



# **PROGRAMA AUDIT**

## **Directrices, definición y documentación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria**

**Documento 02**

## ÍNDICE

### PRESENTACIÓN

- 1.-Directrices para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad.
- 2.-Definición y documentación de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad.

### ANEXO

- Glosario

---

## PRESENTACIÓN

ANECA, AQU y ACSUG, con el objeto de apoyar las iniciativas de las universidades para garantizar la calidad de su oferta educativa, e impulsar una cultura de mejora continua, han elaborado este documento, que complementa a la "Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria". Este documento tiene un doble objetivo: orientar la estructuración de las actuaciones llevadas a cabo por los Centros para dotarse de Sistemas de Garantía Interna de Calidad y facilitar a los Centros una serie de ejemplos de directrices, que pueden guiarles en el desarrollo de dichos sistemas.

El resultado esperado del primer objetivo de AUDIT se concreta en el **análisis o diagnóstico**, por parte de los Centros, de sus Sistemas de Garantía Interna de Calidad, contra un conjunto de directrices. Esta comparación puede ayudar a establecer cuál es el camino recorrido y la dirección en la que podrían orientar sus próximas actuaciones. Para la realización de dicho análisis, el Programa AUDIT incorpora una herramienta complementaria "Herramientas para el diagnóstico" (Documento 03). El resultado esperado del segundo objetivo del Programa AUDIT se visualiza en la **definición y documentación** del conjunto de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad, que la institución /centro decide adoptar a la luz del análisis de los referentes explicitados en este documento, así como de la información obtenida en el diagnóstico previo de la situación.

## 1. Directrices para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad.

En este apartado se presentan un conjunto de directrices para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad. Estas directrices pueden facilitar a los Centros el proceso de diagnóstico de dichos sistemas. Para ello, junto con estas directrices, los Centros pueden utilizar el documento 03, "Herramientas para el diagnóstico".

El enunciado de las directrices pone un especial énfasis en el *cómo*, más que en el *qué* de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad. Esto obedece a que no se pretenden configurar unos sistemas a partir de una lista exhaustiva de los elementos que debería contener aquel, sino que el esfuerzo y la reflexión en el diseño, debería tomar en consideración la importancia de los procesos y adoptar una posición proactiva ("*cómo* actúa el Centro en el camino hacia la mejora", y/o "*cómo* aborda los cambios necesarios en sus prácticas de actuación habituales"), lo que finalmente se puede resumir en "*cómo* el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos".

Resulta de gran ayuda plantearse el conjunto de elementos mostrados en el alcance del Modelo de la figura 2, como un sistema agregado de partes con identidad propia, aunque con interrelaciones de unas con otras. Para poder gestionarlas apropiadamente, puede llevarse a cabo un despliegue de cada uno de los procesos, de manera que resulten visibles la secuencia e interacción de las actividades que se desarrollan en aquellos. El grado de detalle alcanzado en el tratamiento de cada proceso o subproceso es una decisión de cada Centro, si bien puede ser aconsejable el plantearse un punto mínimo de desarrollo, que permita gestionar con eficacia los procesos principales, y abordar paulatinamente el despliegue y profundización del resto de procesos de los sistemas de garantía interna.

Se considera una buena práctica documentar todos los aspectos relativos a los Sistemas de Garantía Interna de Calidad en forma de procedimientos, normas, manuales, fichas de proceso, diagramas, etc. Esta práctica facilitará las posteriores actividades de mantenimiento, mejora y evaluación del mismo.

A continuación se recogen ejemplos de directrices que servirían para orientar a los Centros en el diseño de sus Sistemas de Garantía Interna de Calidad. Dichas directrices contemplan las interacciones entre los diferentes aspectos que forman los sistemas y el alcance del mismo.

## Directrices Generales

### 1.0. Cómo el Centro define su política y objetivos de calidad.

El Centro debe consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente.

El Centro debe:

- 1.0.1. Hacer una declaración pública y por escrito que recoja su política, alcance y objetivos de calidad.
- 1.0.2. Indicar qué grupos de interés han estado implicados, en la definición de la política de calidad.
- 1.0.3. Integrar diferentes elementos (órganos, procedimientos, procesos, etc.) para configurar un sistema que permita desplegar dicha política de calidad.
- 1.0.4. Establecer acciones para definir, aprobar, revisar y mejorar la política y objetivos de calidad.
- 1.0.5. Determinar el modo (cómo, quién, cuándo) en que rinde cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad.

## Directrices Específicas

### 1.1. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos.

El Centro debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas.

El Centro en sus diferentes niveles organizativos debe:

- 1.1.1. Determinar los órganos, grupos de interés, y procedimientos implicados en el diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos y competencias asociadas.
- 1.1.2. Disponer de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la procedente del entorno nacional e internacional) que le permita valorar el mantenimiento de su oferta formativa, su actualización o renovación.
- 1.1.3. Contar con mecanismos que regulen el proceso de toma de decisiones relativa a la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos.
- 1.1.4. Asegurar que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de las titulaciones.
- 1.1.5. Determinar el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.
- 1.1.6. Definir los criterios para la eventual suspensión del título.

## 1.2. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes.

El Centro debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.

El Centro debe:

- 1.2.1. Disponer de sistemas de información que le permitan conocer y valorar las necesidades del Centro en materia de:
  1. Definición de perfiles de ingreso/ egreso
  2. Admisión y matriculación
  3. Alegaciones, reclamaciones y sugerencias
  4. Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza
  5. Enseñanza y evaluación de los aprendizajes
  6. Prácticas externas y movilidad de estudiantes
  7. Orientación profesional
- 1.2.2. Dotarse de mecanismos que le permitan obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo actual de los procesos anteriormente citados.
- 1.2.3. Establecer mecanismos que regulen las directrices que afectan a los estudiantes: reglamentos (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, convalidaciones, etc.), normas de uso (de instalaciones), calendarios, horarios y beneficios que ofrece la Universidad.
- 1.2.4. Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con los estudiantes.
- 1.2.5. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes.
- 1.2.6. Identificar en que forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes.
- 1.2.7. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes.

### 1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico.

El Centro/Universidad debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su personal académico y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

El Centro debe:

- 1.3.1. Dotarse de procedimientos que le permitan recoger y valorar información sobre sus propias necesidades de personal académico (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con su política de personal.
- 1.3.2. Contar con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.
- 1.3.3. Definir la sistemática que le permite controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal académico.
- 1.3.4. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, evaluación, promoción, formación y reconocimiento.
- 1.3.5. Identificar el modo en que los grupos de interés (en especial profesores y personal de apoyo a la docencia) participan en la definición de la política de personal y en su desarrollo.
- 1.3.6. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados de su política de personal.



## 1.4. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios

El Centro/Universidad debe dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales<sup>1</sup> para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

El Centro debe:

- 1.4.1. Disponer de mecanismos que le permitan obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).
- 1.4.2. Contar con procedimientos que le faciliten información sobre sus sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios.
- 1.4.3. Definir el sistema para controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal administrativo y de servicios.
- 1.4.5. Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.
- 1.4.6. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.
- 1.4.7. Establecer los procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.
- 1.4.8. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje de los estudiantes y su nivel de uso.

---

<sup>1</sup> Instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca) y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico.

## 1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados.

El Centro/Universidad debe dotarse de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) <sup>2</sup>para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

El Centro debe:

- 1.5.1. Disponer de mecanismos que le permitan obtener la información sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.
- 1.5.2. Contar con sistemas de recogida de información que faciliten datos relativos a los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés.
- 1.5.3. Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.
- 1.5.4. Determinar las estrategias y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados.
- 1.5.5. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.
- 1.5.6. Identificar en que forma los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- 1.5.7. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados (memorias de actividades, informes de resultados, etc.).

---

<sup>2</sup> Los resultados deberán segmentarse en función de las diferentes tipologías de alumnos, tales como: alumnos a tiempo completo, parcial, no presenciales, mayores de 25 años, segundas titulaciones, no presentados a las pruebas de evaluación, etc.

## 1.6. Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones.

El Centro debe dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y los programas.

El Centro debe:

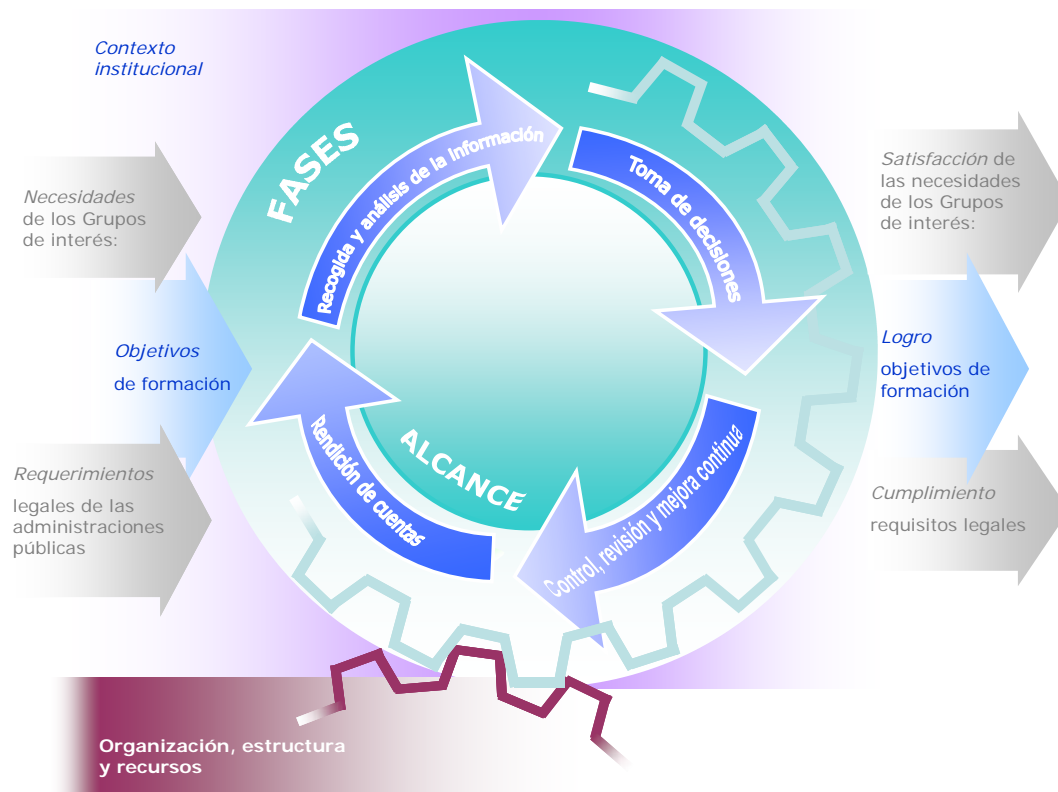
- 1.6.1. Disponer de mecanismos que le permitan obtener la información sobre el desarrollo de las titulaciones y los programas.
- 1.6.2. Determinar cuál es el procedimiento establecido para informar a los grupos de interés (incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa del Centro) acerca de:
  - La oferta formativa
  - Objetivos y planificación de las titulaciones.
  - Políticas de acceso y orientación de los estudiantes.
  - Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas).
  - Movilidad.
  - Alegaciones, reclamaciones y sugerencias.
  - Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo.
  - Los servicios y la utilización de los recursos materiales.
  - Los resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés).
- 1.6.3. Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
- 1.6.4. Determinar los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y títulos ofertados por el Centro.

## 2. DEFINICIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

El diagnóstico realizado de acuerdo a lo definido en las etapas anteriores (así como en los documentos 01 y 03, "Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad" y "Herramientas para el diagnóstico") proporcionará la información necesaria para dar comienzo a la fase de definición y documentación del sistema. Su elaboración supone definir y documentar, mediante un manual o procedimiento similar, los diferentes mecanismos o procesos necesarios para garantizar la calidad de la formación universitaria e implica considerar en cada uno de ellos aspectos tales como:

- a) Objetivos y principios de actuación.
- b) Grupos de interés.
- c) Alcance
- d) Fases
- e) Procedimientos
- f) Organización, estructura y recursos.

La figura 1, representa el conjunto de aspectos que deberán ser tomados en consideración a la hora de definir y documentar el sistema del Centro.



## 2.1.- Estructura en la definición y documentación de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad

### a) Objetivos y principios de actuación.

El diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas del Centro, por lo éste debe fijar de antemano los objetivos que pretende alcanzar como resultado de su implantación.

En la elaboración de sus sistemas, el Centro deberá someterse, al menos, a los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica: El Centro diseñará su Sistema Garantía Interna de Calidad de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- Publicidad, transparencia y participación: El Centro dará difusión al proceso de elaboración de su Sistema de Garantía Interna de Calidad, establecerá procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y hará posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

### b) Grupos de interés.

El Centro debe indicar los grupos de interés hacia los que está orientado el sistema. Así, debe señalar qué grupos intervienen directa o indirectamente en los procesos que garantizan la formación universitaria:

- Estudiantes.
- Gestores, PDI y PAS vinculado al Centro/Institución
- Administraciones educativas.
- Empleadores.
- Sociedad.

### c) Fases.

En el diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad debe atender a la definición de una serie de fases como:

- La recogida y análisis de información.
- El control, la revisión periódica y la mejora continua de actuaciones.

- Los mecanismos y estrategias para la toma de decisiones, especialmente aquellas que afectan a la formación universitaria.
- La rendición de cuentas a los grupos de interés sobre las actuaciones desarrolladas, en especial las relativas a la formación universitaria.

#### **d) Alcance.**

Al definir el alcance de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad, el Centro deberá contemplar como mínimo aquellos elementos que afectan a la formación universitaria:

##### **Diseño de la Oferta formativa:**

- Definición de política y objetivos de calidad
- Definición y aprobación de programas formativos
- Criterios de admisión de estudiantes
- Planificación de la oferta formativa
- Criterios para la eventual suspensión del título

##### **Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes:**

- Actividades de acogida y apoyo al aprendizaje
- Desarrollo de la oferta formativa
  - Metodología de enseñanza-aprendizaje
  - Evaluación del aprendizaje
- Prácticas externas y movilidad de estudiantes
- Orientación profesional
- Evaluación y mejora de la oferta formativa
  - Despliegue de las Acciones de mejora detectadas
- Gestión de las quejas y reclamaciones
- Gestión de expedientes y tramitación de títulos

##### **Personal académico y de apoyo a la docencia:**

- Acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia

##### **Recursos materiales y servicios:**

- Diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos.
- Recursos y servicios de aprendizaje y apoyo a los estudiantes

##### **Resultados de la formación:**

- Medición, análisis y utilización de resultados:
  - inserción laboral
  - académicos
  - satisfacción de los diferentes grupos de interés

### Información pública:

- Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.

### e) Procedimientos

En función del grado de complejidad o necesidad de control de los procesos a incluir en el Sistema de Garantía Interna de Calidad, deberá analizarse la conveniencia de documentar aquellos, en forma de procedimientos, flujogramas, fichas de proceso, etc., en las que se recoja una descripción suficiente acerca de su objetivo, alcance, responsabilidades, documentación de referencia, descripción del proceso, tipo de control, etc.

### f) Organización, estructura y recursos.

El Centro debe especificar los aspectos organizativos y estructurales, así como los recursos, que darán soporte y articularán el Sistema de Garantía Interna de Calidad.

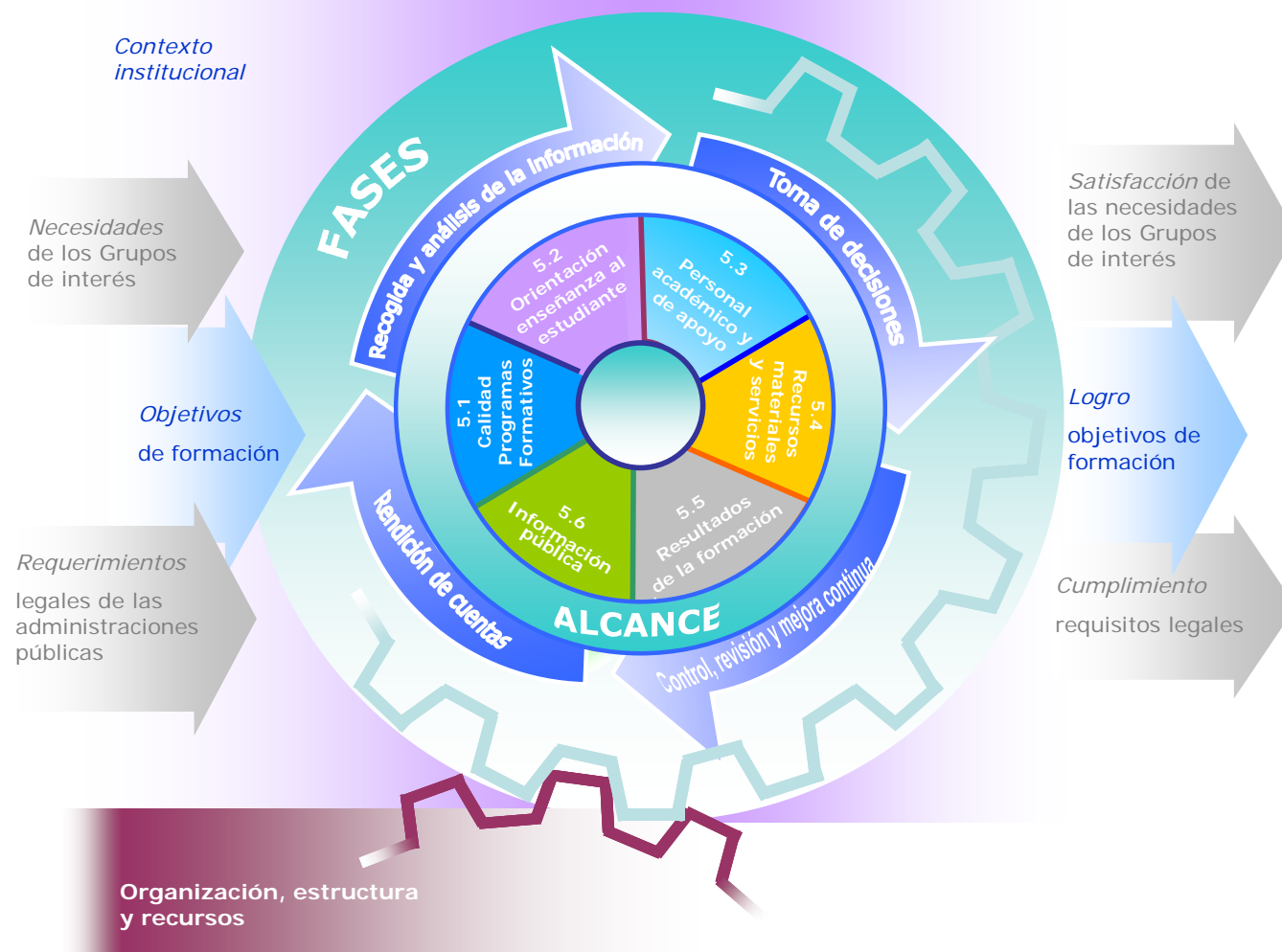
Entre esos aspectos se debe recoger:

- Organigrama y estructura organizativa del Centro.
- Responsabilidades y funciones de los órganos de gestión y gobierno, especialmente aquellas relacionadas con la formación universitaria.
- Personal académico y de apoyo a la docencia vinculado al Centro.
- Comisiones u órganos similares que, en el ámbito del Centro o de los Departamentos, desarrollan algunos de los procesos.
- Reglamentos, protocolos y procedimientos que ya regulan las actividades del Centro, especialmente aquellos que están relacionados con la garantía de calidad de la formación universitaria.

Además de lo anterior, el Centro deberá tomar en consideración todos aquellos recursos o estructuras previos al diseño del sistema, que hayan contribuido a la garantía de calidad de la formación universitaria.

La figura 2, representa gráficamente el modelo propuesto por AUDIT, en el que un conjunto de mecanismos se desarrollan de manera recurrente para cada uno de los seis elementos contemplados en el alcance, permitiendo de este modo que las entradas que originan el desarrollo del proceso, se transformen en una serie de productos o salidas, en función tanto de la capacidad de sus recursos, como del marco institucional en el que ha de desarrollar sus actividades el Centro.

**Figura 2 Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria (AUDIT)**





## ANEXO: Glosario

**Acreditación:** la acreditación es el proceso por el que una agencia garantiza que las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial, cumplen los requisitos preestablecidos de calidad.

**Directriz:** conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.

**Estrategia:** conjunto de acciones y comportamientos de las personas, equipo y organismo responsable, coordinados y orientados para la consecución de los objetivos establecidos.

**Garantía de calidad:** todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna/externa. En este caso, contempla las acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a generar y mantener la confianza de los estudiantes, profesores y la sociedad.

**Grupo de interés:** Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.

**Mejora continua:** Concepto empleado en los modelos de gestión, que implica un esfuerzo continuado de la organización para avanzar en la calidad.

**Movilidad:** posibilidad o acción de estudiantes, profesores o personal de administración y servicios de pasar cierto período de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de estudiantes, el programa de movilidad debe llevar asociado la exigencia de reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.

**Objetivos de calidad:** relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.

**Personal académico:** personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.

**Personal de administración y servicios:** personal funcionario o laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la Universidad.

**Planificación:** Proceso por el cual, el equipo, personas u organismos responsable de la enseñanza, diseña las estrategias para la consecución de los objetivos de la misma (debe ser sistemática y periódica).

**Política de calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas.

**Prácticas externas:** conjunto de actividades de formación, realizadas por los alumnos en empresas o instituciones, destinadas a desarrollar la vertiente práctica y profesional del programa de formación. Siendo éstas de carácter obligatorio o voluntario y reconocidas o no curricularmente.

**Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas (Norma ISO 9000: 2000. Fundamentos y vocabulario).

**Programa de inserción laboral:** proyecto regulado destinado a orientar al alumno de los últimos cursos para el acceso al primer empleo.

**Resultados:** consecuencias de los procesos relacionados con las actividades desarrolladas por el Centro.

**Sistema de Garantía de la Calidad:** conjunto integrado por las actividades desarrolladas por el Centro para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades.