

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS CENTROS EXTERNOS AL SISTEMA UNIVERSITARIO ESPAÑOL

Dra. M^a Paula Ríos de Deus

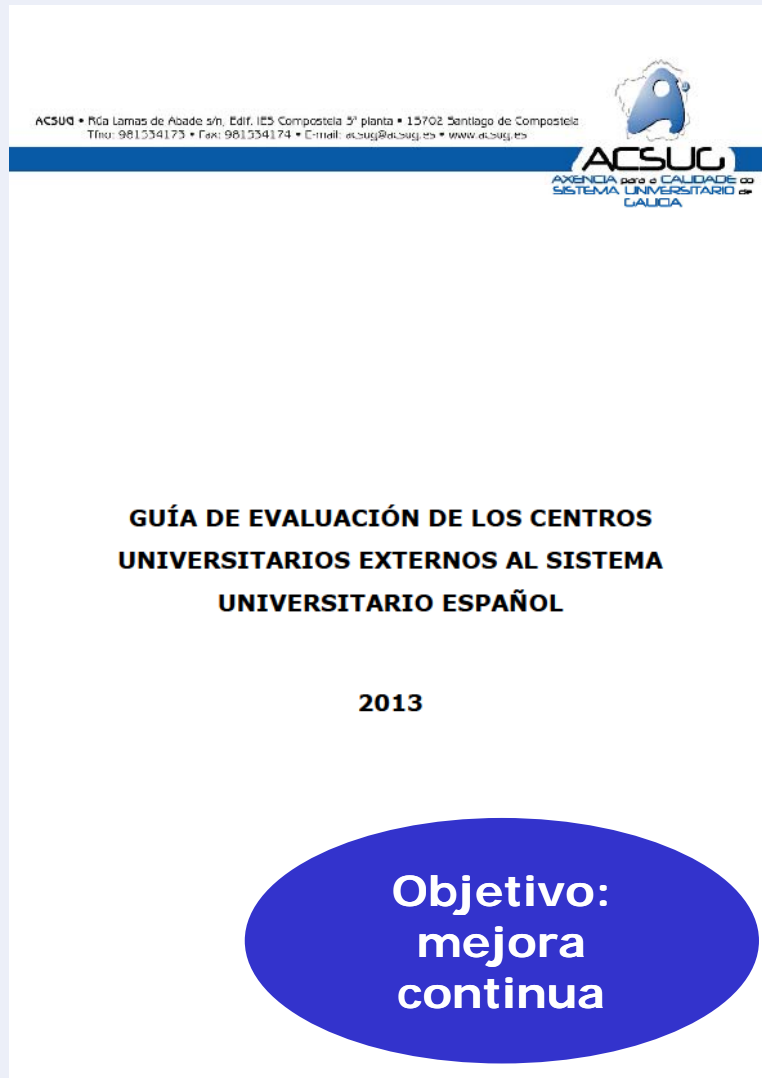
Técnico de programas

paula.rios@acsug.es

Santiago de Compostela

27 de junio de 2014

www.acsug.es



La guía ha sido elaborada para la evaluación de la calidad de los **CENTROS** universitarios externos al Sistema Universitario Español, con especial adaptación a los países latinoamericanos.



- Criterios y directrices para la garantía de calidad en el EEES.
- Experiencia de ACSUG en evaluación de centros, títulos, servicios, SGC.

La evaluación es un proceso de diagnóstico de las fortalezas y debilidades que concluye con las propuestas de mejora que sería necesario implementar para mejorar la calidad del centro universitario evaluado.

El proceso de evaluación está organizado en **tres fases:**

1.- AUTOEVALUACIÓN

2.- EVALUACIÓN EXTERNA

3.- SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO

Proceso a través del cual se **reflexiona, describe, analiza y valora la realidad** del centro, basando las afirmaciones en **datos objetivos**, para elaborar, los **planes de mejora** que se deben poner en marcha.

Quién

COMISIÓN DE AUTOEVALUACIÓN

Culmina

INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

- **Composición:**

Presidida: persona responsable del centro a evaluar (liderar y coordinar el proceso).

Representar la organización del centro: **responsables** de los distintos títulos, **profesorado** del centro, **personal administrativo** y **estudiantes**.

aprox. 10 personas

- Establecer un **plan de trabajo** (distribución del trabajo, reuniones periódicas, redacción del informe,...).
- El análisis debe estar fundamentado en **evidencias** (deben ser **enviadas a ACSUG** con el autoinforme).

DIRECTRICES

1.- Proceso de enseñanza-aprendizaje

1.1.- Planificación estratégica

1.2.- Enseñanza-aprendizaje

2.- Recursos humanos

2.1.- Personal docente

2.2.- Personal administrativo

3.- Recursos para el aprendizaje

4.- Evaluación de los aprendizajes

5.- Información

6.- Relaciones de la institución con el entorno y con la sociedad en general

7.- Investigación

8.- Órganos de gobierno

Cada **elemento** se valorará en una escala cualitativa con cuatro categorías:

- **Satisfactorio (A):** Existen **evidencias documentales que apoyan** la realización ordenada y sistemática de acciones ligadas al elemento.
- **Suficiente (B):** Existen **evidencias** documentales que **permiten suponer** la realización de actividades básicas ligadas al elemento.
- **Insuficiente (C):** Se aportan **evidencias puntuales** de la existencia de contenidos en la documentación, relacionados con el elemento.
- **Ausencia de evidencias documentales (D):** **No existe evidencia** documental, o son inadecuadas, acerca del cumplimiento de la cuestión planteada por el elemento.

Cada directriz está compuesta por **ELEMENTOS**, marcados (*): **estándares europeos** para la garantía interna de la calidad en las instituciones de educación superior, y sobre **fondo gris**, los **esenciales** para considerar una institución de calidad y deben ser valorados con **"SUFICIENTE"**.

Una vez valorado cada elemento, se debe realizar una **valoración global y justificada** del conjunto de la directriz identificando los **puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora**.

1.- PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

El proceso de enseñanza-aprendizaje ha de apoyarse no sólo en una planificación estratégica y una política de calidad correctamente desarrolladas sino también en un procedimiento en el que se desplieguen las metodologías para el diseño, la aprobación, la revisión y la mejora de sus programas formativos o, en su caso, de la extinción de los mismos.

PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE

2.- RECURSOS HUMANOS

En esta directriz se analizan las características básicas tanto del personal docente como del personal administrativo que está implicado en el desarrollo del programa formativo, para determinar su grado de adecuación a los objetivos y requerimientos del mismo.

Se divide en dos subdirectrices:

- **Personal docente:** Se valora la pertinencia e idoneidad en relación a los objetivos del programa formativo, requerimientos de las carreras, formación, competencias para el desarrollo de su trabajo.
- **Personal administrativo:** Se valora su adecuación a los requerimientos específicos del programa formativo de cada carrera, así como su formación específica para el desarrollo de su trabajo.

RECURSOS HUMANOS

3.- RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

Se analiza la adecuación de las infraestructuras, instalaciones y equipamiento necesario para desarrollar el programa formativo de cada carrera.

RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE

4.- EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

Se analizan las acciones de evaluación que se emprenden en el marco del programa formativo para asegurar la adecuación a los objetivos y contenidos de las asignaturas garantizando y favoreciendo la evaluación del aprendizaje del estudiantado.

EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

5.- INFORMACIÓN

Se ha de garantizar la recopilación y análisis de la información actualizada, transparente y accesible a todos los grupos de interés y la rendición de cuentas relativas a las carreras y a los programas impartidos.

INFORMACIÓN

6.- RELACIONES DE LA INSTITUCIÓN CON EL ENTORNO Y CON LA SOCIEDAD EN GENERAL

Se ha de garantizar que las relaciones existentes entre el centro y las diferentes instituciones del entorno y la sociedad en general son adecuadas para el óptimo desarrollo de las carreras y aprendizaje del estudiantado.

RELACIONES DE LA INSTITUCIÓN CON EL ENTORNO Y CON LA SOCIEDAD EN GENERAL

7.- INVESTIGACIÓN

Se analiza que las actividades de investigación desarrolladas por la institución poseen la calidad suficiente, así como un nivel de prestigio reconocido.

INVESTIGACIÓN

8.- ÓRGANOS DE GOBIERNO

Los órganos de gobierno deben tener un rol activo en el fortalecimiento de los mecanismos de participación de todos los grupos de interés en el desarrollo de los programas formativos, garantizando un feedback constante entre ellos y la institución y responsabilizándose de la rendición de cuentas a todos los implicados en el proceso.

ÓRGANOS DE GOBIERNO

LISTADO ORIENTATIVO DE EVIDENCIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS DIRECTRICES

Se presenta una **relación orientativa de evidencias** para cada uno de los elementos propuestos, que no excluyen la posibilidad de otras evidencias que la institución pueda aportar.

EVIDENCIAS

1.1 Ficha de datos.

El informe debe recoger la siguiente información:

Universidad	
Centro evaluado	
Responsable	
Dirección	
Teléfono	
Dirección de correo electrónico	
Carreras que se imparten en el centro	
Fecha de aprobación del informe de autoevaluación	

1.2 Introducción:

- *Describir las principales características del centro.*
- *Composición de la comisión de autoevaluación.*
- *Memoria del proceso de autoevaluación y plan de trabajo.*

1.3 Evaluación del centro.

Valoración de cada elemento de las directrices teniendo en cuenta las evidencias aportadas.

DIFUSIÓN DEL BORRADOR DE INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

El borrador del informe de autoevaluación debe ser **distribuido** entre **todos los grupos** de interés para que puedan **aportar o añadir los comentarios que consideren** pertinentes, dentro del plazo establecido por los coordinadores del proceso. Estas propuestas de modificación **serán analizadas por la comisión de autoevaluación** y tenidas en cuenta, si se considera, para la versión definitiva del informe de autoevaluación. **Todas estas aportaciones deben formar parte de la documentación y estar a disposición de los evaluadores externos durante la visita.**

REDACCIÓN INFORME DE AUTOEVALUACIÓN

- Estar **basado en evidencias** e incluir las referencias a cada una de ellas.
- Estar **orientado hacia la mejora**.
- Centrar la redacción en el **análisis completo de las 8 directrices** señaladas con precisión y brevedad.
- Se recomienda **no superar las 50 páginas** de extensión (anexos no incluidos).

Una vez finalizado y aprobado se **remitirá** por correo electrónico (**PDF**), **incluyendo las evidencias**, a la **secretaria/o de la comisión** que será la encargada de distribuirlo entre los miembros de la comisión de evaluación externa.

Proceso a través del cual se **analiza y valora la realidad** del centro para determinar si se cumplen las directrices, basando las afirmaciones en datos objetivos (evidencias) y en las entrevistas.

Quién

COMISIÓN DE EVALUACIÓN EXTERNA

Culmina

INFORME DE EVALUACIÓN

**Nombrada
ACSUG**



**COMISIÓN DE
EVALUACIÓN
EXTERNA**

Presidente/a
Secretaria/o – Técnico ACSUG
Vocal académico/a
Profesional
Estudiante

- **Analizar individualmente la documentación** (autoinforme y evidencias).
- **Realizar la visita** a las instalaciones del centro evaluado, durante la cual **verifican**, in situ, las **evidencias** que se hayan aportado con el informe de autoevaluación y realizan las correspondientes **entrevistas** a los grupos internos y externos.

INFORME PROVISIONAL

**Envía centro.
20 días naturales alegaciones**



INFORME FINAL

- **DURACIÓN:** 1 ½ - 2 días
- **PLANIFICACIÓN:** visita a las instalaciones, revisión de evidencias, entrevistas.

EJEMPLO PLANIFICACIÓN

- **Presidente/a:** Representa y lidera a la CEE, coordina el trabajo, dirige las entrevistas con las audiencias, aporta una perspectiva curricular/académica en el análisis del centro y es experto en evaluación institucional.
- **Vocal académico:** Complementa la perspectiva curricular/académica.
- **Profesional:** aporta una perspectiva profesional al análisis del centro.
- **Estudiante:** aporta su visión desde el punto de vista de los estudiantes.
- **Secretaria/o (Técnico ACSUG):** garantiza que el proceso se desarrolle conforme a las indicaciones de la guía, facilita apoyo y asesoramiento metodológico a la CA y a la CEE, armoniza las aportaciones individuales de los miembros de la CEE y redacta los informes, es el contacto con el centro evaluado y el enlace entre el centro-ACSUG-CEE.

- Los miembros de las comisiones **NO actúan “por iniciativa propia”** lo hacen en nombre de ACSUG.
- Firman el **compromiso de confidencialidad** de ACSUG y aceptan su código ético.
- Tienen un **nombramiento** específico como miembros de una comisión de evaluación.
- Adquieren un **compromiso** con las actividades a realizar.
- Reciben una **retribución** por su trabajo.
- Actúan de forma **colegiada**.

1.1 Ficha de datos.

El informe debe recoger la siguiente información:

Universidad	
Centro evaluado	
Responsable	
Dirección	
Teléfono	
Dirección de correo electrónico	
Carreras que se imparten en el centro	
Fecha de entrega del informe de autoevaluación	
Fecha de realización de la visita al centro	

1.2 Introducción:

- *Composición de la comisión de evaluación externa.*
- *Descripción del plan de trabajo.*
- *Valoración del proceso de autoevaluación.*

1.3 Proceso de evaluación. Valoración de cada elemento de las directrices teniendo en cuenta las evidencias aportadas con el autoinforme y consultadas en la visita, así como las respuestas de las entrevistas a los diferentes grupos de interés .

PLANTILLA

REDACCIÓN INFORME DE EVALUACIÓN EXTERNA

- Estar **basado en evidencias** e incluir las referencias a cada una de ellas.
- Estar **orientado hacia la mejora**.
- Centrar la redacción en el **análisis completo de las 8 directrices** señaladas con precisión y brevedad.

Una vez finalizado se **remitirá** por correo electrónico en formato **PDF** al centro, **junto con el certificado**.

AUTOEVALUACIÓN Y EVALUACIÓN EXTERNA

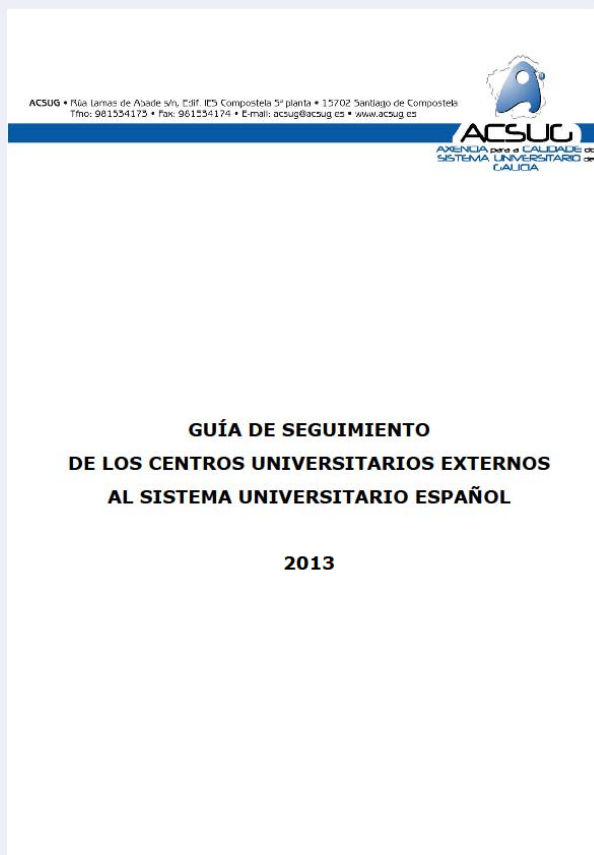
ACTIVIDADES	2015												
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Autoevaluación: nombrar comisión de autoevaluación, recogida de información, elaboración autoinforme, publicidad, aprobación													
Enviar autoinforme ACSUG													
Nombrar CEE													
Análisis individual CEE													
Reunión consenso CEE													
Visita externa													
Informe provisional-alegaciones-Informe final													

El certificado de ACSUG tiene **validez de seis años**



	informe de autoevaluación EVALUACIÓN INICIAL	2015
1º año	autoinforme de seguimiento y plan de mejora	2016
2º año	autoinforme de seguimiento y plan de mejora	2017
3º año	informe de autoevaluación EVALUACIÓN DE SEGUIMIENTO	2018
4º año	autoinforme de seguimiento y plan de mejora	2019
5º año	autoinforme de seguimiento y plan de mejora	2020
6º año	informe de autoevaluación EVALUACIÓN DE RENOVACIÓN	2021

SEGUIMIENTO Y PLANES DE MEJORA



- Asegurar la **disponibilidad pública de la información pertinente** y relevante a los diferentes grupos de interés del sistema universitario y a la sociedad en general.
- **Detectar posibles deficiencias en el desarrollo efectivo de las enseñanzas** y analizar las acciones necesarias para su subsanación.
- **Incorporar las recomendaciones incluidas en el informe de evaluación** externa.
- **Identificar buenas prácticas** para su difusión en el marco del sistema universitario.
- **Analizar los resultados de los títulos**, con el objetivo de que puedan servir para la rendición de cuentas a la sociedad.

¿QUÉ SE VALORA?

- 1.- Página web: información pública.**
- 2.- El plan de mejoras.**
- 3.- Resultados de los indicadores.**

1.- Página web: información pública.

El centro debe **publicar en su página web la información** que se considera **suficiente y relevante**.

INFORMACIÓN

2.- El plan de mejoras

Una vez seleccionadas las mejoras, se elabora el plan de mejoras con el objetivo de ponerlas en práctica y desarrollarlas.

Identificación de la directriz y elemento
Denominación de la propuesta
Punto débil detectado
Ámbito de aplicación
Responsable de su aplicación
Objetivos específicos
Tareas/Actuaciones a desarrollar
Período de ejecución (inicio-fin)
Recursos/financiación
Beneficios esperados
Indicadores de ejecución
Responsable del seguimiento
Observaciones:
A cumplimentar sólo si fue ejecutada (total o parcialmente)
Nivel de cumplimiento
Resultados obtenidos
Grado de satisfacción
Acciones correctoras a desarrollar

EJEMPLO

3.- Resultados de los indicadores

Un indicador es una expresión cuantitativa que nos permite comprobar el grado de consecución de los objetivos fijados anteriormente.

INDICADORES

Como fruto de la preparación del proceso de evaluación de la calidad del centro se **inician numerosas acciones** orientadas a dar respuesta a los diferentes elementos de cada directriz.



Deben desarrollarse de forma **sistemática** (continuada y regular).



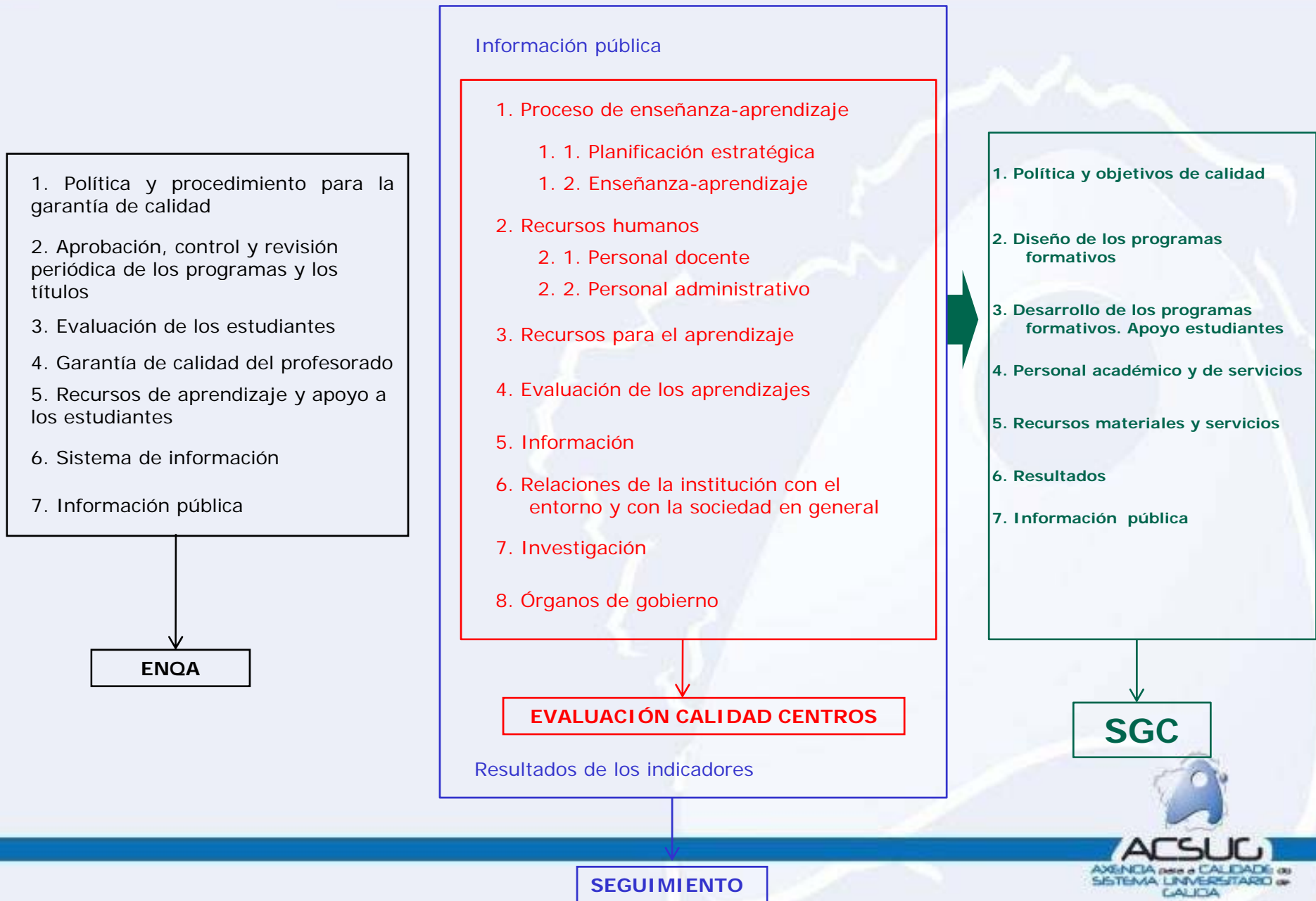
Sistema de Garantía de Calidad que responda a la política y objetivos de calidad del centro y de la Universidad.



GARANTIZAR LA CALIDAD DEL CENTRO

E

IMPULSAR LA MEJORA CONTINUA



- Es un instrumento que **permite la mejora continua** a todos los niveles y en todas las áreas de la institución.
- Está vivo, debe **ser revisado y adaptado** a medida que cambia la institución o sus actividades.
- **Genera la confianza** necesaria al centro para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, haciendo más **énfasis en la prevención de los problemas** que en su detección después de producirse.
- Permite a la institución **desarrollar sus actividades de una manera eficaz y eficiente** mediante el aprovechamiento de los recursos disponibles.

EL SGC CONSTA DE...

MANUAL DE CALIDAD

+

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

+

SISTEMA DE INDICADORES

MANUAL DE CALIDAD

Documento que describe la interacción de los diferentes procesos, lo que va a garantizar la calidad de la actividad del centro.

MANUAL DE CALIDAD

- Control de cambios y firmas
- Índice general de la documentación
- Objeto y ámbito de aplicación
 - Objeto del manual de calidad
 - Ámbito de aplicación del SGC
 - Documentación de referencia, definiciones y legislación
- Presentación y organización de la institución (Organigrama en Anexo)
- Sistema de Garantía de Calidad
 - Definición de los procesos (Mapa de procesos en Anexo)
 - Política de calidad (Política en anexo)

POLÍTICA
DE CALIDAD

MAPA DE PROCESOS

PROCESOS ESTRATÉGICOS: Son los que guían a la Organización hacia el cumplimiento de su misión y objetivos.

PROCESOS CLAVE: Son también denominados operativos y son propios de la actividad de la institución.

PROCESOS DE APOYO: Facilitan el desarrollo y ejecución de todos los procesos de valor y proveen servicios de utilidad para la institución.

EJEMPLO: MAPA PROCESOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Identificar, clasificar y desarrollar cada uno de los procedimientos.

Procedimiento ...

- OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN
- DEFINICIONES ESPECÍFICAS
- DESCRIPCIÓN:
 - Órgano responsable
 - Grupos de interés y modo de participación
 - Desarrollo actividad
 - Difusión pública
 - Revisión y mejora
- REGISTRO
- INDICADORES
- FORMATOS

FORMATO HOJA DE INCIDENCIA

**MC04: Gestión de
quejas, sugerencias
y reclamaciones**

SISTEMA DE INDICADORES

- Conjunto de indicadores del SGC. Se establecen en cada procedimiento.
- El grado de desarrollo del sistema de indicadores es un reflejo del nivel de madurez de la organización, siendo muy importantes para la gestión y la toma de decisiones.
- Un indicador no debe dar lugar a interpretaciones diferentes, por ello es necesario:
 - Selección del indicador.
 - Denominación del indicador.
 - Forma de cálculo: su especificación y fuentes de información.
 - Forma de presentación: diagramas, histogramas, tabla cifrada, etc.

EJEMPLO

**FORMACIÓN
INFORMACIÓN
ASESORAMIENTO
APOYO
AYUDA
RECONOCIMIENTO**



ACSUG

MUCHAS GRACIAS