



Documento No. 3
VF. 1 26072018

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

**Herramientas para diagnóstico en la implantación del diseño de
Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad de la Formación en
Educación Superior**

Documento 03

Herramienta para el diagnóstico para la implantación del SIAC 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
Objetivo de la fase de diagnóstico	6
FLUJOGRAMAS DE LOS DIFERENTES ELEMENTOS DEL ALCANCE DEL SISTEMA	
Interpretación de los símbolos utilizados en los flujograma	10
Flujogramas de los procesos contemplados en las directrices de la Guía del Sistema.	11
CUESTIONARIOS DE COMPROBACIÓN DE LOS DIFERENTES ELEMENTOS DEL ALCANCE DEL SISTEMA.	
Interpretación de las opciones de respuesta	41
Cuestionarios relativos a los procesos	
1. Políticas y objetivos de calidad	42
2. Garantía de calidad del diseño de la oferta académica	43
3. Orientación para el desarrollo de la enseñanza al estudiantado	46
4. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia	55
5. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios	58
6. Gestión de la investigación	60
7. Gestión de la extensión universitaria y proyección social	61
8. Análisis y utilización de los resultados	63
9. Gestión de la información pública y transparencia	64
EVIDENCIAS ORIENTATIVAS SEGÚN PROCESOS	
Definición de la política y objetivos de calidad	66
Garantizar la calidad de la oferta académica	67

Definición de perfiles de ingreso y egreso	68
Admisión y matrícula	68
Reclamaciones, apelaciones y sugerencias	68
Apoyo y orientación al estudiantado sobre el desarrollo de aprendizaje	70
Enseñanza y evaluación de los aprendizajes	70
Prácticas externas y movilidad de estudiantes	70
Orientación profesional	71
Definición de la Política de personal académico/personal de Administración y servicios	72
Captación y selección de personal	72
Formación del personal académico, de administración y servicios	73
Evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico, de administración y servicios	73
Gestión y mejora de los recursos materiales	74
Gestión de los servicios	74
Gestión de la investigación en el proceso formativo	74
Gestión de la extensión universitaria y proyección social	75
Análisis de los resultados	76
Publicación de información	76

PRESENTACIÓN

El Consejo Centroamericano de Acreditación de la Educación Superior (CCA) ofrece este instrumento, orientado a la elaboración del diagnóstico de la Institución de Educación Superior (IES) para la implementación del Proyecto Piloto del Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad de la Formación en Educación Superior, SIAC-AUDIT Centroamérica.

Este tercer documento, ha sido diseñado con la intención de facilitar a las Instituciones de Educación Superior (IES) de la región centroamericana un instrumento que les permita abordar la primera etapa en el proceso de definición e implantación del Sistema Interno de Aseguramiento de Calidad de la Formación en Educación Superior, SIAC-AUDIT Centroamérica.

El contenido de los flujogramas, cuestionarios y lista de evidencias están basados en las nueve dimensiones definidas en las Directrices, definición y documentación del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Formación en Educación Superior (SIAC). 1. Política y objetivos de calidad. 2. Diseño de la oferta académica. 3. Desarrollo de la docencia y otras actuaciones orientadas al estudiante. 4. Personal académico y de apoyo a la docencia. 5. Recursos materiales y servicios. 6. Desarrollo de la investigación. 7. Extensión universitaria y proyección social. 8. Análisis y utilización de los resultados. 9. Información pública y transparencia.

Durante el desarrollo de ésta, la IES debería buscar como objetivo principal obtener una “fotografía” lo más nítida posible acerca del grado de definición y control que ejerce sobre cada uno de los procesos que serán objeto de atención. El rigor en la ejecución del diagnóstico resulta fundamental, pues los resultados que se obtengan, serán la piedra angular sobre la que se edifique posteriormente el SIAC.

La detección temprana de las carencias y las oportunidades de mejoras explícitas o latentes en su actual modelo organizativo, permitirá a sus responsables realizar una adecuada planificación de las actividades que será necesario desarrollar.

El objetivo de la fase de diagnóstico es conocer con claridad el punto de partida del proyecto.

Buscando reforzar el aspecto más práctico del documento, se ha dado un mayor peso al componente gráfico sobre el texto escrito, a fin de facilitar la comprensión

de las ideas y su aplicación en situaciones reales. De este modo, y para cada una de las directrices (Generales y Específicas) que conforman el alcance del Sistema, según se detalla en documento 02, se proporciona un diagrama de flujo que recoge, a modo de ejemplo, algunas de las principales actividades que podrían desarrollarse en cada una de dichas directrices, así como un conjunto de cuestionarios adaptados, que pueden servir para evidenciar si se ha superado, o en qué grado, las principales etapas que se recogen en los diagramas.

Conscientes de la naturaleza necesariamente compleja y variada de los mecanismos bajo los que opera cada una de las IES que vayan a hacer uso de esta Guía, en modo alguno se ha pretendido facilitar un ejemplo uniforme de actuación, o que se pudiera considerar “idóneo”, sino sólo una vía que ayude a reflexionar sobre cuál podría ser un modo lógico de afrontar cada etapa, y dónde estarían los puntos críticos de control.

Será responsabilidad de cada IES el adaptar los ejemplos a su realidad y circunstancias concretas, buscando hacerse con una herramienta “hecha a medida” que le ayude a alcanzar los logros perseguidos, tanto por su facilidad en el uso, como por la ayuda que le pueda prestar de cara a la mejora.

El Centro (Facultad o Unidad Académica) debe entenderse como la unidad operativa con responsabilidad en el diseño de las enseñanzas, si bien es receptor de decisiones e informaciones provenientes del conjunto de la universidad.

En cualquier caso, los posibles cambios que se vayan a introducir, deberían llevarse a cabo con suficiente atención, de manera que no se desnaturalice el objetivo final perseguido, que como ya se ha indicado no es sino obtener la imagen fiel del estado de la institución respecto a lo indicado en las Directrices del SIAC.

Los diagramas presentados en esta guía son sólo un ejemplo. Su utilidad será mayor en tanto se realice un esfuerzo de aproximación a la operativa real de cada IES.

Los equipos que se constituyan en las IES para llevar a cabo el diagnóstico, deberían contar con un *coordinador que se ocupe, entre otros aspectos, de planificar adecuadamente los mecanismos que van a utilizar para obtener la información relevante, analizarla y finalmente redactar un informe basado en evidencias fidedignas.*

Por último, destacar que, en este proyecto piloto de implantación y certificación de un SIAC, no exento de dificultades, las universidades y los Centros contarán con el apoyo de la Comisión técnica del CCA y ANECA que, dentro del ámbito centroamericano se pueda obtener retroalimentación de las IES, a fin de contar con una herramienta final que permita la implementación posterior de las IES. *Estas guías están abiertas a recibir cuantos comentarios o sugerencias de mejora se deseen aportar.*

1. FLUJOGRAMAS DE LOS DIFERENTES ELEMENTOS DEL ALCANCE DEL SISTEMA

En este apartado se presentan un conjunto de diagramas de flujo, que tratan de ayudar a visualizar cómo podría ordenarse de un modo coherente el conjunto de actividades implicadas en un determinado proceso.

El lector debería considerarlo más como un ejemplo que como una referencia a seguir. En este sentido, es necesario que reflexione acerca del mejor modo de plantearse el diagnóstico de cada proceso, aunque ello implique modificar total o parcialmente los diagramas.

Las preguntas que se incluyen junto a las actividades, (y que se desarrollan en el apartado siguiente de este documento) constituyen un elemento adicional de ayuda, al plantear aspectos del proceso que en algunos casos podrían no estar suficientemente definidos, aportando así información útil para la realización del diagnóstico.

Se subraya además el hecho de que, cuando se ha considerado oportuno en base a su complejidad o trascendencia, se ha procedido a desglosar un proceso en sus diferentes subprocesos, originando así otros tantos flujogramas. Los equipos que desarrollen el diagnóstico en sus propias IES, Centros o Programas, pueden plantearse este mismo ejercicio de despliegue en cualquiera de las directrices que consideren oportuno.

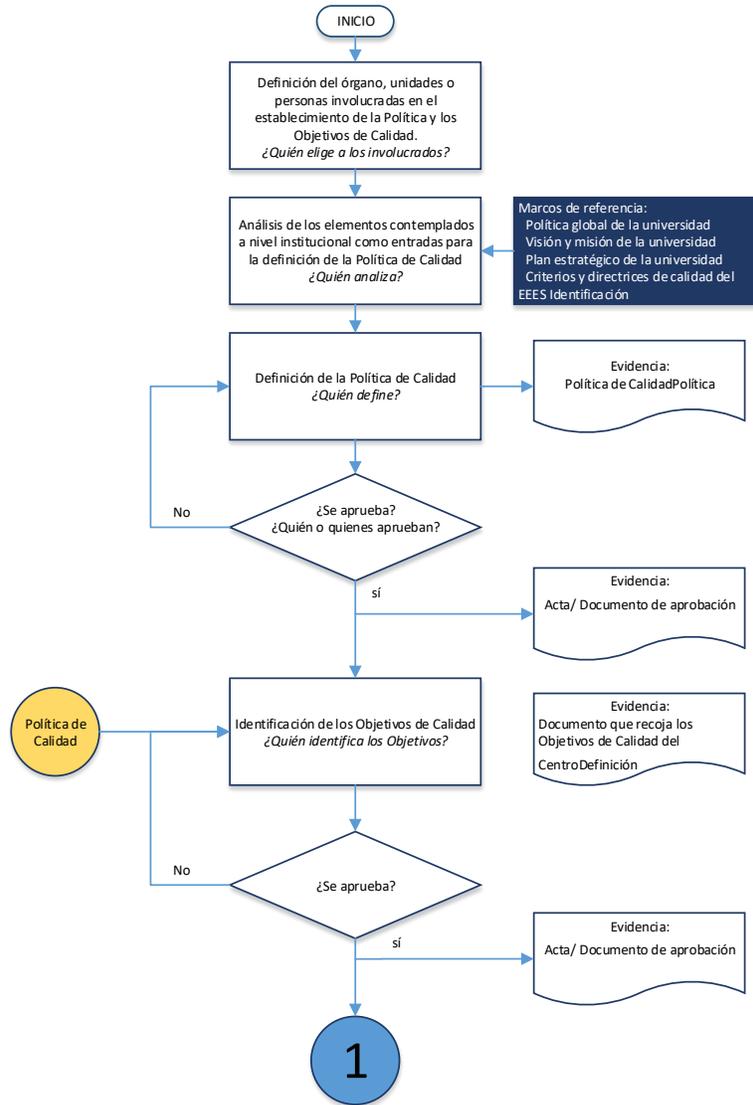
Por último, señalar que, en muchos casos, un exceso de detalle puede dificultar la comprensión global de los procesos, mermando así su utilidad.

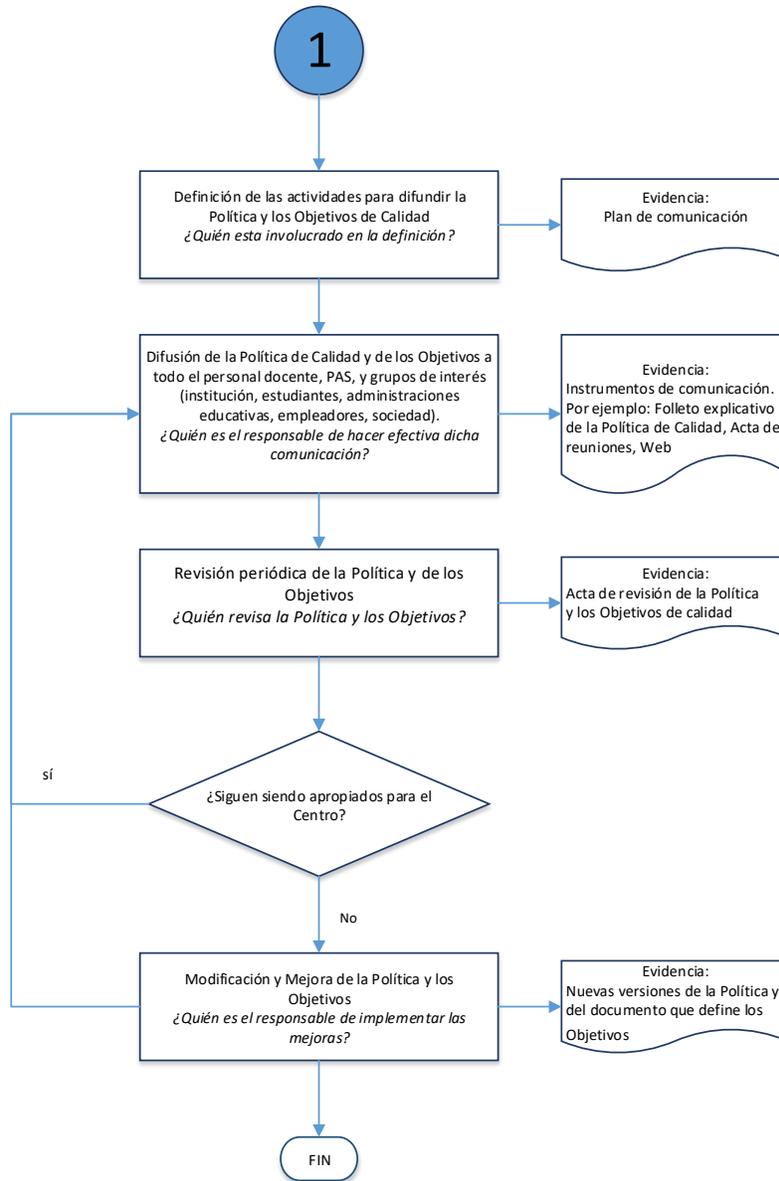
1.1. Interpretación de los símbolos utilizados en los flujogramas.

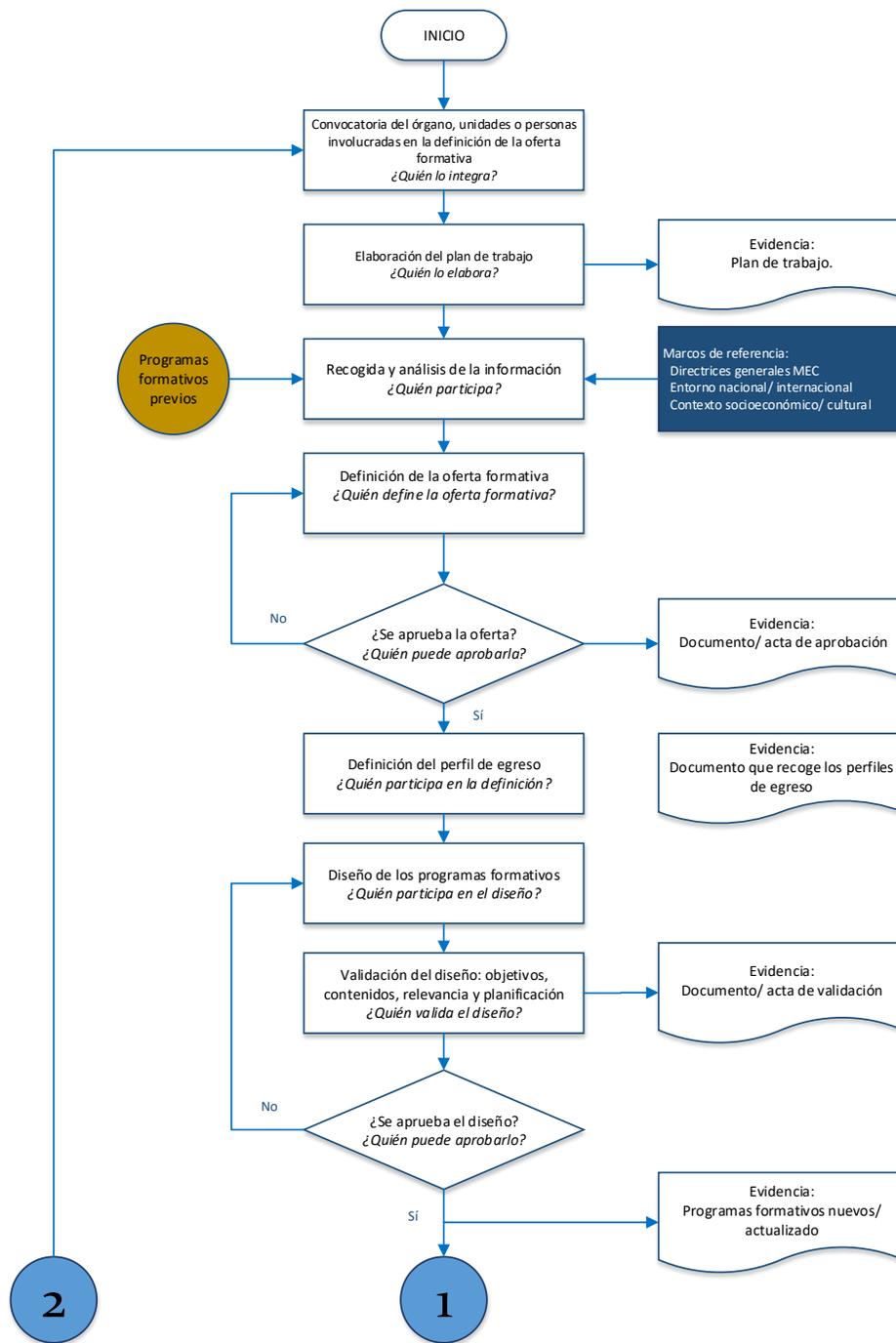
La tabla que figura a continuación, describe el significado dado a cada uno de los pictogramas utilizados en los diagramas de flujo.

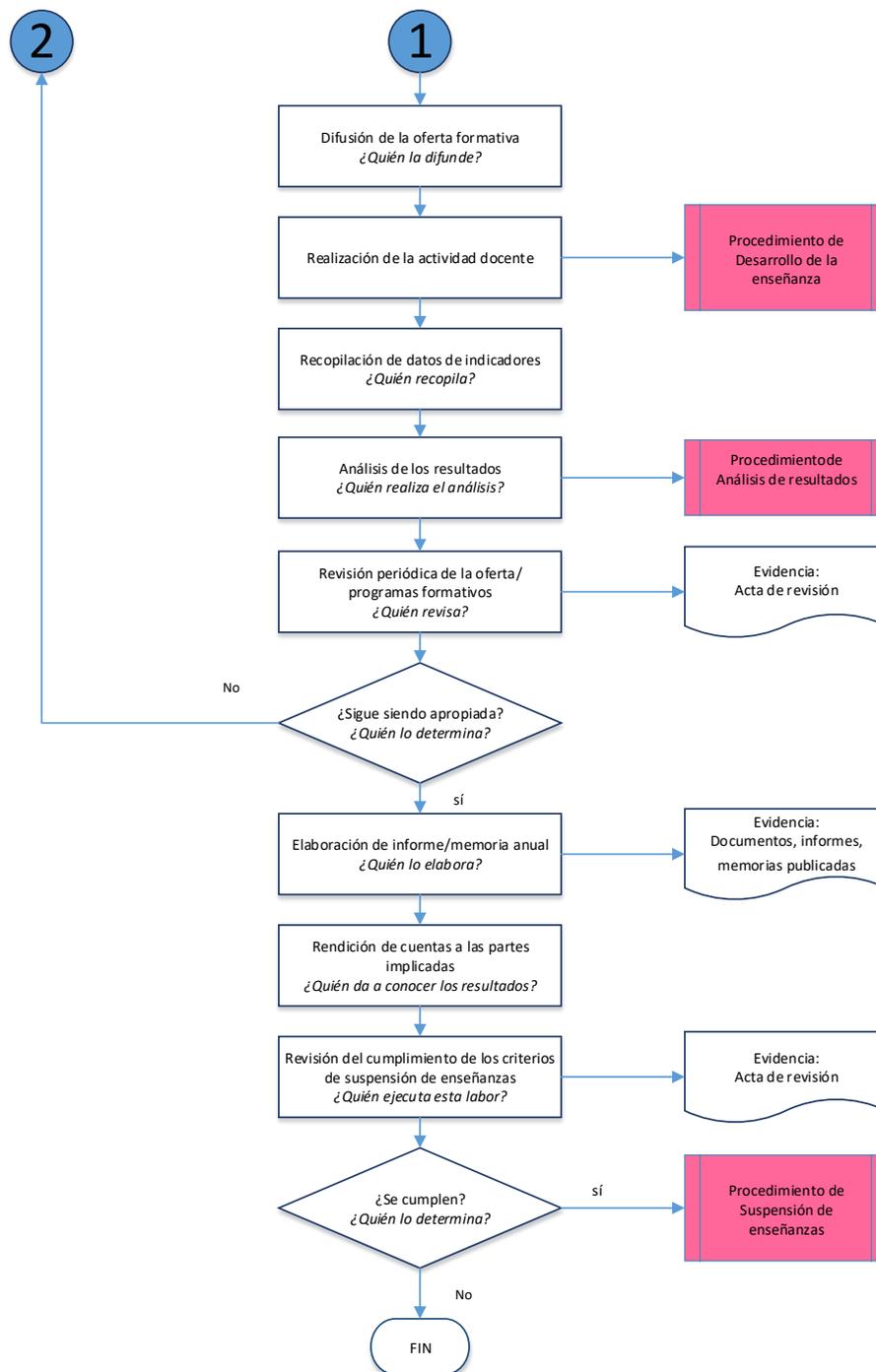
	Inicio/ fin de un proceso
	Actividad a desarrollar
	Punto de control/ decisión
	Enlace con otro proceso
	Evidencia documental de la realización de una actividad
	Elementos del entorno que deben ser tomados en consideración para desarrollar una actividad
	<i>Inputs</i> o entradas a un determinado proceso
	Señalizador de continuidad del proceso

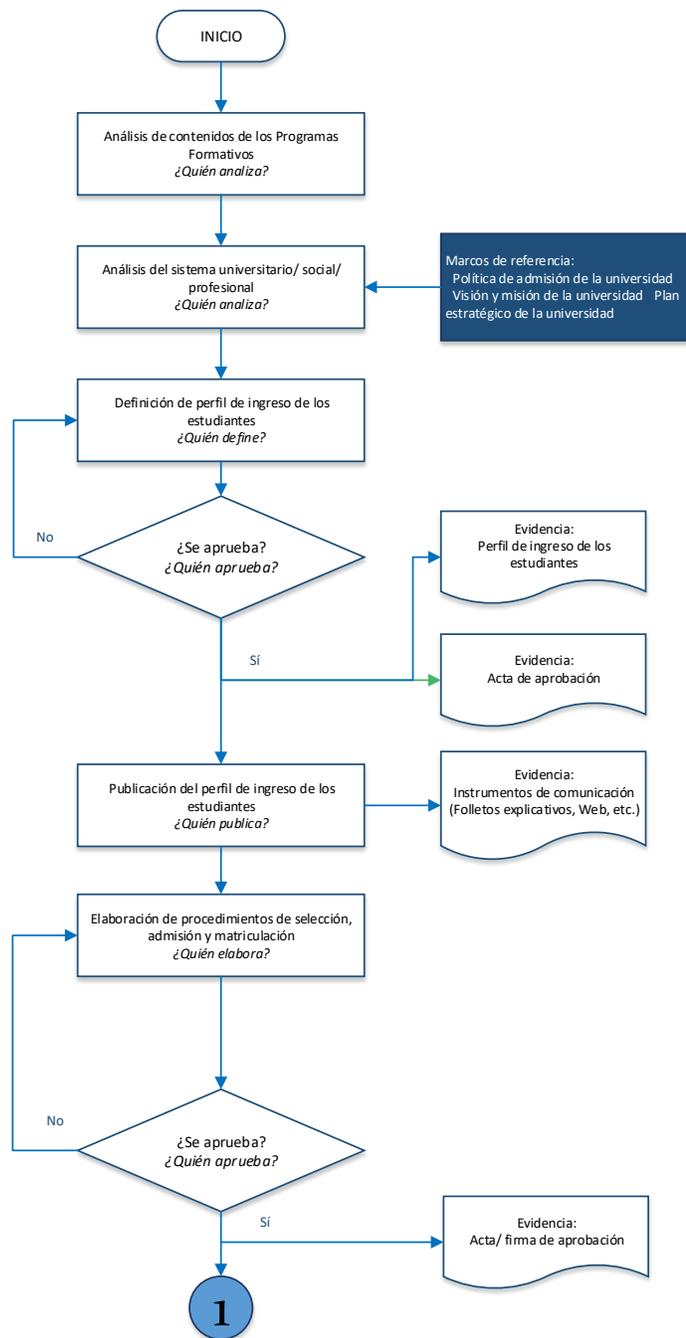
1.2. Flujogramas de los procesos contemplados en las directrices de la Guía del Sistema.

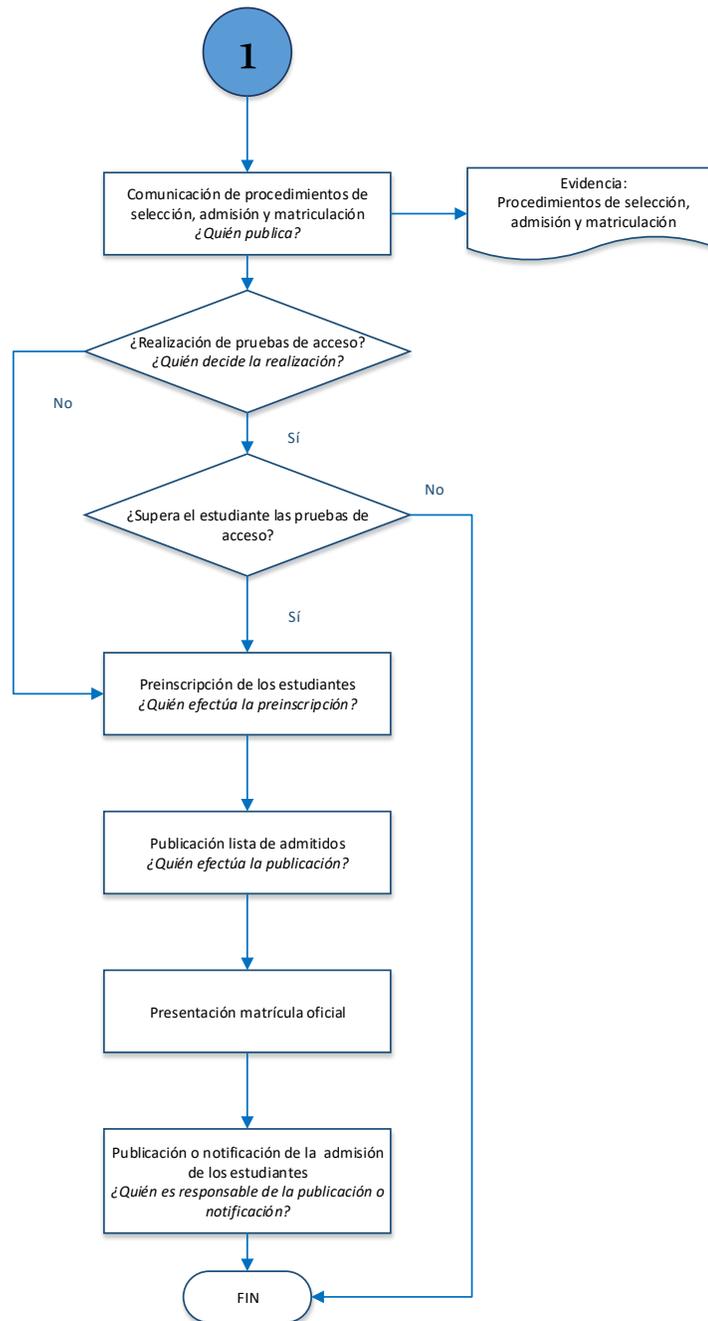


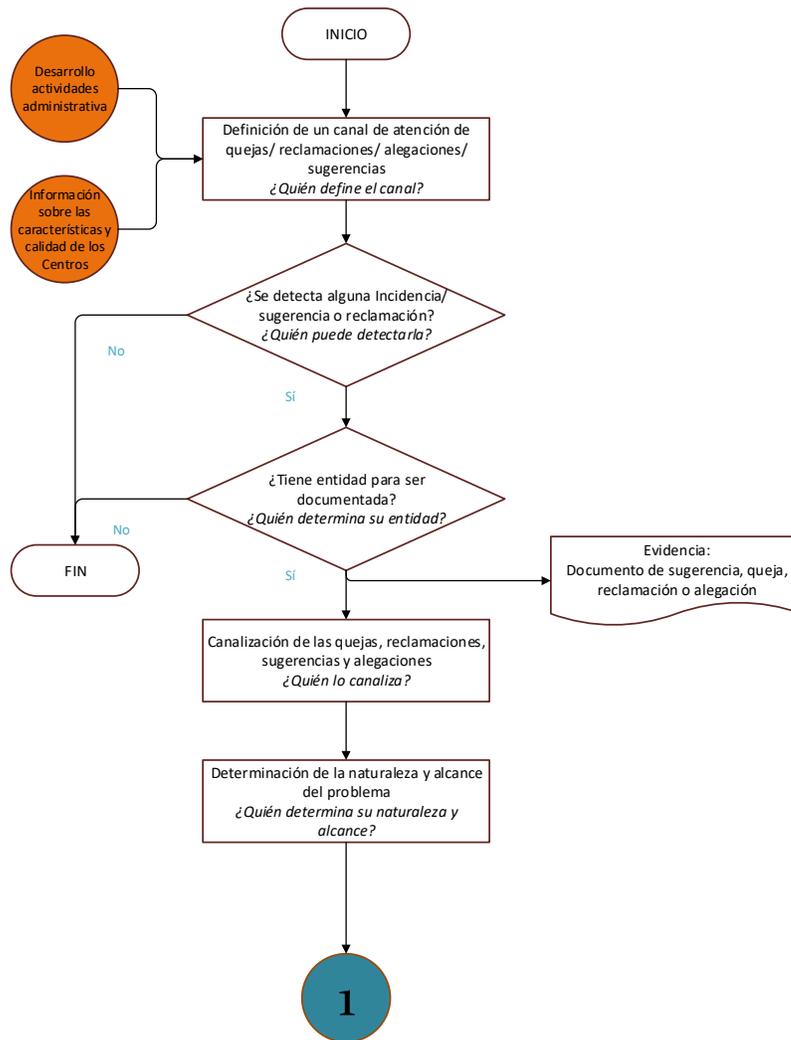


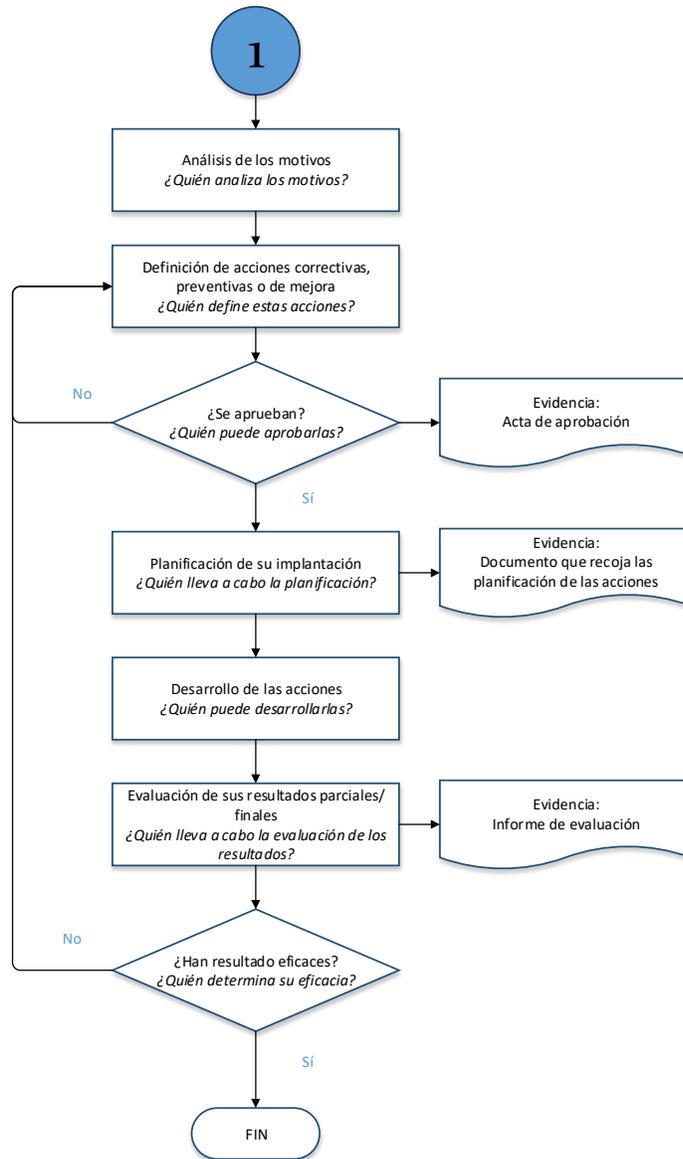


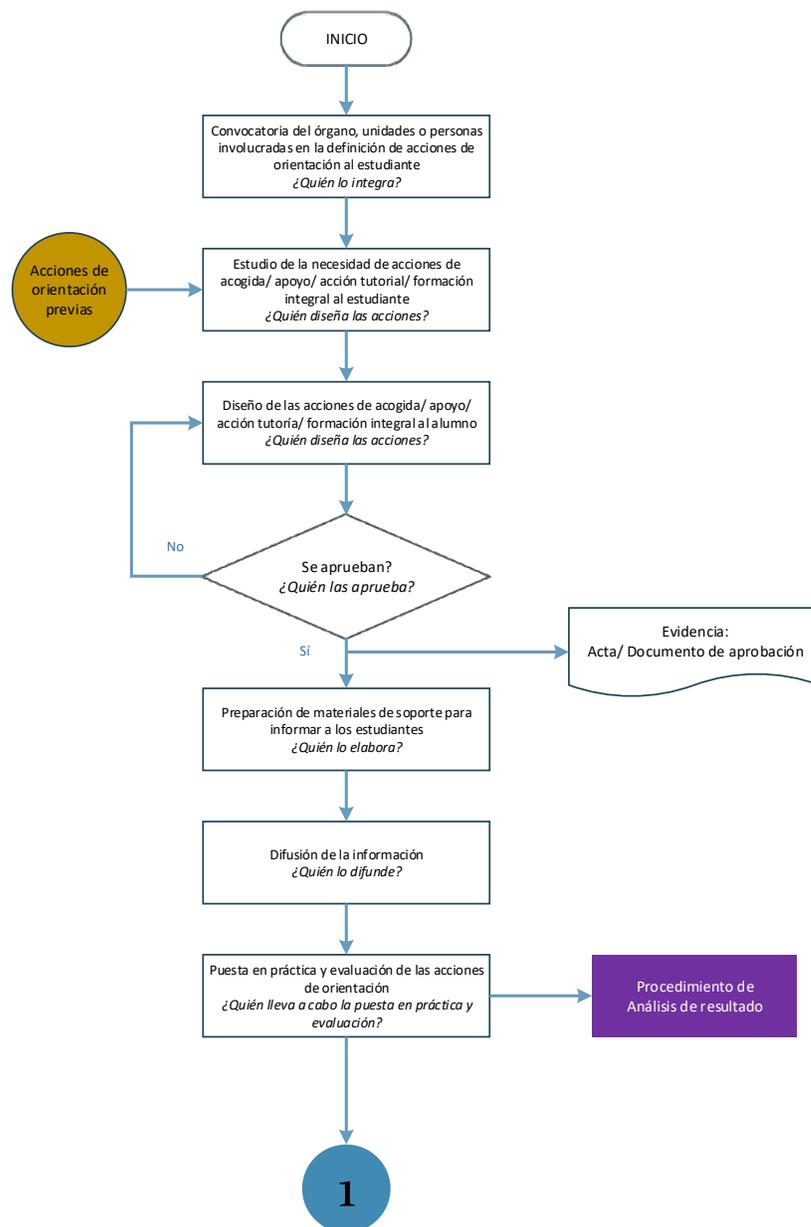


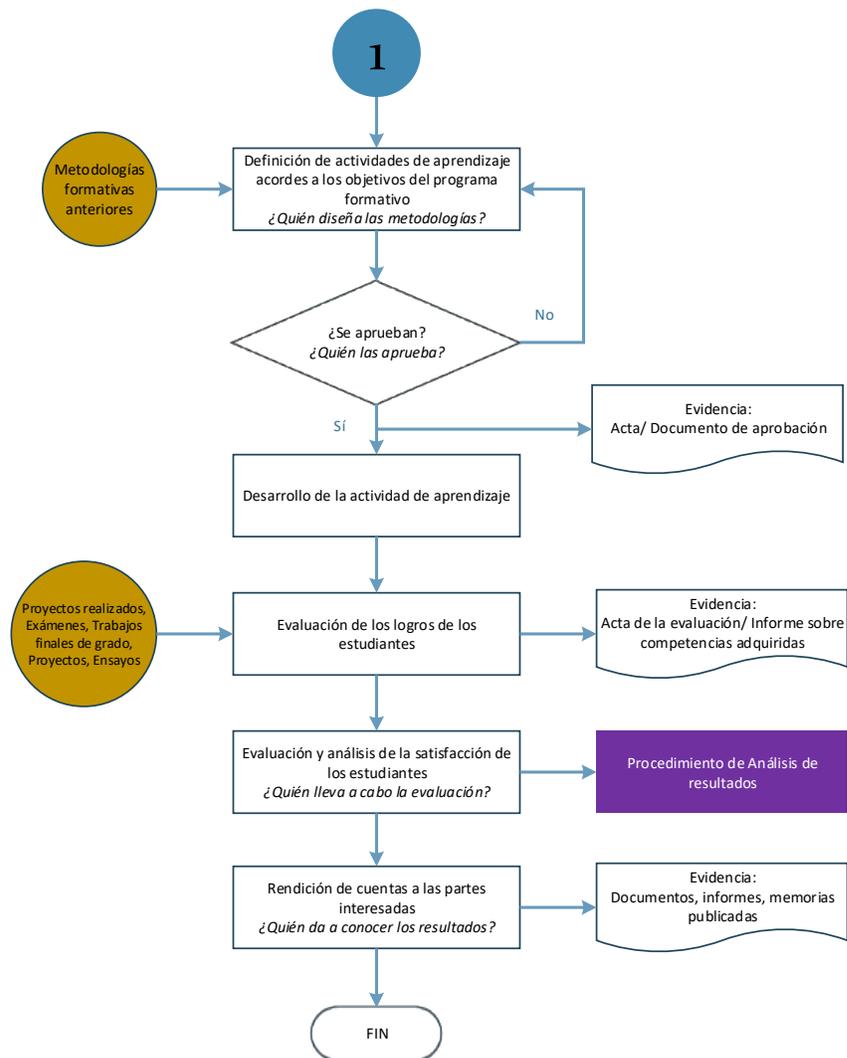


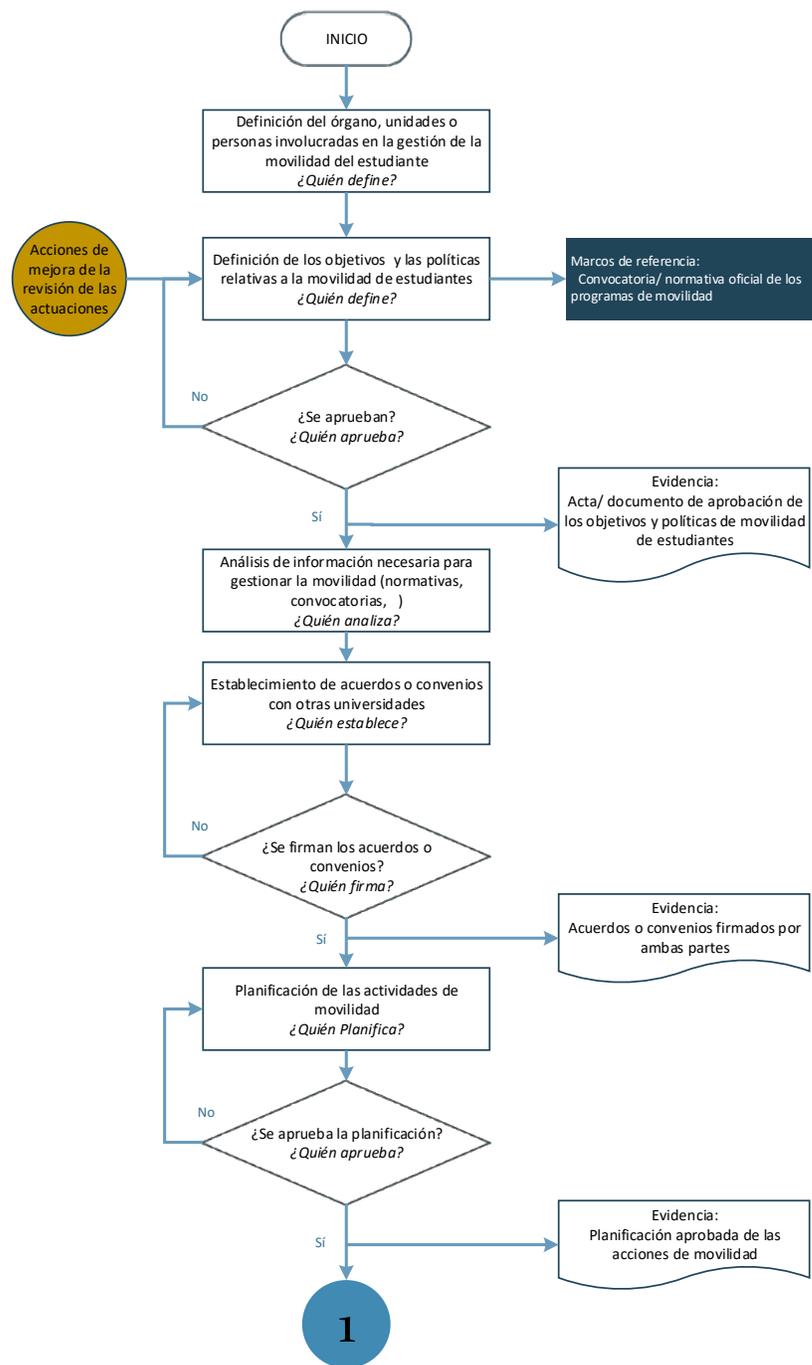


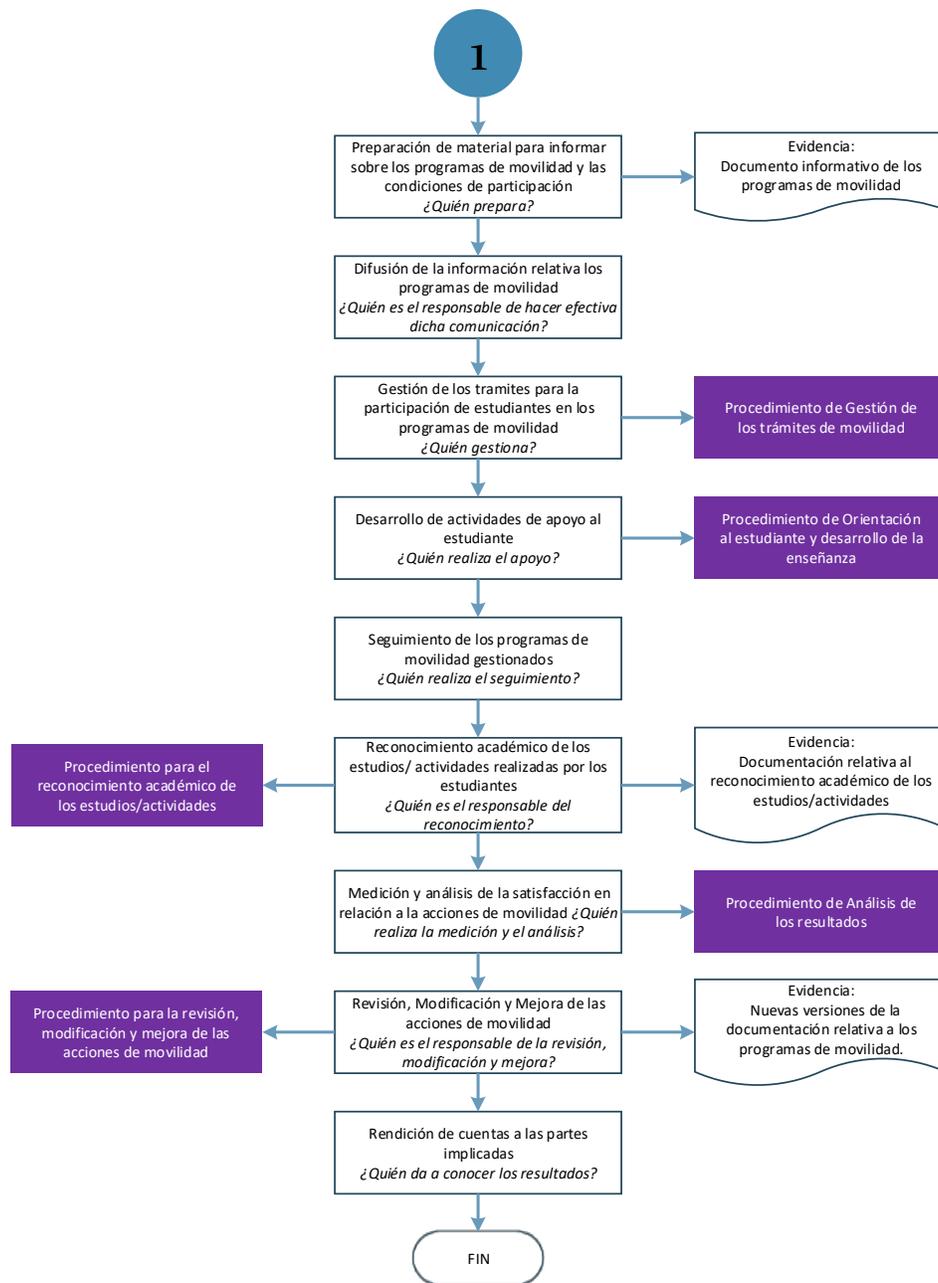


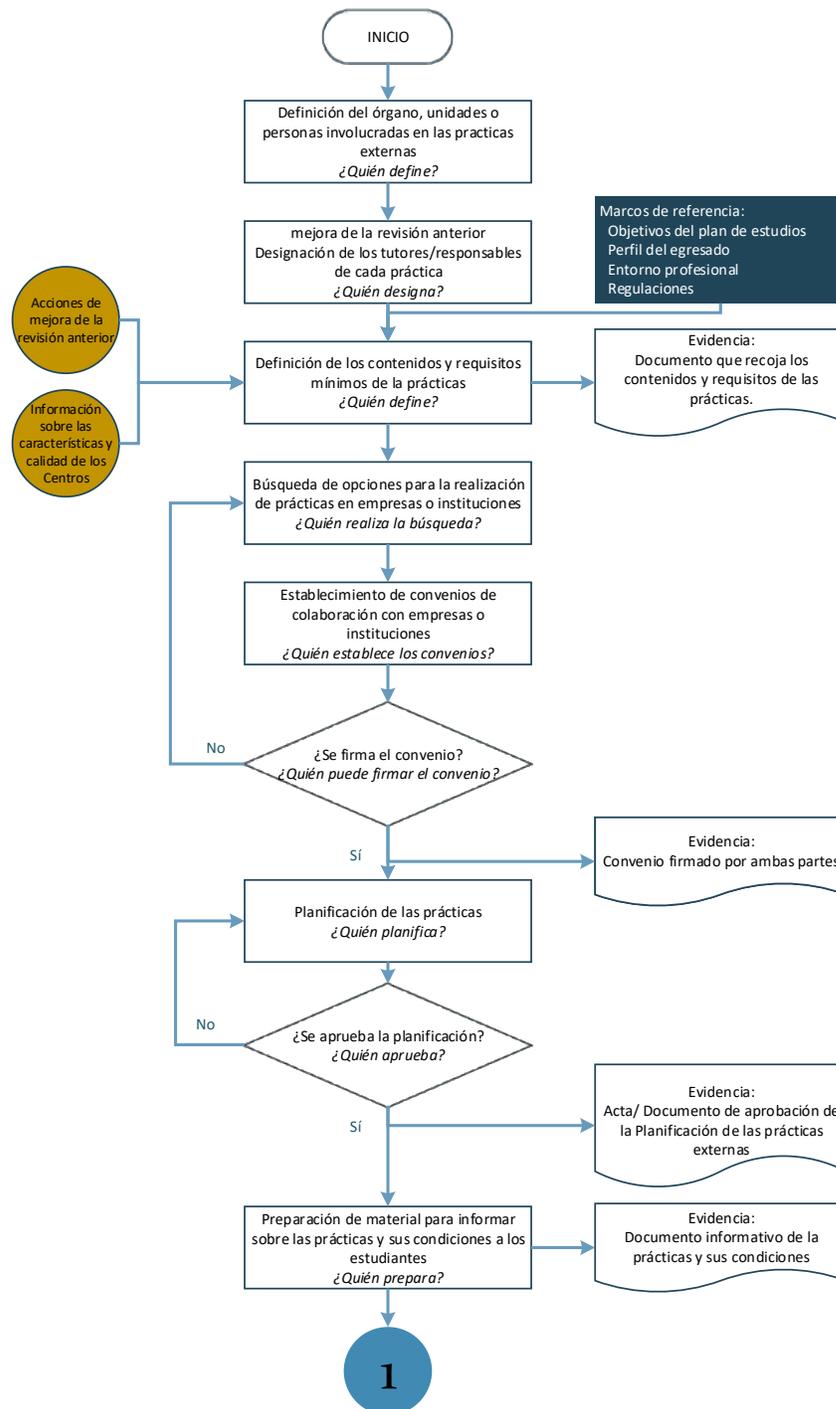


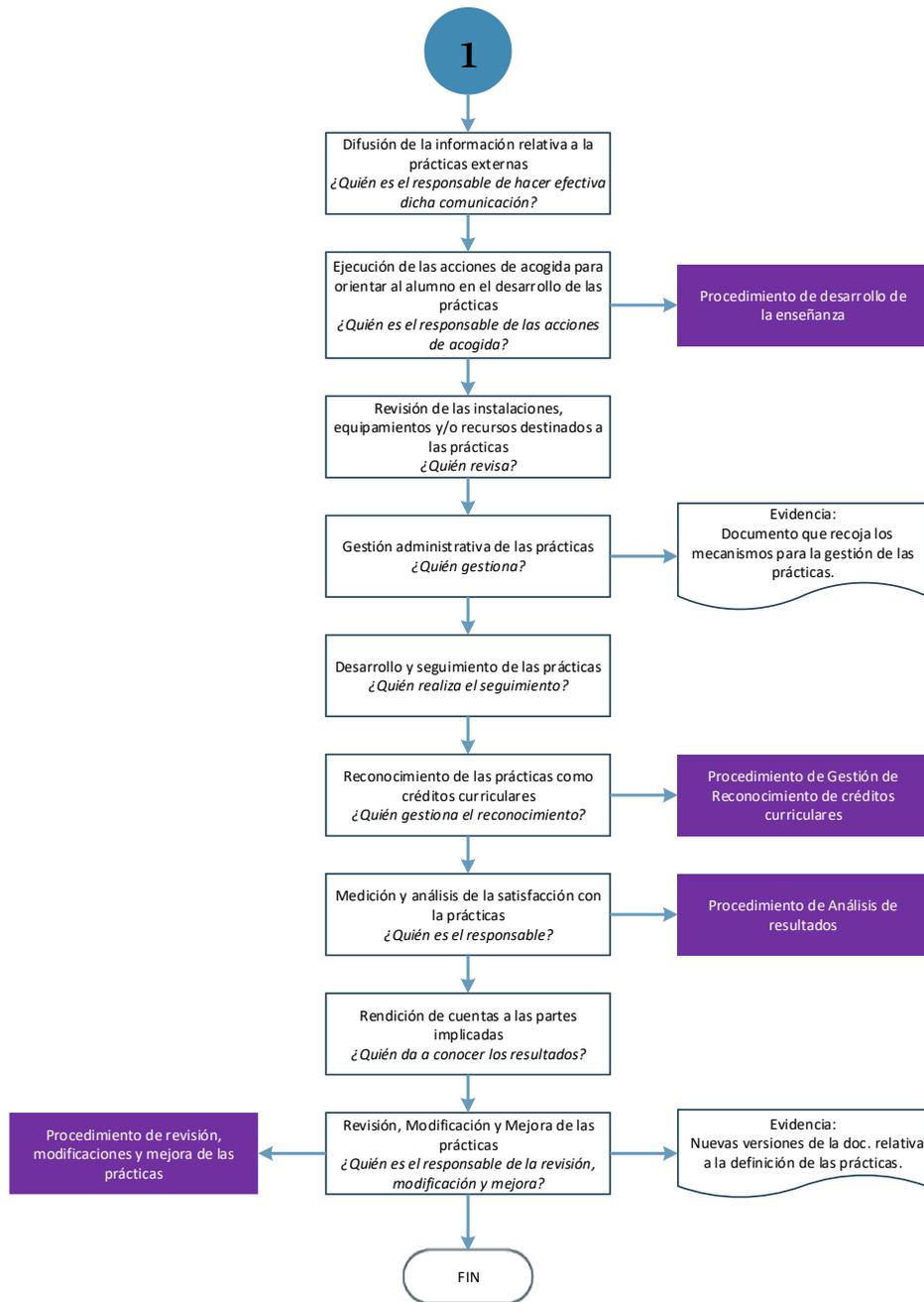


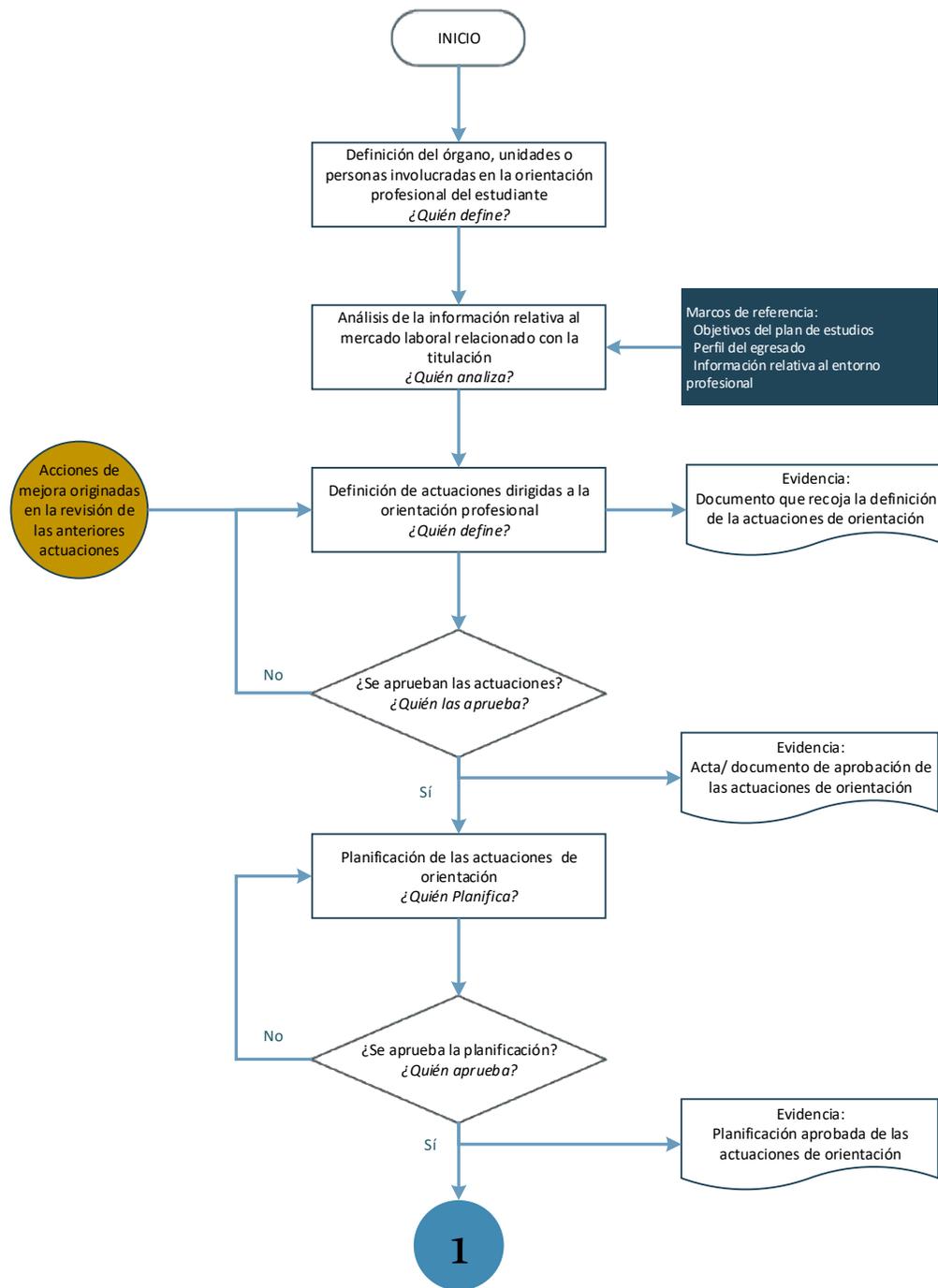


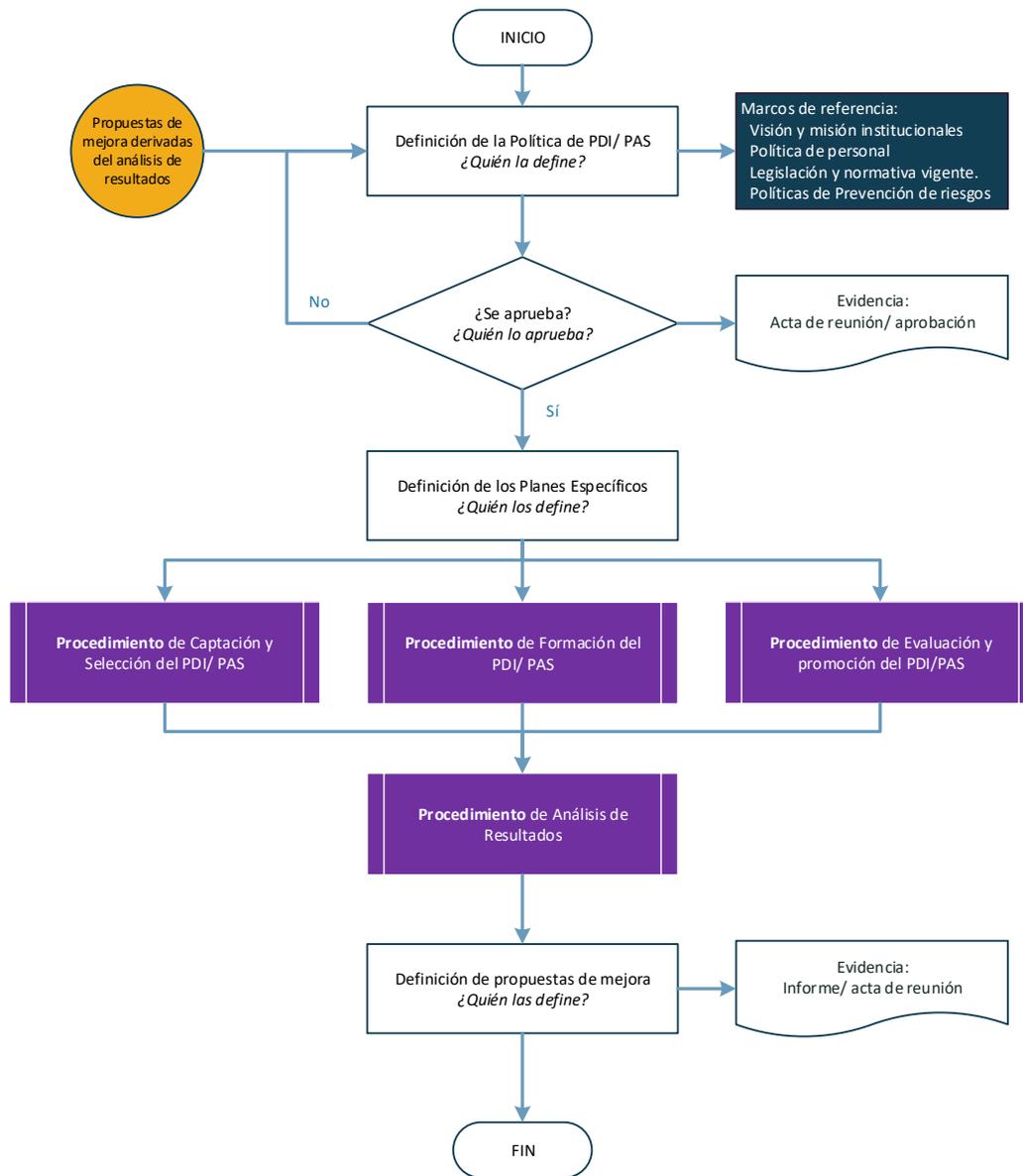


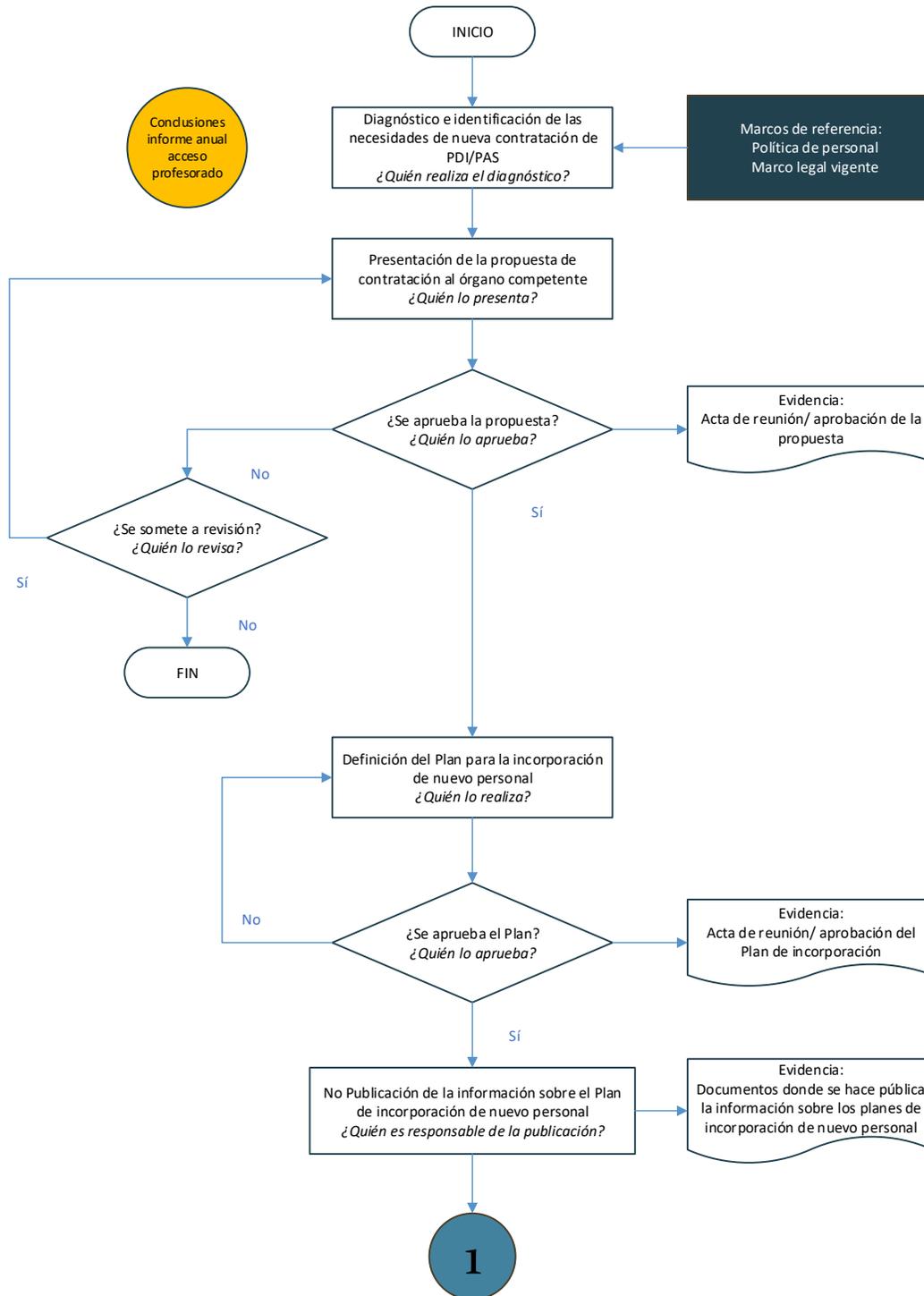


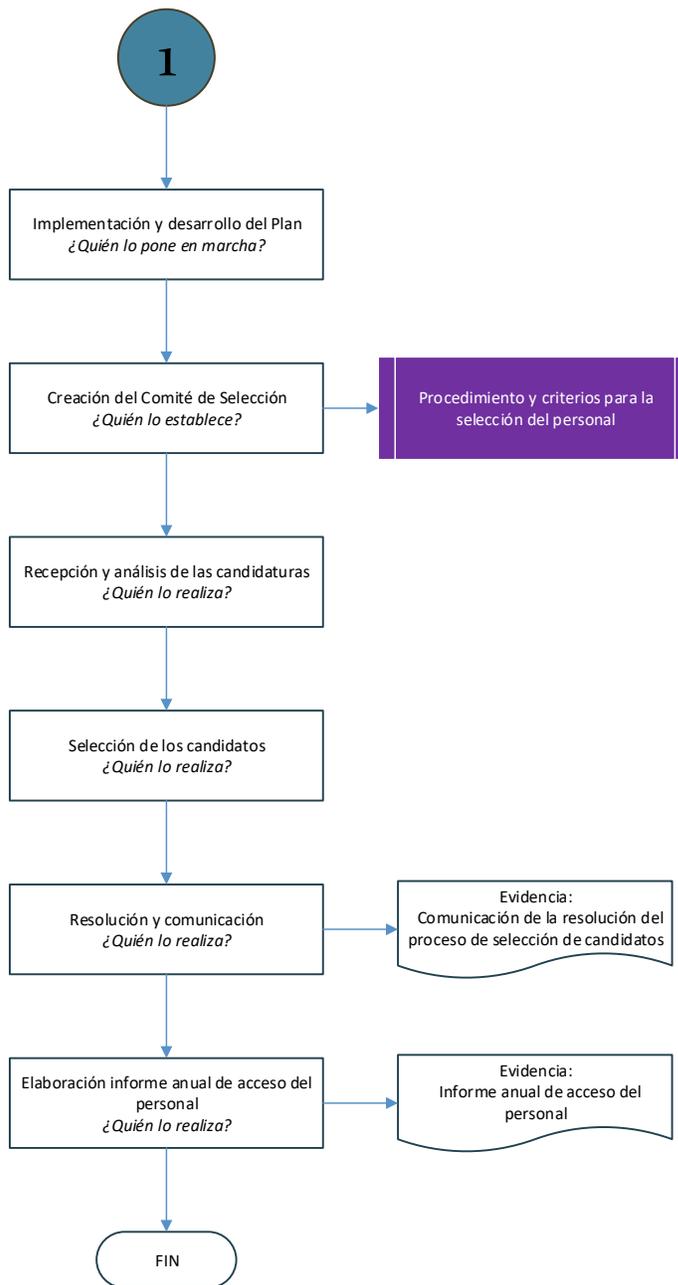


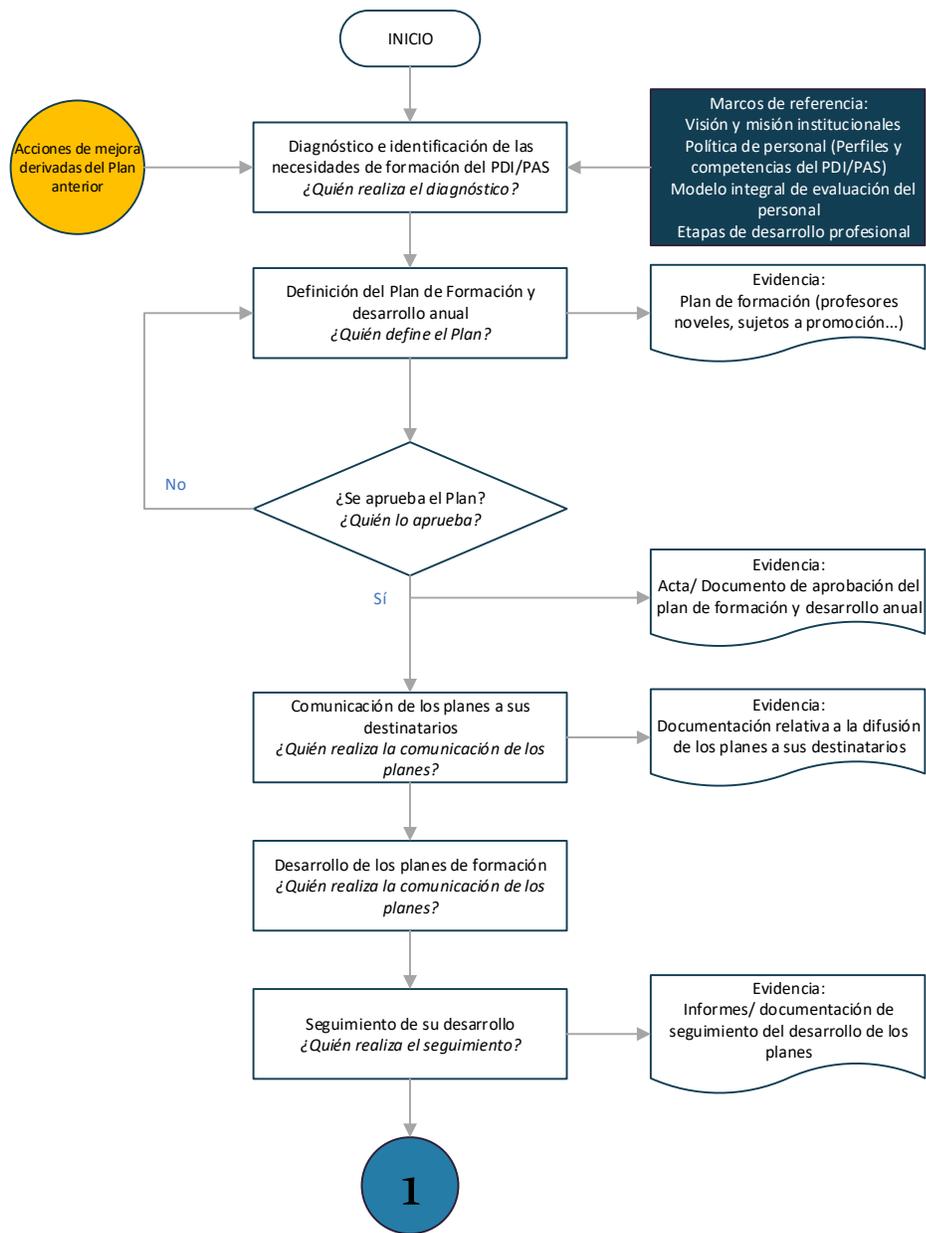


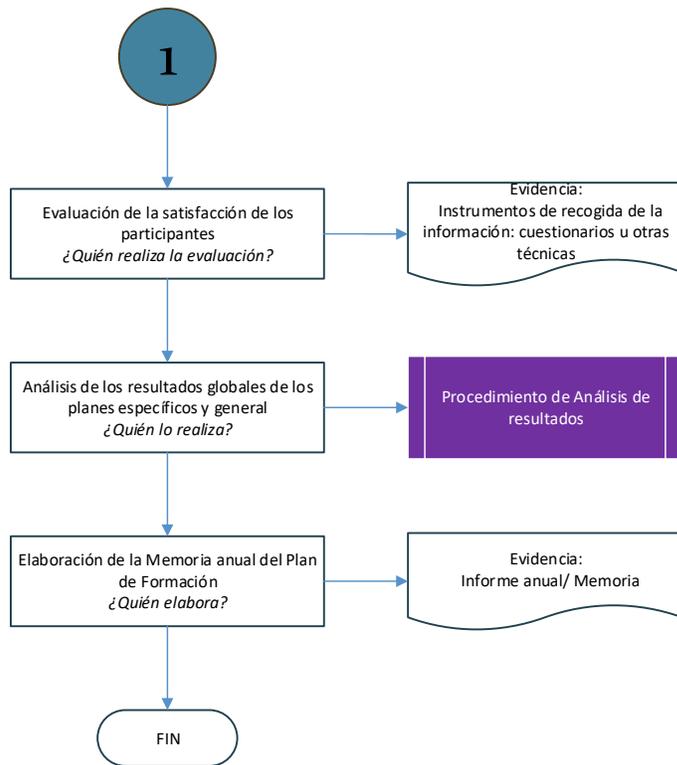


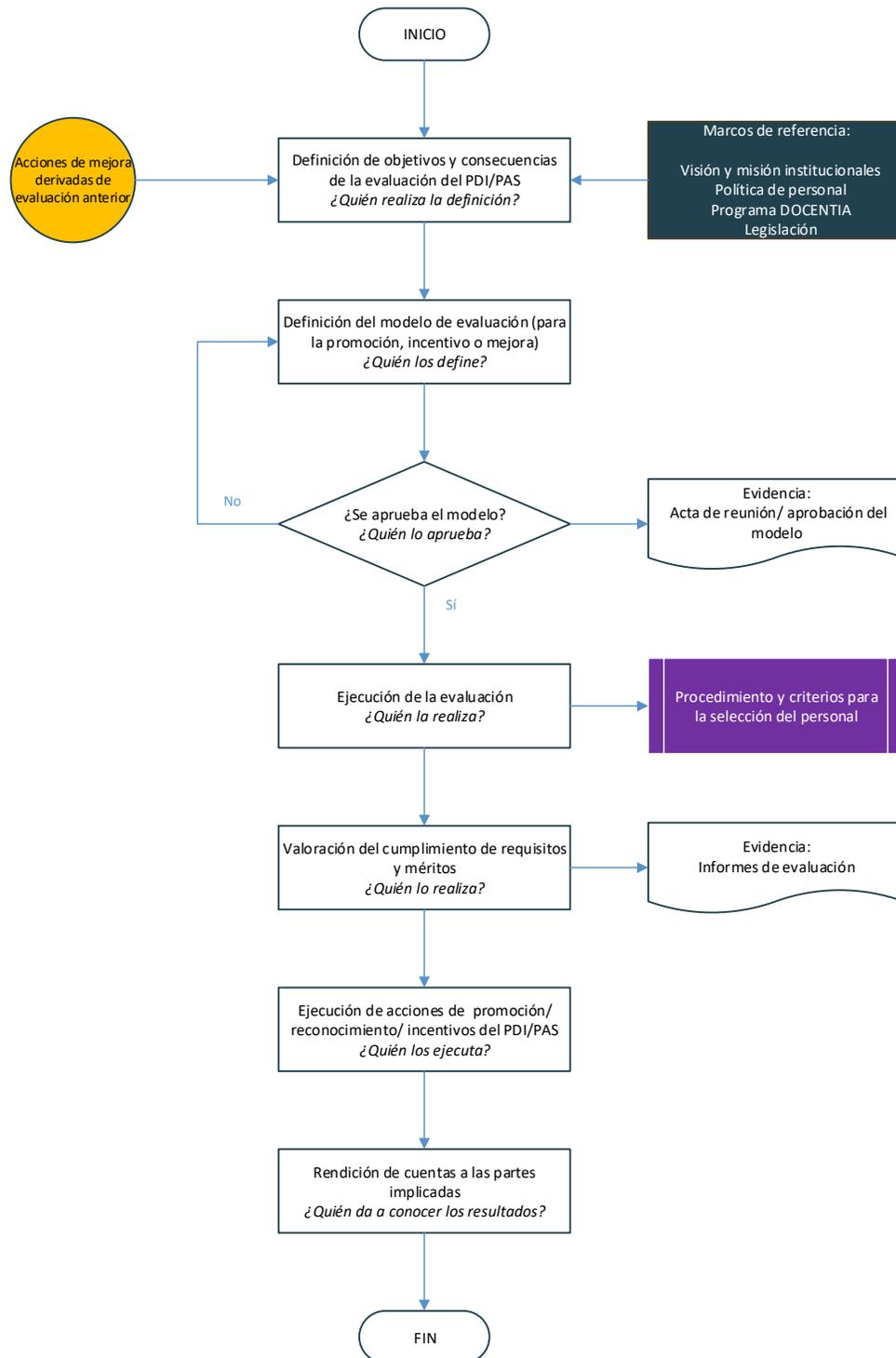


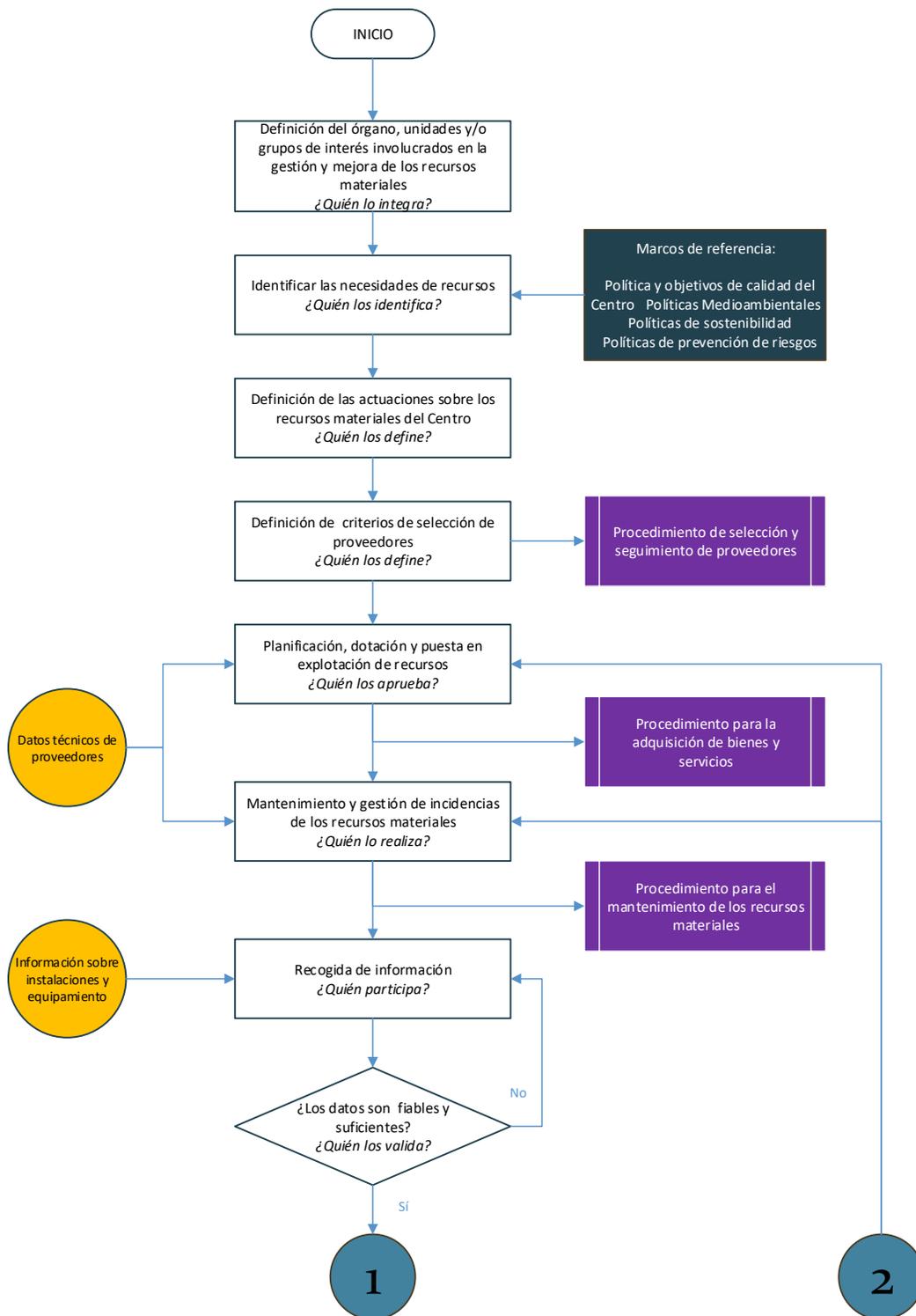


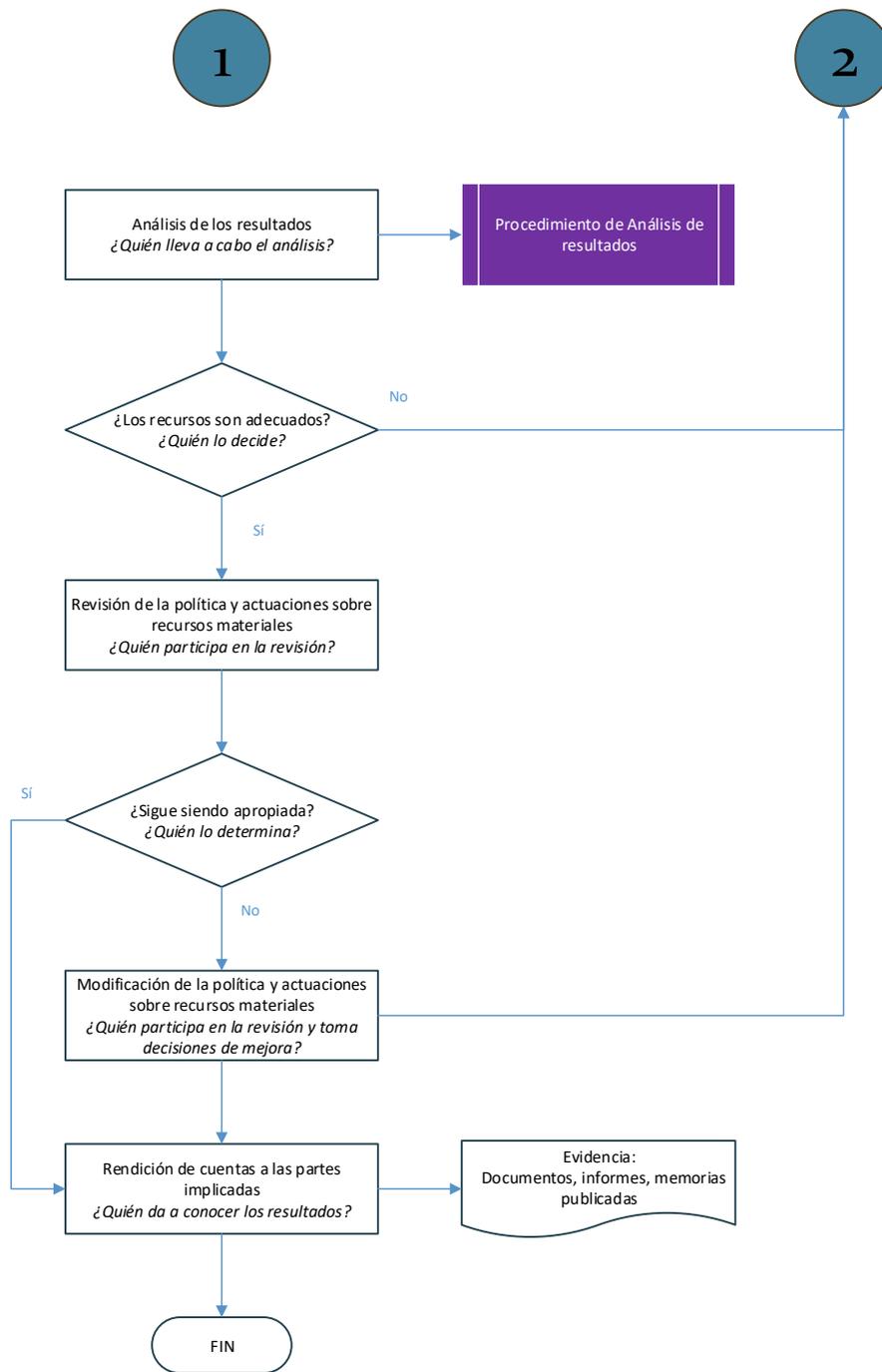


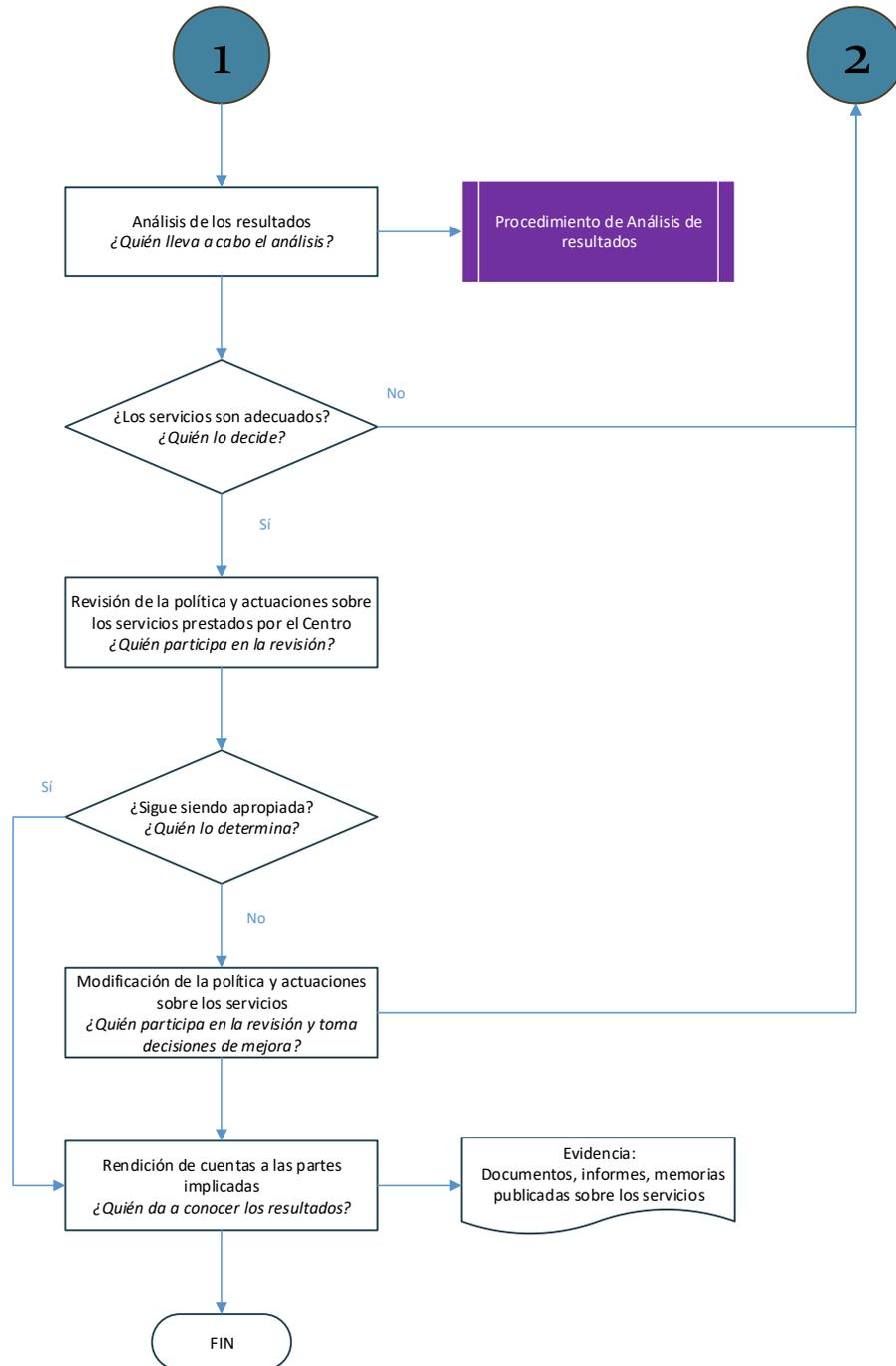


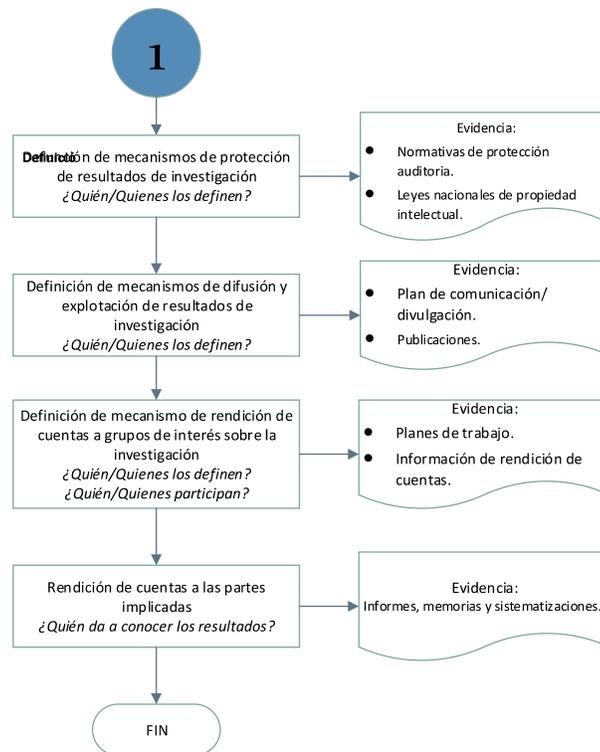


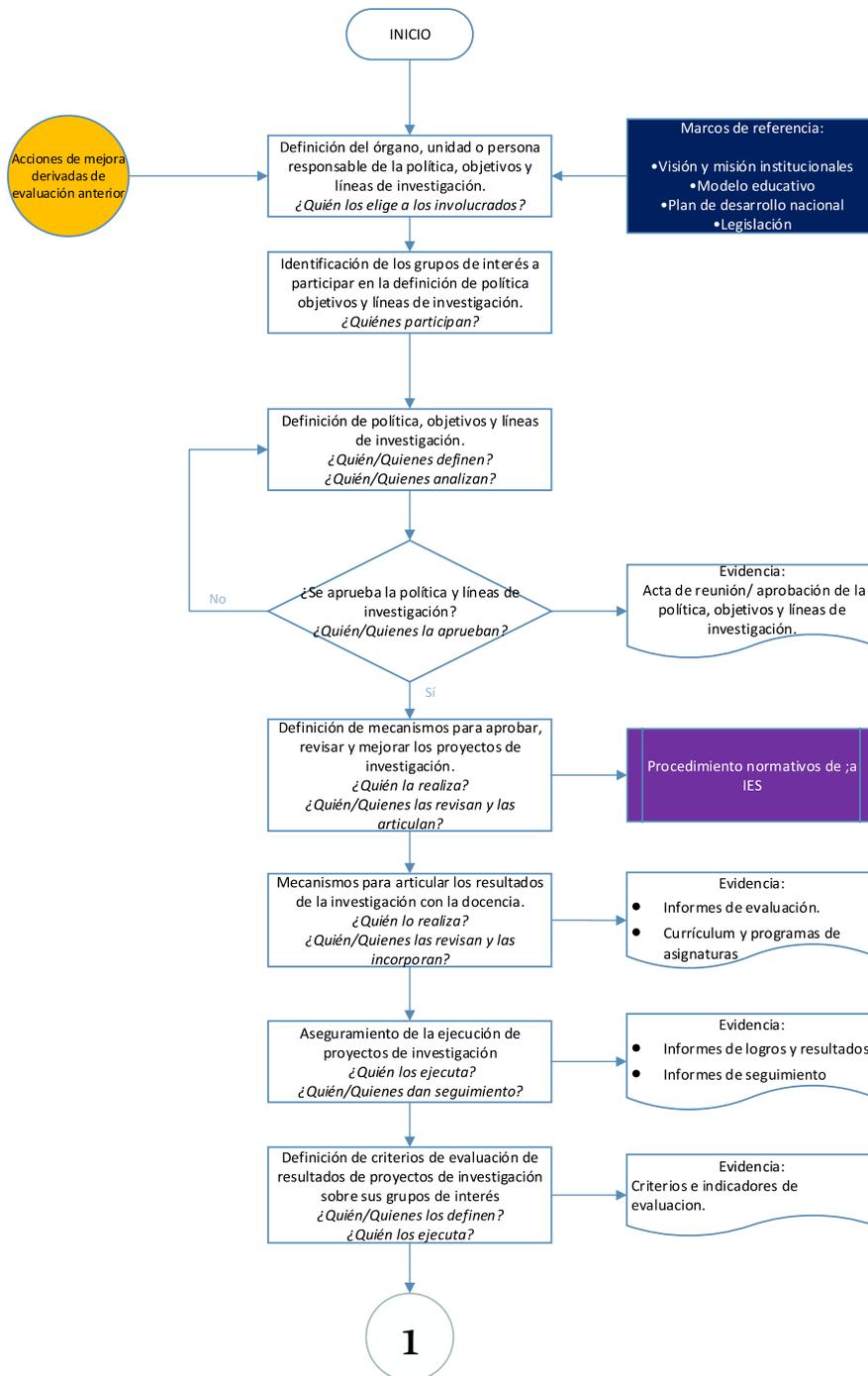


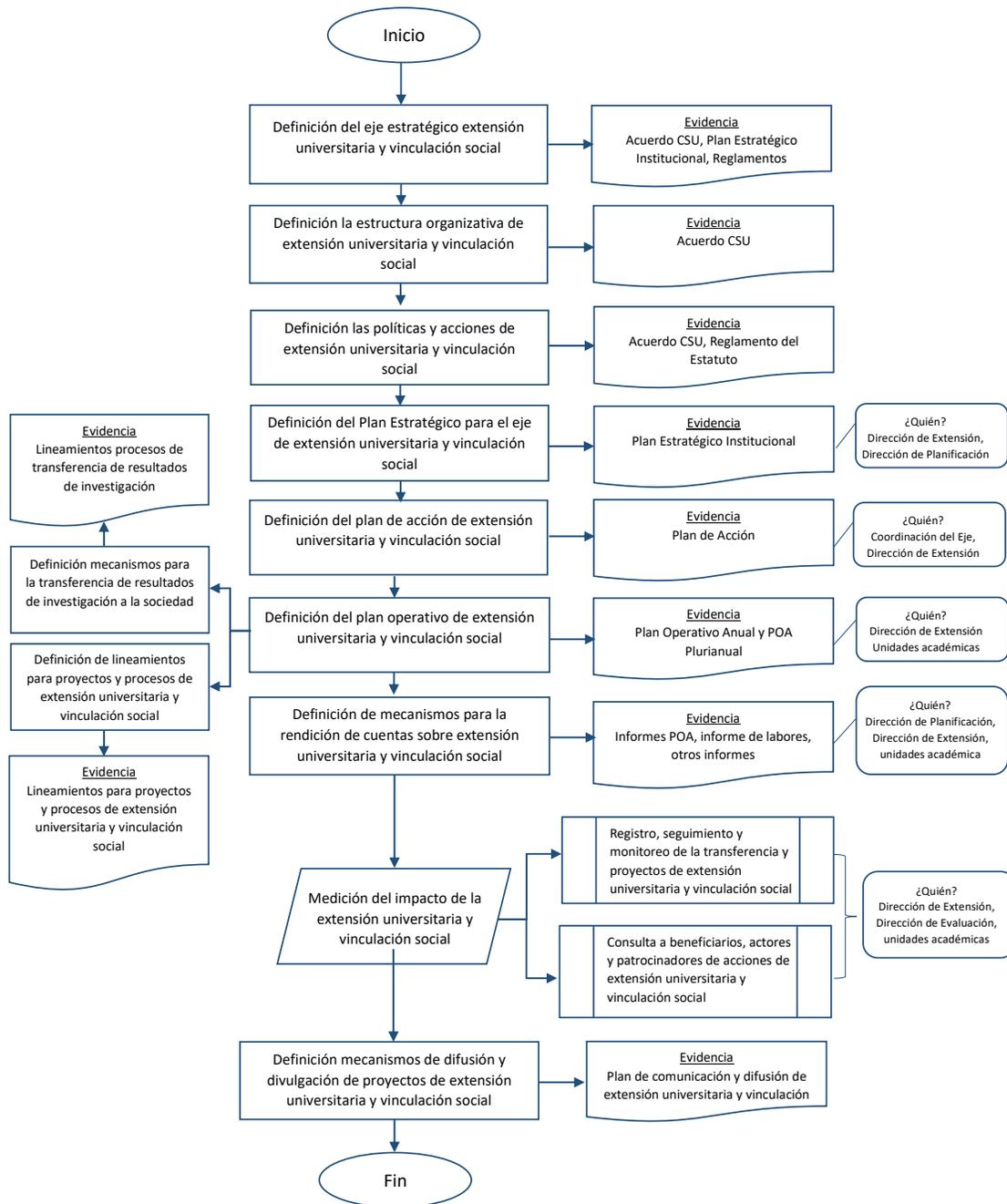


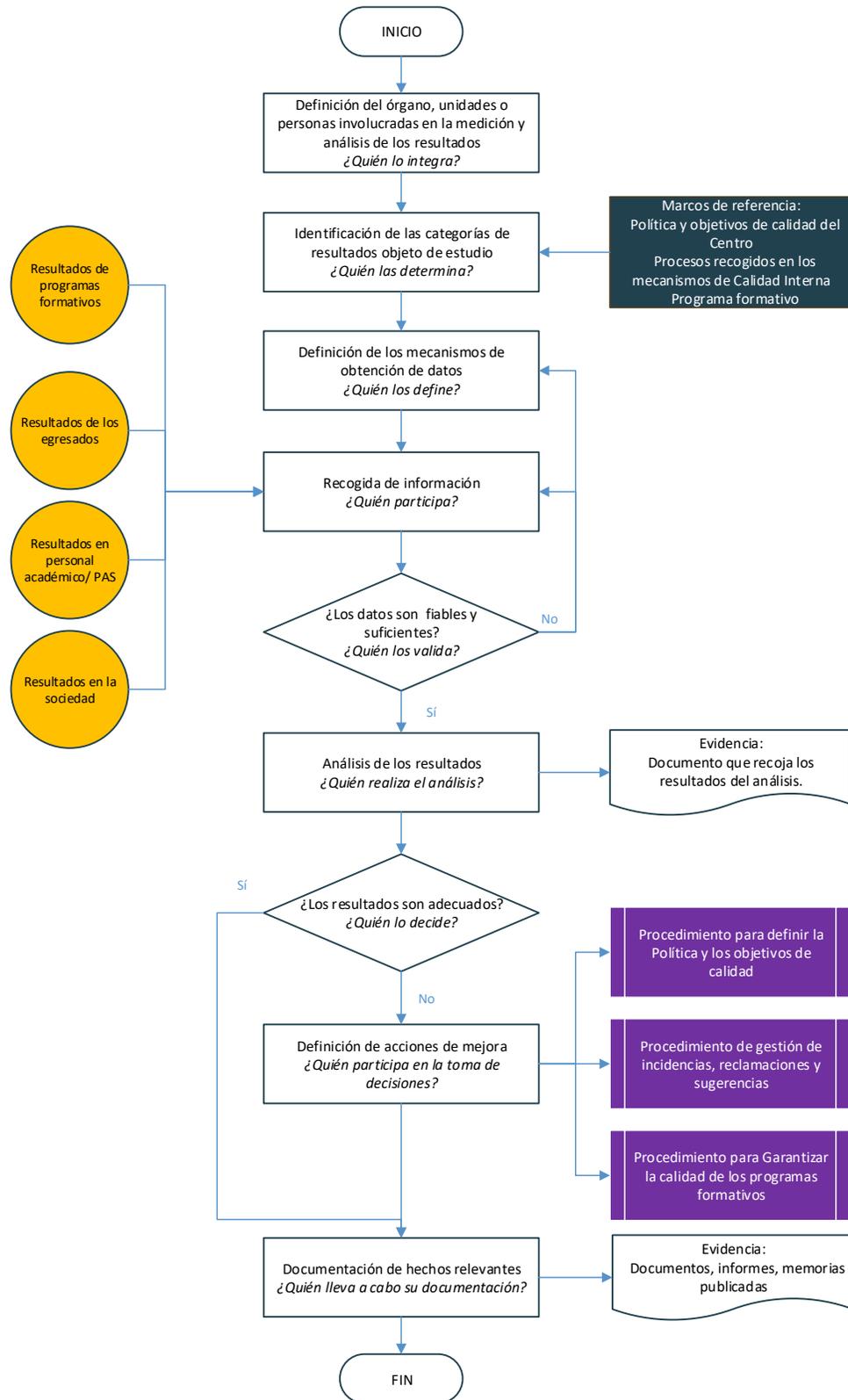


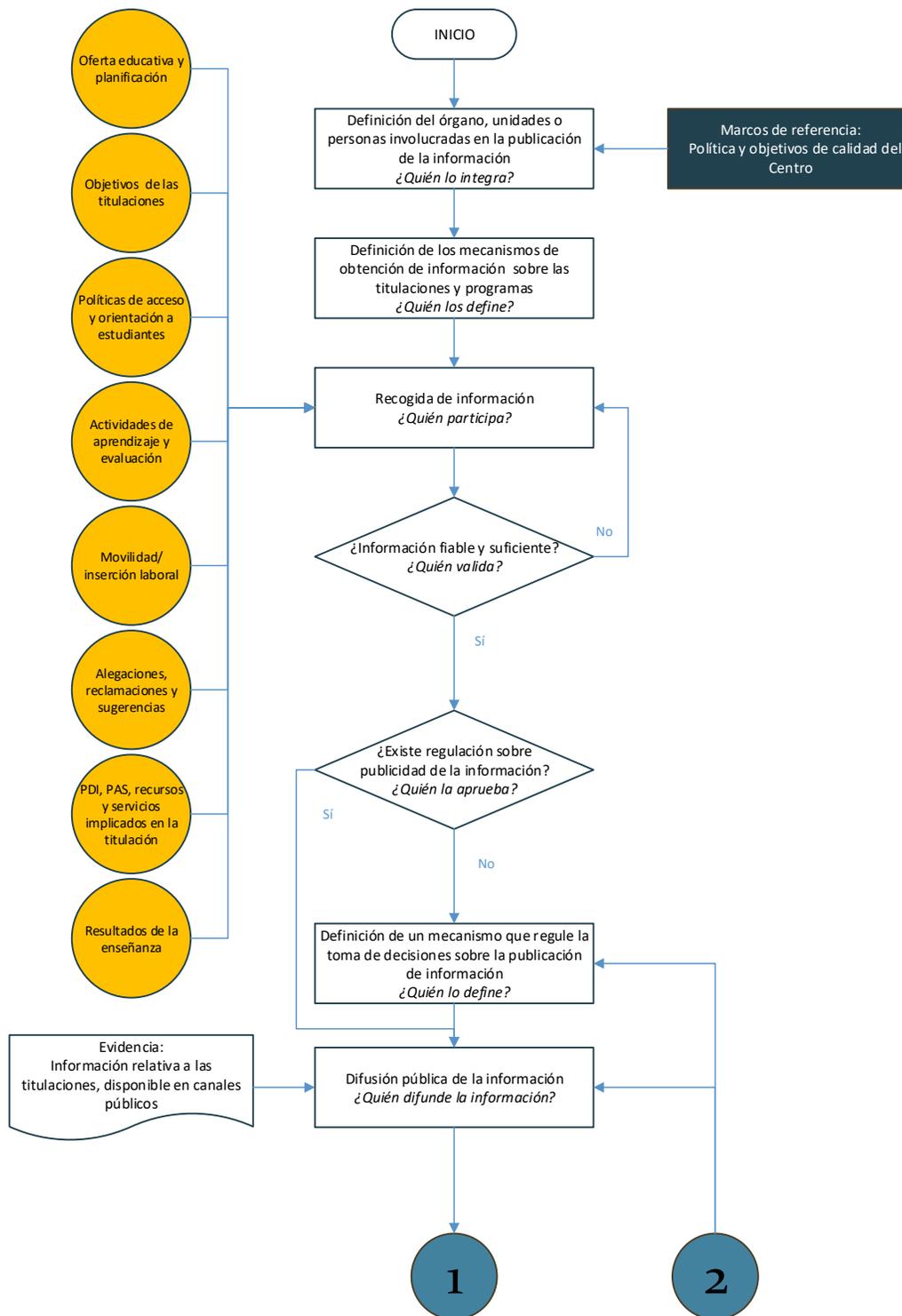


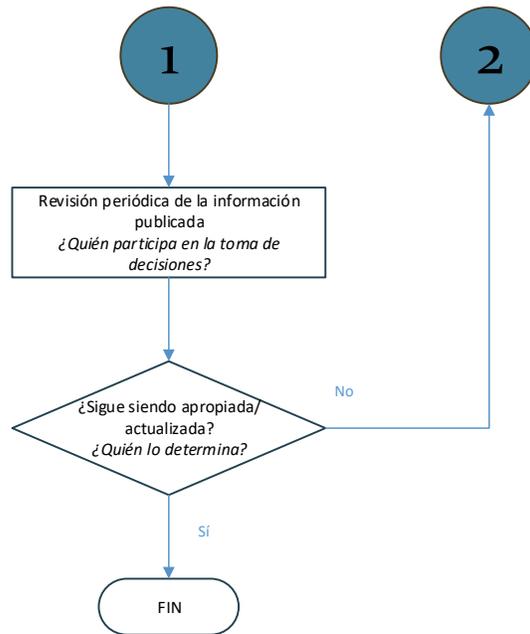












2. Cuestionarios de comprobación de los diferentes elementos del Alcance del Sistema.

2.1. Interpretación de las opciones de respuesta

Indicaciones:

- Coloque una marca de cotejo en los espacios que reflejan la realidad de la institución, o Unidad Académica, o Programa Educativo que es objeto de evaluación, en donde:

ESCALA	SIGNIFICADO
No/raramente	No existe evidencia o ésta es anecdótica.
Mejorable	Existen evidencias de las acciones realizadas, pero no están normadas ni se realizan de forma sistemática.
Suficiente	Existen evidencias de las actividades realizadas y éstas se desarrollan de manera recurrente y ordenada, aunque no necesariamente está documentada la forma como se realiza.
Satisfactorio	Existen evidencias que avalan, sin dudas, que éstas se desarrollan de acuerdo a una norma o estándar que los usuarios y está disponible por escrito.

2.2 Cuestionarios relativos a los procesos

1. POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD						
¿Cómo la institución define su política y objetivos de calidad?						
CRITERIOS	NO/ Raramente	Mejorable	Suficiente	Satisfactorio	Evidencias	Observación
a) ¿La IES cuenta con un órgano, unidad o persona responsable del establecimiento de la Política y objetivos de calidad?						
b) ¿La IES cuenta con una (s) política (s) de calidad aprobada formalmente?						
c) ¿La IES involucra a grupos de interés en la definición de la política de calidad?						
d) ¿La política de calidad de la IES es difundida y conocida por los grupos de interés (administrativos, docentes, estudiantes, otros)?						
e) ¿La IES tiene establecidas acciones para definir, aprobar, revisar y mejorar la política y objetivos de calidad?						
f) ¿La IES da seguimiento periódico del grado de consecución de los objetivos de calidad?						

1. POLÍTICAS Y OBJETIVOS DE CALIDAD ¿Cómo la institución define su política y objetivos de calidad?						
CRITERIOS	NO/ Raramente	Mejorable	Suficiente	Satisfactorio	Evidencias	Observación
g) ¿La IES tiene establecido el proceso de rendición de cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad?						

2. GARANTÍA DE CALIDAD DEL DISEÑO DE LA OFERTA ACADÉMICA ¿Cómo la IES garantiza la calidad del diseño de la oferta académica?						
Criterios	NO/ Raramente	Mejorable	Suficiente	Satisfactorio	Evidencias	Observación
a) ¿Existe en la IES un órgano, unidad o persona responsable del diseño, control, planificación y la definición de la oferta educativa?						
b) ¿Se han definido criterios objetivos para la aprobación de la oferta y los programas formativos?						

<p>c) ¿Cuenta la IES con un sistema de recogida y análisis que incorpora información del entorno nacional e internacional para el mantenimiento, actualización o renovación de la oferta formativa?</p>						
<p>d) ¿Cuenta la IES con mecanismos definidos para la aprobación de la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos?</p>						
<p>e) ¿La IES cuenta con mecanismos definidos para la implementación de las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de las titulaciones?</p>						
<p>f) ¿La IES realiza actividades para la difusión de las ofertas educativas a los grupos de interés?</p>						
<p>g) ¿La IES realiza un análisis suficiente y sistemático de los resultados obtenidos en los parámetros de calidad de los programas formativos?</p>						

h) ¿La IES tiene establecido proceso de rendición de cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas?						
i) ¿La IES tiene definido los criterios para la suspensión de un programa o carrera?						
j) ¿La IES divulga los resultados del análisis a los grupos de interés?						

3. ORIENTACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA AL ESTUDIANTADO ¿Cómo la IES orienta el desarrollo de la docencia y otras actividades orientadas al estudiantado?						
3.1 PERFILES DE INGRESO Y EGRESO ¿Cómo la IES ha establecido los mecanismos relativos a los perfiles de ingreso y egreso?						
Criterios	NO/ Raramente	Mejorable	Suficiente	Satisfactorio	Evidencias	Observación
a) ¿La IES ha determinado los integrantes y funciones del órgano responsable de la definición y de acciones de orientación al estudiantado?						
b) ¿La IES aplica parámetros normativos para definir el perfil de ingreso y egreso de del estudiantado?						
c) ¿La IES dispone de mecanismos y procedimientos para la definición de los perfiles de ingreso y egreso?						
d) ¿La IES cuenta con canales suficientes y adecuados para la difusión de los perfiles de ingreso?						

3.2 ADMISIÓN y MATRICULA						
¿Cómo la IES establece los procesos de admisión y matrícula?						
Criterios	NO/ Raramente	Mejorable	Suficiente	Satisfactorio	Evidencias	Observación
a) ¿La IES cuenta con criterios objetivos para la elaboración de los procedimientos de admisión y matrícula del estudiantado?						
b) ¿La IES cuenta con canales suficientes y adecuados para la difusión de los procedimientos de admisión y matrícula del estudiantado?						
3.3 RECLAMACIONES, APELACIONES Y SUGERENCIAS						
¿Cómo la IES atiende los procesos de reclamaciones, apelaciones y sugerencias de mejora?						
Criterios	NO/ Raramente	Mejorable	Suficiente	Satisfactorio	Evidencias	Observación
c) ¿La IES dispone de mecanismos y procedimientos para la definición de reclamos y sugerencias?						
d) ¿La IES ha definido un canal para el tratamiento adecuado de las quejas, reclamaciones o sugerencias?						

e) ¿La IES utiliza criterios objetivos para determinar cuándo alguna queja, incidencia, reclamación o sugerencia debe ser documentada?						
f) ¿La IES tiene establecido quién participa en el análisis de los motivos de las quejas, reclamaciones o incidencias y en la definición de las acciones correctivas, preventivas o de mejora?						
g) ¿La IES tiene claramente definidos planes concretos para el logro de los objetivos de las acciones correctivas, preventivas o de mejora?						
h) ¿La IES actúa ante posibles evaluaciones negativas del resultado de las acciones correctivas, preventivas o de mejora implantadas?						
3.4 APOYO Y ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTADO SOBRE EL DESARROLLO DE APRENDIZAJE						
¿Cómo la IES apoya y orienta al estudiantado sobre el desarrollo de los procesos aprendizaje?						
Criterios	NO/ Raramente	Mejorable	Suficiente	Satisfactorio	Evidencias	Observación

a) ¿La IES ha determinado los integrantes y funciones del órgano responsable de la definición y de acciones de orientación al estudiantado?						
b) ¿La IES dispone de mecanismos y procedimientos para garantizar el apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo del aprendizaje?						
c) ¿La IES cuenta con un procedimiento para el diseño de las acciones de acogida /apoyo / acción tutorial?						
d) ¿La IES difunde la información relativa a las acciones de acogida/apoyo/ acción tutorial por los canales adecuados?						

3.5 ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN DE LOS APRENDIZAJES						
¿Cómo la IES ha establecido los procesos de enseñanza- aprendizaje y evaluación de los aprendizajes?						
Criterios	NO/ Raramente	Mejorable	Suficiente	Satisfactorio	Evidencias	Observación
a) ¿La IES tiene definido los grupos de interés y su participación en el diseño y desarrollo de los procesos de enseñanza-aprendizaje?						
b) ¿La IES cuenta con un sistema definido para el evaluar el desarrollo de la docencia?						
c) ¿La IES evalúa periódicamente y de acuerdo a una metodología establecida, el nivel de satisfacción del estudiantado respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje?						
d) ¿La IES cuenta con mecanismos claros para la evaluación de los aprendizajes?						
e) ¿La IES cuenta con un procedimiento para la definición y seguimiento de las metodologías de enseñanza-aprendizaje?						

f) ¿La IES cuenta con procedimientos establecidos para la rendición de cuentas de los resultados del aprendizaje del estudiantado?						
3.6 PRÁCTICAS EXTERNAS Y MOVILIDAD DE ESTUDIANTES ¿Cómo la IES ha dispuesto el desarrollo de las prácticas externas y la movilidad estudiantil?						
Criterios	NO/ Raramente	Mejorable	Suficiente	Satisfactorio	Evidencias	Observación
a) ¿La IES ha determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano responsable de la gestión de las prácticas externas y movilidad del estudiantado?						
b) ¿La IES cuenta con un procedimiento para la definición y aprobación de los objetivos y políticas de prácticas externas y movilidad?						
c) ¿La IES planifica con antelación y detalle suficiente las actividades de prácticas externas y movilidad a desarrollar?						

d) ¿La IES ha definido quién y cómo se difunde la información relativa a los programas de prácticas externas y movilidad?						
e) ¿La IES evalúa periódicamente y de acuerdo a una metodología establecida el nivel de satisfacción del estudiantado respecto a las prácticas externas y movilidad en las que ha participado?						
.7 ORIENTACIÓN PROFESIONAL						
¿Cómo la IES ha establecido el desarrollo de los procesos de orientación profesional?						
Criterios	NO/ Raramente	Mejorable	Suficiente	Satisfactorio	Evidencias	Observación
a) ¿La IES ha determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/ unidad o persona (s) responsables de la orientación profesional al estudiantado?						
b) ¿La IES cuenta con un procedimiento para la definición y aprobación del tipo de actuaciones a desarrollar en relación a la orientación profesional?						

<p>c) ¿La IES planifica con antelación y detalle suficiente las actividades de orientación profesional a desarrollar?</p>						
<p>d) ¿La IES ha definido quién y cómo se difunde la información relativa a los programas de orientación profesional?</p>						
<p>e) ¿La IES evalúa periódicamente y de acuerdo a una metodología establecida el nivel de satisfacción del estudiantado respecto a las acciones de orientación profesional en las que ha participado?</p>						

GARANTÍA DE CALIDAD DEL DISEÑO DE LA OFERTA ACADÉMICA						
3.8 ¿Cómo la IES garantiza el marco normativo orientado al estudiantado?						
Criterios	NO/ Raramente	Mejorable	Suficiente	Satisfactorio	Evidencias	Observación
a) ¿La IES cuenta con mecanismos para regular las normativas estudiantiles: reglamentos de estudiantes, normativas de uso y beneficios que le ofrece la universidad o centro?						
b) ¿La IES dispone de sistema de control, revisión continua y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con el estudiantado?						
c) ¿La IES tiene establecido los procedimientos para regular los procesos de toma de decisiones relacionados con el estudiantado?						

4. GARANTÍA Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA						
¿Cómo la institución garantiza y mejora la calidad de su personal académico y de apoyo a la docencia?						
Criterios	NO/ Raramente	Mejorable	Suficiente	Satisfactorio	Evidencias	Observación
a. ¿La IES ha determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano/unidad o persona (s) responsable (s) de la definición de la política (s) del personal académico y apoyo a la docencia?						
b. ¿La IES cuenta con Política de personal?						
c. ¿La IES dispone de mecanismos y procedimientos que le permitan recoger las necesidades de personal académico de acuerdo con su política de personal?						
d. ¿La IES tiene definido un sistema de evaluación del desempeño, promoción y reconocimientos del personal académico y de apoyo a la docencia?						
e. ¿La IES ha asignado los integrantes y las funciones específicas del órgano / unidad o personal responsable de la ejecución						

de las evaluaciones del personal académico y de apoyo a la docencia?						
f. ¿La IES ha determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano / unidad o persona (s) responsable (s) de la definición de los objetivos y consecuencias de la evaluación del personal académico y personal de apoyo a la docencia?						
g. ¿La IES utiliza criterios objetivos para la definición de los modelos de evaluación para la promoción, incentivo y mejora del personal académico / administrativo y servicios?						
h. ¿La IES evalúa de manera sistemática el resultado de los planes específicos?						
i. ¿La IES utiliza los resultados de la evaluación para definir y planificar propuestas de mejora?						
j. ¿La IES ha determinado los integrantes y las funciones específicas del órgano / unidad o persona (s) responsables de la definición del Plan de Formación y						

Desarrollo del personal académico/administrativo y servicios?						
k. ¿La IES cuenta con criterios de actuación y objetivos definidos para elaborar el Plan de Formación y Desarrollo anual?						
l. ¿La IES comunica adecuadamente los planes Formación y Desarrollo a los grupos de interés?						
m. ¿La IES establece los procedimientos de rendición de cuentas de los resultados de su política de personal, declara quiénes son los responsables de dicho proceso y establece los períodos?						

5. GESTIÓN Y MEJORA DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS.**¿Cómo la institución gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios?****5.1 GESTIÓN Y MEJORA DE MATERIALES****¿Qué procedimientos ha establecido la IES respecto a la gestión y mejora de los materiales?**

Criterios	NO/ Raramente	Mejorable	Suficiente	Satisfactorio	Evidencia	Observación
a) ¿La IES tiene definido los mecanismos para garantizar la gestión de los recursos materiales y servicios?						
b) ¿La IES tiene definido a los integrantes y las funciones específicas del órgano / unidad o persona (s) responsable (s) de la gestión de los recursos materiales?						
c) ¿La IES cuenta con criterios de actuación para definir los planes de dotación y puesta en explotación de los recursos?						
d) ¿La IES analiza periódicamente los datos relativos al rendimiento de los recursos materiales de la institución?						
e) ¿La IES informa públicamente los resultados obtenidos en la gestión y explotación de los recursos materiales?						

5.2. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS ¿Cómo la IES ha previsto la gestión de los servicios educativos?						
Criterios	NO/ Raramente	Mejorable	Suficiente	Satisfactorio	Evidencias	Observación
a) ¿La IES tiene definido a los integrantes y las funciones específicas del órgano / unidad o persona (s) responsable (s) de la gestión de los servicios?						
b) ¿La IES tiene claramente definidos los objetivos de los servicios prestados a la institución?						
c) ¿La IES cuenta con una planificación de las actuaciones necesarias para para la correcta prestación de los servicios?						
d) ¿La IES difunde información de los servicios prestados?						
e) ¿La IES cuenta con un informe de los resultados de los servicios prestados?						
f) ¿La IES cuenta con procedimientos de rendición de cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales, servicios al aprendizaje del estudiantado y su nivel de uso?						

6. GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN						
¿Cómo la IES gestiona el desarrollo de la investigación dentro del proceso formativo?						
Criterios	NO/ Raramente	Mejorable	Suficiente	Satisfactorio	Evidencias	Observación
a) ¿La IES cuenta con algún órgano, unidad o persona responsable del establecimiento de la Política y líneas de investigación?						
b) ¿La IES cuenta con mecanismos para garantizar la participación de los grupos de interés en la definición y aprobación de la política y líneas de investigación?						
c) ¿La IES cuenta con mecanismos para la aprobación de las líneas y proyectos de investigación?						
d) ¿La política de investigación de la IES es difundida y conocida por los grupos de interés?						
e) ¿La IES cuenta con algún órgano, unidad o persona responsable de dar seguimiento y registro de los proyectos de investigación, procesos de divulgación y aplicación del resultado de las investigaciones en la docencia?						
f) ¿La IES cuenta con medios de divulgación de las investigaciones realizadas, así como protección y utilidad de los resultados obtenidos?						
g) ¿La IES cuenta con mecanismos definidos para incorporar y comunicar los resultados de las revisiones a la Política, objetivos y líneas de investigación?						

h) ¿La IES cuenta con mecanismos definidos que incorpore los criterios para evaluar los proyectos de investigación y el impacto alcanzado sobre sus grupos de interés?						
7. GESTIÓN DE LA EXTENSIÓN UNIVERSITARIA Y PROYECCIÓN SOCIAL ¿Cómo la IES garantiza los mecanismos para el desarrollo y mejora de las acciones de extensión universitaria y proyección social, pertinentes con las demandas de la sociedad?						
Criterios	NO/ Raramente	Mejorable	Suficiente	Satisfactorio	Evidencias	Observación
a. ¿La IES cuenta con algún órgano (estructura, funciones y toma de decisiones) responsable de la política y objetivos de las acciones de extensión y proyección social?						
b. ¿La IES tiene definidos los grupos de interés implicados y vías de participación en la definición y aprobación de la política y objetivos de la extensión y proyección social?						
c. ¿Están definidos los mecanismos de aprobación y desarrollo de las acciones de extensión y proyección social?						

<p>d. ¿La IES cuenta con mecanismos para el aseguramiento de la ejecución de los proyectos de extensión y proyección social?</p>						
<p>e. ¿La IES cuenta con mecanismos para que el aseguramiento de las acciones del programa de extensión y proyección social sea difundidas y comunicadas a toda la comunidad universitaria y a los grupos de interés (en particular a sus beneficiarios)?</p>						
<p>f. ¿La IES tiene definido mecanismos para garantizar la participación de la comunidad universitaria y la de los grupos de interés en dichas acciones?</p>						
<p>g. ¿La IES cuenta con mecanismos para garantizar la evaluación de los impactos de las acciones desarrolladas en la mejora de la calidad de vida de las personas?</p>						

h. ¿La IES cuenta con mecanismos para garantizar la implementación y comunicación de resultados de las mejoras derivadas de su revisión periódica?						
8. ANÁLISIS Y UTILIZACIÓN DE LOS RESULTADOS ¿Cómo la IES analiza y tiene en cuenta los resultados?						
Criterios	NO/ Raramente	Mejorable	Suficiente	Satisfactorio	Evidencias	Observación
a) ¿La IES dispone de mecanismos para obtener información sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas?						
b) ¿La IES cuenta con un sistema de recogida de información con datos sobre los resultados de aprendizaje, inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés?						
c) ¿Se utilizan mecanismos para el control, revisión periódica y mejora continua de los resultados?						
d) ¿Se aplican procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones de resultados?						

e) ¿Se establecen claramente los mecanismos de participación de los grupos de interés en la medición, análisis y mejora de los resultados?						
f) ¿La IES tiene establecido los procedimientos de rendición de cuentas sobre los resultados?						
9. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA ¿Cómo la IES publica la información acerca de las titulaciones y programas formativos?						
Criterios	NO/ Raramente	Mejorable	Suficiente	Satisfactorio	Evidencias	Observación
a) ¿La IES cuenta con mecanismos para obtener información acerca del desarrollo de las titulaciones y de los programas formativos?						
b) ¿La IES dispone de procedimientos para informar a los grupos de interés, en todos los niveles, sobre la oferta formativa?						
c) ¿La IES dispone de procedimientos para informar a los grupos de interés, en todos los niveles, sobre los objetivos y planificación de las titulaciones?						
d) ¿La IES dispone de procedimientos para informar a los grupos de interés, en todos los niveles, sobre las políticas de acceso y orientación a los estudiantes?						
e) ¿La IES dispone de procedimientos para informar a						

los grupos de interés, en todos los niveles, sobre las metodologías de enseñanza, aprendizaje, prácticas externas y evaluación?						
f) ¿La IES dispone de procedimientos para informar a los grupos de interés, en todos los niveles, sobre la movilidad estudiantil?						
g) ¿Se valora periódicamente la pertinencia de la información publicada?						
h) ¿La IES cuenta con mecanismos de regulación y garantía para la de toma de decisiones de las publicaciones de los programas y títulos ofertados?						

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

V.1 18072018

EVIDENCIAS

2.3. Lista de evidencias (orientativas):

Directriz 1.0. Cómo el Centro define su Política y Objetivos de Calidad			
Proceso para la definición de la política y objetivos de calidad			
Tipo de evidencia	Si	No	Observaciones
Acta conformación de equipo gestor de política de calidad			
Política de calidad aprobada y actualizada			
Acta o documento de aprobación de la Política de Calidad			
Objetivos de calidad definidos para el Centro			
Acta o documento de aprobación de los objetivos de calidad			
Plan estratégico de la universidad			
Plan de comunicación para difundir la Política y objetivos de calidad			
Documentos, en cualquier tipo de soporte, para difundir la política y objetivos de calidad			
Actas de última revisión de la política y objetivos de calidad			
Versiones anteriormente aprobadas de la Política y objetivos			

de calidad			
Directriz 1.1. Cómo el Centro garantiza la calidad del diseño de la oferta académica			
Proceso para garantizar la calidad de la oferta académica			
Tipo de evidencia	Si	No	Observaciones
Plan de trabajo para la elaboración de los programas académicos			
Documento que recoja los resultados del análisis de elementos de entrada o referencia			
Documento o acta de aprobación de la oferta académica			
Documento o acta de validación de los diseños de los programas académicos			
Programas académicos nuevos/ actualizados, debidamente aprobados			
Acta de revisión periódica de la oferta y programas académicos			
Documentos, informes o memorias, alusivas a la adecuación de la oferta y programas académicos			
Acta de revisión del cumplimiento de criterios de suspensión de carreras/programas académicos			

Directriz 1.2. Cómo el Centro orienta el desarrollo de la docencia y otras actuaciones orientadas al estudiante.			
3.1 Proceso de definición de perfiles de ingreso y egreso			
Tipo de evidencia	Si	No	Observaciones
Acta/ documento de aprobación de los perfiles de ingreso			
Acta/documento de aprobación de los perfiles de egreso			
Perfiles actualizados de ingreso de los estudiantes			
Perfiles actualizados de egreso de los estudiantes			
Instrumentos de comunicación de los perfiles de estudiantes			
Publicación de los perfiles de ingreso y egreso			
3.2 Proceso de admisión y matrícula			
Tipo de evidencia	Si	No	Observaciones
Documento Política de admisión de la universidad			
Acta / documento de aprobación Política de admisión			
Acta/ documento de aprobación de los procedimientos de selección, admisión y matrícula			
Procedimientos actualizados de selección, admisión y matrícula			
Documento / informe o memoria de proceso de admisión y matrícula			
3.3 Proceso de Reclamaciones, apelaciones y sugerencias			
Tipo de evidencia	Si	No	Observaciones
Documento/s que recoja/n reclamaciones, apelaciones o sugerencias			
Acta/ documento de aprobación de las propuestas de acciones correctivas, preventivas o de mejora			

Planificación de las acciones a desarrollar			
Documentos/ informes de evaluación de los resultados parciales o finales de las acciones desarrolladas			
Documento normativo estudiantil			
Acta de aprobación de documento normativo estudiantil			
Documento que recoja la planificación de las acciones			
Informe de evaluación			

3.4 Proceso de apoyo y orientación al estudiantado sobre el desarrollo de aprendizaje			
Tipo de evidencia	Si	No	Observaciones
Documento/s que recoja/n la definición de las actuaciones de orientación sobre los aprendizajes			
Acta/ documento de aprobación de las actuaciones dirigidas a la orientación de los estudiantes			
Planificación aprobada de las acciones de orientación a los procesos de aprendizaje			
Documentos informativos de los programas de orientación profesional			
3.5 Proceso de enseñanza y evaluación de los aprendizajes			
Tipo de evidencia	Si	No	Observaciones
Acta/Documento de aprobación			
Acta de la evaluación/ Informe			
Acta de evaluación / Informe sobre competencias adquiridas			
Documentos / Informes, memorias publicadas			
3.6 Prácticas externas y movilidad de estudiantes			
Tipo de evidencia	Si	No	Observaciones
Documento/s que recoja/n los contenidos y requisitos de las prácticas			
Documento de mecanismos para la gestión de las prácticas externas			
Convenios de colaboración firmados con empresas o			

instituciones			
Acta/Documento de aprobación de la Planificación de las prácticas externas			
Documentos informativos de los programas de prácticas externas			
Documento conteniendo nuevas versiones de la documentación de la definición de las prácticas externas.			
Movilidad de estudiantes			
Acta/ documento de aprobación de los objetivos y la política relativas a la movilidad de estudiantes			
Acuerdos o convenios firmados con otras universidades			
Planificación aprobada de las acciones de movilidad			
Nuevas versiones programa de movilidad			
Documentos contenidos y requisitos de las prácticas			
Convenios firmados por ambas partes			
Documentación relativa al reconocimiento de los estudios/ actividades realizadas por los estudiantes.			
Documentos informativos de los programas de movilidad			
Versiones actualizadas de la documentación relativa a los programas de movilidad.			
3.7 Proceso de orientación profesional			
Tipo de evidencia	Si	No	Observaciones
Normativas institucionales relacionadas a la orientación profesional			
Documento informativo de las actuaciones de orientación			
Documento de actuaciones de orientación			

Acta / documento de aprobación de las actuaciones de orientación			
Documento planificación las actuaciones de orientación aprobadas			
Directriz 1.3. Cómo la IES garantiza y mejora la calidad de su personal académico y de apoyo a la docencia			
Proceso de Definición de la Política de personal académico/personal de Administración y servicios			
Tipo de evidencia	Si	No	Observaciones
Acta/ documento de aprobación de la Política de Personal académico y de apoyo a la docencia			
Informe/ acta de reunión incluyendo propuestas de mejora			
Proceso de captación y selección de personal			
Tipo de evidencia	Si	No	Observaciones
Acta/ documento de aprobación de la propuesta de contratación de nuevo personal académico/personal de Administración y servicios			
Acta/ documento de aprobación del plan de incorporación de nuevo personal académico/personal de Administración y servicios			
Documentos donde se hace pública la información sobre los planes de incorporación de nuevo personal			
Comunicación de la resolución del proceso de selección de candidatos			
Informe anual de acceso del personal			

Proceso de formación del personal académico, de administración y servicios			
Tipo de evidencia	Si	No	Observaciones
Plan de Formación			
Acta/documento de aprobación del plan de formación y desarrollo			
Documentación relativa a la difusión de los planes a sus destinatarios			
Informes/ documentación de seguimiento del desarrollo de los planes			
Instrumentos de recogida de la información: cuestionarios u otras técnicas			
Informe anual/ memoria de resultados de la formación del personal			
Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico, de administración y servicios			
Tipo de evidencia	Si	No	Observaciones
Acta de revisión/ aprobación de los modelos de evaluación del personal académico, de administración y servicios.			
Instrumentos de recogida de la información: cuestionarios u otras técnicas.			
Informes de valoración del cumplimiento de los requisitos y méritos			
Informe anual/memoria			

Directriz 1.4. Cómo la IES gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios			
Proceso de Gestión y mejora de los recursos materiales			
Tipo de evidencia	Si	No	Observaciones
Documento sobre procedimiento de selección y seguimiento de proveedores			
Documentación relativa al análisis de los resultados de los recursos materiales			
Documentos, informes o memorias publicadas en relación a los resultados globales en materia de recursos materiales			
Proceso de Gestión de los servicios			
Tipo de evidencia	Si	No	Observaciones
Documento que recoja los objetivos de los servicios de la IES			
Documento que recoja la planificación de las actuaciones del servicio			
Documento que recoja el análisis de los resultados de los servicios prestados			
Documentos, informes, memorias publicadas sobre los servicios			
Directriz 1.5 Cómo la IES gestiona el desarrollo de la investigación dentro del proceso formativo			
Proceso de Gestión de la investigación en el proceso formativo			
Tipo de evidencia	Si	No	Observaciones
Acta/documento aprobación de la política, objetivos y líneas de investigación			

Curriculum y programas de asignaturas que indican la articulación docencia, investigación y vinculación social			
Criterios e indicadores de evaluación (incorporación de investigación en los procesos formativos).			
Informes de evaluación			
Informes de logros y resultados			
Informes de seguimiento			
Documento/normativa de protección editorial			
Plan de comunicación / divulgación			
Planes de trabajo			
Informes de rendición de cuentas			
Informes, memorias y sistematizaciones			
Directriz 1.6 Cómo la IES gestiona la extensión universitaria y proyección social			
Proceso de gestión de la extensión universitaria y proyección social			
Tipo de evidencia	Si	No	Observaciones
Acta/Documento Política de Extensión Universitaria y proyección social			
Documento de mejoras			
Acta /documento de aprobación de mejoras			
Documento de procedimientos y mecanismos de la extensión universitaria y proyección social			
Documento criterios e indicadores			
Informes de gestión / memorias			
Plan de comunicación / difusión de la extensión universitaria y proyección social			
Productos comunicacionales			

Directriz 1.7. Cómo la IES analiza y utiliza los resultados			
Proceso de análisis de los resultados			
Tipo de evidencia	Si	No	Observaciones
Documento sobre mecanismos para obtener información sobre necesidades de grupos de interés			
Documentación que recoja los resultados de los análisis objeto de estudio			
Documentos, informes o memorias publicadas en relación a los resultados de los procesos analizados			
Directriz 1.8. Cómo la IES gestiona la información pública y la transparencia			
Proceso de publicación de información			
Tipo de evidencia	Si	No	Observaciones
Documento sobre mecanismos del desarrollo de las titulaciones y programas académicos			
Documento sobre procedimientos de información pública a grupos de interés			
Información disponible en canales públicos relativa a las titulaciones.			