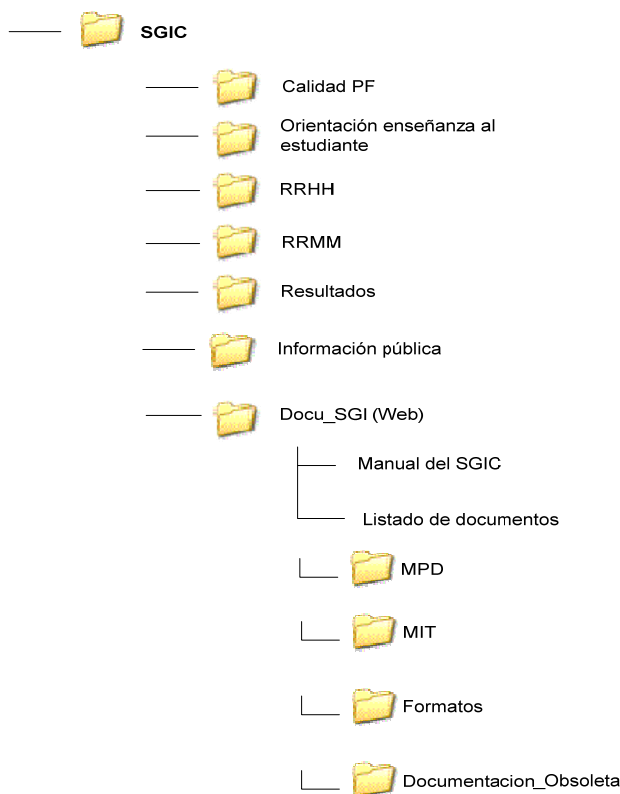
La Unidad Técnica de Calidad de la Universidad de Oviedo en colaboración con la ANECA ha participado en el Programa AUDIT desarrollando los Sistemas de Garantía Interna de la Calidad en los siguientes Centros:

- Facultad de Filología
- Facultad de Medicina
- Escuela Politécnica Superior de Ingeniería de Gijón (EPSIG)

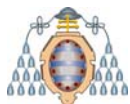
Para agilizar el trabajo se utilizó una Herramienta Innovadora de Gestión que ha permitido gestionar toda la información durante el proceso de manera que los participantes de cada facultad pueden consultar y trabajar sobre cualquier documento de trabajo.

	Conjuntas	Medicina	Filología	EPSIG
Reuniones	5 27/11-21/01	9 29/10-21/01	8 29/10-21/01	10 29/10-11/02
Procedimientos		17		
Registros		29	25	27

La documentación del sistema se organiza en la siguiente estructura de carpetas:



*Estructura de carpetas de la documentación SGIC en la aplicación informática.*



En una tercera etapa, el programa AUDIT permitirá concluir con el **proceso de certificación de los SGIC implantados por los Centros**. El procedimiento para llevar a cabo el proceso de certificación se recogerá en la Guía de Certificación de los SGCIC.

Los aspectos contemplados a lo largo del programa AUDIT forman parte integrante de los requisitos establecidos en el programa VERIFICA (Criterio 9 Sistema de Garantía de Calidad del Título), que atenderá a los requerimientos normativos de autorización y registro de grado y master. De esta manera se alinean los esfuerzos y se facilita la participación de las universidades en los procesos incluidos en la verificación de los futuros títulos

#### **4. Conclusiones.**

Los Sistemas de Garantía Interna de Calidad se han convertido en una herramienta clave para verificar la mejora efectiva de los nuevos títulos y su adaptación a los requisitos del Espacio Europeo en la Educación Superior.

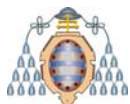
Una vez elaborados los SGIC se evidencia la diversidad, tanto en estructura como en funciones entre los Centros. Por consiguiente es conveniente definir un modelo único para toda la Universidad en el que se expliciten con claridad las competencias que asignan a los SGIC definiendo directrices estratégicas, objetivos y procedimientos homogéneos para todas las titulaciones, de manera que se garantice un estándar de calidad que, posteriormente, facilite su certificación y acreditación.

El desarrollo de los SGIC no debe centrarse en la mera cumplimentación formal de protocolos y documentos que desarrollan el RD 1393/2007, sino que debe adaptarse a los Centros para facilitar su implantación “real” dando respuesta a las necesidades y/o dificultades detectadas en su diseño y desarrollo, eliminando la burocracia y tecnicismos de la documentación dando respuesta a los requisitos de las nuevas titulaciones.

La finalidad última de cualquier Sistema de Garantía Interna de Calidad será dar respuestas a las demandas actuales y futuras del tejido sociolaboral.

#### **5. Referencias bibliográficas**

- AENOR (2000). *Norma ISO 9001:2000. Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos*. Madrid. Asociación Española de Normalización y Certificación
- AENOR (2005). *Norma ISO 9000:2005. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y vocabulario*. Madrid. Asociación Española de Normalización y Certificación
- ANECA 2007. *Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad de la formación universitaria*. Madrid. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.
- ANECA 2007. *Directrices para el diseño de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria*. Madrid. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.



- ANECA 2007. *Guía de Evaluación del diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria*. Madrid. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.
- ANECA 2007. *Protocolo de evaluación para la verificación de títulos universitarios oficiales (Grado y Máster)*. Madrid. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.
- ARIÑO, A y PEREZ, A. (2007). “El papel de las unidades técnicas de calidad en los Sistemas de Garantía de Calidad de la universidad *Sistemas de garantía de calidad de las enseñanzas universitarias: El papel de las unidades técnicas de Calidad*. Universitat de Valencia.
- BLAYA SALVADOR, I (2007). “Marco para la gestión de calidad: experiencias y lecciones aprendidas” *Cultura de calidad en la Educación Superior en Europa*, Universidad Miguel Hernández.
- CHACON, P. (2006). “De la evaluación de las titulaciones a la acreditación del grado y postgrado” *Encuentro 10 años de evaluación de la calidad en las universidades españolas: 1996 – 2006. Resultados y objetivos*. Jaca.
- COBA, E. (2007). “Sistema de Garantía de Calidad en la Educación Superior en España” *Cultura de calidad en la Educación Superior en Europa*, Universidad Miguel Hernández.
- EME (199). *Declaración de Bolonia de 19 de junio de 1999*. Joint declaration of the European Ministers of Education.
- FERNANDEZ RICO, J. E. (2006). “Lecciones aprendidas por las Universidades en X años de evaluación institucional” *.De la evaluación para la mejora a la acreditación de titulaciones e instituciones, VIII Foro de Almagro*.
- FERRER, L. (2006) “El papel de las Universidades en la garantía de Calidad”. *La aplicación de los criterios para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior. Una propuesta de futuro*. Universidad Internacional Menéndez Pelayo. Universidad Autónoma de Barcelona.
- GARCIAL, E. (2007) “Cómo el centro orienta la calidad de sus enseñanzas a los estudiantes”, *La participación de los estudiantes en la evaluación de la calidad*, Universidad Internacional Menéndez Pelayo.
- GUTIERREZ-SOLANA SALCEDO, F. (2006). “El protagonismo de las universidades. Los Indicadores como motor de la Aplicación de los Criterios para la Garantía de Calidad en el EEES” *La aplicación de los criterios para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior. Una propuesta de futuro*. Universidad Internacional Menéndez Pelayo. Universidad Autónoma de Barcelona.
- MEC (2003). *La integración del sistema universitario español en el Espacio Europeo de Enseñanza Superior*. Madrid. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- MEC, (2005). *Real Decreto 55/2005, de 21 de enero, por el que se establece la estructura de las enseñanzas universitarias y se regulan los estudios universitarios oficiales de Grado*. Madrid. Ministerio de Educación y Ciencia



- MEC, (2005). *Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Posgrado*. (Modificado por Real decreto 1509/2005). Madrid. Ministerio de Educación y Ciencia
- MEC, (2007). *Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades*. Madrid. Ministerio de Educación y Ciencia
- MEC, (2007). *Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales*. Madrid. Ministerio de Educación y Ciencia
- RAURET, G. (2007) “Los Sistemas de Garantía de Calidad en la Universidad”, *Sistemas de garantía de calidad de las enseñanzas universitarias: El papel de las unidades técnicas de Calidad*, Universitat de Valencia.