



PROGRAMA FIDES-AUDIT¹

Directrices, definición e documentación dos Sistemas de Garantía Interna da Calidade da formación universitaria

Documento 02

¹ O programa AUDIT está enmarcado na Comunidade Autónoma de Galicia dentro dun programa mais amplo denominado "Programa FIDES-AUDIT".



ÍNDICE

PRESENTACIÓN

- 1. DEFINICIÓN E DOCUMENTACIÓN DOS SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DA CALIDADE**
- 2. DIRECTRICES PARA O DESEÑO DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DA CALIDADE NO MARCO DO PROGRAMA FIDES-AUDIT**



PRESENTACIÓN

ACSUG, ANECA e AQU Catalunya, co obxecto de apoiar as iniciativas das universidades para garantir a calidade da súa oferta educativa e impulsar unha cultura de mellora continua, elaboraron este documento, que complementa a "Guía para o deseño de Sistemas de Garantía Interna da Calidade da formación universitaria" (Documento 01). O presente documento ten un dobre obxectivo: orientar as actuacións levadas a cabo polos Centros para dotarse de Sistemas de Garantía Interna de Calidade (SGIC) e facilitar aos Centros e Universidades unha serie de directrices para guialos no desenvolvemento dos devanditos sistemas.

O obxectivo do Programa FIDES-AUDIT é guiar aos centros no labor de integración de todas as actividades relacionadas coa garantía da calidade das ensinanzas, que ata o momento viñan desenvolvendo, e favorecer o futuro proceso de verificación e acreditación de títulos.

Debido á complementariedade dos programas FIDES e AUDIT, na ACSUG desenvólense, deséñanse, xestiónanse, avalíanse, impleméntanse e certifícanse de forma conxunta e coordinada. Polo que se consideran un só denominándoo "Programa FIDES-AUDIT".

O resultado esperado do primeiro obxectivo de FIDES-AUDIT concrétase na análise e diagnóstico, por parte dos Centros, do estado actual da garantía da calidade dos seus programas formativos. Este diagnóstico pode axudar a establecer cál é o camiño recorrido e a dirección|endereço na que poderían orientar as súas próximas actuacións. O resultado esperado do segundo obxectivo do Programa FIDES-AUDIT visualízase na definición e documentación do Sistema de Garantía Interna da Calidade que o Centro decide adoptar á luz da análise dos referentes explicitados neste documento, así como da información obtida no diagnóstico previo da situación.



1. XESTIÓN DOS SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDADE

O diagnóstico realizado do estado actual do Centro, no referente á garantía da calidade dos seus programas formativos, proporciona a información necesaria para dar comezo á fase de definición e documentación do SGIC e, en concreto, dos procesos necesarios para garantir a calidade da formación universitaria. No deseño do SGIC, deberán considerar aspectos tales como:

- a) Obxectivos e principios de actuación
- b) Organización, estrutura e recursos
- c) Directrices e elementos para o deseño do SGIC
- d) Documentación relacionada coas directrices do SGIC

a) Obxectivos e principios de actuación

O SGIC é esencial na política e actividades formativas do Centro, polo que este debe fixar de antemán os obxectivos que pretende alcanzar como resultado da súa implantación.

Na elaboración do SGIC, o Centro debe ter en conta, polo menos, os seguintes principios de actuación:

- . Legalidade: O Centro debe deseñar o seu SGIC de acordo coa lexislación universitaria vixente e tendo en conta os criterios e directrices para a garantía da calidade establecidas no Espazo Europeo de Educación Superior.
- . Publicidade, transparencia e participación: O Centro dará difusión ao proceso de elaboración do seu SGIC, facilitará o acceso ás propostas e informes que se xeren durante a devandita elaboración e fará posible a participación de todos os grupos de interese implicados.

b) Organización, estrutura e recursos

O Centro debe especificar os aspectos organizativos e estruturais, e os recursos que contribúan á garantía de calidade da formación universitaria e que darán soporte e articularán o SGIC.

Entre eses aspectos débese recoller:

- . Organigrama e estrutura organizativa do Centro.
- . Órganos de xestión e goberno, especialmente aqueles relacionados co desenvolvemento de procesos ligados á formación universitaria.
- . Normativas que regulan as actividades do Centro, especialmente aquelas relacionadas coa garantía de calidade da formación universitaria.



. Regulación da participación dos grupos de interese nos procesos que garanten a formación universitaria (por exemplo, estudantes; xestores universitarios; persoal académico; PAS; administracións educativas; empregadores; colexios profesionais; sociedade en xeral).

c) Directrices e elementos para o deseño do SGIC

O programa FIDES-AUDIT recomenda o deseño do SGIC a partir de dez² directrices relacionadas coa formación universitaria. As directrices nacen das recomendacións para a garantía de calidade nas institucións de Educación Superior elaboradas pola European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), no seu documento *Criterios e directrices para a garantía da calidade no Espazo Europeo de Educación Superior*, e responden tamén ao marco legal definido polo Real Decreto 1393/2007, polo que se establece a ordenación das ensinanzas universitarias oficiais, no que se formula a necesidade de avaliar os Sistemas de Garantía da Calidade como parte do proceso de verificación das propostas de programas formativos universitarios oficiais. O correcto deseño dun SGIC que incluíse todas as directrices consideradas, permitiría ás universidades cumprir, no relativo á garantía de calidade, cos requisitos establecidos polo Anexo I do RD 1393/2007.

De forma resumida, as directrices a considerar son as seguintes:

1. Política e obxectivos da calidade:

. Definición de política e obxectivos da calidade da formación.

2. Obxectivos do plano de estudos:

. Definición dos obxectivos do plano de estudos.

3. Política e procedementos de admisión:

. Definición da política e os procedementos de admisión.

4. Planificación do ensino:

. Deseño e aprobación da planificación do ensino.
. Implementación da planificación do ensino.

5. Programas formativos:

. Deseño e aprobación de programas formativos.
. Implementación da oferta formativa.
. Criterios e procedementos para a extinción dos programas formativos.

² Resultantes da fusión do Programa FIDES e do Programa AUDIT.



6. Desenvolvemento dos programas formativos e outras actuacións orientadas á aprendizaxe do estudante:

- . Definición de perfís de ingreso/egreso
- . Admisión e matrícula
- . Apoio e orientación aos estudantes
- . Metodoloxía de ensino e avaliación
- . Prácticas externas, mobilidade e orientación profesional
- . Alegacións, reclamacións e suxestións
- . Normativas que afectan aos estudantes (matrícula; validacións; exames; etc.)

7. Persoal académico e de administración e servizos:

- . Política de persoal: necesidade de persoal, acceso, formación, avaliación, promoción e recoñecemento.

8. Recursos materiais e servizos:

- . Política de recursos materiais e servizos: necesidade e deseño de novos recursos materiais e servizos, e xestión dos xa existentes (aulas, espazos de traballo, laboratorios e espazos experimentais, bibliotecas e fondos bibliográficos e outros recursos e servizos de apoio aos estudantes).

9. Resultados para a mellora dos programas formativos:

- . Recollida, análise e utilización de resultados. A xeito de exemplo:
 - Resultados de inserción laboral.
 - Resultados académicos.
 - Resultados de necesidades, expectativas e satisfacción dos grupos de interese.

10. Información pública e rendición de contas:

- . Difusión de información actualizada sobre a formación universitaria, así como da rendición de contas cando corresponda.

Tanto para o SGIC, na súa globalidade, coma para cada directriz en particular, o deseño ha de contemplar todos os aspectos básicos do ciclo de mellora, dende a creación dun órgano cunhas responsabilidades ben definidas, ata a rendición de contas:

- . Creación de órganos responsables de cada unha das directrices, incluíndo a súa estrutura e funcións.
- . Definición dos grupos de interese implicados e o seu modo de participación.
- . Recollida e análise de información relacionada coas directrices do SGIC.
- . Implementación de melloras procedentes da revisión da información.
- . Información e rendición de contas aos grupos de interese sobre as actuacións relativas á formación universitaria.

d) Documentación relacionada coas directrices do SGIC

As directrices pódense desenvolver en forma de procesos. En función do grao de complexidade dos procesos a incluír no SGIC, deberá analizarse a conveniencia de documentalalos en forma de procedementos, fluxogramas, fichas de proceso, etc., nos que se recolla unha descrición suficiente acerca do seu obxectivo, alcance, responsabilidades, documentación de referencia, tipo de seguimento, etc.

A figura 1 resume o modelo de SGIC proposto no Programa FIDES-AUDIT, no que un conxunto de directrices se desenvolve de forma interrelacionada no marco dun ciclo de mellora continua.

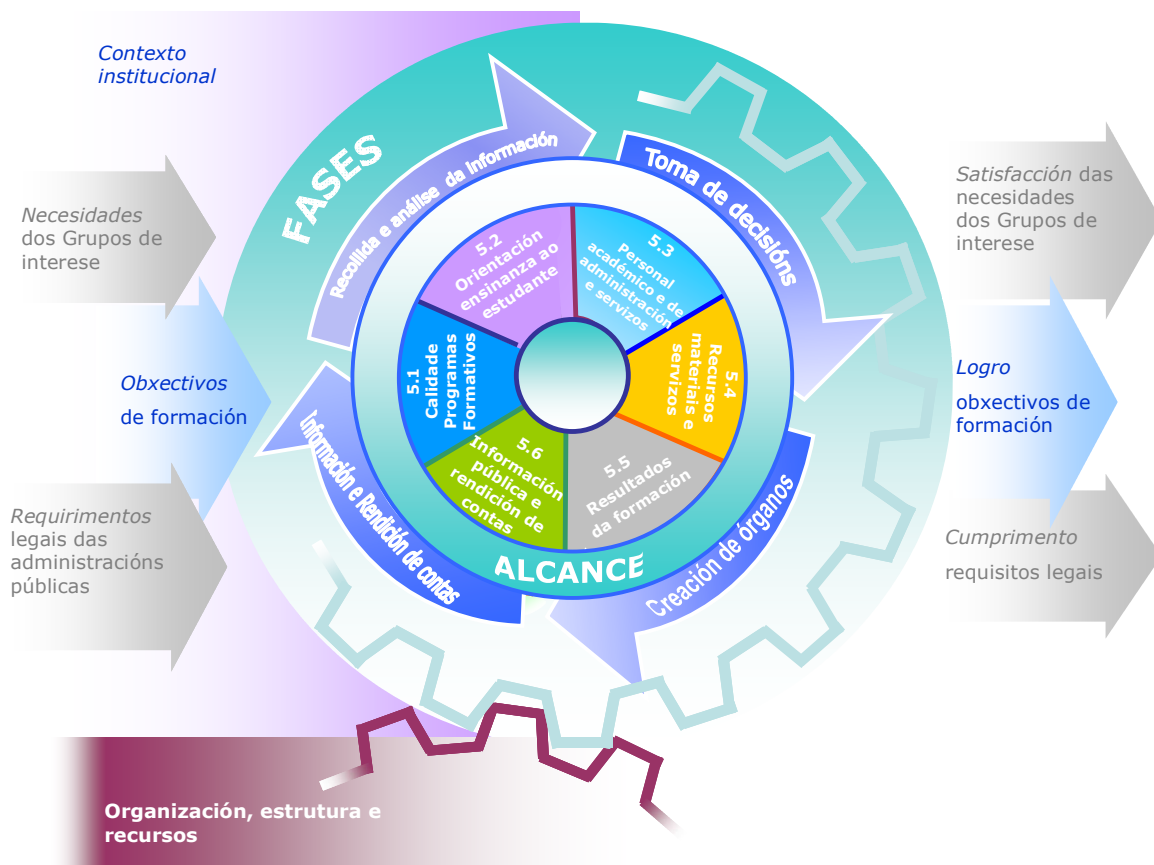


Figura 1 Sistema de Garantía Interna da Calidade da formación universitaria.



2. DIRECTRICES PARA O DISEÑO DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DA CALIDADE NO MARCO DO PROGRAMA FIDES-AUDIT

Neste apartado descríbense con detalle as directrices para o deseño dos SGIC. O enunciado das directrices e dos elementos nos que se analizan pon unha especial énfase no como, ademais de no que. Isto obedece a que se pretende que o deseño do SGIC adopte unha posición proactiva ("como actúa o Centro" no camiño cara á mellora", e/ou "como aborda os cambios necesarios nas súas prácticas de actuación habituais"), o que finalmente se pode resumir en como o Centro garante a calidade da formación universitaria que imparte.

As directrices descritas han de servir, por un lado, para asesorar e orientar aos Centros no deseño dos seus SGIC e, por outro, a establecer un marco común de referencia que sirva tanto aos Centros como ás axencias na posterior etapa de avaliación.



1. Política e obxectivos da calidade da formación

A consolidación da cultura da calidade ha de apoiarse nunha política e obxectivos da calidade da formación coñecidos e accesibles publicamente, ademais de ser revisados e mellorados periodicamente.

Para o desenvolvemento desta directriz no seu SGIC, o Centro deberá documentar, entre outros, os seguintes aspectos:

- a) O órgano (estrutura, funcións e toma de decisións) responsable da política e obxectivos da calidade da formación.
- b) Os grupos de interese implicados e o seu modo de participación na política e obxectivos de calidade da formación.
- c) Como se define, aproba e implementa a política e obxectivos de calidade da formación.
- d) Como se recolle e analiza a información para a revisión orientada á mellora da política e obxectivos da calidade da formación.
- e) Como se implementan as melloras derivadas da revisión da política e obxectivos da calidade da formación.



2. Obxectivos do plano de estudos

Os obxectivos do plano de estudos, entre os que se encontran os coñecementos, aptitudes e destrezas que os estudantes terán adquirido ao finalizar os estudos, estarán de acordo coas directrices establecidas no Espazo Europeo de Educación Superior e coa orientación outorgada aos programas formativos.

Para o desenvolvemento desta directriz no seu SGIC, o Centro deberá documentar, entre outros, os seguintes aspectos:

- a) O órgano (estrutura, funcións e toma de decisións) responsable dos obxectivos do plano de estudos.
- b) Os grupos de interese implicados e o seu modo de participación no deseño, aprobación, implementación, revisión e mellora dos obxectivos do plano de estudos.
- c) Como se deseñan, aproban e implementan os obxectivos do plano de estudos.
- d) Como se recolle e analiza a información para a revisión orientada á mellora dos obxectivos do plano de estudos.
- e) Como se implementan as melloras derivadas da revisión dos obxectivos do plano de estudos.



3. Política e procedementos de admisión

O programa formativo especificará as políticas e procedementos de admisión de estudantes que se axustarán aos obxectivos do plano de estudos.

Para o desenvolvemento desta directriz no seu SGIC, o Centro deberá documentar, entre outros, os seguintes aspectos:

- a) O órgano (estrutura, funcións e toma de decisións) responsable da política e os procedementos de admisión.
- b) Os grupos de interese implicados e o seu modo de participación no deseño, aprobación, implementación, revisión e mellora da política e os procedementos de admisión.
- c) Como se diseña, aproba e implementa a política e os procedementos de admisión.
- d) Como se recolle e analiza a información para a revisión orientada á mellora da política e os procedementos de admisión.
- e) Como se implementan as melloras derivadas da revisión da política e os procedementos de admisión.



4. Planificación da ensinanza

A planificación do ensino será coherente cos obxectivos do plano de estudos, tanto na programación global do ensino como na que se inclúe nos programas das materias que constitúen o plano de estudos. Estes programas conteñen os elementos necesarios para informar ao estudante.

Para o desenvolvemento desta directriz no seu SGIC, o Centro deberá documentar, entre outros, os seguintes aspectos:

- a) O órgano (estrutura, funcións e toma de decisións) responsable da planificación do ensino.
- b) Os grupos de interese implicados e o seu modo de participación no deseño, aprobación, implementación, revisión e mellora da planificación do ensino.
- c) Como se diseña, aproba e implementa a planificación do ensino.
- d) Como se recolle e analiza a información para a revisión orientada á mellora da planificación do ensino.
- e) Como se implementan as melloras derivadas da revisión da planificación do ensino.



5. Garantía da calidade dos programas formativos

O mantemento e renovación da oferta formativa ha de apoiarse no desenvolvemento de metodoloxías para o deseño, a aprobación, a revisión e a mellora dos programas formativos e, no seu caso, da extinción daqueles.

Para o desenvolvemento desta directriz no seu SGIC, o Centro deberá documentar, entre outros, os seguintes aspectos:

- a) Os órganos (estrutura, funcións e toma de decisións) responsables do deseño, aprobación, implementación, revisión e mellora dos seus programas formativos.
- b) Os grupos de interese implicados e o seu modo de participación no deseño, aprobación, implementación, revisión e mellora dos seus programas formativos.
- c) Como se deseñan, aproban e implementan os seus programas formativos.
- d) Como se recolle e analiza a información para a revisión orientada á mellora dos seus programas formativos³.
- e) Como se implementan as melloras derivadas da revisión dos seus programas formativos.
- f) Como se aborda a eventual suspensión ou extinción dos seus programas formativos segundo os criterios e procedementos específicos preestablecidos.

³ O Centro deberá dispoñer de información sobre as necesidades dos grupos de interese, os resultados da formación (ver directriz 9) e a procedente do entorno nacional e internacional, entre outras, para valorar o mantemento e renovación da súa oferta formativa.



6. Xestión do proceso de ensinanza-aprendizaxe

As accións que se emprenden no marco do programa formativo han de ter como finalidade favorecer a aprendizaxe do estudante.

Para o desenvolvemento desta directriz no seu SGIC, o Centro deberá documentar, entre outros, os seguintes aspectos:

a) Os órganos (estrutura, funcións e toma de decisións) responsables da orientación dos programas formativos que favorecen a aprendizaxe do estudante, como por exemplo:

1. Definición de perfís de ingreso/egreso
2. Admisión e matrícula
3. Apoio e orientación aos estudantes
4. Metodoloxía de ensino e avaliación
5. Prácticas externas, mobilidade e orientación profesional
6. Alegacións, reclamacións e suxestións
7. Normativas que afectan aos estudantes (matrícula; validacións; exames; etc.)

b) Os grupos de interese implicados e o seu modo de participación no desenvolvemento das accións anteriormente citadas.

c) Como se definen, aproban e implementan as accións anteriormente citadas.

d) Como se recolle e analiza a información para a revisión orientada á mellora das accións anteriormente citadas.

e) Como se implementan as melloras derivadas da revisión das accións anteriormente citadas.



7. Garantía da calidade do persoal académico e de administración e servizos

A política de persoal académico e de administración e servizos⁴ ha de ser definida e implementada coas debidas garantías para asegurar a súa suficiencia numérica, competencia e cualificación.

Para o desenvolvemento desta directriz no seu SGIC, o Centro deberá documentar, entre outros, os seguintes aspectos:

- a) Os órganos (estrutura, funcións e toma de decisións) responsables da definición, implementación, revisión e mellora da política de persoal.
- b) Os grupos de interese implicados e o seu modo de participación na definición, implementación, revisión e mellora da política de persoal.
- c) Como se define, aproba e implementa a política de persoal no relativo á necesidade de persoal (perfil do posto; competencias requiridas; persoal; etc.).
- d) Como se define, aproba e implementa a política de persoal no relativo ao acceso, formación, avaliación, promoción e recoñecemento do persoal.
- e) Como se recolle e analiza a información para a revisión orientada á mellora da necesidade de persoal.
- f) Como se recolle e analiza a información para a revisión orientada á mellora do acceso, formación, avaliación, promoción e recoñecemento do persoal.
- g) Como se implementan as melloras derivadas da revisión da necesidade de persoal.
- h) Como se implementan as melloras derivadas da revisión do acceso, formación, avaliación, promoción e recoñecemento do persoal.

⁴ O persoal de administración e servizos ao que se refire esta directriz é unicamente o persoal relacionado coa formación universitaria: conserxes, secretarios, apoio á docencia (laboratorios, talleres, bibliotecas...) e calquera outro que a universidade considere vencellado á formación.



8. Garantía da calidade dos recursos materiais e servizos

O correcto deseño, xestión, revisión e mellora dos servizos e recursos materiais⁵ ha de estar asegurada para un axeitado desenvolvemento da aprendizaxe dos estudantes.

Para o desenvolvemento desta directriz no seu SGIC, o Centro deberá documentar, entre outros, os seguintes aspectos:

- a) Os órganos (estrutura, funcións e toma de decisións) responsables do deseño, xestión, revisión e mellora dos recursos materiais e servizos.
- b) Os grupos de interese implicados e o seu modo de participación no deseño, xestión, revisión e mellora dos recursos materiais e servizos.
- c) Como se deseñan, aproban e xestionan os recursos materiais e servizos.
- d) Como se recolle e analiza a información para a revisión orientada á mellora dos recursos materiais e servizos (incluíndo os aspectos relacionados coa seguridade e o medio).
- e) Como se implementan as melloras derivadas da revisión dos recursos materiais e servizos.

⁵ Instalacións (aulas, salas de estudo, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, postos de lectura en biblioteca, ...) e equipamento como material científico, técnico, asistencial e artístico.



9. Análise e utilización dos resultados para a mellora dos programas formativos

Os resultados do programa formativo han de ser recollidos e analizados para a revisión e mellora da calidade dos programas formativos.

Para o desenvolvemento desta directriz no seu SGIC, o Centro deberá documentar, entre outros, os seguintes aspectos:

- a) Os órganos (estrutura, funcións e toma de decisións) responsables da recollida, análise e utilización dos resultados asociados co programa formativo.
- b) Os grupos de interese implicados e modo de participación na recollida, análise e utilización dos resultados asociados co programa formativo⁶.
- c) Como se recollen e analizan os resultados asociados co programa formativo, e se asegura a súa fiabilidade.
- d) Como se implementan as melloras derivadas da análise dos resultados asociados co programa formativo.

⁶ Entendese como resultados do programa formativo os resultados do aprendizaxe; da inserción laboral; das necesidades, expectativas e satisfacción dos distintos grupos de interese, entre outros.



10. Publicación da información e rendición de contas sobre os programas formativos

Garantir a publicación periódica de información actualizada e a rendición de contas relativas aos programas formativos impartidos e aspectos relacionados.

Para o desenvolvemento desta directriz no seu SGIC, o Centro deberá documentar, entre outros, os seguintes aspectos:

a) O órgano (estrutura, funcións e toma de decisións) responsable da publicación da información e da rendición de contas sobre os programas formativos e aspectos relacionados.

b) Os grupos de interese implicados e modo de participación na publicación da información e da rendición de contas sobre os programas formativos e aspectos relacionados.

c) Como se informa aos distintos grupos de interese e cando corresponda, como se rende contas, sobre os seguintes aspectos:

1. Política e obxectivos de calidade da formación
2. Obxectivos do plano de estudos
3. política e procedementos de admisión
4. Planificación do ensino
5. Programas formativos
6. Xestión do proceso de ensinanza-aprendizaxe
7. Persoal académico e de administración e servizos
8. Servizos e recursos materiais
9. Resultados do programa formativo

d) Como se analiza a actualización, imparcialidade, obxectividade e accesibilidade da información e da rendición de contas sobre os programas formativos e aspectos relacionados.

e) Como se implementan as melloras derivadas da análise da actualización, imparcialidade, obxectividade e accesibilidade da información e da rendición de contas sobre os programas formativos e aspectos relacionados.



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN



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

ANEXO I:

Glosario



Acreditación: é o proceso polo que unha axencia garante que as ensinanzas conducentes á obtención de títulos de carácter oficial, cumpren os requisitos preestablecidos de calidade.

Directriz: conxunto de instrucións que axudan a entender un aspecto dun modelo ou sistema.

Estratexia: conxunto de accións e comportamentos das persoas, equipo e organismo responsable, coordinados e orientados para a consecución dos obxectivos establecidos.

Garantía da calidade: todas aquelas actividades encamiñadas a asegurar a calidade interna/externa. Neste caso, contempla as accións dirixidas a asegurar a calidade das ensinanzas desenvolvidas polo Centro, así como a xerar e manter a confianza dos estudantes, profesores e a sociedade.

Grupo de interese: Toda aquela persoa, grupo ou institución que ten interese no Centro, nas ensinanzas ou nos resultados obtidos. Estes poderían incluír estudantes, profesores, pais, administracións públicas, empregadores e sociedade en xeral.

Mellora continua: Concepto empregado nos modelos de xestión, que implica un esforzo continuado da organización para avanzar na calidade.

Mobilidade: posibilidade ou acción de estudantes, profesores ou persoal de administración e servizos de pasar certo período de tempo estudando ou traballando noutra institución de educación superior do propio país ou do estranxeiro. No caso de estudantes, o programa de mobilidade debe levar asociado a esixencia de recoñecemento académico das materias impartidas durante a estanza.

Obxectivos da calidade: relación de aspectos, propostas e intencións a lograr co propósito de mellorar a institución, oferta formativa, unidade ou servizos que se avalían.

Persoal académico: persoal dos corpos docentes universitarios que desenvolve actividade docente e investigadora.

Persoal de administración e servizos: persoal funcionario ou laboral non docente que configura a estrutura administrativa, de xestión e de servizos da Universidade.

Planificación: Proceso polo cal, o equipo, persoas ou organismos responsables do ensino, deseñan as estratexias para a consecución dos obxectivos desta (debe ser sistemática e periódica).

Política da calidade: intencións globais e orientación dunha organización relativas



ao compromiso coa calidade do servizo cara ao usuario e cara as partes interesadas.

Prácticas externas: conxunto de actividades de formación, realizadas polos alumnos en empresas ou institucións, destinadas a desenvolver a vertente práctica e profesional do programa de formación. Sendo estas de carácter obrigatorio ou voluntario e recoñecidas ou non curricularmente.

Proceso: conxunto de actividades mutuamente relacionadas ou que interactúan, as cales transforman entradas en saídas (Norma ISO 9000:2000. Fundamentos e vocabulario).

Procedementos: Modo de executar determinadas accións que soen realizarse da mesma forma, cunha serie común de pasos previamente definidos.

Programa de inserción laboral: proxecto regulado destinado a orientar ao alumno dos últimos cursos para o acceso ao primeiro emprego.

Resultados: consecuencias dos procesos relacionados coas actividades desenvolvidas polo Centro.

Sistema de Garantía Interna da Calidade: conxunto integrado polas actividades desenvolvidas polo Centro para garantir a calidade das ensinanzas, así como a relación existente entre as devanditas actividades.