

**Parte 3 de los criterios y directrices europeas.
Criterios y directrices europeas para las
agencias de garantía externa de calidad**

Cumplimiento de los criterios por parte de ACSUG

**Luis Carlos Velón Sixto
Técnico en Gestión de Calidad de ACSUG**

ACSUG, 30 de junio de 2009



INDICE

1. PRESENTACIÓN DE LA PARTE 3 DE LOS CRITERIOS.
2. SISTEMA DE GESTIÓN DE ACSUG.
3. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO LLEVADO A CABO POR ACSUG EN RELACIÓN CON ENQA.
4. CUMPLIMIENTO DE LA PARTE 3 DE LOS CRITERIOS POR PARTE DE ACSUG



Parte 3: Criterios y directrices europeas para las agencias de garantía externa de calidad.

Establecen unos **criterios comunes** que tienen que **cumplir** las agencias de garantía externa de calidad que quieren **pertenecer a ENQA**.

- 3.1 Utilización de procedimientos de garantía externa de calidad en la Educación Superior
- 3.2 Rango oficial
- 3.3 Actividades
- 3.4 Recursos
- 3.5 Declaración de la misión
- 3.6 Independencia
- 3.7 Criterios y procesos de garantía externa de calidad utilizados por las agencias
- 3.8 Procedimientos de responsabilidad

Cada uno de estos puntos incluye la descripción del **Criterio** y de las **Directrices** asociadas a cada uno de ellos, que facilitan información adicional muy útil acerca del criterio en cuestión.

Más adelante se explicará cómo ACSUG cumple con cada uno de estos criterios.



1. CONCEPTO DE CALIDAD:

No existe una definición única de calidad. Sin embargo, teniendo en cuenta los diversos comentarios sobre este término, se puede establecer la siguiente definición:

Calidad: Consiste en realizar un producto o servicio, siguiendo las **especificaciones y requisitos del cliente**, aprovechando y **gestionando adecuadamente** los recursos disponibles para conseguir su **satisfacción** con las actividades realizadas.

2. COMIENZO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ACSUG:

ACSUG, siempre ha sido consciente de su importancia como organismo de control (y mejora) de calidad del Sistema Universitario de Galicia (SUG), así como su labor de soporte constante de recogida y canalización de información entre los distintos grupos de interés relacionados con el SUG.

Por ello, ACSUG decidió en el año 2004 la implantación de un sistema de gestión interno de calidad, con los objetivos fundamentales de:

- Incidir en la mejora continua de las actividades realizadas.
- Realizar una labor más efectiva y eficiente.
- Medir y aumentar la satisfacción de los usuarios y colectivos implicados en el SUG.
- Adaptar los servicios y actividades a las necesidades y situaciones sociales cambiantes
- Fomentar la cultura de la calidad en el ámbito de la educación superior.



3. ¿PORQUE SE ELIGIÓ UN SISTEMA ISO?:

Existen varias posibilidades a la hora de elegir un sistema de gestión de calidad:

- Sistema basado en ISO 9001.
- Sistema basado en EFQM
- Otros.

Por parte de ACSUG se optó por un sistema basado en ISO 9001 por las siguientes razones:

- ISO 9001 es **reconocida internacionalmente** como norma de gestión interna de calidad.
- ISO 9001 tiene un enfoque **basado en procesos** y orientado hacia la **satisfacción del cliente** y **mejora continua**.
- ISO 9001 proporciona unos **criterios generales** que pueden ser **implantados independientemente** del tamaño de la organización, sector de actividad, etc.
- Es una norma **flexible** a pesar de que se pudiera pensar lo contrario. Se exige tener documentado **obligatoriamente sólo una pequeña parte de los puntos de la norma**.
- Permite obtener una **certificación externa** por parte de una empresa autorizada para ello. Esta certificación es válida por tres años. Además esto te obliga a hacer **revisiones anuales del sistema**, con lo que hay que estar continuamente revisándolo y haciendo mejoras y cambios.



4. PRINCIPALES PUNTOS DE LA NORMA ISO 9001 (VERSIÓN 2008):

PUNTO NORMA	REQUISITOS NORMA	DOC. OBLIGATORIA	PROC. DOC. OBLIGATORIO	REGISTRO REQUERIDO
4.2.1 Requisitos Documentación Generalidades	Política de calidad y objetivos	X		
	Manual de calidad	X		
	Procedimientos documentados requeridos	X		
	Documentos necesitados por organización	X		
	Registros requeridos	X		
4.2.2 Manual de Calidad	Alcance del sistema	X		
	Procedimientos documentados establecidos	X		
	Interacción de procesos	X		
4.2.3 Control documentos	Procedimiento documentado	X	X	
4.2.3 Control de registros	Procedimiento documentado	X	X	
5.3 Política de Calidad	Adecuada al propósito de la organización	X		
	Compromiso de cumplir con los requisitos y de mejora continua	X		
	Marco de referencia para establecer los objetivos	X		
	Comunicada y entendida	X		
	revisada	X		



4. PRINCIPALES PUNTOS DE LA NORMA ISO 9001 (VERSIÓN 2008) (continuación):

PUNTO NORMA	REQUISITOS NORMA	¿DOC. OBLIGATORIA?	¿PROC. DOC. OBLIGATORIO?	¿REGISTRO REQUERIDO?
5.4.1 Objetivos de la calidad	Objetivos se establecen en las funciones y niveles pertinentes	X		
	Objetivos medibles	X		
	coherentes con política	X		
5.6 Revisión Dirección	A intervalos planificados			X
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	Mantener registros de educación, formación, habilidades y experiencia			X
7.1 Planificación de la realización del producto				X
7.2.2 Revisión Requisitos Producto				X
7.3.1 Diseño y desarrollo				X
7.4.1 Proceso de Compras	Evaluar y seleccionar proveedor según criterios			X
7.4.2 Información compras	Información de compras debe describir producto			
7.4.3 Verificación productos	Inspección producto comprado			
7.5. Producción y prestación del servicio	Planificar la prestación del servicio bajo condiciones controladas			X
7.6 Control dispositivos seguimiento y medición	Calibración y verificación equipos medición			X
	Capacidad programas informáticos			



4. PRINCIPALES PUNTOS DE LA NORMA ISO 9001 (VERSIÓN 2008) (continuación):

PUNTO NORMA	REQUISITOS NORMA	¿DOC. OBLIGATORIA?	¿PROC. DOC. OBLIGATORIO?	¿REGISTRO REQUERIDO?
8.2.1 Satisfacción cliente	Seguimiento información clientes			
8.2.2 Auditoria interna	Intervalos planificados		X	
	Criterios, alcance y metodología		X	X
	Responsabilidades auditoría		X	
	Criterios selección auditores		X	
	Resultados auditoría			X
8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos	Métodos de seguimiento			
8.2.4 Seguimiento y medición del producto	Seguimiento características del producto			
	Evidencia conformidad			X
	Personas que autorizan el producto			X
8.3 Control producto No Conforme	Identificación, Control, responsabilidades y autoridades NC definidas		X	
	Registro NC y acciones hechas			X
8.5.2 Acción correctiva	Acciones para eliminar NC		X	
	Revisar NC Determinar causas Adoptar e implementar acciones Revisar AC		X	
	Registrar resultados acciones		X	X
8.5.3 Acción preventiva	Acciones para eliminar NC potenciales		X	
	Determinar NC potenciales Implementar acciones Revisar acciones preventivas		X	
	Registrar resultados acciones		X	X

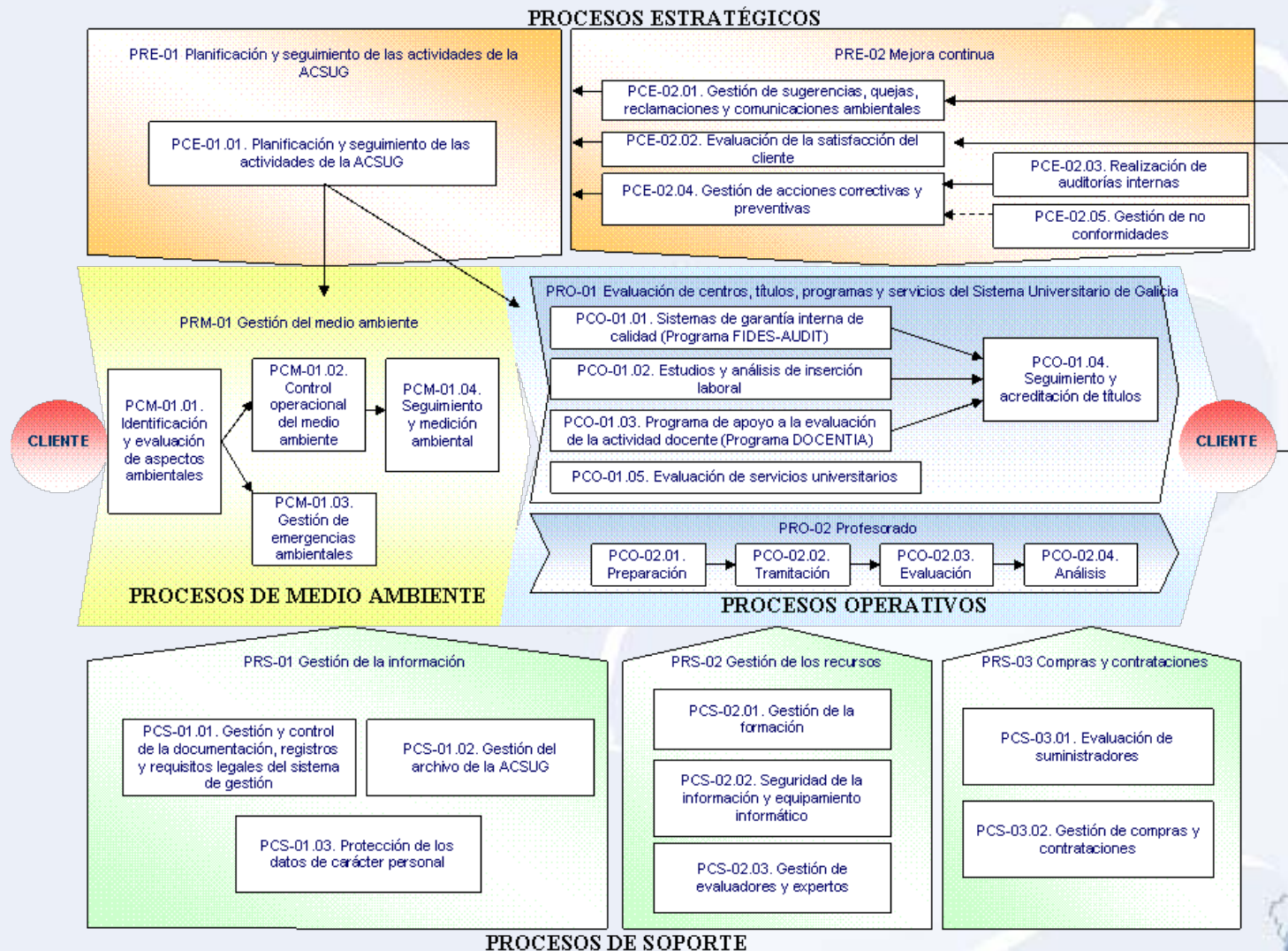
5. FASES DE LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA:

La implantación del Sistema de Gestión de Calidad en ACSUG se dividió en varias etapas:

- 1) **Diseño del Sistema:** Adecuado a la organización. Es la fase más importante y tiene que hacerse con el tiempo suficiente para plantear el sistema adecuadamente. Una persona de la agencia tiene que ser el responsable del sistema y podrá contar con una asesoría si no tiene los conocimientos adecuados.
- 2) **Realización documental:** documentando sólo aquellos aspectos obligatorios y aquellos otros que se consideren fundamentales y realmente útiles para el sistema.
- 3) **Implantación del Sistema:** Incluye la realización de jornadas de formación e información, participación del personal en los objetivos de calidad, indicadores de seguimiento, acciones correctivas y preventivas, implicación de la dirección en el sistema, etc. El sistema de gestión debe contar con la participación de toda la organización, no sólo del Responsable de Calidad.
- 4) **Certificación del Sistema:** Primera certificación en 2006, segunda en 2009 ampliando el alcance del sistema incluyendo todas las actividades que realiza la ACSUG e incluyendo la norma ISO 14001 de gestión medioambiental.
- 5) **Mantenimiento y mejora.**
 - Realización de auditorías internas y de seguimiento por parte de la empresa certificadora de carácter anual.
 - Establecimiento de objetivos de calidad anuales.
 - Revisión constante de la documentación para mantenerla actualizada, eliminando o incluyendo procedimientos e indicadores nuevos.



6. MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN ACTUAL:



7. ESTRUCTURA DOCUMENTAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN:

- 1) **Manual de Calidad y Medio Ambiente:** Documento que presenta y establece las bases del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente.
- 2) **Alcance del Sistema de Gestión:** Incluye todas las actividades objeto de la certificación. En el caso de ACSUG serían todas las actividades que se realizan en la agencia.
- 3) **Política de Calidad y Medio Ambiente:** Establece las líneas y pautas generales a seguir en cuanto a la calidad y a la gestión medioambiental y sirve de marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- 4) **Objetivos de calidad y medio ambiente:** Son acciones y propuestas que se establecen anualmente para incidir en la mejora continua del sistema.
- 5) **Fichas de Proceso:** Documento que se utiliza para caracterizar y describir los procesos del sistema de gestión de ACSUG.
- 6) **Procedimiento:** Son documentos complementarios de las fichas de procesos en los que se describe, con el nivel de detalle necesario en cada caso, la manera en que se debe llevar a cabo una actividad.
- 7) **Formato:** Documentos que se utilizan como plantillas o modelos donde se registran datos resultantes de actividades del Sistema de Gestión.
- 8) **Registro:** Documento, bien en soporte papel o magnético, que proporciona evidencia de la realización de las actividades.



8. OTROS ASPECTOS DEL SISTEMA:

1) **Sistema Integrado de Gestión (incluyendo Calidad y Medio Ambiente):** Con los objetivos de: incidir en la responsabilidad social de la ACSUG; servir de ejemplo de buenas prácticas; realizar una mejor gestión de los residuos, eficiencia energética, recursos naturales consumidos y prevención de la contaminación; incidir en la realización eficiente y eficaz de los servicios prestados, incorporando criterios y buenas prácticas ambientales en el trabajo diario.

2) **Mapa de procesos:** Indica los procesos incluidos dentro del sistema de gestión y su interrelación entre ellos. Los procesos del Sistema de Gestión se clasifican en:

ESTRATÉGICOS: Ayudan a establecer la planificación, revisión y mejora de los procesos del Sistema de Gestión y de ACSUG en general.

DE SOPORTE: Están relacionados con la gestión de los recursos intelectuales, de documentación, humanos, materiales y económicos necesarios para llevar a cabo correctamente el resto de procesos.

DE MEDIOAMBIENTE: Establecen las pautas a seguir para que ACSUG realice sus actividades respetando el medioambiente.

OPERATIVOS: Son aquellos que están dentro del alcance del sistema y se corresponden con los servicios y actividades que ACSUG presta a sus usuarios y clientes.

3) **Indicadores:** Dentro de cada proceso del sistema se establecen unos indicadores que son revisados para comprobar la correcta realización del proceso y posibilitar su mejora.



9. BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS:

PRE-01 Planificación y seguimiento de las actividades de la ACSUG

Incluye un procedimiento con su mismo nombre que establece como se realiza la planificación y revisión de las actividades de ACSUG, tanto por parte del personal (por medio de indicadores de seguimiento por procesos) así como por parte de los órganos de dirección (a través del su Consejo de Dirección)

PRE-02 Mejora continua

Es el proceso donde se incluyen aquellos procedimientos que ayudan al sistema en su mejora continua y medición de la satisfacción del usuario y cliente. Incluye 5 procedimientos:

PCE-02.01. Gestión de sugerencias, quejas, reclamaciones y comunicaciones ambientales

PCE-02.02. Evaluación de la satisfacción del cliente

PCE-02.03. Realización de auditorías internas

PCE-02.04. Gestión de acciones correctivas y preventivas

Acciones correctivas: Acciones llevadas a cabo para eliminar la causa de una no conformidad u otra situación no deseable.

Acciones preventivas: Acciones llevadas a cabo para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

PCE-02.05. Gestión de no conformidades.

No conformidades: Son incumplimientos de requisitos, tanto de norma como de documentación y métodos de trabajo establecidos por la propia empresa.



9. BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS (continuación):

PRS-01 Gestión de la información

Con este proceso se pretende clarificar como se gestiona en ACSUG todo lo relativo a los documentos, registros y requisitos legales, así como se organiza la documentación e información.

Incluye 3 procedimientos:

PCS-01.01. Gestión y control de la documentación, registros y requisitos legales del sistema de gestión.

PCS-01.02. Gestión del archivo de la ACSUG

PCS-01.03. Protección de los datos de carácter personal

PRS-02 Gestión de los recursos

Describe todo lo relacionado con los recursos humanos y materiales. Incluye 3 procedimientos:

PCS-02.01. Gestión de la formación

PCS-02.02. Seguridad de la información y equipamiento informático

PCS-02.03. Gestión de evaluadores y expertos

PRS-03 Compras y contrataciones

Incluye todo lo relativo a la gestión de compras y subministradores y como se controla la calidad de los mismos. Se divide en 2 procedimientos:

PCS-03.01. Evaluación de subministradores

PCS-02.02. Gestión de compras y contrataciones



9. BREVE DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS (continuación):

PRM-01 Gestión del medioambiente

Este proceso se ha incluido recientemente al integrar la gestión medioambiental en el sistema. Hay que identificar aquellos elementos de las actividades que afectan al medioambiente (consumo de papel, de electricidad, etc) y medirlos y controlarlos. También se incluye como actuar en caso de una emergencia ambiental. Incluye 4 procedimientos:

PCM-01.01. Identificación y evaluación de aspectos ambientales

PCM-01.02. Control operacional del medioambiente

PCM-01.03. Gestión de emergencias ambientales

PCM-01.04. Seguimiento y medición ambiental

Procesos operativos: PRO-01 y PRO-02

Incluyen los servicios que ACSUG presta a sus clientes y usuarios en relación con sus objetivos y funciones marcadas acerca de control y mejora de la calidad del SUG. En el alcance del sistema de gestión de ACSUG están todas estas actividades.



10. MEJORAS Y CAMBIOS DESTACADOS EN RELACIÓN CON EL SISTEMA DE GESTIÓN

Organización de todos los convenios y contratos en soporte papel y establecimiento de una base de datos informática.

Establecimiento de una base de datos de legislación.

Establecimiento de un sistema informático para el control de las publicaciones y del archivo en general.

Mejora de la planificación de actividades incluyendo en la red interna un calendario de actividades que se va cumplimentando.

Realización de reuniones del personal de manera cuatrimestral.

Implantación de la Ley de Protección de datos y de prevención de riesgos laborales.

Establecimiento de un buzón de sugerencias en la página Web.

Diversas reformas a nivel de instalaciones eléctricas, informáticas y estructurales.

En cuanto a la formación del personal, en el 2007 el personal tuvo de media 147,69 horas de formación y en el 2008, 94 .

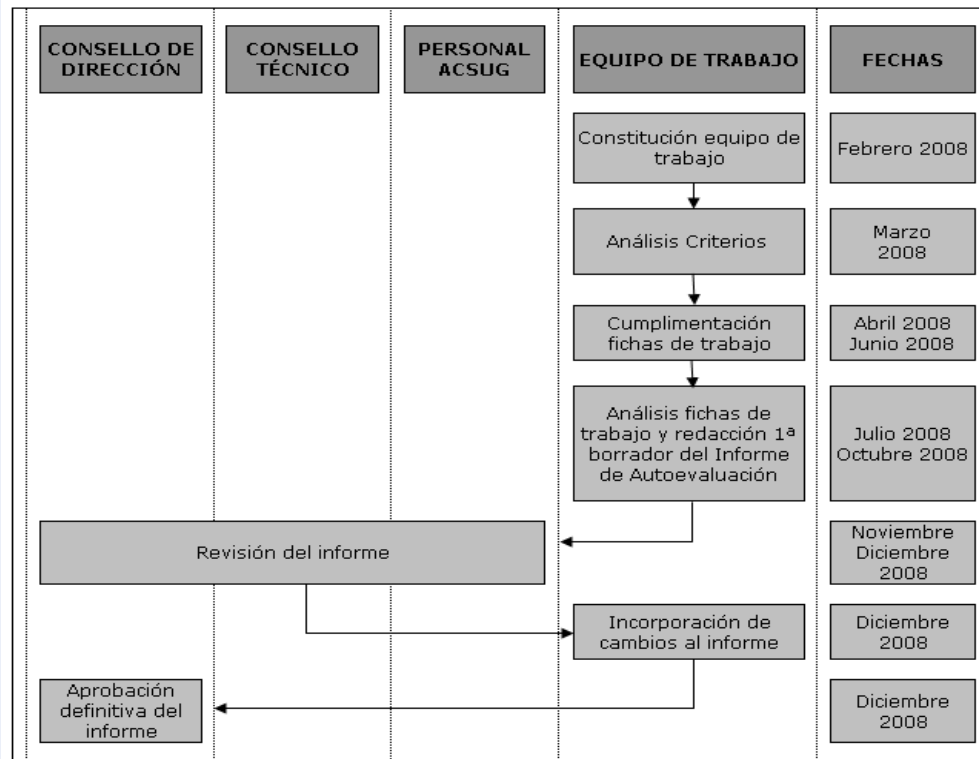
Aumento de las actividades dentro del alcance del 2006 con respecto al 2009, así como la integración de la gestión medioambiental.

Con respecto a la gestión medioambiental, reducción en el 2008 con respecto al 2007 de un 10% de media en los principales consumos: electricidad, papel, agua, calefacción.



ACSUG fue aceptada como miembro candidato de ENQA en febrero de 2007. ENQA comunicó unas recomendaciones y que en un proceso de dos años, se realizaría un proceso de evaluación externa en la ACSUG para comprobar si cumplíamos con todos los criterios y directrices y pasar a formar parte del organismo como miembro de pleno derecho.

Como consecuencia, se inició un proceso de autoevaluación



Los días 18 y 19 de mayo el comité externo de ENQA visitó ACSUG y estamos a la espera de recibir el informe externo.

1. TABLA COMPARATIVA ISO 9001/CRITERIOS Y DIRECTRICES EUROPEOS:

Disponer de un sistema interno de gestión basado en ISO 9001, facilita el cumplimiento de diversos puntos de los criterios y directrices.

CRITERIOS Y DIRECTRICES EUROPEOS	ISO 9001:2008
3.1 Utilización de procedimientos de garantía externa de calidad en la Educación Superior	Capítulo 7. Realización del producto
3.2 Rango oficial	Manual de Calidad/Legislación
3.3 Actividades	Capítulo 7. Realización del producto
3.4 Recursos	Capítulo 6. Gestión de los recursos
3.5 Declaración de la misión	Capítulo 5. Responsabilidad de la dirección.
3.6 Independencia	Manual de Calidad/Legislación 5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación
3.7 Criterios y procesos de garantía externa de calidad utilizados por las agencias	Capítulo 4. Sistema de Gestión de calidad Capítulo 7. Realización del producto
3.8 Procedimientos de responsabilidad	5.3 Política de calidad 6.2 y 7.4 Compras (evaluadores) Capítulo 8. Medición, análisis y mejora



2. CUMPLIMIENTO POR PARTE DE LA ACSUG DEL CRITERIO 3.1 UTILIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE GARANTÍA EXTERNA DE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR:

Criterio:

La garantía externa de calidad de las agencias debe contemplar la existencia y efectividad de los procesos de garantía externa de calidad descritos en la Parte 2 de estos Criterios y Directrices Europeas.

Explicación ACSUG:

La misión fundamental de ACSUG es la de llevar a cabo actividades para contribuir a la mejora de la calidad del SUG.

Por ello, cuando se diseñan las actividades y servicios que va a realizar ACSUG, se tienen muy en cuenta los criterios de calidad internos (parte 1 de los criterios) y externos (parte 2 de los criterios) de la educación superior intentando que en conjunto las actividades cubran todos estos criterios.



3. CUMPLIMIENTO POR PARTE DE ACSUG DEL CRITERIO 3.2 RANGO OFICIAL:

Criterio:

Las agencias deben ser reconocidas formalmente por las autoridades públicas competentes en el Espacio Europeo de Educación Superior, como agencias con responsabilidades para la garantía externa de calidad y deben tener una base legal consolidada. Asimismo, deben cumplir con los requisitos exigidos en las jurisdicciones legislativas en las que operan.

Explicación ACSUG:

- 1) ACSUG se crea en el 12 de marzo de 2001, mediante el convenio de colaboración entre la Xunta de Galicia y las 3 universidades gallegas y se aprueban sus Estatutos, estableciendo su estructura, órganos de gobierno, objetivos y actividades a realizar.
- 2) Ley del Parlamento de Galicia 3/2002 y Decreto 270/2003: ACSUG asume funciones (establecidas en la LOU) como órgano de garantía externa de la calidad del sistema universitario de Galicia.
- 3) Resolución del 10 de diciembre de 2008, por la que se publica la reforma de los estatutos de ACSUG. Se modifica la estructura de la agencia, reforzando la independencia de la misma y actualizando su ámbito de actuación a los cambios motivados por el EEES.
- 4) Modificación del Decreto 270/2003: Se dota de carácter de Decreto a los cambios antes comentados.



4. CUMPLIMIENTO POR PARTE DE ACSUG DEL CRITERIO 3.3 ACTIVIDADES:

Criterio:

Las agencias deberían llevar a cabo actividades de garantía externa de calidad (a nivel institucional o de programa) de una manera regular

Directrices:

Estas actividades pueden consistir en la evaluación, revisión, auditoría, valoración, acreditación u otras actividades similares y deben formar parte de la función central de la agencia.

Explicación ACSUG:

Según lo establecido en la misión de ACSUG, la agencia "...lleva a cabo acciones de elaboración de informes, evaluación, certificación y acreditación de las actividades que desarrollan las universidades gallegas, especialmente las relacionadas con la docencia, la investigación, la transferencia de conocimiento y la gestión.

Hay que destacar que las actividades se realizan de manera periódica y regular:

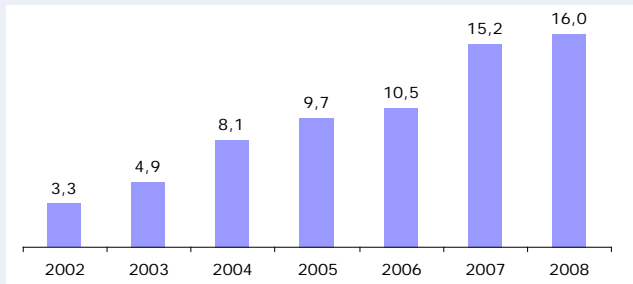
- Evaluación, seguimiento y acreditación de títulos y programas.
- Evaluación de servicios universitarios.
- Implantación de sistemas de garantía interna de calidad en los centros del SUG (Programa FIDES-AUDIT).
- Realización de estudios y análisis de inserción laboral.
- Evaluación de la actividad docente del profesorado (Programa DOCENTIA).
- Acreditación del profesorado y evaluación para la asignación de complementos retributivos

5. CUMPLIMIENTO POR PARTE DE ACSUG DEL CRITERIO 3.4 RECURSOS:

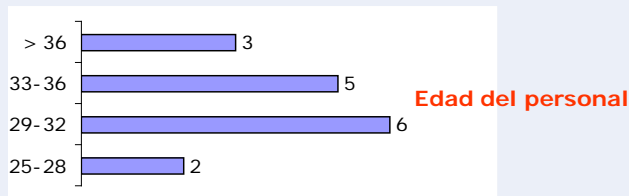
Criterio:

Las agencias deben disponer de recursos adecuados y proporcionales, tanto humanos como financieros, que les permitan organizarse y llevar a cabo sus procesos de garantía externa de calidad de una manera eficaz y eficiente, con los medios adecuados para el desarrollo de sus procesos y procedimientos.

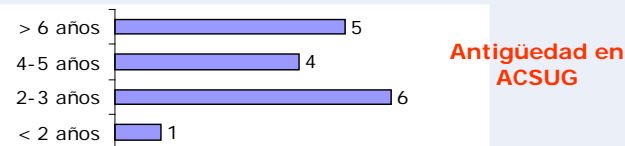
Explicación ACSUG: Recursos humanos



Evolución del personal



Edad del personal



Antigüedad en ACSUG

Explicación ACSUG: Recursos financieros

GASTOS POR PROGRAMA	LIQUIDACIÓN 2005	LIQUIDACIÓN 2006	LIQUIDACIÓN 2007	ORZAMENTO 2008
Órganos de Gobierno y Dirección	50.941,67	59.708,47	105.618,27	115.469,75
Unidad de Profesorado	229.020,40	179.754,56	157.858,81	169.399,97
- Gastos de funcionamiento de la Unidad	41.218,13	68.365,56	81.287,01	92.349,97
- Evaluación para la contratación del profesorado	187.802,27	50.779,09	58.088,65	58.000,00
- Complementos retributivos		60.609,91	18.483,15	19.050,00
Unidad de Programas	269.610,12	423.014,18	540.820,98	387.151,77
- Gastos de funcionamiento de la Unidad	103.198,39	129.062,22	122.781,47	135.799,15
- Evaluación institucional	76.338,55	66.704,12	106.317,42	48.224,77
- Evaluación de posgraos	1.699,76	45.634,66	53.958,94	12.950,83
- Espacio Europeo de Educación Superior	83.804,58	36.172,78	46.369,60	0,00
- Actividades de Certificación y Acreditación	0,00	19.100,00	0,00	10.500,63
- Investigación	0,00	119.029,51	164.241,75	124.488,55
- Inserción laboral	4.568,84	7.310,89	47.151,79	55.187,84
Unidad de Gestión	124.316,29	183.450,10	246.707,00	265.848,94
Actividades Externalizadas	28.060,63	20.984,15	24.294,31	12.998,27
TOTAL EJERCICIO	701.949,11	866.911,46	1.075.299,37	950.868,70

Explicación ACSUG: Recursos materiales

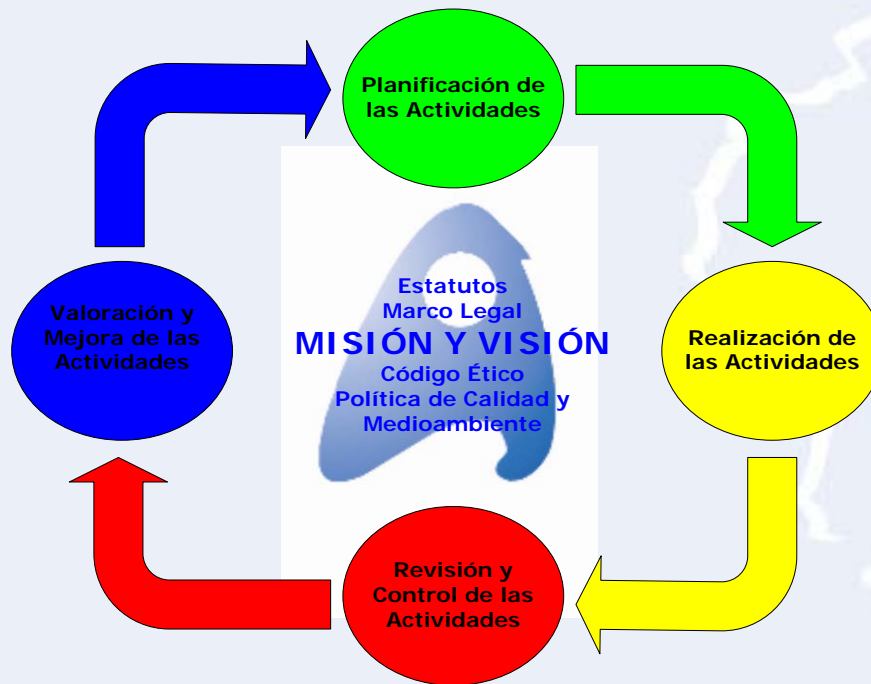
ACSUG dispone de una planta de 510 m² y de todos los recursos materiales necesarios. Estos medios quedan registrados en el inventario de bienes que se realiza de forma anual y que es aprobado por el Consello de Dirección

6. CUMPLIMIENTO POR PARTE DE ACSUG DEL CRITERIO 3.5 DECLARACIÓN DE LA MISIÓN:

Criterio:

Las agencias deberían tener unas metas y unos objetivos claros y explícitos para su trabajo, que deben estar incluidos en una declaración de misión públicamente disponible.

Explicación ACSUG:



1) ACSUG tiene definido su misión y visión, así como un código ético y una política de calidad y medioambiente, que están disponibles públicamente en la página Web.

2) Toda la información comentada en el gráfico es utilizada a la hora de planificar, realizar y revisar las actividades, con el objetivo de mejorarlas y adaptarlas continuamente.

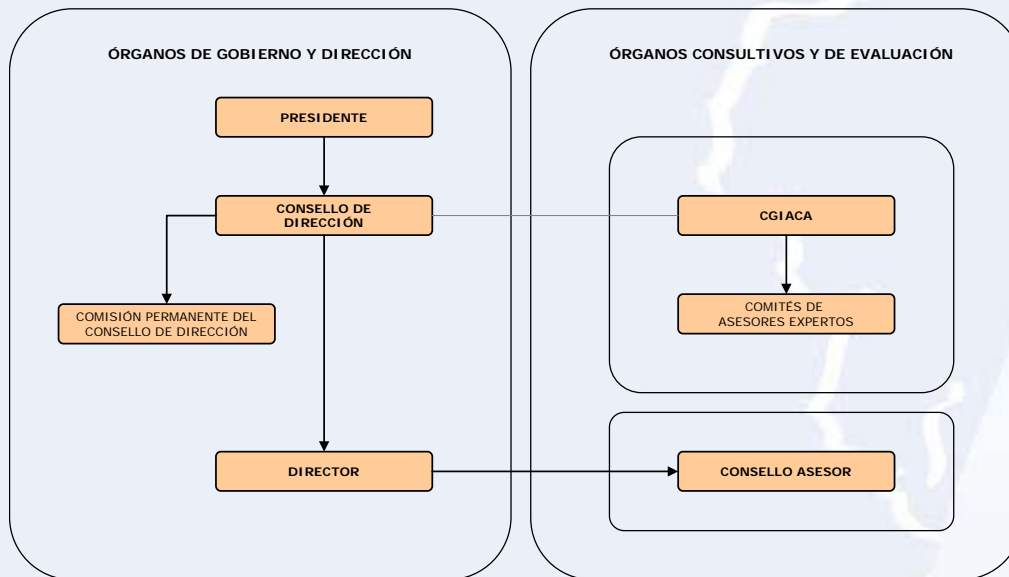


7. CUMPLIMIENTO POR PARTE DE ACSUG DEL CRITERIO 3.6 INDEPENDENCIA:

Criterio:

Las agencias deben ser independientes hasta el punto de tener una responsabilidad autónoma respecto a su funcionamiento y de que terceras partes, tales como las instituciones de educación superior, ministerios u otros agentes implicados, no puedan influir en las conclusiones y recomendaciones que hagan en sus informes.

Explicación ACSUG:



1) Como se observa en la figura de la izquierda, ACSUG tiene separados los órganos de evaluación y emisión de informes (CGIACA) de los órganos de gobierno y dirección. Por lo tanto los miembros que integran el Consejo de Dirección no pueden influir sobre el resultado de las actividades de ACSUG.

2) Se ha creado un consejo asesor, incluyendo en él estudiantes y representantes del mundo empresarial, además del mundo académico.

3) ACSUG utiliza comités de asesores expertos para garantizar la transparencia, imparcialidad y credibilidad de las decisiones.



8. CUMPLIMIENTO POR PARTE DE ACSUG DEL CRITERIO 3.7:

Criterio 1:

Las agencias deberían tener unas metas y unos objetivos claros y explícitos para su trabajo, que deben estar incluidos en una declaración de misión públicamente disponible.

Explicación ACSUG:

La misión y visión de ACSUG , así como los criterios y documentos utilizados en las actividades que se llevan a cabo son definidos y planificados con la antelación suficiente para un correcto desarrollo de los mismos. Toda esta información se difunde a través de la página Web, así como con otras herramientas de comunicación (correos electrónicos, correo postal, fax, etc.)

Criterio 2:

Los procedimientos llevados a cabo por las agencias deberían incluir.: Un procedimiento de autoevaluación por parte del sujeto objeto de la actividad, una evaluación externa realizada por un grupo de expertos, la publicación de un informe con los resultados y un procedimiento de seguimiento para revisar las acciones realizadas.

Explicación ACSUG:

ACSUG tiene en cuenta todas estas fases en sus servicios y actividades, procurando proporcionar la mayor información posible sobre cada una de ellas, para que las instituciones o personas en relación con ellas comprueben la fiabilidad del proceso.



9. CUMPLIMIENTO POR PARTE DE LA ACSUG DEL CRITERIO 3.8:

Criterio:

Las agencias deben contar con procedimientos para su propia rendición de cuentas.

Directrices:

- 1) Política de garantía de calidad hecha pública y disponible en el sitio web.
- 2) Los procesos y resultados reflejan la misión y metas de la agencia.
- 3) Mecanismo de ausencia de conflicto de intereses en el trabajo de los expertos externos.
- 4) Asegurar la calidad de actividades y materiales elaborados por subcontratistas.
- 5) Procedimiento de garantía interna de calidad con retroalimentación interna y externa y mecanismos de reflexión para utilizar esta información para la mejora.
- 6) Revisión cíclica externa obligatoria de las actividades de la agencia, como mínimo cada 5 años.

Explicación ACSUG:

Como ya se ha comentado anteriormente, ACSUG tiene un sistema de gestión de calidad y medioambiente que se utiliza como herramienta de gestión, mejora y propia rendición de cuentas.

- 1) La política de ACSUG está disponible en la página web.
- 2) La misión y metas de ACSUG se tienen en cuenta durante todo el proceso de las actividades.
- 3) Existe un procedimiento interno de selección de evaluadores, código ético y compromiso de confidencialidad que los evaluadores aceptan.
- 4) Hay un procedimiento de evaluación de subministradores
- 5) El sistema de gestión establece varios métodos de retroalimentación interna (reuniones del personal, etc) y externa (encuestas, etc) y se utiliza esta información para la mejora.
- 6) ACSUG se compromete a realizar cada 5 años una evaluación externa de ENQA.

10. PRINCIPALES PUNTOS FUERTES RESULTANTES DEL PROCESO:

PUNTOS FUERTES:

- 1) Elevada participación de las universidades en los procesos de evaluación llevados a cabo por la ACSUG. Por ejemplo, más del 85% de las titulaciones existentes en el SUG han sido evaluadas, cuando la media estatal se sitúa en un 60%.
- 2) Comunicación permanente con todos los organismos públicos del ámbito universitario, sirviendo de nexo de comunicación e intercambio de buenas prácticas entre ellos, proporcionando herramientas adecuadas para mejorar la calidad interna y externa de las instituciones de educación superior.
- 3) Elevado índice de satisfacción de los expertos externos, así como otros grupos de interés que colaboran con la ACSUG en los diferentes programas de evaluación, reflejado en los resultados de los cuestionarios recibidos.
- 4) Realización periódica de informes de las actividades que se llevan a cabo tanto a nivel de cada área como global. Estos informes son difundidos a los grupos de interés relacionados con el SUG, incidiendo por tanto, en los objetivos de rendición de cuentas a la sociedad y de transparencia de las actividades realizadas.
- 5) Implicación del personal en los procesos de mejora continua llevados a cabo, a través de la realización de reuniones internas periódicas. La formación continua del personal, acorde con las tareas que realiza, también es considerado un aspecto importante dentro de la ACSUG.
- 6) Implantación en la ACSUG de varias normas y sistemas de gestión: calidad, medio ambiente, protección de datos, prevención de riesgos laborales, etc. Con ello se consigue realizar una gestión más eficiente y eficaz de las actividades, así como fomentar el empleo de buenas prácticas en todo el colectivo universitario.

11. PRINCIPALES OPORTUNIDADES DE MEJORA RESULTANTES DEL PROCESO:

OPORTUNIDADES DE MEJORA:

- 1) Aumentar la participación e inclusión, de forma sistemática, de estudiantes en los comités de evaluación de las actividades llevadas a cabo por la ACSUG. De igual modo, aprovechar la participación de los estudiantes en el Consello Asesor de la ACSUG para trasladar de manera periódica la opinión de los estudiantes.
- 2) Aumentar la base de datos de expertos que colaboran con la ACSUG, incluyendo expertos internacionales en los procesos.
- 3) Estandarizar el empleo de encuestas de satisfacción sistemáticas a todos los grupos de interés relacionados con las actividades de la ACSUG.
- 4) Realizar un esfuerzo colectivo de todo el personal de la ACSUG para mantener actualizada la página web y aumentar de manera constante la información proporcionada en la misma, sectorizándola por grupos de interés.
- 5) Aprovechar el cambio de normativa tanto interna como externa a la ACSUG, para ir actualizando los procedimientos y herramientas utilizadas.
- 6) Avanzar en el proceso de coordinación entre las agencias para el desarrollo y reconocimiento mutuo de los procesos de evaluación.



Gracias por su
atención

<http://www.acsug.es>

Luis.velon@acsug.es

