



# PROGRAMA AUDIT

## Directrices, definición y documentación de sistemas de garantía interna de calidad de la formación universitaria

### Documento 02

Versión aplicable a los Centros/Universidades del sistema universitario catalán

---

## ÍNDICE

### PRESENTACIÓN

1. DEFINICIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD
2. DIRECTRICES PARA EL DISEÑO DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD EN EL MARCO DEL PROGRAMA AUDIT

---

## PRESENTACIÓN

ANECA, AQU Catalunya y ACSUG, con el objeto de apoyar las iniciativas de las universidades para garantizar la calidad de su oferta educativa e impulsar una cultura de mejora continua en el marco del programa AUDIT, han elaborado este documento, que complementa a la *Guía para el diseño de sistemas de garantía interna de calidad de la formación universitaria* (documento 01). El presente documento tiene un doble objetivo: orientar las actuaciones llevadas a cabo por los centros para dotarse de sistemas de garantía interna de calidad (SGIC) y facilitar a los centros<sup>1</sup> y universidades una serie de directrices para guiarlos en el desarrollo de dichos sistemas.

El resultado esperado del primer objetivo del programa AUDIT se concreta en el **análisis o diagnóstico**, por parte de los centros, del estado actual de la garantía de calidad de sus programas formativos. Este diagnóstico puede ayudar a establecer cuál es el camino recorrido y la dirección en la que podrían orientar sus próximas actuaciones. El resultado esperado del segundo objetivo del programa AUDIT se visualiza en la **definición y documentación** del SGIC que el centro decide adoptar a la luz del análisis de los referentes explicitados en este documento, así como de la información obtenida en el diagnóstico previo de la situación.

Este documento, en su segunda edición, no modifica los requisitos de las directrices contempladas en la versión anterior, sino que reordena sus contenidos para ofrecer una mayor simplicidad y homogeneidad en su redacción, facilitando así a los centros el diseño de los SGIC.

---

<sup>1</sup> En adelante, se podrá interpretar “centro” como referido exclusivamente a una facultad o a un centro en particular, o bien a la universidad en su conjunto.

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

El diagnóstico realizado del estado actual del centro, en lo referente a la garantía de la calidad de sus programas formativos, proporciona la información necesaria para dar comienzo a la fase de definición y documentación del SGIC y, en concreto, de los procesos necesarios para garantizar la calidad de la formación universitaria. En el diseño del SGIC, se deberían considerar aspectos tales como:

- a) Objetivos y principios de actuación
- b) Organización, estructura y recursos
- c) Directrices y elementos para el diseño del SGIC
- d) Documentación relacionada con las directrices del SGIC

### a) Objetivos y principios de actuación

El SGIC es esencial en la política y las actividades formativas del centro, por lo que éste debe fijar de antemano los objetivos que pretende alcanzar como resultado de su implantación. Los objetivos están relacionados, a nivel general, con el alcance de las enseñanzas del centro (programas formativos de grado, posgrado y/o doctorado) y los ejes que las conforman (por ejemplo, personal académico, acciones que favorezcan el aprendizaje, obtención de resultados, publicación de información) y, a nivel específico, con parámetros de medida que actúen de indicadores y sean comparados con valores de referencia para poder evaluar la calidad, evolución y mejora de los programas formativos.

En la elaboración del SGIC, el centro debe tener en cuenta, al menos, los siguientes principios de actuación:

- Legalidad: el centro debe diseñar su SGIC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y teniendo en cuenta los criterios para la garantía de la calidad establecidos en el Espacio europeo de educación superior.
- Publicidad, transparencia y participación: el centro debe considerar la difusión del proceso de elaboración de su SGIC, facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y hacer posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

## b) Organización, estructura y recursos

El centro debe especificar los aspectos organizativos y estructurales, así como los recursos, que contribuyan a la garantía de calidad de la formación universitaria y que apoyarán y articularán el SGIC.

Entre esos aspectos se debe recoger:

- Organigrama y estructura organizativa del centro.
- Órganos de gestión y gobierno, especialmente aquellos relacionados con el desarrollo de procesos ligados a la formación universitaria.
- Normativas que regulan las actividades del centro, especialmente aquellas relacionadas con la garantía de calidad de la formación universitaria.
- Regulación de la participación de los grupos de interés en los procesos que garantizan la formación universitaria (por ejemplo, estudiantes, gestores universitarios, personal académico, PAS, administraciones educativas, empleadores, sociedad en general).

## c) Directrices y elementos para el diseño del SGIC

El programa AUDIT recomienda el diseño del SGIC a partir de directrices relacionadas con la formación universitaria. Las directrices nacen de las recomendaciones para la garantía de calidad en las instituciones de educación superior elaboradas por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), en su documento *Criterios y directrices para la garantía de calidad en el Espacio europeo de educación superior*, y responden también al marco legal definido por el Real Decreto 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, en el que se plantea la necesidad de evaluar los sistemas de garantía de la calidad como parte del proceso de verificación de las propuestas de programas formativos universitarios oficiales. El correcto diseño de un SGIC, que incluyera todas las directrices consideradas, permitiría a las universidades cumplir, en lo relativo a la garantía de calidad, con los requisitos establecidos por el anexo I del Real Decreto 1393/2007.

De forma resumida, las directrices a considerar son las siguientes:

### Aspectos generales del sistema de garantía interna de calidad

- Identificación de la interrelación de los procesos definidos
- Explicitación del responsable de cada proceso
- Indicadores
- Gestión de la documentación del SGIC

- Revisión global e implementación de las mejoras del SGIC

### **Política de calidad**

- Definición de la política y de los objetivos de calidad de la formación

### **Calidad de los programas formativos**

- Diseño y aprobación de los programas formativos
- Implementación de la oferta formativa
- Criterios para la extinción de los programas formativos

### **Desarrollo de los programas formativos y otras acciones para favorecer el aprendizaje del estudiante**

- Perfiles de ingreso/egreso y criterios de admisión
- Actividades de apoyo y orientación al estudiante
- Metodología de enseñanza-aprendizaje
- Evaluación del aprendizaje
- Prácticas externas y movilidad de estudiantes
- Orientación profesional
- Gestión de las alegaciones, reclamaciones y sugerencias
- Aplicación de las normativas que afectan al estudiante

### **Personal académico y de administración y servicios**

- Política de personal: necesidad de personal, acceso, formación, evaluación, promoción y reconocimiento

### **Recursos materiales y servicios**

- Gestión de los recursos materiales y servicios existentes (aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos, y otros recursos y servicios de apoyo a los estudiantes)
- Necesidad y diseño de nuevos recursos materiales y servicios

### **Resultados relacionados con la formación universitaria**

- Recogida, análisis y utilización de resultados. A modo de ejemplo:
  - Resultados de inserción laboral
  - Resultados académicos
  - Resultados de satisfacción de los grupos de interés

### **Información pública y rendición de cuentas**

- Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria, así como de la rendición de cuentas cuando corresponda

Tanto para el SGIC en su globalidad como para cada directriz en particular, el diseño ha de contemplar todos los aspectos básicos del ciclo de mejora,

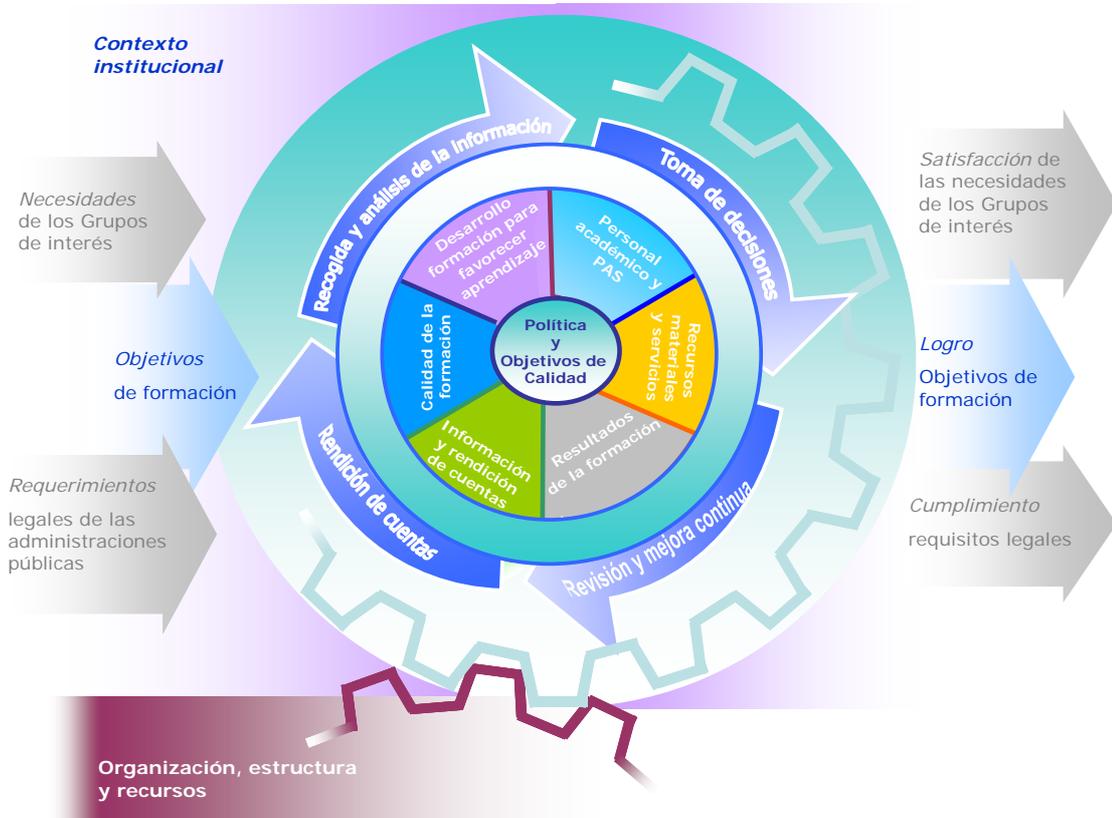
desde la creación de un órgano con unas responsabilidades bien definidas hasta la rendición de cuentas:

- Creación de órganos responsables de los procesos contenidos en el SGIC, incluyendo su estructura y funciones.
- Definición de los grupos de interés implicados y su modo de participación.
- Recogida y análisis de información orientada a la mejora de los procesos: elaboración de indicadores y comparación con valores de referencia.
- Implementación de mejoras procedentes de la revisión de la información.
- Información y rendición de cuentas a los grupos de interés sobre las actuaciones relativas a la formación universitaria.

#### **d) Documentación relacionada con las directrices del SGIC**

Las directrices se desarrollan habitualmente en forma de procesos. Según el grado de complejidad de los procesos a incluir en el SGIC, debe analizarse la conveniencia de documentarlos en forma de procedimientos, flujogramas, fichas de proceso, etc., en los que se recoja una descripción suficiente acerca de su objetivo, alcance, responsabilidades, documentación de referencia, tipo de seguimiento, etc.

La figura 1 resume el modelo de SGIC propuesto en el programa AUDIT, en el que un conjunto de directrices se desarrolla de forma interrelacionada en el marco de un ciclo de mejora continua. Cabe indicar que esta figura no incluye explícitamente la directriz relativa a los aspectos generales del SGIC (directriz 0).



**Figura 1. Sistema de garantía interna de calidad de la formación universitaria**

## 2. DIRECTRICES PARA EL DISEÑO DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD EN EL MARCO DEL PROGRAMA AUDIT

En este apartado se describen con detalle las directrices para el diseño de los SGIC. El enunciado de las directrices y de los elementos en los que se desglosan pone especial énfasis en el *cómo*, además de en el *qué*. Esto obedece a que se pretende que el diseño del SGIC adopte 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 la formación universitaria que imparte.

Las directrices descritas han de servir, por un lado, para asesorar y orientar a los centros en el diseño de sus SGIC y, por otro, para establecer un marco común de referencia que sirva tanto a los centros como a las agencias en la posterior etapa de evaluación del diseño del SGIC.

## 0. Aspectos generales del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

Mediante la respuesta a una serie de directrices, el diseño del SGIC debe asegurar de forma global la calidad de los programas formativos y facilitar su seguimiento.

Para el desarrollo de esta directriz, el SGIC debería contemplar de forma global y transversal, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Existencia de un mapa de procesos, con una inequívoca relación entre los procesos en los que se estructura el SGIC y las directrices del Programa AUDIT.
- b) Explicitación del responsable de cada proceso.
- c) Existencia de un cuadro de indicadores, general del SGIC o específico para cada directriz/proceso.
- d) Cómo se gestiona la documentación del SGIC.
- e) Cómo se revisa de forma global el SGIC y se implementan las mejoras.

## 1. Cómo el centro define su política y objetivos de calidad de la formación.

La consolidación de la cultura de la calidad ha de apoyarse en una política y unos objetivos de calidad de la formación conocidos y accesibles públicamente, y revisados y mejorados periódicamente.

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el centro debería explicar, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) El órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de la política y objetivos de calidad de la formación.
- b) Los grupos de interés implicados y su modo de participación en la política y objetivos de calidad de la formación.
- c) Cómo se define, aprueba e implementa la política y objetivos de calidad de la formación.
- d) Cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de la política y objetivos de calidad de la formación.
- e) Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de la política y objetivos de calidad de la formación.

## 2. Cómo el centro garantiza la calidad de los programas formativos.

El mantenimiento y renovación de la oferta formativa ha de apoyarse en el desarrollo de metodologías para el diseño, aprobación, implementación, revisión y mejora de los programas formativos y, en su caso, la extinción de éstos.

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el centro debería explicar, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables de los programas formativos.
- b) Los grupos de interés implicados y su modo de participación en los programas formativos.
- c) Cómo se diseñan, aprueban e implementan los programas formativos.
- d) Cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de los programas formativos.<sup>2</sup>
- e) Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de los programas formativos.
- f) Cómo se aborda la eventual extinción de los programas formativos según criterios específicos preestablecidos.

---

<sup>2</sup> El centro debería disponer de información sobre las necesidades de los grupos de interés, los resultados de la formación (ver directriz 6) y la procedente del entorno nacional e internacional, entre otras, para valorar el mantenimiento y renovación de su oferta formativa.

### 3. Cómo el centro desarrolla sus programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante.

Las acciones que se emprenden en el marco del programa formativo han de tener como finalidad favorecer el aprendizaje del estudiante.

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el centro debería explicar, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables del desarrollo de acciones relacionadas con los programas formativos y que favorecen el aprendizaje del estudiante, como por ejemplo:
  1. definición de perfiles de ingreso/egreso, admisión y orientación profesional;
  2. apoyo y orientación a los estudiantes;
  3. metodología de enseñanza y evaluación;
  4. prácticas externas y movilidad;
  5. alegaciones, reclamaciones y sugerencias; y
  6. normativas que afectan a los estudiantes (matrícula, convalidaciones, exámenes, etc.).
- b) Los grupos de interés implicados y su modo de participación en el desarrollo de las acciones anteriormente citadas.
- c) Cómo se definen, aprueban e implementan las acciones anteriormente citadas.
- d) Cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de las acciones anteriormente citadas.
- e) Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de las acciones anteriormente citadas.

#### 4. Cómo el centro garantiza la calidad del personal académico y de administración y servicios.

La política de personal académico y de administración y servicios<sup>3</sup> ha de ser definida e implementada con las debidas garantías para asegurar su suficiencia numérica, competencia y cualificación.

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el centro debería explicar, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables de la política de personal.
- b) Los grupos de interés implicados y su modo de participación en la política de personal.
- c) Cómo se define, aprueba e implementa la política de personal en lo relativo a la necesidad de personal (perfil del puesto, competencias requeridas, plantilla, etc.).
- d) Cómo se define, aprueba e implementa el acceso, formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal.
- e) Cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de la política de personal en lo relativo a la necesidad de personal.
- f) Cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora del acceso, formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal.
- g) Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de la política de personal en lo relativo a la necesidad de personal.
- h) Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión del acceso, formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal.

---

<sup>3</sup> El personal de administración y servicios al que se refiere esta directriz es únicamente el personal relacionado con la formación universitaria.

## 5. Cómo el centro garantiza la calidad de sus recursos materiales y servicios.

El correcto diseño, aprobación, gestión, revisión y mejora de los servicios y recursos materiales ha de estar asegurado para un adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el centro debería explicar, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables de los recursos materiales y servicios.
- b) Los grupos de interés implicados y su modo de participación en los recursos materiales y servicios.
- c) Cómo se diseñan, aprueban y gestionan los recursos materiales y servicios.
- d) Cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de recursos materiales y servicios (necesidad de creación de nuevos recursos materiales y servicios, y gestión de los existentes).<sup>4</sup>
- e) Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de los recursos materiales y servicios.

---

<sup>4</sup> En el marco de la gestión de los recursos materiales y servicios existentes, y en especial para evidenciar la necesidad de la creación de nuevos, el centro debe incluir indicadores que cuantifiquen el nivel de uso de los mismos.

## 6. Cómo el centro recoge y analiza los resultados para la mejora de sus programas formativos.

Los resultados del programa formativo han de ser recogidos y analizados para la revisión y mejora de la calidad de los programas formativos.

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el centro debería explicar, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables de la recogida y análisis de los resultados asociados con el programa formativo.<sup>5</sup>
- b) Los grupos de interés implicados y su modo de participación en la recogida y análisis de los resultados asociados con el programa formativo.
- c) Cómo se recogen y analizan los resultados asociados con el programa formativo.
- d) Cómo se implementan las mejoras derivadas del análisis de los resultados asociados con el programa formativo.
- e) Cómo se asegura la fiabilidad y representatividad de los resultados asociados con el programa formativo.

---

<sup>5</sup> Se entiende por resultados del programa formativo los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, entre otros.

## 7. Cómo el centro publica la información y rinde cuentas sobre sus programas formativos.

Se ha de garantizar la publicación periódica de información actualizada y la rendición de cuentas relativas a los programas formativos impartidos y aspectos relacionados.

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el centro debería explicar, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) El órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de la publicación de la información y de la rendición de cuentas sobre los programas formativos y aspectos relacionados.
- b) Los grupos de interés implicados y su modo de participación en la publicación de la información y en la rendición de cuentas sobre los programas formativos y aspectos relacionados.
- c) Cómo se informa y, cuando corresponda, cómo se rinde cuentas sobre los siguientes aspectos:
  - 1. política y objetivos de calidad de la formación,
  - 2. programas formativos,
  - 3. desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante,
  - 4. personal académico y de administración y servicios,
  - 5. servicios y recursos materiales y
  - 6. resultados del programa formativo.
- d) Cómo se revisa la actualización, objetividad y accesibilidad de la información y de la rendición de cuentas sobre los programas formativos y aspectos relacionados.
- e) Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de la actualización, objetividad y accesibilidad de la información y de la rendición de cuentas sobre los programas formativos y aspectos relacionados.