

eman ta zabal zazu



Universidad
del País Vasco

Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKAIN TASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL

KALITATE ETA EBALUAZIO INSTITUZIONALERAKO ZERBITZUA

SERVICIO DE CALIDAD Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL

PROTOCOLO EQUIPO EVALUADOR

Este documento pretende ofrecer al equipo evaluador una herramienta que facilite la planificación y ejecución de las evaluaciones internas del SGIC de acuerdo a los elementos y/o las directrices del Modelo de Gestión Avanzada (en adelante MGA y AUDIT respectivamente). Se pretende que resulte una base útil para valorar el grado de implantación de los elementos y directrices propuestas.

Para el análisis de la documentación del SGIC y las entrevistas se sugiere seguir el modelo que aparece en el anexo donde se hará una valoración específica por cada uno de los elementos que componen el MGA y las directrices del Programa AUDIT.

Se proporciona el listado de los **grupos de interés** más relevantes a los que podrían afectar de forma más directa los procesos que se indican en los elementos del programa, y que por tanto podrían ser objeto de consulta durante la fase de visita del equipo evaluador al Centro:

- Personas del Equipo Directivo del centro que ha elaborado y son responsables del SGIC
- Técnico/a de Centro/Jefatura de Administración/Administrador/a del centro
- Coordinadores/as de Titulaciones bajo el alcance del SGIC

1. Revisión previa (antes de la visita) de la documentación

a. Modelo AUDIT. Por cada directriz evaluada.

- Satisfactorio (SA): Existen evidencias que apoyan la realización ordenada y sistemática de acciones ligadas al sentido del elemento, y además, éstas se desarrollan de una manera eficaz, medible y de acuerdo a unas responsabilidades perfectamente definidas en la documentación del SGIC. Además, existen ejemplos de buenas prácticas.
- Suficiente (SF): Existen evidencias acerca de la realización de actividades ligadas al elemento, que permiten afirmar que al menos en sus aspectos básicos éstas se desarrollan de manera recurrente y ordenada, aunque existan aspectos secundarios no contemplados.
- Insuficiente/Parcial (IN): Se aportan evidencias puntuales de la existencia de contenidos en la documentación y en el uso del SGIC relacionados con la cuestión planteada por el elemento, pero no están correctamente definidos, o no se ejecutan de manera sistemática. Además, se detectan aspectos que necesariamente habrían de mejorarse.
- Deficiente/Ausencia de información (D): No existe evidencia o ésta es inadecuada sobre el cumplimiento del sentido del elemento.

Siempre que se estime que la valoración es insuficiente/parcial o deficiente/ausencia de información será necesario establecer una o varias áreas de mejora. Cuando se estime satisfactorio se habrá de considerar un punto fuerte.

b. Modelo de Gestión Avanzada. Por cada elemento evaluado.

La idea es identificar entre 4-5 puntos fuertes y 4-5 áreas de mejora para cada uno de los elementos del MGA evaluados, para posteriormente elaborar un plan de mejora que permita actuar sobre las áreas de mejora identificadas en función de lo visto en la visita.

En aquellos casos donde se demuestre una implantación insuficiente o parcial, y en particular, en caso de detectar ausencia de información respecto a lo recogido en los elementos del MGA y las directrices AUDIT y/o respecto a lo contemplado en el propio diseño

del SGIC elaborado por el Centro (falta de coherencia interna del SGIC), se asignará una valoración y área de mejora de acuerdo a la escala anterior.

2. Informe Final

En el informe de Evaluación se hará una valoración global del grado de implantación del SGIC en su conjunto en función de los elementos y directrices evaluadas, incluyendo 4/5 puntos fuertes y 4/5 áreas de mejora detectadas y relacionando éstas con el elemento y la directriz a la que corresponda.

Es recomendable cuidar la redacción de las áreas de mejora incluyendo la magnitud, la descripción, la evidencia objetiva y el documento de referencia en el que se observa dicha área de mejora.

En aquellos casos en el que el equipo evaluador lo estime, incluirá en el Informe de Evaluación un apartado de Sugerencias Generales, no necesariamente referidas los elementos del MGA o a las directrices del Modelo AUDIT, dirigidas, en cualquier caso, a la mejora.

AUDIT

1.0. Política y Objetivos de Calidad					
	SA	SF	IN	D	Comentarios/Dudas para la visita
1. Existe el órgano con capacidad para gestionar el SGC, definir y aprobar la política y los objetivos de calidad.					
2. Existe el procedimiento que permite definir y aprobar la política y objetivos de calidad.					
3. Los grupos de interés participan en el órgano responsable del sistema de garantía interna de calidad y en la definición de la política y objetivos de calidad.					
4. Se difunde públicamente y por escrito la política y los objetivos de calidad a través de medios que permiten su divulgación a todos los grupos de interés.					
5. Existe un sistema debidamente integrado (órganos, procedimientos, procesos,...) que facilite el despliegue de la política y los objetivos de calidad.					
6. Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, medición, revisión y mejora de la política y objetivos de calidad.					
7. Existen mecanismos de rendición de cuentas a los principales grupos de interés que permitan informar sobre el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad.					

1.1 Garantía de la calidad de los Programas Formativos					
	SA	SF	IN	D	Comentarios/Dudas para la visita
1. Existe el órgano con capacidad para gestionar el diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de las titulaciones, sus objetivos y competencias asociadas.					
2. Existen mecanismos que regulen el proceso de toma de decisiones sobre la oferta formativa, el diseño de las titulaciones y sus objetivos.					
3. Los grupos de interés implicados participan en el diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de las titulaciones, sus objetivos y competencias asociadas.					
4. Existen procedimientos que hacen posible el diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de las titulaciones, sus objetivos y competencias asociadas.					
5. Existen sistemas de recogida y análisis de información que permiten valorar el mantenimiento, la actualización y la renovación de la oferta formativa.					
6. Existen mecanismos que facilitan la implementación de las mejoras derivadas del proceso de revisión de las titulaciones.					
7. Existen mecanismos que permiten la rendición de cuentas a los principales grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.					
8. Existen criterios que hacen posible conocer cómo el Centro abordaría la eventual suspensión del título.					

1.2. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes					
	SA	SF	IN	D	Comentarios/Dudas para la visita
<p>Existe un órgano responsable de los procedimientos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definición de perfiles de ingreso/egreso Admisión y matriculación Alegaciones, reclamaciones y sugerencias Apoyo y orientación Enseñanza y evaluación Prácticas externas y movilidad Orientación profesional 					
Definición de perfiles de ingreso/egreso, admisión y matriculación de estudiantes					
	SA	SF	IN	D	Comentarios/Dudas para la visita
2. Existen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones relacionados con la definición de perfiles de ingreso/egreso y los criterios de admisión y matriculación.					
3. Existen sistemas de recogida y análisis de información que permiten conocer y valorar las necesidades relativas a perfiles de ingreso/egreso, criterios de admisión y matriculación.					
4. Los grupos de interés implicados participan en el diseño y desarrollo de la definición de perfiles de ingreso/egreso, criterios de admisión y matriculación.					
5. Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora de la definición de perfiles de ingreso/egreso y de criterios de admisión y matriculación.					

Apoyo y orientación al estudiante, metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes					
	SA	SF	IN	D	Comentarios/Dudas para la visita
6. Existen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones relacionadas con los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, metodología de enseñanza y evaluación de aprendizajes.					
7. Existen sistemas de recogida y análisis de información que permiten conocer y valorar las necesidades de los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y la evaluación de aprendizajes.					
8. Los grupos de interés implicados participan en el diseño y el desarrollo de sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y evaluación de aprendizajes.					
9. Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora de los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y la evaluación de aprendizajes.					
Practicas Externas y Movilidad de los estudiantes					
10. Existen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones relacionadas con las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes.					
11. Existen sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer y valorar las necesidades de las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes.					
12. Los grupos de interés implicados participan en el diseño y el desarrollo de los procesos relacionados con las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes.					
13. Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora de las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes.					

Orientación Profesional de los estudiantes					
	SA	SF	IN	D	Comentarios/Dudas para la visita
14. Existen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones relacionadas con la orientación profesional de los estudiantes.					
15. Existen sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer y valorar las necesidades de los sistemas de orientación profesional de los estudiantes.					
16. Los grupos de interés implicados participan en el diseño y el desarrollo de los sistemas de orientación profesional de los estudiantes.					
17. Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora de los sistemas de orientación profesional de los estudiantes.					
Sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias					
18. Existen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones relacionadas con las alegaciones, reclamaciones y sugerencias.					
19. Existen sistemas de recogida y análisis de información que permiten conocer y valorar las necesidades y el desarrollo de los sistemas de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.					
20. Los grupos de interés implicados participan en el diseño y el desarrollo de los sistemas de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.					
21. Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora del sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias.					
Otros elementos que afectan la orientación de las enseñanzas a los estudiantes					
22. Existen mecanismos que regulan e informan sobre las normativas que afectan a los estudiantes (Ej. reglamentos, uso de instalaciones, calendarios, horarios. etc.).					

1.3. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia					
	SA	SF	IN	D	Comentarios/Dudas para la visita
Definición de la política de personal académico y de apoyo a la docencia					
1. Existen un órgano con capacidad para definir y aprobar la política del personal académico y de apoyo a la docencia, el acceso, la formación, la evaluación, la promoción y reconocimiento.					
2. Los grupos de interés participan en la definición y desarrollo de la política del personal académico y de apoyo a la docencia.					
3. Existen procedimientos de recogida y análisis de información que permiten conocer las necesidades de personal académico y de apoyo a la docencia.					
4. Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión e implantación de mejoras en la política de personal.					
5. Existen mecanismos que permiten la rendición de cuentas sobre los resultados de la política de personal.					
Acceso del personal académico y de apoyo a la docencia					
6. Existen mecanismos que regulan y garantizan la toma de decisiones sobre el acceso del personal académico y de apoyo a la docencia.					
7. Existen sistemas de recogida y análisis de información que permiten conocer las competencias y resultados del personal académico y de apoyo a la docencia con vistas al acceso.					
8. Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora en el acceso del personal académico y de apoyo a la docencia.					
Formación del personal académico y de apoyo a la docencia					

ANEXO: Valoración por elemento

	SA	SF	IN	D	Comentarios/Dudas para la visita
9. Existen mecanismos que regulan y garantizan la toma de decisiones sobre la formación del personal académico y de apoyo a la docencia.					
10. Existen sistemas de recogida y análisis de información que permiten conocer las competencias y resultados del personal académico y de apoyo a la docencia con vistas a su formación.					
11. Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora del plan de formación del personal académico y de apoyo a la docencia.					
Evaluación, Promoción y Reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia					
12. Existen mecanismos que regulan y garantizan la toma de decisiones sobre los modelos de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.					
13. Existen sistemas de recogida y análisis de información que permiten conocer las competencias y resultados del personal académico y de apoyo a la docencia con vistas a su evaluación, promoción y reconocimiento.					
14. Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora de los modelos de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.					

1.4. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios y de la calidad del personal de administración y servicios					
1.4.a Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios					
	SA	SF	IN	D	Comentarios/Dudas para la visita
Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios					
1. Existe un órgano con capacidad para gestionar los recursos materiales y los servicios.					
2. Existen mecanismos que regulan y garantizan la toma de decisiones sobre los recursos materiales y los servicios.					
3. Los grupos de interés implicados participan en la gestión de los recursos materiales y los servicios.					
4. Existen sistemas de recogida y análisis de información que permiten conocer las necesidades sobre el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y los servicios, así como sobre la adecuación de los mismos.					
5. Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora de los recursos materiales y los servicios.					
6. Existen mecanismos que permiten la rendición de cuentas sobre los recursos materiales y servicios y su nivel de uso por parte del estudiante.					

1.4.b Gestión y mejora de la calidad del personal de administración y servicios					
	SA	SF	IN	D	Comentarios/Dudas para la visita
Calidad del personal de administración y servicios					
7. Existe un órgano con capacidad para definir y aprobar la política del personal de administración y servicios.					
8. Los grupos de interés implicados participan en la definición, revisión y mejora de la política del personal de administración y servicios.					
9. Existen procedimientos para la recogida y análisis de información que permitan conocer las necesidades del personal de administración y servicios.					
10. Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora en la política y las actuaciones relacionadas con el personal de administración y servicios.					
11. Existen mecanismos que permiten la rendición de cuentas al personal de administración y servicios sobre los resultados de la política de personal.					

1.5. Análisis y utilización de los resultados					
	SA	SF	IN	D	Comentarios/Dudas para la visita
1. Existen mecanismos que permiten obtener información sobre las necesidades de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.					
Análisis y utilización de los resultados de aprendizaje					
2. Existe un órgano con capacidad para gestionar el análisis y utilización de los resultados del aprendizaje.					
3. Existen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones sobre los resultados del aprendizaje.					
4. Los grupos de interés están implicados participan en los procesos de medición, análisis y mejora de los resultados del aprendizaje.					
5. Existen sistemas de recogida y análisis de información que facilitan datos relativos a los resultados del aprendizaje.					
6. Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora continua de los resultados del aprendizaje y de la fiabilidad de los datos utilizados; así como estrategias para mejorar dichos resultados.					
7. Existen procedimientos que permiten la rendición de cuentas sobre los resultados del aprendizaje					

Análisis y utilización de los resultados de la inserción laboral					
	SA	SF	IN	D	Comentarios/Dudas para la visita
8. Existe un órgano con capacidad para gestionar el análisis y utilización de los resultados de la inserción laboral.					
9. Existen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones sobre los resultados de la inserción laboral.					
10. Los grupos de interés implicados participan en los procesos de medición, análisis y mejora de los resultados de la inserción laboral.					
11. Existen sistemas de recogida y análisis de información que facilitan datos relativos a los resultados de la inserción laboral.					
12. Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la inserción laboral y de la fiabilidad de los datos utilizados, así como estrategias para mejorar dichos resultados.					
13. Existen procedimientos que permiten la rendición de cuentas sobre los resultados de la inserción laboral.					
Análisis y utilización de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés (sigue)					
14. Existe un órgano con capacidad para gestionar el análisis y utilización de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés.					
15. Existen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones sobre la satisfacción de los grupos de interés.					
16. Los grupos de interés implicados participan en los procesos de medición, análisis y mejora de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés.					

Análisis y utilización de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés					
	SA	SF	IN	D	Comentarios/Dudas para la visita
17. Existen sistemas de recogida y análisis de información que facilitan datos relativos a de la satisfacción de los grupos de interés.					
18. Existen mecanismos que permiten el seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés y de la fiabilidad de los datos utilizados, así como estrategias para mejorar dichos resultados.					
19. Existen procedimientos que hacen posible la rendición de cuentas sobre los resultados de la satisfacción de los grupos de interés.					

1.6. Publicación de información sobre las titulaciones					
	SA	SF	IN	D	Comentarios/Dudas para la visita
1. Existe un órgano con capacidad para gestionar la publicación de información actualizada de las titulaciones.					
2. Existen mecanismos que regulan y garantizan los procesos de toma de decisiones sobre la publicación de información actualizada de las titulaciones.					
3. Existen mecanismos que facilitan la recogida y análisis de información sobre el desarrollo de las titulaciones y programas.					
4. Existen procedimientos que hacen posible informar a los grupos de interés sobre: <ul style="list-style-type: none"> - la oferta formativa, objetivos y planificación de las titulaciones. - las políticas de acceso y de orientación de los estudiantes. - la metodología de enseñanza, aprendizaje y evaluación. - la política de movilidad y los programas de prácticas externas. 					
5. Existen procedimientos que hacen posible informar a los grupos de interés sobre las alegaciones, reclamaciones y sugerencias.					
6. Existen procedimientos que hacen posible informar a los grupos de interés sobre el acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.					
7. Existen procedimientos que hacen posible informar a los grupos de interés sobre la utilización de los recursos materiales y servicios.					

	SA	SF	IN	D	Comentarios/Dudas para la visita
8. Existen procedimientos que hacen posible informar a los grupos de interés sobre los resultados del aprendizaje.					
9. Existen procedimientos que hacen posible informar a los grupos de interés sobre los resultados de la inserción laboral.					
10. Existen procedimientos que hacen posible informar sobre los resultados de la satisfacción de los grupos de interés.					
11. Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora de la información pública que se facilita a los grupos de interés.					

MODELO DE GESTIÓN AVANZADA

ELEMENTO 1: ESTRATEGIA	
	Comentarios/Dudas para la visita
E.1 Cómo se gestiona la información necesaria para definir la estrategia	
E.2 Cómo se reflexiona y se establece la estrategia	
E.3 Cómo se comunica, despliega, revisa y actualiza la estrategia	

ELEMENTO 2:CLIENTES	
	Comentarios/Dudas para la visita
C.1 Cómo gestionamos las relaciones con clientes	
C.2 Cómo se desarrollan y comercializan productos y servicios orientados hacia los clientes	
C.3 Cómo se producen y distribuyen nuestros productos y se prestan nuestros servicios	
C.4 Cómo gestionamos las relaciones con proveedores	

ANEXO: Puntos fuertes y áreas de mejora por directriz

ELEMENTO 3: PERSONAS	
	Comentarios/Dudas para la visita
P.1 Cómo seleccionamos, retribuimos y atendemos a las personas	
P.2 Cómo desarrollamos el conocimiento y competencias de las personas	
P.3 Cómo comprometemos a las personas con la organización	
P.4 Cómo ampliamos la capacidad de liderazgo de las personas	

ELEMENTO 4: SOCIEDAD	
	Comentarios/Dudas para la visita
S.1 Cómo gestionamos el compromiso con nuestro entorno social	
S.2 Cómo impulsamos la sostenibilidad medioambiental	

ELEMENTO 5: INNOVACIÓN	
	Comentarios/Dudas para la visita
I.1 Cómo definimos nuestros objetivos y estrategia para innovar	
I.2 Cómo creamos el contexto interno para innovar	
I.3 Cómo aprovechamos el potencial de nuestro entorno	
I.4 Cómo gestionamos las ideas y proyectos innovadores	

ELEMENTO 6: RESULTADOS	
	Comentarios/Dudas para la visita
R.1 Resultados estratégicos	
R.2 Resultados en clientes	
R.3 Resultados en personas	
R.4. Resultados en la sociedad	
R.5 Resultados de la innovación	