

SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD

M^a Paula Ríos de Deus
Unidade de Programas
ACSUG

1 de julio de 2009

<http://www.acsug.es>

paula.rios@acsug.es





ANTECEDENTES A NIVEL EUROPEO

EL RETO DE LA CALIDAD



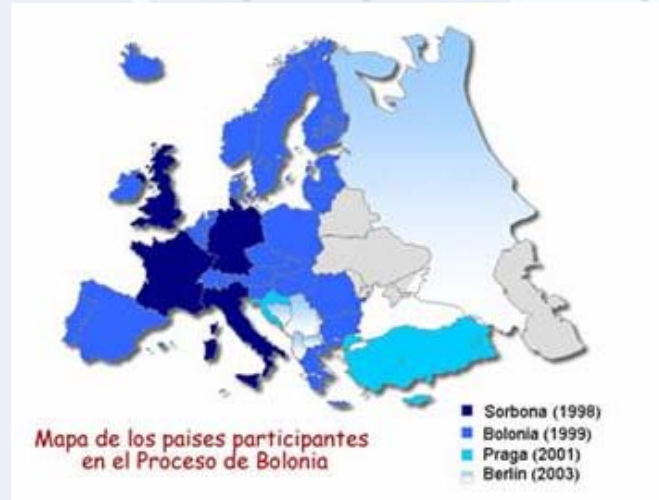
COMPATIBILIDAD Y COOPERACIÓN EUROPEA PARA LA GARANTÍA DE LA CALIDAD EN LA ENSEÑANZA SUPERIOR

¿Cómo?



ARMONIZACIÓN DE LOS SISTEMAS UNIVERSITARIOS EXIGIDA POR EL PROCESO DE CONSTRUCCIÓN DEL EES

DE LA SORBONA (1998) A BÉLGICA (2009)



Eventos Relevantes en el PROCESO DE CONVERGENCIA EUROPEA

- 1998: Declaración de La Sorbona (4 Países participantes)
- 1999: Declaración de Bolonia
- 2001: Declaración de Salamanca
Declaración de Göteborg
Declaración de Praga
- 2003: Declaración de Graz
Conferencia de Berlín
- 2005: Declaración de Glasgow
Conferencia de Bergen
- 2007: Comunicado de Londres
- 2009 Conferencia de Lovaina/Lovaina-la-Neuve (46 Países participantes + 20 Países invitados)



LA SORBONA (1998)

- Esta declaración destaca el papel de las universidades en el desarrollo de la dimensión cultural europea.
- No se dan pasos en el tema de calidad.
- Se insiste en la creación del EEES como seña de identidad.

España: PNECU



RECOMENDACIÓN DEL PARLAMENTO EUROPEO SOBRE LA COOPERACIÓN EUROPEA PARA LA GARANTÍA DE LA CALIDAD EN LA ENSEÑANZA SUPERIOR



Recomendación 561/98/CE del Consejo, de 24 de septiembre de 1998, sobre la cooperación europea para la garantía de la calidad en la enseñanza superior [Diario Oficial L 270 de 7.10.1998].

España: PNECU



▪ **Apoyar y, en su caso, crear sistemas transparentes de evaluación de la calidad, con los objetivos siguientes:**

- **salvaguardar la calidad de la enseñanza superior** en el contexto económico, social y cultural de sus países, teniendo en cuenta la dimensión europea y un mundo que evoluciona rápidamente;
- estimular y ayudar a los centros de enseñanza superior para que utilicen **medidas adecuadas**, en particular en lo que se refiere a la evaluación, con el fin de **mejorar la calidad de la enseñanza y del aprendizaje**, (...);
- estimular los intercambios de información en materia de calidad y de evaluación de la calidad a nivel comunitario y mundial y **fomentar la cooperación entre los centros de enseñanza superior** (...).



▪ **Basar los sistemas de evaluación de la calidad en los siguientes elementos:**

- **autonomía o independencia**, (...), de los organismos encargados de la evaluación de la calidad en la elección de procedimientos y métodos;
- **adaptación de los procedimientos y de los métodos de evaluación de la calidad al perfil y a la misión** de los centros de enseñanza superior, dentro del respeto de su autonomía o de su independencia, (...);
- **utilización, en función de los objetivos, de los elementos de evaluación interna o externa de la calidad**, adaptados a los procedimientos y a los métodos utilizados;
- **participación de las distintas partes interesadas** en función del objeto de la evaluación;
- **publicación de los resultados de la evaluación** en una forma adecuada (...).



BOLONIA (1999)

- Se apuesta ya por **asegurar un nivel de calidad** para el desarrollo de criterios y metodologías comparables.
- Disponer de un **sistema comparable** de titulaciones.
- Promoción de la dimensión europea de la ES.

España: PNECU



SALAMANCA (2001)

- Se da un gran impulso a la calidad a través de la reunión de Instituciones de Educación Superior

- La calidad como pilar esencial en EEES debe tener presente la misión y objetivos de cada institución.
- Comprende la función docente e investigadora pero también la dirección y administración.
- La calidad no basta con que se dé, hay que demostrarla y garantizarla.

España: II PCU



GÖTEBORG (2001)

- Incorporar a los estudiantes en los procesos de garantía de calidad y en los órganos de decisión.
- Favorecer la movilidad de los estudiantes con el objetivos de promover el entendimiento cultural y la tolerancia.

España: II PCU



PRAGA (2001)

- Se reconoce el papel de los Sistemas de Garantía de Calidad.
- Se apela a la colaboración de universidades, agencias nacionales y europeas de garantía de Calidad (ENQA) a colaborar en un marco común de referencia.
- **LA CALIDAD APARECE COMO OBJETIVO ESTRATÉGICO QUE FACILITA LA COMPRENSIÓN DEL EEES.**

España: II PCU



GRAZ (2003)

- Se pone de manifiesto la necesidad de contar con instrumentos para llevar a cabo los procesos de ACREDITACIÓN.
- Se ve necesario propiciar un cambio de mentalidad con la concepción del nuevo tipo de crédito.
- **Un Sistema de Garantía de Calidad se sustenta en la idea de que las universidades deben desarrollar culturas internas de calidad.**
- Los estudiantes deben de ser un elemento activo en la evaluación de la actividad de las universidades.
- **Los SGC deben de garantizar la autonomía institucional.**

BERLÍN (2003)

- Se califica a la **calidad** como “El corazón del establecimiento del área de ES”
- Los **Sistemas de Garantía de Calidad**, deberían incluir:
 - Definición de las responsabilidades de las instituciones involucradas.
 - Evaluación de programas o instituciones
 - Sistemas de acreditación, certificación o procedimientos similares
 - Participación internacional.

ENQA en cooperación con EUA, EURASHE y ESIB

Se les encarga la elaboración de procedimientos y guías para la garantía de calidad y de un mecanismo para su revisión y acreditación.

España: PEI



GLASGOW 2005

- Las universidades subrayan la necesidad de **incrementar la calidad**.
- Se comprometen a desarrollar, integrar y establecer una **cultura de calidad** interna que se adapte a sus objetivos y su misión institucional.
- Se define un equilibrio entre autonomía y responsabilidad con el fin de determinar un cambio y una mejora estratégica en **términos de calidad** universitaria.
- Las universidades se comprometen a mejorar el diálogo y la cooperación con el fin de mejorar los procedimientos de responsabilidad que **reforzarán la calidad** de las universidades europeas.

España: PEI



BERGEN (2005)

- Se confirma el compromiso de coordinar las políticas nacionales para establecer el EEES.
- Se hace patente la necesidad de **COOPERACIÓN** entre las **agencias de calidad** para avanzar en la definición de criterios comunes para la **EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN** de títulos.

Se presenta el informe de la **ENQA**:

CRITERIOS Y DIRECTRICES PARA LA GARANTÍA DE LA CALIDAD

Tanto interna como externa de las instituciones de Educación Superior y de las propias agencias.

España: PEI



LONDRES (2007)

- Se constata la puesta en marcha de los **CRITERIOS Y DIRECTRICES PARA LA GARANTÍA DE LA CALIDAD**, en distintos países.
- Necesidad de favorecer la autonomía universitaria.
- Hacer mejoras en la empleabilidad de graduados.

España: PEI (finalizando) FIDES-AUDIT DOCENTIA VERIFICA



LOVAINA/LOVAINA-LA-NEUVE (2009)

- Culminar el nuevo sistema universitario de tres ciclos.
- **Aseguramiento de la calidad** en la enseñanza superior.
- Reconocimiento de las cualificaciones y los períodos de estudio.

Países **participantes** en el proceso de Bolonia ha pasado de **4** (1998) a **46** (2009)

Albania, Alemania, Andorra, Antigua República Yugoslava de Macedonia, Armenia, Austria, Azerbaiyán, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Bulgaria, Croacia, Chipre, Dinamarca, Eslovenia, España, Estonia, Federación de Rusia, Finlandia, Francia, Georgia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Moldavia, Montenegro, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, República Checa, República Eslovaca, Reino Unido, Rumanía, Santa Sede, Serbia, Suecia, Suiza, Turquía y Ucrania.

Se ha invitado a los países siguientes: Marruecos, Túnez, Egipto, Etiopía, Senegal, Tanzania, Sudáfrica, Israel, Jordania, Kazajstán, Kirguistán, India, China, Japón, Vietnam, Australia, Nueva Zelanda, Brasil, México, Estados Unidos y Canadá.

España: FIDES-AUDIT DOCENTIA VERIFICA



MARCO NORMATIVO ESTATAL



LEY DE REFORMA UNIVERSITARIA [1983]

1987: **Directrices generales comunes** para los planes de estudios de los títulos universitarios oficiales. **Directrices propias de cada título**. Fijan las materias troncales y el porcentaje de créditos de libre configuración.

- ✓ Administraciones públicas fijan el porcentaje de créditos de optatividad.

1987-2001: **Universidades diseñan planes de estudios** para títulos oficiales.

- ✓ Catálogo de títulos.

LEY ORGÁNICA DE UNIVERSIDADES (LOU) [2001]

2001 Establece la **obligatoriedad de la acreditación**.

LEY ORGÁNICA por la que se modifica la LOU [2007]

- ✓ No hay directrices, para el diseño de planes de estudio.
- ✓ Se crea un **Registro de Universidades, Centros y Títulos**.
- ✓ Establece la obligatoriedad de la verificación, seguimiento y acreditación.
- ✓ Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior (**MECES**)
- ✓ Establecer criterios comunes de **Garantía de Calidad**





El Real Decreto 1393/2007, de conformidad con lo previsto en el artículo 37 de la ley Orgánica 4/2007 de universidades, establece:

El nuevo marco normativo para la **ordenación, verificación y acreditación** de enseñanzas universitarias oficiales en el ámbito español.

Los **Sistemas de Garantía de la Calidad**, que son parte de los nuevos planes de estudios, son 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 los títulos.



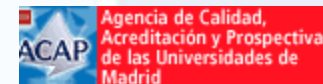
LAS AGENCIAS HAN DISEÑADO Y/O DESARROLLAN UNA SERIE DE PROGRAMAS ORIENTADOS A QUE LAS UNIVERSIDADES DISPONGAN DE MECANISMOS DE GARANTÍA DE CALIDAD



Agencia Andaluza de Evaluación



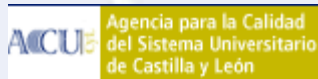
Agencia de Calidad Universitaria de Castilla-La Mancha



Agencia de Calidad, Acreditación y Prospectiva de las Universidades de Madrid



Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón



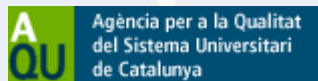
Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León



Agencia de Evaluación de la Calidad y Acreditación del Sistema Universitario Vasco



Agència de Qualitat Universitària de les Illes Balears



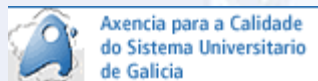
Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya



AGÈNCIA VALÈNCIANA D'AVALUACIÓ I PROSPECTIVA



Agencia Canaria de Evaluación y Acreditación Universitaria



Agencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia



ANECA



Verificación Títulos RD 1393/2007

1. Descripción del título
2. Justificación
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 la calidad
10. Calendario de implantación

**PROGRAMA
VERIFICA**

Verificación de que el diseño del plan de estudios se ajusta a lo establecido en el RD para proceder a la implantación en la Universidad correspondiente





Verificación Títulos RD 1393/2007

1. Descripción del título

2. Justificación

3. Objetivos

4. Admisión de estudiantes

5. Planificación de la enseñanza

6. Personal académico

7. Recursos materiales y servicios

8. Resultados previstos

9. Sistema de garantía de calidad

10. Calendario de implantación

ACREDITACIÓN

Proceso de evaluación expost que conduce a una decisión pública, formal e independiente sobre el ajuste de una enseñanza a ciertos criterios de calidad



Verificación Títulos RD 1393/2007

1. Descripción del título
2. Justificación
3. Objetivos
4. Admisión de estudiantes
5. Planificación de la enseñanza
- 6. Personal académico**
7. Recursos materiales y servicios
8. Resultados previstos
9. Sistema de garantía de calidad
10. Calendario de implantación



Es un modelo orientado a garantizar la calidad del profesorado universitario y favorecer su desarrollo y reconocimiento. Las instituciones deben de tener medios que garanticen que su profesorado está cualificado y es competente (es un programa dirigido al conjunto de la universidad).

Verificación Títulos RD 1393/2007

1. Descripción del título
2. Justificación
3. Objetivos
4. Admisión de estudiantes
5. Planificación de la enseñanza
6. Personal académico
- 7. Recursos materiales y servicios**
8. Resultados previstos
9. Sistema de garantía de calidad
10. Calendario de implantación

EFQM

Programa orientado a garantizar la calidad de los servicios de la universidad.



Verificación Títulos RD 1393/2007

1. Descripción del título
2. Justificación
3. Objetivos
4. Admisión de estudiantes
5. Planificación de las enseñanza
6. Personal académico
7. Recursos materiales y servicios
8. Resultados previstos
- 9. Sistema de garantía de calidad**
10. Calendario de implantación

Integrar todas aquellas **actividades**, que hasta ahora desarrollaban, relacionadas con la **garantía de la calidad de las enseñanzas**.

Facilitar el diseño de sistemas de **garantía interna de calidad en los CENTROS**

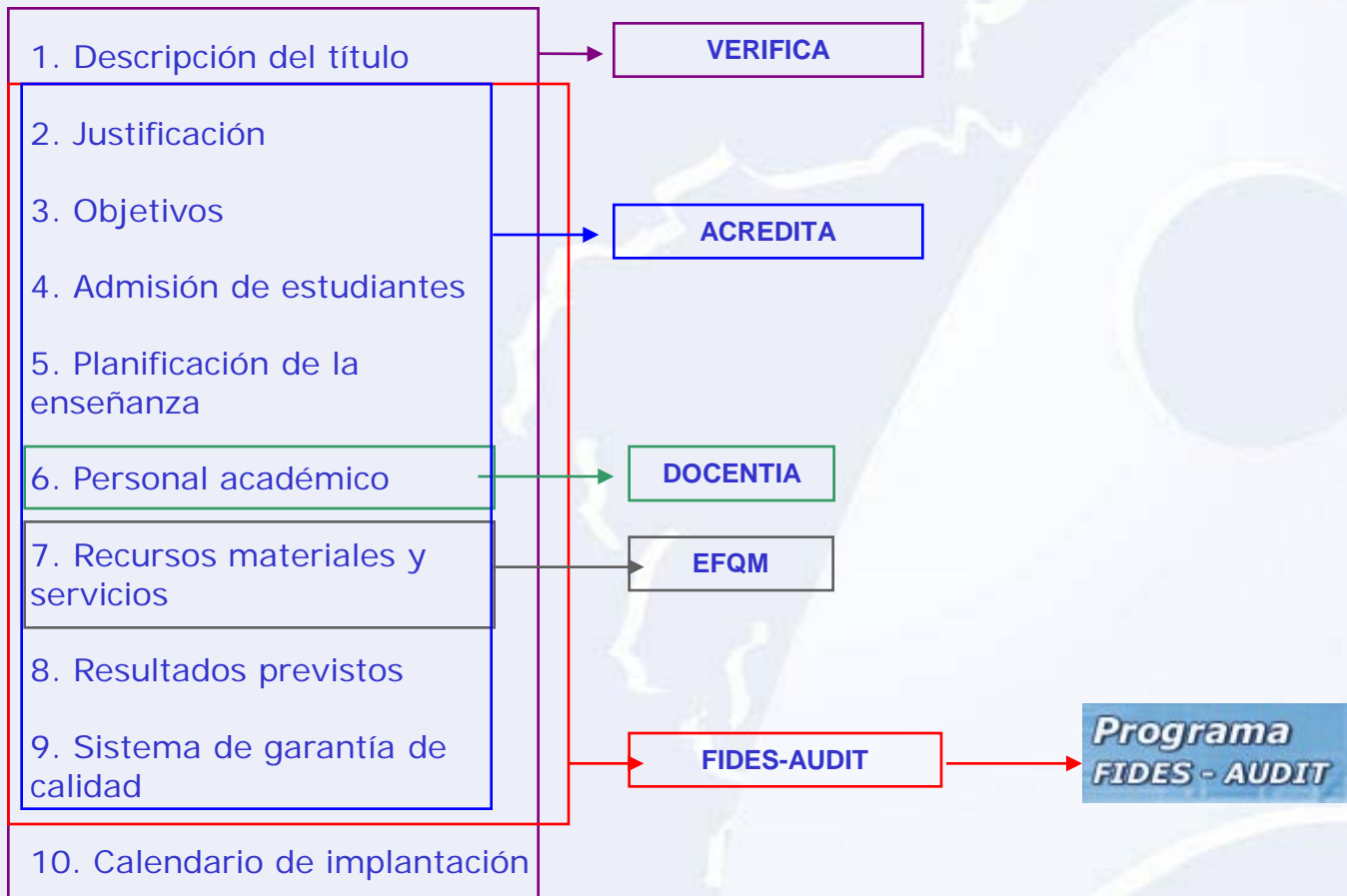
- **Cómo los centros utilizan sus órganos, reglamentos,... para la mejora de sus enseñanza**
- **Cómo los centros implican a los grupos de interés**

**Programa
FIDES - AUDIT**

- Incluirá:**
- **Orientaciones para el Diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC)**
 - **Un proceso de verificación de los SGIC**
 - **Un proceso de certificación de los SGIC**



Verificación Títulos RD 1393/2007



Para ayudar a las universidades a garantizar los objetivos de la calidad

DESARROLLO

**Programa
FIDES - AUDIT**



Objetivos

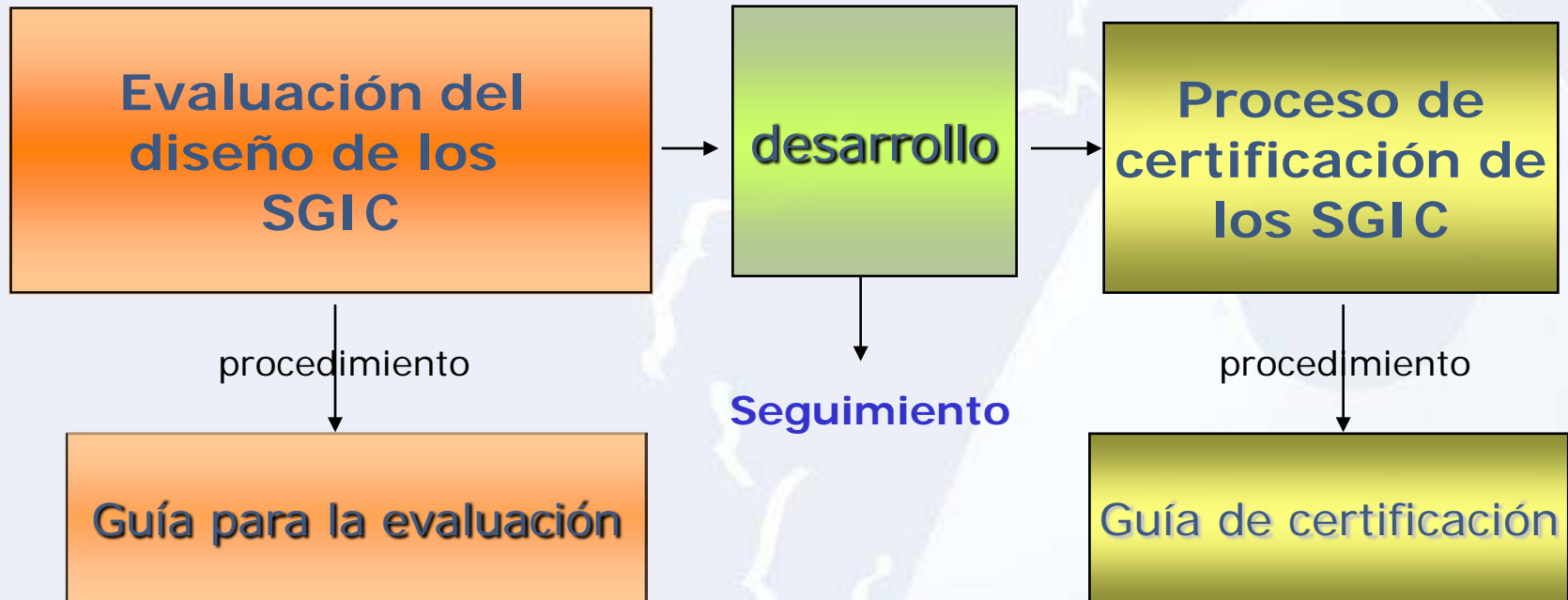
Programa FIDES-AUDIT

Orientar a los centros para que puedan:

- **Integrar** todas aquellas **actividades**, que hasta ahora desarrollaban, relacionadas con la **garantía de la calidad de las enseñanzas**.
- Facilitar las **orientaciones**, a los centros, para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad.
- **Favorecer** el futuro proceso de **verificación y acreditación** de títulos.
- Poner en práctica un procedimiento que conduzca al **reconocimiento de dicho diseño**.



Programa FIDES-AUDIT INCLUYE



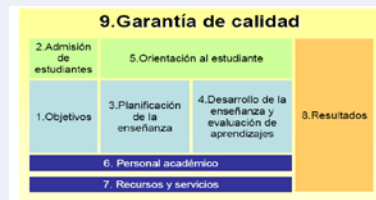


Criterios ENQA

1. Política y procedimiento para la garantía de calidad
2. Aprobación, control y revisión periódica de los programas y los títulos
3. Evaluación de los estudiantes
4. Garantía de calidad del profesorado
5. Recursos de aprendizaje y apoyo a los estudiantes
6. Sistemas de información
7. Información pública

Modelo de acreditación Criterios ANECA

1. Objetivos
2. Admisión de estudiantes
3. Planificación de la enseñanza
4. Desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes
5. Orientación al estudiante
6. Personal académico
7. Recursos y servicios
8. Resultados
9. Garantía de calidad



Propuesta de directrices para implantar títulos (MEC, diciembre 2006)

1. Descripción del título
2. Justificación
3. Objetivos
4. Admisión de estudiantes
5. Planificación de la enseñanza
6. Personal académico
7. Recursos materiales y servicios
8. Resultados previstos
9. Sistema de garantía de calidad
10. Calendario de implantación

Criterios PEI (2002-2007)

1. Programa formativo
2. Organización de la enseñanza
3. Recursos humanos
4. Recursos materiales
5. Proceso formativo (recoge admisión y procesos de enseñanza-aprendizaje)
6. Resultados
7. SGC (Sólo guía evaluadores externos)



**Programa
FIDES - AUDIT**

- 1.- Política y objetivos de calidad
- 2.- Objetivos del plan de estudios
- 3.- Política y procedimientos de admisión
- 4.- Planificación de la enseñanza
- 5.- Diseño de la oferta formativa
- 6.- Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes
- 7.- Personal académico y de apoyo a la docencia
- 8.- Recursos materiales y servicios
- 9.- Resultados de la formación
- 10.- Información pública



Verificación Títulos RD 1393/2007

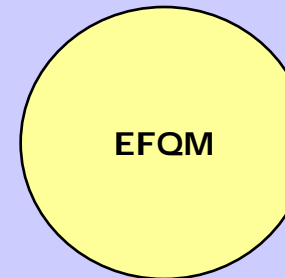
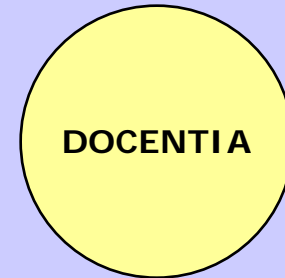
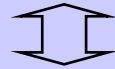
1. Descripción del título
2. Justificación
3. Objetivos
4. Acceso y Admisión de estudiantes
5. Planificación de las enseñanzas
6. Personal académico
7. Recursos materiales y servicios
8. Resultados previstos
9. Sistema de garantía de la calidad
10. Calendario de implantación

Directrices Programa FIDES-AUDIT

- 1.- Política y objetivos de calidad
- 2.- Objetivos del plan de estudios
- 3.- Política y procedimientos de admisión
- 4.- Planificación de la enseñanza
- 5.- Diseño de la oferta formativa
- 6.- Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes
- 7.- Personal académico y de apoyo a la docencia
- 8.- Recursos materiales y servicios
- 9.- Resultados de la formación
- 10.- Información pública y rendición de cuentas



Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad (UTC)



Nuevos títulos



Acreditacion de títulos

EEES



DIRECTRICES PARA EL DISEÑO DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD EN EL MARCO DEL PROGRAMA FIDES-AUDIT

*Programa
FIDES - AUDIT*



1. Política y objetivos de calidad de la formación

La consolidación de la cultura de la calidad ha de apoyarse en una política y objetivos de calidad de la formación conocidos y accesibles públicamente, además de revisados y mejorados periódicamente.

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el Centro deberá documentar, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) El órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de la política y objetivos de calidad de la formación.
- b) Los grupos de interés implicados y su modo de participación en la política y objetivos de calidad de la formación.
- c) Cómo se define, aprueba e implementa la política y objetivos de calidad de la formación.
- d) Cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de la política y objetivos de calidad de la formación.
- e) Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de la política y objetivos de calidad de la formación.



2. Objetivos del plan de estudios

Los objetivos del plan de estudios, entre los que se encuentran los conocimientos, aptitudes y destrezas que los estudiantes adquirirán al finalizar los estudios, estarán de acuerdo con las directrices establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior y con la orientación otorgada a los programas formativos.

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el Centro deberá documentar, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) El órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de los objetivos del plan de estudios.
- b) Los grupos de interés implicados y su modo de participación en el diseño, aprobación, implementación, revisión y mejora de los objetivos del plan de estudios.
- c) Cómo se diseñan, aprueban e implementan los objetivos del plan de estudios.
- d) Cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de los objetivos del plan de estudios.
- e) Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de los objetivos del plan de estudios.



3. Política y procedimientos de admisión.

El programa formativo especificará las políticas y procedimientos de admisión de estudiantes que se ajustarán a los objetivos del plan de estudios.

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el Centro deberá documentar, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) El órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de la política y los procedimientos de admisión.
- b) Los grupos de interés implicados y su modo de participación en el diseño, aprobación, implementación, revisión y mejora de la política y los procedimientos de admisión.
- c) Cómo se diseña, aprueba e implementa la política y los procedimientos de admisión.
- d) Cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de la política y los procedimientos de admisión.
- e) Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de la política y los procedimientos de admisión.



4. Planificación de la enseñanza.

La planificación de la enseñanza será coherente con los objetivos del plan de estudios, tanto en la programación global de la enseñanza como en la que se incluye en los programas de las materias que constituyen el plan de estudios. Estos programas contienen los elementos necesarios para informar al estudiante.

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el Centro deberá documentar, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) El órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de la planificación de la enseñanza.
- b) Los grupos de interés implicados y su modo de participación en el diseño, aprobación, implementación, revisión y mejora de la planificación de la enseñanza.
- c) Cómo se diseña, aprueba e implementa la planificación de la enseñanza.
- d) Cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de la planificación de la enseñanza.
- e) Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de la planificación de la enseñanza.



5. Diseño de la oferta formativa

El mantenimiento y renovación de la oferta formativa ha de apoyarse en el desarrollo de metodologías para el diseño, la aprobación, la revisión y la mejora de los programas formativos y, en su caso, de la extinción de aquellos.

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el Centro deberá documentar, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables del diseño, aprobación, implementación, revisión y mejora de sus programas formativos.
- b) Los grupos de interés implicados y su modo de participación en el diseño, aprobación, implementación, revisión y mejora de sus programas formativos.
- c) Cómo se diseñan, aprueban e implementan sus programas formativos.
- d) Cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de sus programas formativos.
- e) Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de sus programas formativos.
- f) Cómo se aborda la eventual suspensión o extinción de sus programas formativos según los criterios y procedimientos específicos preestablecidos.

6. Desarrollo de la enseñanza y actuaciones orientadas a los estudiantes

Las acciones que se emprenden en el marco del programa formativo han de tener como finalidad favorecer el aprendizaje del estudiante.

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el Centro deberá documentar, entre otros, los siguientes aspectos:

a) Los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables de la orientación de los programas formativos que favorecen el aprendizaje del estudiante, como por ejemplo:

- (1) Definición de perfiles de ingreso/egreso
- (2) Admisión y matrícula
- (3) Apoyo y orientación a los estudiantes
- (4) Metodología de enseñanza y evaluación
- (5) Prácticas externas, movilidad y orientación profesional
- (6) Alegaciones, reclamaciones y sugerencias
- (7) Normativas que afectan a los estudiantes (matrícula, convalidaciones, exámenes, etc.)

b) Los grupos de interés implicados y su modo de participación en el desarrollo de las acciones anteriormente citadas.

c) Cómo se definen, aprueban e implementan las acciones anteriormente citadas.

d) Cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de las acciones anteriormente citadas.

e) Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de las acciones anteriormente citadas.

7. Personal académico y de apoyo a la docencia

La política de personal académico y de apoyo a la docencia ha de ser definida e implementada con las debidas garantías para asegurar su suficiencia numérica, competencia y cualificación.

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el Centro deberá documentar, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables de la definición, implementación, revisión y mejora de la política de personal.
- b) Los grupos de interés implicados y su modo de participación en la definición, implementación, revisión y mejora de la política de personal.
- c) Cómo se define, aprueba e implementa la política de personal en lo relativo a la necesidad de personal (perfil del puesto; competencias requeridas; plantilla; etc.).
- d) Cómo se define, aprueba e implementa la política de personal en lo relativo al acceso, formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal.
- e) Cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de la necesidad de personal.
- f) Cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora del acceso, formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal.
- g) Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de la necesidad de personal.
- h) Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión del acceso, formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal.

8. Recursos materiales y servicios

El correcto diseño, gestión, revisión y mejora de los servicios y recursos materiales ha de estar asegurado para un adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el Centro deberá documentar, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables del diseño, gestión, revisión y mejora de los recursos materiales y servicios.
- b) Los grupos de interés implicados y su modo de participación en el diseño, gestión, revisión y mejora de los recursos materiales y servicios.
- c) Cómo se diseñan, aprueban y gestionan los recursos materiales y servicios.
- d) Cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).
- e) Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de los recursos materiales y servicios.



9. Resultados de la formación

Los resultados del programa formativo han de ser recogidos y analizados para la revisión y mejora de la calidad de los programas formativos.

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el Centro deberá documentar, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables de la recogida, análisis y utilización de los resultados asociados con el programa formativo.
- b) Los grupos de interés implicados y modo de participación en la recogida, análisis y utilización de los resultados asociados con el programa formativo.
- c) Cómo se recogen y analizan los resultados asociados con el programa formativo, y se asegura su fiabilidad.
- d) Cómo se implementan las mejoras derivadas del análisis de los resultados asociados con el programa formativo.



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



Estudiantes
Profesores
PAS
Titulados
Empleadores

- Escala de 1 (totalmente en desacuerdo) a 7 (muy de acuerdo).
- 4 encuestas para estudiantes: **planificación y desarrollo de la enseñanza, servicios de apoyo al estudiante y recursos de apoyo a la enseñanza, actividad docente del profesorado.**
- 4 encuestas para profesorado: **planificación y desarrollo de la enseñanza, servicios de apoyo al estudiante y recursos de apoyo a la enseñanza, grupo de estudiantes.**



Ingreso	1	Perfil de entrada de los estudiantes de nuevo ingreso	1a	Porcentaje de estudiantes que accede a la titulación con puntuación menor a seis
			1b	Porcentaje de estudiantes que accede a la titulación con puntuación igual o superior a seis
	2	Variación de la matrícula de nuevo ingreso	2a	Variación de la matrícula de nuevo ingreso
			2b	Relación de estudiantes preinscritos sobre las plazas ofertadas
Movilidad	3	Origen de los estudiantes participantes en programas de movilidad	3a	Origen de la movilidad internacional (Programa Sócrates-Erasmus)
			3b	Origen de la movilidad nacional (Programa Séneca)
			3c	Origen de la movilidad nacional (Programa SICUE)
	4	Destino de los estudiantes participantes en programas de movilidad	4a	Destino de la movilidad internacional (Programa Sócrates-Erasmus)
			4b	Destino de la movilidad nacional (Programa Séneca)
			4c	Destino de la movilidad nacional (Programa SICUE)
	5	Tasa de participación en prácticas en empresas o instituciones		
Profesorado	6	Perfil de profesorado	6a	Perfil do profesorado
			6b	Relación porcentual entre el número total de PDI funcionario sobre el total de PDI
Resultados	7	Tasa de rendimiento	7a	Tasa de rendimiento
			7b	Tasa de éxito
			7c	Duración media de los estudios
	8	Tasa de interrupción de los estudios	8a	Tasa de interrupción de los estudios
			8b	Tasa de interrupción durante el primer año
	9	Tasa de abandono del sistema universitario	9a	Tasa de abandono del sistema universitario
			9b	Tasa de abandono durante le primer curso
9c			Tasa de graduación	
10	Media de estudiantes por grupo			
Recursos	11	Disponibilidad de puntos de lectura en la biblioteca		
	12	Fondos bibliográficos		
	13	Disponibilidad de bibliografía y fuentes de información		



10. Información pública y rendición de cuentas

Se ha de garantizar la publicación periódica de información actualizada y la rendición de cuentas relativas a los programas formativos impartidos y aspectos relacionados.

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el Centro deberá documentar, entre otros, los siguientes aspectos:

a) El órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de la publicación de la información y de la rendición de cuentas sobre los programas formativos y aspectos relacionados.

b) Los grupos de interés implicados y modo de participación en la publicación de la información y de la rendición de cuentas sobre los programas formativos y aspectos relacionados.

c) Cómo se informa a los distintos grupos de interés y cuando corresponda, cómo se rinde cuentas sobre los siguientes aspectos:

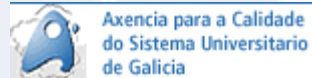
1. Política y objetivos de calidad de la formación
2. Objetivos del plan de estudios
3. Política y procedimientos de admisión
4. Planificación de la enseñanza
5. Programas formativos
6. Orientación de las enseñanzas al aprendizaje del estudiante
7. Personal académico y de administración y servicios
8. Servicios y recursos materiales
9. Resultados del programa formativo

d) Cómo se analiza la actualización, imparcialidad, objetividad y accesibilidad de la información y de la rendición de cuentas sobre los programas formativos y aspectos relacionados.

e) Cómo se implementan las mejoras derivadas del análisis de la actualización, imparcialidad, objetividad y accesibilidad de la información y de la rendición de cuentas sobre los programas formativos y aspectos relacionados.

ESTRUCTURA DOCUMENTAL Y CONTENIDOS DEL SGIC

SUGERENCIAS



Estructura documental típica



- Todos los documentos deberán llevar un **título y un código** identificativo.
- **Información general** sobre el centro (designación, alcance del SGIC, sede social, dirección postal, organigrama del centro, responsable del SGIC, miembros de la Comisión de Garantía de Calidad, relaciones con otros centros (en caso de títulos compartidas), cualquier otra información de interés).
- Indicar de forma clara en un lugar fácilmente visible cómo está **organizada** la documentación del SGIC.
- El **índice** recogerá la totalidad de documentos que forman parte del SGIC.
- La documentación se **organizará** de acuerdo al **orden de las directrices del Programa**.
- Si contiene **anexos**, estarán bien referenciados.

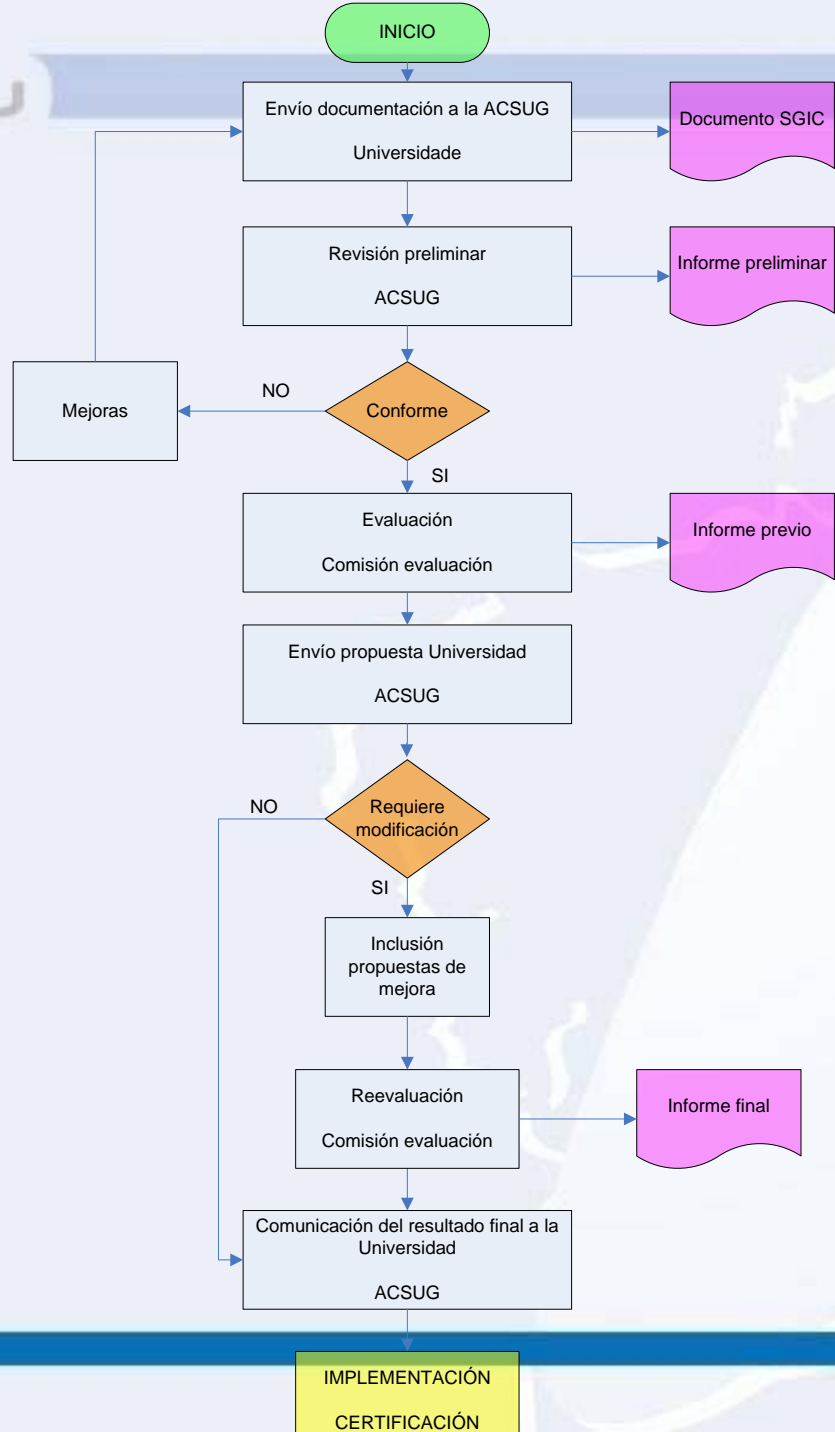


EVALUACIÓN

PROGRAMA *FIDES-AUDIT*

*Programa
FIDES - AUDIT*





COMISIONES DE EVALUACIÓN

- 3 vocales académicos → 1 de ellos actúa como presidente
- 1 vocal profesional
- 1 alumno/a
- 1 técnico ACSUG → Actúa como secretario



El evaluador valorará:

- Una **organización clara y coherente**.
- Recoge la **totalidad de las directrices** (FIDES-AUDIT).
- Existe **compromiso** de apoyo explícito al SGIC, a su implementación y mejora continua, por parte de la Dirección del Centro.
- Especifica a los **responsables**, detallando sus responsabilidades, de la implementación, mantenimiento y mejora continua del SGIC.
- Contempla la existencia de canales de **comunicación vertical y horizontal** entre las diferentes unidades y departamentos universitarios incluidos en el alcance del SGIC.
- Explica qué, quién y cómo se llevan a cabo los **procesos** incluidos en el SGIC, de manera que puedan ser gestionados con eficacia.
- Establece **mecanismos de seguimiento** que permitan comprobar, de manera periódica, el grado real de cumplimiento con lo establecido en el SGIC.
- Propone un **número adecuado de documentos**, de diferente tipo, para poder **evidenciar** el diseño del SGIC.
- Facilita una serie de **indicadores** tales que permiten evaluar el desempeño de los principales procesos del SGIC, una vez implementado.
- Dispone de un **mecanismo de mejora continua**.



Cada evaluador realiza el análisis de la documentación de los SGIC que le son asignados y cumplimenta los respectivos

Protocolos de evaluación.

- Valoración
- Justificación de la valoración
- Fortalezas
- Áreas de mejora
- Propuestas de mejora

- * NEGATIVA
- * POSITIVA (condicionada a modificaciones según las propuestas de mejora)
- * POSITIVA

CONSENSO



INFORME PREVIO



- 1.- Política y objetivos de calidad
- 2.- Objetivos del plan de estudios
- 3.- Política y procedimientos de admisión
- 4.- Planificación de la enseñanza
- 5.- Diseño de la oferta formativa
- 6.- Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes
- 7.- Personal académico y de apoyo a la docencia
- 8.- Recursos materiales y servicios
- 9.- Resultados de la formación
- 10.- Información pública y rendición de cuentas

Elementos que se analizan en todas las directrices

- Órgano responsable
- Participación de los grupos de interés
- Cómo se documenta la directriz
- Recogida y análisis de información para la revisión
- Implementación de mejoras

Elementos que se analizan en algunas directrices

- Difusión pública y por escrito de las políticas
- Suspensión o extinción de programas formativos
- Cómo se regula e informa a los alumnos sobre normativas que le afectan



Evidencia total

Alguna evidencia

Política y Objetivos de Calidad	A	B	C	D
1. Existe un órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de la política y objetivos de calidad.				
2. Se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en la política y objetivos de calidad de la formación.				
3. Se documenta cómo se define, aprueba e implementa la política y objetivos de calidad.				
4. Se difunde públicamente y por escrito la política y objetivos de calidad.				
5.- Se documenta cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de la política y objetivos de calidad.				
6. Se documenta cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de la política y objetivos de calidad.				



POR QUÉ ES INTERESANTE IMPLANTAR UN SGIC EN EL CENTRO

*Programa
FIDES - AUDIT*



Tener en los centros un SGIC



Diseñado

Implantado

Certificado

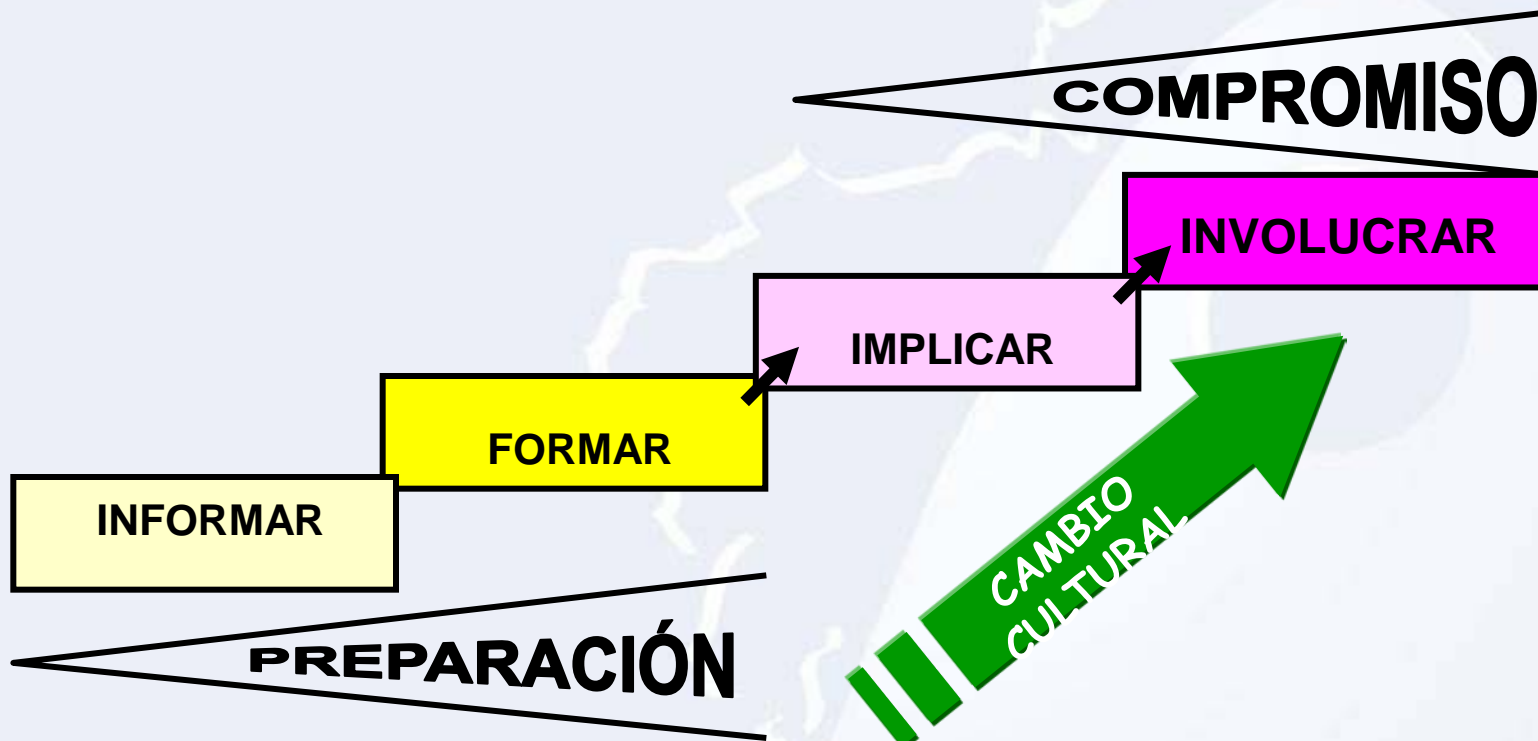
Verificación

Acreditación

De los títulos oficiales



¿QUÉ IMPLICA?



PREPARACIÓN

INFORMAR

Jornadas informativas en las 3 universidades entre junio-julio de 2007

FORMAR

Jornadas formativas en las 3 universidades entre noviembre-diciembre de 2007



COMPROMISO

IMPLICAR



Comisión de garantía de calidad

RECOMENDACIONES de la ACSUG:

- Presidida por la persona responsable del centro, (coordinar el proceso).
- Incluir: coordinadores de títulos, profesores, PAS, estudiantes, titulados.
- Si puede ser, incluir un miembro de la UTC (asesor).
- Si puede ser, que alguno de los miembros tenga experiencia en procesos similares (evaluación, certificación, garantía de calidad...).
- Número no muy elevado para garantizar la operatividad del trabajo.
- El centro, a través de sus órganos de representación debe sugerir a los componentes de la Comisión y su selección debe representar la organización interna del centro.
- En el caso de títulos interuniversitarios, si puede ser, formará parte de la Comisión el coordinador del título en cada una de las universidades participantes (subcomisión).
- En el caso de que en un centro exista más de un título, formarán parte de la Comisión un profesor/a de cada título.
- En el caso de que en un centro sólo exista un título, formarán parte de la Comisión dos profesores/as do título.

COMPOSICIONES REALES

UDC

Preside: Decano/a o Director/a de centro

Coordinador/a de cada título

Director/a de cada departamento adscrito al centro

2 profesores/as + PRCC

2 estudiantes

1 responsable de la biblioteca

1 PAS de otro servicio (se recomienda de asuntos académicos)

USC

Preside: Decano/a o Director/a de centro

Coordinador/a de cada título

3 ó 4 profesores

1 estudiante

- Títulos interuniversitarios

Coordinador cada universidad

UVI

Preside: Decano/a o Director/a de centro

Secretario: miembro Equipo Directivo del Centro

1 profesor de cada titulación

1 estudiante de cada titulación

1 PAS

1 egresado/a

1 representante de la sociedad (empleadores/as y otros grupos de interés)

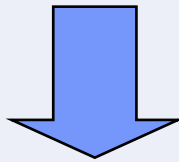
1 miembro de la UTC



COMPROMISO

INVOLUCRAR

Compromiso del centro → Firma del representante



Compromiso de la Universidad → Firma del Rector

Envía a la ACSUG a través del Vicerrectorado de Calidad



COMPROMISO

INVOLUCRAR

CENTROS PARTICIPANTES
Programa FIDES-Programa AUDIT

UDC		USC		UVI	
1ª convc.	2ª convc.	1ª convc.	2ª convc.	1ª convc.	2ª convc.
24	3	0	12	11	11



- **La calidad no es sólo una manera de gestionar, es una cultura.**
- **La cultura de calidad debe de ser un valor compartido, y por lo tanto una responsabilidad colectiva en la que participa toda la comunidad universitaria y la sociedad, a la que rinde cuentas.**

RESPONSABILIDAD DE TODOS



- **Debe consolidarse la cultura de la calidad dentro de las universidades y desarrollar procesos para que éstas puedan demostrar su responsabilidad.**
- **Debe promoverse la colaboración entre instituciones y agencias.**
- **La calidad se garantiza mediante los cuatro niveles de evaluación: interna y externa de las instituciones e interna y externa de las agencias.**
- **Se dispone de programas encaminados a garantizar la calidad de las instituciones.**

ESTAMOS PREPARADOS



MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN

<http://www.acsug.es>

paula.rios@acsug.es

