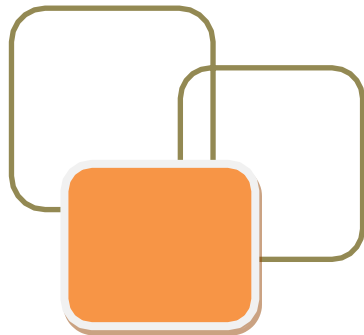




AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN



Programa AUDIT Internacional

Directrices, definición y documentación de Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad de la formación universitaria

Documento 01



ÍNDICE

0.- Presentación

1. Directrices para el diseño de Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad.

2. Definición y documentación de los Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad.

ANEXO

- **Glosario**

0.- PRESENTACIÓN

El Programa AUDIT nace en España a finales del año 2007, como una forma de dar respuesta a los compromisos adquiridos tras la firma de pertenencia al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES). Este Programa se alinea con la Parte I de los European Standards and Guidelines (ESG), que son el referente para las universidades y agencias europeas, en materia de aseguramiento interno de la calidad en las Instituciones de Educación Superior (IES)¹.

La adopción de este referente obedece no solo a las razones expuestas, sino también a lo adecuado de aquel para dar una respuesta eficaz a las universidades que deseaban dotarse de una herramienta de gestión y mejora de la calidad de sus procesos, y, adicionalmente, al deseo de alinearse con un estándar de calidad de base internacional, que pueda resultar lenguaje común en las IES como modelo para el diseño de sus Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC).

Una década después, este Programa ha conseguido la participación de más del 80% de las universidades en España, y además se perfila como una importante herramienta de soporte legal a la acreditación institucional.

En este contexto, la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación de España (ANECA), ofrece la posibilidad de establecer un acuerdo de colaboración con las universidades internacionales, al objeto de apoyar las iniciativas para garantizar la calidad de su oferta educativa, e impulsar una cultura de mejora continua. Fruto de ese acuerdo, ambos organismos podrán dar comienzo a su participación en el Programa AUDIT Internacional, que recoge las mejores prácticas aprendidas por ANECA en España, pero adaptándolas al contexto y necesidades del país participante.

Este documento expone las líneas generales del Programa, y se complementa con otros de contenido más transversal, como por ejemplo, la "Guía para el diseño de Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad de la formación universitaria"².

¹<http://www.aneca.es/Sala-de-prensa/Noticias/2016/ANECA-publica-la-traducccion-al-espanol-de-los-European-Standards-and-Guidelines>

²<http://www.aneca.es/Programas-de-evaluacion/AUDIT/Herramientas-para-el-diseno>

El presente documento tiene un doble objetivo:

- Por una parte, facilitar a las IES internacionales interesadas en participar en el Programa, el **cuerpo de requisitos del Modelo AUDIT Internacional**, perfectamente alineado con el Modelo AUDIT español, y por ende, de los ESG europeos, que debe orientar la estructuración de las actuaciones llevadas a cabo por las instituciones para dotarse de un SAIC,
- Por otra, facilitar una serie de **pautas generales, que puedan guiarles en el desarrollo** de dichos sistemas.

La voluntariedad, así como la fórmula flexible de participación en el Programa, donde la propia IES determina si inicialmente intervienen uno, varios o todos sus centros³, han sido, bajo el punto de vista de ANECA, factores que han contribuido a su apreciación como una forma amigable de que las universidades puedan iniciarse en aquel, aún cuando el número de recursos humanos especializados disponibles para este cometido fuese limitado, o la cultura de calidad en los Centros que la integran sea dispar.

Así, ANECA, presenta este Programa, de carácter no lucrativo, adaptado al contexto y las necesidades de las universidades y centros de formación superior de terceros países, en el convencimiento de que también se hará acreedor de su confianza y podrá llegar a ser el referente en materia de sistemas Aseguramiento de calidad para las IES de cada uno de ellos.

³ En adelante, se podrá interpretar "centro" como referido exclusivamente a una facultad, escuela universitaria, a un centro en particular, o bien a la Universidad en su conjunto (ó, en sentido genérico, IES)

1. Directrices para el diseño de Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad.

En este apartado se presentan el conjunto de directrices para el diseño de Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad que caracterizan el Modelo AUDIT Internacional. La lectura y comprensión de estas directrices pueden facilitar a las instituciones la realización de un diagnóstico previo de los sistemas o mecanismos semejantes de los que ya dispongan en la universidad y/o en cada uno de sus centros. Para ello, junto con estas directrices, se invita a los Centros a utilizar el documento "Herramientas para el diagnóstico"⁴. Así mismo, puede resultar de gran utilidad consultar el documento elaborado por el Ministerio de Educación del país donde se ubica la IES, para obtener una visión más clara y objetiva de los puntos de conexión entre éste y el Modelo de acreditación/ certificación de carreras y/o instituciones vigente en cada país, lo que permitirá que las propias IES puedan aprovechar las sinergias existentes entre ambos.

Respecto al enunciado de las directrices del Modelo, se pone un especial énfasis en el *cómo*, más que en el *qué* de los Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad. Esto obedece a que no se pretende configurar unos sistemas a partir de una lista exhaustiva de los elementos que debería contener aquel (a modo de "check-list"), sino que el esfuerzo y la reflexión en el diseño, debería tomar en consideración la importancia relativa de cada uno los procesos, en función del tipo y estrategia de la IES, 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 y de sus actividades no académicas".

Puede resultar de gran ayuda plantearse el conjunto de elementos mostrados en el alcance del Modelo, 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 decisión de cada institución, 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 Aseguramiento Interno.

⁴ <http://www.aneca.es/Programas-de-evaluacion/AUDIT/Herramientas-para-el-diseno>

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

A continuación, se recoge el cuerpo de directrices que orientan a los Centros en el diseño de sus SAIC. Dichas directrices contemplan las interacciones entre los diferentes aspectos que forman los sistemas y el alcance del mismo.

Se destaca el hecho de que la participación en el programa implica que el Centro universitario dé respuesta en el diseño de su SAIC a todos y cada uno de los criterios mostrados para cada una de las directrices.

Directrices Generales

1. Política y objetivos de calidad.

La IES (sus facultades, escuelas y/o unidades académicas) debe consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad claramente definidos, conocidos y accesibles públicamente, así como en los responsables del Sistema de Aseguramiento de Calidad de la propia institución y/o de las carreras que imparte.

Criterios:

Para el desarrollo de esta dimensión en su SAIC, la IES debería incluir los siguientes aspectos:

- 1.1. Órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de la política y objetivos de calidad de la formación.
- 1.2. Grupos de interés implicados en la política y objetivos de calidad de la formación y sus vías de participación.
- 1.3. Cómo se define y aprueba la política y objetivos de calidad.
- 1.4. Cómo se asegura su difusión y conocimiento por los grupos de interés
- 1.5. Cómo se implementa y despliega la política y objetivos de calidad.
- 1.6. Cómo se recoge y analiza la información que genera el SAIC para la revisión y mejora de la política y objetivos de calidad institucionales u operativos.
- 1.7. Cómo se implementan y comunican las mejoras derivadas de la revisión de la política y objetivos de calidad.

2. Diseño de la oferta formativa.

La IES debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta académica, desarrollando metodologías para la creación, aprobación, control, evaluación y mejora periódica de la calidad y pertinencia de sus programas formativos.

Criterios:

Para el desarrollo de esta dimensión en su SAIC, la IES debería incluir los siguientes aspectos:

2.1 Órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) y grupos de interés implicados en el diseño, aprobación, desarrollo, revisión y mejora de las carreras que integran su oferta académica.

2.2 Cómo se recoge y analiza la información sobre las necesidades de los grupos de interés en relación con la calidad de las carreras.

2.3 Cómo se implementan las mejoras derivadas del análisis de las necesidades de los grupos de interés en relación con la calidad de las carreras.

2.4 Cómo se define, aprueba, gestiona y revisa el diseño, la planificación y el desarrollo de las carreras.

2.5 Cómo se recoge y analiza la información (incluida la procedente del entorno nacional e internacional) para valorar el mantenimiento de su oferta formativa, su actualización o renovación.

2.6 Cómo se implementan y comunican las mejoras derivadas de la revisión periódica de sus carreras.

2.7 Criterios y procedimientos específicos para la eventual suspensión o cierre de un programa formativo

3. Desarrollo de la docencia y otras actuaciones orientadas a los estudiantes

La IES debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende, incluyendo las prácticas externas y la movilidad, tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.

Criterios:

Para el desarrollo de esta dimensión en su SAIC, la IES debería incluir los siguientes aspectos:

- 3.1 Órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables de la orientación de los programas formativos al aprendizaje del estudiante.
- 3.2 Grupos de interés implicados y vías de participación en la orientación de los programas formativos al aprendizaje del estudiante.
- 3.3 Cómo los sistemas de información permiten conocer y valorar las necesidades de la IES en materia de:
 - a) Perfiles de ingreso/egreso
 - b) Admisión y matrícula
 - c) Apoyo y orientación a los estudiantes
 - d) Innovación en la metodología de enseñanza-aprendizaje-evaluación
 - e) Acceso a bases de datos científicas y otros recursos de información virtual
 - f) Prácticas externas y movilidad
 - g) Orientación profesional
 - h) Quejas, apelaciones y sugerencias
 - i) Normativas
- 3.4 Cómo se obtiene, valora y contrasta la información sobre el desarrollo actual de los elementos anteriormente citados.
- 3.5 Cómo se definen, aprueban, gestionan y revisan los procesos y actuaciones que orientan los programas formativos al aprendizaje del estudiante.
- 3.6 Cómo se implementan y comunican las mejoras derivadas del análisis del desarrollo de los elementos anteriormente citados.

4. Personal académico y de apoyo a la docencia

La IES debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su profesorado y del personal de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

Criterios:

Para el desarrollo de esta dimensión en su SAIC, la IES debería incluir los siguientes aspectos:

- 4.1 Órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables de la definición, implantación, revisión y mejora de la política de personal.
- 4.2 Grupos de interés implicados y vías de participación en la definición, implantación, revisión y mejora de la política de personal.
- 4.3 Cómo se define, aprueba, gestiona, revisa y mejora la política de personal (perfil del puesto, competencias requeridas, etc).
- 4.4 Cómo se recoge y analiza la información sobre las necesidades de personal de la IES (número y perfil).
- 4.5 Cómo se recoge y analiza la información relativa al acceso, formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.
- 4.6 Cómo se implementan las mejoras derivadas del análisis del acceso, formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.

5. Gestión y mejora los recursos materiales y servicios

La Universidad debe dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales⁵ para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

Criterios:

Para el desarrollo de esta dimensión en su SAIC, la IES debería incluir los siguientes aspectos:

- 5.1 Órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables del diseño, aprobación, despliegue, revisión y mejora de los recursos materiales y servicios.
- 5.2 Grupos de interés implicados y vías de participación en el diseño, gestión y mejora de los recursos materiales y servicios.
- 5.3 Cómo se recoge y analiza la información sobre la necesidad de recursos materiales y servicios.
- 5.4 Cómo se definen, aprueban y gestionan los recursos materiales y servicios disponibles.
- 5.5 Cómo se recoge y analiza la información sobre el seguimiento, revisión y mejora de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad, prevención de riesgos y el medio ambiente)
- 5.6 Cómo se implementan las mejoras derivadas del análisis de la gestión de los recursos materiales y servicios.

⁵ 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.

6. Desarrollo de la investigación

La IES debe contar con mecanismos que garanticen que se promueva y desarrolle una investigación acorde a sus carreras y al contexto social en que se inserta

Criterios:

Para el desarrollo de esta dimensión en su SAIC, la IES debería incluir los siguientes aspectos:

- 6.1 Órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de la política, objetivos y líneas de investigación
- 6.2 Grupos de interés implicados y vías de participación en la definición de la política, objetivos y líneas de investigación.
- 6.3 Cómo se aprueban las líneas y los proyectos de investigación.
- 6.4 Cómo se asegura la ejecución de los proyectos de investigación (logística, recursos humanos, materiales y financieros)
- 6.5 Cómo se evalúan los proyectos de investigación.
- 6.6 Cómo se protegen los resultados de la investigación.
- 6.7 Cómo se difunden y explotan los resultados obtenidos
- 6.8 Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de la política, objetivos y líneas de investigación

7. Extensión universitaria y proyección social

La IES debe dotarse de mecanismos que garanticen el desarrollo y mejora de las acciones de proyección social y extensión universitaria, pertinentes con las demandas de la sociedad.

Criterios:

Para el desarrollo de esta dimensión en su SAIC, la IES debería incluir los siguientes aspectos:

- 7.1 Órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de la política y objetivos de las acciones de extensión y proyección social
- 7.2 Grupos de interés implicados y vías de participación en la definición de la política y objetivos de la extensión y proyección social.
- 7.3 Cómo se aprueban y desarrollan las acciones de extensión y proyección social.
- 7.4 Cómo se asegura la ejecución de los proyectos de extensión y proyección social (logística, recursos humanos, materiales y financieros)
- 7.5 Cómo se asegura que las acciones del programa de proyección social sean difundidas y comunicadas a toda la comunidad universitaria y a los grupos de interés.
- 7.6 Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de la política y objetivos de extensión y proyección social.

8. Dimensión externa de la IES

La institución debe dotarse de procedimientos que permitan a sus instancias académicas, conseguir a medio plazo una proyección en el entorno regional, y nacional, así como una dimensión internacional de su oferta académica.

Criterios:

Para el desarrollo de esta dimensión en su SAIC, la IES debería incluir los siguientes aspectos:

- 8.1 Órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de la proyección regional, nacional y de la dimensión internacional de su oferta académica.
- 8.2 Grupos de interés implicados y vías de participación en el diseño, gestión y mejora de los procesos citados.
- 8.3 Cómo se define un modelo de vinculación con el medio, que identifique y organice todas las actividades de los diferentes centros y departamentos que proyectan a la institución en el entorno regional, nacional y/o internacional, y los inserte en los sectores social, político y productivo.
- 8.4 Cómo la institución define una estrategia de colaboración, integración en redes nacionales o internacionales, dirigida a desarrollar actividades externas, y a la creación de sinergias en la consecución de los objetivos alineados con su misión institucional y en el alcance de su visión.
- 8.5 Cómo la institución incluye entre sus objetivos estratégicos la contribución al desarrollo de las políticas nacionales o internacionales de educación, ciencia y desarrollo e innovación, a través de sus actividades docentes, investigadoras y de extensión.
- 8.6 Cómo se recoge y analiza la información sobre el seguimiento, revisión y mejora de las actividades de proyección externa y/o internacionalización de las instancias académicas de la IES y/o de ésta en su conjunto.
- 8.7 Cómo se implementan las mejoras derivadas del análisis de la gestión desarrollada por la institución en materia de proyección externa de la IES en el marco regional, nacional o internacional.

9. Análisis y utilización de los resultados.

La Universidad debe dotarse de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados de los procesos contemplados dentro del alcance del SAIC⁶ para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de su oferta académica.

Criterios:

Para el desarrollo de esta dimensión en su SAIC, la IES debería incluir los siguientes aspectos:

9.1 Órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables de la recogida, análisis y utilización de resultados asociados a sus programas formativos, de investigación, de extensión y proyección.

9.2 Grupos de interés implicados y vías de participación en la recogida, análisis y utilización de resultados asociados con el despliegue del SAIC.

9.3 Cómo se obtiene información sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés en relación a los resultados de los procesos asociados a las dimensiones del Modelo.

9.4 Cómo se recogen y analizan los resultados asociados con los programas formativos que componen su oferta académica, sus proyectos de investigación, los programas de extensión y proyección social y las actividades de internacionalización.

9.5 Cómo se implementan las mejoras derivadas del análisis de los resultados asociados con el despliegue y la implantación del SAIC.

⁶ Los resultados deberían 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.

10. Información pública y transparencia.

La IES debe dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a su oferta académica, así como la rendición de cuentas a sus grupos de interés.

Criterios:

Para el desarrollo de esta dimensión en su SAIC, la IES debería incluir los siguientes aspectos:

10.1 Órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de la publicación de información y rendición de cuentas sobre sus programas formativos.

10.2 Grupos de interés implicados y vías de participación en la publicación de la información sobre los programas formativos y la rendición de cuentas.

10.3 Cómo se informa a los grupos de interés y cómo se rinde cuentas, en relación a cada una de las dimensiones que integran el Modelo.

10.4 Cómo se analiza la actualización, imparcialidad, objetividad y accesibilidad de la información y de la rendición de cuentas.

10.5 Cómo se realiza el control, revisión y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.

10.6 Cómo se implementan las mejoras derivadas del análisis de la publicación de la información y de la rendición de cuentas.

11. Mantenimiento y actualización del SAIC.

La Universidad debe disponer de una metodología de trabajo y de los recursos necesarios para diseñar e implementar un Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) que ayude de manera eficaz al logro y mejora de sus resultados, y posibilite su evaluación externa con carácter periódico

Criterios:

Para el desarrollo de esta dimensión, la IES debería considerar los siguientes aspectos:

11.1 Definir el órgano responsable (estructura, funciones y toma de decisiones) y el procedimiento de control, revisión y mejora continua del SAIC y de la documentación que le da soporte.

11.2 Indicar los grupos de interés implicados y vías de participación en el diseño, implantación, y mantenimiento del SAIC.

11.3 Disponer de un sistema que permita el acceso a la documentación del SAIC a los implicados, asegurando que ésta describe de manera fiel y actualizada tanto los procesos que se llevan a cabo en la Universidad, como sus mecanismos de medición, análisis y mejora.

11.4 Definir una sistemática para lograr un conocimiento operativo de lo previsto en la documentación del SAIC por parte de los diferentes grupos de interés, con la profundidad y detalle adecuados a cada caso.

11.5 Establecer un procedimiento para asegurar que los registros generados durante la implantación del SAIC se conservan en un soporte que garantice su integridad, acceso y trazabilidad durante el periodo que se especifique como necesario.

11.6 Determinar el procedimiento establecido para desarrollar auditorías internas periódicas al SAIC, con el fin de evaluar de manera objetiva su grado de implantación real en la Universidad.

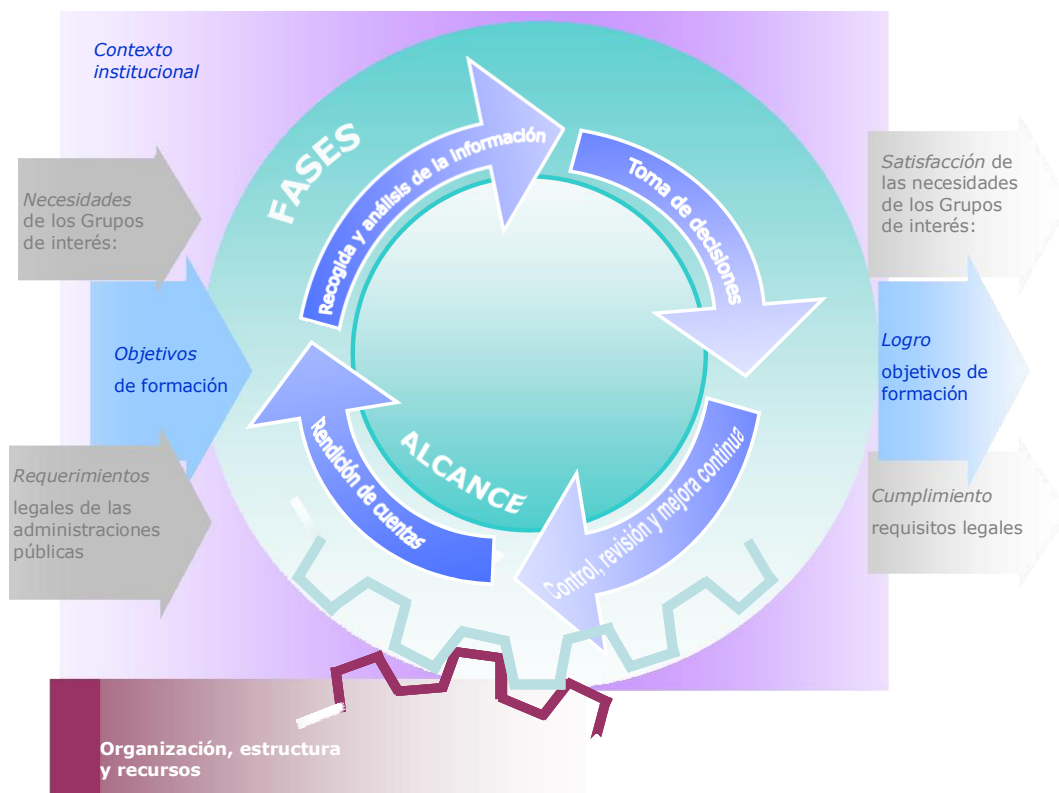
11.7 Evaluar periódicamente por un organismo externo el SAIC del Centro, de modo que su reconocimiento contribuya a incrementar la confianza de los grupos de interés en la calidad de las actividades que se realizan en aquel.

2. DEFINICIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD

Un diagnóstico de la situación actual de la IES, (realizado de acuerdo a lo definido en los documentos "Guía para el diseño de Sistemas de Aseguramiento Interno 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 y otras actividades universitarias, e implica considerar para cada uno de ellos, aspectos tales como:

- a) Objetivos y principios de actuación.
- b) Grupos de interés.
- c) Alcance
- d) Fases
- e) Actividades implicadas
- 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 Aseguramiento Interno de Calidad

a) Objetivos y principios de actuación.

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

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

- Legalidad y seguridad jurídica: la universidad diseñará su Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de acuerdo con la legislación universitaria vigente e internacional, así como con los estatutos y reglamentos propios.
- Publicidad, transparencia y participación: la Universidad dará difusión al proceso de elaboración de su Sistema de Aseguramiento Interno 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 los grupos de interés implicados.

b) Grupos de interés.

La universidad debe indicar los grupos de interés hacia los que está orientado el sistema. Así, debe reflexionar y señalar qué grupos podrán intervenir, de forma directa o indirecta, en la definición de los procesos que garantizan la formación y otras actividades universitarias, como por ejemplo:

- Estudiantes.
- Gestores, Personal Docente Investigador (PDI) y Personal de Administración y Servicios (PAS) vinculado a la Institución
- Administraciones educativas.
- Empleadores.
- Sociedad.

c) Fases.

El diseño del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad debe atender, para cada una de las once directrices que conforman el Modelo, 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, de acuerdo a un mecanismo bidireccional, que permita no solo informarles sobre los resultados de aquellas, sino prever flujos de retorno en la comunicación, mediante los cuales aquellos puedan hacer llegar sus opiniones y propuestas a los órganos de decisión.

d) Alcance.

Al definir el alcance de los Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad, la universidad deberá contemplar en particular, pero no con carácter exclusivo, todos 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 el eventual cierre de una carrera

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.

Se destaca el hecho de que este enfoque hacia lo académico no debe suponer una merma en la atención a los otros procesos contemplados dentro del alcance del Modelo, como la extensión universitaria, la proyección social, la investigación o la internacionalización.

e) Procedimientos

En función del grado de complejidad o necesidad de control de los procesos a incluir en el Sistema de Aseguramiento Interno 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 aplicado, etc.

f) Organización, estructura y recursos.

La universidad debe especificar los aspectos organizativos y estructurales, así como los recursos, que darán soporte y articularán el Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad.

Entre esos aspectos se debería recoger:

- Organigrama y estructura organizativa de la universidad.
- 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 a la universidad.
- Comisiones u órganos similares que, en el ámbito de la universidad o de los Departamentos, desarrollan algunos de los procesos.
- Reglamentos, protocolos y procedimientos que ya regulan las actividades de la universidad, especialmente aquellos que están relacionados con la garantía de calidad de la formación universitaria.

Además de lo anterior, la universidad 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.

Por último señalar que la gestión orientada a procesos, representada gráficamente en la figura 1, muestra a la organización como un conjunto de mecanismos interconectados, que se desarrollan de manera recurrente para dar respuesta a cada una de las diez directrices contempladas en el alcance del Modelo, permitiendo de este modo que las necesidades (entradas) que originan el desarrollo del proceso, se transformen en una serie de productos (salidas), en función tanto de la capacidad de sus recursos, como del marco institucional en el que ha de desarrollar sus actividades el Centro.

Entender la gestión de cada centro como un mecanismo más de generación y transmisión de conocimiento, orientado a satisfacer las necesidades implícitas o manifiestas de los grupos de interés que conforman una Sociedad diversa y compleja, en la que las propias IES están inmersas, podrá ayudarles a comprender mejor no solo la filosofía del Modelo AUDIT, sino también, a materializar, objetivar y evaluar los compromisos con la mejora de la calidad, expresados a su máximo nivel, por la Dirección de aquellas.



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

ANEXO:

Glosario

Accreditación: 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.

Aseguramiento 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 la Universidad, 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 la Universidad, 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 la institución.

Sistema de Aseguramiento de la Calidad: conjunto integrado por las actividades desarrolladas por la Institución para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades.