

# SISTEMA DE CALIDAD INPLEMENTANDO LAS DIRECTRICES PROPUESTAS DEL “ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR”

*A. Colmenar<sup>(1)</sup>, J.M. Bañón<sup>(2)</sup>, D. Meciat<sup>(2)</sup>, M. Castro<sup>(1)</sup> y J. Peire<sup>(1)</sup>*

## 1. Resumen

Este trabajo pretende presentar: por un lado un primer intento de aproximación del Departamento de Ingeniería Eléctrica, Electrónica y de Control de la Escuela Superior de Ingenieros Industriales de la UNED (DIEEC) al proceso de construcción del “Espacio Europeo de Educación Superior”, y por otro desarrollar un sistema de gestión de calidad que contribuya tanto a la mejora de la competitividad de las actividades realizadas en dicho Departamento como a la preparación para la introducción de un sistema de Certificación y/o Acreditación que facilite la búsqueda de la excelencia de los servicios educativos y de investigación ofrecidos por el DIEEC.

Debido a la importancia que tiene el proceso de creación del área de educación superior para las universidades europeas y en especial para las universidades a distancia, el DIEEC como consecuencia del desarrollo de la Tesis Doctoral de título: “Propuesta de Diseño y Desarrollo de un Modelo de Calidad para los Procesos de Enseñanza/Aprendizaje en un Entorno Virtual de Comunicación”, está desarrollando un sistema de calidad basado en un entorno virtual de comunicación tomando como referencia las directrices que emanan del proceso de creación del espacio común europeo. Este sistema de calidad tiene por objetivo fundamental conseguir la máxima satisfacción de los alumnos, profesores y demás personal auxiliar, junto con los mejores resultados académicos y de investigación. Por último, también se realiza una aproximación a la nueva realidad social que está emergiendo, a las nuevas “variables” que están incidiendo en el desarrollo de la enseñanza superior y a los desafíos, que en materia de calidad, se pueden presentar en el futuro.

## 2. Introducción

En la actualidad estamos asistiendo al proceso de creación del “Espacio Común Europeo para la Enseñanza Superior”, auspiciado por las “Declaraciones de La Sorbona y Bolonia” [1] y [2], el cual debe concluir antes del año 2010 según han acordado los Ministros de Educación, de los países europeos implicados, en la reunión de Bolonia celebrada el año 1999.

Durante el primer decenio del actual milenio se van a realizar y se están realizando una serie de reformas y experiencias en los países europeos firmantes de la Declaración, tendentes a adecuar sus estructuras educativas a las necesidades de derivadas del proceso de construcción del Espacio Común Europeo. Dentro de este proceso de convergencia, la calidad se ha convertido en un elemento vertebrador que va a permitir cohesionar los sistemas educativos de los diferentes países. Además se va a instaurar un “Sistema de Certificación y/o Acreditación” a nivel europeo, para permitir: la movilidad de las personas en el espacio común, el aumento de la competitividad de las instituciones educativas y la búsqueda de la excelencia de los servicios educativos con la implantación de los sistemas de gestión de calidad. En este contexto el DIEEC está implantando un sistema de calidad basado en el desarrollo de un proyecto educativo cuyos elementos fundamentales son la mejora continua, el trabajo en equipo, y la puesta en marcha de un plan de formación.

(1) Universidad Nacional de Educación a Distancia

(2) Universidad de Alcalá de Henares

### **3. Antecedentes Históricos**

#### *3.1. Declaración de la Sorbona:*

En el año 1998 los Ministros de Educación de cuatro de los países más importantes de la Comunidad Económica Europea, y con mayor tradición en educación universitaria, se reunían en la Universidad de La Sorbona de París para debatir sobre la necesidad de comenzar a construir la “Europa de la Educación y de los Conocimientos”. Estos países tenían claro que al hablar de Europa no solo se debía hablar de economía sino también de las dimensiones intelectuales, culturales, sociales, científicas y tecnológicas que conforman nuestro continente.

Francia, Alemania, Italia y el Reino Unido firmaron la llamada “Declaración de la Sorbona” donde se sentaban las bases para iniciar la creación del “Área Europea de Educación Superior” con el fin de: acabar con las fronteras en el ámbito universitario, favorecer la movilidad y cooperación de personas y conocimientos entre universidades, desarrollar un marco común de enseñanza y aprendizaje, y diseñar un sistema de educación que ofrezca las mejores oportunidades para buscar y encontrar su propio ámbito de excelencia. Por último hicieron un llamamiento a los restantes miembros de la Unión Europea y a los demás países de Europa para que se unieran a esta iniciativa [1].

#### *3.2. Declaración de Bolonia:*

Posteriormente, en el año 1999, veintinueve países europeos aceptaron la invitación realizada por la Declaración de La Sorbona, reuniéndose sus Ministros de Educación en Bolonia donde acordaron desarrollar el “Área Europea de Educación Superior” como vía clave para establecer una Europa más completa, capaz de dar a sus ciudadanos las competencias necesarias para afrontar los retos del nuevo milenio, junto con una conciencia de compartición de valores y pertenencia a un espacio social y cultural común [2].

Los factores clave de la “Declaración de Bolonia” se referían por un lado al incremento de la movilidad tanto de profesores como de alumnos para permitir el intercambio de conocimientos y mejorar la capacidad de encontrar empleo, y por otro aumentar la competitividad y el atractivo de la “Educación Superior Europea” en un mundo cada vez más globalizado.

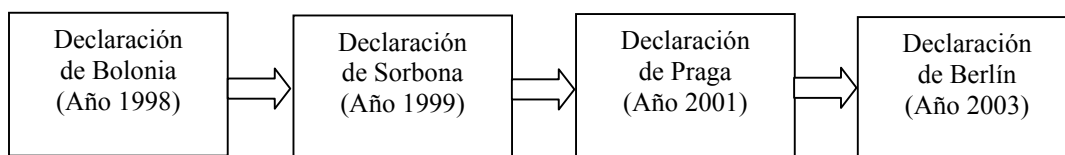
Los objetivos fundamentales definidos en esta declaración son:

- La adopción de un sistema de titulaciones fácilmente comparable donde se ponga en marcha un “Suplemento de Diploma” que permita su validez en cualquier país del área común.
- Adopción de un sistema de enseñanzas basado en dos ciclos: uno de Diplomatura y otro de Licenciatura.
- El establecimiento de un “Sistema de Créditos” que tenga validez en todos los países, como medio más adecuado para facilitar la movilidad estudiantil.
- Promoción de la movilidad.
- Promoción de la cooperación europea en el desarrollo de “Sistemas de Gestión de Calidad”.
- Promoción de la dimensión europea educativa incrementando el desarrollo de los módulos, cursos, y contenidos curriculares [2].

Tanto en los factores clave como en los objetivos se observa la importancia que esta Declaración reconoce al desarrollo de la calidad ya que postula la competitividad como factor clave, la cual no

se puede conseguir sin un adecuado desarrollo de un sistema de gestión de calidad, y a su vez define como objetivo fundamental la cooperación europea para instaurar un sistema de calidad que permita evaluar y comparar la eficacia y eficiencia de las instituciones educativas europeas.

En la figura 1 se presenta un diagrama donde se observa la evolución histórica del conjunto de declaraciones para la creación del espacio común europeo, que se han producido hasta la fecha, más la que se va a producir durante el presente año:



*Figura 1.- Evolución histórica de declaraciones para la creación del espacio común europeo.*

#### **4. Estado actual del proceso a nivel europeo**

El proceso de creación del “Espacio Común Europeo” se está desarrollando tomando como base los objetivos de la “Declaración de Bolonia” anteriormente expuestos.

Es importante reseñar que el camino hacia la creación gradual del “Espacio Europeo de Educación Superior” es un proceso de importantes reformas estructurales que requieren un profundo conocimiento de las necesidades cambiantes y de las demandas de una sociedad en rápida evolución y que necesitan tener renovadas visiones y actitudes para valorar los riesgos y las oportunidades [3].

En la reunión de Ministros de Educación, celebrada en Praga en el año 2001, se ha constatado que se están acometiendo reformas estructurales, a gran velocidad, en todos los países europeos firmantes del acuerdo, para permitir el cumplimiento los objetivos de la Declaración de Bolonia y por tanto facilitar la convergencia de los sistemas educativos de los países involucrados.

También, en esta reunión, se ha realizado la “Declaración de Praga” y se ha manifestado la necesidad de que la calidad tenga más presencia en el desarrollo de este proceso y en relación con este tema se han realizado las siguientes aportaciones, que están recogidas en su declaración final:

- La calidad es la condición básica para la compatibilidad del “Espacio Común de Educación” y la movilidad en su interior.
- La implantación de “Sistemas de Gestión de Calidad” que aseguren la calidad de los sistemas educativos será determinante para el atractivo y la competitividad del “Espacio Común de Educación” en la escena internacional.
- Los mecanismos de Certificación/Acreditación permitirán por un lado la mejora y por otro la posibilidad de comparación de la titulaciones [4] .

La calidad se ha convertido en el elemento que aglutina y cohesiona todas las iniciativas que se están llevando a cabo para la construcción del “Espacio Común Europeo” por tanto es imprescindible incluir “Planes de Formación” en los sistemas de gestión de la calidad para todos los agentes que forman parte de las instituciones universitarias, además de, paralelamente, desarrollar evaluaciones que permitan conocer, con rigor, la situación actual de la universidad para realizar por un lado la convergencia hacia el espacio común y por otro la mejora de sus servicios educativos.

Dada la importancia que la calidad tiene en todo este proceso, se ha creado un grupo de trabajo específico llamado ENQA (European Network of Quality Agencies in higher education) el cual está contribuyendo de manera decisiva a este proceso. Los principales aspectos en los que está trabajando son:

- El estudio de los modelos de evaluación de la calidad de los servicios universitarios utilizados en los distintos países.
- La investigación de las posibilidades de utilizar una evaluación de calidad transnacional.
- El desarrollo de un modelo para la introducción de la acreditación a nivel nacional en cada uno de los países.
- La participación, junto a otros organismos internacionales, en el proyecto piloto de creación de una “Etiqueta de Calidad Internacional” que tenga cobertura internacional para las Agencias de Calidad y Acreditación [5].

Esta entidad debe jugar un papel decisivo porque va a diseñar los modelos de referencia que se usarán en el futuro para evaluar el trabajo desarrollado por las instituciones educativas, por tanto se le tiene que exigir objetividad y rigor en sus actuaciones, sin olvidar el respeto a las singularidades culturales de cada uno de los países que conforman el espacio común europeo, potenciando la creatividad de los procesos de Enseñanza/Aprendizaje basada en la libertad de cátedra de los docentes.

## **5. Estado actual del proceso a nivel español**

Concretamente en España, para vertebrar las reformas institucionales que permitan la convergencia, se están desarrollando las tres siguientes actuaciones:

### *5.1. Plan de Calidad:*

Entre los años 1995 y 2000 se desarrolló el “Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades” coordinado por el “Consejo General de Universidades”, el cual ha permitido impulsar el desarrollo de la evaluación institucional de la calidad en las universidades.

En la actualidad está en vigor el segundo “Plan Nacional de Calidad” cuyos objetivos fundamentales son:

- Fomentar la implantación de sistemas de calidad integral para la mejora continua en las universidades.
- Desarrollar metodologías homogéneas con las existentes en la Unión Europea, que permitan establecer estándares contrastados para valorar a calidad alcanzada.
- Establecer un sistema de Acreditación que permita garantizar la Calidad en conformidad con estándares internacionales [6].

Las actividades que se están desarrollando consecuencia de este Plan son:

- Evaluaciones de acuerdo con el Plan Nacional de Evaluación.
- Realización de informes con los resultados de las evaluaciones.
- Puesta en marcha de Planes de Actuación para llevar a cabo las estrategias de mejora.

### 5.2. Ley de Ordenación de la Universidad (LOU):

Esta ley promulgada en Diciembre de 2001, en su exposición de motivos remarca como objetivo irrenunciable de la misma “la mejora de la calidad del sistema universitario”. Haciendo un análisis más pormenorizado de la misma, entre sus objetivos más importantes tenemos:

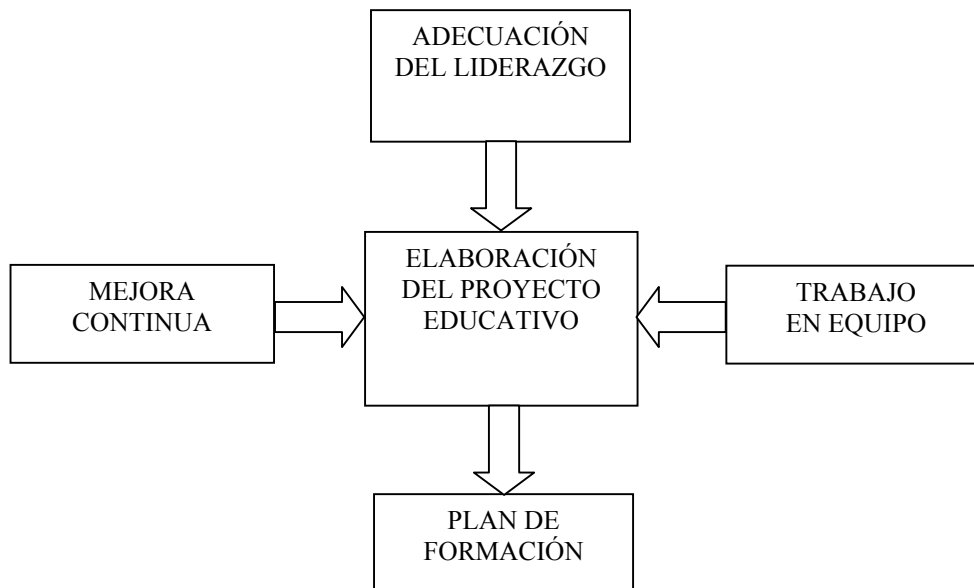
- Introducir criterios de calidad para la contratación del profesorado.
- Introducir la Evaluación, Certificación y Acreditación de todas las actividades y enseñanzas.
- Poner en marcha la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación de la Universidad (ANECA).
- Adoptar las medidas necesarias para la plena integración del sistema universitario español en el espacio europeo de enseñanza superior [7].

### 5.3. Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA):

Esta Agencia desarrollará fundamentalmente actividades de evaluación. Estas se realizarán para la evaluación de las mejoras, la certificación, la acreditación y la evaluación del profesorado [8].

Estas actuaciones pretenden modernizar y actualizar nuestro sistema educativo para que pueda ser competitivo a nivel europeo y pueda formar parte del área común de educación. Pero para que estas actuaciones sean eficaces y sirvan para los objetivos para los cuales se han diseñado es necesario que tengan voluntad integradora de todos los miembros de la comunidad educativa, buscando consensos y adhesiones para su implantación y poniendo al servicio de la comunidad educativa los medios necesarios para su buena aplicación.

## 6. Sistema de Calidad del DIEEC



**Figura 2.-** Diagrama donde se visualiza como se está implantando el sistema de calidad.

El desarrollo y la implantación del “Sistema de Calidad” que se está realizando en el DIEEC presenta como objetivo fundamental mejorar la “calidad de la enseñanza y la investigación”.

En la figura 2 se presenta un diagrama donde se visualiza como se está implantando el sistema de calidad. Las actuaciones que se están desarrollando son las siguientes:

- Adecuación del “liderazgo” a los requerimientos del sistema de calidad.
- Implantación de la “mejora continua”.
- Desarrollo del “trabajo en equipo”.
- Elaboración del “proyecto educativo”.
- Diseño de un “plan de formación” que contribuya al desarrollo personal y profesional de los miembros del departamento [9].

### *6.1. Liderazgo:*

En relación con la dirección del departamento y su relación con el resto de miembros del mismo, se han articulado los siguientes mecanismos para adecuar el liderazgo a los requerimientos de la implantación del sistema de calidad:

- Reuniones periódicas del Departamento con la dirección para consensuar y desarrollar un tipo de liderazgo resolutivo y participativo.
- Equipos de trabajo que representen a todos los miembros del Departamento, capaces de fomentar la participación e impulsar los aspectos de colaboración y trabajo en equipo.
- Reuniones periódicas con otros departamentos que permitan impulsar la comunicación interdepartamental.

Para poner en marcha estos mecanismos se ha constituido una “Comisión de Calidad” que va a tener un papel importante en el liderazgo de este proceso. Tiene como principales cometidos los siguientes:

- Impulsar el proceso.
- Asignar atribuciones a los miembros de DIEEC.
- Velar porque el sistema de calidad se implante adecuadamente

### *6.2. Mejora Continua:*

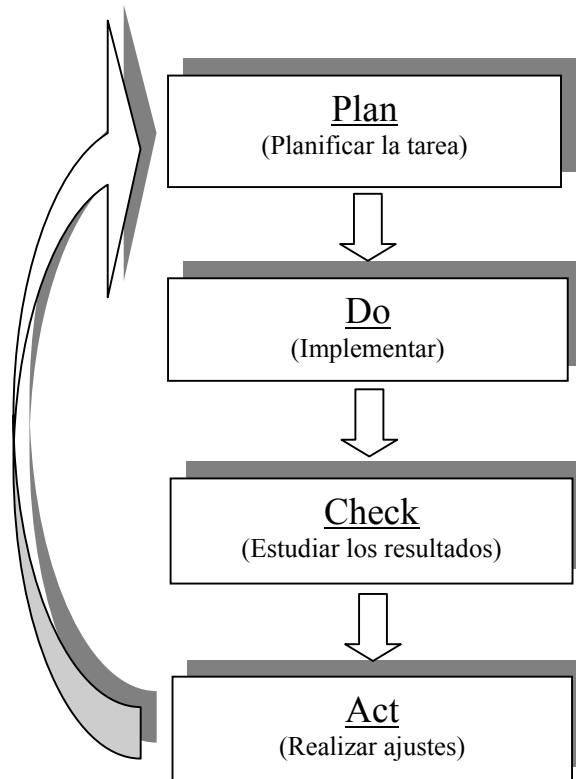
Las herramientas mas importantes que se han utilizado para desarrollar el sistema de calidad son la mejora continua y en el trabajo en equipo.

En relación a la “mejora continua”, esta se define como el motor que desarrolla el sistema de calidad. Este proceso tiene principio pero no tiene fin. Nadie debe conformarse con lo realizado, es necesario estar constantemente haciendo autocritica para mejorar lo realizado. La mejora continua no es un destino a alcanzar, sino es una forma de viajar donde la superación debe ser constante.

Los objetivos específicos que queremos conseguir con la implantación de la mejora continua son:

- Implantar una estrategia de actuación que unifique y oriente los esfuerzos hacia la mejora continua.
- Establecer sistemas para medir el cumplimiento de los requisitos de calidad.
- Implantar procesos de análisis y medición de problemas.
- Establecer sistemas de seguimiento, comunicación y reconocimiento de los resultados de calidad.

Para poner en marcha la mejora continua se ha usado el ciclo llamado PDCA cuyo funcionamiento se observa en el diagrama de la figura 3.



**Figura 3.-** Ciclo PDCA.

### 6.3. Trabajo en equipo:

El trabajo en equipo es la manera más productiva de implementar y manejar el cambio en una organización.

Para desarrollar el trabajo en equipo se debe definir previamente las condiciones necesarias y suficientes para que un colectivo se convierta en equipo, estas son:

- Tener un objetivo común y el propósito de alcanzarlo.
- Manejar una cierta disciplina.
- Compartir y asumir la idea de que el trabajo en equipo reporta mayores beneficios que el trabajo individual.
- Trabajar coordinadamente.
- Comunicar fluidamente el resultado de los trabajos realizados.

Para aplicar estas condiciones a nuestro caso se están realizando las siguientes actuaciones:

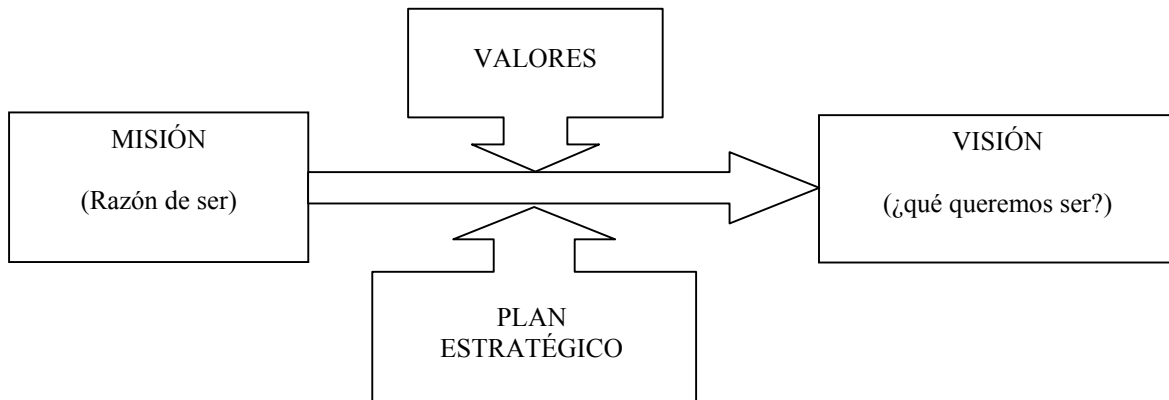
- Definición de objetivo común: En este caso el objetivo común del equipo es buscar la excelencia en todas las actividades de DIEEC.

- Elaboración de normas: son las reglas de funcionamiento del grupo por las que se regulan las conductas y procedimientos. En este momento se están desarrollando, de acuerdo con todos los miembros del departamento.
- Comunicaciones del equipo: se está desarrollando un entorno virtual de comunicación a través del cual se va a canalizar la información relativa al trabajo en equipo y a los aspectos de la calidad.

#### 6.4. Proyecto educativo:

El proyecto educativo consiste en desarrollar la misión, visión, valores y plan estratégico para dotar al sistema de calidad de un soporte que dé sentido a los planes de actuación.

En la figura 4 se representa un diagrama con la relación entre los distintos elementos del proyecto educativo. En ellos se observa que el proyecto educativo parte de la “Misión” donde se recoge la razón de ser de la organización, se incluyen los “Valores” que son los ideales de referencia y el “Plan Estratégico” que incorpora los planes de actuación para orientar las acciones de la organización hacia la consecución de la “Visión” que es donde se incluye lo que se desea que alcance la organización.



**Figura 4.-** Relación entre los distintos elementos del proyecto educativo.

A continuación se desarrolla el contenido de cada uno de estos elementos:

##### 6.4.1. Misión:

La misión se define como el propósito o razón fundamental por el que una organización existe. En nuestro caso es:

*La Misión del DIEEC es ofrecer a sus alumnos una enseñanza, en las materias que tiene asignadas, que les permita el conocimiento y la aplicación de los principios de la ingeniería eléctrica, electrónica y de control para poder contribuir a su desarrollo personal y a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.*

##### 6.4.2. Visión:

La visión debe reflejar las aspiraciones que deben impulsar la actividad docente e investigadora a las que pretende llegar una determinada organización. En el caso del DIEEC es:



*Nuestra Visión consiste en convertirnos en un Departamento socialmente reconocido por su excelencia académica e investigadora para la formación integral de nuestros alumnos y el desarrollo científico/tecnológico, que sea capaz de adaptarse a las rápidas transformaciones de la sociedad.*

#### 6.4.3. Valores:

Los valores, desde el punto de vista humano, se definen según Hall Tonna como: *los ideales que dan sentido a nuestras vidas, expresados a través de las prioridades que elegimos, que se reflejan en la conducta humana y que constituyen la esencia de lo que da significado a la persona, que nos mueve y nos motiva [10].*

Una declaración de valores compartida por todos los miembros del Departamento, es un paso clave para que el conjunto de sus miembros se involucren en la Misión para hacer realidad la Visión previamente definida. Por esta razón el conjunto de valores que a continuación se reseñan, y que son los que se ha considerado adecuados para el cumplimiento de nuestra tarea, están siendo refrendados por nuestros compañeros.

Los valores que consideramos mas adecuados relacionados con las actividades del DIEEC son:

- Adaptabilidad: Capacidad de ajustarse con agilidad a condiciones y situaciones cambiantes.
- Curiosidad: Sensación de asombro aunque el mundo físico asociado a un deseo de aprender de el y explorarlo personalmente.
- Franqueza: Expresar con valentía los propios pensamientos.
- Colaboración: Cooperar con otras personas compartiendo responsabilidades y desarrollando el trabajo en equipo.
- Comunicación: Desarrollar la preocupación de que nuestros mensajes lleguen de una manera clara a nuestros interlocutores.
- Confianza: Tener seguridad en las propias destrezas, para realizar una contribución positiva en el trabajo.
- Competitividad: Tener afán de superarse y de dar lo mejor de uno mismo en la profesión o en un área determinada.
- Iniciativa propia: Tener la fuerza necesaria para iniciar y acometer nuevos proyectos.
- Responsabilidad: Capacidad de responsabilizarse y superar tanto profesionalmente como personalmente las tareas a realizar.
- Sentido Crítico: desarrollar el hábito de la reflexión como manera de resolver los problemas.

#### 6.4.4. Plan Estratégico:

El Plan estratégico consiste en definir como se deben planificar las acciones y los objetivos a conseguir para dar cumplimiento a la Misión del Departamento y hacer realidad su Visión.

El Plan Estratégico que estamos desarrollando e implantando, presenta como objetivos fundamentales los siguientes:

- Introducir las directrices que emanan del procedimiento de creación del espacio común europeo

- Conseguir la mejor formación de nuestros alumnos, para permitirles el óptimo mejor desarrollo profesional
- Impartir una educación innovadora centrada en el aprendizaje autónomo y significativo.
- Incrementar la colaboración con la industria.
- Desarrollar acuerdos con departamentos de universidades de otros países europeos.
- Introducir los créditos europeos ECTS en la planificación de las asignaturas.

Los Planes de Acción que se están desarrollando son los siguientes:

- Actualización de los programas y de los materiales didácticos de las asignaturas para mejorar la práctica didáctica
- Introducción de las directrices que emanan de la creación del espacio europeo de formación.
- Desarrollar convenios de colaboración con las empresas.
- Estudio de las programaciones de otras universidades europeas que impartan asignaturas similares a las nuestras para incorporar en nuestras materias aquellos aspectos de su programación y su práctica docente que sean interesantes.

Todos estos planes de acción se están llevando a cabo usando la mejora continua basada en el ciclo PDCA cuyo funcionamiento se ha reseñado anteriormente.

#### *6.5. Plan de formación:*

La formación es un elemento imprescindible para la implantación del sistema de calidad. Tiene un doble efecto sobre el personal de la organización, ya que por un lado tiene un efecto motivador para realizar el camino hacia la excelencia y por otro aumenta los conocimientos para realizar mejor el trabajo.

En el DIEEC se ha optado por un modelo de formación continua, que se está realizando mediante el siguiente proceso iterativo:

- Detección de las necesidades de formación
- Elaboración del plan de formación donde se ha definido: objetivos, programas, fechas, presupuestos, métodos de seguimiento de la eficacia de las acciones formativas, etc.
- Ejecución de la formación
- Seguimiento y evaluación de la calidad de la formación y su eficacia [11].

### **7. Futuro del espacio común europeo: un desafío para la Calidad**

El nuevo contexto social que se está desarrollando, incluye un serie de cambios que están teniendo repercusión y creando un nuevo entorno para la enseñanza superior. Los cambios mas significativos que están ocurriendo son los siguientes:

- La emergencia de “nuevos proveedores” de educación superior que está creando un marco más competitivo.
- El desarrollo de las “tecnologías de la información” que está creando nuevas formas de comunicación de los conocimientos, y oportunidades de mejora tanto de la cantidad como de la calidad de los aprendizajes.

- El “desarrollo de la globalización” que está permitiendo el desarrollo de los servicios de educación a nivel mundial .
- La necesidad del “aprendizaje continuo” que está haciendo necesario crear una oferta permanente de formación.
- El incremento de la “movilidad de los individuos” que está demandando a las instituciones de enseñanza superior una mayor cohesión [12].

Consecuencia de estos cambios que se están desarrollando, están apareciendo nuevas variables que tendrán su incidencia la educación superior. Entre las nuevas variables que están apareciendo y que pueden aparecer destacamos:

- Permitir la entrada en el sistema educativo de “nuevos proveedores” ya sea a título individual, o en forma de consorcio.
- Ofrecer los cursos de forma “transnacional o multinacional”.
- Incorporar “nuevas formas y contenidos curriculares” (por ejemplo educación basada en la competencia, aprendizaje basado en el trabajo acreditado, etc.).
- Ofertar los cursos de manera “intersectorial” (por ejemplo ofrecidos por Universidades y Empresas, etc.).
- Ubicar los cursos en diversas “localizaciones”.

Los desarrollos que se han estado plasmando implican desafíos para los sistemas de gestión de calidad que se tendrán implantar. Entre estos nuevos desafíos aparecen sincronizar los sistemas de gestión de calidad entre los diferentes países, crear sistemas de gestión de calidad basados en estándares supranacionales, reducir la protección de los sistemas de calidad nacionales etc.

En el caso de las Universidades a Distancia, los desarrollos de las tecnologías de la información han permitido una mejora espectacular tanto en las expectativas como en las oportunidades de este tipo de estudios, pero unidos a estos logros han aparecido una serie de nuevos requerimientos que los futuros desarrollos de los sistemas de gestión de calidad deberán contemplar. Entre estos nuevos requerimientos tenemos:

- Desarrollar convenios internacionales que faciliten realizar la importación/exportación de los aprendizajes *on line*.
- Proteger los sistemas para garantizar su integridad.
- Implantar estándares de calidad que permitan controlar el funcionamiento, diseño, contenido, evaluación etc. de los cursos a distancia.

Para dar cumplimiento a estos requerimientos las universidades a distancia deberán afrontar los desafíos necesarios que se concentrarán por un lado en los responsables del gobierno de la universidad y por otro lado en los profesores.

Lo responsables del Gobierno de la Universidad deberán trabajar sincronizadamente con los encargados de desarrollar los convenios internacionales que permitan el intercambio de aprendizajes *on line*, por otro lado deberán habilitar los procedimientos pertinentes para implantar los sistemas tecnológicos con las debidas protecciones y por último implantar estándares internacionales de calidad. También deberán facilitar a los profesores los medios necesarios para realizar adecuadamente su trabajo, entre estos tenemos: asesoría y formación para la elaboración y mejora sistemática de los materiales de autoaprendizaje y atención mediada, medios para este tipo de atención a los alumnos e información sobre el perfil diferencial de sus estudiantes.

Por otra parte, el desafío de los Profesores consiste en estimular, promover y facilitar el aprendizaje de los alumnos utilizando los medios tanto impresos como informáticos, ayudarles y orientarles en su proceso de aprendizaje, y utilizar el resultado de su evaluación para la diseñar las técnicas de mejora que permiten la mejora continua [13].

## 8. Conclusiones

Las conclusiones que se pueden inferir como consecuencia del proceso de convergencia hacia un “Área Europea de Enseñanza Superior” son:

- El proceso de creación del “Espacio Común Europeo para la Enseñanza Superior” es irreversible.
- Los países europeos consideran este proyecto clave para la construcción europea por ello por ello están afrontando las “reformas estructurales” con gran rapidez y profundidad.
- La “Gestión de la Calidad” se ha convertido en uno de los aspectos clave de este proceso.
- Se deberán “Acreditar” todas las titulaciones a nivel europeo.
- Se pueden abrir oportunidades para que nuevas “Organizaciones” se conviertan en proveedores de enseñanza superior.
- El nuevo contexto en el que se va a desarrollar la enseñanza superior va a plantear nuevos desafíos para los sistemas de gestión de la calidad.
- En la educación a distancia se deberán tener en cuenta los nuevos requerimientos para implantar los sistemas de calidad.

Las conclusiones obtenidas de la implantación del sistema de calidad son:

- Es imprescindible que se involucre la dirección en el proceso de implantación del sistema de calidad.
- Es conveniente crear una comisión de calidad que controle la marcha del proceso.
- Se debe implantar la mejora continua basada en el ciclo PDCA y el trabajo en equipo.
- Se debe crear un proyecto educativo consensuado con todos los miembros del Departamento que constituya el marco de referencia para acceder a la excelencia en los servicios docentes y de investigación.
- Se debe diseñar un plan de formación para dar respuesta a los nuevos retos que van a aparecer consecuencia de los nuevos desarrollos.

## 9. Bibliografía

- [1] Declaración de La Sorbona, 1998.
- [2] Declaración de Bolonia, 1999.
- [3] Thune C., “General Assembly and Biannual Conference of ENQA”, 2002.
- [4] Communiqué of the Meeting of European Ministers in charge of Higher Education in Prague, 2001.
- [5] Haugh G., Tauch C. “Trends in Learning Structures in Higher Education” 2001.
- [6] Plan Nacional de Calidad, 2001.
- [7] Ley Orgánica Universitaria, 2001.
- [8] ANECA, Ministerio de Educación y Ciencia, nota del gabinete de prensa, 2002.

- [9] Zaballa, G. "Modelo de calidad en educación, Goien", Ed.: Univ. Deusto, 2000.
- [10] Elexpuru I., Medrano C. "Desarrollo de los valores en las instituciones educativas", Ed.: MEC, 2001.
- [11] Alonso, JM., Provedo, P. "Gestión de la calidad", Ed. Santillana, 2000.
- [12] Middlehurst, R., "Quality Assurance Implications of New Forms of Higher Education", ENQA occasional papers, 2001.
- [13] Perez Juste, R, "La Calidad en la Educación Universitaria. Peculiaridades del Modelo a Distancia", Revista Iberoamericana de Educación a Distancia RIED, Vol. 0, Octubre 1997.