

(C-229)

**LA EVALUACIÓN EXTERNA COMO HERRAMIENTA
PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA IMPLANTACIÓN
DE LOS PROGRAMAS DE GRADO**

Dra. Arantzazu Martínez-Odría

Dra. Amaya Gil Albarova

Andy Tunncliffe



(C-229) LA EVALUACIÓN EXTERNA COMO HERRAMIENTA PARA LA MEJORA CONTINUA EN LA IMPLANTACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE GRADO¹.

Dra. Arantazu Martínez-Odría; Dra. Amaya Gil Albarova; Andy Tunnicliffe.

Afiliación Institucional:

Grupo de Investigación Innovación Docente en la Educación Superior. Universidad San Jorge.

Indique uno o varios de los siete Temas de Interés Didáctico:

[X] Metodologías didácticas, elaboraciones de guías, planificaciones y materiales adaptados al EEES.

Resumen.

El proceso de convergencia y adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) constituye para las universidades europeas un momento crucial y una oportunidad para el fomento de un análisis profundo sobre el sentido y estructuración de la institución universitaria. Se trata de una oportunidad de renovación y mejora que requiere una seria reflexión, un seguimiento continuado y el trabajo conjunto por parte de todos los agentes implicados en la Educación Superior.

En este panorama de reforma, la evaluación de la calidad ocupa un lugar central y estratégico en la adaptación de las universidades a las exigencias del EEES y tiene dos vertientes: la mejora continua y la rendición de cuentas a la sociedad, realizándose esta última a través de la publicación de los informes de evaluación. En la Universidad San Jorge, la evaluación del proceso de implantación de los Grados integra dos fases: la evaluación interna o autoevaluación y la Evaluación Externa. A través de ambas se realiza un diagnóstico de las fortalezas, debilidades y propuestas de mejora que sería necesario implementar para garantizar la mejora continua de las titulaciones.

El eje central de la Buena Práctica que aquí se presenta es la incorporación del Evaluador Externo como un agente clave en el proceso de seguimiento de las titulaciones dentro en la implantación del sistema de gestión de calidad de la Universidad, ya que permite tener una auditoría externa de los contenidos y procesos académicos de cada titulación de Grado, y por tanto facilita la identificación de puntos fuertes y puntos débiles sobre los que el centro debe reflexionar y orientar su actividad hacia la mejora continua.

El antecedente de este procedimiento de seguimiento de las titulaciones universitarias lo encontramos en el sistema universitario británico en que a través de Quality Assurance Agency (QAA) donde se definen las figuras de los Examinadores Externos como factores esenciales para la evaluación de la calidad de los procesos académicos de cada titulación implantada.

¹ Este proyecto ha sido valorado como Buena Práctica por el Comité Evaluador de la Red de Observatorios de Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria en Latinoamérica y Europa (Red Telescopi) en la segunda convocatoria de 2010.

Keywords:

Evaluación Externa. Seguimiento de la implantación de Programas de Grado. Mejora Continua. Sistema de Gestión de Calidad.

Abstract.

The process of adaptation to the requirements of the European Higher Education Area (EHEA) has offered European universities an ideal opportunity to reflect on and analyse the meaning and composition of the university as an institution. An opportunity for renewal and improvement that has to be thought over carefully, that needs to be closely supervised and that depends on a collaborative effort shared by all the agents involved in higher education.

In this panorama, quality assurance has a strategic role in the adaptation of the universities to the requirements of the EHEA and has two key elements: continuous improvement and accountability, the latter of the two achieved through the publication of evaluation reports. For Universidad San Jorge, the evaluation of the implantation of new degree programmes is made up of two processes: internal or self-assessment and External Evaluation. Both mechanisms offer not only a diagnosis of the strengths and weaknesses but also a series of proposals aimed at the improvement of the programme.

The main theme of the good practice presented here is the incorporation of an External Examiner as an key player in the process of supervision of programmes within the framework of the quality assurance system of the University. This allows an external audit of the contents and academic processes of each degree programme and in turn aims to help identify the strong and weak points on which the course management team should reflect and orientate their focus towards continuous improvement.

The background to this process of supervision of university programmes can be found in the British university system in which the Quality Assurance Agency (QAA) offers the figure of External Examiner a central role in the quality assurance processes related to degree programmes.

Texto.**Contextualización**

La realización del seguimiento permanente de los títulos oficiales implantados en la Universidad San Jorge responde a las directrices para el seguimiento de títulos establecidas por la Red Española de Agencias de Calidad Universitaria (REACU):

1. Asegurar la ejecución efectiva de las enseñanzas conforme a lo recogido en la Memoria del título verificado;
2. Asegurar la disponibilidad pública de la información pertinente y relevante del título;
3. Detectar las posibles deficiencias en el desarrollo efectivo de las enseñanzas;
4. Aportar las recomendaciones o sugerencias de mejora pertinentes
5. Evidenciar los progresos en el desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad del título.

La Universidad San Jorge adopta dicho seguimiento como un proceso sistemático y continuo para evaluar la implantación y desarrollo de los programas y lo integra como parte de su Sistema de Gestión de Calidad y su Planificación Estratégica. De este modo, a los procedimientos internos de seguimiento y evaluación de la calidad, se le suma también los procedimientos vinculados a la Evaluación Externa, entendida como necesaria y complementaria a la evaluación interna o autoevaluación que se lleva a cabo por la propia institución universitaria.

Se trata de una actividad de evaluación que la Universidad San Jorge desarrolla de forma voluntaria y es complementaria a la evaluación de acreditación de las titulaciones integrada dentro del protocolo de las Agencias de Calidad. Se trata a su vez de una evaluación presencial, a la que además del análisis de la documentación se le suma la reunión con los grupos de interés, sin que lo señalado resulte vinculante.

La Evaluación Externa permite aportar valiosas sugerencias de mejora a la titulación de grado evaluada o verificar el cumplimiento de las directrices recogidas en el Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad, y es especialmente efectiva si se cuenta con la colaboración de expertos de otras universidades que aportan al proceso evaluativo la experiencia acumulada de su conocimiento de la implantación de títulos en otras universidades, nacionales e internacionales. Los procedimientos de Evaluación Externa favorecen el análisis objetivo de las evidencias aportadas por la evaluación interna, y por tanto facilitan el diagnóstico de los resultados obtenidos para proponer acciones de mejora concretas.

Siguiendo las directrices establecidas en el eje estratégico 6: Dirección, Organización y Gestión del Plan Estratégico 2010-2014 de la Universidad San Jorge, en el primer año de implantación de los programas de Grado se procede a la ejecución de la Evaluación Externa del programa. Se trata de una evaluación realizada por un profesional ajeno a la Universidad y especialista de la rama de conocimiento que se evalúa.

El perfil del evaluador externo definido por la universidad San Jorge es el siguiente:

- Experto de otra universidad nacional o internacional. Profesor Doctor de relevante prestigio en su actividad docente e investigadora.
- Que aporte experiencia en la evaluación de la implantación y seguimiento de títulos, y por tanto conector del proceso de verificación y desarrollo de títulos y por tanto debe ser miembro de un banco de evaluadores de una agencia de calidad estatal o autonómica, que no sea de la ACPUA, por ser la agencia de la comunidad autónoma en que se encuentra implantada la Universidad.
- En este contexto, los evaluadores no representan a dicho banco ni a su propia Universidad de origen.

En este primer año de implantación del procedimiento de Evaluación Externa, para la designación de los evaluadores se ha contado con la colaboración de la Agencia per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU), al considerar que por la cercanía de la comunidad aragonesa a Cataluña y la gran experiencia del sector universitario catalán en el ámbito de la evaluación, su colaboración aporta un valor añadido.

El evaluador externo se encarga de llevar a cabo una revisión independiente del título de Grado y elaborar un Informe de Evaluación destacando los puntos fuertes de la implantación de la titulación y estableciendo propuestas de mejora.

El proceso de Evaluación Externa, consta de tres fases: Estudio de la documentación, Visita al centro para la evaluación del título y elaboración del Informe. Se considera que para realizar la revisión de la documentación relativa a la implantación del programa, es necesario organizar una estancia de un día en la Universidad del Evaluador Externo. En dicha jornada el evaluador mantiene entrevistas con los diversos grupos de interés (estudiantes, responsables académicos, personal docente, personal no docente) además de una visita a las instalaciones, análisis de documentación y estudio de evidencias.

Objetivo de la práctica:

A través de la Evaluación Externa de un título se persigue la consecución de los siguientes objetivos:

- Proporcionar una valoración independiente de la evolución del título desde su implantación.
- Ofrecer una visión global de la situación actual del título.

- Realizar un análisis comparativo entre el título de la Universidad San Jorge y títulos semejantes impartidos por otras universidades nacionales e internacionales.
- Proponer acciones, tanto generales como concretas, que conduzcan a la mejora de la calidad del título.
- Identificar las buenas prácticas existentes en el título.

Plan de Acción llevado a cabo:

1. Proceso de Evaluación interna – Autoevaluación

Al finalizar el curso académico cada Director de Titulación elabora la Memoria de Anual del Programa. Este documento recoge información relativa a:

- Datos de matrícula
- Datos del profesorado
- Cambios introducidos en el plan de estudios
- Infraestructuras
- Memoria de actividades
- Sistema de Garantía Interna de Calidad
- Propuestas de mejora
- Revisión de objetivos
- Plan de Acción

Junto con la presentación de los datos cuantitativos, el director de la titulación hace un análisis de la información más relevante del desarrollo de la titulación a lo largo del curso académico. En este sentido, la revisión de los objetivos planteados para el curso académico ofrece también una información valiosa. El Plan de Acción propuesto al final de la Memoria Anual deberá ser un reflejo de la evaluación que el Director del Programa haya realizado de la implantación del título a lo largo del curso analizado y el establecimiento de la línea directriz del curso que se inicia.

2. Contratación del Evaluador Externo

Los Evaluadores Externos que se encargan de la evaluación de los diferentes programas de la Universidad San Jorge provienen del Banco de Evaluadores que la AQU pone a disposición de las instituciones universitarias.

La contratación de los evaluadores es realizada directamente por la Universidad San Jorge.

3. Fase inicial del proceso de evaluación: Estudio de la documentación

Los Evaluadores Externos reciben, por parte de la Universidad San Jorge, la siguiente documentación de evaluación:

- Guía Académica del Programa (DI-003)
- Memoria Anual del Programa (DI-005)
- Modelo de Guía Docente (FI-009)
- Guía Docente de las materias que el Evaluador Externo solicite.
- Modelo de Pruebas de evaluación: exámenes, ejercicios prácticos, trabajos de investigación.

A su vez, y con el objetivo de establecer las directrices que debe seguir el proceso de Evaluación Externa de la Universidad, se le entrega la siguiente documentación:

- Guía para Evaluadores Externos de Títulos Oficiales (DI-033).
- Informe de Evaluación Externa (DI-034).

El Evaluador Externo puede solicitar cualquier otra documentación adicional que estime oportuna para el desarrollo de su labor de evaluación (Memoria de Verificación del Título, Procedimientos, herramientas y resultados de los procedimientos de evaluación interna, hojas de calificaciones de los alumnos, pruebas de devaluación realizadas por los estudiantes...)

4. Fase de desarrollo del proceso de evaluación: Visita de Evaluación

La Evaluación Externa se desarrolla a lo largo de una jornada. La Agenda de trabajo contempla los siguientes hitos:

- Reunión con la Vicerrectora de Ordenación Académica (presentación de la Universidad y la implantación del EEES en los programas)
- Reunión de trabajo con la Dirección Facultad (presentación de las líneas de trabajo de la Facultad)
- Revisión de las evidencias documentales (Guías Docentes de las materias solicitadas, pruebas de evaluación, proyectos finales, PDU, etc.)
- Reunión de trabajo con Dirección de Titulación.
- Reunión de trabajo con el claustro docente.
- Reunión con un representante del profesorado (concreción de las fases seguidas por el docente desde el Documento Descriptivo del Programa a la elaboración de la Guía Docente y la práctica cotidiana del aula)
- Reunión de trabajo con representante del Personal Técnico y de Gestión.
- Reunión con los representantes del Alumnado.
- Visita a las instalaciones.
- Análisis de otras evidencias (análisis de cualquier documentación adicional requerida por el evaluador).
- Reunión de feedback con Dirección de Titulación (para ahondar en las cuestiones más significativas que el evaluador haya detectado durante la evaluación)

5. Fase final del proceso de evaluación: Elaboración del Informe de Evaluación Externa

El Informe de Evaluación Externa (DI-034) que cumplimenta cada Evaluador recoge un análisis de la información que ha recopilado el evaluador a lo largo de la jornada.

El Informe dispone de un primer apartado de evaluación cualitativa sobre aspectos relativos a: publicación e información sobre el título, plan de estudios, metodologías docentes, instalaciones y recursos, orientación y atención a los estudiantes y sistema de gestión de calidad.

Le sigue un apartado sobre puntos fuertes y aspectos mejorables de la titulación, para concluir con un apartado relativo a las conclusiones y recomendaciones del Evaluador Externo.

6. Difusión del Informe de Evaluación Externa

El Informe de Evaluación Externa es puesto a disposición de todos los grupos de interés en la intranet de la Universidad, con especial relevancia del responsable de la Titulación y el equipo de profesores que imparte clase en la titulación que serán los encargados de implementar las mejoras propuestas en el informe de evaluación externa.

Además, las principales conclusiones del Informe de Evaluación Externa son recogidas en la Memoria Anual del Programa que se presenta a la ACPUA (Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón), dentro del Protocolo de seguimiento de titulaciones de Grado implantado en la Comunidad Aragonesa desde el curso académico 2009-2010.

Personal implicado, recursos técnicos e infraestructurales:

En el proceso de Evaluación Externa se ve implicado el personal de los siguientes Departamentos de la Universidad San Jorge:

- Vicerrectorado de Ordenación Académica.
- Dirección de Centro.
- Unidad Técnica de Calidad.
- Director del programa evaluado.
- Personal Docente e Investigador de la titulación.
- Personal Técnico y de Gestión vinculado al título.
- Representantes de estudiantes.

Resultados obtenidos:

Se ha realizado una metaevaluación de la Evaluación Externa llevada a cabo, para lo que se ha realizado una evaluación cualitativa a los diferentes grupos de interés que han tomado parte del proceso de evaluación.

Las principales conclusiones extraídas tras analizar las valoraciones, mediante entrevistas personales y un breve cuestionario elaborado a tal fin, de los grupos de interés implicados pueden resumirse en los siguientes puntos fuertes y aspectos mejorables relativos a la aplicación de la Evaluación Externa:

Puntos fuertes

- Contar con la colaboración de un experto externo para valorar la implantación del Grado, sumado a los procedimientos internos que la propia Universidad aporta una información adicional relevante.
- La presencia de expertos de reconocido prestigio que han realizado un exhaustivo trabajo de análisis de la documentación y de la información extraída de las reuniones con los diversos grupos de interés, aportando valiosas conclusiones y propuestas de mejora.
- Los Informes de Evaluación Externa elaborados por los Evaluadores son analizados por el equipo directivo del programa, la Dirección de la Facultad y la Universidad, incorporándose a los Planes de Acción de la titulación.
- Los Informes de Evaluación Externa son integrados como parte de las Memorias Anuales del Programa presentadas a la ACPUA y presentadas a los grupos de interés (Dirección Facultad, Dirección Titulación, representante del profesorado, representante del Personal Técnico y de Gestión y representante del alumnado).
- Carácter innovador de la iniciativa, herramienta complementaria al protocolo de seguimiento de la ACPUA.
- Implicación activa de los grupos de interés (Dirección Facultad, Dirección Programa, Personal Docente e Investigador, Personal Técnico y de Gestión y Alumnado) en el proceso.
- Buena acogida de la evaluación externa por los grupos de interés citados que se han mostrado muy proactivos en el proceso y han valorado muy positivamente los informes de evaluación externa como mecanismo para la mejora continua.
- Realizada al finalizar el primer curso de implantación del programa, se convierte en una herramienta de mejora continua voluntaria de la titulación.
- Ayuda a reflexionar sobre el Grado y a identificar líneas de trabajo futuras.

Aspectos mejorables

- Es una evaluación unipersonal y en ocasiones recoge opiniones personales del evaluador externo no relacionadas directamente con los temas señalados.
- Algunos evaluadores tienen poca experiencia en este tipo de evaluación presencial.
- Se trata de una “fotos estática” de la implantación del grado, que no contempla el día a día de la implantación, y se echa en falta un mayor conocimiento de la organización y funcionamiento de las universidades privadas.
- Replicación de la evaluación al final de los estudios, al cierre del Grado, para poder obtener una valoración de la evolución de la implantación.

- Sería necesaria una permanencia del evaluador externo durante más tiempo en la Universidad, favoreciendo así un conocimiento más de fondo de la implantación del Grado.
- Contar con evaluadores provenientes de universidades más similares a la Universidad San Jorge, o con experiencia laboral en universidades privadas, favoreciendo un conocimiento más experiencial del funcionamiento de las universidades privadas.
- Incluir en los Informes de Evaluación Externa un apartado relativo a propuestas de acción, que se sume a los apartados de puntos fuertes y aspectos mejorables. De este modo, se exige un mayor compromiso del evaluador y daría más seriedad y rigor científico al proceso.
- Muchos de los planteamientos de estos evaluadores son propios de universidades públicas, que tienen características diferentes a las privadas (no exigencia de presencialidad para profesores, hay un límite de número de horas de docencia, etc).
- Coordinar la implicación de las diferentes áreas implicadas en la puesta en marcha de las mejoras propuestas por el evaluador.

Cabe señalar que los propios Evaluadores Externos han manifestado también su positiva valoración de la iniciativa, de la que según señalan, no existen experiencias similares en otras instituciones universitarias.

Carácter innovador de la experiencia:

La Evaluación Externa, realizada al finalizar el primer curso de implantación del programa, es una herramienta de mejora continua que la Universidad San Jorge incorpora dentro de su Sistema de Gestión de Calidad. La Universidad San Jorge opta por la implantación de esta metodología de evaluación como herramienta complementaria al protocolo de seguimiento de la ACPUA.

Sumada a los procedimientos internos que la Universidad aplica para garantizar la mejora de sus programas, la colaboración de expertos de otras universidades aporta al proceso evaluativo la experiencia acumulada de su conocimiento de la implantación de títulos en otras universidades, nacionales e internacionales.

A diferencia de la evaluación de acreditación realizada por las Agencias de Calidad, la Evaluación Externa implantada en la Universidad San Jorge es una actividad que la institución implanta de forma voluntaria y como herramienta interna de mejora, aunque las recomendaciones propuestas por los evaluadores son contempladas dentro de las Memorias Anuales del Programa y el Plan de Acción de cada titulación.

Sostenibilidad:

La implantación de la Evaluación Externa ha sido positivamente valorada por los diversos grupos de interés implicados en su realización. Tal y como se recoge tras la realización de la metaevaluación anteriormente señalada, esta actividad aporta información valiosa sobre el proceso de implantación de cada programa y permite detectar puntos fuertes y aspectos mejorables.

Tomando en consideración esta positiva valoración, la Evaluación Externa se ha instaurado como práctica habitual en todos los programas de nueva implantación de la Universidad San Jorge.

Replicabilidad:

El proceso de Evaluación Externa y la documentación relacionada con su ejecución se ha procedimentado y se integra dentro de la documentación del Sistema de Gestión de Calidad. También existe un procedimiento de actuación para contactar con la Agencia de Calidad que facilita la base de datos del Banco de Evaluadores.

Por ello, la replicabilidad de la Evaluación Externa queda garantizada para cada programa implantado en la Universidad. A su vez, favorece la extrapolación del proceso a otras universidades que lo quieran implantar con sus programas.