



PROTOCOLO DE EVALUACIÓN EXTERNA DEL DISEÑO DEL SGIC

DATOS DEL CENTRO EVALUADO	
Universidad	
Centro	
Alcance del SGIC	
Fecha de realización	

Índice

1.- Introducción

2.- Categorías evaluativas de cada directriz del SGIC

3.- Directrices del Programa FIDES-AUDIT:

1. Política y objetivos de la calidad de la formación
2. Objetivos del plan de estudios
3. Política y procedimientos de admisión
4. Planificación de la enseñanza
5. Garantía de la calidad de los programas formativos
6. Gestión del proceso de enseñanza-aprendizaje
7. Garantía de la calidad del personal académico y de administración y servicios.
8. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios
9. Análisis y utilización de los resultados para la mejora de sus programas formativos
10. Publicación de la información pública y rendición de cuentas sobre los programas formativos

ANEXO I: Glosario

1.- Introducción

La fase de evaluación tiene una gran importancia en el Programa FIDES-AUDIT, ya que asegura la calidad del diseño de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria (SGIC) propuestos por los centros, según las directrices y criterios establecidos en los documentos de referencia de este programa, y como paso previo a la fase posterior de su implementación y eventual certificación.

Las agencias participantes en este programa consideran fundamental difundir toda la información posible que pueda resultar de ayuda para que las universidades puedan superar con éxito esta etapa. Así, y como complemento a la documentación ya elaborada para dar soporte al programa FIDES-AUDIT se presenta este Protocolo de Evaluación, que pretende servir:

- Como herramienta de trabajo para los evaluadores, en su labor de valorar con el mayor nivel de objetividad y homogeneidad posible los SGIC diseñados por los centros.
- Para ayudar a las universidades a conocer en detalle el proceso de evaluación, el protocolo de evaluación y los aspectos que serán tenidos en cuenta por los evaluadores, para poder actuar en consecuencia y reforzar aquellos aspectos que se consideran de especial significación en el diseño del SGIC.

2.- Categorías evaluativas de cada directriz del SGIC

La valoración del cumplimiento de los elementos en que se desglosa cada directriz, en primer lugar, y posteriormente la valoración de cada directriz globalmente, se basa en una escala de valoración cualitativa con cuatro categorías:

- **Satisfactorio (A):** Existen evidencias documentales que apoyan la presunción de una realización ordenada y sistemática de acciones ligadas al sentido del elemento, y además que éstas se desarrollarán de una manera eficaz, medible y de acuerdo a unas responsabilidades perfectamente definidas.
- **Suficiente (B):** Existen evidencias documentales acerca de la realización de actividades ligadas al elemento, que permiten suponer que al menos en sus aspectos básicos éstas se desarrollarán de manera recurrente y ordenada, aunque existan aspectos secundarios no contemplados.
- **Insuficiente (C):** Se aportan evidencias puntuales de la existencia de contenidos en la documentación del Sistema relacionados con la cuestión planteada por el elemento, pero no se ajustan en su totalidad a los criterios establecidos en el documento 02, no están correctamente definidos, o no se plantean de manera sistemática.
- **Ausencia de evidencias documentales (D):** No existe evidencia documental, o ésta es inadecuada, acerca del cumplimiento de la cuestión planteada por el elemento.

El protocolo de evaluación de cada directriz, presenta un cuadro de valoración final en el que se pone de manifiesto, en función de los juicios parciales, cual es la valoración global de aquella.

3.- Directrices del Programa FIDES-AUDIT

1. Política y objetivos de la calidad de la formación

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

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el Centro deberá documentar, entre otros, los siguientes aspectos:

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

1. Política y objetivos de la Calidad de la formación							
		A	B	C	D		
1. Existe un órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de la política y objetivos de calidad de la formación.							
2. Se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en la política y objetivos de calidad de la formación.							
3. Se documenta cómo se define, aprueba e implementa la política y objetivos de la calidad de la formación.							
4. Se difunde públicamente y por escrito de la política y objetivos de la calidad de la formación.							
5. Se documenta cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de la política y objetivos de la calidad de la formación.							
6. Se documenta cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de la política y objetivos de la calidad de la formación.							
Documentos del SGIC analizados							
Análisis de la valoración global y del cumplimiento de la directriz:							
De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:							
Satisfactoria	A	Suficiente	B	Insuficiente	C	Ausencia de evidencias documentales	D

2.- Objetivos del plan de estudios

Los objetivos del plan de estudios, entre los que se encuentran los conocimientos, aptitudes y destrezas que los estudiantes tienen que adquirir al finalizar los estudios, estarán de acuerdo con las directrices establecidas en el espacio Europeo de Educación Superior y con la orientación otorgada a los programas formativos.

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el Centro deberá documentar, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) El órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de los objetivos del plan de estudios.
- b) Los grupos de interés implicados y su modo de participación en el diseño, aprobación, implementación, revisión y mejora de los objetivos del plan de estudios.
- c) Cómo se diseñan, aprueban e implementan los objetivos del plan de estudios.
- d) Cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de los objetivos del plan de estudios.
- e) Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de los objetivos del plan de estudios.

2. Objetivos del plan de estudios							
		A	B	C	D		
1. Existe un órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de los objetivos del plan de estudios.							
2. Se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en los objetivos del plan de estudios.							
3. Se documenta cómo se definen, aprueban e implementan los objetivos del plan de estudios.							
4. Se documenta cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de los objetivos del plan de estudios.							
5. Se documenta cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de los objetivos del plan de estudios.							
Documentos del SGIC analizados							
Análisis de la valoración global y del cumplimiento de la directriz:							
De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:							
Satisfactoria	A	Suficiente	B	Insuficiente	C	Ausencia de evidencias documentales	D

3.- Política y procedimientos de admisión

El programa formativo especificará las políticas y procedimientos de admisión de estudiantes que se ajustarán a los objetivos del plan de estudios.

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el Centro deberá documentar, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) El órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de la política y los procedimientos de admisión.
- b) Los grupos de interés implicados y su modo de participación en el diseño, aprobación, implementación, revisión y mejora de la política y los procedimientos de admisión.
- c) Cómo se diseña, aprueba e implementa la política y los procedimientos de admisión.
- d) Cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de la política y los procedimientos de admisión.
- e) Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de la política y los procedimientos de admisión.

3. Política y procedimientos de admisión							
		A	B	C	D		
1. Existe un órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de la política y procedimientos de admisión.							
2. Se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en la política y procedimientos de admisión.							
3. Se documenta cómo se define, aprueba e implementa la política y procedimientos de admisión.							
4. Se documenta cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de la política y procedimientos de admisión.							
5. Se documenta cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de la política y procedimientos de admisión.							
Documentos del SGIC analizados							
Análisis de la valoración global y del cumplimiento de la directriz:							
De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:							
Satisfactoria	A	Suficiente	B	Insuficiente	C	Ausencia de evidencias documentales	D

4.- Planificación de la enseñanza

La planificación de la enseñanza será coherente con los objetivos del plan de estudios, tanto en la programación global de la enseñanza como en la que se incluye en los programas de las materias que constituyen el plan de estudios. Estos programas contienen los elementos necesarios para informar al estudiante.

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el Centro deberá documentar, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) El órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de la planificación de la enseñanza.
- b) Los grupos de interés implicados y su modo de participación en el diseño, aprobación, implementación, revisión y mejora de la planificación de la enseñanza.
- c) Cómo se diseña, aprueba e implementa la planificación de la enseñanza.
- d) Cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de la planificación de la enseñanza.
- e) Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de la planificación de la enseñanza.

4. Planificación de la enseñanza							
		A	B	C	D		
1. Existe un órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de la planificación de la enseñanza.							
2. Se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en la planificación de la enseñanza.							
3. Se documenta cómo se define, aprueba e implementa la planificación de la enseñanza.							
4. Se documenta cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de la planificación de la enseñanza.							
5. Se documenta cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de la planificación de la enseñanza.							
Documentos del SGIC analizados							
Análisis de la valoración global y del cumplimiento de la directriz:							
De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:							
Satisfactoria	A	Suficiente	B	Insuficiente	C	Ausencia de evidencias documentales	D

5. Garantía de la calidad de los programas formativos

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

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el Centro deberá documentar, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables del diseño, aprobación, implementación, revisión y mejora de sus programas formativos.
- b) Los grupos de interés implicados y su modo de participación en el diseño, aprobación, implementación, revisión y mejora de sus programas formativos.
- c) Cómo se diseñan, aprueban e implementan sus programas formativos.
- d) Cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de sus programas formativos¹.
- e) Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de sus programas formativos.
- f) Cómo se aborda la eventual suspensión o extinción de sus programas formativos según los criterios y procedimientos específicos preestablecidos.

¹ El Centro debería disponer de información sobre las necesidades de los grupos de interés, los resultados de la formación (ver directriz 9) y la procedente del entorno nacional e internacional, entre otras, para valorar el mantenimiento y renovación de su oferta formativa.

5. Garantía de la calidad de los programas formativos							
		A	B	C	D		
1. Existen los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables del diseño, aprobación, implementación, revisión y mejora de los programas formativos.							
2. Se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en el diseño, aprobación, implementación, revisión y mejora de los programas formativos.							
3. Se documenta cómo se diseñan, aprueban e implementan los programas formativos							
4. Se documenta cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de los programas formativos							
5. Se documenta cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de los programas formativos.							
6. Se documenta cómo se aborda la eventual suspensión o extinción de los programas formativos según los criterios y procedimientos específicos preestablecidos.							
Documentos del SGIC analizados							
Análisis de la valoración global y del cumplimiento de la directriz:							
De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:							
Satisfactoria	A	Suficiente	B	Insuficiente	C	Ausencia de evidencias documentales	D

6. Gestión del proceso de enseñanza-aprendizaje

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

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el Centro deberá documentar, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables de la orientación de los programas formativos que favorecen el aprendizaje del estudiante, como por ejemplo:
 - (1) Definición de perfiles de ingreso/egreso
 - (2) Admisión y matrícula
 - (3) Apoyo y orientación a los estudiantes
 - (4) Metodología de enseñanza y evaluación
 - (5) Prácticas externas, movilidad y orientación profesional
 - (6) Alegaciones, reclamaciones y sugerencias
 - (7) 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.

6. Gestión del proceso de enseñanza-aprendizaje				
	A	B	C	D
Definición de perfiles de ingreso/egreso, admisión y matriculación de los estudiantes				
1. Existe un órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de la definición de perfiles de ingreso/egreso, admisión y matriculación de los estudiantes.				
2. Se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en el desarrollo de la definición de perfiles de ingreso/egreso, admisión y matriculación de los estudiantes.				
3. Se documenta cómo se definen, aprueban e implementan la definición de perfiles de ingreso/egreso, admisión y matriculación de los estudiantes				
4. Se documenta cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de los perfiles de ingreso/egreso, admisión y matriculación de los estudiantes.				
5. Se documenta cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de los perfiles de ingreso/egreso, admisión y matriculación de los estudiantes.				
Apoyo y orientación al estudiante, metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes				
6. Existe un órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable del apoyo y orientación al estudiante, metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes.				
7. Se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en el desarrollo del apoyo y orientación al estudiante, metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes.				
8. Se documentan cómo se definen, aprueban e implementan el apoyo y orientación al estudiante, metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes.				
9. Se documentan cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora del apoyo y orientación al estudiante, metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes.				
10. Se documentan cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión del apoyo y orientación al estudiante, metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes.				
Prácticas externas y movilidad de los estudiantes				
11. Existe un órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de las prácticas externas y 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 movilidad de los estudiantes.				
13. Se documenta cómo se definen, aprueban e implementan las prácticas externas y movilidad de los estudiantes.				
14. Se documenta cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de las prácticas externas y movilidad de los estudiantes.				
15. Se documenta cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de las prácticas externas y movilidad de los estudiantes.				
Orientación profesional de los estudiantes				
16. Existe un órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de la orientación profesional de los estudiantes.				
17. Se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en el desarrollo de la orientación profesional de los estudiantes.				
18. Se documenta cómo se definen, aprueban e implementan la orientación profesional de los estudiantes.				
19. Se documenta cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de la orientación profesional de los estudiantes.				
20. Se documenta cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de la orientación profesional de los estudiantes.				

6. Gestión del proceso de enseñanza-aprendizaje							
		A	B	C	D		
Sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias							
21. Existe un órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable del sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.							
22. Se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en el sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.							
23. Se documenta cómo se definen, aprueban e implementa el sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.							
24. Se documenta cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora del sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.							
25. Se documenta cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión del sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.							
Normativas que afectan a los estudiantes							
26. Se documenta cómo se regula e informa sobre las normativas que afectan a los estudiantes (Ej. reglamentos, uso de instalaciones, calendarios, horarios. etc.)							
Documentos del SGIC analizados							
Análisis de la valoración global y del cumplimiento de la directriz:							
De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:							
Satisfactoria	A	Suficiente	B	Insuficiente	C	Ausencia de evidencias documentales	D

7. Garantía de la calidad del personal académico y de administración y servicios.

La política de personal académico (PDI) y de administración y servicios² (PAS) ha de ser definida e implementada con las debidas garantías para asegurar su suficiencia numérica, competencia y cualificación.

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el Centro deberá documentar, entre otros, los siguientes aspectos:

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

² El personal de administración y servicios al que se refiere esta directriz es únicamente el personal relacionado con la formación universitaria: conserjes, secretarios, apoyo a la docencia (laboratorios, talleres, bibliotecas...) y cualquier otro que la universidad considere vinculado a la formación.

7. 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 definición, implementación, revisión y mejora de la política del PDI y PAS.							
2. Se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en la definición, implementación, revisión y mejora de la política del PDI y PAS.							
3. Se documenta cómo se define, aprueba e implementa la política de personal en lo relativo a la necesidad de PDI y PAS (perfil del puesto; competencias requeridas; plantilla; etc.).							
4. Se documenta cómo se define, aprueba e implementa la política de personal en lo relativo al acceso, formación, evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS.							
5. Se documenta cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de la necesidad de PDI y PAS.							
6. Se documenta cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora del acceso, formación, evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS.							
7. Se documenta cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de la necesidad de PDI y PAS.							
8. Se documenta cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión del acceso, formación, evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS.							
Documentos del SGIC analizados							
Análisis de la valoración global y del cumplimiento de la directriz:							
De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:							
Satisfactoria	A	Suficiente	B	Insuficiente	C	Ausencia de evidencias documentales	D

8. Garantía de la calidad de los recursos materiales y servicios

El correcto diseño, gestión, revisión y mejora de los servicios y recursos materiales³ ha de estar asegurado para un adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el Centro deberá documentar, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables del diseño, gestión, revisión y mejora de los recursos materiales y servicios.
- b) Los grupos de interés implicados y su modo de participación en el diseño, gestión, revisión y mejora de los recursos materiales y servicios.
- c) Cómo se diseñan, aprueban y gestionan los recursos materiales y servicios.
- d) Cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).
- e) Cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de los recursos materiales y servicios.

³ Instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca,...) y equipamiento como material científico, técnico, asistencial y artístico.

8. 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 del diseño, gestión, revisión y mejora de los recursos materiales y servicios.							
2. Se identifican los grupos de interés implicados y su modo de participación en el diseño, gestión, revisión y mejora de los recursos materiales y servicios.							
3. Se documenta cómo se diseñan, aprueban y gestionan los recursos materiales y servicios.							
4. Se documenta cómo se recoge y analiza la información para la revisión orientada a la mejora de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).							
5. Se documenta cómo se implementan las mejoras derivadas de la revisión de los recursos materiales y servicios.							
Documentos del SGIC analizados							
Análisis de la valoración global y del cumplimiento de la directriz:							
De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:							
Satisfactoria	A	Suficiente	B	Insuficiente	C	Ausencia de evidencias documentales	D

9. Análisis y utilización de los resultados para la mejora de sus programas formativos

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

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el Centro deberá documentar, entre otros, los siguientes aspectos:

- a) Los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables de la recogida, análisis y utilización de los resultados asociados con el programa formativo⁴.
- b) Los grupos de interés implicados y modo de participación en la recogida, análisis y utilización de los resultados asociados con el programa formativo.
- c) Cómo se recogen y analizan los resultados asociados con el programa formativo, y se asegura su fiabilidad.
- d) Cómo se implementan las mejoras derivadas del análisis de los resultados asociados con el programa formativo.

⁴ Se entiende como resultados del programa formativo los resultados del aprendizaje; de la inserción laboral; de las necesidades, expectativas y satisfacción de los distintos grupos de interés, entre otros.

9. Análisis y utilización de los resultados para la mejora de sus programas formativos							
		A	B	C	D		
Resultados de aprendizaje							
1. Existen los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables de la recogida, análisis y utilización de los resultados asociados con el aprendizaje.							
2. Se identifican los grupos de interés implicados y modo de participación en la recogida, análisis y utilización de los resultados asociados con el aprendizaje.							
3. Se documenta cómo se recogen y analizan los resultados asociados con el aprendizaje, y se asegura su fiabilidad.							
4. Se documenta cómo se implementan las mejoras derivadas del análisis de los resultados asociados con el aprendizaje.							
Resultados de inserción laboral							
5. Existen los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables de la recogida, análisis y utilización de los resultados asociados con la inserción laboral.							
6. Se identifican los grupos de interés implicados y modo de participación en la recogida, análisis y utilización de los resultados asociados con la inserción laboral.							
7. Se documenta cómo se recogen y analizan los resultados asociados con la inserción laboral, y se asegura su fiabilidad.							
8. Se documenta cómo se implementan las mejoras derivadas del análisis de los resultados asociados con la inserción laboral.							
Resultados de necesidades, expectativas y satisfacción							
9. Existen los órganos (estructura, funciones y toma de decisiones) responsables de la recogida, análisis y utilización de los resultados asociados con las necesidades, expectativas y satisfacción.							
10. Se identifican los grupos de interés implicados y modo de participación en la recogida, análisis y utilización de los resultados asociados con las necesidades, expectativas y satisfacción.							
11. Existen mecanismos que permitan obtener información sobre las necesidades, expectativas y satisfacción de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas							
12. Se documenta cómo se recogen y analizan los resultados asociados con las necesidades, expectativas y satisfacción, y se asegura su fiabilidad.							
13. Se documenta cómo se implementan las mejoras derivadas del análisis de los resultados asociados con las necesidades, expectativas y satisfacción.							
Documentos del SGIC analizados							
Análisis de la valoración global y del cumplimiento de la directriz:							
De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:							
Satisfactoria	A	Suficiente	B	Insuficiente	C	Ausencia de evidencias documentales	D

10. Publicación de información y rendición de cuentas sobre sus programas formativos

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

Para el desarrollo de esta directriz en su SGIC, el Centro deberá documentar, 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 modo de participación en la publicación de la información y de la rendición de cuentas sobre los programas formativos y aspectos relacionados.
- c) Cómo se informa a los distintos grupos de interés y cuando corresponda, cómo se rinde cuentas sobre los siguientes aspectos:
 1. Política y objetivos de calidad de la formación
 2. Objetivos del plan de estudios
 3. Política y procedimientos de admisión
 4. Planificación de la enseñanza
 5. Programas formativos
 6. Orientación de las enseñanzas al aprendizaje del estudiante
 7. Personal académico y de administración y servicios
 8. Servicios y recursos materiales
 9. Resultados del programa formativo
- d) Cómo se analiza la actualización, imparcialidad, objetividad y accesibilidad de la información y de la rendición de cuentas sobre los programas formativos y aspectos relacionados.
- e) Cómo se implementan las mejoras derivadas del análisis de la actualización, imparcialidad, objetividad y accesibilidad de la información y de la rendición de cuentas sobre los programas formativos y aspectos relacionados.

10. Publicación de la información y rendición de cuentas sobre los programas formativos							
		A	B	C	D		
1. Existe un 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 modo de participación en la publicación de la información y de la rendición de cuentas sobre los programas formativos y aspectos relacionados.							
3. Se documenta cómo se informa a los distintos grupos de interés y cuando corresponda, cómo se rinde cuentas sobre los siguientes aspectos: <ul style="list-style-type: none"> - Política y objetivos de calidad de la formación - Objetivos del plan de estudios - Política y procedimientos de admisión - Planificación de la enseñanza - Programas formativos - Gestión del proceso de enseñanza- aprendizaje - Personal académico y de administración y servicios - Servicios y recursos materiales - Resultados del programa formativo 							
4. Se documenta cómo se analiza la actualización, imparcialidad, objetividad y accesibilidad de la información y de la rendición de cuentas sobre los programas formativos y aspectos relacionados.							
5. Se documenta cómo se implementan las mejoras derivadas del análisis de la actualización, imparcialidad, objetividad y accesibilidad de la información y de la rendición de cuentas sobre los programas formativos y aspectos relacionados.							
Documentos del SGIC analizados							
Análisis de la valoración global y del cumplimiento de la directriz:							
De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:							
Satisfactoria	A	Suficiente	B	Insuficiente	C	Ausencia de evidencias documentales	D

ANEXO I:

Glosario

Acreditación: es el proceso por el que una agencia garantiza que las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial, cumplen los requisitos preestablecidos de calidad.

Directriz: conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.

Estrategia: conjunto de acciones y comportamientos de las personas, equipo y organismo responsable, coordinados y orientados para la consecución de los objetivos establecidos.

Garantía de la calidad: todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna/externa. En este caso, contempla las acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a generar y mantener la confianza de los estudiantes, profesores y la sociedad.

Grupo de interés: Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.

Mejora continua: Concepto empleado en los modelos de gestión, que implica un esfuerzo continuado de la organización para avanzar en la calidad.

Movilidad: posibilidad o acción de estudiantes, profesores o personal de administración y servicios de pasar cierto período de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de estudiantes, el programa de movilidad debe llevar asociado la exigencia de reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.

Objetivos de la calidad: relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.

Personal académico: personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.

Personal de administración y servicios: personal funcionario o laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la Universidad.

Planificación: Proceso por el cual, el equipo, personas u organismos responsable de la enseñanza, diseña las estrategias para la consecución de los objetivos de la misma (debe ser sistemática y periódica).

Política de la calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas.

Prácticas externas: conjunto de actividades de formación, realizadas por los alumnos en empresas o instituciones, destinadas a desarrollar la vertiente práctica y profesional del programa de formación. Siendo éstas de carácter obligatorio o voluntario y reconocidas o no curricularmente.

Proceso: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas (Norma ISO 9000:2000. Fundamentos y vocabulario).

Procedimientos: Modo de ejecutar determinadas acciones que suelen realizarse de la misma forma, con una serie común de pasos previamente definidos.

Programa de inserción laboral: proyecto regulado destinado a orientar al alumno de los últimos cursos para el acceso al primer empleo.

Resultados: consecuencias de los procesos relacionados con las actividades desarrolladas por el Centro.

Sistema de Garantía Interna de la Calidad: conjunto integrado por las actividades desarrolladas por el Centro para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades.