

## FASES DE LA EVALUACIÓN CLÁSICA

Las fases del proceso de evaluación de la calidad en el modelo europeo de garantía de la calidad son las siguientes:

### 1. Evaluación interna

Se inicia con la recogida y la sistematización de la información referida a la unidad objeto de evaluación (realidad). Esta información está compuesta por estadísticos, datos de gestión e indicadores sobre los input, procesos y resultados de la actividad de la misma unidad. El autoinforme del comité de evaluación interno (CAI) integrará esta información con las nuevas observaciones, opiniones y valoraciones generadas a lo largo del proceso.

Hay que entender la evaluación interna como un proceso de diagnóstico, como un punto de partida con el fin de detectar, de la manera más objetiva y exhaustiva posible, áreas de excelencia, para reconocerlas y potenciarlas, pero también para detectar áreas susceptibles de ser mejoradas.

### 2. Evaluación externa

Un comité de evaluación externo (CAE) analiza el autoinforme y realiza una vista in situ a la unidad evaluada. A partir de sus observaciones y de las informaciones, opiniones y valoraciones recogidas durante el contacto con los diversos colectivos entrevistados, emitirá un informe externo. Este informe será sometido a la consideración de la unidad evaluada, a fin de que haga llegar las alegaciones o consideraciones oportunas.

La evaluación externa tiene por objetivo ayudar a la titulación o a la institución en su análisis, es decir, validar el diagnóstico llevado a cabo por el CAI y también colaborar en la identificación de posibles líneas de mejora de su calidad.

### 3. Informe de evaluación

La síntesis ponderada y comprensiva del autoinforme y el informe externo da lugar al informe definitivo de la unidad evaluada (titulación o institución), que tendrá que ser objeto de difusión y publicidad.

Este informe tiene que tener un doble formato:

- El destinado a la información externa (a la sociedad). Tomará como referente el informe externo y será elaborado por AQU Catalunya. Este informe será aprobado, si procede, la Comisión de Evaluación de la Calidad de AQU Catalunya. Su contenido formará parte del informe anual que hace público la Agencia.
- El destinado a la comunidad de la titulación o institución en la misma universidad. Corresponde al CAI realizarlo a partir del autoinforme y del informe externo. Este

informe contiene una síntesis de la valoración de las diferentes dimensiones evaluadas, los puntos fuertes y débiles y, fundamentalmente, el **plan de mejora de la titulación o de la institución**.

## 4. Plan de mejora

A fin de que se complete el círculo hacia la mejora de la calidad, la evaluación, como herramienta fundamental de diagnóstico, tiene que conducir a un plan de mejora.

Un plan de mejora es la propuesta de actuaciones, resultante del proceso de diagnóstico previo, que recoge y formaliza los objetivos de mejora y las actuaciones correspondientes dirigidas a fortalecer los puntos fuertes y a resolver los débiles, de manera priorizada y temporizada.

El plan de mejora tiene que incluir el diseño de las acciones que se consideran pertinentes para eliminar o minorar las debilidades detectadas en la evaluación. Se tienen que priorizar las acciones teniendo en cuenta los esfuerzos necesarios y coste económico para llevarlas a cabo y los beneficios que se prevén. Generalmente se dividen en: acciones estratégicas (requieren un gran esfuerzo pero darán a los beneficios; acciones de beneficio rápido *quickwins* (requieren poco esfuerzo y dan grandes beneficios), acciones de bajo esfuerzo y bajo beneficio; acciones de alto esfuerzo y bajo beneficio. Además cada una de las acciones habrá de tener un responsable, una planificación, un estudio de las posibles amenazas que pueden encontrar, participantes, etc.

La explicitación de los objetivos, las acciones, los indicadores de seguimiento o las personas responsables de ejecutarlos, son también algunas de las exigencias de un plan de mejora.

Esquema 1. El espiral de evaluación de la calidad





## 5. Seguimiento y evaluación del plan de mejora

Esta fase permitirá valorar los cambios reales de mejora de la calidad en la unidad evaluada. Se inicia así un nuevo ciclo de evaluación continuada de la calidad en la unidad evaluada.

En suma, el proceso de evaluación integra diferentes planteamientos: evaluación interna y externa, evaluación basada en juicios de personas expertas versus evaluación basada en indicadores de rendimiento, etc. (ver el esquema 1).