

Tema 39:

Criterios y directrices para el aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG)

Prefacio

Los Criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG, por sus siglas en inglés) fueron adoptados por los Ministros responsables de la educación superior, en el año 2005, tras una propuesta preparada por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) en cooperación con la European Student's Union (ESU)¹, la European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE) y la European University Association (EUA).

Desde el año 2005, se han hecho considerables progresos en el aseguramiento de la calidad, así como en otras líneas de actuación de Bolonia, tales como los marcos de cualificaciones, el reconocimiento y fomento del uso de los resultados del aprendizaje, contribuyendo todo ello a un cambio de paradigma a favor de la enseñanza y el aprendizaje centrados en el estudiante.

En este contexto variable, en el año 2012, en el Comunicado de Ministros se invitó al Grupo E4 (ENQA, ESU, EUA, EURASHE), en cooperación con Education International (EI), BUSINESSEUROPE y el European Quality Assurance Register of Higher Education (EQAR), a preparar una propuesta inicial para la revisión de los ESG 'a fin de mejorar su claridad, aplicabilidad y utilidad, así como su alcance'.

La revisión incluyó varias rondas de consultas entre las principales organizaciones que agrupan a los grupos de interés (stakeholders) y los ministros. El Grupo Director (Steering Group) analizó detenidamente e incorporó muchos de los comentarios, propuestas y recomendaciones recibidos, tal y como queda reflejado en la versión resultante de los ESG. Además, esta edición también supone un consenso entre todas las organizaciones que han participado en la mejora del aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior y, como tal, proporciona una base firme para una implantación satisfactoria.

- European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA)
- European Students' Union (ESU)¹
- European University Association (EUA)
- European Association of Institutions in Higher Education (EURASHE) En cooperación con:
- Education International (EI)
- BUSINESSEUROPE
- European Quality Assurance Register for Higher Education (EQAR)

¹ ESU se conocía anteriormente como ESIB – siglas en inglés de Asociaciones Nacionales de Estudiantes de Europa.

I. Contexto, alcance, fines y principios

Presentación del contexto

La educación superior, la investigación y la innovación desempeñan un papel crucial en aras de la cohesión social, el crecimiento económico y la competitividad global. Dado el deseo de las sociedades europeas de sustentarse cada vez más en el conocimiento, la educación superior es un componente esencial del desarrollo socioeconómico y cultural. Al mismo tiempo, una demanda cada vez mayor de aptitudes y competencias exige que la educación superior responda con nuevas formas.

El mayor acceso a una educación superior supone una oportunidad para que las instituciones de educación superior hagan uso de las distintas experiencias individuales. Responder a las diferentes y cada vez mayores expectativas de la educación superior exige un cambio fundamental en su oferta. Esto exige un método de enseñanza y aprendizaje más centrado en el estudiante, que incluya vías de aprendizaje flexibles y que reconozca las competencias obtenidas fuera de los planes de estudio oficiales. Las propias instituciones de educación superior han diversificado sus misiones, su oferta educativa y su cooperación, incluyendo el aumento de la internacionalización, el aprendizaje digital y las nuevas modalidades de impartición². El papel del aseguramiento de la calidad es crucial para ayudar a las instituciones y sistemas de educación superior a responder a estos cambios, al mismo tiempo que garantiza las cualificaciones que obtienen los estudiantes y su experiencia de la educación superior siendo la prioridad de su misión institucional.

Uno de los objetivos clave de los Criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) es contribuir al entendimiento común del aseguramiento de la calidad de la enseñanza y del aprendizaje en cualquier país y entre todas las partes interesadas. Los ESG han desempeñado y seguirán desempeñando un papel importante en el desarrollo de los sistemas nacionales e institucionales de aseguramiento de la calidad del Espacio Europeo de Educación Superior y en la cooperación transfronteriza. El compromiso con los procesos de aseguramiento de la calidad, especialmente con los externos, permite a los sistemas europeos de educación superior demostrar su calidad y aumentar la transparencia, ayudando así a crear una confianza mutua y un mayor reconocimiento de sus cualificaciones, programas y otras ofertas.

Las instituciones y las agencias de aseguramiento de la calidad utilizan los ESG como un documento de referencia para los sistemas de aseguramiento interno y externo de la calidad en la educación superior. También los utiliza el European Quality Assurance Register (EQAR), responsable del registro de las agencias de aseguramiento de la calidad que cumplen con los ESG.

Alcance y conceptos

Los ESG son un conjunto de criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en la educación superior. Los ESG no son criterios para definir la calidad, ni establecen cómo se implantan los procesos de aseguramiento de la calidad, sino que sirven de orientación, cubriendo las áreas que son fundamentales para una oferta de calidad y unos entornos de aprendizaje satisfactorios para la educación superior. Los ESG deben considerarse en un contexto más amplio, que incluye también los marcos de cualificaciones, los ECTS y el suplemento al título, que también contribuye a fomentar la transparencia y la confianza mutua en la educación superior en el EEES.

² Comunicación de la Comisión Europea: Opening up Education: Innovative teaching and learning for all through new Technologies and Open Educational Resources, COM(2013) 654 final, http://ec.europa.eu/education/news/doc/openingcom_en.pdf

Los ESG se centran en el aseguramiento de la calidad relacionado con la enseñanza y el aprendizaje en la educación superior, incluyendo el entorno de aprendizaje, así como las conexiones pertinentes relacionadas con la investigación y la innovación. Además, las instituciones tienen políticas y procesos para asegurar y mejorar la calidad de sus otras actividades, tales como la investigación y gestión.

Los ESG son de aplicación en toda la educación superior que se imparte en el EEES, independientemente de la modalidad de estudio o del lugar de impartición. Por consiguiente, los ESG también son aplicables a toda la educación superior incluida la oferta transnacional y transfronteriza. En el presente documento el término “programa” se refiere a educación superior en su sentido más amplio, que incluye aquella educación que no forma parte de un programa con el que se obtiene un título oficial.

La educación superior tiene múltiples finalidades, que incluyen preparar a los estudiantes para una ciudadanía activa, para sus futuras profesiones (por ejemplo, contribuyendo a su empleabilidad), ayudar en su desarrollo personal, crear una amplia base de conocimientos avanzados y fomentar la investigación y la innovación³. Por lo tanto, los grupos de interés, que pueden dar prioridad a los diferentes objetivos, pueden ver la calidad de la educación superior de manera diferente y, por consiguiente, el aseguramiento de la calidad debe tener en cuenta los distintos puntos de vista. La calidad, aunque no es fácil de definir, es principalmente el resultado de la interacción entre profesores, estudiantes y el entorno de aprendizaje institucional. El aseguramiento de la calidad debe garantizar un entorno de aprendizaje en el que el contenido de los programas, las oportunidades de aprendizaje y los recursos se ajusten a sus fines.

Lo fundamental de todas las actividades de aseguramiento de la calidad es su doble propósito de responsabilidad y mejora. Ambos propósitos, tomados de forma conjunta, contribuyen a crear confianza en la actuación de la institución de educación superior. Un sistema de aseguramiento de la calidad implantado satisfactoriamente proporcionará información para dar confianza a la institución de educación superior y al público sobre la calidad de las actividades de dicha institución (responsabilidad), así mismo proporcionará asesoramiento y recomendaciones sobre cómo se puede perfeccionar lo que está haciendo (mejora). Por lo tanto, el aseguramiento y la mejora de la calidad están interrelacionadas. Pueden contribuir al desarrollo de una cultura de calidad que incluya a todos: desde los estudiantes y el personal docente hasta los directivos y las autoridades institucionales.

En el presente documento, la expresión “aseguramiento de la calidad” se usa para describir todas las actividades dentro del ciclo continuo de mejoras (es decir, actividades de aseguramiento y mejora).

Salvo que se especifique lo contrario, en el documento el término grupos de interés (stakeholders) abarca todos los miembros de una institución, incluidos estudiantes, personal docente y de administración y servicios, así como a los grupos de interés externos, tales como los empleadores y los socios externos de una institución.

El término institución se usa en los criterios y directrices para referirse a instituciones de educación superior. Dependiendo del método de aseguramiento de calidad de la institución puede, no obstante, referirse a la institución en su conjunto o a cualquier colectivo dentro de la institución.

³ Recommendation Rec (2007)6 by the Council of Europe’s Committee of Ministers on the public responsibility for higher education and research, http://www.coe.int/t/dg4/highereducation/News/pub_res_EN.pdf

ESG: fines y principios

Los ESG tienen los siguientes fines:

- Establecer un marco común para los sistemas de aseguramiento de la calidad de la enseñanza y el aprendizaje a nivel europeo, nacional e institucional;
- Posibilitar el aseguramiento y mejora de la calidad de la educación superior en el espacio europeo de educación superior;
- Favorecer la confianza mutua, facilitando de ese modo el reconocimiento y la movilidad dentro y fuera de las fronteras nacionales;
- Facilitar información sobre el aseguramiento de la calidad en el EEES.

Estos fines ofrecen un marco dentro del cual las distintas instituciones, agencias y países pueden utilizar e implantar de diferentes formas los ESG. El EEES se caracteriza por sus distintos sistemas políticos, sistemas de educación superior, tradiciones socioculturales y educativas, idiomas, aspiraciones y expectativas. Todo

esto hace que una aproximación única y monolítica a la calidad y al aseguramiento de la calidad en la educación superior, sea totalmente inapropiada. La aceptación general de todos los criterios es una condición previa para crear un entendimiento común del aseguramiento de la calidad en Europa. Por ello, los ESG deben ser razonablemente genéricos a fin de garantizar que son aplicables a todas las modalidades de oferta.

Los ESG proporcionan los criterios a nivel europeo frente a los que se evalúan las agencias de aseguramiento de la calidad y sus actividades⁴. Esto garantiza que las agencias de aseguramiento de la calidad del EEES cumplan con el mismo conjunto de principios y sus procesos y procedimientos se modelan para que se ajusten a sus fines y a las exigencias de sus contextos.

Los ESG se basan en los siguientes cuatro principios de aseguramiento de la calidad en el EEES:

- Las instituciones de educación superior son las principales responsables de la calidad de su oferta académica y del aseguramiento de la misma;
- El aseguramiento de la calidad responde a los distintos sistemas de educación superior, instituciones, programas y estudiantes;
- El aseguramiento de la calidad ayuda al desarrollo de una cultura de calidad;
- El aseguramiento de la calidad tiene en cuenta las necesidades y expectativas de los estudiantes, del resto de grupos de interés y de la sociedad.

⁴ Las agencias que solicitan ser incluidas en el European Quality Assurance Register (EQAR) se someten a una revisión externa según los criterios de los ESG. Asimismo, la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) confía en el cumplimiento de los ESG a la hora de conceder a las agencias de aseguramiento de la calidad la condición de miembro de pleno derecho de la organización.

II. Criterios y directrices europeos para el aseguramiento de calidad en la educación superior

Los criterios para el aseguramiento de la calidad se han dividido en tres partes:

- Aseguramiento interno de la calidad;
- Aseguramiento externo de la calidad;
- Agencias de aseguramiento de la calidad.

No obstante, se debe tener en cuenta que las tres partes están intrínsecamente interrelacionadas y en conjunto forman la base de un marco europeo de aseguramiento de la calidad. El aseguramiento externo de la calidad de la Parte 2 reconoce los criterios para el aseguramiento interno de la calidad de la Parte 1, garantizando así que el trabajo interno realizado por las instituciones está directamente relacionado con cualquier aseguramiento externo de la calidad que realicen. Del mismo modo, la Parte 3 se fundamenta en la Parte 2. Por consiguiente, estas tres partes actúan de manera complementaria en las instituciones de educación superior, así como en las agencias y, además, actúan en el entendimiento de que otros grupos de interés contribuyen a dicho marco. Por consiguiente, las tres partes se deben leer de manera conjunta.

Los criterios establecen la práctica acordada y aceptada para el aseguramiento de la calidad en la educación superior en el EEES y, por lo tanto, los interesados deben tenerlos en cuenta y cumplirlos en cualquier tipo de oferta de educación superior⁵. La lista resumida de los criterios para el aseguramiento de la calidad se incluye en el anexo para facilitar la consulta.

Las directrices explican por qué el criterio es importante y describen cómo se pueden implantar los criterios. Establecen las buenas prácticas en el área pertinente para consideración de los miembros que participan en el aseguramiento de la calidad. La implantación variará dependiendo de diferentes contextos.

Parte 1: Criterios y directrices para el aseguramiento interno de la calidad

Criterio 1.1 Política de aseguramiento de calidad

Las instituciones deben tener una política pública de aseguramiento de la calidad que forme parte de su gestión estratégica. Los grupos de interés internos deben desarrollar e implantar esta política mediante estructuras y procesos adecuados, implicando a los grupos de interés externos.

Directrices:

Las políticas y los procesos son los principales pilares de un sistema institucional de aseguramiento de la calidad coherente que forma un ciclo para la mejora continua y contribuye a la responsabilidad de la institución. Ayuda al desarrollo de una cultura de calidad, en la que todos los grupos de interés internos asumen su responsabilidad en la calidad y se comprometen con el aseguramiento de la calidad en todos los niveles de la institución. Para facilitar este objetivo, la política ha de tener un estatuto formal y estar disponible públicamente.

⁵ Los criterios hacen uso del uso común en inglés de “should” que tiene la connotación de prescripción y cumplimiento.

Las políticas de aseguramiento de la calidad son más eficaces cuando reflejan la relación entre investigación y enseñanza y aprendizaje y tienen en cuenta tanto el contexto nacional, en el que opera la institución, como el contexto institucional y su planteamiento estratégico. Una política de este tipo ayuda

- a la organización del sistema de aseguramiento de la calidad;
- a los departamentos, universidades, facultades y a otras unidades organizativas, así como a las autoridades institucionales, personal independiente y estudiantes, a asumir sus responsabilidades en el aseguramiento de la calidad.;
- a la libertad e integridad académica y a controlar el fraude académico;
- a evitar la intolerancia de cualquier tipo o la discriminación de los estudiantes o del personal;
- a la implicación de los grupos de interés externos en el aseguramiento de la calidad.

Esta política se lleva a la práctica mediante una serie de procesos de aseguramiento interno de la calidad que permiten la participación de toda la institución. Es responsabilidad de la institución decidir cómo se implanta, supervisa y revisa dicha política.

La política de aseguramiento de la calidad abarca ámbito de las actividades de una institución que se subcontratan o que realizan terceros.

Criterio 1.2 Diseño y aprobación de programas

Las instituciones deben tener procesos para el diseño y la aprobación de sus programas de estudio. Los programas se deben diseñar de manera que cumplan los objetivos establecidos para los mismos, incluyendo los resultados esperados del aprendizaje. La cualificación de un programa debe quedar claramente especificada y ha de ser pública y debe hacer referencia al nivel exacto del marco nacional de cualificaciones de educación superior y, por consiguiente, al Marco de Cualificaciones del Espacio Europeo de Educación Superior.

Directrices:

Los programas de estudio son el núcleo de la misión de docente de las instituciones de educación superior. Proporcionan a los estudiantes tanto conocimientos académicos como aptitudes, incluyendo también los que son transferibles, que pueden influir en su desarrollo personal y pueden aplicar en su futuro profesional.

Los programas

- están diseñados con referencia a objetivos globales del programa que están alineados con la estrategia institucional y sus resultados de aprendizaje previstos son explícitos;
- están diseñados con la participación de estudiantes y otros grupos de interés;
- se benefician de la experiencia y de niveles de referencia externos;
- reflejan las cuatro finalidades de la educación superior del Consejo de Europa (véase Alcance y Conceptos);
- están diseñados de manera que permitan una evolución continua de los estudiantes;
- definen el volumen de trabajo previsto de los estudiantes, por ejemplo, con respecto a los ECTS;

- incluyen oportunidades para realizar prácticas bien estructuradas, cuando proceda⁶;
- están sujetos a un proceso formal de aprobación institucional.

Criterio 1.3 Enseñanza, aprendizaje y evaluación centrados en el estudiante

Las instituciones deben asegurarse de que los programas se imparten de manera que animen a los estudiantes a participar activamente en la creación del proceso de aprendizaje y que la evaluación de los estudiantes refleje este enfoque centrado en el estudiante.

Directrices:

La enseñanza y el aprendizaje centrados en el estudiante desempeñan un papel importante a la hora de estimular la motivación, la autorreflexión y la participación de los estudiantes en el proceso de aprendizaje. Esto significa que hay que analizar detenidamente el diseño y la impartición de los programas de estudio, así como la evaluación de los resultados.

La implantación de la enseñanza y el aprendizaje centrados en el estudiante

- tiene en cuenta y se ocupa de la diversidad de estudiantes y sus necesidades, permitiendo vías de aprendizaje flexibles;
- contempla y utiliza diferentes modalidades de impartición, según proceda;
- usa de manera flexible varios métodos pedagógicos;
- evalúa y adapta con regularidad las modalidades de impartición y los métodos pedagógicos;
- fomenta la autonomía del alumno, a la vez que garantiza apoyo y orientación adecuados por parte del profesor;
- fomenta el respeto mutuo entre alumno y profesor;
- tiene procedimientos adecuados para atender las quejas de los estudiantes.

Dada la importancia de la evaluación para el progreso de los estudiantes y sus futuras profesiones, los procesos de aseguramiento de la calidad de la evaluación tienen en cuenta lo siguiente:

- los evaluadores están familiarizados con los métodos de examen y evaluación existentes y reciben ayuda para desarrollar sus propias capacidades en este campo;
- los criterios y el método de evaluación, así como los criterios de calificación se publican con antelación;
- la evaluación permite a los estudiantes demostrar en qué medida han logrado los resultados de aprendizaje previstos. Se informa a los estudiantes sobre el proceso de aprendizaje y, si es necesario, se les asesora;

⁶ Las prácticas incluyen becas remuneradas de formación, pasantías y otros períodos del programa cursados fuera de la institución pero que permiten al estudiante adquirir experiencia en un área relacionada con sus estudios.

- en la medida de lo posible, varios examinadores participan en la evaluación;
- las normas de evaluación tienen en cuenta circunstancias atenuantes;
- la evaluación es consistente, se aplica adecuadamente a todos los estudiantes y se realiza conforme a los procedimientos establecidos;
- existe un procedimiento formal de reclamación a disposición de los estudiantes.

Criterio 1.4 Admisión, evolución, reconocimiento y certificación de los estudiantes

Las instituciones deben aplicar de manera consistente normas preestablecidas y públicas que abarquen todas las fases del "ciclo de vida" de los estudiantes, por ejemplo, admisión, progreso, reconocimiento y certificación de los estudiantes

Directrices:

El hecho de proporcionar las condiciones y el apoyo necesarios para que los estudiantes progresen en su trayectoria académica supone un beneficio para los estudiantes, los programas, las instituciones y los sistemas en su conjunto. Es fundamental disponer de procedimientos de admisión, reconocimiento y de finalización, especialmente cuando existe movilidad de estudiantes entre sistemas de educación superior.

Es importante implantar, de manera coherente y transparente, políticas de acceso, procesos y criterios de admisión. Se ofrece así orientación sobre la institución y el programa.

Las instituciones necesitan establecer procesos y herramientas para recopilar, hacer seguimiento y actuar sobre la información relativa al progreso de los estudiantes.

En educación superior, el reconocimiento adecuado de las cualificaciones, los períodos de estudio y el aprendizaje previo, incluido el reconocimiento del aprendizaje no formal e informal, son componentes esenciales para garantizar el progreso de los estudiantes en sus estudios, a la vez que sirven para facilitar la movilidad. Unos procedimientos de reconocimiento adecuados dependen de que

- la práctica institucional de reconocimiento esté en línea con los principios de la Convención de Lisboa sobre reconocimiento de cualificaciones;
- se establezca una correcta cooperación con otras instituciones, agencias de aseguramiento de la calidad y el centro nacional de ENIC/NARIC a fin de garantizar un reconocimiento coherente en todo el país.

La graduación representa la culminación del período de estudio de los estudiantes. Los estudiantes tienen que recibir documentación que explique la cualificación obtenida, incluyendo los resultados de aprendizaje alcanzados y el contexto, nivel, contenido y estatus de los estudios seguidos y completados satisfactoriamente

Criterio 1.5 Personal docente

Las instituciones deben asegurar la competencia de sus profesores. Asimismo, deben utilizar procesos justos y transparentes para la contratación y el desarrollo de su personal.

Directrices:

El papel del profesor es fundamental para que el estudiante adquiera una experiencia de gran calidad y le permita adquirir conocimientos, competencias y destrezas. La diversidad de estudiantes y un enfoque con más énfasis en los resultados del aprendizaje requieren de un proceso de enseñanza-aprendizaje centrados en el estudiante y, por lo tanto, de que cambie también el papel del profesor (véase Criterio 1.3).

Las instituciones de educación superior son las principales responsables de la calidad de su personal, así como de proveerles de un ambiente propicio que les permita realizar su trabajo de manera eficaz. Un entorno de este tipo debe permitir

- establecer y seguir procesos claros, transparentes y justos para la contratación de personal y condiciones de empleo que reconozcan la importancia de la enseñanza;
- ofrecer oportunidades para el desarrollo profesional del personal docente y potenciarlo;
- fomentar la actividad intelectual para reforzar el vínculo entre educación e investigación;
- fomentar la innovación en los métodos de enseñanza y el uso de nuevas tecnologías.

Criterio 1.6 Recursos para el aprendizaje y apoyo a los estudiantes

Las instituciones deben contar con una financiación suficiente para desarrollar las actividades de enseñanza y aprendizaje y asegurarse de que se ofrece a los estudiantes apoyo y recursos para el aprendizaje suficientes y fácilmente accesibles.

Directrices:

Para una buena experiencia en educación superior, las instituciones ofrecen una amplia gama de recursos que facilitan el aprendizaje a los estudiantes. Éstos van desde recursos físicos, como bibliotecas, centros de estudio e infraestructura de TIC, hasta recursos humanos como tutores, orientadores y otros asesores. El papel de los servicios de apoyo es fundamental para facilitar la movilidad de los estudiantes entre sistemas de educación superior.

A la hora de asignar, planificar y proporcionar los recursos para el aprendizaje y el apoyo a los estudiantes, se han de tener en cuenta las necesidades de una población estudiantil diversa (adultos, a tiempo parcial, trabajadores y estudiantes extranjeros, así como estudiantes discapacitados) y el cambio hacia un aprendizaje centrado en el estudiante incluyendo modos de enseñanza y aprendizaje flexibles.

Se pueden organizar actividades y centros de apoyo de diferentes modos dependiendo del contexto institucional. No obstante, el aseguramiento interno de la calidad ha de garantizar que todos los recursos son adecuados para sus fines, resultan accesibles y los estudiantes están informados de los servicios disponibles.

A la hora de ofrecer servicios de apoyo, el papel del personal de apoyo y administrativo es fundamental y, por lo tanto, debe estar cualificado y tener oportunidades para desarrollar sus competencias

Criterio 1.7 Gestión de la información

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

Directrices:

La existencia de datos confiables resulta esencial para una toma de decisiones fundamentadas con el objeto de saber cuáles son los aspectos de la organización que funcionan bien y aquellos que requieren de una mayor atención. Unos procesos eficaces para recopilar y analizar la información sobre los programas de estudio y cualquier otra actividad de la institución contribuyen a alimentar el sistema de aseguramiento interna de la calidad.

La información recopilada depende, en cierto modo, del tipo de institución y de su misión. Los elementos identificados a continuación resultan de interés a este respecto:

- Indicadores clave de rendimiento;
- Perfil de la población estudiantil;
- Progreso de los estudiantes, tasas de éxito y de abandono;
- Satisfacción de los estudiantes con sus programas;
- Apoyo a los estudiantes y recursos de aprendizaje disponibles;
- Perspectivas profesionales para los graduados.

Para recopilar información se pueden utilizar distintos métodos. Es importante que los estudiantes y el personal participen en el proceso de proporcionar la información y de analizarla, así como en la planificación de actividades de seguimiento.

Criterio 1.8 Información pública

Las instituciones deben publicar información clara, precisa, objetiva, actualizada y fácilmente accesible sobre sus actividades y programas.

Directrices

La información sobre las actividades de las instituciones resulta útil para los estudiantes actuales y futuros, así como para los graduados, otros grupos de interés y el público en general.

Por lo tanto, las instituciones deben facilitar información sobre sus actividades que incluya la oferta de programas y sus criterios de selección, los resultados del aprendizaje previstos de dichos programas, las cualificaciones a las que conducen, los procedimientos de enseñanza, aprendizaje y evaluación utilizados, las tasas de aprobados y las oportunidades de aprendizaje disponibles para sus estudiantes, así como información sobre empleo para los graduados.

Criterio 1.9 Seguimiento continuo y evaluación periódica de los programas

Las instituciones deben hacer un seguimiento y una evaluación periódica de sus programas para garantizar que logran sus objetivos y responden a las necesidades de los estudiantes y de la sociedad. Dichas evaluaciones deben dar lugar a una mejora continua del programa. Como consecuencia de lo anterior, cualquier medida prevista o adoptada, debe comunicarse a todos los interesados.

Directrices:

El seguimiento, la evaluación y la revisión periódica de los programas de estudio tienen como objetivo garantizar que la oferta continúa siendo apropiada y facilita un entorno de aprendizaje eficaz y propicio para los estudiantes.

Estos procesos incluyen la evaluación:

- del contenido del programa a la luz de las últimas investigaciones en la disciplina correspondiente, garantizando así que el programa está actualizado ;
- de las necesidades cambiantes de la sociedad;
- del volumen de trabajo, evolución y finalización de los estudiantes;
- de la eficacia de los procedimientos de evaluación de los estudiantes;
- de las expectativas, necesidades y satisfacción de los estudiantes en relación con el programa;
- de los servicios de apoyo y el entorno de aprendizaje y de su adecuación al programa.

Los programas se evalúan y revisan con regularidad con la participación de estudiantes y otros grupos de interés. La información recopilada se analiza y el programa se adapta para garantizar que está actualizado. Finalmente, se publican las especificaciones de los programas revisados.

Criterio 1.10 Aseguramiento externo de la calidad cíclico

Las instituciones deben someterse a un proceso de aseguramiento externo de la calidad de naturaleza cíclica y en línea con los ESG.

Directrices:

El aseguramiento externo de la calidad, en sus distintas formas, puede verificar la eficacia del aseguramiento interno de la calidad de las instituciones, servir de catalizador para la mejora y ofrecer las nuevas perspectivas de las instituciones. Asimismo, proporcionará información para asegurar a la propia institución y al público la calidad de las actividades de dicha institución.

Las instituciones deben participar en un proceso de aseguramiento externo de la calidad de naturaleza cíclica que tengan en cuenta, si procede, las exigencias del marco jurídico en vigor. Por lo tanto dependiendo del marco, el aseguramiento externo de la calidad puede adoptar diferentes formas y centrarse en diferentes niveles organizativos (tales como el programa, el centro o la institución).

El aseguramiento de la calidad es un proceso continuo que no termina con el informe externo o su proceso de seguimiento dentro de la institución. Por lo tanto, las instituciones han de garantizar que los progresos realizados desde la última actividad de aseguramiento externo de calidad han tenido en cuenta a la hora de prepararse para el siguiente proceso.

Parte 2: Criterios y directrices para la el aseguramiento externo de la calidad.

Criterio 2.1 Importancia del aseguramiento interno de la calidad

El aseguramiento externo de la calidad debe estar orientado a la eficacia de los procesos de aseguramiento interno de calidad que se describen en la Parte 1 de los ESG.

Directrices:

El aseguramiento de la calidad en la educación superior se basa en la responsabilidad de las instituciones para con la calidad de sus programas y de toda la oferta formativa. Por lo tanto, es importante que el aseguramiento externo de la calidad reconozca y respalde la responsabilidad institucional para con el aseguramiento de la calidad. Para garantizar el vínculo entre aseguramiento interno y externo de la calidad, el aseguramiento externo de la calidad debe tener en consideración los criterios de la Parte 1. Estos criterios se deben tratar de manera diferente dependiendo del tipo de aseguramiento externo de calidad.

Criterio 2.2 Diseño de metodologías adecuadas a sus fines.

El aseguramiento externo de la calidad se debe definir y diseñar específicamente para garantizar la adecuación al logro de sus fines y objetivos propuestos, al tiempo que tiene en consideración la normativa en vigor. Los grupos de interés deben participar en su diseño y en su mejora continua.

Directrices:

Con el fin de garantizar la eficacia y la objetividad, resulta fundamental que el aseguramiento externo de la calidad tenga metas claras acordadas por los grupos de interés.

Las metas, los objetivos y la implantación de los procesos

- tendrán presente el nivel de volumen de trabajo y el coste que supondrá a las instituciones;
- tendrán en cuenta la necesidad de ayudar a las instituciones a mejorar la calidad;
- permitirán a las instituciones demostrar la mejora;
- tendrán como resultado una información clara sobre los resultados y el seguimiento.

El sistema de aseguramiento externo de la calidad puede funcionar de un modo más flexible si las instituciones pueden demostrar la eficacia de su propio sistema de aseguramiento interno de la calidad.

Criterio 2.3 Implantación de procesos.

Los procesos de aseguramiento externo de la calidad deben ser fiables y útiles, han de estar definidos previamente, deben implantarse de forma consistente y han de ser públicos. Estos procesos incluyen los siguientes elementos:

- una autoevaluación o equivalente
- una evaluación externa que normalmente incluye una visita externa

- *un informe derivado de la evaluación externa*
- *un seguimiento sistemático*

Directrices:

Un proceso de aseguramiento externo de la calidad realizado de manera profesional, coherente y transparente garantiza su aceptación y su impacto.

Dependiendo del diseño del sistema de aseguramiento externo de la calidad, la institución proporciona la base para el aseguramiento externo de calidad mediante una autoevaluación o recopilando otro material, que incluya documentación justificativa. Normalmente, la documentación por escrito se complementa con entrevistas con los grupos de interés durante una visita externa. Las conclusiones

de la evaluación se resumen en un informe (véase Criterio 2.5) redactado por un grupo de expertos externos (véase Criterio 2.4).

El aseguramiento externo de la calidad no finaliza con el informe de los expertos. El informe proporciona una orientación clara sobre la actuación institucional. Las agencias deben contar con un proceso de seguimiento sistemático que contemple las medidas adoptadas por la institución. La naturaleza del seguimiento dependerá del diseño del aseguramiento externo de la calidad.

Criterio 2.4 Pares evaluadores.

Los procesos de aseguramiento externo de la calidad deben llevarse a cabo por grupos de pares evaluadores en los que se incluyan uno o varios estudiantes.

Directrices:

Algo consustancial al aseguramiento externo de la calidad es la amplia experiencia que proporcionan los pares evaluadores, que contribuyen al trabajo de la agencia mediante la aportación de distintos puntos de vista, que incluyen los relativos a las instituciones, los académicos, los estudiantes y a los empleadores / profesionales.

Con el fin de garantizar el valor y la consistencia del trabajo de los expertos,

- deben seleccionarse cuidadosamente
- deben tener aptitudes adecuadas y estar capacitados para realizar su trabajo;
- se les debe proporcionar una formación adecuada.

La agencia debe velar por la independencia de los expertos mediante la implantación de un mecanismo que garantice la ausencia de conflicto de intereses.

Es deseable contar con la participación de expertos internacionales en los procesos de aseguramiento externo de la calidad, como miembros de los paneles de evaluación por ejemplo, ya que proporciona unas posibilidades mayores al desarrollo y a la implantación de los procesos.

Criterio 2.5 Criterios para fundamentar los resultados.

Los resultados o juicios derivados del aseguramiento externo de la calidad deben basarse en criterios explícitos y públicos que se aplican de manera sistemática, con independencia de que el proceso dé lugar a una decisión formal.

Directrices:

El aseguramiento externo de la calidad y en particular sus resultados, tienen un impacto considerable en las instituciones y en los programas que se evalúan y someten a juicio.

En interés de la equidad y de la fiabilidad, los resultados del aseguramiento externo de la calidad se basan en criterios públicos y predefinidos, que se interpretan de manera sistemática y se basan en datos contrastados. Según el sistema de aseguramiento externo de la calidad utilizado, los resultados pueden adoptar distintas formas, por ejemplo, recomendaciones, juicios o decisiones formales.

Criterio 2.6 Informes

Los informes detallados de los expertos deben hacerse públicos de manera clara y accesible tanto a la comunidad académica, como a los socios externos o a cualquier otra persona interesada. Si la agencia toma una decisión formal basada en los informes, la decisión debe publicarse de manera conjunta con el informe.

Directrices:

El informe de los expertos constituye para la institución la base para las medidas de seguimiento de la evaluación externa y facilita a la sociedad información relativa a las actividades de la misma. Para poder utilizar el informe como base para las medidas que se vayan a adoptar, es necesario que su estructura y lenguaje sean claros y concisos y que incluya:

- la descripción del contexto (para ayudar a ubicar la institución de educación superior en su contexto específico);
- la descripción del procedimiento individual, incluyendo los expertos que participan;
- los datos contrastados, análisis y resultados;
- las conclusiones;
- los ejemplos de buenas prácticas demostradas por la institución;
- las recomendaciones para medidas de seguimiento.

La redacción de un resumen del informe puede resultar muy útil.

La exactitud de los datos de un informe se mejora si se da a la institución la oportunidad de indicar los errores de interpretación en los que se pudiera haber incurrido, antes de dar por concluido el informe.

Criterion 2.7 Reclamaciones y recursos.

Los procesos de reclamaciones y recursos deben definirse de manera clara como parte del diseño de los procesos de aseguramiento externo de la calidad y deben comunicarse a las instituciones.

Directrices:

Con el fin de proteger los derechos de las instituciones y garantizar una toma de decisiones justa, el aseguramiento externo de la calidad debe aplicarse de un modo abierto y responsable. No obstante, puede haber malentendidos o situaciones de discrepancia sobre el proceso o los resultados formales.

Las instituciones han de tener acceso a procesos que les permitan plantear cuestiones de interés a la agencia. Las agencias deben tratar dichas cuestiones de manera profesional mediante un proceso bien definido que se aplique de manera sistemática.

Un procedimiento de reclamaciones permite a la institución manifestar su descontento sobre el desarrollo del proceso o de aquellos que lo han llevado a cabo.

En un procedimiento de recurso, la institución pone en cuestión los resultados formales del proceso, cuando puede demostrar que el resultado no se basa en una evidencia sólida, que los criterios no se han aplicado correctamente o que los procesos no se han implantado de manera sistemática.

Parte 3: Criterios y directrices europeos para las agencias de aseguramiento externo de la calidad.

Criterion 3.1 Actividades, política y procesos de aseguramiento de la calidad

Las agencias deben llevar a cabo actividades de aseguramiento externo de la calidad de manera regular según se define en la Parte 2 de los ESG. Deben tener metas y objetivos claros y explícitos que formen parte de su declaración de la misión y que estén disponibles de forma pública. Las metas y objetivos se deben trasladar al trabajo diario de la agencia. Las agencias deben asegurarse de que las partes interesadas participan en su gestión y trabajo.

Directrices:

Para garantizar la relevancia del aseguramiento externo de la calidad es importante que las instituciones y el público confíen en las agencias.

Por lo tanto, las metas y objetivos de las actividades de aseguramiento de la calidad deben detallarse y publicarse junto con la naturaleza de la interacción entre las agencias y los grupos de interés de la educación superior, especialmente en lo que respecta a las instituciones de educación superior, así como el alcance del trabajo de las agencias. La suficiencia técnica de la agencia se puede ampliar mediante la inclusión de expertos internacionales en sus comités.

Las agencias realizan diferentes actividades de aseguramiento externo de la calidad para lograr distintos objetivos. Entre dichas actividades se incluyen la evaluación, la certificación, la auditoría, la acreditación u otras actividades similares a nivel institucional o de los programas que se pueden realizar de manera diferente. Cuando las agencias realizan también otras actividades es necesario realizar una clara distinción entre el aseguramiento externo de la calidad y sus otros ámbitos de trabajo.

Criterio 3.2 Estatus oficial

Las agencias deben tener una base jurídica demostrable y deben ser reconocidas formalmente por las autoridades públicas competentes como agencias de aseguramiento externo de la calidad.

Directrices

En particular, cuando el aseguramiento externo de la calidad se realiza a efectos reguladores, las instituciones deben tener la seguridad de que los resultados de dicho proceso son aceptados dentro de su sistema de educación superior por el estado, los grupos de interés y el público.

Criterio 3.3 Independencia

Las agencias deben ser independientes y actuar de manera autónoma. Deben ser las únicas responsables de su funcionamiento y de los resultados de sus operaciones, sin la influencia de terceros.

Directrices

Unas instituciones autónomas han de tener su correspondencia en unas agencias independientes.

A la hora de considerar la independencia de una agencia es importante tener en cuenta los siguientes elementos:

- Independencia organizativa, demostrada mediante documentación oficial (por ejemplo, documentos de gobierno, actos jurídicos o estatutos de la organización) que estipule la independencia del trabajo de la agencia respecto de terceros tales como instituciones de educación superior, gobiernos y de otros grupos de interés;
- Independencia operativa para demostrar que la definición y el funcionamiento de los procedimientos y métodos de la agencia, así como la designación y el nombramiento de expertos externos se realizan sin depender de terceros tales como instituciones de educación superior, gobiernos y grupos de interés;
- Independencia de los resultados formales: si bien los expertos de los diferentes grupos de interés, especialmente los estudiantes, participan en los procesos de aseguramiento de la calidad, los resultados definitivos de dichos procesos son responsabilidad de la agencia.

Cualquiera que participe en las actividades de aseguramiento externo de la calidad de una agencia (por ejemplo, en calidad de experto) sabe que, si bien puede ser designado por terceros, cuando trabaja para la agencia actúa a título personal y no en representación de la organización que le designó. La independencia es importante para garantizar que los procedimientos y decisiones se basan únicamente en conocimientos especializados.

Criterio 3.4 Análisis temáticos

Las agencias deben publicar con regularidad informes que describan y analicen las conclusiones generales de sus actividades de aseguramiento externo de la calidad.

Directrices

En la ejecución de su trabajo, las agencias obtienen información sobre programas e instituciones que puede resultar útil más allá del alcance de un único proceso, proporcionando material para

análisis estructurados de todo el sistema de educación superior. Las conclusiones de dichos estudios analíticos pueden ayudar a reflexionar sobre las políticas y procesos de aseguramiento de la calidad y a su mejora en contextos institucionales, nacionales e internacionales.

Un análisis detenido y minucioso de dicha información permite mostrar evoluciones, tendencias y áreas de buenas prácticas o dificultades recurrentes.

Criterio 3.5 Recursos

Las agencias deben disponer de recursos suficientes y apropiados, tanto humanos como financieros, para llevar a cabo su trabajo.

Directrices

La financiación suficiente y apropiada de las agencias resulta de interés público, dado el impacto tan importante que la educación superior tiene en el desarrollo de las sociedades y de los individuos. Los recursos de las agencias les permiten organizar y desarrollar sus actividades de aseguramiento externo de la calidad de manera eficaz y eficiente. Además, los recursos permiten a las agencias mejorar, reflexionar sobre su práctica e informar al público de sus actividades.

Criterio 3.6 Aseguramiento interno de la calidad y ética profesional

Las agencias deben disponer de procesos de aseguramiento interno de la calidad relacionados con la definición, el aseguramiento y la mejora de la calidad e integridad de sus actividades.

Directrices

Las agencias deben rendir cuentas a sus grupos de interés. Por lo tanto, es necesario que el trabajo de la agencia se desarrolle de acuerdo con altos niveles de profesionalidad e integridad. La evaluación y mejora han de tener un carácter continuo, con el fin de garantizar que los servicios que prestan a las instituciones y a la sociedad sean óptimos.

Las agencias aplican una política de aseguramiento interno de la calidad que está disponible en su sitio web. Dicha política

- garantiza que todas las personas que participan en sus actividades están capacitadas y actúan de forma ética y profesional;
- incluye mecanismos de respuesta internos y externos que dan lugar a una mejora continua dentro de la agencia;
- evita cualquier tipo de actitud intolerante o discriminatoria;
- establece una comunicación apropiada con las autoridades competentes de las jurisdicciones donde opera;
- garantiza que las actividades o los materiales desarrollados por los subcontratistas, están en línea con los ESG, en el caso de que algunos o todos los elementos de sus actividades de aseguramiento de la calidad se subcontraten a terceros;
- permite a la agencia establecer el estatus y el reconocimiento de las instituciones con las que realiza el aseguramiento externo de la calidad.

Criterio 3.7 Evaluación externa cíclica de las agencias

Las agencias deben someterse a una evaluación externa, al menos una vez cada cinco años para demostrar el cumplimiento de los ESG.

Directrices

Una evaluación externa periódica permitirá a la agencia reflexionar sobre sus políticas y actividades. Así mismo, proporciona un medio para garantizar a la agencia y a sus grupos de interés que continúa cumpliendo con los principios consagrados en los ESG.

III. Anexo: Lista resumida de criterios

Parte 1: Criterios para el aseguramiento interno de la calidad

1.1. Política de aseguramiento de la calidad

Las instituciones deben tener una política pública de aseguramiento de la calidad que forme parte de su gestión estratégica. Los grupos de interés internos deben desarrollar e implantar esta política mediante estructuras y procesos adecuados, implicando a los grupos de interés externos⁷.

1.2. Diseño y aprobación de programas⁸

Las instituciones deben tener procesos para el diseño y la aprobación de sus programas. Los programas se deben diseñar de manera que cumplan los objetivos establecidos para los mismos, incluyendo los resultados esperados del aprendizaje. La cualificación que resulte de un programa se debe comunicar y especificar claramente y hacer referencia al nivel exacto del marco nacional de cualificaciones de educación superior y, por consiguiente, al Marco de Cualificaciones del Espacio Europeo de Educación Superior.

1.3. Enseñanza, aprendizaje y evaluación centrados en el estudiante

Las instituciones deben asegurarse de que los programas se imparten de manera que animen a los estudiantes a participar activamente en la creación del proceso de aprendizaje y de que la evaluación de los estudiantes refleje este enfoque.

1.4. Admisión, evolución, reconocimiento y certificación de los estudiantes

Las instituciones deben aplicar de manera consistente normas preestablecidas y publicadas que abarquen todas las fases del “ciclo de vida” de los estudiantes, por ejemplo, admisión, progreso, reconocimiento y certificación de los estudiantes.

⁷ Salvo que se especifique lo contrario, en el documento, se entiende que la expresión grupos de interés abarca a todos los miembros de una institución, incluidos estudiantes y personal, así como a grupos de interés externos, tales como trabajadores y socios externos de una institución.

⁸ En los criterios, el término “programa” se refiere a oferta de educación superior en su sentido más amplio, que incluye la oferta que no forma parte de un programa con el que se obtiene un título oficial.

1.5. Personal docente

Las instituciones deben asegurar la competencia que sus profesores. Asimismo, deben utilizar procesos justos y transparentes para la contratación y el desarrollo de su personal.

1.6. Recursos para el aprendizaje y apoyo a los estudiantes

Las instituciones deben contar con una financiación suficiente para desarrollar las actividades de enseñanza y aprendizaje y asegurarse de que se ofrece a los estudiantes apoyo y recursos de aprendizaje suficientes y fácilmente accesibles.

1.7. Gestión de la información

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

1.8. Información pública

Las instituciones deben publicar información clara, precisa, objetiva, actualizada y fácilmente accesible sobre sus actividades y programas.

1.9. Seguimiento continuo y evaluación periódica de los programas

Las instituciones deben hacer seguimiento y evaluar periódicamente sus programas para garantizar que logran sus objetivos y responden a las necesidades de los estudiantes y de la sociedad. Dichas evaluaciones deben dar lugar a una mejora continua del programa. Como consecuencia de lo anterior, cualquier medida prevista o adoptada, debe comunicarse a todos los interesados.

1.10 Aseguramiento externo de la calidad cíclico

Las instituciones deben someterse a un proceso de aseguramiento externo de la calidad de naturaleza cíclica y en línea con los ESG.

Parte 2: Criterios para el aseguramiento externo de la calidad

2.1 Importancia del aseguramiento interno de la calidad

El aseguramiento externo de la calidad debe estar orientado a la eficacia de los procesos de aseguramiento interno de la calidad que se describen en la Parte 1 de los ESG.

2.2 Diseño de metodologías adecuadas a sus fines

El aseguramiento externo de la calidad se debe definir y diseñar específicamente para garantizar la adecuación al logro de sus fines y objetivos propuestos, al tiempo que tiene en consideración la normativa en vigor. Los grupos de interés deben participar en su diseño y en su mejora continua.

2.3 Implantación de procesos

Los procesos de aseguramiento externo de la calidad deben ser fiables y útiles, han de estar definidos previamente, deben implantarse de forma consistente y han de ser públicos. Estos procesos incluyen los siguientes elementos:

- una autoevaluación o equivalente;

- una evaluación externa que normalmente incluye una visita externa;
- un informe derivado de la evaluación externa;
- un seguimiento sistemático.

2.4 Pares evaluadores

Los procesos de aseguramiento externo de la calidad deben llevarse a cabo por grupos de pares evaluadores que incluyan uno o varios estudiantes.

2.5 Criterios para fundamentar los resultados

Los resultados o juicios derivados del aseguramiento externo de la calidad deben basarse en criterios explícitos y públicos que se aplican de manera sistemática, con independencia de que el proceso dé lugar a una decisión formal.

2.6 Informes

Los informes detallados de los expertos deben hacerse públicos de manera clara y accesible tanto a la comunidad académica, como a los socios externos o a cualquier otra persona interesada. Si la agencia toma una decisión formal basada en los informes, la decisión debe publicarse de manera conjunta con el informe.

2.7 Reclamaciones y recursos

Los procesos de reclamaciones y recursos deben definirse de manera clara como parte del diseño de los procesos de aseguramiento externo de la calidad y deben comunicarse a las instituciones.

Parte 3: Criterios para las agencias de aseguramiento externo de la calidad

3.1 Actividades, política y procesos de aseguramiento de la calidad

Las agencias deben llevar a cabo actividades de aseguramiento externo de la calidad de manera regular según se define en la Parte 2 de los ESG. Deben tener metas y objetivos claros y explícitos que formen parte de su declaración de la misión y que estén disponibles de forma pública. Las metas y objetivos se deben trasladar al trabajo diario de la agencia. Las agencias deben asegurarse de que las partes interesadas participan en su gestión y trabajo.

3.2 Estatus oficial

Las agencias deben tener una base jurídica demostrable y deben ser reconocidas formalmente por las autoridades públicas competentes como agencias de aseguramiento externo de la calidad.

3.3 Independencia

Las agencias deben ser independientes y actuar de manera autónoma. Deben ser las únicas responsables de su funcionamiento y de los resultados de sus operaciones, sin la influencia de terceros.

3.4 Análisis temáticos

Las agencias deben publicar con regularidad informes que describan y analicen las conclusiones generales de sus actividades de aseguramiento externo de la calidad.

3.5 Recursos

Las agencias deben disponer de recursos suficientes y apropiados, tanto humanos como financieros, para llevar a cabo su trabajo.

3.6 Aseguramiento interno de la calidad y ética profesional

Las agencias deben disponer de procesos de aseguramiento interno de la calidad relacionados con la definición, el aseguramiento y la mejora de la calidad e integridad de sus actividades.

3.7 Evaluación externa cíclica de las agencias

Las agencias deben someterse a una evaluación externa, al menos una vez cada cinco años para demostrar el cumplimiento de los ESG.