



PROGRAMA AUDIT

Guía para o diseño de sistemas de garantía interna de calidade da formación universitaria

Documento 01

ÍNDICE

- **PRESENTACIÓN**
- **FUNDAMENTOS PARA O DISEÑO DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDADE**
 - 1. MARCO DE REFERENCIA**
 - 1.1. A garantía de calidade nas universidades españolas
 - 1.2. A garantía de calidade no EEES
 - 2. BASES PARA O DESENVOLVEMENTO DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDADE**
 - 2.1. Enfoque cara aos grupos de interese
 - 2.2. O referente externo: criterios e directrices de garantía de calidade
 - 2.3. O programa AUDIT
- **PLANIFICACIÓN E DESENVOLVEMENTO DO PROGRAMA AUDIT**
 - 1. FASES DO PROGRAMA AUDIT**
 - 2. ETAPAS PARA O DISEÑO DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDADE**
 - 3. ETAPAS PRELIMINARES Á DEFINICIÓN E Á DOCUMENTACIÓN DOS SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDADE**

PRESENTACIÓN

O sistema universitario español no seu conxunto e cada unha das institucións universitarias responderán ao compromiso de satisfacción das necesidades e expectativas xeradas pola sociedade. No contexto dunha sociedade do coñecemento e de crecente internacionalización da oferta universitaria, asegurar a calidade da formación nos diferentes estudos é un reto ineludible, máxime cando a sociedade deposita a confianza e achega uns recursos considerables para que as universidades cumpran con esta función.

Como correspondencia á confianza que a sociedade deposita na xestión autónoma das universidades e á transparencia esixida no marco do EEES, as universidades deben garantir que as súas actuacións están na dirección axeitada para acadar os obxectivos asociados ao ensino que imparten. Para isto, as universidades deben contar con políticas e con Sistemas de Garantía Interna de Calidade (SGIC) formalmente establecidos e que están publicamente dispoñibles.

O noso marco normativo xa introduce elementos que regulan aspectos tan diversos como o acceso, a xestión de expedientes, a realización de exames ou a expedición de títulos. Todos estes sistemas son, claramente, elementos que garanten a calidade do ensino.

Coa incorporación de estratexias de mellora continua, as universidades poden ademais desenvolver e controlar as súas actuacións, revisalas e redefínilas até acadar os obxectivos que se previron. Estas actuacións non son unha novidade nas universidades españolas. Co apoio das axencias de avaliación, desde finais da década pasada as universidades veñen realizando procesos de avaliación e de certificación do seu ensino e recollen as opinións dos estudantes e doutros colectivos sobre estas.

Agora ben, unha análise destas iniciativas á luz das esixencias que foron asumidas no EEES revela que as universidades necesitan ordenalas dun modo máis sistemático para que contribúan efectivamente á garantía de calidade. Así, a elaboración dun conxunto ordenado e sistematizado de sistemas de garantía interna de calidade podería satisfacer esta necesidade, achegándolles un novo sentido ás diferentes actuacións que foron emprendidas sobre a avaliación do ensino, servizos e profesorado, das análises da satisfacción de estudantes e egresados, de análises da inserción laboral ou de información á sociedade.

Por outra parte, o noso marco normativo tamén sinala que os diferentes órganos de avaliación (axencias) contribuirán, a través dos procesos de avaliación externa, a garantir os obxectivos de calidade universitaria. A conxunción ordenada das actuacións internas e externas de universidades e axencias constituirá o sistema de garantía interna de calidade do sistema

universitario español. É, por isto, que non só as universidades, senón tamén as axencias son requiridas para estableceren os seus propios SGIC, así como para se someteren á avaliación externa de acordo cos criterios e coas directrices europeas adoptados en Bergen (2005) polos ministros signatarios do Proceso de Bolonia.

Para apoiar as universidades e, en especial, os centros universitarios, na definición destes sistemas, ANECA, AQU e ACSUG promoven a iniciativa do programa AUDIT co obxectivo de orientar e facilitar esta definición. O programa ten en consideración o compromiso de participar e de apoiar os distintos marcos de colaboración técnica coas universidades e as axencias autonómicas. Neste sentido, pretende ser un marco aberto á participación destas institucións.

En definitiva, con esta iniciativa, dirixida aos centros universitarios como ámbito organizativo de referencia tanto interna como para os estudantes e a sociedade en xeral, preténdese **orientar o deseño** do conxunto de SGIC que integren todas aquelas actividades que até agora veñen desenvolvéndose relacionadas coa garantía de calidade do ensino. Con este propósito confeccionouse esta *Guía para o deseño de sistemas de garantía interna da calidade da formación universitaria* (Documento 01), así como o documento *Directrices para o deseño dos sistemas de garantía interna de calidade da formación universitaria* (Documento 02) e o documento *Ferramentas para o diagnóstico* (Documento 03).

Aínda que estas orientacións están dirixidas aos centros¹, existen elementos transversais dirixidos ao conxunto da universidade (por exemplo, no referido ao persoal académico, aos recursos materiais e servizos etc.). As directrices que conforman a guía responden a dúas cuestións básicas:

- a) Como os centros universitarios utilizan os seus órganos, regulamentos, criterios, procedementos etc. para mellorar a calidade do deseño e do desenvolvemento dos seus planos de estudo, a selección e a promoción do seu profesorado, o desenvolvemento do ensino ou os resultados da aprendizaxe.
- b) Como os centros implican diferentes grupos de interese no deseño, desenvolvemento, na avaliación e na difusión das súas actividades formativas.

Por outra parte, tamén trata de ser unha ferramenta que contribúa ao recoñecemento dos SGIC deseñados polos centros. Este programa, por tanto, incluírá un **proceso de verificación** dos SGIC dos centros, cuxos criterios e procedementos recolleranse noutro documento denominado *Guía para a verificación do deseño de sistemas de garantía interna de calidade*.

¹ En adiante, poderase interpretar "centro" como referido exclusivamente a un centro en particular ou á universidade no seu conxunto.

O proceso de verificación permitiralles aos centros asegurar a adecuación e a pertinencia do seu deseño dado o cumprimento dos requisitos previamente establecidos.

Nunha terceira etapa, o programa AUDIT permitirá concluír co **proceso de certificación** dos SGIC implantados polos centros. O procedemento para o proceso de certificación recollerase na *Guía de **certificación** dos sistemas de garantía de interna de calidade en centros universitarios*.

Os aspectos recollidos ao longo do programa AUDIT formarán parte integrante dos requisitos establecidos no futuro programa VERIFICA, que atenderá aos requirimentos normativos de autorización e de rexistro de grao e mostrado. Desta maneira, alíñanse os esforzos e facilítase a participación das universidades nos procesos incluídos na verificación dos futuros títulos de grao e mostrado.

Finalmente, é vontade das axencias que promoven o programa AUDIT que o desenvolvemento dos sistemas de garantía interna de calidade se vexa tamén fortalecido nas propias axencias, de maneira que a sinerxía e a converxencia das dimensións internas e externas da garantía da calidade repercutan no conxunto do sistema universitario.

FUNDAMENTOS PARA O DESEÑO DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDADE

1. MARCO DE REFERENCIA

1.1. A garantía de calidade nas universidades españolas

A reforma da LOU, no seu artigo 31 dedicado á garantía da calidade, recolle a necesidade de establecer criterios de garantía de calidade que faciliten a avaliación, a certificación e a acreditación, e considera a garantía de calidade como un fin esencial da política universitaria.

Así mesmo, a nova organización do ensino universitario, que foi proposta polo Ministerio de Educación e Ciencia (MEC) no seu documento do 26 de setembro de 2006, incorpora a garantía de calidade como un dos elementos básicos que un plano de estudos debe recoller.

Esta consideración faise máis patente no documento *Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster*, que publicou o MEC o 21 de decembro de 2006. Nos principios xerais propostos para o deseño de novos títulos, inclúese a necesidade de introducir un sistema de garantía da calidade como un dos elementos imprescindibles das futuras propostas de títulos.

Para moitas institucións universitarias, a introdución de sistemas de garantía interna de calidade nos seus títulos non supón novidade ningunha. Así, desde 1996, as universidades españolas avaliaron a calidade das súas titulacións e incorporaron melloras nestas, a través do Plano nacional de avaliación da calidade das universidades, do II Plano de calidade das universidades, do Programa de avaliación institucional de ANECA, e/ou daqueles outros programas similares desenvolvidos por axencias autonómicas como ACSUG, AGAE ou AQU. Por outra parte, desde o ano 2005, as propostas dos programas oficiais de posgrao tamén foron obxecto de avaliación para verificar a valía dos deseños presentados antes de que se impartan estes títulos.

Ademais das titulacións, as universidades iniciaron a avaliación da calidade dos seus **servizos** desde finais dos noventa apoiándose en enfoques centrados na xestión da calidade ou na excelencia organizacional.

Así mesmo, desde o ano 2003 véñense desenvolvendo procesos que tratan de garantir a calidade do profesorado que se incorpora á universidade, mediante a avaliación dos seus méritos docentes e investigadores por unha axencia de avaliación externa ás propias universidades.

Por último, convén destacar dos feitos significativos:

- A recollida de información sobre a opinión e a satisfacción dos seus usuarios, sobre todo dos alumnos, é unha tradición, estendida en moitas universidades. Desde 1981 véñenselles realizando enquisas a estudantes sobre a satisfacción coa docencia que recibiron. E máis recentemente ampliáronse este tipo de enquisas a regresados e empregadores.
- En distintos centros, existen experiencias relativas á garantía de calidade, asociadas á elaboración, á revisión e á mellora dos seus títulos, baseadas na utilización de modelos de calidade internacionalmente recoñecidos como EFQM e ISO 9000.

Desafortunadamente, algunhas das iniciativas que se enumeraron nos parágrafos anteriores, que incorporan sistemas para o establecemento da garantía de calidade nas universidades, pecan dun enfoque sistemático, estruturado e orientado á mellora continua da formación que se lles ofrece aos estudantes.

1.2. A garantía de calidade no EEES

Nunha análise da garantía de calidade no ámbito europeo de educación superior, en primeiro lugar é necesario mencionar as recomendacións para a garantía de calidade nas institucións de educación superior que foron elaboradas pola European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) no seu documento titulado *Criterios y directrices para la garantía de calidad en el espacio europeo de educación superior*².

En segundo lugar, esas recomendacións están servindo de referencia á definición e á avaliación da garantía de calidade das institucións universitarias de diferentes países europeos, se ben se observan diferentes traxectorias no camiño cara á garantía da calidade³.

²ENQA: *Criterios y directrices para la garantía de calidad en el espacio europeo de educación superior*.
http://www.aneca.es/present/docs/enqa_criteriosydirectrices_261005.pdf

³Mentres que nalgúns países como como Francia, Reino Unido, Suecia ou Finlandia se opta por unha **auditoría institucional** para avaliar a garantía de calidade das institucións universitarias, en países como Austria e Noruega esta avaliación desenvólvese mediante unha **acreditación institucional**. Esta última, utiliza un sistema mixto apoiado na acreditación institucional e na acreditación de programas. A vía da *avaliación de programas* é outro enfoque cara á garantía de calidade, adoptado en países como Portugal e Dinamarca, como tamén o é a **acreditación de programas** que se realiza en países como Italia, Irlanda, Bélxica, Holanda, Alemaña, República Checa o Polonia. Consultar:

Finlandia: <http://www.kka.fi/english/>

Francia: <http://www.cne-evaluation.fr> (antigua Agencia. Se ha creado una nueva Agencia, l'Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur, cuya nueva página web se encuentra en proceso de elaboración)

Noruega <http://www.nokut.no/sw335.asp>

Reino Unido: <http://www.qaa.ac.uk/>

Suíza http://www.oaq.ch/pub/en/01_00_00_home.php

Dentro da pluralidade de estratexias que existen para garantir a calidade de educación superior, obsérvase unha tendencia cara a fórmulas que incorporan a garantía interna de calidade, cimentadas na responsabilidade das universidades, xunto a procesos de garantía externa de calidade que son responsabilidade das axencias de avaliación.

De aí a preocupación das directrices europeas por reforzar a autonomía universitaria e implantar sistemas eficaces de garantía interna de calidade, que despois serán obxecto de avaliación, revisión ou auditoría polas axencias de avaliación. Este control externo, que culmina coa **acreditación**, permitiría consolidar o control interno desenvolvido pola propia universidade.

Ambos os enfoques, interno e externo, fan posible o establecemento dun sistema de garantía interna de calidade das institucións universitarias como se amosa na figura 1.

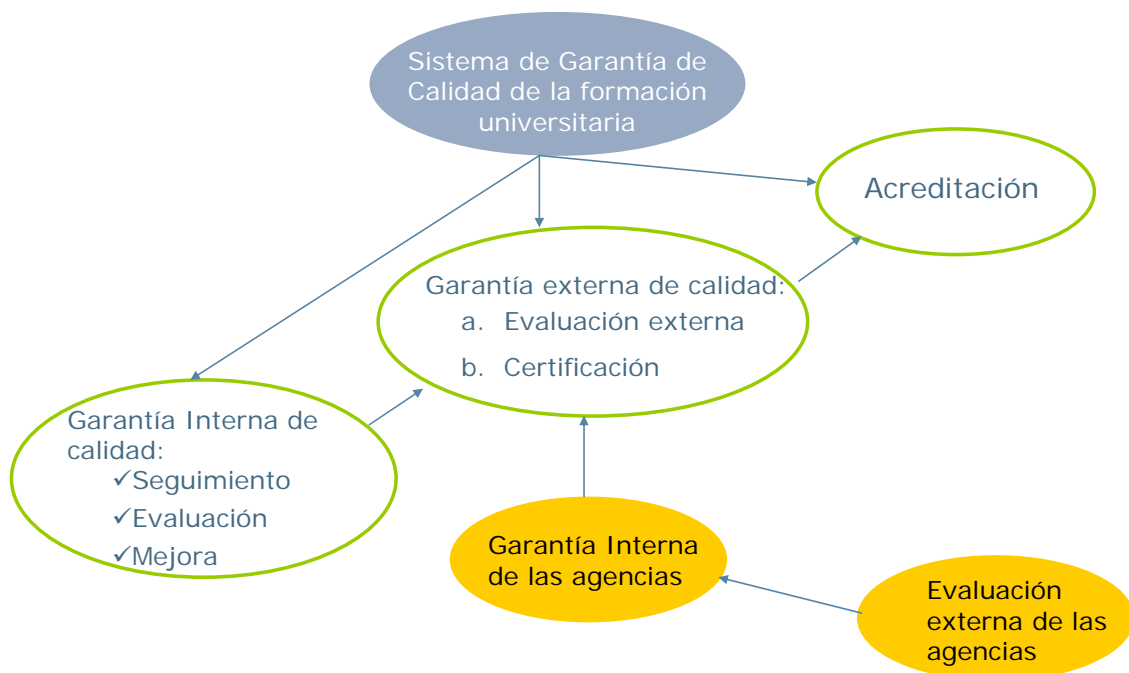


Figura 1: sistema de garantía interna de calidade na educación superior

2. BASES PARA O DESENVOLVEMENTO DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDADE

A garantía de calidade pode describirse como a **atención sistemática, estruturada e continua á calidade en termos do seu mantemento e mellora**⁴.

No marco das políticas e dos procesos formativos que se desenvolven nas universidades, a garantía da calidade permitiralles a estas institucións **demostrar que toman en serio a calidade dos seus programas e títulos e que se comprometen a poñer en marcha os medios que aseguren e demostren esa calidade**⁵.

O desenvolvemento de sistemas de garantía de calidade esixe un equilibrio axeitado entre as accións promovidas polas institucións universitarias e os procedementos de garantía externa de calidade favorecidos desde as axencias de avaliación. A conxunción de ambos, configura o Sistema de Garantía Interna de Calidade do sistema universitario de referencia.

O deseño de sistemas por parte das universidades comprenderá:

- Determinar as necesidades e as expectativas dos estudantes, así como doutros grupos de interese, con relación á formación que se ofrece nas institucións universitarias.
- Establecer os obxectivos e o ámbito de aplicación do sistema de garantía interna de calidade.
- Determinar os criterios de garantía de calidade.

⁴ ASEAN UNIVERSITY NETWORK QUALITY - ASSURANCE. *Manual for the Implementation of the Guidelines*. 2004, páx. 20

⁵ ENQA: *Criterios y directrices para la garantía de calidad en el espacio europeo de educación superior*. Obra citada, páx. 9

2.1. Enfoque cara os grupos de interese

Ao deseñar un sistema de garantía interna de calidade, deberían tomarse en consideración os requisitos de calidade explícitos ou implícitos dos diferentes grupos de interese con relación á formación que se imparte nunha institución universitaria, con especial atención aos estudantes.

Tras analizar as necesidades e as expectativas dos grupos de interese, son as institucións universitarias as que deben establecer os seus sistemas de garantía interna de calidade. O conxunto de sistemas deseñado debe facerse visible non só no interior da institución, senón, sobre todo, ante os grupos de interese externos a ela.

Pola súa parte, ás axencias de garantía externa de calidade corresponderalles avaliar e acreditar a adecuación destes sistemas para cumprir coas necesidades e coas expectativas dos diferentes grupos de interese.

A título ilustrativo, podemos considerar os seguintes grupos de interese e algúns dos principais aspectos que deberían ser obxecto de atención:

Grupos de interese	Exemplo de aspectos que hai que considerar nos sistemas de Garantía interna
Estudantes	Selección e admisión de estudantes, perfil de formación, organización e desenvolvemento do ensino, sistemas de apoio á aprendizaxe, resultados da formación e inserción laboral...
Universidade (nos seus diferentes niveis de xestores, profesorado e persoal de apoio)	Selección e admisión de estudantes, perfil de formación, organización e desenvolvemento do ensino, sistemas de apoio á aprendizaxe, profesorado e persoal de apoio, recursos, progreso e rendemento académico, resultados da formación e de inserción laboral, sistemas de información...
Empregadores	Oferta formativa, perfil de formación, calidade da formación e inserción laboral de egresados...
Administracións públicas	Oferta formativa, perfil de formación, persoal académico e de apoio, progreso e rendemento académico, calidade da formación e inserción laboral de egresados, custos...
Sociedade en xeral	Oferta e demanda educativa, progreso e resultados académicos, inserción laboral...

2.2. O referente externo: criterios e directrices de garantía de calidade

A definición e o desenvolvemento de sistemas de garantía interna de calidade debería tomar en consideración as *Directrices para a elaboración de títulos universitarios de grao e mestrado* establecidos polo Ministerio de Educación e Ciencia, así como os *Criterios y directrices para la garantía de calidad en el espacio europeo de educación superior* promovidos pola ENQA.

A partir das dúas fontes anteriores e co obxecto de facilitar o desenvolvemento dun marco de referencia común que poida ser utilizado tanto polos centros como polas axencias, esta guía toma en consideración os seguintes criterios:

1. Política e obxectivos de calidade:

O centro debe consolidar unha cultura da calidade apoiada nunha política e nuns obxectivos de calidade coñecidos e accesibles publicamente, e nos responsables do Sistema de Garantía Interna de Calidade do plano de estudos.

2. Deseño da oferta formativa:

O centro debe contar con mecanismos que lle permitan manter e renovar a súa oferta formativa, desenvolvendo metodoloxías para a aprobación, o control, a avaliación e a mellora periódica da calidade do ensino. Estes mecanismos recollerán adicionalmente a suspensión eventual do título, así como a atención ás suxestións e ás reclamacións.

3. Desenvolvemento do ensino e outras actuacións orientadas aos estudantes:

O centro debe dotarse de procedementos que lle permitan comprobar que as accións que emprende, incluíndo as prácticas externas e a mobilidade, teñen como finalidade esencial favorecer a aprendizaxe do estudante.

4. Persoal académico e de apoio á docencia:

O centro debe contar con mecanismos que aseguren que o acceso, a xestión e a formación do seu profesorado e de apoio á docencia, se realizan coas debidas garantías para que cumpra coas funcións que lle son propias.

5. Recursos materiais e servizos:

O centro debe dotarse de mecanismos que lle permitan deseñar, xestionar e mellorar os seus servizos e os recursos materiais para o desenvolvemento axeitado da aprendizaxe dos estudantes.

6. Resultados da formación:

O centro debe dotarse de procedementos que lle permitan garantir que se midan, analicen e utilicen os resultados (da aprendizaxe, da inserción laboral e da satisfacción dos distintos grupos de interese) para a toma de decisións e a mellora da calidade do ensino.

7. Información pública:

O centro debe dotarse de mecanismos que lle permitan garantir a publicación periódica de información actualizada relativa ás titulacións e aos programas.

2.3. O programa AUDIT

O desenvolvemento dun sistema de garantía interna de calidade requiriría unha sistematización e unha estruturación dos sistemas de **garantía interna** xa existentes nas universidades e que recollan a planificación da oferta formativa, a avaliación e a revisión do seu desenvolvemento, así como a toma de decisións para a mellora da formación (véxase a figura 2).

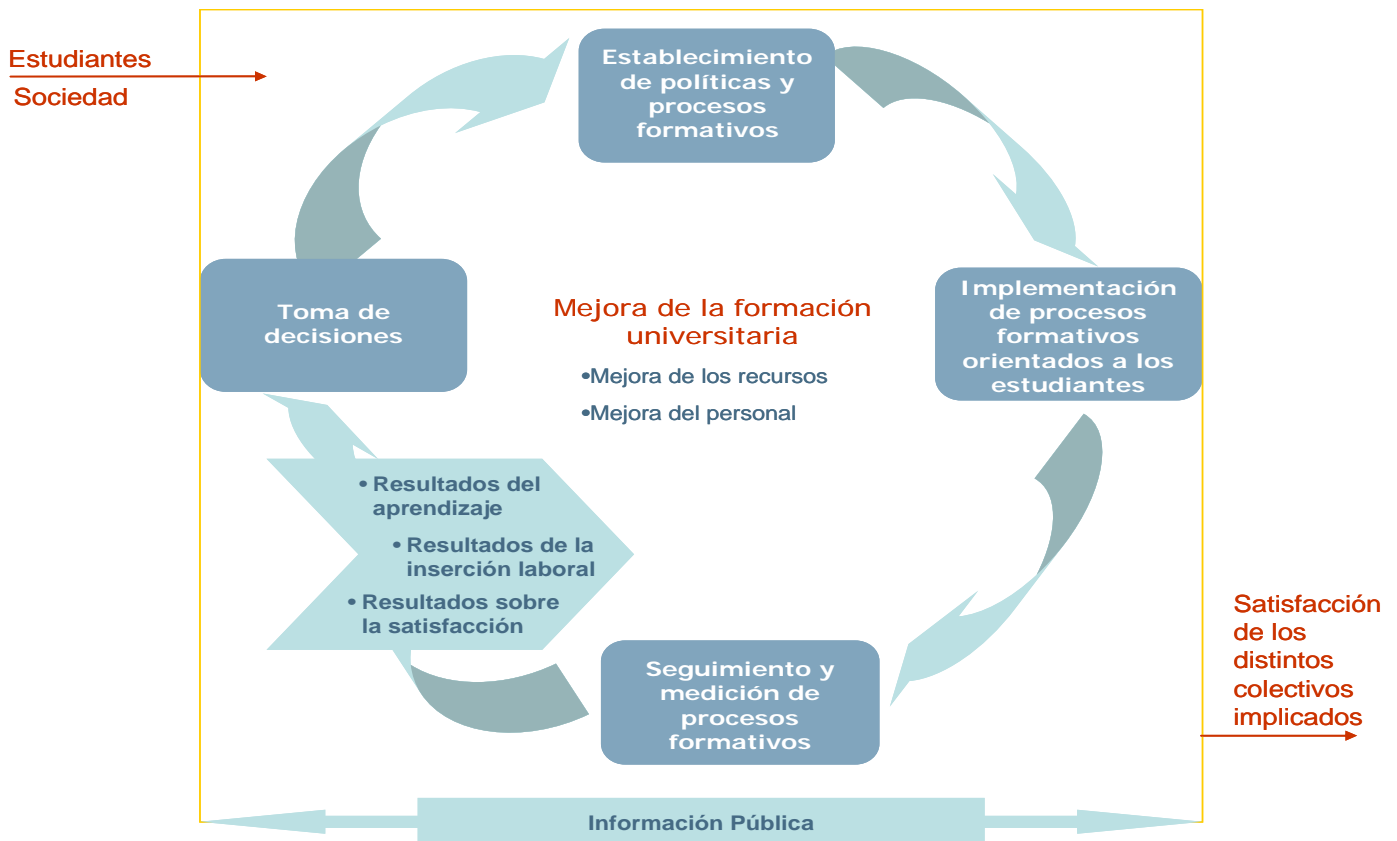


Figura 2: ciclo de mellora continua da formación universitaria

De igual modo, requirirían sistemas de **garantía externa de calidade** das axencias que permitan avaliar e acreditar a garantía interna de calidade das institucións universitarias.

Coa intención de favorecer o desenvolvemento de sistemas de garantía interna de calidade, desde ambos os enfoques interno e externo, ANECA, AQU e ASUG, elaboraron o programa AUDIT⁶.

⁶ O termo "audit", que foi elixido para definir este programa, provén do termo latino "audire" (oir) e é utilizado con frecuencia en Europa para se referir aos procesos da avaliación da calidade de institucións universitarias. Ao escoller o termo **audit**, quíxose facer referencia á avaliación dos sistemas de garantía de calidade no ámbito destas institucións.

O programa AUDIT persegue dous obxectivos básicos:

- a. Facilitarlles aos centros orientacións para o deseño de sistemas de garantía interna de calidade do ensino que imparten.
- b. Poñer en práctica un procedemento que conduza ao recoñecemento do deseño destes sistemas, por parte das axencias de garantía externa da calidade.

A presente guía é un destes documentos que forman o programa AUDIT⁷ e está orientada a axudar os centros a deseñaren os seus procedementos e sistemas de garantía interna de calidade, integrando todas aquelas actividades que teñan xa implantadas para garantir a calidade do seu ensino.

Como se recolle na figura 3, na elaboración do programa AUDIT consideráronse os sistemas de garantía de calidade presentes na actualidade nas universidades españolas, derivados en boa medida dos programas de avaliación orientados á mellora, realizados na última década, así como as directrices do Ministerio de Educación e Ciencia, os criterios e as directrices europeas sobre a garantía de calidade e sobre as experiencias das universidades europeas neste ámbito.



Figura 3: elementos que interactúan no programa AUDIT

⁷ Outros documentos que formarán parte do programa AUDIT serán o Protocolo de diagnóstico inicial, a Guía de verificación e a Guía de certificación.

Darase como resultado o deseño dun sistema de garantía interna da calidade no centro/na universidade.

As orientacións que recolle esta guía responden á intención de que os centros, atendendo ás súas propias políticas de calidade e aos seus condicionantes en que desenvolven as súas actividades, se doten de sistemas de garantía interna de calidade axeitados para analizar os seus resultados, deseñen dun modo máis axeitado a súa oferta formativa, revisen o desenvolvemento desta e introduzan os cambios necesarios, nun ciclo de mellora continua.

PLANIFICACIÓN E DESENVOLVEMENTO DO PROGRAMA AUDIT

1. FASES DO PROGRAMA AUDIT

As fases que se previron no desenvolvemento do programa AUDIT comprenden actuacións orientadas a favorecer a garantía interna da calidade, ás que fai referencia a presente guía, e actuacións relacionadas coa garantía externa de calidade.

ANECA/AGENCIAS DE CC.AA.		CENTROS/UNIVERSIDAD	
Fases AUDIT	Resultados	Fases de Diseño y Desarrollo	Resultados
ORIENTACIONES PARA EL DISEÑO DEL SGIC	<ul style="list-style-type: none"> Guía para el diseño del Sistema de Garantía de la Calidad (SGIC) de la formación de los titulados. Publicación y difusión de la Guía para el diseño del SGIC de la formación universitaria. Publicación Convocatoria para el diseño del SGIC. 	COMPROMISO	<ul style="list-style-type: none"> Establecimiento del compromiso formal de la Universidad y del Centro con el SGIC.
		PLANIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Planificación de las etapas a seguir en el desarrollo del SGIC.
		DIAGNÓSTICO	<ul style="list-style-type: none"> Informe del análisis de las necesidades en relación con las actividades de garantía de calidad.
		DEFINICIÓN Y DOCUMENTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Definición de: <ul style="list-style-type: none"> política y objetivos de calidad contexto para la implantación del SGIC grupos de interés hacia los que está orientado el SGIC. alcance del SGIC procesos para el despliegue del SGIC.
VERIFICACIÓN DEL DISEÑO DEL SGIC	<ul style="list-style-type: none"> Guía para la Verificación del diseño de SGIC. Publicación y difusión de la Guía Verificación del diseño del SGIC de los Centros. Elaboración informe de Verificación del diseño del SGIC. 	PARTICIPACIÓN EN LA VERIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Remisión de la documentación para la verificación del diseño del SGIC. Recepción del Informe de verificación.
CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SGIC	<ul style="list-style-type: none"> Guía para la Certificación del SGIC. Publicación y difusión de la Guía. Certificación del SGIC. Elaboración informe de Certificación del diseño del SGIC. 	MEJORA Y DESPLIEGUE	<ul style="list-style-type: none"> Mejora del SGIC. Implantación del SGIC optimizado en la fase de diseño. Publicación de información referente al SGIC del Centro
		PARTICIPACIÓN EN LA CERTIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Remisión de la documentación para la certificación del SGIC. Recepción del Informe de certificación.

Alcance de esta Guía

Alcance del programa AUDIT

2. ETAPAS PARA O DISEÑO DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DA CALIDADE

De acordo co esquema de desenvolvemento do programa AUDIT, esta guía describe, paso a paso, as etapas que deberá comprender o deseño de sistemas de garantía interna de calidade da formación universitaria. O centro deberá, polo tanto, abordar de modo progresivo estas etapas, deixando evidencia documental do cumprimento de cada unha delas:

- 1.^a etapa: compromiso
- 2.^a etapa: planificación
- 3.^a etapa: diagnóstico
- 4.^a etapa: definición e documentación

Etapas para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad

REQUISITOS PREVIOS	ETAPAS	RESULTADOS PREVISTOS	RESPONSABILIDADES	RECURSOS
Firma del convenio	COMPROMISO	<ul style="list-style-type: none"> - Participación del Equipo Directivo del Centro en el diseño del SGIC - Declaraciones explícitas favorables a una cultura de la calidad. 	Centro/Universidad	- Recursos humanos y materiales necesarios
Compromiso de las personas clave en el Centro/Universidad con la garantía de la calidad	PLANIFICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura de apoyo vinculada a la estructura organizativa del Centro. - Planificación de las diferentes etapas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Órganos de gobierno y gestión - Comisiones delegadas - Unidades Técnicas - Otros órganos 	- Normas, reglamentos, manuales de procedimientos, etc.
Estructura de apoyo al diagnóstico del SGIC	DIAGNÓSTICO	<ul style="list-style-type: none"> - Diagnóstico del SGIC: identificación de elementos consolidados y de las necesidades en materia de garantía de calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Unidad o equipo designado - Equipo de gobierno del Centro/universidad - Representantes sectores 	- Herramienta para el diagnóstico del SGIC del Centro
Diagnóstico del SGIC del Centro	DEFINICIÓN Y DOCUMENTACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Política y objetivos de calidad. - Diseño del SGIC. 	<ul style="list-style-type: none"> - Unidad o equipo designado - Órganos de gobierno y Gestión en el ámbito del Centro/universidad - Consejo Social 	<ul style="list-style-type: none"> - Guías de ANECA y de las agencias autonómicas - Criterios y Directrices ENQA - Normas ISO - Modelos EFQM

3. ETAPAS PRELIMINARES Á DEFINIÇÃO E Á DOCUMENTACIÓN DOS SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDADE

1.ª ETAPA: COMPROMISO

Nesta fase, o centro e a universidade deberán adquirir un compromiso co desenvolvemento dun Sistema de garantía interna de calidade que impulse a cultura da calidade.

Isto implica, cando menos, o recoñecemento da importancia da calidade para a institución e da garantía de calidade nas súas actividades.

Nesta fase, a institución universitaria debería definir:

- O nivel de participación do centro e do equipo de goberno da universidade nos sistemas de garantía da calidade.
- Unha declaración que reflicta o compromiso e o liderado dos órganos de goberno e de xestión da institución coa calidade e que asegure a asignación de recursos para o desenvolvemento do proxecto.
- O órgano, a unidade ou o grupo responsables de liderar o proceso de deseño do sistema.

2.ª ETAPA: PLANIFICACIÓN

Durante esta fase, o centro debería reflexionar sobre cales son as estruturas de apoio necesarias para o deseño e o desenvolvemento dos sistemas de garantía interna de calidade.

É fundamental que todo o persoal implicado coñeza e comparta os obxectivos para o desenvolvemento do Sistema.

Nesta fase, o centro debería definir:

- Os principais implicados no desenvolvemento do sistema e as súas responsabilidades.
- As estruturas básicas de apoio que servirán como punto de partida para o seu desenvolvemento.
- A planificación das diferentes etapas do deseño do sistema de garantía interna de calidade, incluídos os custos.
- Os medios utilizados para involucrar o persoal e transmitir os obxectivos e os aspectos básicos do deseño do sistema.
- O proceso de aprobación do deseño por parte dos órganos do centro.

3.^a ETAPA: DIAGNÓSTICO

Nesta fase, o centro debe realizar un diagnóstico, co obxecto de obter unha visión xeral da súa situación actual, que sirva de punto de partida para o deseño do sistema de garantía interna de calidade, conforme ás recomendacións que están establecidas na presente guía.

Para isto, terá que:

- Identificar os principais elementos que cómpre ter en conta no diagnóstico:
 1. leis, regulamentos, normas e criterios que regulan a formación
 2. estrutura organizativa (as súas funcións e as súas actividades) que dan soporte ao deseño e ao desenvolvemento da formación
 3. procedementos e mecanismos asociados á mellora da formación.
- Determinar o procedemento para recoller datos sobre aspectos incluídos na guía relacionados co futuro sistema de garantía interna de calidade, así como as fontes de información que hai que consultar.
- Establecer os responsables que se implicaron no diagnóstico, incluíndo os interlocutores nas diferentes unidades, equipos, departamentos e ensino.
- Identificar e priorizar as necesidades detectadas considerando as características do centro e o alcance e a importancia daquelas.

Este estudo, debería posuír un carácter interno e orientativo e terse en consideración como documento de traballo á hora de comezar a seguinte fase de deseño.

As pautas para desenvolver o exposto na presente guía, recóllense no documento 02, *Directrices para el diseño de los sistemas de garantía interna de calidad*. Neste, facilítase unha visión global sobre o conxunto de aspectos que deberían ser considerados á hora de definir ou documentar un sistema de garantía de calidade interna do centro.