

# PROGRAMA AUDIT

## Guía de evaluación del diseño del sistema de garantía interna de calidad de la formación universitaria

### Documento 04

Versión aplicable a los centros/universidades del sistema  
universitario catalán

## ÍNDICE

### Presentación

#### 1. Evaluación del diseño del sistema de garantía interna de calidad (SGIC)

- 1.1. Criterios generales
- 1.2. Etapas del proceso de evaluación

#### 2. Descripción del protocolo de evaluación del diseño del SGIC

- 2.1. Valoración de las directrices y de los elementos que las integran
- 2.2. Valoraciones globales del diseño del SGIC

#### 3. Comisiones de evaluación

- 3.1. Perfil y requisitos de los evaluadores
- 3.2. Selección de evaluadores y constitución de las comisiones de evaluación

**Anexo I: Protocolo para la revisión preliminar de la documentación recibida**

**Anexo II: Protocolo de evaluación del diseño del sistema de garantía interna de calidad de la formación universitaria**

**Anexo III: Modelo de informe previo de evaluación del diseño del sistema de garantía interna de calidad**

**Anexo IV: Modelo de informe final de evaluación del diseño del sistema de garantía interna de calidad**

## Presentación

Una vez el centro<sup>1</sup> ha diseñado su sistema de garantía interna de calidad de la formación universitaria (SGIC) (fase 1 del programa AUDIT), se inicia la fase de evaluación (fase 2) con el objetivo de asegurar la calidad del diseño del SGIC propuesto según las directrices y los criterios establecidos en los documentos de referencia del programa AUDIT y como paso previo a la fase de implementación y eventual certificación (fase 3).

La presente *Guía de evaluación del diseño del sistema de garantía interna de calidad de la formación universitaria* (documento 04) pretende:

- Ayudar a las universidades a conocer en detalle el proceso de evaluación, para que puedan actuar en consecuencia y reforzar aquellos aspectos que se consideran de especial significación en el diseño del SGIC.
- Aportar una herramienta de trabajo destinada a los evaluadores en su labor de valorar con el mayor nivel de objetividad y homogeneidad posible los SGIC diseñados por los centros.

---

<sup>1</sup> En adelante, se podrá interpretar la palabra «centro» como referida exclusivamente a una facultad o a un centro en particular, o a la universidad en su conjunto.

## 1. Evaluación del diseño del sistema de garantía interna de calidad (SGIC)

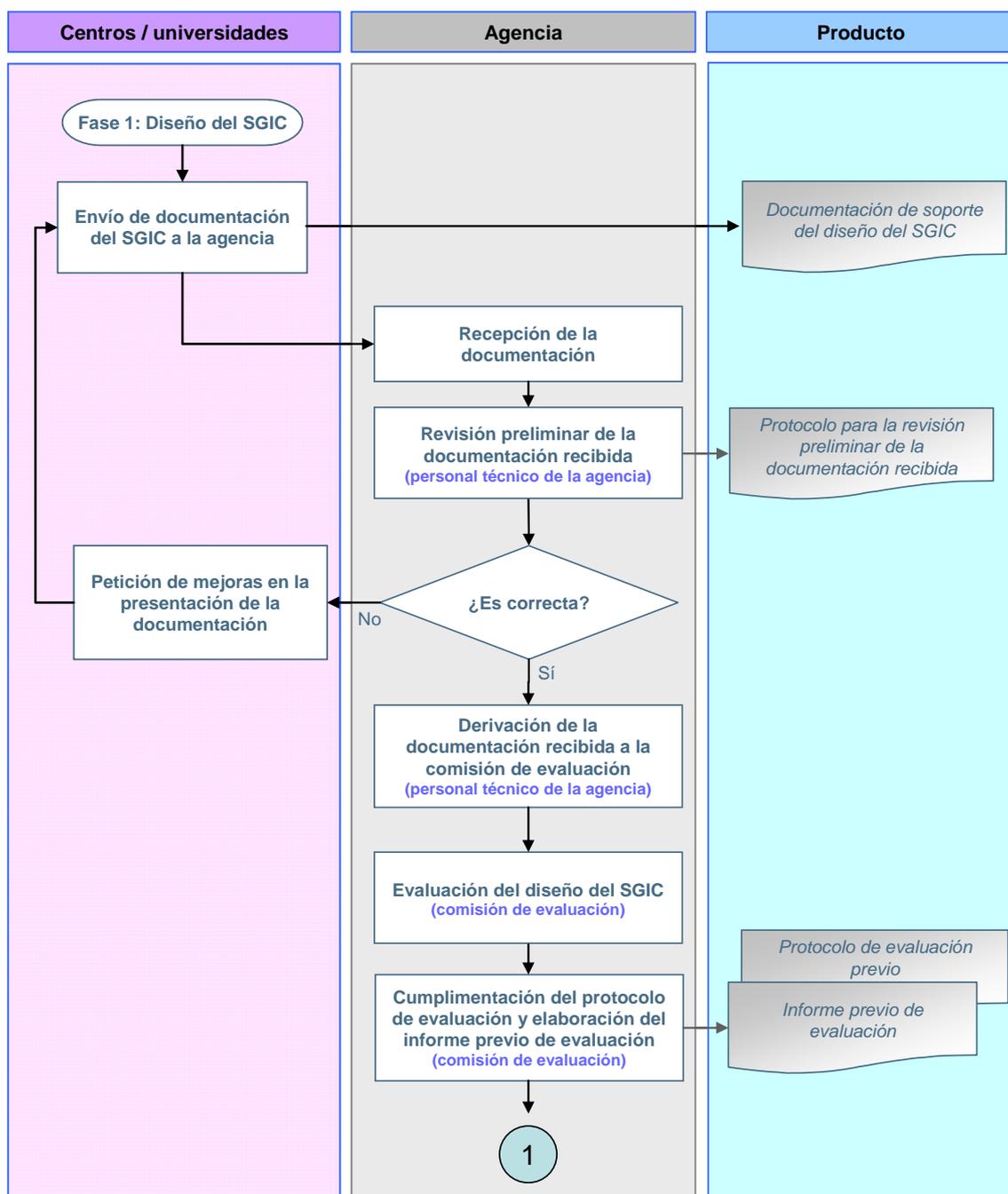
En la fase de evaluación (fase 2) del programa AUDIT, la agencia evaluadora se pronunciará sobre la adecuación del diseño del SGIC elaborado por un centro. El proceso de evaluación de los SGIC comprende una serie de actividades secuenciales, que se resumen en la figura 1.

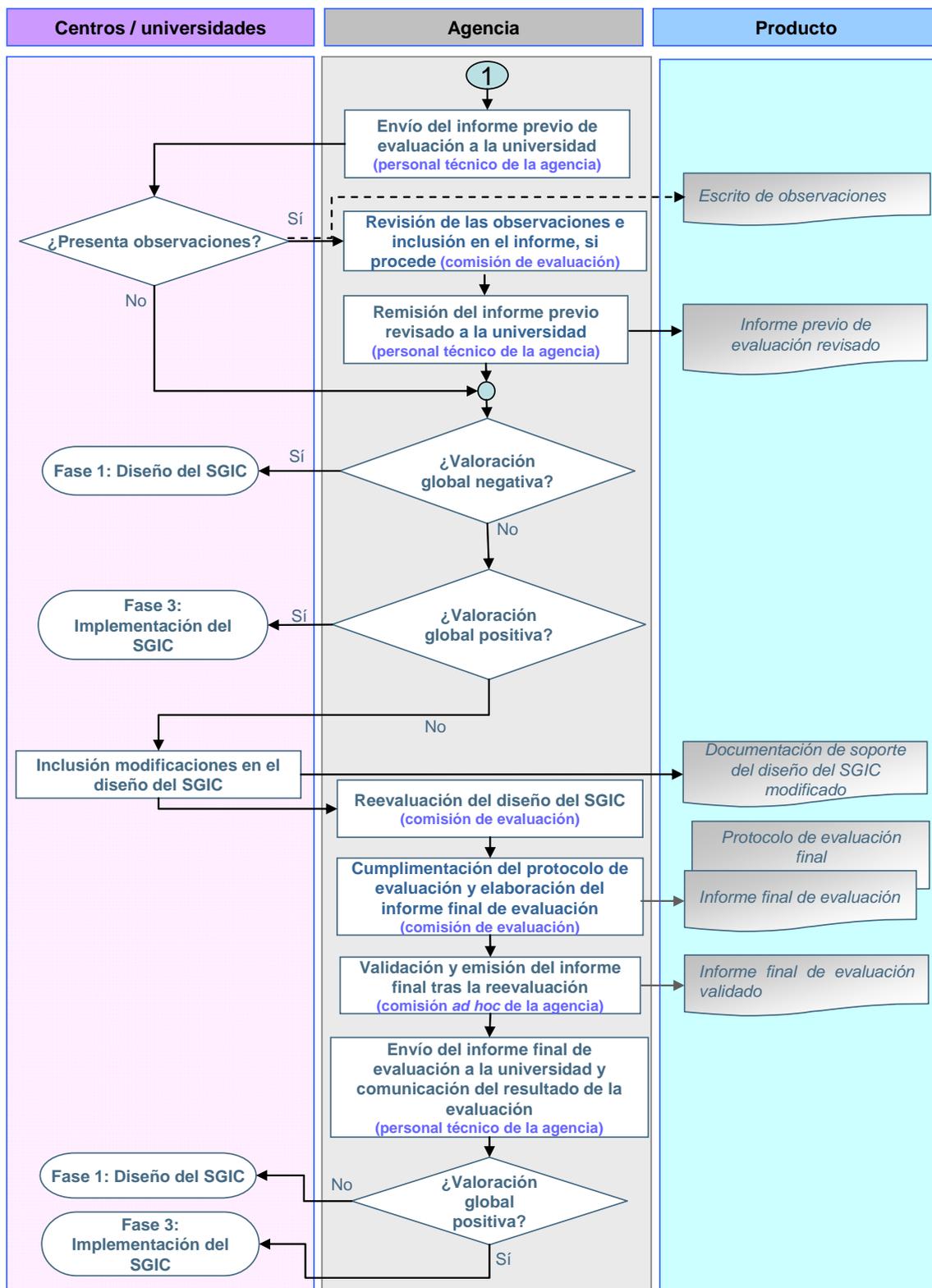
### 1.1. Criterios generales

El principal objetivo de la fase de evaluación es comprobar en qué grado la documentación y el diseño del SGIC se adecuan a las directrices y a los criterios de evaluación incluidos en el documento 02 del programa AUDIT (*Directrices para el diseño de los sistemas de garantía interna de calidad de la formación universitaria*). De forma general, el evaluador valorará si el SGIC:

- Está organizado de forma clara y coherente.
- Recoge, mediante sus contenidos, la totalidad del cuerpo de directrices contenidas en el documento 02.
- Pone de manifiesto un compromiso de apoyo explícito al SGIC, a su implementación y mejora continua, por parte de la dirección del centro.
- Especifica los responsables de la implementación, del mantenimiento y de la mejora continua del SGIC.
- Establece cómo se llevará a cabo el seguimiento de las modificaciones del SGIC durante su implementación.

**Figura 1. Flujograma de la fase de evaluación del diseño del SGIC (fase 2 del programa AUDIT).**





## 1.2. Etapas del proceso de evaluación

### 1.2.1. Envío de la documentación del SGIC a la agencia evaluadora

Durante la fase 1 del programa AUDIT, el centro habrá elaborado la documentación de soporte de su SGIC. El criterio para organizar la documentación del SGIC es decisión del propio centro. Con todo, se recomienda contar con un mapa de procesos relacionado con las directrices del programa AUDIT, desarrollado bien en forma de fichas de procesos, bien en forma de procedimientos, instrucciones, flujogramas, etc. La documentación ha de cumplir las siguientes premisas básicas:

- La documentación debe incluir información general sobre el centro que diseña el SGIC:
  - Denominación del centro y dirección postal.
  - Alcance del SGIC: programas formativos oficiales del centro.
  - Organigrama del centro y responsables del diseño y desarrollo del SGIC.
  - Cartas de compromiso. La documentación del SGIC tiene que ir acompañada por la autorización del máximo responsable de la universidad y por el responsable del centro, avalados mediante su firma.
  - Cualquier otra información de interés.
- El centro indicará de forma clara cómo está organizada la documentación del SGIC, la tipología de documentos que la integran y la relación entre ellos.
- Un índice recogerá la totalidad de documentos que forman parte del SGIC, incluso el título y los códigos identificativos de cada documento, así como el estado de cada uno de ellos (borradores, documentos definitivos, etc.).
- Es recomendable que la documentación se organice de acuerdo con el orden en el que aparecen las directrices generales en el documento 02. En su defecto, será necesario que se facilite una tabla cruzada de

correspondencias en la que se relacione cada una de las directrices con el proceso en el que se hace referencia a su cumplimiento.

- Se deberá especificar cómo gestiona el centro la documentación del SGIC.

Una vez elaborada la documentación, los centros la enviarán a través de una aplicación informática por Internet, o bien indicarán un enlace a una web donde hayan ubicado la documentación. Los centros que opten por esta vía serán responsables de la operatividad del enlace.

### **1.2.2. Revisión preliminar de la documentación recibida**

Una vez recibida la documentación, la agencia evaluadora realizará una revisión preliminar de carácter general siguiendo el protocolo descrito en el anexo I. En esta primera revisión comprobará, entre otros aspectos, que la documentación sea completa —es decir, que contenga todos los documentos relacionados en un índice elaborado por el propio centro—, que esté ordenada de acuerdo con este índice, y que sea legible.

En caso de detectarse carencias, la agencia evaluadora se pondrá en contacto con el centro correspondiente, le especificará por escrito el tipo de deficiencias observadas y le concederá un plazo de tiempo para la nueva remisión de documentación. A continuación, la agencia evaluadora hará llegar la documentación a la comisión de evaluación.

### **1.2.3. Análisis de la documentación recibida y evaluación del diseño de los SGIC**

La comisión de evaluación evaluará el diseño del SGIC a partir del análisis de la documentación recibida y la posterior cumplimentación de un protocolo de evaluación (anexo II) basado en la valoración de elementos derivados de las directrices descritas en el documento 02 del programa AUDIT.

---

#### 1.2.4. Valoración del SGIC e informes de evaluación

Cada comisión de evaluación elaborará de forma colegiada un informe previo de evaluación (anexo III), que recogerá el resultado final de la evaluación del diseño del SGIC, el consenso sobre las valoraciones efectuadas y las justificaciones de éstas.

La agencia remitirá el informe previo al centro correspondiente, que dispondrá de un plazo de tiempo para presentar observaciones referentes al mismo. Las observaciones serán estudiadas por la comisión de evaluación, que, si procede, revisará el informe previo. El informe previo de evaluación revisado será enviado de nuevo por el personal técnico de la agencia al centro.

En aquellos casos en los que el informe previo recoja una valoración «negativa» del SGIC presentado, éste se considerará no apto para pasar a la fase de implementación (fase 3), previa a su certificación. Cuando el resultado de la evaluación sea «positivo», el centro podrá pasar a la fase de implementación del SGIC, aunque podrá mejorar el diseño del SGIC incorporando las propuestas de mejora que figuren en el informe previo de evaluación. El resultado de la evaluación del SGIC también puede quedar «pendiente». En este caso, es obligatorio incluir las modificaciones en el diseño del SGIC requeridas en el informe previo de evaluación, con objeto de subsanar aquellos aspectos que puedan poner en peligro la correcta implementación del SGIC; también pueden incluirse las propuestas de mejora recogidas en el informe previo de evaluación. Los centros enviarán la documentación modificada a la agencia evaluadora, lo que reiniciará un proceso de evaluación por parte de la comisión de evaluación.

Después de la reevaluación de la documentación modificada enviada por el centro, o bien después de la aceptación de los informes previos en los casos de valoraciones «positivas» o «negativas» directas, la comisión de evaluación elaborará un informe final de evaluación (anexo IV), que será validado por una

---

comisión técnica de la agencia correspondiente. Los informes finales de evaluación, después de ser enviados al centro, serán publicados en la página web de la agencia evaluadora.

## 2. Descripción del protocolo de evaluación del diseño del SGIC

El protocolo de evaluación recoge el conjunto de directrices que deben tenerse en cuenta en el diseño del SGIC y que corresponden a las ya presentadas en el documento 02 (*Directrices para el diseño de los sistemas de garantía interna de calidad de la formación universitaria del programa AUDIT*). Cada una de las directrices se despliega en una serie de elementos que se consideran aspectos relevantes y según los cuales los evaluadores realizarán su valoración. Aunque un análisis pormenorizado de cada elemento es básico, se considera asimismo imprescindible tener una visión completa de la propuesta elaborada por los centros para emitir la valoración global sobre el diseño del SGIC.

### 2.1. Valoración de las directrices y de los elementos que las integran

Cada evaluador valorará el grado de cumplimiento de la directriz en conjunto y, una vez valorados cada uno de los elementos que la integran, argumentará el juicio efectuado. La valoración de los elementos y las directrices se basará en una escala cualitativa con cuatro categorías:

- **Satisfactorio (A)**: existen evidencias documentales que apoyan la presunción de una realización ordenada y sistemática de acciones ligadas al elemento y/o a la directriz, y de que éstas se desarrollarán de una manera eficaz y de acuerdo con unas responsabilidades perfectamente definidas.
- **Suficiente (B)**: existen evidencias documentales acerca de la realización de actividades ligadas al elemento y/o a la directriz que permiten suponer que al menos en los aspectos básicos éstas se desarrollarán de manera recurrente y ordenada, aunque existan aspectos secundarios no previstos.

- **Insuficiente (C):** se aportan evidencias puntuales de la existencia de contenidos en la documentación del SGIC relacionados con la cuestión planteada por el elemento y/o la directriz, pero no se ajustan en su totalidad a los criterios establecidos, no están correctamente definidos o no se plantean de manera sistemática.
- **Ausencia de información (D):** no existe evidencia documental, o ésta es inadecuada, acerca del cumplimiento de la cuestión planteada por el elemento y/o la directriz.

## 2.2. Valoraciones globales del diseño del SGIC

En la etapa previa de evaluación, la valoración global del diseño del SGIC tendrá tres categorías, en función de las valoraciones parciales de cada directriz:

- **Positivo:** el SGIC se considera adecuado para ser implementado por el centro. A modo de ejemplo, si todas las directrices reciben la valoración de «suficiente» o «satisfactoria», la valoración global del diseño del SGIC será positiva, aun cuando el diseño del SGIC se pueda beneficiar de incorporar las oportunidades de mejoras señaladas por la comisión de evaluación.
- **Pendiente:** si existen directrices con una valoración de «insuficiente», puede considerarse que el diseño del SGIC no es adecuado para ser implementado. El informe previo de evaluación requerirá la introducción de modificaciones obligatorias para la mejora del diseño del SGIC, así como de oportunidades de mejora del mismo.
- **Negativo:** el SGIC no se estima apto para ser implementado y, dada la entidad de las deficiencias encontradas, no se considera enmendable a corto plazo.

En la etapa final de evaluación, la valoración del SGIC será únicamente «positiva» o «negativa».

## 3. Comisiones de evaluación

### 3.1. Perfil y requisitos de los evaluadores

Los miembros de las comisiones de evaluación deben cumplir con los siguientes perfiles y requisitos:

#### - Evaluador académico

- Docente e investigador de universidad con reconocido prestigio como profesor doctor.
- Experiencia en procesos de evaluación de titulaciones, instituciones o profesorado, y con experiencia en sistemas de garantía de calidad.
- Es recomendable que haya desempeñado algún cargo de responsabilidad en órganos de gobierno de la universidad.
- Externo al sistema universitario que evalúa.

#### - Evaluador no académico

- Profesional con experiencia en sistemas de garantía de la calidad, con conocimiento del sistema universitario y con experiencia en evaluación.

#### - Personal técnico de agencia de calidad y/o de unidades técnicas de calidad de universidad

- Experiencia en sistemas de garantía de calidad, preferentemente, y en evaluación de la calidad de titulaciones, instituciones o profesorado.

## - Estudiante

- Estudiante de grado y/o de postgrado, preferentemente con experiencia en sistemas de garantía de calidad.

### 3.2. Selección de evaluadores y constitución de las comisiones de evaluación

La selección y el nombramiento de los miembros de las comisiones de evaluación se llevarán a cabo según los criterios internos de selección de la agencia evaluadora, asegurando la independencia, la objetividad, el compromiso ético y de confidencialidad, y la ausencia de conflicto de intereses. Siguiendo el criterio de transparencia, la agencia evaluadora publicará la composición de las comisiones.

La agencia evaluadora constituirá un número adecuado de comisiones de evaluación en función de los SGIQ a evaluar en cada convocatoria. Cada comisión de evaluación estará formada por 6 miembros:

- **Presidente:** de forma general, la presidencia de la comisión corresponderá al catedrático de más antigüedad.
- **Vocales:** evaluadores con perfil académico (2), profesional (1) y estudiante (1).
- **Secretario:** miembro del personal técnico de una agencia de calidad o de una unidad técnica de calidad de una universidad.

Se intentará que el personal académico de una misma comisión pertenezca a diferentes universidades. En el caso de que se produzca la renuncia de última hora de algún miembro de la comisión de evaluación, se podrá llevar a cabo la evaluación con una comisión integrada por un número inferior de miembros, previa aceptación del presidente.

---

Se procurará que exista un equilibrio entre hombres y mujeres en la composición de las comisiones de evaluación.

Todos los miembros de la comisión de evaluación analizarán la documentación de los SGIC que le sean asignados y cumplimentarán los respectivos protocolos de evaluación. Las valoraciones individuales del protocolo de evaluación se pondrán en conocimiento de todos los miembros de la comisión. Una vez cumplimentados los protocolos de evaluación de forma individual, el presidente organizará su puesta en común con el resto de los evaluadores de su comisión a fin de asegurar la coherencia de las valoraciones y los argumentos manifestados. La actuación de las comisiones de evaluación será colegiada y todos sus miembros participarán en la valoración de los SGIC que sean asignados a su comisión y consensuarán los contenidos de los informes previo y final de evaluación.

---

## ANEXO I

# PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN PRELIMINAR DE LA DOCUMENTACIÓN RECIBIDA

**Centro/universidad:**

**Convocatoria:**

**Fecha de presentación de la documentación:**

**Fecha de revisión de la documentación:**

### Revisión preliminar de la **documentación** del sistema de garantía interna de calidad

	<i>Si</i>	<i>No</i>	<i>Observaciones</i>
1. Se ha incluido la información general sobre el centro que diseña el SGIC: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Denominación y dirección postal</li> <li>• Alcance del SGIC</li> <li>• Organigrama del centro</li> <li>• Responsable del SGIC</li> <li>• Cartas de compromiso</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2. El centro indica cómo está organizada la documentación del SGIC, los tipos de documentos que la integran y relación entre ellos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3. El centro incluye el título y el código identificativos de cada documento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4. Se encuentran todos los documentos paginados y se identifica en todos ellos el centro y/o universidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

---

## ANEXO II

# PROTOCOLO DE EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA FORMACIÓN UNIVERSITARIA

## PROTOCOLO DE EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SGIC

<b>DATOS DEL SGIC EVALUADO</b>	
<b>Universidad</b>	
<b>Centro</b>	
<b>Alcance del SGIC</b>	
<b>Convocatoria</b>	
<b>Fecha de presentación de la documentación</b>	

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

En lo que respecta al sistema de garantía interna de calidad deberían contemplarse 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.

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. A la vez que se respeta la libertad en el diseño del SGIC, la estructura del mismo podrá basarse en las directrices del programa AUDIT, o en una serie de procesos relacionados con éstas. La interdependencia entre procesos y directrices tendrá que ser clara.

El centro deberá indicar los responsables de los propietarios de cada proceso y los responsables de la ejecución de los mismos. Se considera que es necesaria la distribución de competencias y responsabilidades en los diferentes procesos del SGIC para minimizar el riesgo de colapso del equipo gestor del centro.

La estructura del SGIC ha de facilitar una gestión ágil del mismo, así como la actualización eficaz según las revisiones de cada proceso.

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

	A	B	C	D
1. Existencia de un mapa de procesos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Explicitación del responsable de cada proceso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Existencia de un cuadro de indicadores, general del SGIC o concreto para cada directriz/proceso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Se describe la gestión documental del SGIC.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Se especifica cómo se revisa de forma global el SGIC y se implementan las mejoras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:

Satisfactoria	A	Suficiente	B	Insuficiente	C	Ausencia de información	D
<input type="checkbox"/>							

**Análisis de la valoración de aspectos generales del diseño del SGIC (aspectos que aportan robustez al SGIC y oportunidades de mejora).**

## 1. Política y objetivos de calidad de la formación

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

- a) El órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de la política y los objetivos de calidad de la formación.
- b) Los grupos de interés implicados y su modo de participación en la política y los objetivos de calidad de la formación.
- c) Cómo se definen, aprueban e implementan la política y los 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 los objetivos de calidad de la formación.
- e) Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de la política y los 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 —incluidos en el manual de calidad— y revisados y mejorados periódicamente.

El centro deberá reflexionar sobre si la política y los objetivos de calidad son generales de la universidad o específicos para cada centro.

## 1. Política y objetivos de calidad de la formación

	A	B	C	D
1. Existe el órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de la política y los objetivos de calidad de la formación.				
2. Se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en la política y los objetivos de calidad de la formación.				
3. Se especifica cómo se definen, aprueban e implementan la política y los objetivos de calidad de la formación.				
4. Se especifica cómo se recoge y analiza la información para la revisión de la política y los objetivos de calidad de la formación.				
5. Se especifica cómo se implementan las mejoras en la política y los objetivos de calidad de la formación.				

De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:

Satisfactoria	A	Suficiente	B	Insuficiente	C	Ausencia de información	D

**Análisis de la valoración global de la directriz (aspectos que aportan robustez al SGIC y oportunidades de mejora).**

## 2. Garantía de la calidad de los programas formativos

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el centro debería especificar, 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.
- e) Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de los programas formativos.
- f) Cómo se aborda la eventual extinción de sus programas formativos según criterios específicos preestablecidos.

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

El centro debería disponer de información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés y sobre los resultados de la formación, así como de información procedente del entorno nacional e internacional, entre otras, para asegurar la consecución de los objetivos de formación y valorar el mantenimiento y la renovación de su oferta formativa.

## 2. Garantía de la calidad de los programas formativos

	A	B	C	D
1. Existen los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables de los programas formativos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en los programas formativos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Se especifica cómo se diseñan, aprueban e implementan los programas formativos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Se especifica cómo se recoge y analiza la información para la revisión de los programas formativos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Se especifica cómo se implementan las mejoras en los programas formativos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Se especifica cómo se aborda la eventual extinción de los programas formativos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:

Satisfactoria	A	Suficiente	B	Insuficiente	C	Ausencia de información	D
<input type="checkbox"/>							

**Análisis de la valoración global de la directriz (aspectos que aportan robustez al SGIC y oportunidades de mejora).**

### 3. Desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el centro debería especificar, 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.

Las acciones que se emprendan en el marco del programa formativo han de tener como finalidad favorecer el aprendizaje del estudiante. Algunas de estas acciones tendrán un marcado carácter administrativo, mientras que otras incidirán directamente en el diseño del programa formativo.

El SGIC ha de permitir el diseño, el desarrollo y la mejora continua de acciones como el conocimiento y la correcta definición del perfil de ingreso (diferenciando entre los escenarios derivados de los programas formativos de grado y de postgrado), la relación entre el perfil de egreso y la orientación profesional, la gestión de las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes, la implementación de los programas de acción tutorial, la correcta temporalización de las normativas que inciden en el desarrollo del programa formativo, etc.

3.

**Desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante**

	A	B	C	D
<b><i>Perfiles de ingreso/egreso y admisión y orientación profesional de los estudiantes</i></b>				
1. Existen los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables del desarrollo de los perfiles de ingreso/egreso y admisión y de la orientación profesional de los estudiantes.				
2. Se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en el desarrollo de los perfiles de ingreso/egreso y admisión y de la orientación profesional de los estudiantes.				
3. Se especifica cómo se definen, aprueban e implementan los perfiles de ingreso/egreso y admisión y la orientación profesional de los estudiantes.				
4. Se especifica cómo se recoge y analiza la información para la revisión de los perfiles de ingreso/egreso y admisión y de la orientación profesional de los estudiantes.				
5. Se especifica cómo se implementan las mejoras en los perfiles de ingreso/egreso y admisión y en la orientación profesional de los estudiantes.				
<b><i>Apoyo y orientación al estudiante, metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes</i></b>				
6. Existen los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables del desarrollo del apoyo y la orientación al estudiante, la metodología de enseñanza y la evaluación de los aprendizajes.				
7. Se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en el desarrollo del apoyo y la orientación al estudiante, la metodología de enseñanza y la evaluación de los aprendizajes.				
8. Se especifica cómo se definen, aprueban e implementan el apoyo y la orientación al estudiante, la metodología de enseñanza y la evaluación de los aprendizajes.				
9. Se especifica cómo se recoge y analiza la información para la revisión del apoyo y la orientación al estudiante, la metodología de enseñanza y la evaluación de los aprendizajes.				
10. Se especifica cómo se implementan las mejoras en el apoyo y la orientación al estudiante, la metodología de enseñanza y la evaluación de los aprendizajes.				

### ***Prácticas externas y movilidad de los estudiantes***

11. Existen los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables del desarrollo de las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes.				
12. Se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en el desarrollo de las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes.				
13. Se especifica cómo se definen, aprueban e implementan las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes.				
14. Se especifica cómo se recoge y analiza la información para la revisión de las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes.				
15. Se especifica cómo se implementan las mejoras en las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes.				

### ***Sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias y normativas que afectan a los estudiantes***

16. Existen los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables del desarrollo del sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias y de las normativas que afectan a los estudiantes.				
17. Se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en el desarrollo del sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias y de las normativas que afectan a los estudiantes.				
18. Se especifica cómo se definen, aprueban e implementan el sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias y las normativas que afectan a los estudiantes.				
19. Se especifica cómo se recoge y analiza la información para la revisión del sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias y de las normativas que afectan a los estudiantes.				
20. Se especifica cómo se implementan las mejoras en el sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias y en las normativas que afectan a los estudiantes.				

De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:

Satisfactoria	<b>A</b>	Suficiente	<b>B</b>	Insuficiente	<b>C</b>	Ausencia de información	<b>D</b>

**Análisis de la valoración global de la directriz (aspectos que aportan robustez al SGIC y oportunidades de mejora).**

--

## 4. Garantía de la calidad del personal académico y de administración y servicios

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el centro debería especificar, 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, la formación, la evaluación, la promoción y el 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, la formación, la evaluación, la promoción y el 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, la formación, la evaluación, la promoción y el reconocimiento del personal.

La política de personal ha de ser definida e implementada con las debidas garantías para asegurar la suficiencia numérica, la competencia y la cualificación del personal. Aun cuando la política de personal se defina a nivel de universidad, el centro deberá considerar aquellos procesos en los que pueda intervenir de forma directa y que sean de su competencia.

Esta directriz podrá relacionarse con otros programas existentes (por ejemplo, programas ACADEMIA y DOCENTIA).

---

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

#### 4. Garantía de la calidad del personal académico y de administración y servicios

	A	B	C	D
1. Existen los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables de la política de personal.				
2. Se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en la política de personal.				
3. Se especifica cómo se define, aprueba e implementa la política de personal en lo relativo a la necesidad de personal.				
4. Se especifica cómo se recoge y analiza la información para la revisión de la política de personal en lo relativo a la necesidad de personal.				
5. Se especifica cómo se implementan las mejoras en la política de personal en lo relativo a la necesidad de personal.				
6. Se especifica cómo se define, aprueba e implementa el acceso, la formación, la evaluación, la promoción y el reconocimiento del personal.				
7. Se especifica cómo se recoge y analiza la información para la revisión del acceso, la formación, la evaluación, la promoción y el reconocimiento del personal.				
8. Se especifica cómo se implementan las mejoras en el acceso, la formación, la evaluación, la promoción y el reconocimiento del personal.				

De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:

Satisfactoria	A	Suficiente	B	Insuficiente	C	Ausencia de información	D

**Análisis de la valoración global de la directriz (aspectos que aportan robustez al SGIC y oportunidades de mejora).**

## 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y de los servicios

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

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

La gestión de los servicios y los recursos materiales incluye la gestión de instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, bibliotecas, etc.), equipamiento y material científico, técnico, asistencial y artístico, entre otros.

Debe asegurarse el correcto diseño, aprobación, gestión, revisión y mejora de los servicios y recursos materiales para un adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

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 debería contemplar incluir indicadores que cuantifiquen el nivel de uso de los mismos.

## 5. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios

	A	B	C	D
1. Existen los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables de los recursos materiales y los servicios.				
2. Se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en los recursos materiales y los servicios.				
3. Se especifica cómo se diseñan, aprueban y gestionan los recursos materiales y los servicios.				
4. Se especifica cómo se recoge y analiza la información para la revisión de los recursos materiales y los servicios (necesidad de creación de nuevos recursos materiales y servicios, y gestión de los existentes).				
5. Se especifica cómo se implementan las mejoras en los recursos materiales y los servicios.				

De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:

Satisfactoria	A	Suficiente	B	Insuficiente	C	Ausencia de información	D

**Análisis de la valoración global de la directriz (aspectos que aportan robustez al SGIC y oportunidades de mejora).**

## 6. Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos

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

- a) Los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables de la recogida y el análisis de los resultados asociados con el programa formativo.
- b) Los grupos de interés implicados y su modo de participación en la recogida y el 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.

Los resultados del programa formativo han de ser recogidos y analizados para la revisión y mejora del mismo. Se entiende por resultados del programa formativo los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés (grado de cumplimiento de necesidades y expectativas), entre otros. El centro deberá decidir sobre el nivel de segregación de los resultados y de los indicadores a calcular, aunque en cualquier caso han de ser suficientes para el correcto seguimiento de los programas formativos.

Además de recoger y analizar los resultados, el centro deberá contemplar también el correcto diseño y la mejora continua de las herramientas utilizadas para obtenerlos, con el objetivo de asegurar su fiabilidad.

Esta directriz tiene un marcado carácter transversal en el SGIC, ya que la información derivada de los resultados recogidos debe servir, como mínimo, para la mejora de aspectos y acciones recogidos en las directrices *Garantía de la calidad de los programas formativos*, *Desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje del estudiante*, *Garantía de la calidad del personal académico y de administración y servicios* y *Publicación de información y rendición de cuentas sobre los programas formativos*.

## 6. Recogida y análisis de los resultados para la mejora de los programas formativos

	A	B	C	D
<b>Resultados del aprendizaje</b>				
1. Existen los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables de la recogida y el análisis de los resultados asociados con el aprendizaje.				
2. Se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en la recogida y el análisis de los resultados asociados con el aprendizaje.				
3. Se especifica cómo se recogen y analizan los resultados asociados con el aprendizaje.				
4. Se especifica cómo se implementan las mejoras derivadas del análisis de los resultados asociados con el aprendizaje.				
5. Se especifica cómo se asegura la fiabilidad y la representatividad de los resultados asociados con el aprendizaje.				
<b>Resultados de la inserción laboral</b>				
6. Existen los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables de la recogida y el análisis de los resultados asociados con la inserción laboral.				
7. Se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en la recogida y el análisis de los resultados asociados con la inserción laboral.				
8. Se especifica cómo se recogen y analizan los resultados asociados con la inserción laboral.				
9. Se especifica cómo se implementan las mejoras derivadas del análisis de los resultados asociados con la inserción laboral.				
10. Se especifica cómo se asegura la fiabilidad y la representatividad de los resultados asociados con la inserción laboral.				
<b>Resultados de la satisfacción de los grupos de interés</b>				
11. Existen los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables de la recogida y el análisis de los resultados asociados con la satisfacción de los grupos de interés.				

12. Se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en la recogida y el análisis de los resultados asociados con la satisfacción de los grupos de interés.

--	--	--	--

13. Se especifica cómo se recogen y analizan los resultados asociados con la satisfacción de los grupos de interés.

--	--	--	--

14. Se especifica cómo se implementan las mejoras derivadas del análisis de los resultados asociados con la satisfacción de los grupos de interés.

--	--	--	--

15. Se especifica cómo se asegura la fiabilidad y la representatividad de los resultados asociados con la satisfacción de los grupos de interés.

--	--	--	--

De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:

Satisfactoria	A	Suficiente	B	Insuficiente	C	Ausencia de información	D

**Análisis de la valoración global de la directriz (aspectos que aportan robustez al SGIC y oportunidades de mejora).**

--

## 7. Publicación de la información y rendición de cuentas sobre los programas formativos

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el centro debería especificar, 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 de los programas formativos.
- d) Cómo se revisa la actualización, la objetividad y la 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, la objetividad y la accesibilidad de la información y de la rendición de cuentas sobre los programas formativos y aspectos relacionados.

Debe garantizarse la publicación periódica de información actualizada y de la rendición de cuentas sobre los programas formativos impartidos y aspectos relacionados. En especial, el SGIC deberá contemplar la información pública de la planificación operativa de sus programas, así como de los resultados e indicadores ligados con el seguimiento de sus programas formativos.

## 7. Publicación de información y rendición de cuentas sobre los programas formativos

	A	B	C	D
1. Existe 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.				
2. Se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en la publicación de la información y de la rendición de cuentas sobre los programas formativos y aspectos relacionados.				
3. Se especifica cómo se informa y, cuando corresponda, cómo se rinde cuentas sobre la política y los objetivos de calidad de la formación.				
4. Se especifica cómo se informa y, cuando corresponda, cómo se rinde cuentas sobre los programas formativos.				
5. Se especifica cómo se informa y, cuando corresponda, cómo se rinde cuentas sobre el desarrollo de los programas formativos para favorecer el aprendizaje de los estudiantes.				
6. Se especifica cómo se informa y, cuando corresponda, cómo se rinde cuentas sobre el personal.				
7. Se especifica cómo se informa y, cuando corresponda, cómo se rinde cuentas sobre los servicios y los recursos materiales.				
8. Se especifica cómo se informa y, cuando corresponda, cómo se rinde cuentas sobre los resultados de los programas formativos.				
9. Se especifica cómo se revisa la actualización, la objetividad y la accesibilidad de la información y de la rendición de cuentas sobre los programas formativos y aspectos relacionados.				
10. Se especifica cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de la actualización, la objetividad y la accesibilidad de la información y de la rendición de cuentas sobre los programas formativos y aspectos relacionados.				

De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:

Satisfactoria	<b>A</b>	Suficiente	<b>B</b>	Insuficiente	<b>C</b>	Ausencia de información	<b>D</b>

**Análisis de la valoración global de la directriz (aspectos que aportan robustez al SGIC y oportunidades de mejora).**

--

---

## ANEXO III

# MODELO DE INFORME PREVIO DE EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

## INFORME PREVIO DE EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

DATOS DEL SGIC EVALUADO	
Universidad	
Centro	
Alcance del SGIC	
Convocatoria	
Fecha del informe previo	

### VALORACIÓN GLOBAL DE LA EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SGIC

La comisión de evaluación, una vez examinada la documentación que integra el diseño del SGIC del citado centro, emite la siguiente valoración global:

- POSITIVA
- PENDIENTE
- NEGATIVA

#### JUSTIFICACIÓN DE LA VALORACIÓN GLOBAL (máximo 1.500 palabras)

Este apartado incluirá la valoración individual de las directrices.

### ELEMENTOS QUE DAN SOLIDEZ AL DISEÑO DEL SGIC (máximo 1.500 palabras)

Elementos que según la comisión de evaluación aportan robustez al SGIC y permiten anticipar una implementación satisfactoria del SGIC.

### ELEMENTOS QUE REQUIEREN SER MODIFICADOS (máximo 1.500 palabras)

Descripción de los elementos que han de ser rediseñados de manera obligatoria y reevaluados por la comisión de evaluación para que un SGIC con una valoración de «PENDIENTE» pueda optar a un «POSITIVO».

### OPORTUNIDADES DE MEJORA (máximo 1.500 palabras)

Aspectos que según la comisión de evaluación pueden ser rediseñados y completados con el fin de mejorar el diseño del SGIC.  
El centro puede decidir si incluye estas mejoras en la fase de diseño o bien las incorpora durante la implementación del SGIC.

## ANEXO IV

# MODELO DE INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

## I. Datos de identificación del sistema de garantía interna de calidad (SGIC) evaluado

---

DATOS DEL SGIC EVALUADO	
Universidad	
Centro	
Alcance del SGIC	
Convocatoria	

## II. Evaluación del diseño del SGIC

---

La comisión de evaluación emite una valoración global **POSITIVA/NEGATIVA** del diseño del SGIC del / de la (*nombre del centro*) de la (*nombre de la universidad*).

La valoración final de cada una de las directrices es la siguiente:

*Esta sección incluirá una justificación general de la valoración del SGIC evaluado en la que se describan los **aspectos positivos** identificados en esta fase de diseño.*

## III. Elementos que dan solidez al diseño del SGIC

---

*Esta sección incluirá los elementos que según la comisión de evaluación aportan robustez al diseño del SGIC.*

## IV. Recomendaciones para la mejora del diseño del SGIC

---

*Esta sección incluirá una serie de oportunidades de mejora del diseño del SGIC.*

---

## V. Anexo: Composición de la comisión de evaluación

---

<b>Presidente/a</b>	
<b>Vocal académico/a</b>	
<b>Vocal académico/a</b>	
<b>Vocal profesional</b>	
<b>Vocal estudiante</b>	
<b>Secretario/a</b>	