

# El seguimiento de los títulos oficiales de grado. El papel fundamental de los sistemas de garantía de calidad para la futura acreditación

Carmen Pozo Muñoz

Universidad de Almería

Fecha de recepción: 16/04/2010

Fecha de aceptación: 30/06/2010

## Resumen

*El presente artículo, centrado en el proceso de seguimiento de los Títulos Oficiales implantados recientemente en las Universidades españolas, parte de un recorrido inicial por los antecedentes normativos y legislativos que han llevado al diseño de los nuevos Títulos, así como a la necesidad de contar en los mismos con Sistemas de Garantía de Calidad (SGC) que aseguren su correcto desarrollo. El propósito último de este trabajo es presentar un protocolo diseñado por la Unidad de Calidad de la Universidad de Almería con el fin de facilitar el proceso de seguimiento de los Títulos Oficiales de Grado implantados en nuestra Universidad. En respuesta a los criterios y directrices europeos y las regulaciones recogidas en el RD 1393/2007 (y su reciente modificación en el RD 861/2010), esta propuesta pretende ser una herramienta flexible y de utilidad que asegure la efectiva implementación de los Títulos, proporcione información relevante de los mismos, ayude a identificar desviaciones en su desarrollo, facilite recomendaciones para la mejora y permita identificar buenas prácticas para su posterior difusión; todo ello, con el objetivo último de asegurar la acreditación de los Títulos Oficiales de Grado transcurridos seis años desde su inscripción en el RUCT. El protocolo de seguimiento presentado articula la evaluación, a modo de checklist, sobre un conjunto de indicadores anuales, la mayoría de los cuales están incluidos en los Sistemas de Garantía de Calidad (SGC) recogidos en las Memorias de los Títulos, de forma que sirvan como mecanismos formales para la revisión y el control de los mismos.*

*Palabras clave: Seguimiento grados, Sistemas de Garantía de calidad, SGC.*

## Abstract

*The purpose of this article is focused on the development of a protocol designed by the Quality Unit to facilitate the process of monitoring the official degrees of the University of Almería (UAL). In response to the criteria and guidelines established in Royal Decree 1393/2007, this proposal aims to make available to interest groups a useful and flexible tool, tailored to the various existing regulations, which assesses the progress in the development of studies' plans, assures the effective implementation of degrees, and makes public available, relevant and appropriate information; assists in identifying any weaknesses, potential improvements and good practices for dissemination. All this, with the ultimate aim of assuring the accreditation of Official Degrees. The monitoring protocol articulates the assessment, as a Check-List, in fulfilment of an annual series of indicators set out in the Academic Quality Assurance Systems (AQAS) included in the Proceedings of Degrees. Ultimately, monitoring of new degrees is the result of adaptation to the requirements of the European Higher Education Area.*

*Keywords: Monitoring official degree qualifications, Academic Quality Assurance Systems, AQAS.*

## 1. Introducción

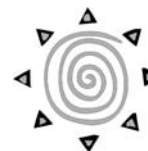
La Universidad española se encuentra inmersa en estos últimos años en un profundo cambio que requiere de todos los que, de una u otra forma, participamos en ella un cambio radical en nuestras actuaciones. Los nuevos desarrollos legislativos y las reformas que éstos han traído consigo requieren que las Universidades se encuentren preparadas y dispuestas a asumir nuevos retos (Alfaro, 2006; Más y Ruiz, 2007; Mayor y Sánchez, 1999; Pozo, Giménez y Bretones, 2009; Zabalza, 2003).

La construcción del Espacio Europeo de Educación Superior (a partir de ahora, EEES) ha impulsado un cambio en el modelo educativo universitario, centrado ahora en el aprendizaje del estudiante y orientado hacia el desarrollo de competencias que lo capaciten para adecuarse a un mercado laboral cada vez más cambiante, que exige actualizarse profesionalmente a lo largo de la vida (Fueyo, 2004). A su vez, la adaptación de los Títulos universitarios al marco del EEES exige a las universidades mejorar la calidad de sus actividades a través de la introducción de mecanismos sistemáticos internos y externos de evaluación. Se trata, en definitiva, de convertir los sistemas universitarios europeos en un referente internacional en lo relativo a la calidad de la formación impartida (Calderón y Escalera, 2008).

Por otro lado, dicho proceso de convergencia ha perseguido la instauración de criterios y metodologías comparables entre las distintas instituciones de Educación Superior de forma que se asegure en todas ellas unos requisitos mínimos de calidad en la enseñanza universitaria ofertada (European Commission, 2009; Medina, 2005). Esto está siendo posible gracias a la asunción por parte de todos los países miembros de una serie de recomendaciones comunes en materia de calidad formuladas por la European Association for Quality Assurance in Higher Education –ENQA–, entre las que se encuentran la necesaria inclusión en las distintas ofertas formativas de Sistemas de Garantía de Calidad (SGC) que aseguren la adecuación de los Títulos y, en general, del proceso educativo. Todo ello revertirá en un futuro no sólo en la mejor capacitación de los propios estudiantes, sino en una mayor implicación de toda la comunidad universitaria, y en unos resultados más acordes con las demandas de la sociedad.

Pero a qué nos referimos cuando hablamos de Sistemas de Garantía de Calidad; pues bien, este concepto ya tan “manido” para algunos, ha significado un cambio radical en la forma de entender la docencia, la gestión y, en general, todos los procesos involucrados en la formación universitaria. Un Sistema de Garantía de Calidad (SGC) en un Plan de Estudios puede definirse como un conjunto de elementos interrelacionados del Título mediante los cuales se gestiona, de forma planificada, la calidad del mismo en la búsqueda de la satisfacción de sus beneficiarios y/o grupos de interés, con un enfoque orientado a la mejora continua de la enseñanza, la investigación, la gestión y, en general, de los servicios que se ofertan. El SGC debe reflejar el compromiso del Título para garantizar la calidad de sus enseñanzas, difundir los resultados (aspecto fundamental en el proceso de seguimiento) e implicarse en el continuo perfeccionamiento; asimismo, debe disponer de unos procedimientos asociados a la Garantía de Calidad y dotarse de unos mecanismos formales para la aprobación, control, revisión periódica y mejora del Título.

El proceso de Bolonia ha supuesto, por tanto, un impulso al desarrollo de sistemas de aseguramiento de la calidad en la Educación Superior, lo que se ha visto plasmado en las distintas Conferencias bianuales de los Ministerios de Educación que se han venido desarrollando a lo largo de la pasada década, desde 1998, con la Declaración de la Sorbona, hasta 2009, con el Comunicado de Lovaina (EACEA P9, Eurydice, 2010). En todas estas reuniones, la garantía de la calidad ha sido uno de los temas prioritarios de análisis y discusión, bien a través de recomendaciones para promover la cooperación europea en materia de garantía de calidad (Declaración de Bolonia, 1999), bien priorizando el desarrollo de sistemas de aseguramiento de



la calidad a nivel institucional, nacional y europeo (Comunicado de Berlín, 2003), bien implementando estándares y líneas para asegurar la calidad de acuerdo a la propuesta del informe de la ENQA (Comunicado de Bergen, 2005), bien asumiendo la creación del European Quality Assurance Register –EQAR– (Comunicado de Londres, 2007).

Las Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, elaboradas por la ENQA y aprobadas en la reunión de Bergen 2005, recomiendan el aseguramiento de la calidad como una de las pautas de actuación de las instituciones universitarias. Además, este conjunto de criterios y directrices ha constituido el primer paso del establecimiento de valores y buenas prácticas compartidas por los países miembros de la Unión Europea que convergen en el nuevo Espacio Europeo de Educación Superior. Los criterios y directrices europeos se clasifican en (Michavila y Zamorano, 2008):

- Criterios y directrices europeas para la garantía interna de calidad dentro de las Instituciones de Educación Superior (cuya finalidad es el apoyo y orientación a las instituciones que desarrollan sus propios Sistemas de Garantía de Calidad):
  - Política y procedimientos para la garantía de calidad.
  - Aprobación, control y revisión periódica de programas y títulos.
  - Evaluación de los estudiantes.
  - Garantía de calidad del personal docente.
  - Recursos de aprendizaje y apoyo al estudiante.
  - Sistemas de información.
  - Información pública.
- Criterios y directrices europeas para la garantía externa de calidad de la Educación Superior (cuya finalidad es el apoyo y orientación a las Agencias de Garantía de Calidad que trabajan en el EEES):
  - Utilización de procedimientos de garantía interna de calidad.
  - Desarrollo de procesos de garantía externa de calidad.
  - Criterios para la toma de decisiones.
  - Procesos ajustados a sus finalidades.
  - Informes.
  - Procedimientos de seguimiento.
  - Evaluaciones periódicas.
  - Análisis de todo el sistema.
- Criterios y directrices europeas para las Agencias de Calidad que aunque no reducen su libertad de actuación, sí garantizan su profesionalidad, credibilidad y transparencia para todos los agentes implicados en el proceso:
  - Utilización de procedimientos de garantía externa de calidad.
  - Rango oficial.
  - Actividades.
  - Recursos.
  - Declaración de la misión.
  - Independencia.
  - Criterios y procesos de garantía externa de calidad utilizados por las agencias.
  - Procedimientos de responsabilidad.

## 1.1. Antecedentes normativos

Desde el 25 de mayo de 1998, fecha en la que los Ministerios de Educación de Francia, Alemania, Italia y Reino Unido firmaron la Declaración de la Sorbona instando al desarrollo de un “Espacio Europeo de Educación Superior” (EEES), los cambios surgidos en el contexto de las enseñanzas universitarias han supuesto la adopción de nuevos modelos que repercuten directamente en la gestión, estructuras, requerimientos y expectativas de la sociedad, alumnos, docentes y comunidad universitaria, en general (Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior, 2007). El Comunicado de la Conferencia de Ministros de Berlín (2003) supuso, por su parte, la toma de conciencia sobre la necesidad de desarrollar criterios y metodologías comparables para el establecimiento de una Educación Superior orientada hacia la garantía de la calidad (Muñoz, 2009).

Paralelamente, en España, el Ministerio de Educación presentó en el año 2003 un documento sobre la integración del Sistema Universitario Español en el EEES, en el que se planteaba la necesidad de promocionar la cooperación europea con el objetivo de garantizar la calidad universitaria a través del desarrollo de redes, proyectos conjuntos y organismos específicos de soporte (Ministerio de Educación, 2003).

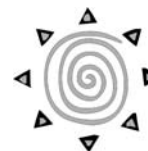
El fomento de la calidad en las áreas de docencia, investigación y gestión queda garantizado como derecho y deber de las universidades, en el ámbito nacional por la Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre de Universidades y su posterior modificación en la Ley 4/2007 de 12 de abril (conocida como LOMLOU). Esta última, en su artículo 31 referido a la “Garantía de la Calidad”, ya recogía la necesidad de establecer criterios que facilitasen la evaluación, certificación y acreditación, y establecía que la “promoción y garantía de la calidad de las Universidades españolas...es un fin esencial de la política universitaria”, incorporando entre sus objetivos “la mejora de la actividad docente e investigadora y de la gestión de las Universidades”. Esta consideración se hace más patente aún en el documento “Directrices para la elaboración de Títulos Universitarios de Grado y Máster”, publicado por el MEC el 21 de diciembre de 2006. En los principios generales propuestos para el diseño de nuevos Títulos, se incluye la necesidad de introducir un Sistema de Garantía de Calidad como uno de los elementos imprescindibles de las futuras propuestas de Títulos.

El Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre (recientemente modificado por el RD 861/2010 de 2 de julio), por el que se establece la Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales, de conformidad con lo previsto en el artículo 37 de la Ley Orgánica 4/2007 de Universidades, recoge las directrices, las condiciones y el procedimiento de verificación y acreditación, que deberán superar los planes de estudios previamente a su inclusión en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT). De acuerdo con lo establecido en el citado Real Decreto, los Planes de Estudios conducentes a la obtención de Títulos oficiales serán verificados por el Consejo de Universidades, siendo la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), así como las Agencias Autonómicas competentes, las encargadas de evaluarlos y elaborar el informe correspondiente.

Por otro lado, el citado RD indica claramente que “los Sistemas de Garantía de la Calidad, que son parte de los nuevos planes de estudios, son, asimismo, el fundamento para que la nueva organización de las enseñanzas funcione eficientemente y para crear la confianza sobre la que descansa el proceso de acreditación de Títulos” (BOE nº 260 de 30 de octubre, p. 44037).

El establecimiento de un Sistema de Garantía de Calidad aparece, por tanto, en la nueva ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, como una condición para el proceso de verificación y acreditación de los Títulos.

Así, la Memoria de los nuevos Títulos debe incorporar la descripción del SGC para cada Título, que incluya 5 criterios bien definidos: 1) identificación de los responsables del SGC del Plan de Estudios; 2) desarrollo de procedimientos para la



evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado; 3) existencia de sistemas que garanticen la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad; 4) procedimientos existentes para el análisis de la inserción laboral de los graduados y satisfacción con la formación recibida; y 5) sistemas de análisis de satisfacción de los distintos colectivos implicados, de atención de sugerencias y reclamaciones, así como criterios específicos en el caso de la extinción del Título.

Además de los puntos anteriores, el RD establece que es preciso disponer de mecanismos que garanticen la transparencia (por ejemplo, mediante el diseño de páginas Web para cada Título), de manera que la información sea accesible a estudiantes, PAS, profesorado, futuros alumnos y a la sociedad, en general.

Para dar cumplimiento a la Memoria exigida por el RD en su Anexo I, la ANECA puso a disposición de las Universidades el programa VERIFICA (2007), ya que el propio Real Decreto 1393/2007 establece que será ANECA la responsable de establecer los procedimientos, los protocolos y guías para la verificación de los títulos oficiales. Asimismo se insta a que la ANECA evalúe las propuestas de los planes de estudio, de acuerdo con dichos protocolos y guías de verificación (Michavila y Zamorano, 2008). El programa VERIFICA se complementa con la publicación de un Protocolo de Evaluación y una Guía de Apoyo para el desarrollo de la Memoria del Título, que son igualmente referencias sustanciales para la confección de la misma.

Por otro lado, y también de acuerdo con el marco del EEES, se establece que las universidades deben contar con políticas y Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) formalmente establecidos y públicamente disponibles, para lo cual ANECA, en colaboración con las agencias AQU y ACSUG de forma coordinada desarrollaron el Programa AUDIT. Con esta iniciativa dirigida a los Centros universitarios se pretende orientar el diseño del SGIC que integre las actividades que hasta ahora han venido desarrollándose relacionadas con la garantía de calidad de las enseñanzas (ANECA, 2007). Aunque estas orientaciones están dirigidas a los Centros, existen elementos transversales dirigidos al conjunto de la Universidad (por ejemplo, en lo referido al personal académico, a los recursos materiales y servicios, etc.).

Con este propósito se han confeccionado una serie de documentos, entre los que cabe destacar algunas herramientas para el diseño como la Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad de la Formación Universitaria, Directrices para el Diseño y Herramientas para el diagnóstico u otras centradas en la evaluación, como la Guía de Evaluación del diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la Formación Universitaria, el Protocolo para la revisión preliminar de la documentación recibida, y el Protocolo de Evaluación, entre otros. 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 SGIC.

En definitiva, las acciones y procedimientos contenidos en los Sistemas de Garantía de Calidad de los Títulos y/o de los Centros de nuestras Universidades están, a su vez, en consonancia con los “Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior” elaborados por la Agencia Europea de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior (ENQA), y permiten combinar acciones de valoración y supervisión llevadas a cabo por los responsables de los Títulos, Centros, y por las Universidad en su conjunto.

## 1.2. Algunos apuntes sobre la evaluación de los Títulos Oficiales en España

Un avance significativo en la evaluación de Títulos Oficiales en España tiene su origen en el RD 56/2005 y se consolida en el RD 1393/2007. La evaluación pasa a tener consecuencias, ya que de ella depende la autorización o no de los

Títulos oficiales para ser impartidos por las universidades, y se avanza desde una evaluación fundamentalmente centrada en el qué mejorar a una evaluación que, además, intenta dar claves de cómo mejorar cada aspecto, respetando la autonomía universitaria.

Han sido las propias universidades, en virtud de su autonomía, las que han elaborado las propuestas de Títulos oficiales, respetando las pautas generales establecidas en el Real Decreto 1393/2007. Presentadas las propuestas, han tenido que pasar por un proceso de evaluación (verificación) y, en una fase futura lo deberán hacer por uno de acreditación (Egido Gálvez y Haug, 2006) para lo cual se hace imprescindible establecer un procedimiento de seguimiento que permita detectar deficiencias de la puesta en marcha de los Planes de Estudio, de forma que puedan ser subsanadas cara a esa futura acreditación.

En pro de este objetivo, organizadas las enseñanzas oficiales en tres ciclos (Grado, Máster y Doctorado), se han diseñado, por parte de las universidades, Sistemas de Garantía Interna de la Calidad, y, por parte del Ministerio, se ha implantado un sistema de verificación y acreditación; ambas, medidas con el propósito de garantizar la calidad de los Títulos y mejorar la información a la sociedad sobre las características de la oferta universitaria.

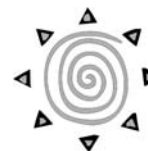
Uno de los pilares de esta nueva ordenación lo constituye el considerar cada Título como un proyecto, cuya verificación requiere de una evaluación previa de la coherencia de los diez aspectos considerados fundamentales de las propuestas, y que se concretan en:

1. Descripción del Título.
2. Justificación del mismo.
3. Objetivos.
4. Acceso y admisión de estudiantes.
5. Planificación de las enseñanzas.
6. Personal académico.
7. Recursos materiales y servicios.
8. Resultados previstos.
9. Sistema de Garantía de Calidad.
10. Calendario de implantación.

La evaluación correspondiente a la implantación de los nuevos Títulos oficiales en el curso 2008/09, se llevó a cabo por ANECA. En la primera fase se presentaron un total de 205 propuestas de Títulos de Grado, procedentes de treinta y tres universidades albergadas en diez Comunidades Autónomas (como ya hemos señalado, Andalucía no se presentó a la primera convocatoria). La mayor parte de las propuestas pertenecen a universidades de la Comunidad de Madrid (50%), seguidas de las universidades de Cataluña (17%), Aragón (9%) y Región de Murcia (9%). Por otro lado, cerca de dos de cada tres propuestas presentadas pertenecen a universidades privadas o de la Iglesia (64%).

En relación al conjunto de universidades que componen el Distrito Único Andaluz, durante el curso académico 2009/2010, la Universidad Pablo Olavide ha sido la institución universitaria que ha llevado a cabo un mayor número de adaptaciones de sus Titulaciones a los requerimientos establecidos para los Títulos de Grado en relación a las directrices marcadas por el Espacio Europeo de Educación Superior (ver tabla 1).

Del mismo modo, las Universidades de Sevilla y Cádiz también han dirigido sus esfuerzos en esta dirección. En concreto, la primera de ellas ha convertido 35 Titulaciones de las 65 que están siendo impartidas durante el presente curso académico. Además, en la Universidad de Cádiz existen en la actualidad 19 Grados sobre el total de 63 Titulaciones en vigor. Por el contrario, las instituciones universitarias con menor número de implantación de Títulos de Grado durante



el curso académico 2009/2010 han sido las Universidades de Córdoba, Jaén y Almería (4, 5 y 5 Títulos de Grado sobre un total de 36, 45 y 29 Titulaciones, respectivamente), siendo la Universidad de Granada la única que no ha llevado a cabo ninguna propuesta de adaptación de sus Titulaciones de Grado (ver tabla 1).

Tabla 1. Títulos de las Universidades andaluzas implantadas durante el curso 2009/10 (Fuente DUA).

UNIVERSIDADES ANDALUZAS	TOTAL TITULACIONES CURSO 2009/10	NUEVOS GRADOS CURSO 2009/10
U. Almería	29	5
U. Sevilla	65	35
U. Granada	84	0
U. Málaga	57	9
U. Huelva	33	7
U. Córdoba	36	4
U. Jaén	45	5
U. Pablo Olavide	23	21
U. Cádiz	63	19
TOTAL		109

En cuanto a los resultados de la verificación de estas primeras propuestas de Títulos, superaron con éxito el proceso cerca de cuatro de cada cinco Títulos presentados (82%); ahora bien, estas proporciones varían en función del tipo de universidad, ya que en el caso de las universidades públicas, superaron el proceso hasta el 97% de los Títulos presentados; mientras que en el caso de las universidades privadas o de la Iglesia este porcentaje desciende hasta un 73% (AGAE, 2009).

Hasta febrero de 2010, se han realizado 1677 evaluaciones de Títulos de Grado, de los cuales 1591 han obtenido un informe favorable por parte de la ANECA. En cuanto a los Másteres Oficiales, se han evaluado 1936 y son 92 los que no han pasado dicho proceso (González Vega, 2010). Toda vez que estos Títulos estén en funcionamiento, el proceso de seguimiento se convierte en un elemento esencial y de una trascendental repercusión, debido, entre otras cuestiones, a que está orientado a la solución de las necesidades educativas de la sociedad, a la vez que justifica, da visibilidad y credibilidad al Sistema Universitario Español y al proceso de cambio y mejora (Dirección General de Política Universitaria, 2010).

Este nuevo escenario ha planteado un nuevo reto a los agentes del sistema universitario español en el diseño e implantación de Títulos, no exento de dificultades. En este sentido, la experiencia previa de evaluaciones destinadas a la mejora, desarrollada en años anteriores, ha ayudado de forma importante a todos los agentes a la hora de afrontar con mayores garantías la puesta en marcha de los nuevos Títulos adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior.

Las áreas de mejora más palpables en cuanto al diseño de Títulos están en relación con aspectos relativos a la planificación de las enseñanzas o el personal académico. Sin embargo, cabe destacar como elemento positivo la incorporación generalizada de diseños de Sistemas de Garantía de Calidad en los nuevos Títulos, pieza clave en términos de control del cumplimiento de lo planificado y de mejora continua.

## 2. El Proceso de Seguimiento de los Títulos Oficiales de Grado

Una vez diseñados e implantados los nuevos Títulos, el siguiente paso se fundamenta en la necesidad de adoptar procedimientos de seguimiento que garanticen la calidad de los Planes de Estudio. Sin lugar a dudas, el seguimiento de los Títulos va a estar muy condicionado por el modo en el que éstos son implantados, y sus Sistemas de Garantía de Calidad serán la herramienta que permita informar acerca de qué mejoras son necesarias incorporar a lo largo de la puesta en marcha del Plan de Estudios.

La normativa señalada en páginas anteriores vino a dotar al Sistema Universitario de una serie de mecanismos necesarios para realizar con éxito la transformación del sistema universitario español en su proceso de convergencia con el Espacio Europeo de Educación Superior, cumpliendo así con los compromisos adquiridos en la Declaración de Bolonia y, en particular, con el mandato de llevar a cabo la adaptación de todas las enseñanzas a la nueva estructura en el año 2010.

Ese primer gran reto ya está en proceso de culminación, pues el conjunto de la oferta de enseñanzas debe estar adaptada en el curso académico 2010-2011 y se habrá generalizado así la implantación de los nuevos Títulos de Grado, Máster y Doctor en la práctica totalidad de las universidades del territorio español. A partir de este momento, y teniendo en cuenta la reciente modificación del RD 1393/2007, a través del Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, el seguimiento de los Títulos para su posterior acreditación, pasa a ocupar un papel central en el escenario de las Universidades españolas.

El artículo 27 del citado RD pasa a tener una nueva denominación y queda redactado del siguiente modo:

Cuadro 1. Artículo 27. Seguimiento de los Títulos inscritos en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT).

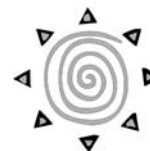
1. Una vez iniciada la implantación de las enseñanzas correspondientes a los títulos oficiales inscritos en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT), la ANECA o los órganos de evaluación que la Ley de las Comunidades Autónomas determinen, llevarán a cabo el seguimiento del cumplimiento del proyecto contenido en el plan de estudios verificado por el Consejo de Universidades.

2. A efectos de lo establecido en el apartado anterior, la ANECA y los correspondientes órganos de evaluación en colaboración con el Ministerio de Educación y las correspondientes Comunidades Autónomas, elaborarán conjuntamente un protocolo que incluirá la definición de un mínimo de criterios e indicadores básicos comunes para el procedimiento de seguimiento de planes de estudio. A efectos del establecimiento de los criterios e indicadores básicos citados los órganos señalados impulsarán, con carácter previo, la realización de experiencias piloto sobre planes de estudios que hayan concluido su segundo año de implantación.»

Fuente: BOE nº 161, de 3 de julio de 2010

A través de dicho proceso se persigue la correcta implantación de las enseñanzas ofertadas, detectando las principales barreras y dificultades y, constatando, a su vez, que los requerimientos establecidos en los Sistemas de Garantía de Calidad realmente están siendo llevados a la práctica tal y como fueron diseñados. De igual modo, las propuestas de mejora aportadas permitirán identificar buenas prácticas, así como disponer de mecanismos formales para el control y revisión de los Títulos (Red Española de Agencias de Calidad Universitaria -REACU-, 2010).





El nuevo modelo de Universidad implica una redefinición de los objetivos perseguidos, lo que obliga a disponer de estructuras más flexibles y diversificadas que favorezcan la interdisciplinariedad, la revisión de la oferta académica y la renovación de los modelos docentes. Todo ello, bajo el “paraguas” de los Sistemas de Garantía de Calidad que permitirán gestionar los distintos elementos que conforman los Planes de Estudio con el fin último de su mejora continua.

La finalidad principal del análisis de la implantación de los Títulos es la de poner a disposición de los responsables académicos una herramienta útil, adaptable y sistemática que evidencie los progresos acontecidos durante el desarrollo de los mismos. En este sentido, las universidades trabajan en la actualidad en la dirección de diseñar protocolos de seguimiento que faciliten la toma de decisiones sobre las características de las enseñanzas ofertadas; todo ello, considerando la multiplicidad de criterios exigidos (ENQA, 2005; Ministerio de Educación, 2003; Real Decreto 1393/2007; REACU, 2010; ANECA, 2007), la temporalidad de la ejecución de las actuaciones dispuestas en los Sistemas de Garantía de Calidad y los diversos agentes implicados (internos y externos).

Un reciente documento de trabajo aprobado por el Consejo de Universidades el 6 de julio de 2010, viene a recoger el “Protocolo para el seguimiento y la renovación de la acreditación de los Títulos Universitarios Oficiales”, donde además de recogerse la creación del grupo de Trabajo CURSA (Comisión Universitaria para la Regulación del Seguimiento y la Acreditación), se establecen una serie de recomendaciones para el seguimiento de los Títulos sustentadas en los trabajos previos de la ya citada REACU.

En este documento se establece que es responsabilidad de las instituciones universitarias el seguimiento de sus Títulos, a través de sus propios Sistemas internos de Garantía de Calidad, destacando que las Universidades deben presentar la información relativa al desarrollo de sus Títulos con la mínima intervención externa. Esto conduce a que desde las Universidades se diseñen modelos de seguimiento acordes a sus circunstancias específicas, aunque cumpliendo con unos requisitos mínimos que se establecerán a nivel nacional (indicadores de rendimiento) o a nivel autonómico.

Entre los propósitos del seguimiento se citan los siguientes:

1. Asegurar la ejecución efectiva de las enseñanzas conforme a lo recogido en el Plan de Estudios implantado.
2. Garantizar la disponibilidad pública de la información pertinente y relevante para los diferentes agentes de interés del sistema universitario.
3. Detectar posibles deficiencias en el desarrollo de las enseñanzas y analizar las acciones realizadas para su subsanación.
4. Aportar propuestas de mejora durante la implantación del Título.
5. Identificar buenas prácticas para su difusión en el sistema universitario español.

Al margen de los propósitos anteriores, el seguimiento de los Títulos ayudará a evidenciar los progresos en el desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) del Título y permitirá obtener información relevante para analizar globalmente el grado de adaptación del sistema universitario español al contexto del EEES.

En lo que se refiere al objeto y alcance del seguimiento, el documento referido señala que éste abarca el periodo comprendido entre el inicio de la implantación del Título hasta el mismo momento en que éste deba someterse a evaluación para renovar su acreditación. Para ello es preciso analizar los siguientes aspectos del Título (p. 5):

1. La información pertinente y relevante para los estudiantes y la sociedad en general que, sobre cada uno de sus Títulos, la Universidad debe hacer pública. Dicha información pública deberá estar actualizada y ser objetiva

2. Información referida a un núcleo de indicadores mínimos que faciliten la elaboración del informe anual de seguimiento. Estos indicadores son: Tasa de rendimiento, tasa de abandono, tasa de eficiencia y tasa de graduación del Título.
3. La información derivada de la valoración de la aplicación del Sistema de Garantía de Calidad, con la identificación de los problemas detectados y las decisiones adoptadas para su solución.
4. Las acciones llevadas a cabo ante las recomendaciones establecidas tanto en los informes de verificación como en los sucesivos informes de seguimiento.

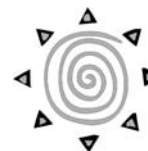
El proceso de seguimiento deberá sustentarse en los siguientes criterios (Documento de Trabajo CURSA, pp.6-7):

- Transparencia y accesibilidad. La Universidad, a partir de su Sistema de Garantía de Calidad, debe informar periódicamente sobre el desarrollo de la enseñanza tomando como referencia el Título aprobado.
- Utilidad. El “modelo de seguimiento” debe responder a los intereses de los estudiantes, los empleadores y la sociedad en general, así como a las necesidades de la propia Universidad y de las administraciones educativas competentes.
- Constatación de logros. La rendición de cuentas que proporciona el seguimiento debe tener un carácter periódico, es decir, debe realizarse cada año hasta el momento en que los Títulos registrados deban someterse a la evaluación para renovar su acreditación y debe ser continua, de modo que recoja los cambios operados en un curso con relación a los anteriores.
- Compromiso interno del Centro/Institución. El proceso de seguimiento debe apoyarse fundamentalmente en una revisión interna del Título como parte de la Garantía de la Calidad del mismo, de modo que la revisión externa simplemente complete y acredite el trabajo ya realizado por las Universidades.
- Apoyo en el Sistema de Garantía de Calidad del Título. El proceso de seguimiento no puede suponer una reduplicación de los procesos de revisión ya existentes en las Universidades, sino que debe sustentarse en los mecanismos y procedimientos contemplados en el Sistema de Garantía de Calidad previsto en el Título. Así, el seguimiento tiene que concebirse como una revisión de la aplicación de los procedimientos y mecanismos de garantía de la calidad que se aplican en el Título.
- Orientación a la mejora. El seguimiento debe favorecer no sólo la detección de deficiencias sino la aplicación de los mecanismos que se prevén en el Sistema de Garantía de Calidad del Título para su mejora continua.

### 3. Los Sistemas de Garantía de Calidad en la Universidad de Almería

Con el propósito de dar respuesta a las exigencias y requisitos emanados del Real Decreto 1393/2007 (apartado 9 de la Memoria del Plan de Estudios) y del Programa VERIFICA de ANECA, la Universidad de Almería se propuso orientar y facilitar la labor de los responsables de los Centros y, más específicamente, de los encargados de diseñar los nuevos Títulos en el desarrollo de sus Sistemas de Garantía de Calidad (SGCT).

Para ello, se tomó como punto de partida, al margen de las directrices recogidas en el RD 1393/2007, los dos documentos básicos elaborados por la ANECA: el



“Protocolo de Evaluación para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales”, y la “Guía de Apoyo para la Elaboración de la Memoria para la Solicitud de Títulos Oficiales”.

Además, desde la Unidad de Calidad de la Universidad de Almería se participó en la elaboración del documento “Orientaciones Prácticas para el establecimiento de un Sistema de Garantía de Calidad de Títulos Universitarios Oficiales de Grado” (AGAE, 2008), en el que se recogen, a modo de propuestas, una serie de procedimientos (y sus herramientas correspondientes) que permiten cumplir con los requisitos establecidos en el Real Decreto y el programa VERIFICA. Con este manual se pretendía dotar a los responsables de los Títulos de orientaciones y herramientas para diseñar un Sistema de Garantía de Calidad del Título (SGCT) que combinara adecuadamente el rigor con la simplicidad y viabilidad, y que fuera tan flexible como para poder ser adaptado al contexto específico de cada Título. El Sistema de Garantía de Calidad (SGC) del Título debe reflejar el compromiso del mismo para garantizar la calidad de sus enseñanzas, difundir los resultados e implicarse en la mejora continua.

En cuanto a la estructuración de la información, aunque el documento de la AGAE distingue 12 procedimientos, la UAL ha recogido y desarrollado aquéllos que resultan necesarios para dar cumplimiento al Real Decreto (1393/2007) y al Programa Verifica, tal y como puede observarse en el cuadro 1.

Cuadro 2. Procedimientos del SGC de los Títulos de la UAL

Responsables del Sistema de Garantía de Calidad del Plan de Estudios (Apartado 9.1. RD/Verifica)
P-1. Procedimiento para la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado (Apartado 9.2 RD/Verifica)
P-2. Procedimiento para la evaluación de las Prácticas Externas (Apartado 9.3 RD/Verifica).
P-3. Procedimiento para el análisis de la Movilidad (Apartado 9.3 RD/Verifica)
P-4. Procedimiento para evaluar la inserción laboral de los graduados y la satisfacción con la formación recibida (Apartado 9.4 RD/Verifica)
P-5. Procedimiento para la evaluación de la satisfacción global sobre el Título (Apartado 9.5 RD/Verifica)
P-6. Procedimiento para sugerencias y reclamaciones (Apartado 9.5 RD/Verifica)
P-7. Procedimiento para la difusión del Título (Apartado 9.5 RD/Verifica)
P-8. Criterios y procedimientos específicos en el caso de extinción del Título (Apartado 9.5 RD/Verifica)

El Manual se articula del siguiente modo:

- Responsables del SGCT: En la UAL, son las Unidades de Garantía de Calidad del Título las encargadas de constituir, poner en marcha y realizar el seguimiento de los SGCT. Por otro lado, tal y como aparece en el Programa Verifica de ANECA, en el punto 9 de la Memoria de los Títulos de la UAL se detalla:

- La identificación y composición del órgano responsable, asegurando la participación en dicho órgano de todas las partes interesadas. Específicamente, se detalla la “Estructura y Composición” de la UGCT, y la misión, visión y objetivos que se pretenden alcanzar con las actuaciones determinadas.
- El Reglamento de Funcionamiento Interno, en el que se incluyen los mecanismos de renovación de los mandatos de los miembros, y normativas o criterios a seguir en el desarrollo de las diferentes reuniones, a la hora de tomar decisiones y, por último, las funciones y actividades a realizar por la UGCT.
- Cada procedimiento aparece referenciado con un código (por ejemplo, P-1), al que se asocia, en su caso, una serie de herramientas o instrumentos de recogida de información presentados en un Anexo.
- Para cada procedimiento existe un modelo de ficha en el que se presenta el código y el nombre del procedimiento, su objetivo, la referencia legal y la evaluativa, el sistema de recogida y análisis de la información utilizado, el sistema de propuestas de mejora y su temporalización, y un apartado de “aspectos específicos” para cualquier consideración que se crea pertinente añadir.

Con el Manual elaborado en la UAL, se pretendía, en última instancia, contribuir a:

- 1) Superar positivamente la verificación del diseño del SGCT.
- 2) Establecer un proceso sistemático de mejora continua de todos los aspectos del Plan de Estudios.

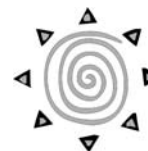
Este manual se puso a disposición de los encargados del diseño de los SGCT. En el caso específico de la Universidad de Almería, los responsables de diseñar y realizar el seguimiento de los SGCT son las denominadas Unidades de Garantía de Calidad de los Títulos (UGCT), cuya composición y normas de funcionamiento vienen reguladas por el documento “Orientaciones prácticas y normas de funcionamiento de las Unidades de Garantía de Calidad de los Títulos de Grado y Máster”, aprobado por Consejo de Gobierno de 9 de junio de 2008.

La labor fundamental de las UGCT ha consistido en la adaptación de los procedimientos y herramientas diseñados al contexto específico de cada Título, contando para ello con un proceso exhaustivo de formación previa y con el asesoramiento de la Unidad de Calidad de la Universidad de Almería. Además, son las UGCT las responsables de velar en el futuro, una vez que el Título ya ha sido verificado, por el cumplimiento de las normas de calidad establecidas en el apartado 9 de la Memoria.

Para cumplir con el apartado 9.1 del Anexo I del R.D. que exige la necesidad de identificar a los “Responsables del SGC del Plan de Estudios”, y de forma más concreta, con el programa VERIFICA, la Memoria de cada Título presentado a Verificación por la Universidad de Almería, especifica claramente la Unidad responsable del SGC del Plan de Estudios, así como su reglamento y normas de funcionamiento. Asimismo se explicita cómo se articula la participación en dicho órgano de los distintos colectivos implicados en el Título.

Las Unidades de Garantía de Calidad de cada Título están integradas dentro de la estructura conjunta de Comisiones que se han conformado en la Universidad de Almería para la elaboración de los nuevos Títulos (siguiendo las “Directrices para la adecuación de las actuales Enseñanzas a los Nuevos Títulos Oficiales de la UAL”, aprobadas por Consejo de Gobierno el 1 de abril de 2008).

Entre las normas de funcionamiento y actuaciones de las UGCT de la UAL, están las siguientes:



1. Las Unidades de Garantía de Calidad del Título tendrán una estructura permanente y deberán contar con un reglamento de funcionamiento interno en el que se incluyan los mecanismos de selección, renovación y/o sustitución de sus miembros.
2. A diferencia de las Comisiones encargadas de la elaboración de los nuevos Planes de Estudio (Comisiones de Grado) sus actuaciones no tienen fecha de finalización.
3. Deberán conformarse al inicio del proceso, en el mismo momento en que se constituyan las Comisiones de Grado.
4. Formación en materia de evaluación y calidad y, de forma específica, en el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad; requisito que fue obligatorio para formar parte de esta Unidad.
5. Participación de, al menos, un miembro de la UGCT en el proceso de elaboración del Plan de Estudios, colaborando con la Comisión correspondiente, ya que la gestión de la calidad vertebraba todo el proceso, no reduciéndose de forma aislada al punto 9 del Real Decreto.
6. Adaptación al contexto específico del Título de los sistemas y procedimientos (Manual de Calidad) que permitan la evaluación, el seguimiento, el control y la mejora continua de la diversidad de procesos del Título, combinando adecuadamente la simplicidad con el rigor, de manera que sean eficaces y eficientes para el fin previsto.
7. La UGCT debe ocuparse especialmente del desarrollo detallado de los 5 ítems (9.1 a 9.5) del Programa VERIFICA, de la elaboración del apartado 9 (Sistema de Garantía de Calidad) de la Memoria, según el Real Decreto, así como de colaborar estrechamente con la Comisión de Grado para el diseño del punto 8 (Resultados Previstos).
8. Recogida sistemática de información sobre todos los aspectos propuestos en la Memoria del Plan de Estudios presentada a verificación.
9. Contribuir a la acreditación ex-post y propiciar la mejora continua del Plan de Estudios.
10. Proponer las acciones de mejora de la calidad del Título de forma progresiva, así como las propuestas dirigidas a los encargados de la toma de decisiones.

Las funciones y actividades a realizar por la Unidad de Garantía de Calidad del Título se desarrollarán en dos momentos distintos; en una fase inicial, desde el momento de su constitución (conformadas por tres profesores a tiempo completo y un PAS), se pusieron en marcha acciones ligadas con la elaboración de los apartados correspondientes a la Memoria exigida en el RD. Más adelante, una vez el Plan de Estudios ha sido verificado, las tareas están relacionadas con la evaluación, seguimiento y control de lo reflejado en el Plan de Estudios para su futura acreditación, incorporándose a la composición de dicha Unidad un estudiante del nuevo Título.

Los Sistemas de Garantía de Calidad de los Títulos diseñados por las UGCT son compatibles con los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de los Centros, objetivo del programa AUDIT de ANECA, y que en nuestra Universidad se ha asumido por parte de un Centro, permitiendo así una coordinación eficiente.

La Unidad de Calidad (Vicerrectorado de Planificación, Calidad y Relaciones con la Sociedad) es la encargada de la coordinación de las UGC de los distintos Títulos Oficiales de la UAL, asesorando a estas Unidades en el diseño de sus SGC, y encargándose de la formación de sus miembros.

Así, desde la Universidad de Almería se trabaja con el propósito de convertir los Sistemas de Garantía de Calidad de los nuevos Títulos en el vehículo para asegurar

la calidad de las enseñanzas ofertadas, haciendo partícipes a todos los agentes implicados (estudiantes, PAS, PDI y responsables académicos), y enfatizando la importancia de difundir los resultados, siempre con un claro compromiso hacia la mejora continua.

#### 4. Propuesta de protocolo para el seguimiento de los Títulos

Una vez diseñados los SGC de los Títulos, la siguiente tarea consiste en su despliegue toda vez que los Títulos están ya siendo implantados; la importancia de los SGC en el proceso de seguimiento de los Títulos es fundamental, pues no sólo es necesario diseñar “buenos” Títulos, sino que además hay que asegurar que se mantiene su calidad a lo largo de la implantación de los mismos, procurando su evaluación y mejora continua. Es preciso constatar que los requerimientos establecidos en los SGC realmente se están llevando a la práctica durante el proceso de implantación y garantizar la calidad y efectividad de los nuevos planes de estudios. Para ello, se requiere el diseño y adopción de protocolos de seguimiento de los Títulos, sustentados en gran medida sobre sus Sistemas de Garantía de Calidad (ver apartado 2 del presente artículo).

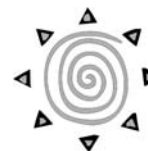
En este sentido, cabe destacar el papel de la Red Española de Agencias de Calidad Universitaria (REACU) a la hora de identificar las líneas de actuación básicas para llevar a cabo el seguimiento de la implantación de los Títulos (Red Española de Agencias de Calidad Universitaria, 2009). Teniendo en cuenta dichas recomendaciones así como el Documento de Trabajo de la Comisión CURSA (2010), la Unidad de Calidad de la Universidad de Almería ha elaborado un protocolo para el seguimiento de los SGC de los Títulos Oficiales, coherente con el trabajo realizado desde las diversas Agencias y la normativa vigente hasta la fecha.

La finalidad con la que se ha diseñado esta propuesta es la de poner a disposición de los diversos grupos de interés (responsables académicos, personal de administración y servicios, personal docente e investigador, estudiantes y sociedad en general) una herramienta útil y flexible, que permita evidenciar los progresos en el desarrollo de los Títulos Oficiales impartidos en la UAL, asegurando la ejecución efectiva de los mismos, la disponibilidad pública de la información pertinente y relevante, detectando las posibles desviaciones existentes, aportando recomendaciones y/o sugerencias de mejora e identificando buenas prácticas para su difusión posterior (ver Protocolo de seguimiento en Anexo I).

En general, la elaboración de estrategias y orientaciones que guíen el proceso de seguimiento de los nuevos Títulos deben dar respuesta, al menos, a:

- qué medir, en cuanto al establecimiento de dimensiones, variables e indicadores,
- cómo será recopilada la información pertinente (en relación a fuentes, herramientas y responsables de la aplicación de las mismas),
- cuándo se deberán llevar a cabo estas actuaciones, y
- quiénes serán los responsables de llevarlas a cabo.

Dada la multiplicidad de criterios exigidos, en diversos momentos temporales (antes, durante y tras la implantación del Título) y los diversos agentes (internos y externos) implicados, el diseño de este protocolo de seguimiento pretende poner a disposición de los responsables de los Títulos una serie de orientaciones que den respuesta a tres grandes bloques: qué medir (mediante el establecimiento de dimensiones, variables e indicadores), cómo se recopilará la información (fuentes, herramientas y responsables de su aplicación) y cuándo se deberán llevar a cabo estas actuaciones (ver Anexo I).



## 4.1. ¿Qué medir?

La primera tarea ha consistido en analizar la información proveniente de los procedimientos del Sistema de Garantía de Calidad de los nuevos Títulos de la Universidad de Almería, junto con el Documento realizado en 2009 por la Red Española de Agencias de Calidad Universitaria (REACU) sobre “Recomendaciones para el Seguimiento de los Títulos Oficiales”. Así, para dar respuesta al ¿qué medir? y operativizar el proceso de seguimiento, se han establecido dimensiones que agrupan variables objeto de evaluación traducidas, a su vez, en indicadores concretos.

Tal y como se observa en el Anexo I, al margen de los indicadores resultantes del SGCT, se han incorporado otros referidos a oferta y demanda de plazas y matrícula, información pública disponible sobre el Título e indicadores relativos a los resultados de aprendizaje.

## 4.2. ¿Cómo recopilar la información?

En segundo lugar, respecto al cómo se obtendrá la información, existe una gran diversidad de fuentes implicadas en el adecuado funcionamiento de cada Título que constituyen, a su vez, los diversos grupos de interés.

La mayoría de la información proviene de los responsables académicos (Decanos, Vicedecanos) u otro personal de apoyo del Centro vinculado con la gestión de la calidad, así como de agentes externos (tutores de prácticas, expertos en calidad requeridos por las UGCT en momentos puntuales durante la implantación del Título, etc.) y de las bases de datos institucionales (Unidad de Calidad, Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación al Desarrollo, Servicio Universitario de Empleo,...). De igual modo, la implicación de los estudiantes, el profesorado y el Personal de Administración y Servicios de la Universidad resulta imprescindible.

Una de las ventajas observadas en la aplicación y puesta en marcha de los nuevos Títulos es que los Sistemas de Garantía de Calidad cuentan con instrumentos específicos para el análisis de cada uno de los procedimientos que lo componen. En este sentido, es la propia Unidad de Calidad la encargada de facilitar información a los diversos responsables (Unidad de Garantía de Calidad, responsables académicos...) sobre la aplicación de las herramientas pertinentes durante los diferentes momentos de implantación del Título. Para facilitar dicha labor, en la actualidad se están poniendo a disposición instrumentos on-line, de forma que el proceso de recogida de información es menos tedioso y los datos quedan registrados en una sola base de datos centralizada en la Unidad de Calidad de la UAL.

## 4.3. ¿Cuándo evaluar?

La temporalidad del proceso de recogida de información, por parte de los colectivos implicados en el Título, viene determinada por la propia implantación del mismo. De este modo, y aunque de manera específica puede consultarse en el Anexo I, el cuadro 3 presenta una perspectiva global en base al sistema diseñado desde la UAL.

Cuadro 3. Periodicidad del proceso de recogida de información.

<p>- Con anterioridad a la implantación de los nuevos Títulos de Grado, los responsables académicos deberán recopilar resultados relativos a la oferta y demanda de plazas y matrícula, así como información sobre los datos registrales del Título.</p>
<p>- Antes de la implantación y al comienzo de cada curso académico, es obligatorio que el Título disponga de mecanismos (página web) que aseguren la correcta difusión, a la comunidad universitaria y a la sociedad en general, de datos e información sobre las principales características del mismo, además de garantizar la existencia de un sistema de sugerencias y reclamaciones.</p>
<p>- Al final de cada curso académico, la Unidad de Garantía de Calidad del Título de Grado tendrá que disponer de informes de resultados sobre las sugerencias y reclamaciones recibidas y atendidas.</p>
<p>- Los resultados sobre la calidad de la enseñanza, aunque son recopilados a lo largo del desarrollo del primer, segundo, tercer y cuarto año del desarrollo del Título, serán solicitados al final de cada curso académico. En cambio, los relativos a la evaluación de los aprendizajes serán recabados tras dos años de la finalización del Grado por parte de los estudiantes.</p>
<p>- Desde el segundo al cuarto año, deberá ser evaluada la calidad de los Programas de Movilidad en cuanto sus características y registro de quejas, reclamaciones y sugerencias se refiere. Sin embargo, los resultados serán medidos en el quinto año, tras la finalización de la implantación del Grado.</p>
<p>- La Unidad de Garantía de Calidad del Título tendrá que informar sobre los resultados de satisfacción global sobre el Grado en el tercer año (en el caso de PAS y PDI) y tras el cuarto año (en relación a PAS, PDI y estudiantes).</p>
<p>- Durante el cuarto año, estarán disponibles tanto las características y particularidades del Programa de Prácticas Externas, así como los informes sobre incidencias relacionadas con el mismo. Igual que sucede en el Programa de Movilidad, los resultados de Prácticas Externas serán solicitados a la Comisión responsable en el quinto año.</p>
<p>- Finalmente, tras dos años de la finalización del Título por los estudiantes, deberá ser evaluado el grado de inserción laboral de los egresados, así como la satisfacción con la formación recibida.</p>

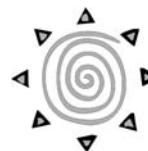
#### 4.4. Evaluación a modo de Check-List

Finalmente, y en base al protocolo propuesto y para facilitar el proceso de seguimiento de los SGCT, se ha desarrollado una lista de chequeo (Check-List) que será cumplimentada por los responsables de los Títulos a lo largo de una serie de periodos establecidos, desde el momento previo a la implantación hasta transcurridos seis años desde su inicio.

Esta lista de comprobación o Check-List presenta un formato de respuesta dicotómico (Sí/No), además de incluir ítems abiertos en los que es posible incorporar aclaraciones o enlaces Web para contrastar la información expresada.

Sin lugar a dudas, los resultados de la aplicación de esta herramienta aportarán información útil a los responsables de la gestión de los nuevos Títulos para la toma de decisiones acerca del funcionamiento de los mismos. Aunque la adecuada implantación de los Títulos es un elemento clave para el éxito de los mismos, son los Sistemas de Garantía de Calidad la herramienta que permitirá informar acerca de qué cambios son necesarios para la mejora continua de los Planes de Estudio.





## 5. Conclusiones

La Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril establece una nueva estructura de los Títulos universitarios españoles, en consonancia con los objetivos establecidos para la construcción del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Asimismo el Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre, establece el marco normativo para la ordenación y verificación de enseñanzas universitarias oficiales.

Por otra parte, con el Tratado de Bolonia y el desarrollo del Espacio Europeo de Educación Superior se formuló como eje prioritario la promoción de la calidad en las universidades (European Commission, 2009), de lo que se deriva la necesidad de adaptar los Títulos universitarios con la finalidad de introducir mecanismos internos y externos de evaluación (Galán, 2009; Reinalda y Kulesza, 2006). Así, un aspecto especialmente destacable de los nuevos Títulos es la necesaria inclusión en los mismos de un Sistema de Garantía de Calidad, aspecto totalmente novedoso para las Universidades españolas, que implica que no sólo diseñar “buenos” Títulos, sino además asegurar que se mantiene su calidad a lo largo de la implantación de los mismos, procurando su evaluación y mejora continua. La garantía de la calidad se ha convertido, por tanto, en uno de los objetivos prioritarios para cualquier Universidad que quiera mantener sus nuevos Títulos y asegurar que sus egresados estarán preparados y llegarán a poseer las competencias necesarias para enfrentarse al mundo laboral en las mismas condiciones que el resto de titulados europeos (Fueyo, 2004).

Los Sistemas de Garantía de Calidad (SGC) incluidos en los nuevos Títulos permitirán supervisar la ejecución de las enseñanzas y rendir cuentas a la sociedad sobre la calidad de las mismas. Esto ha supuesto un salto cualitativo importante para ofrecer unos Planes de Estudio de calidad que den respuesta a las necesidades reales del alumnado y de la sociedad en general (Pozo, Giménez y Bretones, 2010). Así, el perfeccionamiento y la mejora, proporcionar información para la toma de decisiones políticas, promover acciones que refuercen y estimulen las buenas prácticas continuadas y que permitan evitar aquéllas menos eficaces, y la obtención de indicadores que permitan medir la calidad de las actuaciones desarrolladas por las Universidades en materia de formación del alumnado (Pozo, Giménez y Bretones, 2009) destacan como objetivos sustanciales de cualquier modelo de evaluación que se precie.

Gracias al Sistema de Garantía de Calidad de los Títulos es posible identificar las buenas prácticas para su difusión en el Sistema Universitario Español a partir de las recomendaciones de mejora introducidas en el transcurso de la implantación de los Planes de Estudio. Según el documento de la REACU (2009), es necesario que el seguimiento no suponga una duplicación de los procesos de revisión ya existentes, sino que se utilicen los procedimientos contemplados en el Sistema de Garantía de Calidad que se aplican en el Título para su mejora continua.

Finalmente, los SGC de los Títulos son un reflejo del compromiso institucional y la instauración de una cultura de calidad compartida por todos los miembros que componen la comunidad universitaria, y los procedimientos diseñados para el seguimiento de los mismos persiguen avanzar en la definición y operativización de criterios comunes para la evaluación, el seguimiento y la acreditación. Con carácter general, el proceso de seguimiento debe evidenciar los progresos en el desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad del Título, tanto en lo referente a la implantación del Plan de Estudios como en lo relativo a las propuestas de mejora para su diseño e implementación.

Finalmente, la evaluación de la calidad también debe servir para la creación de proyectos que plasmen mejoras comunes que repercutan en la evolución de los Títulos, Centros y de la Universidad en su conjunto (Pozo et al., 2009); se cumpliría así con la exigencia de la responsabilidad social que la Universidad tiene con la sociedad que la sustenta.

En definitiva, el nuevo modelo de Universidad implica una redefinición de sus objetivos, que sean un reflejo de las nuevas demandas sociales, lo que obliga a disponer de estructuras más flexibles y diversificadas que favorezcan la interdisciplinariedad, la revisión de la oferta académica, la renovación de sus modelos docentes, el fortalecimiento de la formación y carrera del profesorado, y todo ello bajo el “paraguas” de los Sistemas de Garantía de Calidad que permitirán gestionar los distintos elementos que conforman los Planes de Estudio (o más genéricamente los Títulos) con el fin último de su mejora continua. La definición de estos objetivos debe ser pública y compartida por toda la comunidad universitaria con el fin de fortalecer la rendición de cuentas y la comunicación institucional con el entorno.

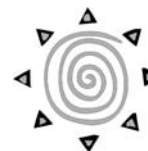
Es evidente que el momento actual de las universidades europeas requiere del aumento de la autonomía, que no puede entenderse sin la existencia de un sistema de garantía de calidad y rendición de cuentas para conseguir que éstas tengan un importante papel social. Los sistemas de evaluación y de garantía de calidad desempeñan un papel fundamental para medir los logros alcanzados, detectar necesidades de cambio y garantizar la calidad del servicio que la Universidad ofrece a la sociedad que la sustenta (Michavila y Zamorano, 2008).

## Notas

<sup>1</sup> El Real Decreto 1393/2007 de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las Enseñanzas Oficiales, así como el Programa VERIFICA de ANECA, exigen que los nuevos Títulos, para su verificación, primero, y acreditación posterior (transcurridos seis años tras su implantación), incluyan un Sistema de Garantía de Calidad.

## Referencias bibliográficas

- Agencia Andaluza de Evaluación –AGAE– (2008). Orientaciones Prácticas para el establecimiento de un Sistema de Garantía de Calidad de Títulos Universitarios oficiales de Grado.
- Agencia Andaluza de Evaluación –AGAE– (2009). Informe sobre el estado de la evaluación externa de la calidad en las universidades españolas. [http://www.agae.es/include/files/Informe\\_2008.pdf](http://www.agae.es/include/files/Informe_2008.pdf)
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación –ANECA– (2007). PROGRAMA VERIFICA: Proceso de Evaluación para la Verificación de los Títulos oficiales.
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación –ANECA–. (2008). Criterios y Directrices para la Acreditación de Enseñanzas Universitarias conducentes a Títulos oficiales españoles de Grado y Máster.
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación –ANECA– (2008). PROGRAMA VERIFICA: Protocolo de Evaluación para la Verificación de Títulos Universitarios Oficiales (Grado y Máster) (versión 03-09-08).
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación –ANECA– (2009). PROGRAMA VERIFICA: Guía de Apoyo para la elaboración de la Memoria para la solicitud de verificación de Títulos Oficiales (versión 08/01/09).
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación –ANECA– (2007). Programa AUDIT.
- Alfaro, I. J. (2006). Seminarios y talleres. En M. de Miguel (Coord.), Metodologías de Enseñanza y Aprendizaje para el Desarrollo de Competencias. Orientaciones



- para el profesorado universitario ante el Espacio Europeo de Educación Superior. Madrid: Alianza Editorial.
- BOE, nº 89 (2007). Resolución de 12 de abril, por la que se modifica la ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- BOE nº 161 (2010). Modificación del RD 1393/2007 BOE nº 161 (2010). Resolución de 2 de julio, por la que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre.
- Calderón, C. y Escalera, G. (2008). La evaluación de la docencia ante el reto del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). *Educación XXI*, 11, 237-256
- Calvo, B. y Michavila, F. (2000). La universidad española hacia Europa. Premio Alfonso Martín Escudero 1999. Mundi-Prensa: Madrid.
- Conferencia Mundial de Educación Superior (2009). Las Nuevas Dinámicas de la Educación Superior y de la Investigación para el Cambio Social y el Desarrollo. (UNESCO, Paris, 5-8 de julio de 2009). [http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado\\_es.pdf](http://www.unesco.org/education/WCHE2009/comunicado_es.pdf)
- Comunicado de Berlín (2003). Educación Superior Europea. Comunicado de la Conferencia de Ministros responsables de la Educación Superior. Berlín: 19 de Septiembre de 2003.
- Comunicado de Bergen (2005). El Espacio Europeo de Educación Superior: Alcanzando las metas. Comunicado de la Conferencia de Ministros Europeos responsables de Educación Superior. Bergen, 19-20 de Mayo de 2005.
- Comunicado de Londres (2007). Hacia el Espacio Europeo de Educación Superior: respondiendo a los retos de un mundo globalizado.
- Declaración de Bolonia (1999). Espacio Europeo de Enseñanza Superior. Declaración conjunta de los ministros europeos de enseñanza.
- Declaración de la Sorbona (1998). Declaración conjunta para la armonización del diseño del Sistema de Educación Superior Europeo.
- Dirección General de Política Universitaria (2010). El Papel del Seguimiento y la Acreditación. Evaluación, Seguimiento y Acreditación de las enseñanzas universitarias: pasado, presente y futuro. Cursos de Verano de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo. Santander: julio de 2010.
- Egido Gálvez, I. y Haug, G. (2006). La acreditación como mecanismo de garantía de la calidad: tendencias en el Espacio Europeo de Educación Superior. *Revista Española de Educación Comparada*, 12, 81-112.
- EACEA P9, Eurydice (2010). Key Data on Education in Europe. Education, Audiovisual and Culture Agency. 278 pp.
- European Association for Quality Assurance in Higher Education ENQA (2005). Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area: Helsinki.
- European Commission, Education and Training (2009). The Bologna Process - Towards the European Higher Education Area. ([http://ec.europa.eu/education/higher-education/doc1290\\_en.htm](http://ec.europa.eu/education/higher-education/doc1290_en.htm))
- Feixas, M. (2004). De Bolonia a Berlín. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 18,1, 149-162.
- Fueyo, A. (2004). Evaluación de Titulaciones, Centros y Profesorado en el proceso de convergencia europea: ¿de qué calidad y de qué evaluación hablamos? *Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado*, 18, 3, 207-219.
- Galán, F.M. (2009). Bases para una formación universitaria de calidad: ¿el EEES? *La Cuestión Universitaria*, 5, 166-180.

- García Manjón, J. (2008). El Espacio Europeo de Educación Superior, competencias profesionales y empleabilidad. *Revista Iberoamericana de Educación*, nº 46/9-10 de Septiembre. <http://www.rieoei.or>
- González Vega, L. (2010). Un primer análisis del proceso de verificación de las enseñanzas universitarias. Taller: Los Sistemas de Calidad: La Verificación y el Seguimiento de los nuevos Títulos. Cádiz: 4/05/2010.
- Haug, G. (2003). Quality Assurance/Accreditation in the Emerging European Higher Education Area: a possible scenario for the future. *European Journal of Education*, 38, (3), 229-240.
- Ley Andaluza de Universidades (LAU) 15/2003, de 22 de diciembre (BOJA nº 251, de 31/12/2003).
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. (BOE: 24-12-01). <http://www.boe.es/g/es/boe/dias/2001-12-24/seccion1.php>
- Ley Orgánica 11/1983, de 25 de agosto, de Reforma Universitaria. (BOE nº 209, de 1/9/1983).
- Marcellán Español, F. (2005). Criterios de garantía de calidad en educación superior: praxis europea. *Revista de Educación*, nº 23.
- Martínez Usarralde, M.J. (2008). De la universidad actual a la universidad necesaria: acciones y proyectos de las universidades españolas ante el EEES. En J.L. García Garrido (Ed.), *Formar ciudadanos europeos*, pp. 225-278. Madrid: Academia Europea de Ciencias y Artes.
- Mas, O. y Ruiz, C. (2007). El profesor universitario en el nuevo Espacio Europeo de Educación Superior. Perfil competencial y necesidades formativas. I Congreso Internacional Nuevas Tendencias en la Formación Permanente del Profesorado, Barcelona, 5-7 Septiembre.
- Mayor, C. y Sánchez, M. (1999). Los equipos docentes: una contribución formativa a la calidad del profesorado universitario. *XXI Revista de Educación*, 1, 157-176.
- Michavila, F. y Zamorano, S. (2008). Panorama de los Sistemas de Garantía de Calidad en Europa: una visión transnacional de la acreditación. *Revista de Educación*, número extraordinario, pp. 235-263.
- Ministerio de Educación (2003). La integración del Sistema Universitario Español en el Espacio Europeo de Enseñanza Superior. Documento- Marco. <http://www.uam.es/europea/documentomarco.pdf>.
- Muñoz, J.M. (2009). Los Sistemas de Garantía de Calidad. Una directriz europea. *Revista Fuentes*, 9, 118-150. Muñoz, J.M. (2009). Los Sistemas de Garantía de Calidad. Una directriz europea. *Revista Fuentes*, 9, 118-150.
- Perellón, J.F. (2005). Nuevas tendencias en políticas de garantía de calidad en la educación superior. *Papers*, 76, 47-65.
- Pozo, C., Giménez, M.L. y Bretones, B. (2009). La evaluación de la calidad docente en el nuevo marco del EEES. Un estudio sobre la encuesta de opinión del Programa DOCENTIA-ANDALUCÍA. *Educación XXI*, 11, 43-64.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales (BOE, nº 260 de 30 de octubre de 2007).
- Red Española de Agencias de Calidad Universitaria -REACU- (2009). Recomendaciones para el Seguimiento de los Títulos Oficiales. Documento de Trabajo.

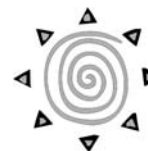


- Red Iberoamericana para la Acreditación de la Calidad de la Educación Superior -RIACES- (2007). Proyecto “Sistemas de Garantía de Calidad de las Agencias de Evaluación” Propuesta de ANECA.
- Reinalda, B. y Kulesza, E. (2006). The Bologna process: Harmonizing Europe’s Higher education. Opladen: Barbara Budrich Publishers.
- Sánchez, P. y Zubillaga, A. (2005). Las universidades españolas ante el proceso de convergencia europeo: análisis de las medidas institucionales y acciones de aplicación y coordinación. *Revista de Educación*, 337, 169-187.
- Universidad de Almería (2009). Programa DOCENTIA-ALMERÍA: Manual para la evaluación de la actividad docente del profesorado universitario de la Universidad de Almería. <http://cms.ual.es/idc/groups/public/@serv/@ucalidad/documents/actividad/ultimodocentia.pdf>
- Universidad de Almería (2009). Orientaciones Prácticas y Normas de Funcionamiento de las Unidades de Garantía de Calidad de los Títulos de Grado y Master (UGCT/UGCM). Unidad de Calidad. Vicerrectorado de Planificación, Calidad y Relaciones con la Sociedad. [http://cms.ual.es/idc/groups/public/@serv/@ucalidad/documents/documento/unidad\\_calidad.pdf](http://cms.ual.es/idc/groups/public/@serv/@ucalidad/documents/documento/unidad_calidad.pdf)
- Universidad de Almería (2010). Documentación relativa a los Sistemas de Garantía de Calidad de los Títulos de la Universidad de Almería. Procedimientos y Herramientas. <http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/ucalidad/documentacion/index.htm>
- Zabalza, M.A. (2003). Competencias docentes del profesorado universitario. Calidad y desarrollo. Madrid: Narcea.

*Carmen Pozo Muñoz es Doctora en Psicología y Directora de la Unidad de Calidad de la Universidad de Almería*  
*Su correo postal es: Ctra. de Sacramento s/n. Edificio Central, 04120 Almería*  
*Correo electrónico: cpozo@ual.es*  
*Teléfono: +34 950015767*

ANEXO I: ORIENTACIONES PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS TÍTULOS DE GRADO.  
UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

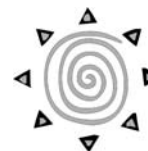
DIMENSIONES	VARIABLES	INDICADORES	FUENTE	HERRAMIENTA	RESPONSABLE APLICAR
DIMENSIÓN 0: Oferta y demanda de plazas y matrícula.	Oferta y demanda de plazas y matrícula	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de plazas de nuevo ingreso ofertadas</li> <li>• Ratio de plazas demandadas/ofertadas</li> <li>• Vía de acceso a los estudios</li> <li>• Nota media de acceso</li> <li>• Variación porcentual de la matrícula de nuevo ingreso con relación al curso académico anterior</li> </ul>	Responsables académicos	Formulación definida	Responsables académicos
DIMENSIÓN I: Información Pública y Disponible	Disponibilidad y accesibilidad información Título	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de Web del Centro y/o Título</li> <li>• Grado de información sobre el Título</li> <li>• Existencia de otras formas de difusión</li> </ul>	Responsables del Título	Web del Centro/ Título	Unidad de Garantía de Calidad del Título (UGCT)
	Actualización Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de actualización Web</li> </ul>	Responsables del Título	Web del Centro/ Título	UGCT
	Sugerencias y reclamaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existencia de un sistema de sugerencias y reclamaciones</li> </ul>	Responsables del Título	Web del Centro/ Título	UGCT
DIMENSIÓN II: Calidad de la enseñanza y evaluación de los aprendizajes	Calidad de la enseñanza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de satisfacción del alumnado. Resultados de la encuesta de opinión sobre la labor docente</li> </ul>	Responsables académicos, Profesorado y Unidad de Calidad	Encuesta de opinión Informe de asignatura	UGCT
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de incidencias con respecto al profesorado</li> </ul>	Responsables académicos, Profesorado y Unidad de Calidad	Informe de responsable y profesorado	UGCT
	Evaluación de los aprendizajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tasa de Rendimiento</li> <li>• Tasa de Graduados</li> <li>• Tasa de Abandono</li> <li>• Tasa de Eficiencia</li> </ul>	Responsables académicos	Formulación definida (REACU)	Responsables académicos



DIMENSIÓN III: Calidad de las Prácticas Externas	Características del Programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de empresas con convenio de Prácticas</li> <li>• Normativa pública, accesible y actualizada</li> <li>• Nº de tutores internos y externos que participan</li> <li>• Nº de estudiantes en prácticas</li> <li>• Nº de puestos de prácticas ofertadas</li> </ul>	Responsables académicos	Ficha de indicadores de seguimiento	Comisión responsable de Prácticas Externas
	Incidencias relacionadas con las Prácticas Externas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nº de incidencias graves en Prácticas Externas</li> </ul>	Profesorado implicado (Tutores) Responsables académicos	Informes de incidencias Ficha de indicadores de seguimiento	Comisión responsable de Prácticas Externas
	Resultados de las Prácticas Externas: Cumplimiento con las P. Externas Satisfacción con las P. Externas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de estudiantes de primera cohorte que han completado satisfactoriamente las prácticas externas sobre el total de solicitantes</li> </ul>	Responsable de Prácticas Externas del Título	Formulación definida	Comisión responsable de Prácticas Externas
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de satisfacción de los tutores externos</li> </ul>	Responsables académicos	Cuestionario del tutor externo Ficha de indicadores de seguimiento	Comisión responsable de Prácticas Externas
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de satisfacción de los estudiantes</li> </ul>	Responsables académicos	Cuestionario alumnado Ficha de indicadores de seguimiento	Comisión responsable de Prácticas Externas

<p>DIMENSIÓN IV: Calidad de los Programas de Movilidad</p>	<p>Características del Programa de Movilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenios de las diferentes universidades</li> <li>• Grado de difusión del Programa</li> <li>• N° de tutores que participan</li> <li>• N° de estudiantes que participan en los Programas de Movilidad nacional/internacional</li> <li>• Origen de movilidad internacional/nacional</li> <li>• Destino de la movilidad nacional/internacional</li> </ul>	<p>Responsables académicos</p> <p>Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación al Desarrollo</p>	<p>Informes del Centro</p> <p>Bases de datos del Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación al Desarrollo</p>	<p>Unidad de Garantía de Calidad del Título (UGCT)</p>
	<p>Quejas, reclamaciones y sugerencias con el P. Movilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° de quejas, reclamaciones y sugerencias por parte de alumnos, tutores u otros</li> </ul>	<p>Responsables académicos, Tutores</p> <p>Responsables de gestión de sugerencias y reclamaciones</p>	<p>Informes sobre incidencias, reclamaciones o sugerencias</p>	<p>Unidad de Garantía de Calidad del Título (UGCT)</p>
<p>(CONTINUACIÓN) DIMENSIÓN IV: Calidad de los Programas de Movilidad</p>	<p>Resultados del Programa de Movilidad: Cumplimiento del Programa Satisfacción con el Programa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de estudiantes de 1ª cohorte que han superado el 100% del P. Movilidad sobre el total de dicha cohorte, por lugar de destino</li> </ul>	<p>Responsables académicos</p> <p>Vicerrectorado de Internac. y Cooperación al Desarrollo</p>	<p>Bases de datos del Vicerrectorado de Internac. y Cooperación al Desarrollo</p>	<p>Unidad de Garantía de Calidad del Título (UGCT)</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de satisfacción de estudiantes propios</li> </ul>	<p>Responsables académicos</p> <p>Vicerrectorado de Internacionalización y Cooperación al Desarrollo</p>	<p>Encuesta de satisfacción para estudiantes propios</p>	<p>Unidad de Garantía de Calidad del Título (UGCT)</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de satisfacción de estudiantes visitantes</li> </ul>		<p>Encuesta de satisfacción para estudiantes visitantes</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grado de satisfacción de los tutores académicos</li> </ul>		<p>Encuesta de satisfacción para tutores académicos</p>	





DIMENSIÓN V: Inserción laboral de los graduados	Inserción laboral de los graduados	• Grado de inserción laboral de los graduados	Servicio Universitario de Empleo, SS. Social y otras bases de datos	Informes de resultados de inserción	Unidad de Garantía de Calidad del Título (UGCT)
		• Nivel de satisfacción de los graduados con la formación recibida	Graduados	Cuestionario egresados	UGCT
DIMENSIÓN VI: Satisfacción global sobre el Título	Satisfacción global de estudiantes, PDI y PAS	• Nivel de satisfacción global de los estudiantes, PDI y PAS	Estudiantes, PAS y PDI	Encuesta de opinión para estudiantes, para PAS y PDI	Unidad de Garantía de Calidad del Título (UGCT)
DIMENSIÓN VII: Sugerencias y/o reclamaciones	Sugerencias y/o Reclamaciones	• Nº de reclamaciones recibidas de los estudiantes	Responsables académicos	Informes de resultados Ficha de indicador	Unidad de Garantía de Calidad del Título (UGCT)
		• Nº de sugerencias recibidas de los estudiantes			
		• Nº de reclamaciones de los estudiantes atendidas			
		• Nº de reclamaciones recibidas de otros agentes			
		• Nº de sugerencias de otros agentes atendidas			
		• Nº de reclamaciones de otros agentes atendidas			