

DESARROLLO GLOBAL DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

David Woodhouse*

* Director ejecutivo. *Australian Universities Quality Agency*

RESUMEN

Un mundo interconectado plantea nuevos desafíos al aseguramiento de la calidad de la educación superior y a los mecanismos de acreditación. La emergencia de la educación transnacional y de otras modalidades de intercambio hacen necesario que las agencias de aseguramiento de la calidad interactúen a través del mundo, de modo de garantizar un nivel de calidad para todas las instituciones acreditadas. El presente documento describe algunas de las características de las agencias de aseguramiento de la calidad en diversos países, aborda temas actuales en el área y predice algunos acontecimientos para el transcurso de los próximos años.

ABSTRACT

An interconnected world poses new challenges for higher education quality assurance and accreditation systems. The emergence of transnational education and other forms of exchange require quality assurance agencies to interact on a world-wide level. This paper describes some features of quality assurance agencies in different countries, it addresses current issues in the field, and it anticipates some developments for the coming years.

DESARROLLO GLOBAL DEL ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Antecedentes

Australia es una federación formada por ocho estados y territorios. En el año 2000 las instituciones de educación superior (IES) estaban sometidas allí a múltiples procedimientos de aseguramiento de la calidad, tanto estatal como nacionalmente. No obstante, los ocho gobiernos estatales y el gobierno nacional decidieron, en forma conjunta, crear otra entidad: específicamente, una agencia única e identificable de aseguramiento de la calidad para toda Australia. Este ejemplo muestra la necesidad actual que tiene cualquier país que se tome en serio su sistema de educación superior de contar con una agencia nacional de aseguramiento de la calidad. ¿Por qué ahora si no era así hace 20 años? Hay varias razones, pero sobresalen tres.

- En primer lugar, la educación superior atiende actualmente a muchos más alumnos, y resulta más difícil hacer bien las cosas para grupos grandes que para grupos pequeños y selectos. Por lo tanto, se requiere más atención explícita al tema de la calidad.
- En segundo término, las IES esperan contar con la confianza del público; pero, en ocasiones, han defraudado esta confianza. El público está finalmente insistiendo en la necesidad de contar con un mayor nivel de control externo.
- En tercer lugar, el considerable aumento de movilidad internacional de los estudiantes y graduados conlleva una mayor necesidad de verificación independiente de las calificaciones de cada una de las instituciones.

En términos generales, se podría afirmar que las dos primeras razones están relacionadas con el mercado, mientras que la tercera está vinculada con el fenómeno de la globalización que se ha vuelto evidente en la mayoría de los aspectos de la sociedad.

En el plano mundial hay muchas agencias de aseguramiento de la calidad que operan de formas diferentes. Estas diferencias se derivan de las necesidades específicas de cada país, y de las características del medio social y cultural que existe localmente. Asimismo, algunas agencias han resultado más eficaces que otras; mientras unas han tenido actitudes de bastante intromisión en sus exigencias, otras han logrado combinar su apoyo a las instituciones de educación superior con un elevado nivel de confianza pública.

El presente documento describe algunas de las características de las agencias de aseguramiento de la calidad (AC), aborda temas actuales en el área y predice algunos acontecimientos para el transcurso de los próximos años.

Sin embargo, es fundamental recalcar que el foco de atención debe ser siempre la educación superior y sus instituciones y no el aseguramiento de la calidad, el cual no tiene ni debe tener vida propia. Este sólo tiene sentido en la medida en que está vinculado a la educación superior o constituye un apoyo a las actividades educativas. Una buena analogía se da en el campo del desarrollo del personal docente. La mayor parte del personal universitario no cuenta con capacitación como profesor, a pesar de que dedica la mayor parte de su tiempo a la enseñanza. En los últimos años las universidades han establecido unidades internas de desarrollo del personal para ayudar a los profesores con sus actividades de enseñanza e, incluso, algunos países han creado organismos nacionales dedicados a respaldar la enseñanza y el aprendizaje. Estas funciones internas y externas de respaldo son esenciales, si bien nunca puede olvidarse que la formación de los estudiantes y las instituciones de educación superior son el punto central. Del mismo modo, las unidades o agencias de aseguramiento de la calidad, internas y externas, son agentes esenciales para apoyar y facilitar la educación de alta calidad, aun cuando sean los académicos y las instituciones de educación superior los centrales. El AC puede apoyar a las instituciones de educación superior en todos

los aspectos de su trabajo, incluidos la docencia, la investigación, la conservación del conocimiento, el trabajo comunitario, el desarrollo económico nacional y la transformación cultural. Su desarrollo en los últimos años obedece al reconocimiento del rol fundamental que juega en el abordaje de muchos temas e inquietudes relacionados con la educación superior.

Al examinar el desarrollo global del AC en la educación superior, tanto en la actualidad como para el futuro, observamos algunos aspectos que son característicos de uno o dos países. Sin embargo, múltiples aspectos emergen independientemente en muchos países diferentes y, por tanto, resultan ser globales. Asimismo, hay aspectos que ocurren en un nivel supranacional o internacional, de modo que se requiere de sistemas y estructuras internacionales para poder abordarlos en forma satisfactoria.

Evidentemente, estas dos categorías están vinculadas, porque las personas y las naciones generan los temas supranacionales y están involucrados en ellos, pero la distinción resulta de utilidad.

La educación superior es un asunto nacional y los gobiernos planifican, proporcionan los recursos y abren espacios para la educación superior, incluso en lo que se refiere a la educación superior privada. Esto otorga un carácter nacional al aseguramiento de la calidad de la educación superior, y dado que muchos gobiernos enfrentan problemas similares respecto de la educación superior, su aseguramiento de la calidad se convierte en un tema mundial en el primer sentido señalado. El aseguramiento de la calidad adquiere carácter internacional en el segundo sentido, porque, cada vez más, la educación superior atraviesa las fronteras nacionales.

Desarrollos actuales en la educación superior

Como ya se señaló, el aseguramiento de la calidad se organiza en función de los objetivos y prioridades de la educación superior; por esta razón, comenzaremos por reflexionar acerca de temas significativos para la educación superior, para los cuales el aseguramiento de la calidad es importante de diversas maneras.

1. Temas nacionales

Algunos de los temas relacionados con la educación superior que preocupan a muchos gobiernos nacionales son los siguientes:

- El significado y objetivo de la educación superior: ¿podemos seguir hablando de educación superior cuando aumenta significativamente la matrícula? ¿Dónde se encuentra el límite entre la educación superior y la educación técnica postsecundaria?
- El financiamiento, incluidas las fuentes de financiamiento adicional; la cuenta pública del uso de recursos; la relación valor por dinero (ya sea de fondos de gobierno o de los estudiantes).
- El desarrollo nacional –económico y social– y el papel que desempeñan la docencia y la investigación en este ámbito.
- La transferencia de créditos, incluyendo la movilidad de estudiantes y el reconocimiento de estudios, tanto durante los estudios como con posterioridad a los mismos.
- La definición de estándares y el ordenamiento de instituciones y programas.

2. Temas internacionales

Una segunda categoría de temas está orientada o determinada en forma multinacional e incluye:

- Exportación de educación: ¿qué consideraciones deben tomarse en cuenta para la venta de educación superior en el extranjero? La educación como intercambio comercial: ¿cuáles son las implicaciones del Acuerdo General sobre el Comercio en Servicios (AGCS)?
- Importación de educación: ¿qué consideraciones son pertinentes en cuanto a la importación de educación superior extranjera? ¿Cómo podemos saber si es apta para nuestra sociedad en términos culturales y académicos?
- Educación virtual: ¿qué tipo de educación superior está ingresando a nuestro país, sin ser solicitada ni fiscalizada?
- Educación transnacional o sin fronteras: ¿quién es responsable de la educación que atraviesa fronteras nacionales si las agencias

- de aseguramiento de la calidad son fundamentalmente nacionales?
- Reconocimiento transfronterizo de las calificaciones laborales y de estudio. Esto incluye el reconocimiento parcial de créditos para completar los estudios en otra institución; de títulos o grados para continuar estudios en otro lugar; y de las calificaciones para la habilitación y certificación para el desempeño de una ocupación. ¿Qué sabemos de las calificaciones de los inmigrantes? A la inversa, ¿pueden los graduados de instituciones de nuestro país obtener trabajos en el extranjero o continuar sus estudios fuera del país?
 - Instituciones fraudulentas (“fábricas de títulos”) y programas de mala calidad: ¿cómo podemos fiscalizarlos y abordar este problema con el fin de evitar fraudes o engaños?

Consecuencias del desarrollo de la educación superior para el AC

1. Temas nacionales

¿Qué aspectos importantes para el aseguramiento de la calidad se desprenden de los temas de educación superior relevados en el ámbito nacional y detallados anteriormente?

a. Significado y objetivo de la educación superior.

Independientemente del enfoque que se adopte frente a este tema en un país (esto es, el establecimiento de un sistema binario o un sistema integrado), generalmente se aspira a que una o varias entidades independientes verifiquen las declaraciones de las instituciones individuales y validen los caminos entre la educación superior y la vocacional.

Esto alimenta el debate sobre el significado de la calidad. La definición de calidad como “ajuste a los propósitos declarados” se relaciona directamente con los debates sobre el propósito de la educación superior: a partir de esta concepción de la calidad, se define la educación superior o una institución de educación superior en particular, y luego es posible evaluarla en sus propios términos, en lugar de compararla con características arbitrarias, impuestas o inadecuadas.

b. Capacidad para rendir cuenta pública respecto de los recursos

La presencia de un número creciente de estudiantes significa que la educación superior absorbe una cantidad mucho mayor de recursos, independientemente de quien los aporte. En algunos casos, las agencias de aseguramiento de la calidad se establecen para determinar la base para el financiamiento (como en el caso del Ejercicio de Evaluación de la Investigación en el Reino Unido) o bien para justificar posteriormente la asignación de recursos (como en el caso del financiamiento basado en el desempeño que se utiliza en muchos estados de EE.UU.).

En muchos países (quizás en la mayoría), se exige que los estudiantes paguen una proporción cada vez mayor de su educación, aun cuando en algunos casos el monto absoluto que pagan sea todavía reducido. Como consecuencia, éstos se comportan más como ‘clientes’ que exigen un ‘producto’ de calidad a cambio del ‘precio de compra’. Sin embargo, como todo cliente, están en una situación relativamente débil frente al proveedor –la institución de educación superior– por lo que es indispensable establecer mecanismos de protección al consumidor, que, en el caso de la educación superior, es una de las finalidades de las agencias de aseguramiento de la calidad.

Los estudiantes esperan obtener ‘valor por dinero’. Sin embargo, si bien resulta fácil medir el volumen de dinero, calcular ‘el valor’ es más subjetivo y personal. Sin embargo, una agencia de aseguramiento de la calidad puede, por lo menos, lograr que las instituciones de educación superior rindan cuentas sobre la entrega del “servicio” que prometen.

c. Desarrollo nacional

En contraste con el histórico y tradicional enfoque del valor intrínseco de la educación, muchos países tienen actualmente una postura instrumental frente al sector, lo que no está totalmente desconectado de la presión por la obtención de recursos. Anteriormente se mencionó una de las definiciones

más frecuentes de calidad, la de 'ajuste a los propósitos declarados'. Sin embargo, otra definición posible es la de 'ajuste de los propósitos declarados' [a las prioridades nacionales o institucionales]. En Sudáfrica, por ejemplo, se espera que las instituciones de educación superior adopten objetivos coherentes con las metas nacionales (especialmente las relacionadas con la transformación *post-apartheid*), y la agencia de aseguramiento de la calidad, *Higher Education Quality Committee* (HEQC), verifica que sus propósitos cumplan con este requisito.

En Australia, en cambio, se considera que es mejor para el desarrollo nacional contar con diferentes tipos de instituciones, capaces de atender las necesidades de una población diversa de estudiantes y una amplia gama de requerimientos provenientes del sector productivo y la sociedad. Por consiguiente, se alienta a las instituciones para que definan propósitos diferentes, y la agencia de aseguramiento de la calidad, *Australian Universities Quality Agency* (AUQA), evalúa a cada institución con relación a sus propios objetivos (es decir, en función de su ajuste a los propósitos declarados). Es preciso, sin embargo, reconocer que la fórmula de financiamiento aplicada por el gobierno de Australia tiende a recompensar la homogeneidad, a pesar de los esfuerzos desplegados por AUQA a favor de la heterogeneidad.

d. Establecimiento de un marco nacional para el otorgamiento de títulos¹.

Muchos países están definiendo un marco nacional de calificaciones (MNC), referido a los títulos reconocidos en el país, con el fin de contar con un mecanismo que permita comparar, reconocer y transferir calificaciones o títulos, completos o parciales. Un MNC constituye una definición incremental de las características de las calificaciones en un conjunto de niveles con nombre o número². Generalmente, el

1 En inglés, National Qualifications Framework.

2 Por ejemplo, 1 - certificado, 2 - diploma, 3 - diploma superior, 4 - grado de bachiller, 5 - diploma de posgrado, 6 - magíster, 7 - doctorado.

propósito de un MNC es asegurar la equivalencia de las calificaciones entre instituciones, garantizar su reconocimiento universal y facilitar la articulación entre un título y otro (quizás de otra institución).

Algunos MNC son prescriptivos, como en Nueva Zelanda, mientras que otros son más flexibles (por ejemplo, Australia). Subsiste un activo debate acerca de los objetivos y los logros de los MNC, pero en todo caso la entidad responsable es un tipo de agencia de aseguramiento de la calidad. Un tema importante a este respecto es la posibilidad de calibración internacional de los MNC. Se ha iniciado el trabajo sobre el particular en la Red de Calidad del Asia-Pacífico, *The Asia-Pacific Quality Network* (APQN), así como en otros lugares.

e. Resultados y estándares.

Muchas agencias tienen entre sus principales tareas la de evaluar y comparar instituciones y programas. Sin embargo, estos pueden ser extremadamente diferentes en términos de políticas de admisión, recursos y procesos educacionales, lo cual hace preferible evaluarlos simplemente de acuerdo con los resultados obtenidos. En consecuencia, en el ámbito mundial, las agencias de aseguramiento de la calidad están sometidas a una presión creciente por abordar el tema de los resultados del proceso educacional, lo cual implica formular preguntas tales como: ¿qué pueden hacer realmente sus egresados, tanto en términos de empleo como de contribución a la comunidad? o ¿cuán útiles son las investigaciones realizadas? ¿Cuántas patentes o inventos comercialmente rentables han logrado?

Los indicadores de desempeño y el *benchmarking* tienen un papel esencial en la fijación y evaluación de estándares. Las agencias de acreditación de EE.UU. deben exigir a las instituciones que den cuenta de la forma en que evalúan a sus estudiantes, mientras que en Australia la AUQA investiga la utilización que hacen las IES de examinadores externos o de referencias (*benchmarks*) internacionales para fijar y supervisar los estándares de los programas.

El asunto de los estándares educacionales es también un tema de vital importancia para las asociaciones de acreditación profesional, que evalúan programas tales como los de Ingeniería y Medicina y determinan si tienen la calidad adecuada para que los graduados se registren y puedan ejercer la ingeniería o la medicina.

Algunas agencias llegan a calificar los programas o las instituciones –por ejemplo, la QAA (*Quality Assurance Agency for Higher Education*), en el Reino Unido; NAAC (*National Assessment and Accreditation Council*), en India; BAN-PT, en Indonesia–, mientras que en EE.UU. y en otras partes se suele llegar a un ranking de instituciones, que responde al deseo del público de saber cuál universidad es “la mejor”.

2. Consecuencias de los temas internacionales para el aseguramiento de la calidad

a. Exportación de la educación

Una serie de países está comenzando a incursionar activamente en el campo de la exportación de educación, debido principalmente a las posibilidades financieras que esto implica (a través de la obtención de aranceles pagados por los estudiantes). La existencia de una agencia capaz de asegurar de manera independiente la calidad de la educación ofrecida (como es el caso de AUQA, en Australia, o QAA, en el Reino Unido) constituye una estrategia muy razonable de protección al consumidor. De hecho, una de las principales razones para crear una agencia de aseguramiento de la calidad en Australia fue la necesidad de mostrarle a los importadores de educación superior australiana allí que el país se toma en serio la calidad de la educación, sobre todo aquella ofrecida en otros países (véase ETN más adelante).

b. Importación de educación

Ésta es la contraparte de la exportación educacional, y algunos países como, por ejemplo, Hong Kong, Sudáfrica y Australia,

registran, restringen o acreditan (respectivamente) a los proveedores extranjeros.

c. Educación virtual

Hasta no hace mucho tiempo, la educación estaba limitada a la enseñanza presencial, en las instalaciones de una institución de educación superior, o a cursos por correspondencia que resultaban relativamente incómodos. La llegada de Internet ha permitido incrementar el acceso y hacer más flexible la provisión de educación, pero esto tiene implicaciones significativas en cuanto a los mecanismos de aseguramiento de la calidad de este tipo de educación y a la forma en que las agencias encargadas pueden ejercer sus responsabilidades.

Por ejemplo, la mayoría de las agencias ha desarrollado sus procesos a partir de una “visita en terreno” a la institución. ¿Cómo puede hacerse la evaluación, cuando existen múltiples campus, ubicados en distintos países, con diferentes modos de provisión educativa?

Asimismo, muchos sistemas de calidad continúan estructurados sobre la base de sistemas educacionales formales. El término “educación permanente” se utiliza cada vez más; pero, a menudo, es solamente una aspiración. Cuando sea una realidad efectiva, se convertirá en otro problema para las agencias de aseguramiento de la calidad, que se definen a sí mismas con relación a instituciones de educación superior identificables. Podemos imaginar un rol totalmente diferente para las agencias de aseguramiento de la calidad, orientado a proporcionar una “clasificación jerarquizada” (o un *ranking*) para las instituciones que otorgan credenciales.

d. (1) Educación transnacional

Tanto la importación como la exportación de educación constituyen ejemplos de educación transnacional (ETN), es decir, una educación ofrecida a estudiantes ubicados en un país diferente al de la institución que la proporciona. Las formas

en que la educación puede atravesar las fronteras incluyen, entre otras:

- Educación virtual.
- Cursos por correspondencia.
- Académicos de la institución proveedora que viajan al extranjero.
- Instalación de sedes de la institución proveedora en el extranjero.
- Contratación, por parte de la institución proveedora, de personal en el extranjero.

El tema crítico en este caso es el de quién asume la responsabilidad por asegurar la calidad de los cursos transfronterizos; éste puede ser, por ejemplo:

- El alumno (*caveat emptor*-problema del consumidor).
- La institución (problema del mercado).
- La agencia de aseguramiento de la calidad del país donde está ubicada la institución responsable.
- La agencia de aseguramiento de la calidad del país donde se ofrece el curso.

La experiencia muestra que las alternativas de las dos primeras viñetas no son realmente adecuadas, ya que los alumnos carecen de información suficiente, y nadie podrá compensar los años perdidos en un programa de mala calidad. Por tanto, será necesario que las agencias trabajen en conjunto, para abordar el tema en la forma señalada en las últimas viñetas. Es un tema que requiere trabajar e investigar activamente con el fin de desarrollar buenos métodos que permitan asegurar la calidad de la ETN, particularmente en el caso de la educación virtual o por medio de Internet.

d. (2) Internacionalización del aseguramiento de la calidad.

El énfasis en los resultados, mencionado anteriormente, está adquiriendo una importancia creciente debido a la mayor movilidad de los estudiantes (ya sea para continuar estudios

en otros países o para cambiar de instituciones a mitad de un curso) y de los profesionales (para trabajar en otros países). Paulatinamente nos estamos desplazando desde una situación en que las agencias nacionales de aseguramiento de la calidad regulan la educación al interior de una nación, por el bien de esa nación, a una en que estas agencias deben ser capaces de operar internacionalmente de algún modo.

En primer lugar, actualmente ningún sistema nacional de educación superior es considerado confiable si no cuenta con una agencia de aseguramiento de la calidad; la existencia de una agencia de AC será un prerrequisito indispensable para la transferencia de créditos, para la movilidad y para el empleo de quienes han obtenido un título. Pero, por lo mismo, es necesario que las agencias colaboren entre ellas para ayudar en esta movilidad.

Por lo tanto, hay una serie de iniciativas orientadas al establecimiento de agencias internacionales de aseguramiento de la calidad como, por ejemplo, las auditorías de la *European Universities Association*; las evaluaciones sobre calidad de la internacionalización por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico e *Institutional Management in Higher Education* (OCDE/IMHE); el trabajo de EQUIS (*European Quality Improvement System*) y la AACSB (*Association of Advanced Collegiate Schools of Business*), las agencias europeas y estadounidenses que acreditan a las facultades de administración de empresas fuera de sus respectivas fronteras; organismos privados tales como IIQ/QAI.

También hay experiencias de reconocimiento mutuo de las respectivas decisiones por parte de agencias de aseguramiento de la calidad (como es el caso del Mercado Común del Sur, MERCOSUR, la Red Europea de Aseguramiento de la calidad, la Red de Calidad del Asia-Pacífico). Para facilitar este reconocimiento mutuo por parte de las agencias, la Red Internacional de Agencias de Aseguramiento de la calidad de la Educación Superior (INQAAHE) ha aprobado recientemente un Código de Conducta para las propias agencias.

e. Reconocimiento de las calificaciones

La globalización está haciendo cada vez más necesario que las calificaciones de las personas gocen de reconocimiento internacional. Al mismo tiempo, los acuerdos de intercambio comercial, tales como el Mercado Común del Sur (MERCOSUR) y el Acuerdo General sobre el Comercio en Servicios (GATS), exigen que los países proporcionen mecanismos para este reconocimiento. EE.UU. cuenta con varias agencias encargadas de esta tarea, mientras que en Europa hay una Red de Centros Nacionales de Reconocimiento, Australia tiene su Oficina Nacional de Reconocimiento de Habilidades Adquiridas en el Extranjero y la *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO) cuenta con varios protocolos de reconocimiento en el plano regional.

En 1999, los ministros de Educación europeos decidieron que, si Europa iba a dejar una huella educacional en el mundo, tendría que contar con un sistema más coherente de educación superior en el continente. En la Declaración de Bolonia anunciaron su compromiso con la movilidad educacional al interior de Europa (y la posibilidad de expandir la educación europea fuera de la región), hecho que está teniendo consecuencias para el trabajo que realizan las agencias europeas de aseguramiento de la calidad. Una de estas consecuencias ha sido la de enfatizar la acreditación, ya sea en el sentido de establecer un sistema europeo de acreditación (existe una propuesta para que se adopte un sistema con esas características en la reunión de ministros de Educación europeos que se llevará a cabo en Noruega, en 2005), o bien, en el de establecer sistemas nacionales pero comparables de acreditación.

La labor de las agencias de aseguramiento de la calidad que acreditan los programas profesionales tiene también relación con lo anterior. Tanto en Ingeniería como en Arquitectura, las asociaciones profesionales han generado acuerdos internacionales sobre el reconocimiento de las decisiones tomadas por sus pares en otros países.

f. Instituciones fraudulentas

En todas las profesiones existen charlatanes que estafan al público. En la educación superior, esto se ha facilitado con la existencia de Internet. Hay un flujo constante de avisos de ‘instituciones’ de reciente creación, con nombres que suenan como si fueran de buena reputación, que ofrecen vender títulos sin exigir un trabajo a cambio o por muy poco trabajo. Enfrentar este problema requiere legislar, enjuiciar y ejercer una vigilancia constante.

Evidentemente, las agencias de aseguramiento de la calidad tienen un papel que desempeñar en este caso, particularmente tratándose de instituciones que no solamente venden títulos, sino que ofrecen un programa educacional que, al examinarlo, resulta trivial. Sin embargo, lo que hacen los charlatanes, en ese caso, es crear agencias de aseguramiento de la calidad igualmente fraudulentas (“fábricas de acreditación”) para luego afirmar que ¡fueron verificados por la agencia! ¿Cómo se detecta y revela este problema?

Lo anterior sugiere la necesidad de contar con un proceso de “aseguramiento de la calidad” para las mismas agencias. Existen propuestas para establecer algún tipo de sistema de reconocimiento de las agencias de aseguramiento de la calidad. También, dentro de ciertos límites, algunas instituciones pueden elegir quién realiza la evaluación del aseguramiento de la calidad y este “efecto de mercado” puede difundirse más (de la misma manera en que una organización que desea obtener certificación ISO9000 puede seleccionar la empresa certificadora).

En algunos países existe un proceso de aprobación, auditoría o reconocimiento de las agencias de aseguramiento de la calidad (por ejemplo, en Australia, Alemania, Reino Unido, EE.UU.). Del mismo modo, el Código de Conducta aprobado por la Red Internacional de Agencias de Aseguramiento de la Calidad (INQAAHE), ya mencionado, puede ser utilizado por una agencia como una forma de autoverificación y puede ser la base de un sistema de reconocimiento de las agencias.

Objetivo de las agencias externas de AC

Las agencias de AC pueden tener propósitos muy diferentes y combinaciones de objetivos. En la siguiente lista se intenta aislar algunos de estos propósitos. En cada caso, se proporciona un ejemplo de una agencia cuyo objetivo es (o era) el propósito señalado:

1. Ayudar a la institución de educación superior a crear y desarrollar su sistema interno de gestión de calidad (desarrollo o fortalecimiento institucional)	Vietnam
2. Ayudar a la institución de educación superior a mejorar su calidad	<i>Higher Education Quality Council</i> , Reino Unido.
3. Evaluar los sistemas con que cuentan las instituciones de educación superior para lograr sus objetivos o estándares, y la eficacia de dichos sistemas (auditorías)	<i>Academic Audit Unit</i> , Nueva Zelandia.
4. Medir la calidad y/o los estándares de la institución de educación superior de acuerdo con algún criterio interno o externo (evaluación)	VSNU, Holanda
5. Comparar explícitamente una o más instituciones, ya sea dentro del país o en el contexto internacional (benchmarking)	Rumania
6. Generar un ranking de instituciones de educación superior de acuerdo con un criterio basado en el desempeño	NAAC, India
7. Determinar si se puede permitir que la institución de educación superior ofrezca determinados programas o si califica para algún otro beneficio (un papel de supervisión, que habitualmente se denomina acreditación)	ADCSC, China
8. Definir y certificar las calificaciones (títulos)	<i>SA Qualifications Authority</i> , SAQA, Sudáfrica
9. Establecer y mantener un marco de calificaciones	<i>HK Council for Academic Accreditation</i> , HKCAA, Hong Kong
10. Evaluar y registrar el aprendizaje, incluido el aprendizaje vivencial, para permitir la acumulación de créditos y la transferencia	<i>NZ Qualifications Authority</i> , NZQA, Nueva Zelandia
11. Orientar a la institución de educación superior en términos de planificación, alcance o métodos	Comisión Nacional de Acreditación de Pregrado, CNAP, Chile

12. Informar sobre la institución de educación superior como base para el financiamiento (gubernamental)	ACQAHE, Australia
13. Informar sobre la institución de educación superior para demostrar cómo ha utilizado los fondos y otros recursos a los que ha tenido acceso (es decir, operar como entidad intermedia para la cuenta pública)	<i>Comisión National d'Évaluation</i> , CNE, Francia
14. Fiscalizar la viabilidad financiera de la institución de educación superior (factibilidad)	Organismos acreditadores EE.UU
15. Verificar que la institución de educación superior cumple con los requisitos legales y de otra índole	<i>Education Review Office</i> , ERO, Nueva Zelandia
16. Proporcionar información independiente acerca de la institución de educación superior para diversos usuarios (estudiantes y empleadores potenciales, por ejemplo)	QAA, Reino Unido
17. Informar sobre la calidad y situación de la educación superior en tanto sector en general (informe sectorial)	AUQA, Australia
18. Cotejar los resultados y el producto de las actividades de las demás agencias de aseguramiento de la calidad	Akkreditierungsrat, Alemania
19. Aprobar o acreditar otras agencias de aseguramiento de la calidad	AUQA Australia

En la práctica, la mayoría de las agencias desempeñan más de uno de estos roles como su objetivo principal y realizan otros en forma secundaria... Sin embargo, es necesario tomar la precaución de no encomendar a una agencia funciones que sean incompatibles o contradictorias.

Conclusiones

Australia ha adoptado un proceso denominado auditoría de calidad. En términos internacionales, se define como “un análisis sistemático e independiente para determinar si las acciones planificadas son adecuadas para lograr los objetivos de la organización, si las actividades

desarrolladas se ajustan a dichos planes y si estas actividades tienen éxito y efectivamente conducen al logro de los objetivos deseados”. Al basar sus investigaciones en los propios objetivos y procesos de la institución, este enfoque de la calidad subraya y apoya la autonomía institucional, y minimiza la carga adicional para la institución generada por la existencia y las actividades de una agencia externa de aseguramiento de la calidad.

En los Estados Unidos, el énfasis ha estado en la acreditación, con el objetivo de establecer un umbral por debajo del cual se estima que una institución es inaceptable. Lamentablemente, esto hizo que la acreditación se convirtiera en algo irrelevante para las mejores instituciones, que no están en peligro de perderla. El desarrollo reciente de los procesos de acreditación apunta, por tanto, a mejorar su utilidad para instituciones que están por encima de dicho umbral. Una de las formas en que esto se lleva a cabo es que las agencias de aseguramiento de la calidad trabajan con las instituciones para ayudarles a mejorar en áreas elegidas por la institución; otra iniciativa consiste en adoptar un enfoque más parecido a una auditoría.

En Europa continental se ha desarrollado una serie de sistemas nacionales diferentes, diseñados principalmente con el objetivo de reducir la “microadministración” por parte del gobierno, a cambio de una atención más explícita y directa a la calidad por parte de las instituciones de educación superior. Sin embargo, como se señaló anteriormente, Europa exhibe actualmente una tendencia hacia un proceso de acreditación más rígido frente a los estándares y requisitos esperados.

En otros países, los sistemas de calidad se han enfocado hacia el desarrollo nacional (Sudáfrica, Taiwán), la protección del consumidor (India), el control de numerosas instituciones privadas (Malasia), el control de instituciones públicas (China), el control de programas extranjeros (Hong Kong) o la equivalencia de títulos o calificaciones (Nueva Zelandia).

Evidentemente, hay (o puede haber) desventajas en establecer una agencia de aseguramiento de la calidad. Es un hecho incontrovertible que su existencia representa trabajo adicional para las

instituciones de educación superior, de modo que la pregunta que surge es si los beneficios obtenidos superan los inconvenientes. Es posible reducir o evitar otras posibles desventajas. Un temor común es la pérdida de autonomía; pero, en realidad, los sistemas tales como la auditoría de calidad efectivamente fortalecen la autonomía; en los Estados Unidos, las instituciones son fuertemente independientes a pesar de estar sujetas a una disciplina bastante estricta de acreditación. Otro problema posible es que las agencias emitan juicios conservadores y, por lo tanto, repriman la innovación, pero esta situación también se puede evitar con facilidad.

Los beneficios de contar con una agencia de aseguramiento de la calidad son evidentemente mayores que las desventajas. Por ahora y en el futuro inmediato, no contar con una agencia de aseguramiento de la calidad sería un serio obstáculo para la participación de un país en actividades globales. En términos más positivos, una agencia de aseguramiento de la calidad puede proporcionar una variedad de servicios, tales como la validación independiente del desempeño, asesoría independiente para mejorar los servicios, incentivos para la autoevaluación y el mejoramiento, una base de comparación, protección del consumidor, y responsabilidad y cuenta pública de las acciones.

En resumen, el futuro del aseguramiento de la calidad en la educación superior es el siguiente:

- Todos los países, o la mayoría de ellos, tendrán, al menos, una agencia nacional de aseguramiento de la calidad.
- El hecho de formar parte de este sistema de aseguramiento de la calidad será esencial para que una institución sea confiable.
- Estas agencias operarán en forma creciente en el ámbito internacional.
- Las agencias de aseguramiento de la calidad colaborarán cada vez más entre ellas y reconocerán sus acciones y decisiones mutuas.
- Es posible que emerjan algunas agencias internacionales de importancia.
- Las agencias de aseguramiento de la calidad no serán inmutables, sino que cambiarán de acuerdo con el sistema (por ejemplo, desde el fortalecimiento institucional pasando por la acreditación rigurosa hasta la auditoría académica).