



# PROGRAMA AUDIT

## Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria

Documento 01

---

## ÍNDICE

- **PRESENTACIÓN**
- **FUNDAMENTOS PARA EL DISEÑO DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD**
  - 1.- MARCO DE REFERENCIA**
    - 1.1. La garantía de calidad en las universidades españolas.
    - 1.2. La garantía de calidad en el EEES.
  - 2.- BASES PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD**
    - 2.1. Enfoque hacia los grupos de interés
    - 2.2. El referente externo: Criterios y directrices de garantía de calidad.
    - 2.3. El programa *AUDIT*
- **PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA AUDIT**
  - 1.- FASES DEL PROGRAMA AUDIT.**
  - 2.- ETAPAS PARA EL DISEÑO DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD.**
  - 3.- ETAPAS PRELIMINARES A LA DEFINICIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD.**

## PRESENTACIÓN

El sistema universitario español en su conjunto y cada una de las instituciones universitarias han de responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad. En el contexto de una sociedad del conocimiento y de creciente internacionalización de la oferta universitaria, asegurar la calidad de la formación en los diferentes estudios es un reto ineludible, máxime cuando la sociedad ha depositado la confianza y ha aportado recursos considerables para que las universidades cumplan con dicha función.

En correspondencia a la confianza que la sociedad deposita en la gestión autónoma de las universidades y a la transparencia exigida en el marco del EEES, las universidades deben garantizar que sus actuaciones están en la dirección apropiada para lograr los objetivos asociados a las enseñanzas que imparten. Para ello, las universidades deben contar con políticas y Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) formalmente establecidos y públicamente disponibles.

Nuestro marco normativo ya introduce elementos que regulan aspectos tan diversos como el acceso, la gestión de expedientes, la realización de exámenes o la expedición de títulos. Todos estos sistemas son, claramente, elementos que garantizan la calidad de las enseñanzas.

Con la incorporación de estrategias de mejora continua, las universidades pueden además desarrollar y controlar sus actuaciones, revisarlas y redefinirlas hasta lograr los objetivos previstos. Estas actuaciones no son una novedad en las universidades españolas. Con el apoyo de las agencias de evaluación, desde finales de la pasada década las universidades vienen realizando procesos de evaluación y certificación de sus enseñanzas y recogiendo las opiniones de estudiantes y otros colectivos sobre las mismas.

Ahora bien, un análisis de dichas iniciativas a la luz las exigencias asumidas en el EEES revela que las universidades necesitan ordenarlas de un modo más sistemático para que contribuyan efectivamente a la garantía de calidad. Así, la elaboración de un conjunto ordenado y sistematizado de Sistemas de Garantía Interna de Calidad podría satisfacer dicha necesidad, aportando un nuevo sentido a las diferentes actuaciones emprendidas en materia de evaluación de enseñanzas, servicios y profesorado, de análisis de la satisfacción de estudiantes y egresados, de análisis de la inserción laboral o de información a la sociedad.

Por otra parte, nuestro marco normativo también señala que los diferentes órganos de evaluación (Agencias) han de contribuir, a través de los procesos de evaluación externa, a garantizar los objetivos de calidad universitaria. La conjunción ordenada de las actuaciones internas y externas de universidades y agencias ha de constituir el sistema de garantía interna

de calidad de sistema universitario español. De aquí que no sólo las universidades, sino también las Agencias sean requeridas a establecer sus propios SGIC, así como someterse a la evaluación externa de acuerdo a criterios y directrices europeas adoptados en Bergen (2005) por los ministros signatarios del Proceso de Bolonia.

Para apoyar a las universidades, y en especial a los Centros universitarios, en la definición de dichos sistemas, ANECA, AQU y ACSUG promueven la iniciativa del programa AUDIT con el objetivo orientar y facilitar dicha definición. El programa tiene en cuenta el compromiso de participar y apoyar los distintos marcos de colaboración técnica con las universidades y las agencias autonómicas. En este sentido pretende ser un marco abierto a la participación de dichas instituciones.

En definitiva, con esta iniciativa, dirigida a los Centros universitarios como ámbito organizativo de referencia tanto interna como para los estudiantes y la sociedad en general, se pretende **orientar el diseño** del conjunto de SGIC que integren todas aquellas actividades que hasta ahora han venido desarrollándose relacionadas con la garantía de calidad de las enseñanzas. Con este propósito se ha confeccionado esta *Guía para el **diseño** de Sistemas de Garantía Interna de la Calidad de la formación universitaria* (Documento 01), así como el documento *Directrices para el diseño de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria* (Documento 02), y el documento *Herramientas para el diagnóstico* (Documento 03).

Aunque estas orientaciones están dirigidas a los Centros<sup>1</sup>, existen elementos transversales dirigidos al conjunto de la Universidad (por ejemplo, en lo referido al personal académico, a los recursos materiales y servicios, etc.). Las directrices que conforman la Guía responden a dos cuestiones básicas:

- a) Cómo los Centros universitarios utilizan sus órganos, reglamentos, criterios, procedimientos, etc. para mejorar la calidad del diseño y desarrollo de sus planes de estudio, la selección y promoción de su profesorado, el desarrollo de la enseñanza o los resultados del aprendizaje.
- b) Cómo los Centros implican a diferentes grupos de interés en el diseño, desarrollo, evaluación y difusión de sus actividades formativas.

Por otra parte, también trata de ser una herramienta que contribuya al reconocimiento de los SGIC diseñados por los Centros. Este programa, por tanto, incluirá un **proceso de verificación** de los SGIC de los Centros,

---

<sup>1</sup> En adelante, se podrá interpretar "Centro" como referido exclusivamente a un Centro en particular, o a la Universidad en su conjunto.

---

cuyos criterios y procedimientos se recogerán en otro documento denominado *Guía para la **verificación** del diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad*.

El proceso de verificación permitirá a los Centros asegurar la adecuación y pertinencia de su diseño dado el cumplimiento de los requisitos previamente establecidos.

En una tercera etapa, el programa AUDIT permitirá concluir con el **proceso de certificación** de los SGIC implantados por los Centros. El procedimiento para llevar a cabo el proceso de certificación se recogerá en la Guía de **Certificación** de los Sistemas de Garantía de Interna de Calidad en Centros Universitarios.

Los aspectos contemplados a lo largo del programa AUDIT formarán parte integrante de los requisitos establecidos en el futuro programa VERIFICA, que atenderá a los requerimientos normativos de autorización y registro de grado y master. De esta manera se alinean los esfuerzos y se facilita la participación de las universidades en los procesos incluidos en la verificación de los futuros títulos de grado y máster.

Finalmente, es voluntad de las Agencias que promueven el programa AUDIT que el desarrollo de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad se vea también fortalecido en las propias Agencias, de tal manera que la sinergia y convergencia de las dimensiones internas y externas de la garantía de la calidad repercuta en el conjunto del sistema universitario

---

# FUNDAMENTOS PARA EL DISEÑO DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

## 1. MARCO DE REFERENCIA

### 1.1. La garantía de calidad en las universidades españolas.

La reforma de la LOU, en su artículo 31 dedicado a la Garantía de la Calidad, recoge la necesidad de establecer criterios de garantía de calidad que faciliten la evaluación, certificación y acreditación, y considera la garantía de calidad como un fin esencial de la política universitaria.

Así mismo, la nueva organización de las enseñanzas universitarias, propuesta por el Ministerio de Educación y Ciencia (MEC) en su documento del 26 de septiembre del 2006, incorpora la garantía de calidad como uno de los elementos básicos que un plan de estudios debe contemplar.

Esta consideración se hace más patente en el documento *Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster*, publicado por el MEC el 21 de diciembre de 2006. En los principios generales propuestos para el diseño de nuevos títulos, se incluye la necesidad de introducir un Sistema de Garantía de la Calidad como uno de los elementos imprescindibles de las futuras propuestas de títulos.

Para muchas instituciones universitarias, la introducción de Sistemas de Garantía Interna de Calidad en sus títulos no supone una novedad. Así, desde 1996 las universidades españolas han evaluado la calidad de sus titulaciones incorporado mejoras en las mismas, a través del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades, del II Plan de Calidad de las Universidades, del Programa de Evaluación Institucional de ANECA, y/o de aquellos otros programas similares desarrollados por agencias autonómicas tales como ACSUG, AGAE ó AQU. Por otra parte, desde el año 2005, las propuestas de los programas oficiales de posgrado también han sido objeto de evaluación para verificar la valía de los diseños presentados antes de que se impartan dichos títulos.

Además de las titulaciones, las universidades han iniciado la evaluación de la calidad de sus *servicios* desde finales de los noventa apoyándose en enfoques centrados en la gestión de la calidad o en la excelencia organizacional.

Asimismo, desde el año 2003 se vienen desarrollando procesos que tratan de garantizar la calidad del profesorado que se incorpora a la universidad, mediante la evaluación de sus méritos docentes e investigadores por una agencia de evaluación externa a las propias universidades.

Por último, conviene destacar dos hechos significativos:

- La recogida de información sobre la opinión y satisfacción de sus usuarios, sobre todo de los alumnos, es una tradición, extendida en muchas universidades. Desde 1981 se vienen realizando encuestas a estudiantes sobre la satisfacción con la docencia recibida. Y más recientemente se han ampliado este tipo de encuestas a egresados y empleadores.
- En distintos centros existen experiencias relativas a la garantía de calidad, asociadas a la elaboración, revisión y mejora de sus títulos, basadas en la utilización de modelos de calidad internacionalmente reconocidos como EFQM e ISO 9000.

Desafortunadamente, algunas de las iniciativas enumeradas en los párrafos anteriores, que incorporan sistemas para el establecimiento de la garantía de calidad en las universidades, adolecen de un enfoque sistemático, estructurado y orientado a la mejora continua de la formación que se ofrece a los estudiantes.

## 1.2. La garantía de calidad en el EEES.

En un análisis de la garantía de calidad en el ámbito europeo de Educación Superior, en primer lugar es necesario hacer mención a las recomendaciones para la garantía de calidad en las instituciones de Educación Superior elaboradas por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) en su documento titulado *Criterios y directrices para la garantía de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior*<sup>2</sup>.

En segundo lugar, esas recomendaciones están sirviendo de referencia a la definición y evaluación de la garantía de calidad de las instituciones universitarias de diferentes países europeos, si bien se observan diferentes trayectorias en el camino hacia la garantía de la calidad<sup>3</sup>.

---

<sup>2</sup>ENQA: Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior.  
[http://www.aneca.es/present/docs/enqa\\_criteriosydirectrices\\_261005.pdf](http://www.aneca.es/present/docs/enqa_criteriosydirectrices_261005.pdf)

<sup>3</sup>Mientras que en algunos países como Francia, el Reino Unido, Suecia o Finlandia se opta por una *auditoría institucional* para evaluar la garantía de calidad de las instituciones universitarias, en países como Austria y Noruega dicha evaluación se desarrolla mediante una *acreditación institucional*. Esta última utiliza un sistema mixto apoyado en la acreditación institucional y en la acreditación de programas. La vía de la *evaluación de programas* es otro enfoque hacia la garantía de calidad, adoptado en países como Portugal y Dinamarca, como también lo es la *acreditación de programas* que se realiza en países como Italia, Irlanda, Bélgica, Holanda Alemania, Republica Checa o Polonia. Consultar:

Finlandia: <http://www.kka.fi/english/>

Francia: <http://www.cne-evaluation.fr> (antigua Agencia. Se ha creado una nueva Agencia, l'Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur, cuya nueva página web se encuentra en proceso de elaboración)

Noruega <http://www.nokut.no/sw335.asp>

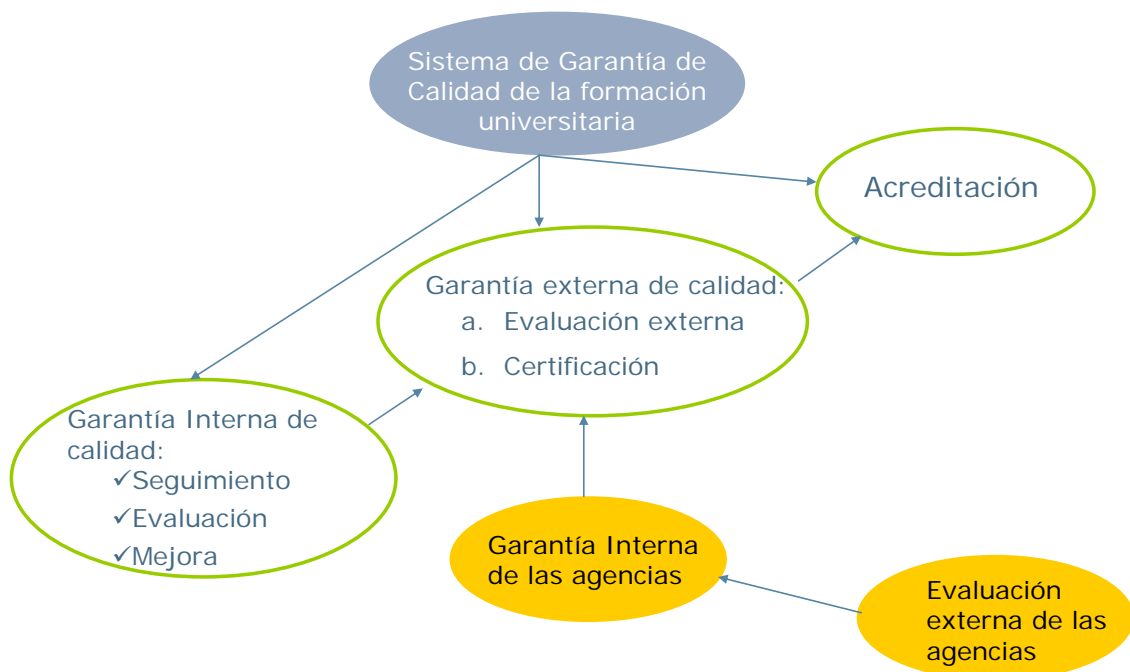
Reino Unido: <http://www.qaa.ac.uk/>

Suiza [http://www.oaq.ch/pub/en/01\\_00\\_00\\_home.php](http://www.oaq.ch/pub/en/01_00_00_home.php)

Dentro de la pluralidad de estrategias existentes para garantizar la calidad de la educación superior se observa una tendencia hacia fórmulas que incorporan la garantía interna de calidad, cimentadas en la responsabilidad de las universidades, junto a procesos de garantía externa de calidad que son responsabilidad de las agencias de evaluación.

De ahí la preocupación de las directrices europeas por reforzar la autonomía universitaria e implantar sistemas eficaces de garantía interna de calidad, que luego serán objeto de evaluación, revisión o auditoría por las agencias de evaluación. Este control externo, que culmina con la **acreditación**, permitiría consolidar el control interno desarrollado por la propia universidad.

Ambos enfoques, interno y externo, hacen posible el establecimiento de un sistema de garantía interna de calidad de las instituciones universitarias como se muestra en la Figura 1.



**Figura 1. Sistema de Garantía Interna de Calidad en la Educación Superior.**



---

## 2. BASES PARA EL DESARROLLO DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

La garantía de calidad puede describirse como la *atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora*<sup>4</sup>.

En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, la garantía de la calidad ha de permitir a estas instituciones *demonstrar que toman en serio la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad*<sup>5</sup>.

El desarrollo de sistemas de garantía de calidad exige un equilibrio adecuado entre las acciones promovidas por las instituciones universitarias y los procedimientos de garantía externa de calidad favorecidos desde las agencias de evaluación. La conjunción de ambos, configura el Sistema de Garantía Interna de Calidad del sistema universitario de referencia.

El diseño de **Sistemas** por parte de las universidades comprenderá:

- Determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes, así como de otros grupos de interés, con relación a la formación que se ofrece en las instituciones universitarias.
- Establecer los objetivos y el ámbito de aplicación del sistema de garantía interna de calidad.
- Determinar los criterios de garantía de calidad.

---

<sup>4</sup> ASEAN UNIVERSITY NETWORK QUALITY - ASSURANCE. *Manual for the Implementation of the Guidelines*. 2004, pág. 20.

<sup>5</sup> ENQA: Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior. Obra citada, pág. 9.

## 2.1. Enfoque hacia los grupos de interés.

Al diseñar un Sistema de Garantía Interna de Calidad, deberían tomarse en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación que se imparte en una institución universitaria, con especial atención a los estudiantes.

Tras el análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, son las instituciones universitarias las que deben establecer sus Sistemas de Garantía Interna de Calidad. El conjunto de sistemas diseñado debe hacerse visible no sólo en el interior de la institución, sino, sobre todo, ante los grupos de interés externos a ella.

Por su parte, a las agencias de garantía externa de calidad les corresponderá evaluar y acreditar la adecuación de tales sistemas para cumplir con las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.

A título ilustrativo podemos considerar los siguientes grupos de interés y algunos de los principales aspectos que deberían ser objeto de atención:

| Grupos de interés  | Ejemplo de aspectos a considerar en los sistemas de Garantía interna   |
|--|--|
| Estudiantes  | Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral...   |
| Universidad (en sus diferentes niveles de gestores, profesorado y personal de apoyo) | Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de apoyo, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información... |
| Empleadores  | Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados ...  |
| Administraciones Públicas  | Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, costes ...   |
| Sociedad en general  | Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral...   |

## 2.2. El referente externo: Criterios y directrices de garantía de calidad.

La definición y desarrollo de Sistemas de Garantía Interna de Calidad debería tomar en consideración las *Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y máster* establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia, así como los *Criterios y directrices para la garantía de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior* promovidos por ENQA.

A partir de las dos fuentes anteriores, y con objeto de facilitar el desarrollo de un marco de referencia común que pueda ser utilizado tanto por los centros como por las agencias, esta Guía toma en consideración los siguientes criterios:

### 1. Política y objetivos de calidad:

El Centro debe consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente, y en los responsables del Sistema de Garantía Interna de Calidad del plan de estudios.

### 2. Diseño de la Oferta formativa:

El Centro debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para la aprobación, el control, la evaluación y mejora periódica de la calidad de sus enseñanzas. Dichos mecanismos contemplarán adicionalmente la eventual suspensión del título, así como la atención a las sugerencias y reclamaciones.

### 3. Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes:

El Centro debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende, incluyendo las prácticas externas y la movilidad, tienen como finalidad esencial favorecer el aprendizaje del estudiante.

### 4. Personal académico y de apoyo a la docencia:

El Centro debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su profesorado y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

---

## 5. Recursos materiales y servicios:

El Centro debe dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

## 6. Resultados de la formación:

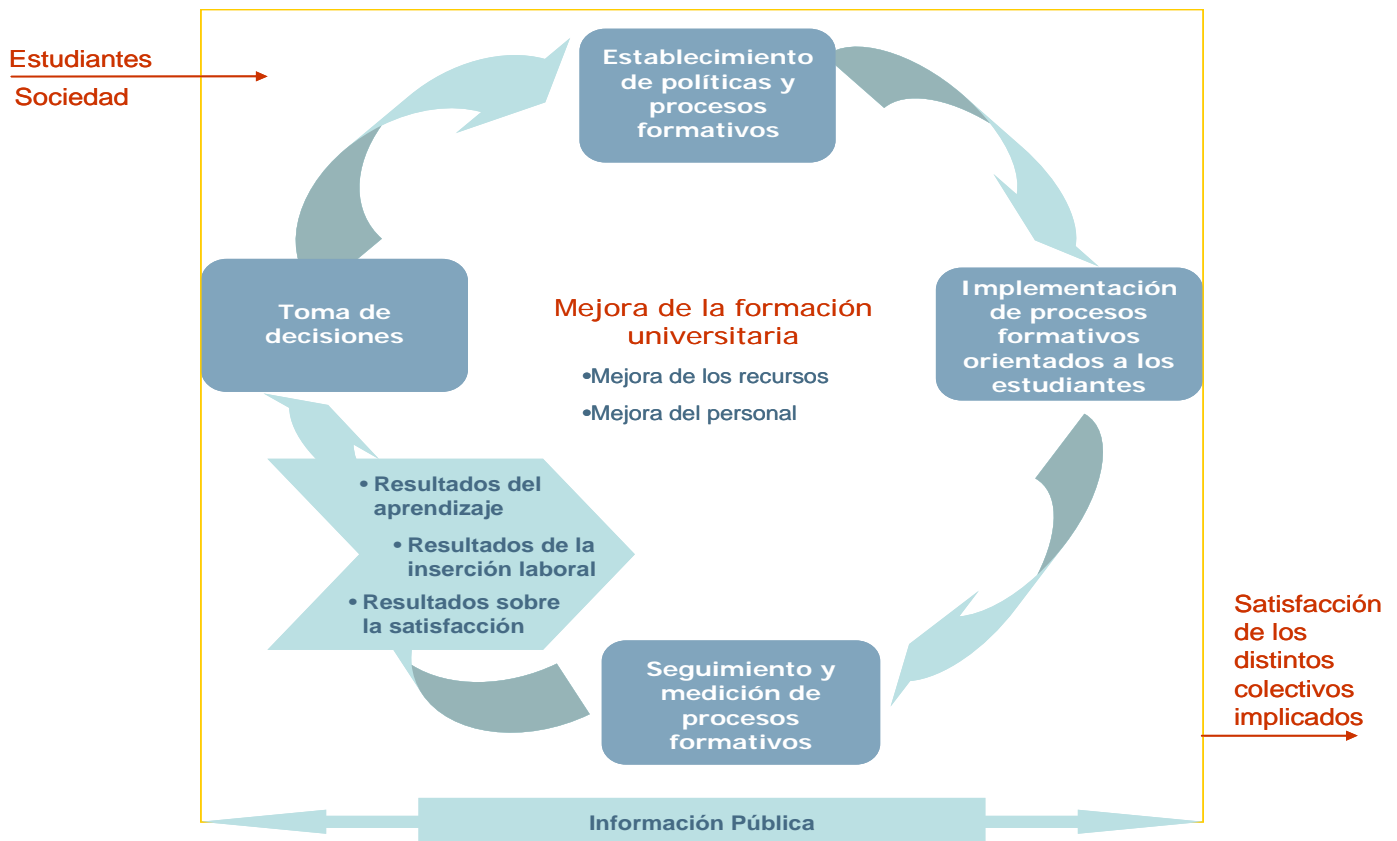
El Centro debe dotarse de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

## 7. Información pública:

El Centro debe dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y a los programas.

## 2.3. El programa *AUDIT*

El desarrollo de un Sistema de Garantía Interna de Calidad requeriría una sistematización y estructuración de los sistemas de *garantía interna* ya existentes en las universidades y que contemplen la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación (Ver Figura 2).



**Figura 2: Ciclo de mejora continua de la Formación Universitaria**

De igual modo, requerirían sistemas de *garantía externa de calidad* de las agencias que permitieran evaluar y acreditar la garantía interna de calidad de las instituciones universitarias.

Con la intención de favorecer el desarrollo de Sistemas de Garantía Interna de Calidad, desde ambos enfoques interno y externo, ANECA, AQU y ASUG, han elaborado el programa *AUDIT*<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> El término "audit" elegido para definir este programa, proviene del término latino "audire" (oir) y es utilizado con frecuencia en Europa para referirse a procesos de evaluación de la calidad de instituciones universitarias. Al elegir el término *audit* se ha querido hacer referencia a la evaluación de los sistemas de garantía de calidad en el ámbito de dichas instituciones.

El programa AUDIT persigue dos objetivos básicos:

- a. Facilitar a los Centros orientaciones para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de las enseñanzas que imparten.
- b. Poner en práctica un procedimiento que conduzca al reconocimiento del diseño de dichos sistemas, por parte de las agencias de garantía externa de la calidad.

La presente Guía es uno de los documentos que forman el programa AUDIT<sup>7</sup> y está orientada a ayudar a los Centros a diseñar sus procedimientos y Sistemas de Garantía Interna de Calidad, integrando todas aquellas actividades que tengan ya implantadas para garantizar la calidad de sus enseñanzas.

Como se recoge en la Figura 3, en la elaboración del programa AUDIT se han tomado en consideración los sistemas de garantía de calidad presentes en la actualidad en las universidades españolas, derivados en buena medida de los programas de evaluación orientados a la mejora, realizados en la última década, así como las directrices del Ministerio de Educación y Ciencia, los criterios y directrices europeas en materia de garantía de calidad y las experiencias de las universidades europeas en este ámbito.



**Figura 3: Elementos que interactúan en el programa AUDIT**

<sup>7</sup> Otros documentos que formarán parte del programa AUDIT serán el Protocolo de diagnóstico inicial, la Guía de verificación y la Guía de certificación.

---

Dando como resultado el diseño de un Sistema de Garantía Interna de la Calidad en el centro/universidad.

Las orientaciones que recoge esta Guía responden a la intención de que los Centros, atendiendo a sus propias políticas de calidad y a los condicionantes en que desarrollan sus actividades, se doten de Sistemas de Garantía Interna de Calidad apropiados para analizar sus resultados, diseñen de un modo más adecuado su oferta formativa, revisen el desarrollo de la misma e introduzcan los cambios necesarios, en un ciclo de mejora continua.

# PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DEL PROGRAMA AUDIT

## 1. FASES DEL PROGRAMA AUDIT

Las fases previstas en el desarrollo del programa AUDIT comprenden actuaciones orientadas a favorecer la garantía interna de la calidad, a las que hace referencia la presente Guía, y actuaciones relacionadas con la garantía externa de calidad.

| ANECA/AGENCIAS DE CC.AA.                         |  | CENTROS/UNIVERSIDAD                      |   |
|--|--|--|---|
| Fases AUDIT                                      | Resultados   | Fases de Diseño y Desarrollo             | Resultados  |
| <b>ORIENTACIONES PARA EL DISEÑO DEL SGIC</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Guía para el <b>diseño</b> del Sistema de Garantía de la Calidad (SGIC) de la formación de los titulados.</li> <li>Publicación y difusión de la Guía para el <b>diseño</b> del SGIC de la formación universitaria.</li> <li>Publicación Convocatoria para el <b>diseño</b> del SGIC.</li> </ul> | <b>COMPROMISO</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Establecimiento del compromiso formal de la Universidad y del Centro con el SGIC.</li> </ul>   |
|  |  | <b>PLANIFICACIÓN</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Planificación de las etapas a seguir en el desarrollo del SGIC.</li> </ul>   |
|  |  | <b>DIAGNÓSTICO</b>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe del análisis de las necesidades en relación con las actividades de garantía de calidad.</li> </ul>   |
|  |  | <b>DEFINICIÓN Y DOCUMENTACIÓN</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>política y objetivos de calidad</li> <li>contexto para la implantación del SGIC</li> <li>grupos de interés hacia los que está orientado el SGIC.</li> <li>alcance del SGIC</li> <li>procesos para el despliegue del SGIC.</li> </ul> </li> </ul> |
| <b>VERIFICACIÓN DEL DISEÑO DEL SGIC</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Guía para la <b>Verificación</b> del diseño de SGIC.</li> <li>Publicación y difusión de la Guía</li> <li><b>Verificación</b> del diseño del SGIC de los Centros.</li> <li>Elaboración informe de Verificación del diseño del SGIC.</li> </ul>   | <b>PARTICIPACIÓN EN LA VERIFICACIÓN</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Remisión de la documentación para la verificación del diseño del SGIC.</li> <li>Recepción del Informe de verificación.</li> </ul>  |
| <b>CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SGIC</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Guía para la <b>Certificación</b> del SGIC.</li> <li>Publicación y difusión de la Guía.</li> <li><b>Certificación</b> del SGIC.</li> <li>Elaboración informe de <b>Certificación</b> del diseño del SGIC.</li> </ul>  | <b>MEJORA Y DESPLIEGUE</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora del SGIC.</li> <li>Implantación del SGIC optimizado en la fase de diseño.</li> <li>Publicación de información referente al SGIC del Centro</li> </ul>   |
|  |  | <b>PARTICIPACIÓN EN LA CERTIFICACIÓN</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Remisión de la documentación para la certificación del SGIC.</li> <li>Recepción del Informe de certificación.</li> </ul>   |

Alcance de esta Guía

Alcance del programa AUDIT



## 2. ETAPAS PARA EL DISEÑO DE SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD.

De acuerdo con el esquema de desarrollo del programa AUDIT, esta Guía describe, paso a paso, las etapas que deberá comprender el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria. El Centro deberá, por tanto, abordar de modo progresivo estas etapas, dejando evidencia documental del cumplimiento de cada una de ellas:

- 1ª etapa: Compromiso.
- 2ª etapa: Planificación.
- 3ª etapa: Diagnóstico.
- 4ª etapa: Definición y documentación.

### Etapas para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad

| REQUISITOS PREVIOS  | ETAPAS                     | RESULTADOS PREVISTOS  | RESPONSABILIDADES  | RECURSOS   |
|---|----------------------------|---|--|--|
| Firma del convenio  | COMPROMISO                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participación del Equipo Directivo del Centro en el diseño del SGIC</li> <li>- Declaraciones explícitas favorables a una cultura de la calidad.</li> </ul> | Centro/Universidad   | - Recursos humanos y materiales necesarios   |
| Compromiso de las personas clave en el Centro/Universidad con la garantía de la calidad | PLANIFICACIÓN              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura de apoyo vinculada a la estructura organizativa del Centro.</li> <li>- Planificación de las diferentes etapas.</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Órganos de gobierno y gestión</li> <li>- Comisiones delegadas</li> <li>- Unidades Técnicas</li> <li>- Otros órganos</li> </ul>              | - Normas, reglamentos, manuales de procedimientos, etc.  |
| Estructura de apoyo al diagnóstico del SGIC   | DIAGNÓSTICO                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diagnóstico del SGIC: identificación de elementos consolidados y de las necesidades en materia de garantía de calidad.</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad o equipo designado</li> <li>- Equipo de gobierno del Centro/universidad</li> <li>- Representantes sectores</li> </ul>                | - Herramienta para el diagnóstico del SGIC del Centro  |
| Diagnóstico del SGIC del Centro   | DEFINICIÓN Y DOCUMENTACIÓN | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Política y objetivos de calidad.</li> <li>- Diseño del SGIC.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Unidad o equipo designado</li> <li>- Órganos de gobierno y Gestión en el ámbito del Centro/universidad</li> <li>- Consejo Social</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Guías de ANECA y de las agencias autonómicas</li> <li>- Criterios y Directrices ENQA</li> <li>- Normas ISO</li> <li>- Modelos EFQM</li> </ul> |

### 3. ETAPAS PRELIMINARES A LA DEFINICIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD.

#### 1ª. ETAPA: COMPROMISO

En esta fase, el Centro y la Universidad deberán adquirir un compromiso con el desarrollo de un Sistema de Garantía Interna de Calidad que impulse la cultura de la calidad.

Esto implica al menos el reconocimiento de la importancia de la calidad para la institución y de la garantía de calidad en sus actividades.

En esta fase, la institución universitaria debería definir:

- El nivel de participación del Centro y del equipo de gobierno de la Universidad en los Sistemas de Garantía de la Calidad.
- Una declaración que refleje el compromiso y el liderazgo de los órganos de gobierno y gestión de la institución con la calidad, asegurando la asignación de recursos para el desarrollo del proyecto.
- El órgano, unidad o grupo responsables de liderar el proceso de diseño del Sistema.

#### 2ª. ETAPA: PLANIFICACIÓN

Durante esta fase, el Centro debería reflexionar sobre cuales son las estructuras de apoyo necesarias para el diseño y desarrollo de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad.

Es fundamental que todo el personal implicado conozca y comparta los objetivos para el desarrollo del Sistema.

En esta fase, el Centro debería definir:

- Los principales implicados en el desarrollo del sistema y sus responsabilidades.
- Las estructuras básicas de apoyo que servirán como punto de partida para su desarrollo.
- La planificación de las diferentes etapas del diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad, incluidos los costes.
- Los medios utilizados para involucrar al personal y transmitir los objetivos y los aspectos básicos del diseño del Sistema.
- El proceso de aprobación del diseño por parte de los órganos del Centro.

---

### 3ª ETAPA: DIAGNÓSTICO

En esta fase, el Centro debe realizar un diagnóstico, con el objeto de obtener una visión general de su situación actual, que sirva de punto de partida para el diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad, conforme a las recomendaciones establecidas en la presente Guía.

Para ello tendrá que:

- Identificar los principales elementos a tener en cuenta en el diagnóstico:
  1. Leyes, reglamentos, normas y criterios que regulan la formación.
  2. Estructura organizativa (sus funciones y actividades) que dan soporte al diseño y desarrollo de la formación.
  3. Procedimientos y mecanismos asociados a la mejora de la formación.
- Determinar el procedimiento para recoger datos sobre aspectos incluidos en la Guía relacionados con el futuro Sistema de Garantía Interna de Calidad, así como las fuentes de información a consultar.
- Establecer los responsables implicados en el diagnóstico, incluyendo los interlocutores en las diferentes unidades, equipos, departamentos y enseñanzas.
- Identificar y priorizar las necesidades detectadas teniendo en cuenta las características del Centro y el alcance e importancia de aquellas.

Este estudio, debería tener carácter interno y orientativo, y ser tenido en cuenta como documento de trabajo a la hora de comenzar la siguiente fase de diseño.

Las pautas para desarrollar lo expuesto en la presente Guía, se recogen en el documento 02, "Directrices para el diseño de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad". En éste, se facilita una visión global sobre el conjunto de aspectos que deberían ser considerados a la hora de definir o documentar un Sistema de Garantía de Calidad interna del Centro.