



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN  
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

## **RESUMEN**

# **Informe sobre la satisfacción de diferentes grupos de interés con respecto a la actividad de ANECA:**

**el punto de vista de los  
estudiantes y de los consejos  
sociales de las universidades.**

---

Este documento es propiedad de ANECA.

Unidad de Calidad y Planificación  
Estratégica

v.1.1\_05/10/2016

## ÍNDICE

1.	Introducción.....	3
2.	Alcance y objetivo de la consulta.....	4
3.	Método. ....	5
4.	La perspectiva de los representantes de estudiantes y de los consejos sociales de las universidades. ....	6
5.	Referencias. ....	8

## RESUMEN.

# Informe sobre la satisfacción de diferentes grupos de interés con respecto a la actividad de ANECA: el punto de vista de los estudiantes y de los consejos sociales de las universidades.

### 1. Introducción.

La implicación de las universidades en la respuesta a las demandas de la sociedad y el sistema productivo es uno de los ejes principales que se desprenden tanto de la actual *Estrategia Europa 2020* de la Unión Europea<sup>1</sup> como del marco normativo nacional vigente<sup>2</sup>.

Además, la clara atención a los estudiantes y a la sociedad que permea de los objetivos del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) se deja ver con claridad en sus documentos e instrumentos de referencia.

Uno de estos últimos es, sin duda, los Criterios y Directrices Europeos (ESG<sup>3</sup>) que, en su renovada versión de 2015, insiste en la rendición de cuentas a los grupos de interés y en la mejora continua de las actividades de la institución tomando en consideración la centralidad del estudiante. Se asume también aquí, por tanto, como uno de los principios rectores que “el aseguramiento de la calidad tiene en cuenta las necesidades y expectativas de los estudiantes, del resto de grupos de interés y de la sociedad”.

---

<sup>1</sup> Unión Europea, 2010.

<sup>2</sup> Ley Orgánica 4/2007.

<sup>3</sup> ENQA et al., 2015.

Por todo lo anteriormente expuesto, consecuentemente, la propia actividad de la ANECA atiende a tales necesidades y expectativas. Precisamente a ello pretende contribuir el presente informe.

## 2. Alcance y objetivo de la consulta.

Conforme a lo establecido en la normativa, ANECA “evaluará tanto las enseñanzas como la actividad investigadora, docente y de gestión, así como los servicios y programas de las Universidades; su trabajo proporcionará una información adecuada para la toma de decisiones, tanto a los estudiantes a la hora de elegir titulaciones o centros como a los profesores y a las Administraciones públicas al elaborar las políticas educativas que les corresponden”<sup>4</sup>.

De acuerdo a esto, el Plan Estratégico de ANECA, a través de sus objetivos y el despliegue de éstos, es partícipe de una orientación donde uno de sus ejes principales es, sin duda, una política basada en la calidad del servicio prestado a la comunidad universitaria y a la sociedad en general<sup>5</sup>.

Para conseguir una adecuada orientación de la Agencia al servicio a la sociedad, será ineludible contar con el punto de vista de los diferentes agentes de interés, lo que, además, está en línea con las guías marcadas desde organismos internacionales competentes en materia de calidad de la educación superior.

En este sentido, la obtención y el análisis de una información apropiada, será de utilidad para propiciar una reflexión interna bien fundamentada y alineada con una “cultura de mejora continua”.

Identificados en una fase inicial, de un lado, estudiantes y, de otro, consejos sociales –órgano de participación de la sociedad en la universidad<sup>6</sup>- como dos colectivos de importancia crítica a tener en consideración en las actuaciones en materia de garantía de la calidad, el presente proyecto tiene como objetivo captar

---

<sup>4</sup> Ley Orgánica 6/2001.

<sup>5</sup> ANECA, 2013.

<sup>6</sup> De acuerdo al Artículo 14 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, donde además se establece que “Los consejos sociales podrán disponer de la oportuna información y asesoramiento de los órganos de evaluación de las Comunidades Autónomas y de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación”.

la satisfacción e inquietudes de tales colectivos con respecto a la labor que viene desempeñando ANECA.

Para ello, siguiendo el proceso de "Consulta a agentes de interés", la Agencia ha puesto en marcha un estudio para obtener información de utilidad sobre aspectos como, por ejemplo, la percepción de los estudiantes y la sociedad sobre la actuación de ANECA, sus demandas de información e, incluso, las mejoras en la actividad de la institución para que, dentro de sus competencias y funciones, la agencia atienda tanto como sea posible a la satisfacción de dichos agentes.

En definitiva, se ha tratado aquí de aportar información de utilidad para la toma de decisiones de la Dirección de ANECA teniendo en consideración las impresiones de los agentes de interés participantes.

### **3. Método.**

Para llevar a cabo la consulta a los agentes de interés inicialmente identificados, estudiantes y consejos sociales en este caso, se han llevado a cabo varias entrevistas grupales semiestructuradas.

Se ha seleccionado una muestra de participantes, en la que no se ha pretendido una representación estadística, sino contar con el testimonio de personas estratégicamente escogidas por su importante papel de representación en cada uno de los dos colectivos objeto de consulta.

En el caso de los estudiantes, han participado en las entrevistas presidentes y delegados generales de representación estudiantil de varias universidades españolas y de la Coordinadora de Representantes de Estudiantes de Universidades Públicas (CREUP).

Y, en el caso de los consejos sociales de las universidades, han participado en las entrevistas secretarios de consejos sociales de varias universidades españolas y de la Conferencia de Consejos Sociales de las Universidades Públicas Españolas (CCS).

Estas entrevistas fueron realizadas durante septiembre de 2016.

#### **4. La perspectiva de los representantes de estudiantes y de los consejos sociales de las universidades.**

En las entrevistas realizadas a los representantes de los estudiantes y de los consejos sociales se ha indagado en aspectos como:

- el conocimiento y la opinión que tienen sobre el papel de ANECA y sus actuaciones;
- el impacto percibido en cuanto a la actividad de evaluación que desarrolla ANECA;
- el alcance y la utilidad de la información de la Agencia en relación con la demanda de información de cada colectivo respecto al ámbito de actuación de ANECA;
- y las posibles mejoras en la actividad de la institución para que, dentro de sus competencias, la Agencia atienda, tanto como sea posible, a la satisfacción de los estudiantes y de la sociedad.

De este modo, consultados los representantes de ambos colectivos para conocer su opinión sobre el papel de ANECA, en primer lugar cabe destacar la buena acogida de esta iniciativa por su parte.

Las personas intervinientes en las entrevistas destacan que, en su opinión, debido particularmente a problemas de información, existe un bajo o moderado conocimiento del papel de ANECA por parte de los estudiantes y la sociedad, pese al papel fundamental que desempeña esta institución en la garantía de la calidad del Sistema Universitario Español.

Información que, por otra parte, también consideran mejorable para los propios representantes de los estudiantes y de los consejos sociales.

Esta cierta falta de información además de ser un factor limitante para la toma de decisiones por parte de diferentes agentes de interés, en algunos casos es además reemplazada por imágenes distorsionadas sobre el quehacer de ANECA que, pese a ser habitualmente infundadas, tienen ciertos tintes de verosimilitud.

Se considera, por tanto, urgente y necesario potenciar desde la Agencia un trabajo de información destinada a diferentes agentes de interés, como los representados en este estudio, que:

- Contribuya a resolver sistemática y regularmente la demanda de información de cada uno de los agentes principales para la agencia en aquellos asuntos que efectivamente puedan ser de su interés y tengan relación con el ámbito competencial de ANECA.
- Sea un contrapeso frente la antedicha información distorsionada o negativa sobre el quehacer de la Agencia.

Tal trabajo podría incidir, por ejemplo:

- en ampliar los contenidos, que deben ser sensibles al interés de los agentes a los que se pretende dar respuesta;
- en el modo en que se transmite la información, pues ésta habría de estar más adaptada al perfil de cada destinatario y, en su caso, se habría de procurar de modo que fuese de utilidad para la toma de decisiones de dichos destinatarios; y
- en el canal mediante el que se transmite la información y en la actualización de ésta, elementos esenciales que contribuyen a llegar al público objetivo.

La transmisión adecuada y directa de los resultados desprendidos de las diferentes evaluaciones de ANECA son consideradas de gran interés por parte de representantes de estudiantes y de consejos sociales. De acuerdo a la buena imagen que, en términos generales, estos colectivos tienen de ANECA, la información sobre la calidad universitaria proporcionada por esta institución sería considerada más objetiva y fiable que otra que se pueda estar proporcionando desde fuentes distintas como las propias universidades o los ránquines universitarios; de ahí que se insista en la necesidad de que ANECA pase a ser un referente informativo en este sentido.

Si bien ANECA hace públicos los informes de evaluación de su actividad, cabe reflexionar sobre el hecho de si éstos, tomados de forma aislada sin otros documentos, pudieran ser de lectura un tanto difícil para un público no acostumbrado.

Además de lo anterior, vista la relevancia de las actividades de evaluación de la Agencia para garantizar la calidad en los diferentes aspectos en que se centra, se

anima a la institución a que, por una parte, establezca mecanismos para evidenciar en mayor medida el rigor en sus actuaciones y, por otra, 'ensanche' su espectro de atención a otros puntos que son señalados como de particular importancia por parte de estudiantes y consejos sociales.

Finalmente, tanto los representantes de estudiantes como los consejos sociales de las universidades reclaman intensificar una interlocución directa más estable y regular con ANECA, de modo que puedan intercambiarse puntos de vista e información sobre asuntos de mutuo interés y, al tiempo, dé pie a robustecer la colaboración a futuro.

## 5. Referencias.

- ANECA (2013). *Plan Estratégico 2013-2016*. [En línea] [http://www.aneca.es/content/download/12699/157555/file/planestrategico\\_110713.pdf](http://www.aneca.es/content/download/12699/157555/file/planestrategico_110713.pdf).
- CREUP (2015). *Posicionamiento académico sobre el aprendizaje centrado en el estudiante en el Sistema Universitario Español*. [En línea] <http://www.creup.es/wp-content/uploads/2015/12/POSICIONAMIENTO-ACAD%3%89MICO-SOBRE-EL-APRENDIZAJE-CENTRADO-EN-EL-ESTUDIANTE-EN-EL-SISTEMA-UNIVERSITARIO-ESPA%3%91OL.pdf>.
- ENQA et al. (2015) *Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area (ESG)*. [En línea] [http://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG\\_2015.pdf](http://www.enqa.eu/wp-content/uploads/2015/11/ESG_2015.pdf).
- ESU (2015). *Overview on Student-Centred Learning in Higher Education in Europe. Research Study*. Brussels: European Commission. [En línea] <https://www.esu-online.org/wp-content/uploads/2016/07/Overview-on-Student-Centred-Learning-in-Higher-Education-in-Europe.pdf>.
- Gobierno de España (2001). *Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades*. Madrid: Boletín Oficial del Estado, n. 307.



- 
- - (2007). *Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por el que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU)*. Madrid: Boletín Oficial del Estado, n. 89.
  - Unión Europea (2010) *Europa 2020. Una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador*. [En línea] <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:2020:FIN:ES:PDF>.