



Agència
per a la Qualitat
del Sistema Universitari
de **Catalunya**

Marco general para la evaluación de los servicios, las instalaciones y los equipamientos al alcance de los estudiantes

Montserrat Balagueró (UAB), Josep Benedito (experto, RQP), Cristina Escrigas (UPC), Víctor Gómez (UB), Claudi Mans (UB, coordinador), Antoni Michelena (UdL), Jaume Morego (UOC), Josep Manel Torres (AQU), Jaume Vernet (URV)

© **Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya**

Via Laietana, 28, 5a planta
08003 BARCELONA

Servicios editoriales: Exlibris, SCCL
Méndez Núñez 1, pral. 2a. 08003 Barcelona

Primera edición: julio 2003

Depósito legal: B-19.949-2003

Se permite la reproducción total o parcial de este documento siempre que se cite el título de la publicación, la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya como editora y los miembros de la comisión que lo han elaborado.

| | | | |
|---|-----------|--|-----------|
| Presentación | 4 | Restauración | 30 |
| AQU Catalunya: | | Movilidad, transporte y accesibilidad | 32 |
| la calidad, garantía de mejora | 6 | Reprografía | 33 |
| 1. Introducción | 7 | Consigna | 35 |
| Presentación | 7 | Movilidad interuniversitaria | 36 |
| Circuitos de evaluación | 8 | Relaciones y asociacionismo | 37 |
| Definiciones | 9 | Atención médico-sanitaria | 38 |
| Finalidad | 10 | 6. Evaluación de los servicios, | |
| 2. Las normativas vigentes | | las instalaciones y los equipamientos | |
| y el proceso de evaluación | 11 | complementarios para uso de | |
| Normativas y tipología de edificios | 11 | los estudiantes | 40 |
| 3. Evaluación de los servicios al alcance | | Deportes, cultura y ocio | 40 |
| de los estudiantes | 14 | Servicios de idiomas | 41 |
| 4. Docencia y estudio: evaluación | | Mundo laboral | 42 |
| de los servicios, las instalaciones | | Vivienda | 44 |
| y los equipamientos directamente | | Servicios comerciales | 44 |
| vinculados | 16 | 7. Evaluación de servicios generales | |
| Servicios, instalaciones y equipamientos | | y de planes de actuación | 46 |
| docentes | 16 | 8. Campus virtual: | |
| Servicios, instalaciones y equipamientos | | servicios específicos | 48 |
| de investigación | 21 | Reflexiones generales | 48 |
| 5. Apoyo directo a la actividad docente | | Conceptos a tener en cuenta en | |
| del estudiante: evaluación de los servicios, | | la evaluación de la calidad de un servicio | |
| las instalaciones y los equipamientos | | en un entorno virtual | 49 |
| implicados | 23 | Utilidad y valor de las TIC para una mejor | |
| Procesos y sistemas de comunicación | 23 | atención al estudiante | 49 |
| Procesos y sistemas de orientación y acogida | 26 | Accesibilidad | 50 |
| Servicios administrativos y de gestión | | Seguridad | 52 |
| académica | 28 | Usabilidad | 52 |
| | | Agradecimientos | 54 |

PRESENTACIÓN

La colección que estamos editando con el título «Marcos Generales de la Calidad Universitaria» tiene por objetivo reunir y sistematizar las recomendaciones realizadas por los expertos sobre temáticas concretas, al mismo tiempo que se recogen las buenas prácticas que han puesto en marcha las distintas universidades catalanas. Estos marcos generales tienen la misión de servir para el diseño de políticas de calidad y, de forma especial, de ser instrumentos de referencia en los procesos de evaluación.

Algunos de los elementos clave para conseguir una buena calidad docente, tales como el profesorado, la evaluación de los logros de los estudiantes o el diseño de los planes de estudios y de los programas, ya han sido objeto de reflexión y han dado lugar a la publicación de los correspondientes marcos generales. Ahora presentamos uno nuevo, centrado en los equipamientos y las instalaciones, entorno en el que estudiantes y profesores llevan a cabo el proceso de enseñanza y aprendizaje. Hay que tener en cuenta que la calidad de las instalaciones y los equipamientos sólo se alcanza si responsables y usuarios reflexionan sobre ello de manera sistemática y toman las oportunas decisiones para asegurar la mejor utilización y el mantenimiento de los recursos que la sociedad pone a disposición de los estudiantes universitarios.

Como en los casos anteriores, el trabajo lo ha realizado un grupo de expertos que amablemente han accedido a poner su experiencia en la gestión universitaria, vivida desde posiciones muy diversas, al servicio de la colectividad. A esta diversidad de experiencias, hay que añadirle las aportaciones hechas por un segundo grupo de universitarios, a quienes hemos pedido sugerencias y comentarios, los cuales también han contribuido al enriquecimiento del documento original. El marco general, por último, ha sido estudiado, debatido y aprobado por el Consejo de Dirección de la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya.

En nombre de la Agència quiero manifestar mi agradecimiento a todos por su contribución en un tema que, desde el primer momento, sabíamos que no era sencillo. En especial querría hacer constar mi reconocimiento al coordinador y a todos los miembros del grupo de exper-

tos, los cuales con su implicación, buen trabajo y excelente predisposición han hecho posible la existencia de este nuevo marco, que seguro será un referente muy utilizado en el trabajo de las universidades y de la Agència.

Gemma Rauret (Directora)

AQU CATALUNYA: LA CALIDAD, GARANTÍA DE MEJORA

AQU Catalunya es la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya y es fruto de la transformación que la LUC —Ley de universidades de Cataluña— hace del antiguo consorcio Agencia (1996). **AQU Catalunya** recoge la trayectoria más que notable de su predecesora y, además, amplía sus competencias y atribuciones. **AQU Catalunya**, a partir de la LUC, deviene el principal instrumento de la calidad del sistema universitario en Cataluña.

AQU Catalunya es una agencia de referencia, que lidera proyectos innovadores que generan el máximo valor añadido a la calidad del sistema universitario catalán, y es también una organización que tiene la voluntad de tender hacia la excelencia. AQU Catalunya:

- Entiende la calidad como una manera de hacer y de trabajar mejor. Es la primera agencia europea certificada desde el año 2000 con la norma ISO 9000.
- Tiene un bagaje en evaluación institucional y en desarrollo e innovación de sistemas de calidad universitaria. Desde 1996, año de creación del antiguo consorcio, AQU Catalunya trabaja en todos estos temas.
- Trabaja para una buena integración del sistema universitario catalán en el espacio europeo de educación superior y promueve la cooperación en la evaluación de la calidad y su aseguramiento. Participa, desde que se fundó, en la ENQA (la red europea de agencias) y la INQAAHE (la red internacional de agencias).
- Trabaja para asegurar la transparencia, la objetividad, la imparcialidad y la ecuanimidad de los servicios que presta. AQU Catalunya trabaja de acuerdo a un código ético.

AQU Catalunya avanza con las universidades de Cataluña y entiende la calidad como una manera de mejorar, más que como un trámite a superar. La calidad universitaria en Cataluña se escribe con **AQU Catalunya**.

1. Introducción

Presentación

El *Marco general para la evaluación de los servicios, las instalaciones y los equipamientos al alcance de los estudiantes* tiene por objetivo dar orientaciones para evaluar el conjunto de servicios que una universidad pone al alcance del estudiante a lo largo de todo el proceso educativo, con el fin de satisfacer las diversas necesidades con las que se encuentra el estudiante. No se limita, pues, a aquellas actividades relacionadas directamente con el estudio. La variada tipología de universidades, estudios y estudiantes y la disposición geográfica (campus integrados, centros aislados, campus virtuales, etc.) hacen que este marco general sea necesariamente genérico, requiriendo que cada universidad, centro o nivel organizativo pertinente concrete su aplicación en función de sus especificidades.

La estructura del presente marco general rehuye un planteamiento teórico y se pone al servicio de las universidades y de los evaluadores externos, agentes de la evaluación. El ámbito de este marco general incluye aspectos muy técnicos, como el confort de las aulas o el cumplimiento de normativas de seguridad, y otros que conciernen más a la política de la universidad, como los servicios de orientación o de comunicación. Esta manifiesta heterogeneidad provoca una asimetría y un distinto grado de profundización entre temas. Los lectores sabrán disculparnos. A lo largo del texto se van incluyendo como ejemplos diversas **listas de evaluación**, donde se indican los **puntos** a evaluar, el **nivel** organizativo que debería asumir en primer término la evaluación y propuestas de **indicadores** o **herramientas** de evaluación que podrían usarse.

La evaluación de la calidad se realiza, entre otros objetivos, con el fin de dar el mejor servicio posible a los usuarios de los edificios y las instalaciones, pero también para dar una formación integral a los estudiantes. En cuanto a los estudiantes, no está de más mencionar que el marco de relaciones en la universidad no puede simplificarse al de una pura relación comercial entre cliente y suministrador de servicios, como a veces puede dar la impresión que se ha querido

simplificar. Las relaciones entre los miembros de una universidad son mucho más complejas y están definidas por unos estatutos y una normativa que las desarrolla.

En este sentido, el uso de los edificios, los servicios y las instalaciones, y en general del patrimonio de la universidad, estará definido por el estatuto de cada universidad y desarrollado por reglamentos específicos. El **Reglamento de derechos y deberes de los estudiantes** y la **Normativa disciplinaria** incluirán de forma general el derecho del uso de los edificios y las instalaciones, el derecho de ser adecuadamente atendido en todo momento y el derecho de disponer de la información sobre todo aquello relativo al estudiante, entre otros derechos. Y paralelamente, formando parte inseparable de los derechos, aparecerá, entre otros, el deber de hacer buen uso del patrimonio y de mantenerlo en las condiciones adecuadas. La vinculación de un estudiante a la universidad mediante la matrícula es equivalente a firmar una *carta de compromiso* entre el estudiante y la universidad, por la cual ésta se compromete a suministrar al estudiante, en igualdad de condiciones con los demás, todo aquello que requiera para su formación, y el estudiante se compromete, obviamente, a hacer un uso responsable de las instalaciones y los servicios que la universidad pone a su disposición.

El presente marco general de evaluación de la calidad está en el contexto de esta perspectiva de compromiso mutuo: es necesario que la universidad disponga de instalaciones, servicios y edificios adecuados para satisfacer su parte de compromiso con los estudiantes y con la sociedad de la que provienen. Sólo así se podrá exigir a los estudiantes la parte del compromiso que les corresponde, que es la de alcanzar un adecuado rendimiento académico.

Circuitos de evaluación

Como criterio orientativo general, se propone que todo el proceso evaluador de este marco se concrete en forma de **circuitos de evaluación**, de aplicación sistemática y regular, insertados en el seno del proceso ordinario organizativo y de gestión, del cual deben formar parte constitutiva, y no adyacente o complementaria, de manera equivalente a los sistemas de mantenimiento preventivo de cualquier organización.

Lista de evaluación A. Grado de vinculación entre los mecanismos de evaluación y la gestión ordinaria

Existencia, conocimiento y funcionamiento de un procedimiento de evaluación específico y sistemático insertado en la estructura organizativa en forma de circuitos de evaluación.

Ámbito de evaluación

- Universidad, centros

Indicadores y herramientas

- Existencia y conocimiento de una validación externa de la estructura organizativa
- Existencia y conocimiento de un seguimiento documentado de los circuitos de gestión vinculados a este marco
- Existencia y conocimiento de un mecanismo de formación de cargos académicos y de PAS, con documentación escrita y una programación sistemática de jornadas de formación
- Entrevista con autoridades académicas y responsables del PAS
- Existencia y conocimiento de un mecanismo institucional de recogida de opiniones y de quejas de los estudiantes
- Grado de integración entre la estructura organizativa y los mecanismos de defensa de los usuarios, como el Defensor de la Comunidad Universitaria

Definiciones

• **Servicios**

En el contexto de este trabajo, un servicio es cualquier forma organizativa de satisfacer una necesidad, que puede coincidir o no con las unidades organizativas del mismo nombre de las universidades. Por ejemplo, la necesidad que el estudiante tiene de recibir información de muchos tipos puede ser satisfecha por un servicio de información al estudiante, pero probablemente sólo de manera parcial; desde los puntos de matrícula, desde las facultades o desde la web se emite información de interés para el estudiante.

- **Instalaciones**

En términos generales, las **instalaciones** son los inmuebles, edificios o elementos territoriales y sus accesorios fijos. Ejemplos de las mismas son un centro, un aparcamiento exterior, un laboratorio, una biblioteca anexa o un restaurante, con sus ascensores, luces, señalización, etc.

- **Equipamientos**

En general, los **equipamientos** son los bienes muebles ubicados en las instalaciones, incluyendo el material fungible no consumible, como el mobiliario o un vídeo.

Dado que la orientación del marco general se realiza desde la perspectiva de la satisfacción de las necesidades del estudiante, los servicios serán el eje del documento, a cuyo alrededor se orientarán las propuestas de evaluación.

Finalidad

Los distintos servicios de una universidad o de un centro, y el personal vinculado a la administración y los servicios, son una de las principales herramientas que permiten que el proceso formativo, de comunicación y de relación entre estudiantes y profesorado sea posible. El aseguramiento de la calidad de los servicios ofrecidos al estudiante permitirá que las actividades intelectuales de estudio y formación de éste puedan llevarse a cabo de manera satisfactoria y en un entorno estimulante y confortable. Además, la identificación del estudiante con su centro y universidad probablemente se haga más a través de los servicios que de las propias enseñanzas.

Hay que dar, pues, a los servicios, y por lo tanto a la evaluación de su calidad, el valor que les corresponde. La tarea de evaluación de la calidad de los servicios va mucho más allá de una simple tarea técnica, para convertirse en uno de los elementos importantes en la configuración de las señales de identidad y calidad del centro y la universidad.

2. Las normativas vigentes y el proceso de evaluación

Normativas y tipología de edificios

En el ámbito de este marco general confluyen realidades de muy distinto nivel, y en algunas de ellas, especialmente en las instalaciones, se aplican varias normativas emanadas de campos muy diferentes. Algunos ejemplos de dichas normativas son:

- **Normativa de seguridad y planes de emergencia de edificios**
- **Normativa de higiene y salud laboral**
- **Normativa de almacenaje y eliminación, tratamiento y evacuación de residuos tóxicos y peligrosos**
- **Normativa sobre uso de animales en experimentación, ensayos clínicos, etc.**
- **Normativas antitabaco o de restricción a la venta de bebidas alcohólicas**
- **Normativa de accesibilidad a centros públicos**
- **Normativa sobre propiedad intelectual y reproducción de documentos**
- **Reglamento de baja tensión, reglamento de aparatos a presión, normativa de sistemas de acondicionamiento de aire, de calefacción, etc.**

Estas normativas son, por definición, de obligado cumplimiento y de un rango normativo superior al de un proceso de evaluación de la calidad. Por definición, no es correcto incluirlas en un proceso de evaluación de la calidad, ya que forman parte genuina de la acción de gobierno. Sin embargo, son pertinentes algunos comentarios al respecto en el contexto del presente marco general.

- Para **nuevos edificios**, la variada normativa relativa a las edificaciones debe ser, obviamente, satisfecha. No es un tema que incumba a este marco general.
- En cuanto a la **actualización/remodelación de edificios antiguos**, la cuestión es más compleja. La adecuación de viejos edificios a la nueva normativa, a pesar de ser obligatoria en los términos que marque la ley, en muchos casos se demora. Las universidades públicas no pueden hacer repercutir en medida apreciable sobre las tasas los costes inherentes a las adecuaciones. Tampoco sus presupuestos ordinarios se incrementan lo suficiente para hacer frente a los gastos, y no siempre existen presupuestos extraordinarios *ad hoc*. Todo ello hace que en la mayor parte de los casos se realicen las mejoras mínimas imprescindibles –concepto vago e indeterminado– y que el ritmo de adecuación sea, en muchos casos, lento.

El hecho de que sea una administración pública –local, autonómica o estatal– la que tenga que supervisar un organismo público autónomo –la universidad– genera disfunciones de todo tipo. Esta supervisión de la adecuación de los edificios y las instalaciones a las normativas no siempre se realiza correctamente y en condiciones, y tampoco se exige siempre y plenamente el cumplimiento de las resoluciones de modificación. Sólo la repercusión mediática y/o judicial de un accidente relacionado con el posible incumplimiento de una normativa cataliza suficientemente el sistema para que se apliquen mejoras sustanciales en puntos negros críticos. Evidentemente, no es deseable llegar a ese extremo.

En el presente marco se ha optado por agrupar todos esos aspectos en el único punto de la lista de evaluación B, que se asegura de la existencia y el conocimiento por parte de los responsables de estos mecanismos y, más adelante, de cómo son sentidos por los usuarios.

Lista de evaluación B. Adecuación a las normativas vigentes

Existencia, conocimiento y operatividad de un mecanismo de adecuación a las normativas vigentes en materia de normativa de edificios, accesibilidad, reglamentos y normativa de seguridad y salud laboral, medio ambiente y evacuación de residuos, planes de emergencia y, en general, a cualquier normativa o reglamento de obligado cumplimiento.

Ámbito de evaluación

- Universidad, centros y dependencias

Indicadores y herramientas

- Inspección visual detallada, periodicidad en la supervisión, indicación del control realizado
- Validación de la estructura organizativa de la universidad, emisión de informes
- Existencia, conocimiento y contenido de memorias, normativas, documentos de planes, etc.
- Entrevista con responsables de los centros
 - Detección del grado de conocimiento y aplicación de las normativas

3. Evaluación de los servicios al alcance de los estudiantes

Se consideran aquí **estudiantes** a los alumnos matriculados en titulaciones de cualquier tipo. Por número y tradición nos centraremos principalmente en los de primer y segundo ciclo, pero también forman parte del ámbito los de tercer ciclo y todos los estudiantes de intercambios vía programas Séneca, Sócrates y similares, y los estudiantes de posgrado y extensión universitaria. Los alumnos de secundaria aún no matriculados son de la incumbencia de este marco en algunos servicios, como los de acogida, información y otros.

La existencia de universidades estructuradas principalmente alrededor del espacio virtual y la existencia en las demás de actividades de servicio virtual generan en el estudiante un comportamiento, unos hábitos y unas necesidades cualitativamente distintas a los de las actividades presenciales. No siempre será posible en los servicios distinguir estos aspectos de manera clara, pero hay que tener en cuenta su implantación en la medida que complementan o sustituyen la forma ordinaria de prestación de servicios.

El estudiante es considerado en su triple faceta: como **discente**, usuario de todo tipo de instalaciones y equipamientos de apoyo a la titulación; como **miembro activo de la comunidad universitaria** en todo aquello imprescindible para que la docencia pueda llevarse a cabo; y, por último, como **usuario de diferentes servicios de la estructura universitaria**, no específicos para la docencia y el estudio, que van destinados a facilitar su estancia en el recinto universitario, o bien que simplemente son convenientes para facilitar su desarrollo global como estudiante y como persona dentro y fuera de los recintos universitarios.

Atendiendo a estas diversas facetas, se propone clasificar los servicios a evaluar en cuatro bloques por afinidad temática. Cada uno de los servicios engloba un aspecto relacionado con la estancia –real o virtual– del estudiante en su universidad. Algunos de los apartados pueden solaparse parcialmente con otros, y también algunos son objeto de otros marcos generales para la evaluación. Varios apartados, tales como los de vivienda, deportes o servicios comerciales, no son en absoluto específicos de las universidades, pero en muchos casos las universidades los ofrecen, ya sea como necesidades específicas por la ubicación de determinados centros o como mecanismo para la atracción de estudiantes. Los apartados son los siguientes:

- a) Servicios, instalaciones y equipamientos vinculados directamente a la actividad docente
 - Docencia: teórica y práctica
 - Investigación

- b) Servicios, instalaciones y equipamientos de apoyo directo a la actividad docente del estudiante
 - Información
 - Orientación y acogida
 - Administración y gestión académica
 - Restauración
 - Movilidad, transporte y accesibilidad
 - Reprografía
 - Consigna
 - Movilidad interuniversitaria
 - Relaciones y asociacionismo
 - Atención médico-sanitaria

- c) Servicios, instalaciones y equipamientos complementarios para uso de los estudiantes
 - Deportes, cultura y ocio
 - Servicios de idiomas
 - Mundo laboral
 - Vivienda
 - Servicios comerciales

- d) Servicios generales y planes de actuación
 - Mantenimiento
 - Limpieza
 - Seguridad de edificios y personas
 - Medio ambiente
 - Emergencias
 - Calidad

4. Docencia y estudio: evaluación de los servicios, las instalaciones y los equipamientos directamente vinculados

Servicios, instalaciones y equipamientos docentes

Se incluyen todos aquellos espacios directamente vinculados a la docencia y el estudio: aulas, bibliotecas, espacios específicos de trabajo, etc. Es donde el estudiante pasa la mayor parte del tiempo y donde la calidad de equipamientos e instalaciones debería ser más cuidada.

Estos espacios se han clasificado en los siguientes grupos:

- **Aulas.** Cualquier espacio donde coincidan de forma presencial estudiantes y profesores para desarrollar en él una actividad reglada.
 - Aulas **estándar.** Con mobiliario e instalación audiovisual básica.
 - Aulas **no estándar.** Incluyen laboratorios, talleres, aulas de informática, aulas de música, aulas de aprendizaje de idiomas, de danza, de pintura o escultura, de seminario, gimnasios de docencia, salas de representación (juicio, teatros, etc.), salas clínicas, quirófanos, estabularios y cualquier otro recinto o espacio análogo, así como las instalaciones complementarias anexas (vestidores, duchas, etc.).
 - Aulas y espacios **complementarios.** Comprenden aulas magnas, aulas de conferencias, aulas de exámenes, salas de estudio y de trabajo compartido, etc.
- **Entornos virtuales de estudio.** Son el conjunto de equipamientos y software disponible para la práctica de la docencia virtual reglada. En este marco general no se puede entrar en la evaluación de la calidad y la pertinencia de los materiales docentes, sino sólo de las facilidades de comunicación.
- **Bibliotecas.** Se incluyen a efectos de la enumeración, pero no se tratarán en este marco general porque ya hay desarrollado un protocolo específico de evaluación.

- **Mediatecas, exceptuando las bibliotecas.** Se incluyen todo tipo de espacios, con sus contenidos, dedicados a la conservación y consulta de objetos, especímenes u obras en cualquier soporte (exceptuando libros y análogos), que tengan como objetivo principal la docencia y el estudio. Ejemplos de ello son las cartotecas, las discotecas, las videotecas, los archivos con función docente, los herbarios, las litotecas o los museos con componente docente.
- **Despachos** de los profesores, en la medida que son lugares donde se suelen llevar a cabo las tutorías individualizadas o en pequeños grupos.

En estas instalaciones los criterios generales de evaluación serán:

- La adecuación a la **normativa** vigente aplicable: ventilación, iluminación, evacuación de atmósferas peligrosas (laboratorios), etc. En principio, no debería evaluarse desde el proceso de evaluación de la calidad, sino desde las oficinas institucionales para esta finalidad (oficinas de seguridad y medio ambiente y similares).
- La **suficiencia e idoneidad** para su uso docente. En este sentido, la disponibilidad de recursos informáticos y audiovisuales puede ser un elemento inductor de la mejora técnica de la docencia, y hay que valorarlo positivamente.

Un aspecto general, de poco coste pero de gran importancia, es la **rotulación** adecuada, unívoca, completa y comprensible de los servicios. Este aspecto necesita una planificación en dos ámbitos, en el centro y en la universidad, con una normativa *ad hoc* cuya aplicación sea comprobada y revisada de manera periódica.

Lista de evaluación C. Servicios, instalaciones y equipamientos vinculados directamente a la docencia

C.1. Aulas estándar. *Ámbito de evaluación:* el centro implicado

Confort global (comodidad, ruido, temperatura, iluminación)

Herramientas de evaluación

- Visita a las aulas, encuesta a los usuarios

Polivalencia de uso de las aulas (con equipamiento polivalente y móvil para uso como seminario, taller o aula estándar)

Herramientas de evaluación

- Visita a las aulas

Equipamiento de audiovisuales

Indicadores

- Inventario de equipamiento existente, ratios entre equipamiento y alumnado usuario

Equipamiento informático, conexión a la red

Indicadores

- Inventario de equipamiento existente, ratios entre equipamiento y alumnado usuario

Limpieza y mantenimiento de los espacios y del equipamiento

Indicadores y herramientas de evaluación

- Véase el apartado 7

Calidad de la organización de los aularios

Indicadores y herramientas de evaluación

- Existencia y conocimiento de horarios estructurados, establecidos y publicados antes de la matrícula
- Adecuación entre la capacidad del aula y la matrícula
- Existencia y conocimiento de mecanismos públicos, equitativos y conocidos de creación de grupos de clase
- Existencia y difusión de la *Guía del estudiante* (impresa y virtual) con información puesta al día
- Existencia, conocimiento y mantenimiento de protocolos de identificación, ocupación y reserva de aulas

C.2. Aulas no estándar y espacios complementarios. *Ámbito de evaluación:* el centro y las titulaciones implicadas (véase también el apartado C.1)

Adecuación del equipamiento a las necesidades docentes específicas

Herramientas de evaluación

- Entrevistas con usuarios y autoridades académicas, análisis de la disponibilidad horaria y de fines de semana de salas de estudio y bibliotecas
- Validación por parte de los responsables de la adecuación de los equipamientos, análisis de los resultados de la evaluación institucional del centro a este respecto

Existencia, conocimiento y seguimiento de procedimientos normalizados de trabajo (PNT)¹

Herramientas de evaluación

- Existencia, conocimiento y mecanismo de nombramiento de responsables académicos
- Entrevista con los responsables
- Calidad de la documentación escrita, conservación y mantenimiento y puesta al día

Limpieza y mantenimiento

Indicadores y herramientas de evaluación

- Véase el apartado 7

Otros aspectos que sean pertinentes de la evaluación de las aulas estándar (lista de evaluación C.1)

C.3. Entornos virtuales de estudio (véase también el apartado 8)

Adecuación de los equipamientos de los servicios centrales

Herramientas de evaluación

- Evaluación técnica de la suficiencia y la idoneidad

1 Un procedimiento normalizado de trabajo (PNT) es un documento donde se especifica, para un determinado aparato o instrumento, todo el protocolo de uso y de mantenimiento, y la forma y periodicidad del calibrado, así como todo aquello que sea necesario para que las medidas que proporcione sean fiables y su mantenimiento esté asegurado. Es validado por personal externo a los usuarios y periódicamente hay que hacer la pertinente revisión y modificación, partiendo de la experiencia y las disfunciones que hayan aparecido durante su uso. Tiene que mantenerse un registro de PNT de la manera que se decida, y esta organización de la gestión también es regulada por los PNT adecuados. Asimismo es aplicable a cualquier proceso, en industrias, servicios, etc.

- Existencia y medida del grado de eficacia del mecanismo de recogida y respuesta de comentarios y quejas de los usuarios

Adecuación de los equipamientos de los usuarios

Herramientas de evaluación

- Existencia y conocimiento de estadísticas de los equipamientos de los usuarios
- Existencia, conocimiento y eficacia de servicios de alquiler, renting o venta de equipamiento para los usuarios
- Existencia y eficacia de servicios de comunicaciones ventajosos para los usuarios

Adecuación de la comunicación de los usuarios a los docentes, a la administración y entre usuarios

Herramientas de evaluación

- Evaluación técnica de la capacidad y la velocidad de las conexiones
- Existencia, conocimiento y funcionamiento de una «línea caliente de comunicación» para los usuarios
- Encuesta a estudiantes y profesorado sobre la calidad del servicio de comunicación

C.4. Bibliotecas. *No se evalúan aquí porque tienen un marco general propio*

C.5. Mediatecas. *Ámbito de evaluación:* el centro y las titulaciones implicadas

Adecuación a las necesidades docentes

Indicadores y herramientas de evaluación

- Existencia y mecanismo de nombramiento de responsables y técnicos
- Existencia y suficiencia de presupuesto propio
- Grado de renovación y de actualización del fondo
- Existencia, conocimiento y puesta al día de inventarios adecuados para las consultas
- Existencia, conocimiento y difusión de los mecanismos de uso, acceso y gestión
- Existencia y conocimiento de estadísticas de uso y consulta
- Posibilidad de consulta virtual, en su caso, del fondo. Condiciones y facilidad de acceso

C.6. Espacios de tutorías

Evaluación del lugar donde se llevan a cabo

Herramientas de evaluación

- Visita a los despachos del profesorado tutor u otros espacios donde se realizan las tutorías, posibilidad de tutorías virtuales, existencia de horarios y satisfacción de los usuarios

C.7. Aspectos comunes a todos los puntos anteriores

Cumplimiento de la normativa de higiene, seguridad, salud, medio ambiente y otros aspectos pertinentes (evaluación según la lista de evaluación B)

Previsión de adecuación de los espacios a las diversas minusvalías

Servicios, instalaciones y equipamientos de investigación

Este apartado se incluye en el presente marco general en tanto que tiene incidencia para los estudiantes de tercer ciclo y análogos. Obviamente, la evaluación de los contenidos, los resultados y la productividad de la investigación que se efectúa en la universidad queda totalmente fuera de este marco general. Aparte de los aspectos generales aplicables a todo tipo de espacios, se propone evaluar sólo la calidad de los espacios relacionados con la ubicación de los estudiantes de tercer ciclo. En cuanto a los mecanismos de asignación de los estudiantes de tercer ciclo, tales como los criterios de igualdad de oportunidades en los mecanismos de acceso y aspectos conexos, se incluyen como aspecto específico en el apartado 5 («Procesos y sistemas de orientación y acogida» y lista de evaluación F.3). La extraordinaria heterogeneidad de dichos aspectos, superior aún en la docencia, hace que no se puedan dar criterios de evaluación demasiado concretos.

Lista de evaluación D. Servicios, instalaciones y equipamientos vinculados directamente a la investigación

D.1. Ubicación de los estudiantes de tercer ciclo. *Ámbito de evaluación:* los departamentos

Indicadores y herramientas de evaluación

- Evaluación de los espacios propios disponibles para los estudiantes de tercer ciclo
- Existencia, conocimiento y grado de cumplimiento de acuerdos sobre mecanismos de distribución de espacios para alumnos de tercer ciclo, existencia de espacios específicos reservados, etc.
- Entrevistas a estudiantes de tercer ciclo

D.2. Bibliotecas. No se evalúan aquí porque tienen un marco general propio

D.3. Laboratorios y otros espacios

Evaluación de los espacios

Indicadores y herramientas de evaluación

- Similares a las aulas no estándar (véase la lista de evaluación C.2)

Mecanismos de formación de los estudiantes para el uso de los equipamientos específicos

Indicadores

- Existencia y conocimiento de mecanismos regulados para la formación y la evaluación
- Calidad de la documentación específica

5. Apoyo directo a la actividad docente del estudiante: evaluación de los servicios, las instalaciones y los equipamientos implicados

Procesos y sistemas de comunicación

Las universidades han reconocido, al menos de manera formal, la importancia del hecho comunicativo, que no sólo se limita a la transmisión de información, sino a crear redes de pertenencia, de afirmación colectiva y de imagen exterior e interior. El aseguramiento de la calidad de este aspecto lleva implícito el aseguramiento de la calidad de la organización porque, por un lado, es su reflejo y, por otro, la calidad de la comunicación es promotora de más calidad organizativa. La evaluación de dicho aspecto sería suficientemente relevante como para dedicarle todo un marco general.

En este apartado se incluyen principalmente todos los mecanismos de comunicación con los que cuenta la universidad de cara a sus usuarios, con especial incidencia en sus alumnos. Se incluye la información escrita, la oral y la virtual en los centros y en la red, y se valorará especialmente el grado de integración y de coordinación entre ámbitos emisores de información. Se procurarán evitar redundancias y zonas vacías de información.

Lista de evaluación E. Procesos y sistemas de comunicación

Ámbito de evaluación

- Universidad, centro y, en general, todos los órganos institucionales y académicos

E.1. Plan de comunicación e información

Estructura del plan

Herramientas de evaluación

- Existencia y conocimiento del plan, grado de definición e integración entre órganos y ámbitos, coordinación

- Grado de definición de los flujos de información
- Evaluación del organigrama

Contenido del plan de información

Herramientas de evaluación

- Ámbitos de la comunicación y grado de especialización de los contenidos según los usuarios
- Frecuencia de actualización
- Existencia, conocimiento y calidad de los mecanismos de seguimiento

Mecanismos internos de evaluación del plan de información

Herramientas de evaluación

- Existencia y conocimiento de los mecanismos

E.2. Medios de comunicación

Información presencial. *Ámbito de evaluación:* centro

Estándar (por ventanilla o conserjería o por teléfono)

Herramientas de evaluación

- Análisis del horario (mañana/tarde) y de la suficiencia de los recursos materiales disponibles
- Evaluación del tiempo de respuesta
- Existencia y conocimiento de mecanismos de horarios personalizados y de evitación de colas
- Análisis del contenido de la información suministrada

Personalizada bajo demanda

Herramientas de evaluación

- Análisis de la existencia y estructura del servicio
- Entrevistas para juzgar la adecuación de las respuestas a las necesidades de los usuarios

Acciones tutoriales (véase la lista de evaluación F.2)

Documentación escrita. *Ámbito de evaluación:* universidad

Características formales (tipos, frecuencia y difusión)

Herramientas de evaluación

- Análisis de la calidad aparente y lenguaje
- Estadística de publicaciones

- Indicadores del grado de cobertura de los vinculados a la universidad

Adecuación al destinatario

Herramientas de evaluación

- Entrevistas para juzgar la satisfacción de los receptores con la información recibida

Eficacia global de las publicaciones escritas

Herramientas de evaluación

- Encuesta a receptores

Información por la web. *Ámbito de evaluación:* universidad

Estructura de la web o las webs de la universidad

Herramientas de evaluación

- Existencia de una coordinación general y análisis del funcionamiento
- Facilidad de navegación, claridad, buscadores, enlaces de interés, etc.

Contenidos

Herramientas de evaluación

- Grado de cobertura de los colectivos vinculados a la universidad
- Análisis técnico de la calidad, frecuencia y fecha de la actualización de los contenidos
- Análisis técnico del grado de redundancia, zonas ocultas, contradicciones, adecuación de los idiomas a los destinatarios (estudiantes extranjeros), etc.

Eficacia

Herramientas de evaluación

- Contadores de consultas

Interactividad usuario-universidad

Herramientas de evaluación

- Grado de uso del «buzón del rector» o similares (sindicato de agravios, buzón de sugerencias, otros canales de queja, etc.)
- Lapso de respuesta de las consultas y los mensajes al «buzón del rector»

Atención telefónica. *Ámbito de evaluación:* universidad

Herramientas de evaluación

- Posibilidad de dejar recados

- Información sobre presencia o ausencia de profesores
- Información sobre actos, seminarios, actividades, estadística de usuarios
- Entrevista con usuarios

E.3. Aspectos comunes a todo el sistema de comunicación

Existencia y conocimiento de un libro de estilo de la comunicación

Medida de la eficacia y satisfacción del usuario

Herramientas de evaluación

- Encuesta y entrevistas

Procesos y sistemas de orientación y acogida

Los procesos de acogida de las universidades se han potenciado en los últimos años, debido tanto al proceso de competitividad encubierta o explícita entre universidades para la captación de alumnos excelentes como al hecho de reconocer claras carencias de información entre el alumnado de secundaria. Solapado con el proceso de captación, el proceso de acogida y orientación a los alumnos procedentes de secundaria se ha institucionalizado en los últimos años con un doble objetivo: el de dar la bienvenida y facilitar a los alumnos de nuevo acceso su entrada en la universidad, y el de orientar académicamente a los alumnos con el fin de minimizar los fracasos escolares y los abandonos, buscando el ritmo y el estilo de trabajo idóneos para cada alumno. Imbricado con el proceso de acogida, el proceso de orientación y tutoría aspira a realizar un seguimiento individualizado de cada alumno a lo largo de su vida académica, con el mismo objetivo de optimizar el rendimiento académico de cada alumno de una manera individualizada.

En este apartado del marco general se incluyen tanto los procesos de acogida, en cualquiera de los ámbitos académicos (entrada desde secundaria, programas de intercambio, entrada a terceros ciclos, etc.), como el proceso de seguimiento del alumno mediante la acción tutorial.

Lista de evaluación F. Procesos y sistemas de acogida y orientación

Ámbito de evaluación

- Universidad, centros, titulaciones, departamentos

F.1. Acogida de nuevos estudiantes

Proceso global de acogida

Herramientas e indicadores de evaluación

- Existencia y conocimiento de un marco general de referencia
- Existencia y conocimiento de un proceso definido, integrado y coordinado entre centros

Procesos específicos según tipología de estudiantes (programas de intercambio, estudiantes extranjeros, etc.)

Herramientas e indicadores de evaluación

- Existencia y conocimiento de los procesos específicos

Servicio específico de acogida

Herramientas e indicadores de evaluación

- Existencia y recursos de una unidad administrativa específica general y en los centros
- Grado de integración con la organización académica

Información dada

Herramientas e indicadores de evaluación

- Análisis de los contenidos en función de la tipología

Acciones de acogida

Herramientas de evaluación

- Análisis de la programación
- Medida de la eficacia mediante entrevista con los nuevos estudiantes

F.2. Tutoría

Proceso definido e integrado en el sistema

Herramientas e indicadores de evaluación

- Existencia y conocimiento del proceso de tutoría y periodicidad

- Consideración del proceso de tutoría como actividad docente
- Grado de integración con el servicio de gestión académica y con el proceso de matriculación
- Existencia, conocimiento y calidad del plan de formación de tutores
- Existencia, conocimiento y calidad de la documentación específica para los tutores
- Opinión de los usuarios sobre la eficacia y utilidad del proceso de tutoría

F.3. Acceso e inserción de los estudiantes de tercer ciclo. *Ámbito de evaluación:* departamento

Proceso de acceso: información y matrícula

Indicadores y herramientas de evaluación

- Evaluación de los mecanismos de información (véase la lista de evaluación E)
- Evaluación del proceso de matrícula (véase la lista de evaluación F.1)

Inserción en el departamento y asignación de tema de trabajo

Indicadores y herramientas de evaluación

- Existencia, conocimiento y funcionamiento de mecanismos internos, coordinación de la matrícula, coordinación departamental
- Encuesta a los estudiantes de tercer ciclo
- Autoevaluación de los departamentos

Servicios administrativos y de gestión académica

El estudiante tiene contacto con estos servicios desde antes de iniciar sus estudios, a lo largo de toda su estancia en el centro y también después de dejar el centro. Los servicios administrativos son, de hecho, en muchos casos, la imagen del centro y, por extensión, de la universidad. Entre sus funciones están las de información y comunicación, matriculación, seguimiento de expedientes, suministro de expedientes académicos y todo tipo de certificados, gestión de actas y apoyo a toda la organización académica. En muchos casos actúan también de puntos centrales de información y casi de tutoría. Los servicios accesibles a través de la red son valorados positivamente por los usuarios, que pueden realizar consultas de expedientes,

preinscripciones, matrículas o solicitudes de certificados de forma no presencial y a cualquier hora o día.

Dada la existencia de mecanismos específicos de evaluación de estos servicios, aquí se realiza una breve referencia de los mismos.

Lista de evaluación G. Servicios administrativos y de gestión académica

Ámbito de evaluación

- Centro u órgano territorial que corresponda

G.1. Disponibilidad y eficacia del servicio

Herramientas de evaluación

- Calidad del espacio físico disponible
- Existencia, conocimiento, publicación y cumplimiento de un horario adecuado
- Existencia, conocimiento y calidad de la documentación dirigida a los usuarios sobre los servicios disponibles
- Encuesta o entrevista a los usuarios sobre disponibilidad, eficacia y calidad de la atención de los servicios
- Nivel de la plantilla de atención al estudiante
- Ratio PAS del servicio/estudiantes
- Colas y mecanismos para evitarlas

G.2. Gestión académica a través de la red

Herramientas e indicadores de evaluación

- Número y tipos de procesos posibles a través de la red
- Número de gestiones posibles a través de la red

G.3. Actuaciones de información (véase la lista de evaluación E)

G.4. Aspectos globales

Herramientas de evaluación

- Grado de transparencia y calidad de la estructuración de la información
- Lapso medio entre solicitud de una gestión y su resolución
- Existencia y conocimiento de políticas medioambientales comunes a otros órganos de la universidad o propias (reducción de papel, reutilización de tóner, etc.)
- Conocimiento, uso y valoración de la tarjeta identificativa y de los servicios anexos

Restauración

La existencia de servicios de restauración suficientes y adecuados es en la mayoría de los centros una necesidad, dada la presencia de estudiantes y profesores durante todo el día en muchos centros que pueden estar alejados de las poblaciones o del lugar donde se vive. El hecho de que la mayor parte de los servicios de restauración, así como los de reprografía y otros, sean concesiones administrativas a empresas externas provoca que la evaluación de los mismos tenga algunos matices específicos. La responsabilidad de los órganos administrativos universitarios se manifiesta principalmente en la elaboración de los pliegos de condiciones –incluidos los cánones y las tarifas o listas de precios– en el momento de la convocatoria de los concursos de concesión y a lo largo del proceso de seguimiento del cumplimiento de las condiciones pactadas.

Un aspecto importante en este servicio de restauración es el cumplimiento de todas las normativas vigentes en cuanto a limpieza e higiene de las instalaciones. La administración universitaria, aunque no es competente en dichos aspectos, puede y debe velar por el cumplimiento de la normativa.

Lista de evaluación H. Evaluación de los servicios de restauración

Ámbito de evaluación

- Centro u órgano territorial que corresponda

Procedimientos de concesión y seguimiento de la concesión

Herramientas de evaluación

- Existencia y conocimiento de los procedimientos de concesión y seguimiento con participación regulada de los usuarios y, en particular, existencia de una comisión permanente de usuarios implicados

Higiene, sanidad, seguridad y medio ambiente

Herramientas de evaluación

- Seguimiento sistemático pactado de las normativas aplicables, tanto con respecto a las instalaciones (superficie, separación de los espacios por funciones, normativa de higiene) como con respecto al personal (carnés de manipulación de alimentos), a los aspectos sanitarios globales (normativa de restricción de consumo de bebidas alcohólicas, separación de fumadores y no fumadores, etc.) y a la higiene de los alimentos manipulados
- Grado de integración de la gestión de residuos en el plan de medio ambiente del centro y de la universidad (segregación de residuos, reducción de latas metálicas, reducción del uso de material no reutilizable)

Servicio al usuario

Herramientas de evaluación

- Existencia, conocimiento y cumplimiento de un horario adecuado
- Tipos de servicios existentes: bar, restauración, venta automática
- Suficiencia de las instalaciones, especialmente en horas punta
- Existencia y calidad de menús para necesidades especiales
- Existencia y calidad de un espacio de comedor-picnic: disponibilidad de sistemas de calentamiento, venta de productos
- Existencia, conocimiento y eficacia de un buzón de sugerencias y quejas abierto a todos los usuarios
- Encuesta a los usuarios sobre el grado de satisfacción con el servicio, incluyendo precio, variedad y calidad del servicio

Costes del servicio

Herramientas de evaluación

- Existencia de algún procedimiento de rebaja sobre los precios al público
- Relación entre el precio estándar del servicio en la universidad y el precio estándar del servicio en el comercio (aplicado a una serie de productos: café, pastas, lata de cola...)
- Relación entre el precio más económico de un producto en la universidad y el precio más económico de ese mismo producto en el mercado

Movilidad, transporte y accesibilidad

La movilidad es un término general referido a todo tipo de desplazamientos internos o externos en los centros. Por transporte se entenderá aquí el acceso mecanizado al centro universitario desde la población; por accesibilidad, la posibilidad que personas de movilidad reducida puedan desarrollar sin problemas su actividad dentro del centro. La variada tipología de centros hace que el marco general sea en este punto necesariamente poco concreto.

En muchos casos, aspectos tales como el compartir vehículo privado, el usar bicicletas, etc. quedan recogidos en los planes de sostenibilidad y medio ambiente que desarrollan las universidades.

Lista de evaluación I. Transporte y accesibilidad

Ámbito de evaluación

- Centro u órgano territorial que corresponda

Transporte en general

Herramientas de evaluación

- Existencia y conocimiento de una política de universidad o de centro referente a transporte, con acuerdos con las administraciones competentes para facilitar el transporte público. Existencia de estrategias de fomento del transporte sostenible
- Existencia y conocimiento de una política de aparcamiento para el transporte privado
- Encuestas periódicas a los usuarios sobre las necesidades y la satisfacción
- Disponibilidad y adecuación de los servicios a los horarios universitarios, especialmente los nocturnos

Accesibilidad de personas con alguna discapacidad

Herramientas de evaluación

- Grado de cumplimiento de la normativa vigente (véase el apartado 2 y la lista de evaluación B)
- Existencia de una política de mejora de la accesibilidad, con supresión de barreras, previsión de circuitos, creación de equipos de voluntarios, etc., que tenga reflejo en los presupuestos de la universidad

Reprografía

Los servicios de reprografía de los centros se han convertido en elementos imprescindibles para el apoyo a la docencia. El suministro de información escrita o gráfica por parte del profesorado, la necesidad de reproducción de material por parte de los alumnos (apuntes, libros, documentos de todo tipo) y la exigencia de presentación de «trabajos» (informes, resúmenes, problemas) que los alumnos tienen, no parecen haber disminuido significativamente con la aparición

de nuevos sistemas de transmisión de la información (Internet, dossiers electrónicos, campus virtuales).

Los servicios de reprografía incluyen los equipos de autoservicio distribuidos por el centro y las tiendas de fotocopias y reprografía de los centros. Dichas tiendas satisfacen los servicios en régimen de concesión administrativa, como en el caso de la restauración. La mayor parte de los puntos y líneas de evaluación de los servicios de restauración son aplicables en este apartado, con las oportunas adaptaciones.

Lista de evaluación J. Evaluación de los servicios de reprografía

Ámbito de evaluación

- Centro o ámbito territorial que corresponda

Mecanismos de concesión y seguimiento de la concesión

Herramientas de evaluación

- Existencia y conocimiento de un mecanismo eficaz de seguimiento con participación reglada de los usuarios estudiantes y, en particular, existencia de una comisión permanente de usuarios
- Existencia, conocimiento y eficacia de un buzón de sugerencias y quejas abierto a todos los usuarios
- Medidas con el fin de cumplir la legislación sobre protección de derechos de autor

Higiene, seguridad y sanidad

Herramientas de evaluación

- Seguimiento sistemático pactado de las normativas aplicables
- Grado de integración de la gestión de residuos en el plan de medio ambiente del centro y de la universidad (segregación de residuos, tratamiento de tóner, promoción de fotocopias a doble cara, reciclaje de papel)

Servicio al usuario

Herramientas de evaluación

- Existencia, conocimiento y cumplimiento de un horario y un calendario adecuados

- Variedad de servicios existentes: reprografía, planos, posibilidad de impresión y gestión de documentos en cualquier soporte digital, posibilidad de gestión de documentos en red, servicio de encuadernación, escáner, fax, impresoras
- Existencia y calidad del sistema de autoservicio (reposición de papel, mantenimiento, etc.) distribuido por distintos puntos del edificio
- Suficiencia de las instalaciones, especialmente en horas punta
- Existencia de mecanismos de información al usuario sobre la documentación disponible
- Encuesta a los usuarios sobre el grado de satisfacción con el servicio, incluyendo precio, variedad, adecuación al trabajo desarrollado en el centro y calidad del servicio

Costes del servicio

Herramientas de evaluación

- Existencia de algún procedimiento de rebaja sobre los precios al público
- Relación entre el precio estándar del servicio en la universidad y el precio estándar del servicio en el comercio (aplicado a una serie de productos: fotocopia, fotocopia en color, encuadernación...)
- Relación entre el precio más económico de un producto en la universidad y el precio más económico de ese mismo producto en el mercado

Consigna

El servicio de consigna, en la modalidad de taquillas individuales, es un complemento importante para la comodidad del estudiante durante su estancia en el centro, y especialmente en donde se imparten enseñanzas con actividades prácticas de cualquier tipo. Hasta ahora su existencia y funcionamiento es un indicador interesante de calidad de la gestión del centro, dado que normalmente se ha implementado a iniciativa de los equipos directivos y los estudiantes en edificios que inicialmente no lo preveían. Sería necesario que este servicio fuera considerado ordinario, no excepcional, en la planificación de nuevos edificios y en la restauración de edificios antiguos.

Lista de evaluación K. Servicio de consigna

Ámbito de evaluación

- Centro

Herramientas e indicadores de evaluación

- Cobertura del servicio (ratio taquillas/alumnos)
- Existencia y conocimiento de un mecanismo equitativo de reparto
- Gestión ágil del servicio
- Encuesta a estudiantes

Movilidad interuniversitaria

La movilidad interuniversitaria es promovida en todos los ámbitos y es de gran interés para muchos estudiantes. Las universidades, a iniciativa de los órganos de gobierno o de los profesores, firman convenios marco con otras universidades y se vinculan a las diversas redes de relación interuniversitarias. Dichas relaciones permitirán el intercambio de alumnos mediante programas reglados. Por otro lado, las universidades procuran atraer a estudiantes de otros países, ya sea para cursar aquí partes del primer o el segundo ciclo, o, cada vez más, para cursar los estudios de doctorado. Estas vías de acceso de alumnos contribuyen a prestigiar a la universidad.

Lista de evaluación L. Servicios de promoción y gestión de la movilidad interuniversitaria

Ámbito de evaluación

- Universidad y centros

Herramientas e indicadores de evaluación

- Existencia y conocimiento de una política definida global de la universidad
- Existencia y conocimiento de sistemas de promoción dirigidos al profesorado para estimular la generación de nuevas relaciones
- Existencia y conocimiento de sistemas de promoción destinados a estudiantes sobre los diversos programas existentes
- Existencia y conocimiento de puntos de información presenciales y virtuales
- Disponibilidad de información veraz, completa y puesta al día en distintos idiomas
- Mecanismos de gestión académica ágiles y eficaces
- Existencia y conocimiento de servicios lingüísticos de apoyo a los estudiantes

Relaciones y asociacionismo

El asociacionismo de los estudiantes es uno de los derechos reconocidos en todos los estatutos y reglamentos. Las universidades tienen que poner los medios para que ese derecho sea ejercido de manera adecuada y equitativa bajo los principios de neutralidad y apoyo genérico. La coexistencia de asociaciones de tipología muy variada –políticas, deportivas, culturales, de servicios– provoca disfunciones que hay que corregir. En cualquier caso, se trata de facilitar el asociacionismo evitando que las dificultades materiales sean obstáculos disuasorios en un proceso en sí lleno de dificultades. Asimismo, es imprescindible la existencia de espacios abiertos de libre acceso que permitan las relaciones entre personas: jardines, claustros, ágoras, plazas y espacios similares.

Lista de evaluación M. Apoyo a las relaciones y al asociacionismo

Ámbito de evaluación

- Universidad y centros

Herramientas e indicadores de evaluación

- Existencia y conocimiento de una política definida global de la universidad
- Mecanismo ágil de registro de las propuestas
- Existencia y conocimiento de mecanismos equitativos de subvención
- Disponibilidad del uso de los sistemas de comunicación universitarios (revistas, web)
- Disponibilidad de espacios y material de apoyo adecuados y suficientes en los centros
- Mecanismos de gestión equitativa de los espacios asignados
- Existencia y conocimiento de mapas de participación
- Canales de participación
- Apoyo a los procesos electorales
- Existencia e idoneidad de espacios abiertos de relaciones entre personas

Atención médico-sanitaria

La atención médico-sanitaria, obligatoria según la normativa vigente, tiene distintos aspectos específicos atendiendo a la diversidad de centros. En la realización de prácticas de laboratorio o de campo el riesgo de emergencias sanitarias está siempre presente y debe contarse con mecanismos adecuados de tratamiento para hacer frente a quemaduras, cortes, mordiscos, pinchazos, ataques químicos, inhalaciones, caídas, emergencias sanitarias, etc. Otras cuestiones vinculadas a aspectos sanitarios y apreciadas por la comunidad universitaria son la existencia, a tarifas favorables, de servicios de odontología, de atención psicológica, de ginecología, de revisiones sanitarias o de podología, así como la posibilidad de extensión del seguro escolar a otras circunstancias personales.

Lista de evaluación N. Atención médico-sanitaria

Ámbito de evaluación

- Universidad y centros

Aspectos generales

Herramientas e indicadores de evaluación

- Existencia y conocimiento de protocolos de actuación ante una urgencia
- Grado de utilización de los servicios y grado de satisfacción
- Existencia y grado de conocimiento de la existencia de los servicios complementarios
- Existencia de listas de espera para el uso de servicios complementarios

Aspectos específicos

Herramientas e indicadores de evaluación

- Existencia y conocimiento de mecanismos de formación en primeros auxilios al personal académico responsable de prácticas con riesgo
- Disponibilidad de botiquines en los centros, especialmente en los laboratorios y talleres
- Existencia, conocimiento e idoneidad de los servicios de atención sanitaria en el centro o en el campus

6. Evaluación de los servicios, las instalaciones y los equipamientos complementarios para uso de los estudiantes

En este capítulo se aborda la evaluación de una serie de servicios e instalaciones que satisfacen distintas necesidades de la vida personal del estudiante. Las universidades van implementando o incentivando la implementación de servicios de este tipo porque lo consideran conveniente para un mejor servicio a los miembros de la universidad y para ofrecer una adecuada imagen corporativa.

Deportes, cultura y ocio

Con el objetivo de permitir el desarrollo de todas las facetas del estudiante como persona social, desde siempre en las universidades se han potenciado centros donde practicar el deporte, así como servicios diversos para promover la realización y el disfrute de todo tipo de bienes y acontecimientos culturales. En los últimos años, y por la vía de los créditos de libre elección, ciertas actividades que se llevan a cabo en estos ámbitos pueden ser reconocidas como curriculares para el estudiante. La oferta de las universidades, pues, se ha transformado. De ser unos servicios complementarios –que en ciertos casos eran subsidiarios de los servicios que desde otras instancias no se ofrecían– han pasado a ser unos servicios académicos más. También la oferta de servicios de ocio, de instalaciones deportivas, de aprendizaje de idiomas, etc. son buenos elementos de la política de imagen de las universidades.

La evaluación de la calidad de esos servicios debe realizarse teniendo en cuenta la calidad intrínseca de los mismos –aspecto que no se abordará aquí– y el grado de satisfacción de las necesidades de los usuarios.

Lista de evaluación O. Servicios de deportes, cultura y ocio

Ámbito de evaluación

- Universidad

Herramientas e indicadores de evaluación

- Disponibilidad de equipamientos e instalaciones. Grado de variedad de la oferta (por ejemplo, variedad de deportes monitorizados, variedad de idiomas ofrecidos, etc.)
- Existencia y conocimiento de una política de uso
- Adecuación de los horarios y las fechas de apertura a las necesidades de los usuarios
- Grado de utilización de los servicios y grado de satisfacción
- Existencia y conocimiento de tarifas ventajosas
- Política y mecanismo de reconocimiento como créditos de libre configuración

Servicios de idiomas

Los servicios de idiomas son cada vez más importantes. Hay que destacar el Programa de Formación de Terceras Lenguas y la creación de la Escuela Virtual de Idiomas para Universitarios. Además, la creciente importancia de los programas de movilidad interuniversitaria (Drac, Séneca, Erasmus-Sócrates, etc.) hace muy conveniente la existencia de servicios específicos que faciliten la comunicación.

Lista de evaluación P. Servicios de idiomas

Ámbito de evaluación

- Universidad

Herramientas e indicadores de evaluación

- Existencia y conocimiento del servicio
- Disponibilidad de equipamientos e instalaciones. Grado de variedad de la oferta: número de idiomas ofrecidos
- Existencia y conocimiento de una política universitaria de fomento del conocimiento de idiomas
- Adecuación de los horarios y las fechas de apertura a las necesidades de los usuarios
- Grado de utilización de los servicios y grado de satisfacción
- Existencia y conocimiento de tarifas ventajosas
- Política y mecanismo de reconocimiento como créditos de libre configuración
- Atención específica a los estudiantes que provienen de otras universidades

Mundo laboral

La relación entre las universidades y su entorno social tiene un tema paradigmático en la variada gama de mecanismos tutelados de inserción de los estudiantes en el mundo laboral, en el sentido más amplio posible. Las universidades, institucionalmente, han procurado desde hace años fomentar esas relaciones, como vocación de servicio a estudiante y sociedad, y en parte también como elemento promocional de imagen. Encontramos mecanismos de relación muy variados, y de vinculación con los aspectos académicos también muy variados:

- Información sobre trabajos diversos durante los estudios o los períodos no lectivos
- Promoción de estancias en prácticas en empresas locales o extranjeras (programas IAESTE, AIESEC y similares)

- Servicio de promoción de prácticas curriculares en empresas y entidades
- Vinculación de proyectos y trabajos final de carrera a empresas y entidades externas
- Bolsa de trabajo de titulados y doctores

En muchos casos estas actividades se articulan como servicios específicos, mientras que en otros casos forman parte de las tareas de otros servicios existentes. Son actividades que pueden estar muy descentralizadas. Su evaluación hay que realizarla sobre la base de su actividad y eficacia y partiendo de su vinculación real al mundo laboral.

Lista de evaluación Q. Servicios y acciones favorecedoras de la integración al mundo laboral

Ámbito de evaluación

- Universidad, centro y enseñanza

Herramientas e indicadores de evaluación

- Existencia, conocimiento y estructura organizativa del servicio o los servicios
- Datos cuantitativos relativos al colectivo servido, oferta/demanda, satisfacción
- Existencia, conocimiento y éxito de acciones promocionales (foro universidad-empresa, jornadas, presentaciones de empresas en los centros, etc.)
- Grado de seguimiento de los contactos establecidos
- Grado de complejidad de los circuitos administrativos correspondientes
- Grado de vinculación y coordinación de los procedimientos y servicios a organismos externos pertinentes (tales como colegios profesionales, INEM y equivalentes, patronales y sindicatos, etc.)

Vivienda

La dificultad de acceder a una vivienda adecuada a las necesidades de movilidad geográfica por razones laborales o de estudio ha llevado a ciertas universidades a emprender acciones de suplencia, con el fin de posibilitar el acceso a viviendas a estudiantes que lo requieran. La heterogeneidad de las realidades existentes hace que este punto deba abordarse de manera muy general.

Lista de evaluación R. Vivienda

Ámbito de evaluación

- Universidad

Herramientas e indicadores de evaluación

- Existencia y conocimiento de una política planificada de la universidad
- Disponibilidad de residencias, colegios mayores y pisos o apartamentos de alquiler
- Calidad de los equipamientos disponibles
- Existencia y conocimiento de mecanismos reglados de prioridades de ocupación
- Datos de satisfacción de los usuarios
- Comparación entre demanda y oferta

Servicios comerciales

La existencia de servicios comerciales en los centros es una realidad muy antigua, que inicialmente se restringía a la venta de material de librería y papelería, además de los servicios de restauración ya comentados. La existencia de campus más estructurados, en algunos casos alejados de las poblaciones, y los nuevos estilos de vida de estudiantes y profesores han inducido a las universidades a reservar espacios para la implantación de servicios comerciales de todo

tipo, relacionados con distintas facetas de consumo: agencias de viajes, peluquerías, agencias de seguros, servicios bancarios, etc.

En general, la existencia de estos servicios se considera positiva para los estudiantes, ya que les posibilita satisfacer diversas necesidades evitando desplazamientos y, al mismo tiempo, genera un clima de comunidad universitaria.

Dichos servicios son desarrollados en régimen de concesión administrativa. Los criterios para evaluarlos son análogos a los indicados para los servicios de restauración y reprografía, descritos en los apartados «Restauración» y «Reprografía» (listas de evaluación H y J) respectivamente, y no se repetirán aquí.

7. Evaluación de servicios generales y de planes de actuación

En el presente capítulo se aborda la evaluación de un conjunto de servicios no destinados específicamente a los estudiantes, pero que, como miembros de la comunidad universitaria, dependen de los mismos para su vida cotidiana. Los principales servicios de este tipo son el servicio de mantenimiento, el de limpieza, el de seguridad o, en otro orden, los planes generales de actuación en materias tales como medio ambiente y emergencias de todo tipo. Son servicios gestionados por las gerencias de las universidades o de los centros, muchos de ellos en régimen de concesión y otros estructurados en forma de planes de actuación.

Los diversos planes de actuación abordados de manera profesional son hoy en día, en la complejidad de los edificios públicos, una necesidad reconocida. Y mucho más cuanto más complejas y variadas sean las acciones que se lleven a cabo en ellos (laboratorios químicos, biológicos, salas de disección, centros sanitarios, etc.). Las gerencias de los centros, con una política bien trabada con las autoridades académicas, tienen en estos servicios un campo de trabajo decisivo para facilitar que todo el resto de actividades académicas puedan realizarse adecuadamente. Más aún, el aseguramiento de la calidad requiere que haya una política decidida, y pide la coordinación de los diferentes planes de actuación y la asignación de recursos pertinentes para hacer frente a ello.

Listado de evaluación S. Servicios generales y planes de actuación

Ámbito de evaluación

- Universidad o ámbito territorial que corresponda

Planes y servicios gestionados directamente por la universidad

Herramientas e indicadores de evaluación

Plan de medio ambiente

- Existencia, conocimiento y calidad de la documentación

- Grado de conocimiento por parte del personal del centro
- Integración del plan a la docencia, donde corresponda (laboratorios, etc.)
- Existencia y conocimiento de un mecanismo de adaptación a nuevas necesidades
- Grado de vinculación a organismos externos (Departamento de Medio Ambiente, etc.)
- Realización de campañas de sensibilización

Plan de emergencia validado externamente

- Existencia, conocimiento y calidad de la documentación
- Grado de conocimiento por parte del personal del centro
- Integración del plan a la docencia, donde corresponda (laboratorios, etc.)
- Existencia y conocimiento de un mecanismo de adaptación a nuevas necesidades
- Grado de vinculación a organismos externos (bomberos, protección civil, etc.)
- Realización de campañas y simulacros en todos los ámbitos (por ejemplo, simulacros de evacuación)

Plan de higiene, seguridad y salud laboral

- Seguimiento de la normativa vigente (no se aborda aquí)

Plan de mantenimiento de edificios e instalaciones

- Presupuesto suficiente
- Existencia y conocimiento de un mecanismo para establecer prioridades de las actuaciones con intervención de los afectados
- Existencia, conocimiento y cumplimiento de planes de adecuación a la normativa (véase el apartado «Normativas y tipología de edificios»)

Planes y servicios gestionados en régimen de concesión administrativa (limpieza, seguridad de edificios y personas, determinados mantenimientos, etc.)

Herramientas e indicadores de evaluación

- Existencia y conocimiento de mecanismos de concesión con presencia y opinión de los usuarios
- Existencia y conocimiento de estadísticas de incidencias
- Encuestas de satisfacción

8. Campus virtual: servicios específicos

Reflexiones generales

En diversos apartados de este marco general se han comentado ya algunos aspectos relacionados con los entornos virtuales, es decir, los entornos basados en las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Se aborda aquí este aspecto con una perspectiva más unificada.

La universidad tiene que ofrecer un entorno virtual básico –el **campus virtual**– donde pueda concentrar las interacciones de los miembros de su comunidad. Ese entorno puede jugar diferentes papeles según el modelo de universidad. Para una universidad virtual será su entorno principal de comunicación, mientras que para una universidad presencial será su entorno secundario o complementario. La relación virtual permite hacer frente a las relaciones y la comunicación entre las personas de una manera distinta. En la esfera de la prestación de servicios ofrece, precisamente, muchas ventajas:

- Una petición puede realizarse desde cualquier lugar donde se tenga acceso a la red y a cualquier hora. Los servicios ganan en disponibilidad y accesibilidad y, por lo tanto, se adaptan mejor a las necesidades de los estudiantes. Obviamente, las respuestas no son inmediatas y eso mismo puede permitir una racionalización de los profesionales que atienden el servicio.
- Permite interactuar mejor con los estudiantes y da la oportunidad de ofrecer un servicio más personalizado. Podemos racionalizar y reorganizar a los profesionales que gestionan el servicio y dedicar la atención presencial a los casos que realmente lo requieran.

Conceptos a tener en cuenta en la evaluación de la calidad de un servicio en un entorno virtual

A la hora de valorar la calidad de un entorno virtual en la universidad, habrá que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El grado de **utilidad** de los servicios con los que se cuenta en el entorno virtual y si verdaderamente dan respuesta a las necesidades reales de los estudiantes.
- El grado de **accesibilidad** que tiene el entorno virtual, tanto desde la capacidad informática del sistema como desde su accesibilidad física y real. Hay que mencionar también, en este apartado, las habilidades mínimas básicas que deben tener los estudiantes para hacer uso de las TIC y cómo la institución universitaria asegura que los estudiantes dominan dichas habilidades y tienen a su alcance mecanismos de apoyo.
- La **seguridad** del sistema.
- El diseño del entorno virtual centrado en el usuario –la **usabilidad**– que hace que el entorno virtual sea amigable, cómodo e intuitivo.

Utilidad y valor de las TIC para una mejor atención al estudiante

La rápida evolución de las TIC nos obliga a determinar en todo momento cuál es el referente cualitativo de evaluación. Es probable que la valoración de calidad de un servicio evaluado como alto quede desfasada al cabo de pocos años, porque no se han actualizado sus componentes o no se han introducido los avances tecnológicos que se han convertido en referentes en el entorno social del momento.

Los principales servicios que una universidad puede ofrecer virtualmente son:

- **Servicios personales del estudiante**
 - Correo electrónico, espacio de disco, agenda personal, conexión a Internet

- **Servicios de atención y comunicación con el estudiante**
 - Acogida/orientación, consultas y quejas
 - Asesoramiento formativo, novedades y noticias
 - Ayuda informática
 - Gestión de la logística para asegurar los compromisos de entrega de los bienes y servicios adquiridos *on line*
 - Secretaría: matriculación, trámites académicos, información académica (véase el capítulo 5)

- **Biblioteca, documentación, etc.**

- **Entorno virtual de relación docente o aula virtual**
 - Foros de discusión, espacios de debate
 - Espacios de información en común
 - Contacto con los demás estudiantes del aula
 - Materiales o contenidos para el estudio

- **Dinamización de la comunidad**
 - Asociacionismo, trabajo cooperativo, espacios de comunidad

- **Servicios de continuidad**
 - Proyección profesional, bolsa de trabajo

Accesibilidad

El estudiante debe tener facilidad de acceso al entorno virtual. Ello supone valorar los siguientes elementos:

- **Facilidad de acceso a puntos de trabajo**
 - Puntos de trabajo en el centro universitario: equipamientos informáticos de libre acceso, equipamiento de uso docente en las aulas
 - Facilidades para la adquisición de puntos de trabajo
 - Definición de requerimientos mínimos de un punto de trabajo
 - Formación básica para usuarios
- **Velocidad de acceso.** Determina el tiempo de transferencia de información de la web. Para la mayoría de las tareas se considera que el umbral de frustración es de unos 10 segundos aproximadamente.
 - Infraestructura de servidor adecuada
 - Conexión en red del centro universitario con ancho de banda adecuado
 - Facilidades para la adquisición de sistemas de conexión de banda ancha por parte de profesorado y estudiantes
 - Rendimiento (hardware, software): el tiempo de procesamiento de las páginas tiene que ser reducido
- **Disponibilidad del servicio.** Es el tiempo que el entorno virtual está activo y disponible para el usuario. Serían deseables disponibilidades de servicio de 7 días por 24 horas, las cuales aseguran una absoluta flexibilidad y accesibilidad de servicio.
- **Adaptabilidad para discapacitados sensoriales.** El Consorcio W3C (World Wide Web Consortium) ha establecido una normativa que indica cómo programar y probar la accesibilidad de un servicio de Internet.
- **Claridad**

Seguridad

El entorno virtual tiene que ofrecer garantías de seguridad en los siguientes aspectos:

- **Confidencialidad** de los datos (privacidad): la información enviada a un destinatario sólo puede recibirla ese destinatario.
- **Disponibilidad:** garantizar que la información disponible, tanto genérica como particular de los estudiantes y del profesorado, no se pierda.
- **Autenticación:** garantizar que no pueda usurparse la identidad de otro en ninguna acción.
- **Integridad:** un mensaje enviado no puede ser modificado por nadie excepto por el emisor sin que el receptor lo detecte.
- **No repudio:** un emisor no puede negar que ha enviado un mensaje si realmente lo ha enviado.
- **Selección/eliminación de virus.**
- **Selección/eliminación de *cookies*.**

Usabilidad

Un entorno virtual debe tener un **diseño centrado en el usuario**, es decir, que la estructura y la visibilidad de la información y de las aplicaciones se orienten a resolver con facilidad y comodidad las necesidades del usuario. El objetivo es dar la información o prestar el servicio al usuario con el mínimo de pasos posibles. Los entornos virtuales deben analizar cómo estructuran su **navegabilidad** y cómo disponen los diversos elementos a los cuales tiene que accederse para desarrollar correctamente y de la mejor manera posible el servicio que prestan.

Los principales criterios de usabilidad que un entorno virtual debe contemplar son:

- **Intuición:** debe ser fácil de aprender y utilizar.
- **Funcionalidad:** tiene que satisfacer las necesidades del usuario.
- **Eficiencia:** debe prestar el servicio de la mejor manera de acuerdo con unos criterios determinados.
- **Consistencia:** el diseño de las páginas tiene que basarse en patrones básicos visuales, recursos gráficos, convenciones editoriales y jerarquías comunes, para que los usuarios se sientan cómodos navegando y con la seguridad de que encontrarán aquello que buscan.

Agradecimientos

AQU Catalunya y la comisión que ha elaborado el presente marco general queremos agradecer la colaboración que han prestado todas las personas que, tras la lectura inicial del documento, han aportado valiosas sugerencias y valoraciones. Confiamos en haber recogido los puntos de mayor interés.

Claudi Alsina (DURSI), Enric Canela (UB), Fidel Cunill (UB), Maria Teresa Estrach (UB), Maria Lluïsa Florensa (Consell Interuniversitari), Josep Font (UAB), Josep Maria Lucas (UB), Jaume Pagès (UPC), Eduard Salvador (UB), Josep Tarragó (IRTA)