

SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DE LA FORMACIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR SIAC AUDIT CENTROAMÉRICA

**Directrices, definición y documentación para el diseño del
Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad de la Formación en
Educación Superior**

Documento 02

Directrices, definición y documentación adaptada de documentos del Programa AUDIT de ANECA, Producto del Convenio con el CCA para la ejecución del SIAC - AUDIT CENTROAMÉRICA.

EQUIPO TÉCNICO DEL PROYECTO

Por el CCA

PhD Ivy Lou Green Arrechavala, Coordinadora del Proyecto Piloto SIAC AUDIT Centroamérica

Mgtr. Fernanda Billard Toledo, Directora Ejecutiva, Secretaría Técnica del CCA

Dra. Rebeca Bieberach Melgar, Equipo Técnico del Proyecto Piloto SIAC AUDIT Centroamérica

Mgtr. Carmen Rosa Lozano de Llamas, Evaluadora del CCA

Mgtr. Graciela Concepción Rodríguez de Flores, Equipo Técnico del Proyecto Piloto SIAC AUDIT Centroamérica

PhD Mercedes del Carmen Tinoco Espinoza, Comisión Técnica del CCA

Dra. Jeannette Valverde Chaves, Comisión de Gestión del CCA

Por ANECA

Dra. Esther Balboa García, Jefe de la Unidad de Calidad y Planificación Estratégica.

Dr. José Antonio Pérez de la Calle, Unidad de Calidad.

ABREVIATURAS

ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

CCA: Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior

ENQA: European Association for quality assurance in higher education

IES: Instituciones de Educación Superior

SIAC: Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad de la Formación en Educación Superior

ÍNDICE

Presentación	5
DIRECTRICES PARA EL DISEÑO DEL SISTEMA INTERNO DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DE LA FORMACIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR (SIAC).	7
Directrices generales	
1. Cómo la IES define su política y objetivos de calidad.	8
Directrices específicas	
2. Cómo la IES garantiza la calidad del diseño de la oferta académica	9
3. Cómo la IES orienta el desarrollo de la docencia y otras actuaciones orientadas al estudiante.	10
4. Cómo la IES garantiza y mejora la calidad de su personal académico y de apoyo a la docencia.	11
5. Cómo la IES gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios	12
6. Cómo la IES gestionan el desarrollo de la investigación dentro del proceso formativo	13
7. Cómo la IES gestiona la extensión universitaria y proyección social	14
8. Cómo la IES analiza y utiliza los resultados.	15
9. Cómo la IES gestiona la información pública y la transparencia	16
DEFINICIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD DE LA FORMACIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR (SIAC).	17
Estructura en la definición y documentación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Formación en Educación Superior (SIAC).	18
Glosario	23

PRESENTACIÓN

La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y el Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior (CCA), con el objetivo de apoyar las iniciativas de las Instituciones de Educación Superior (IES) para garantizar la calidad de su oferta educativa, e impulsar una cultura de mejora continua, han elaborado este documento, que complementa a la “Guía para el diseño de Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad”.

Dicha guía tiene un doble objetivo: orientar la estructuración de las actuaciones llevadas a cabo por las IES para dotarse de un Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad de la Formación en Educación Superior y facilitar a las IES de una serie de ejemplos de directrices, que pueden guiarles en el desarrollo de dicho sistema.

En el marco de una alianza estratégica entre ANECA y el CCA, materializado a través de un convenio de cooperación conjunta, con el propósito de promover el mejoramiento continuo de la calidad, pertinencia y armonización de la Educación Superior se propone el proyecto piloto Diseño del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Formación en Educación Superior para la región centroamericana, SIAC- AUDIT Centroamérica.

Para esta fase del proyecto piloto ANECA y el CCA se concentrarán en apoyar a las IES en el diseño de su Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Formación en Educación Superior (SIAC) y su posterior certificación. Será en una siguiente fase en que se apoye a las IES, que así lo decidan, en la implantación de su SIAC.

El resultado esperado del primer objetivo de AUDIT se concreta en el diagnóstico y análisis de su SIAC, por parte de las IES, contra un conjunto de directrices. Esta comparación puede ayudar a establecer cuál es el camino recorrido y la dirección en la que podrían orientar sus próximas actuaciones. Para la realización de dicho análisis, el Programa AUDIT incorpora una herramienta complementaria “Herramientas para el diagnóstico” (Documento 03).

El resultado esperado del segundo objetivo del Programa AUDIT se visualiza en la *definición y documentación* del conjunto del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Formación en Educación Superior (SIAC) que la IES decida adoptar a la luz del análisis de los referentes explicitados en este documento, así como de la información obtenida en el diagnóstico previo de la situación.

A las IES participantes en el Proyecto Piloto se aportará por parte de ANECA y del CCA la información y documentación necesaria, así como el seguimiento técnico requerido para el diseño y certificación del diseño del SIAC.

1. Directrices para el diseño del Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad de la Formación en Educación Superior (SIAC).

En este apartado se presentan un conjunto de directrices para el diseño del SIAC. Estas directrices pueden facilitar a las IES el proceso de diagnóstico de dicho sistema. Para ello, junto con estas directrices, las IES pueden utilizar el documento 03, “Herramientas para el diagnóstico”.

El enunciado de las directrices pone un especial énfasis en el **cómo**, más que en el *qué* del SIAC. Esto obedece a que no se pretende configurar un sistema a partir de una lista exhaustiva de los elementos que debería contener aquel, sino que el esfuerzo y la reflexión en el diseño, debería tomar en consideración la importancia de los procesos y adoptar una posición proactiva (“*cómo* actúa la IES en el camino hacia la mejora”, y “*cómo* aborda los cambios necesarios en sus prácticas de actuación habituales”), lo que finalmente se puede resumir en “*cómo* la IES garantiza la calidad de sus programas formativos”.

Resulta de gran ayuda plantearse el conjunto de elementos mostrados en el alcance del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Formación en Educación Superior (SIAC), como un sistema agregado de partes con identidad propia, aunque con interrelaciones de unas con otras. Para poder gestionarlas apropiadamente, puede llevarse a cabo un despliegue de cada uno de los procesos, de manera que resulten visibles la secuencia e interacción de las actividades que se desarrollan en aquellos. El grado de detalle alcanzado en el tratamiento de cada proceso o subproceso es una decisión de cada IES, si bien puede ser aconsejable el plantearse un punto mínimo de desarrollo, que permita gestionar con eficacia los procesos principales, y abordar paulatinamente el despliegue y profundización del resto de procesos de los sistemas de Aseguramiento Interno.

Se considera una buena práctica documentar todos los aspectos relativos al SIAC en forma de procedimientos, normas, manuales, fichas de proceso, diagramas, etc. Esta práctica facilitará las posteriores actividades de mantenimiento, mejora y evaluación del mismo.

A continuación se recogen ejemplos de directrices que servirían para orientar a las IES en el diseño de su SIAC. Dichas directrices contemplan las interacciones entre los diferentes aspectos que forman el sistema y alcance del mismo.

a. Directrices Generales

1. Cómo la IES define su política y objetivos de calidad.

La IE debe consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente como compromiso con el aseguramiento de la calidad.

La IES debe:

- 1.1. Hacer una declaración pública y por escrito que recoja su política, alcance y objetivos de calidad.
- 1.2. Establecer mecanismos para definir, aprobar y revisar de forma periódica la política y objetivos de calidad, alineados con la estrategia/ modelo de enseñanza-aprendizaje de la institución. Considerando tanto el contexto nacional/ internacional, como la actividad investigadora de sus docentes.
- 1.3. Valorar la inclusión, en la definición de su política de calidad, de aspectos como:
 - ✓ Comportamiento ético,
 - ✓ Prevención de la intolerancia y la discriminación de los estudiantes o de su personal,
- 1.4. Inclusión de la política de Gestión Integral de Riesgos y Desastres y Adaptación al cambio climático
- 1.5. Indicar qué grupos de interés han estado implicados, en la definición de la política de calidad.
- 1.6. Integrar diferentes elementos (órganos, procedimientos, procesos, etc.) para configurar un sistema que permita desplegar dicha política de calidad.
- 1.7. Establecer acciones para definir, aprobar, revisar y mejorar la política y objetivos de calidad.
- 1.8. Determinar el modo (cómo, quién, cuándo) en que rinde cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad.

b. Directrices Específicas

2. Cómo la IES garantiza la calidad del diseño de la oferta académica

La IES debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta académica, desarrollando metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica y mejora de sus programas.

La IES en sus diferentes niveles organizativos debe:

- 2.1. Determinar los órganos, grupos de interés, y procedimientos implicados en el diseño, control, planificación, impartición, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos, evaluación, resultados de aprendizaje y competencias asociadas.
- 2.2. Disponer de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la procedente del entorno nacional e Internacional) que le permita valorar el mantenimiento de su oferta formativa, su actualización o renovación.
- 2.3. Contar con mecanismos que regulen el proceso de toma de decisiones relativa a la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos.
- 2.4. Asegurar que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de las titulaciones.
- 2.5. Determinar el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.
- 2.6. Definir los criterios para la eventual suspensión o cierre del programa o carrera.

3. Cómo la IES orienta el desarrollo de la docencia y otras actuaciones orientadas al estudiante.

La IES debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante y su acceso a las normas que regulan todas las fases del proceso formativo, desde su admisión, adquisición de competencias y habilidades, hasta la certificación de los resultados de aprendizaje adquiridos.

La IES debe:

- 3.1. Contar con sistemas de información que le permitan al estudiante conocer y valorar sus necesidades en materia de:
 - Definición de perfiles de ingreso/ egreso
 - Admisión y matriculación
 - Reclamaciones, apelaciones y sugerencias
 - Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza
 - Enseñanza y evaluación de los aprendizajes
 - Prácticas externas y movilidad de estudiantes
 - Orientación profesional
- 3.2. Disponer de mecanismos que le permitan obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo actual de los procesos anteriormente citados.
- 3.3. Establecer mecanismos que regulen las directrices que afectan a los estudiantes: reglamentos (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, convalidaciones, etc.), normas de uso (de instalaciones), calendarios, horarios y beneficios que ofrece la IES.
- 3.4. Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con los estudiantes.
- 3.5. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes.
- 3.6. Identificar en que forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes.
- 3.7. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes.

4. Cómo la IES garantiza y mejora la calidad de su personal académico y de apoyo a la docencia.

La IES debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su personal académico y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas Aseguramientos para que cumpla con las funciones que le son propias.

La IES debe:

- 4.1. Disponer de procedimientos que le permitan recoger y valorar información sobre sus propias necesidades de personal académico (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con su política de personal.
- 4.2. Contar con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.
- 4.3. Definir el procedimiento que le permite controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal académico.
- 4.4. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, evaluación, promoción, formación y reconocimiento de su personal académico.
- 4.5. Identificar el modo en que los grupos de interés (en especial profesores y personal de apoyo a la docencia) participan en la definición de la política de personal y en su desarrollo.
- 4.6. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) para rendir cuentas sobre los resultados de su política de personal.

5. Cómo la IES gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios

La IES debe dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales¹ para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

La IES debe:

- 5.1. Disponer de mecanismos que le permitan obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el ambiente).
- 5.2. Contar con procedimientos que le faciliten información sobre sus sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios.
- 5.3. Definir el sistema para controlar, revisar y evaluar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal administrativo y de servicios.
- 5.4. Definir cómo se realiza el control, revisión, evaluación periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.
- 5.5. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.
- 5.6. Establecer los procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.
- 5.7. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje de los estudiantes y su nivel de uso.

¹ Instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, bibliotecas) y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico.

6. Cómo la IES gestionan el desarrollo de la investigación dentro del proceso formativo

La IES debe contar con mecanismos que garantizan que se promueva y desarrolle una investigación acorde a sus carreras y al contexto social en que se inserta.

La IES debe:

- 6.1. Disponer de una instancia (estructura, funciones, y toma de decisiones) responsable de la política, objetivos y líneas de investigación.
- 6.2. Identificar la forma en que los grupos de interés participan en la definición de la política, objetivos y líneas de investigación.
- 6.3. Establecer acciones para definir, aprobar, revisar y mejorar las líneas y proyectos de investigación.
- 6.4. Contar con mecanismos para asegurar la ejecución de los proyectos de investigación (logística, recursos humanos, materiales y financieros).
- 6.5. Disponer de mecanismos para articular los resultados de la investigación con la docencia.
- 6.6. Definir los criterios para la evaluación de los resultados de los proyectos de investigación sobre sus grupos de interés.
- 6.7. Determinar los mecanismos de protección, difusión y explotación de los resultados de investigación.
- 6.8. Determinar el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la investigación.

7. Cómo la IES gestiona la extensión universitaria y proyección social

La IES debe contar con mecanismos que garantizan el desarrollo y mejora de las acciones de extensión universitaria y proyección social, pertinentes con las demandas de la sociedad.

La IES debe:

- 7.1. Disponer de una instancia (estructura, funciones, y toma de decisiones) responsable de la política, objetivos y acciones de extensión universitaria y proyección social.
- 7.2. Identificar la forma en que los grupos de interés participan en la definición de la política, objetivos y acciones de extensión universitaria y proyección social.
- 7.3. Establecer acciones para definir, aprobar, revisar y mejorar las acciones de extensión universitaria y proyección social.
- 7.4. Contar con mecanismos para asegurar la ejecución de acciones de extensión universitaria y proyección social (logística, recursos humanos, materiales y financieros).
- 7.5. Disponer de mecanismos para articular los resultados de las acciones de extensión universitaria y proyección social con la docencia.
- 7.6. Definir los criterios para la evaluación de los resultados de las acciones de extensión universitaria y proyección social sobre sus grupos de interés.
- 7.7. Determinar los mecanismos de difusión de las acciones de extensión universitaria y proyección social.
- 7.8. Determinar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre las acciones de extensión universitaria y proyección social.

8. Cómo la IES analiza y utiliza los resultados.

La IES 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) ²para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

La IES debe:

- 8.1. Disponer de mecanismos que le permitan obtener la información sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.
- 8.2. Contar con sistemas de recogida de información que faciliten datos relativos a los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés.
- 8.3. Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.
- 8.4. Determinar las estrategias y procedimientos para introducir mejoras en los resultados.
- 8.5. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.
- 8.6. Identificar en qué forma los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- 8.7. Indicar el procedimiento (cómo, quién, cuándo) para rendir cuentas sobre los resultados (memorias de actividades, informes de resultados, etc.).

² Los resultados deberán segmentarse en función de las diferentes tipologías de alumnos, tales como: alumnos a tiempo completo, parcial, no presenciales, mayores de 25 años, segundas titulaciones, no presentados a las pruebas de evaluación, etc.

9. Cómo la IES gestiona la información pública y la transparencia

Las IES deben dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y los programas.

Las IES deben:

- 9.1. Disponer de mecanismos que le permitan obtener la información sobre el desarrollo de las titulaciones y los programas.
- 9.2. Determinar cuál es el procedimiento establecido para informar a los grupos de interés (incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa de la IES) acerca de:
 - ✓ La oferta formativa
 - ✓ Objetivos y planificación de las titulaciones.
 - ✓ Políticas de acceso y orientación de los estudiantes.
 - ✓ Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas).
 - ✓ Movilidad.
 - ✓ Reclamaciones, apelaciones y sugerencias.
 - ✓ Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo.
 - ✓ Los servicios y la utilización de los recursos materiales.
 - ✓ Los resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés).
- 9.3. Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
- 9.4. Determinar los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y títulos ofertados por la IES.

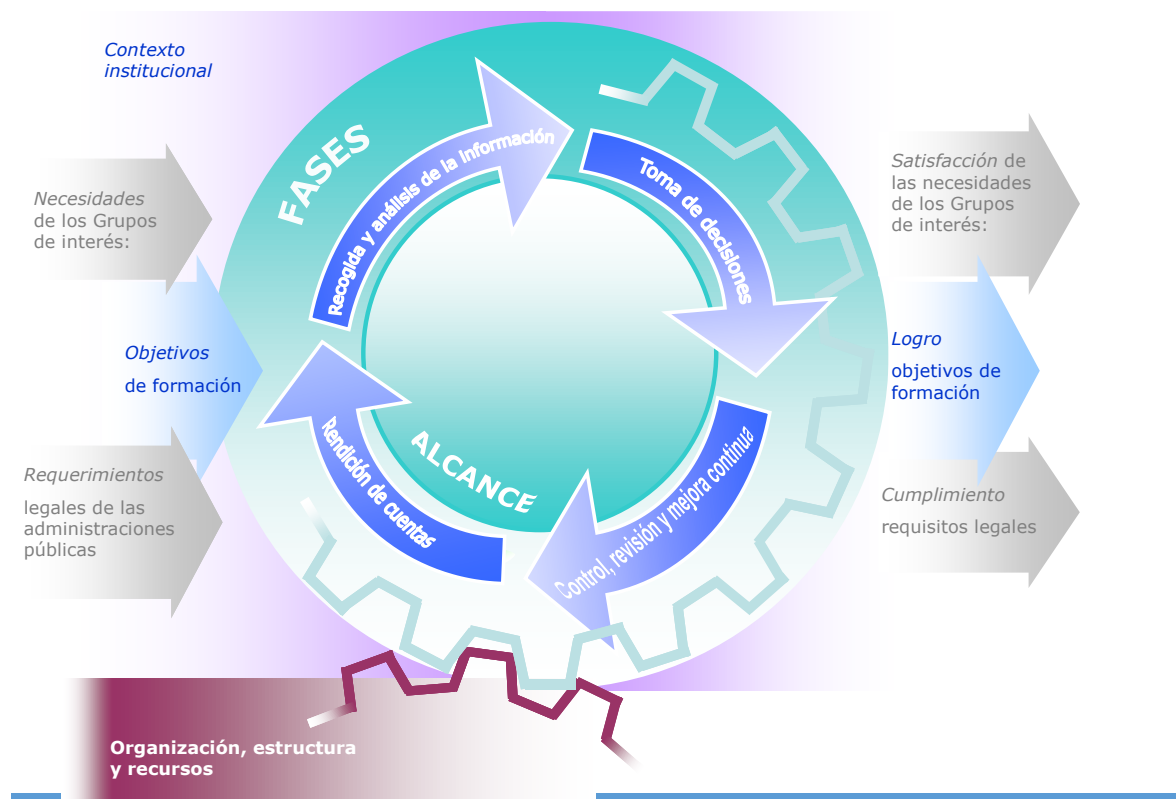
2. DEFINICIÓN Y DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD DE LA FORMACIÓN EN EDUCACIÓN SUPERIOR (SIAC).

El diagnóstico realizado de acuerdo a lo definido en las etapas anteriores (así como en los documentos 01 y 03, “Guía para el diseño de Sistemas de Aseguramiento Interno de Calidad” y “Herramientas para el diagnóstico”) proporcionará la información necesaria para dar comienzo a la fase de definición y documentación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Formación en Educación Superior (SIAC). Su elaboración supone definir y documentar, mediante un manual o procedimiento similar, los diferentes mecanismos o procesos necesarios para garantizar la calidad de la formación universitaria e implica considerar en cada uno de ellos aspectos tales como:

- a) Objetivos y principios de actuación.
- b) Grupos de interés.
- c) Alcance
- d) Fases
- e) Procedimientos
- f) Organización, estructura y recursos.

Figura N°1

Conjunto de aspectos que deben tomarse en consideración a la hora de definir y documentar el **Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad** de la IES.



2.1.- Estructura en la definición y documentación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Formación en Educación Superior (SIAC).

a) Objetivos y principios de actuación.

El diseño del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Formación en Educación Superior (SIAC) conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas de la IES, por lo que éste debe fijar de antemano los objetivos que pretende alcanzar como resultado de su ejecución.

En la elaboración de su SIAC, la IES deberá someterse, al menos, a los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica: La IES diseñará su SIAC de acuerdo con la legislación nacional vigente y tomando de referencia los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad establecidas en la región y contextualizados con el AUDIT Centroamérica.
- Publicidad, transparencia y participación: la IES dará difusión al proceso de elaboración de su SIAC, establecerá procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y hará posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

b) Grupos de interés.

La IES debe indicar los grupos de interés hacia los que está orientado el SIAC. Así, debe señalar qué grupos intervienen directa o indirectamente en los procesos que garantizan la formación en educación superior:

- Estudiantes.
- Gestores, personal académico, personal de administración y servicios vinculado a la Institución
- Administraciones educativas
- Empleadores
- Sociedad

c) Fases.

En el diseño del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad debe atender a la definición de una serie de fases como:

- Recogida y análisis de información.
- Control, revisión periódica y mejora continua de actuaciones.
- Mecanismos y estrategias para la toma de decisiones, especialmente aquellas que afectan a la formación universitaria.

- Rendición de cuentas a los grupos de interés sobre las actuaciones desarrolladas, en especial las relativas a la formación universitaria.

d) Alcance.

Al definir el alcance del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Formación en Educación Superior (SIAC), la IES deberá contemplar como mínimo aquellos elementos que afectan a la formación universitaria:

- **Diseño de la oferta académica:**
 - Definición de política y objetivos de calidad
 - Definición y aprobación de programas formativos
 - Criterios de admisión de estudiantes
 - Planificación de la oferta formativa
 - Criterios para la eventual suspensión del título
- **Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes:**
 - Actividades de acogida y apoyo al aprendizaje
 - Desarrollo de la oferta **académica**
 - Metodología de enseñanza-aprendizaje
 - Evaluación del aprendizaje
 - Prácticas externas y movilidad de estudiantes
 - Orientación profesional
 - Evaluación y mejora de la oferta **académica**
 - Despliegue de las Acciones de mejora detectadas
 - Gestión de las quejas y reclamaciones
 - Gestión de expedientes y tramitación de títulos
- **Personal académico y de apoyo a la docencia:**
 - Acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia
- **Recursos materiales y servicios:**
 - Diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos.
 - Recursos y servicios de aprendizaje y apoyo a los estudiantes
- **Resultados de la formación:**
 - Medición, análisis y utilización de resultados:
 - inserción laboral
 - académicos
 - satisfacción de los diferentes grupos de interés
- **Información pública:**
 - Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.

e) Procedimientos

En función del grado de complejidad o necesidad de control de los procesos a incluir en el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Formación en Educación Superior (SIAC), deberá analizarse la conveniencia de documentar aquellos, en forma de procedimientos, flujogramas, fichas de proceso, etc., en las que se recoja una descripción suficiente acerca de su objetivo, alcance, responsabilidades, documentación de referencia, descripción del proceso, tipo de control, etc.

f) Organización, estructura y recursos.

La IES debe especificar los aspectos organizativos y estructurales, así como los recursos, que darán soporte y articularán el Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Formación en Educación Superior (SIAC).

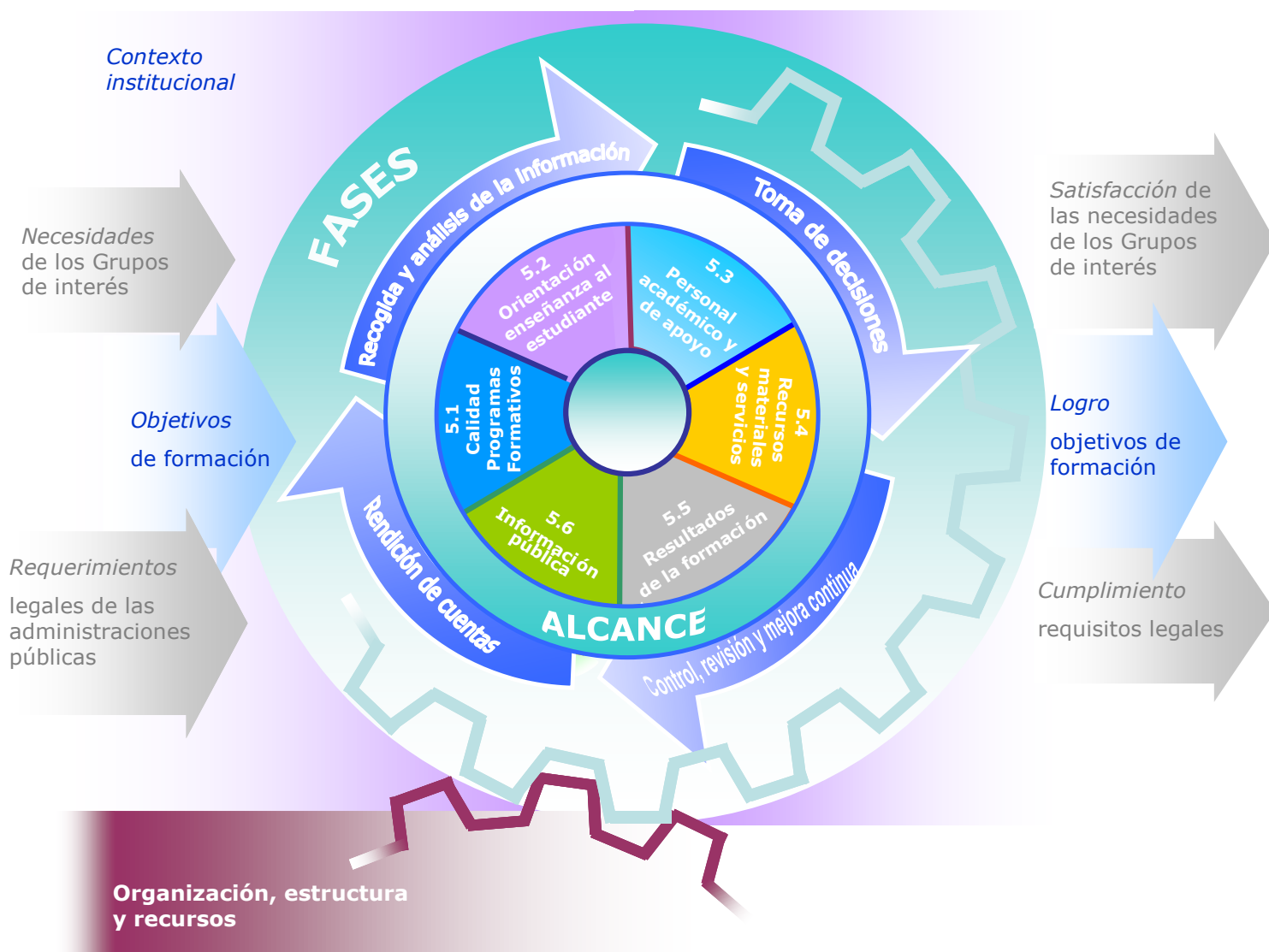
Entre esos aspectos se debe recoger:

- Organigrama y estructura organizativa de la IES.
- Responsabilidades y funciones de los órganos de gestión y gobierno, especialmente aquellas relacionadas con la formación universitaria.
- Personal académico y de apoyo a la docencia vinculado a la IES.
- Comisiones u órganos similares que, en el ámbito de la IES o de los Departamentos, desarrollan algunos de los procesos.
- Reglamentos, protocolos y procedimientos que ya regulan las actividades de la IES, especialmente aquellos que están relacionados con el aseguramiento de calidad de la formación universitaria.

Además de lo anterior, la IES deberá tomar en consideración todos aquellos recursos o estructuras previos al diseño del sistema, que hayan contribuido al aseguramiento de calidad de la formación universitaria.

La figura N° 2, representa gráficamente el modelo propuesto por AUDIT, en el que un conjunto de mecanismos se desarrolla de manera recurrente para cada uno de los seis elementos contemplados en el alcance (para AUDIT Centroamérica son ocho), permitiendo de este modo que las entradas que originan el desarrollo del proceso, se transformen en una serie de productos o salidas, en función tanto de la capacidad de sus recursos, como del marco institucional en el que ha de desarrollar sus actividades la IES.

Figura N°2
Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad de la formación universitaria (AUDIT)



ANEXO

GLOSARIO

Acreditación: la 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.

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

Grupos de interés: Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en la IES, 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 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 IES.

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 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).

Programa de inserción laboral: proyecto regulado destinado a orientar a estudiantes 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 Aseguramiento de la Calidad: conjunto integrado por las actividades desarrolladas por la IES para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades.