

ENCUENTROS SOBRE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR:

**El proceso de evaluación de la calidad en la Educación
Superior. El importante papel del alumno**

**HERRAMIENTAS Y SISTEMAS DE GARANTÍA DE
CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN
SUPERIOR**

Universidad de Vigo, 13-14 Diciembre 2007

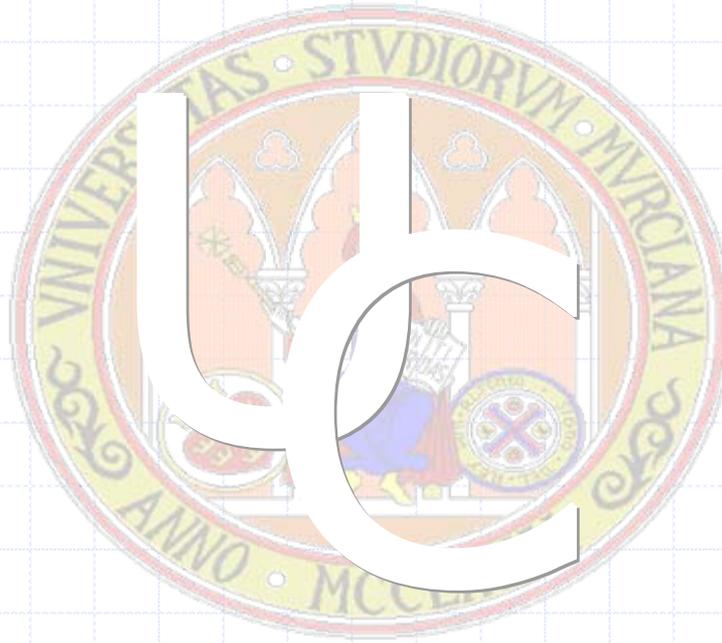
Objetivos de la acción formativa:

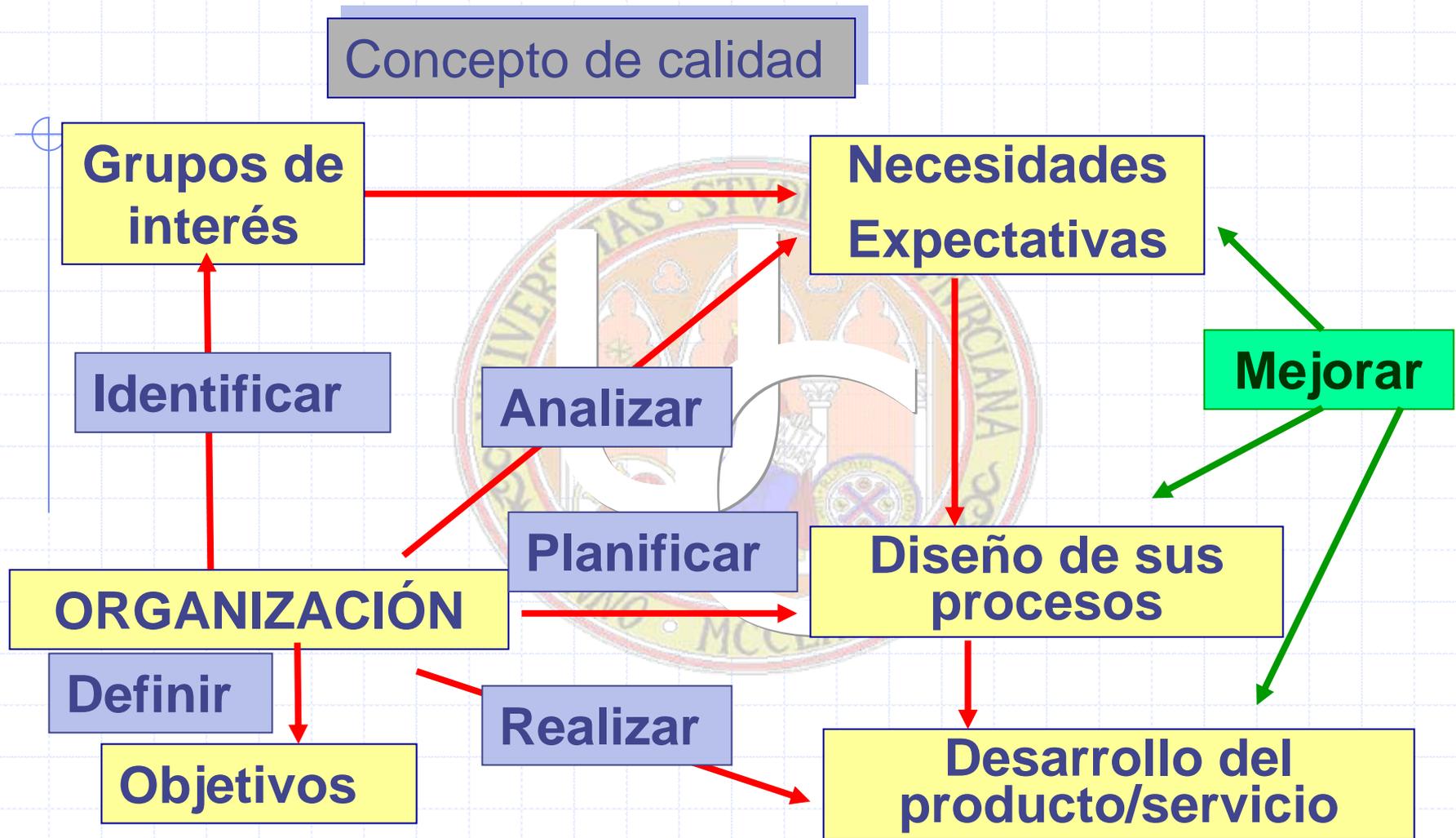
- Adentrar al alumno universitario en el marco europeo de educación superior, en los sistemas de garantía de calidad asociados al mismo y en el cambio de rol que deberá asumir
- Fomentar e instaurar prácticas educativas eficaces para afrontar de forma exitosa la carrera universitaria, contribuyendo a la consecución de una educación superior de calidad
- Aportar claves para el autodesarrollo y autoconstrucción de una línea formativa-profesional en el alumno
- Acercar al alumno a la cultura de calidad, formándolo en procesos clave, herramientas y sistemas de calidad

Objetivos de la acción formativa:

- Adentrar al alumno universitario en el marco europeo de educación superior, en los sistemas de garantía de calidad asociados al mismo y en el cambio de rol que deberá asumir
- Fomentar e instaurar prácticas educativas eficaces para afrontar de forma exitosa la carrera universitaria, contribuyendo a la consecución de una educación superior de calidad
- Aportar claves para el autodesarrollo y autoconstrucción de una línea formativa-profesional en el alumno
- Acercar al alumno a la cultura de calidad, formándolo en procesos clave, herramientas y sistemas de calidad

Concepto de calidad





Calidad: Grado en que las características del producto o servicio satisfacen las necesidades de clientes, empresa y sociedad

¿Cuáles son los objetivos del Centro (Facultad/Escuela)?

¿Dónde están definidos?, ¿son conocidos?

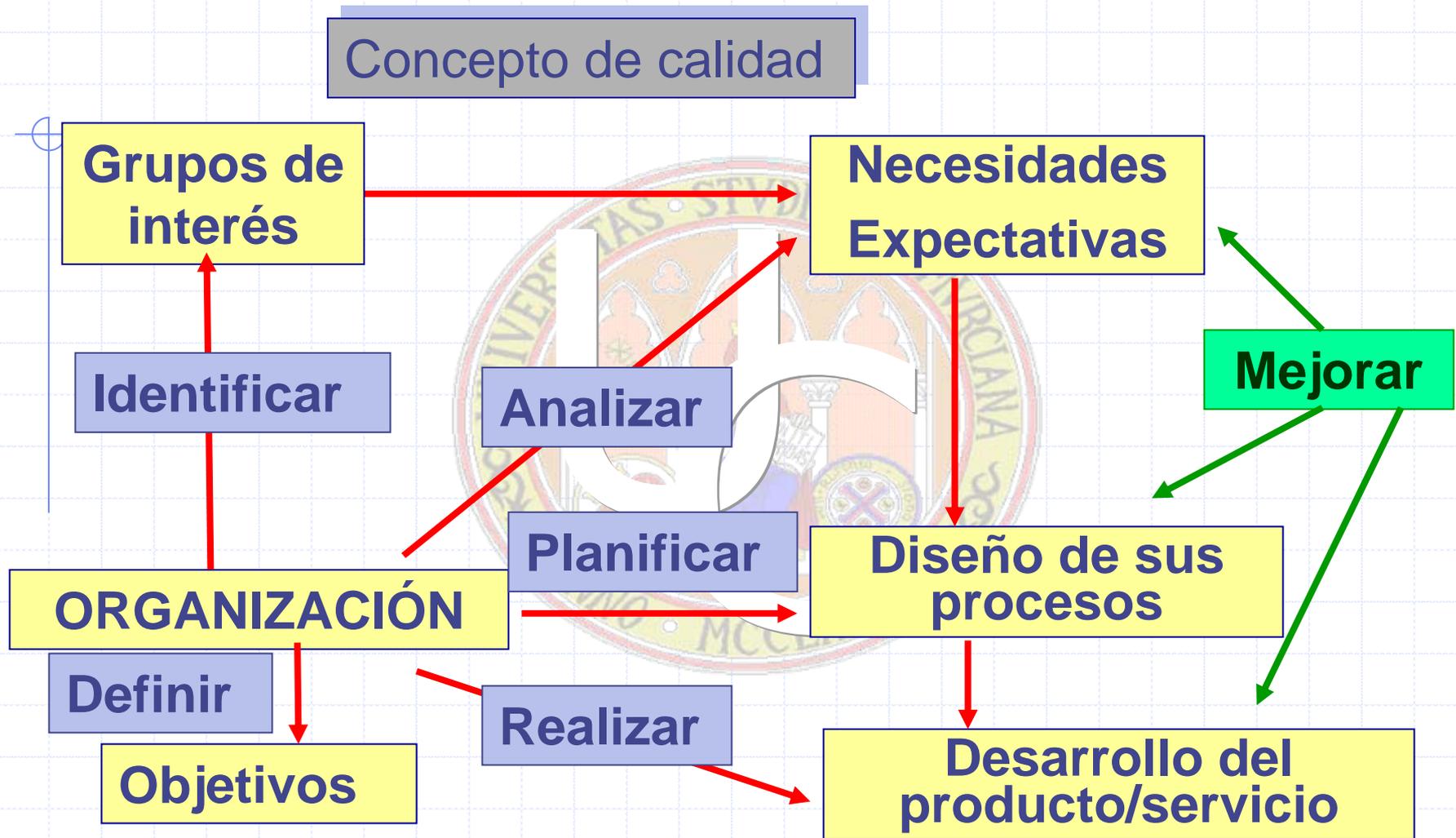
¿Están actualizados?



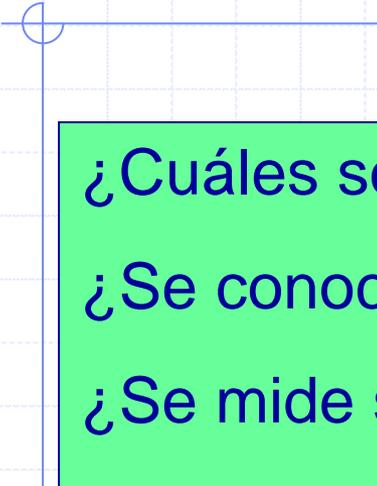
OBJETIVOS, por ejemplo para una titulación:

Perfiles de egreso:

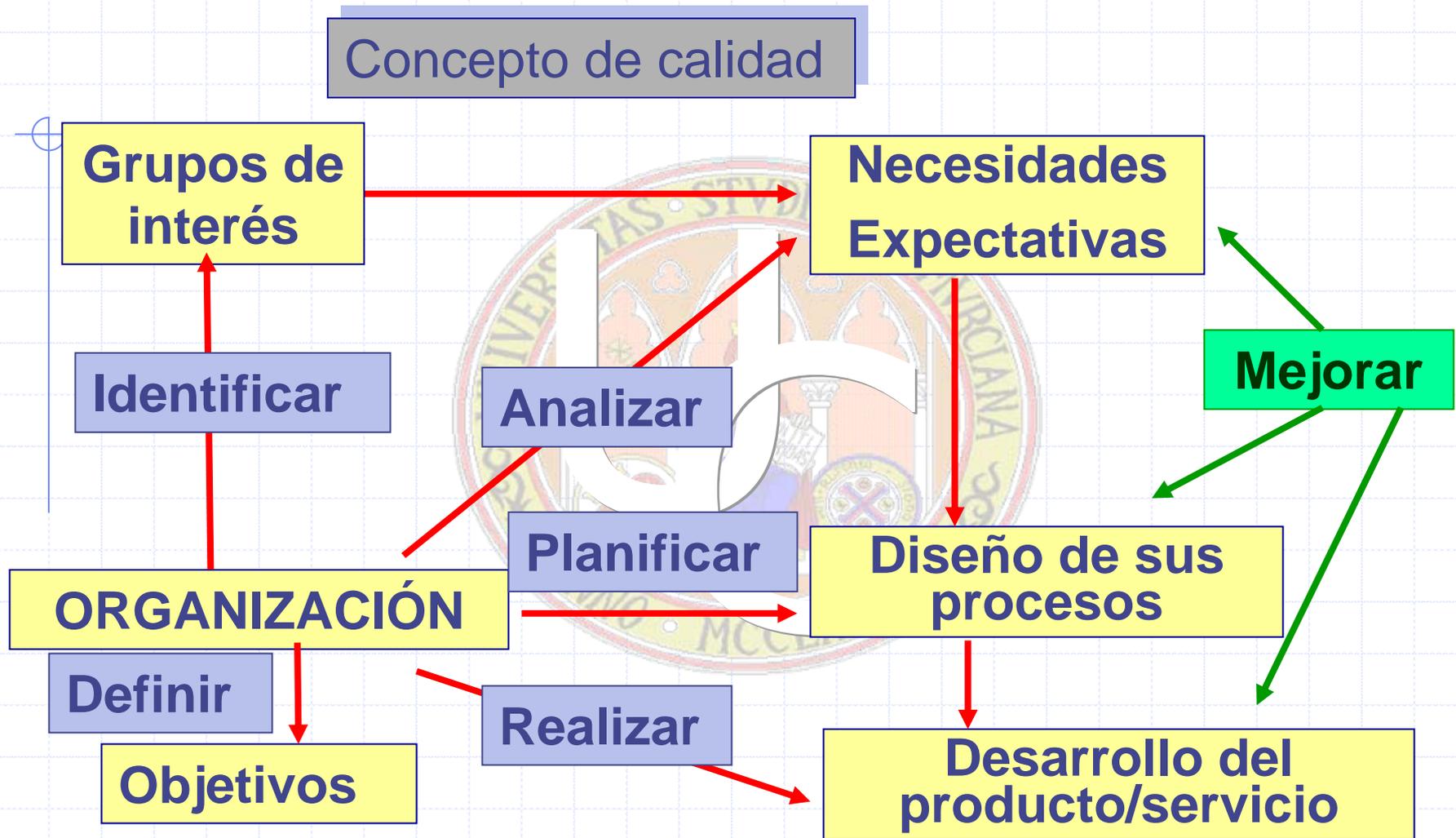
conocimientos, competencias, habilidades



Calidad: Grado en que las características del producto o servicio satisfacen las necesidades de clientes, empresa y sociedad

- 
- ¿Cuáles son los grupos de interés?
 - ¿Se conocen sus necesidades y/o expectativas?
 - ¿Se mide su satisfacción?
 - ¿Se tienen en cuenta al definir las titulaciones a impartir, los objetivos, procesos, etc.?

Grupo de interés	Aspectos a considerar en el SGIC
Estudiantes	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral...
Profesores y personal de apoyo de la Facultad	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de apoyo, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información...
Equipo de Dirección de la Universidad	Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información,...
Empleadores y Egresados	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados ...
Administraciones públicas	Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, costes ...
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral...



Calidad: Grado en que las características del producto o servicio satisfacen las necesidades de clientes, empresa y sociedad

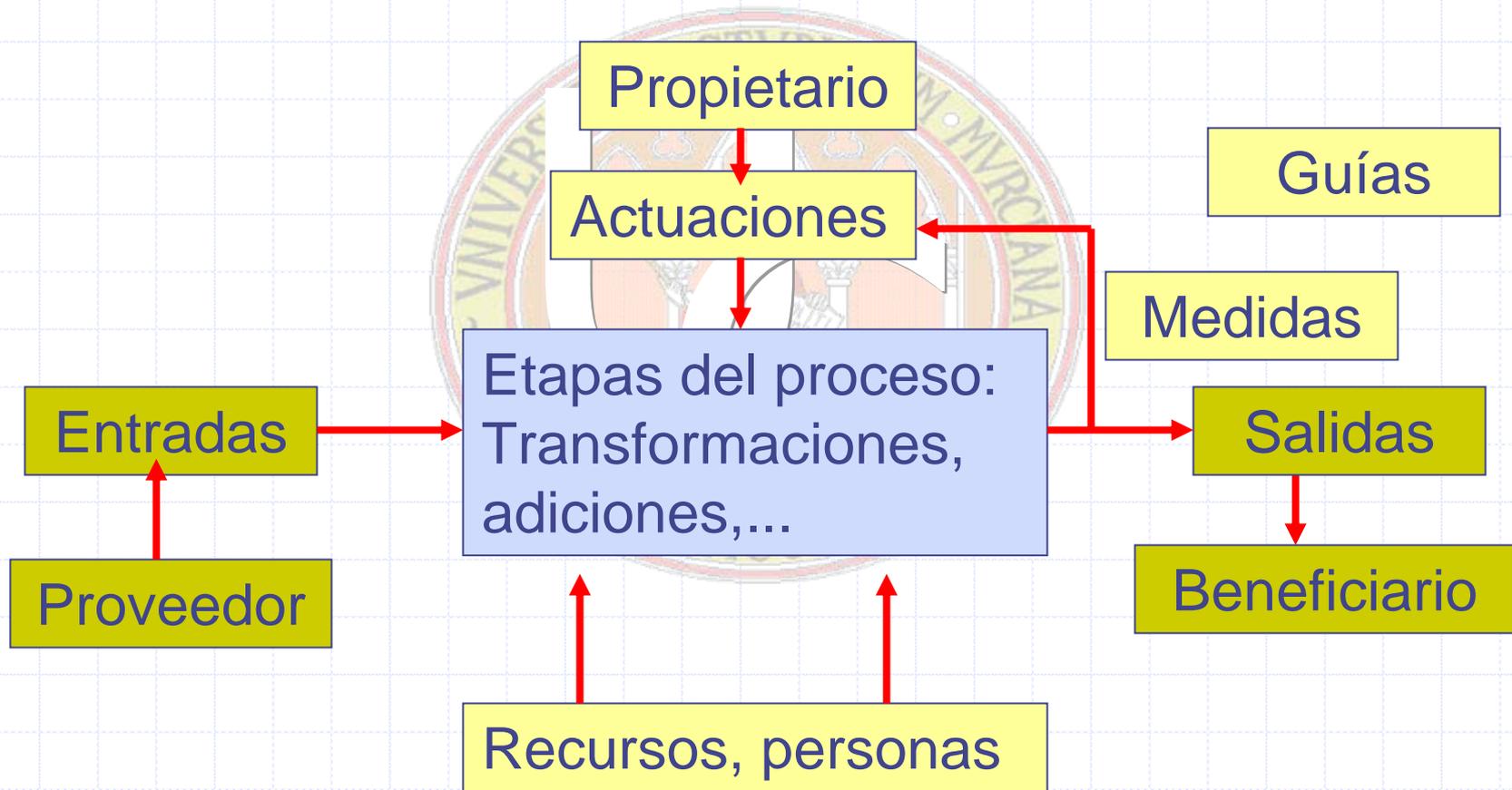
¿Tenemos definidos los procesos que se llevan a cabo en la titulación?

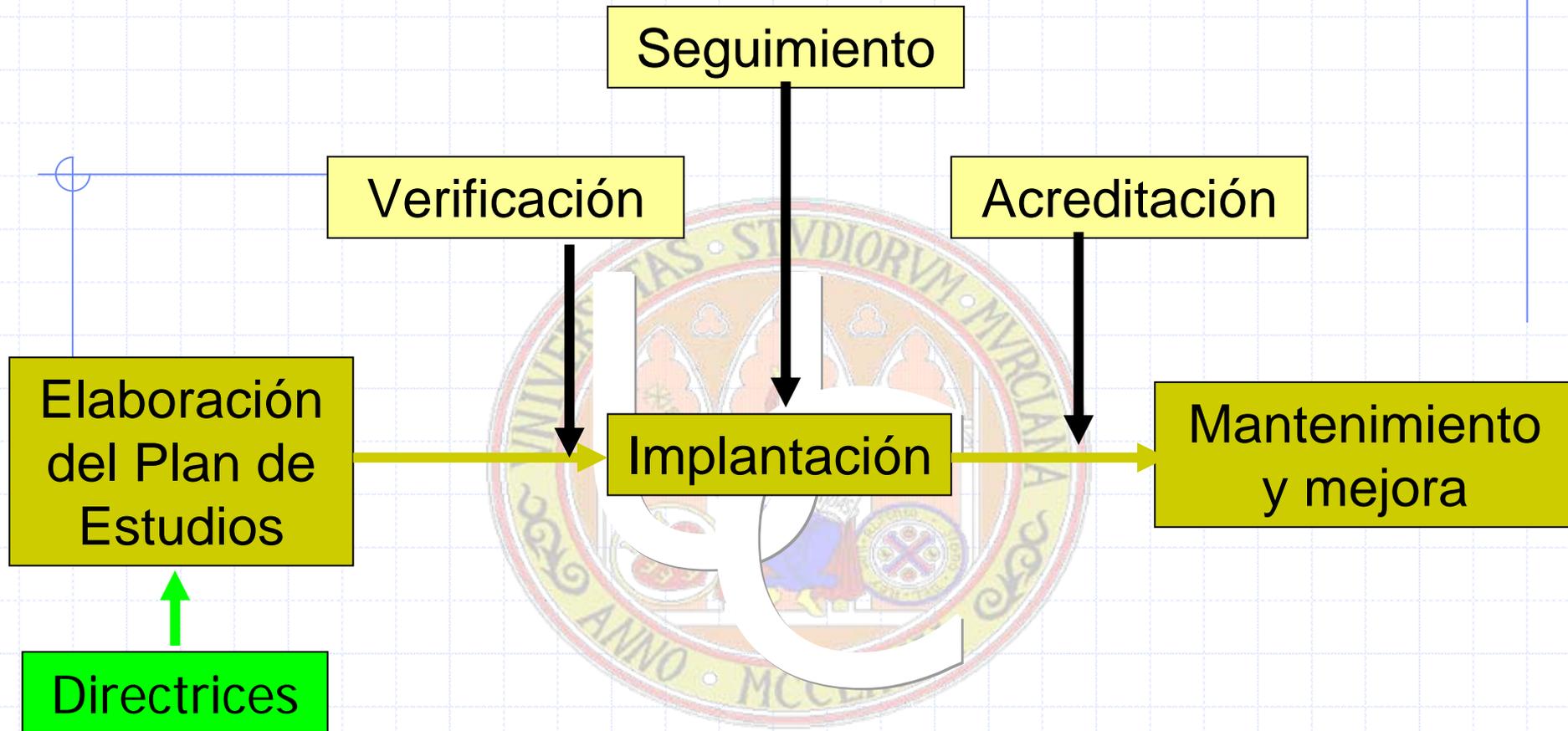
¿Cómo?, ¿están documentados?, ¿hay manuales de funciones, procedimientos, etc.?

¿Se aplican tal y como está definidos?

¿Se mide su eficacia de algún modo?

La calidad se basa en la buena gestión de los procesos





Los procesos:

- Se identifican
- Se clasifican (estratégicos, clave, de apoyo)
- Se establecen sus interrelaciones

MAPA DE PROCESOS

- Se documentan
- Se implantan
- Se revisan y se mejoran

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Diseño de la oferta formativa	Política de personal (académico y de apoyo)
Establecimiento, revisión y actualización de política y objetivos de calidad	

PROCESOS CLAVE

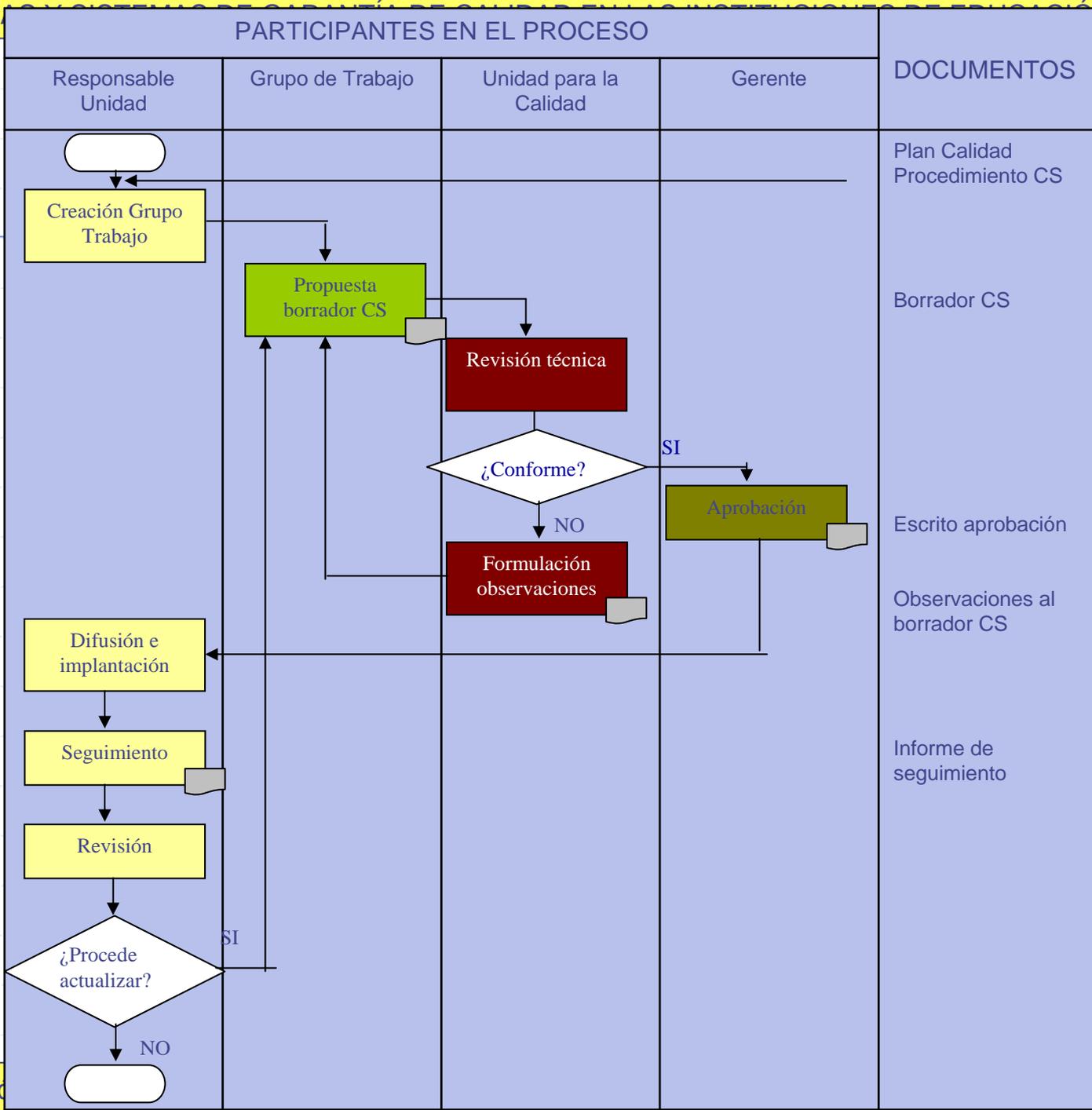
Oferta formativa	Diseño, revisión y mejora titulaciones
Perfiles ingreso estudiantes	Selección, admisión y matrícula
Orientación a estudiantes	Desarrollo de la enseñanza
Evaluación aprendizaje	Orientación profesional
Movilidad estudiantes	Prácticas externas
Inserción laboral	Resultados académicos
Información pública	

PROCESOS DE APOYO

Gestión de la documentación y las evidencias	Suspensión del título
Satisfacción, necesidades y expectativas de grupos de interés	Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
Gestión del personal académico y de apoyo	Gestión de los recursos materiales
Gestión de los servicios	Gestión de expedientes y tramitación de títulos

PROCESO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

PROPIETARIO	TIPO	MISIÓN	
PARTICIPANTES		PROCESOS RELACIONADOS	
LÍMITES DEL PROCESO			
Inicio	Final		
ENTRADAS AL PROCESO			
Elementos de entrada	Proveedores	Requerimientos a proveedores	
SALIDAS DEL PROCESO			
Elementos de salida	Clientes	Requisitos de los clientes	
INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y RESULTADO		RECURSOS NECESARIOS	
REGISTROS ORIGINADOS			
Identificación del registro	Soporte de archivo	Responsable custodia	Tiempo de conservación



Actividad	Responsables	Documentos
¿QUÉ Y EN QUÉ ORDEN?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?

FICHA PARA EL CÁLCULO DEL INDICADOR, REGISTRADO EN.....		
DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES

DEFINICIÓN	OBJETIVO	RESPONSABLE DEL INDICADOR
Tasa de éxito en créditos (%)	Conocer el nivel de superación de las asignaturas de la titulación referente a los alumnos que se presentan a evaluación en la misma. Junto al IN01-PC11 informa del nivel de alumnos presentados respecto de los matriculados	Unidad para la Calidad y Coordinador de Calidad del Centro
MOMENTO DE CÁLCULO	OBTENCIÓN	OBSERVACIONES
A partir del final de cada curso, cuando la información de los resultados académicos esté disponible	Dividiendo el número de créditos superados por el total de los alumnos matriculados en la titulación entre el número de créditos presentados por el total de los alumnos matriculados en la titulación y multiplicando por 100.	Se obtiene un valor por titulación y curso académico


INDICE

- 1. OBJETO**
- 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**
- 3. RESPONSABILIDADES**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**
- 6. DESARROLLO**
 - 6.1. General
 - 6.2. Codificación
 - 6.3. Estructura de los documentos
 - 6.3.1. Estructura de los documentos relativos a los procesos
 - 6.3.2. Estructura de los indicadores
 - 6.3.3. Estructura de los formatos
 - 6.4. Distribución
 - 6.5. Complimentación, cuidado y mantenimiento de los registros
 - 6.5.1. Criterios de archivo
 - 6.5.2. Acceso a los registros
- 7. OTROS DOCUMENTOS DEL SISTEMA**
- 8. FORMATOS**
- 9. REGISTROS**
- ANEXOS**

RESUMEN DE REVISIONES

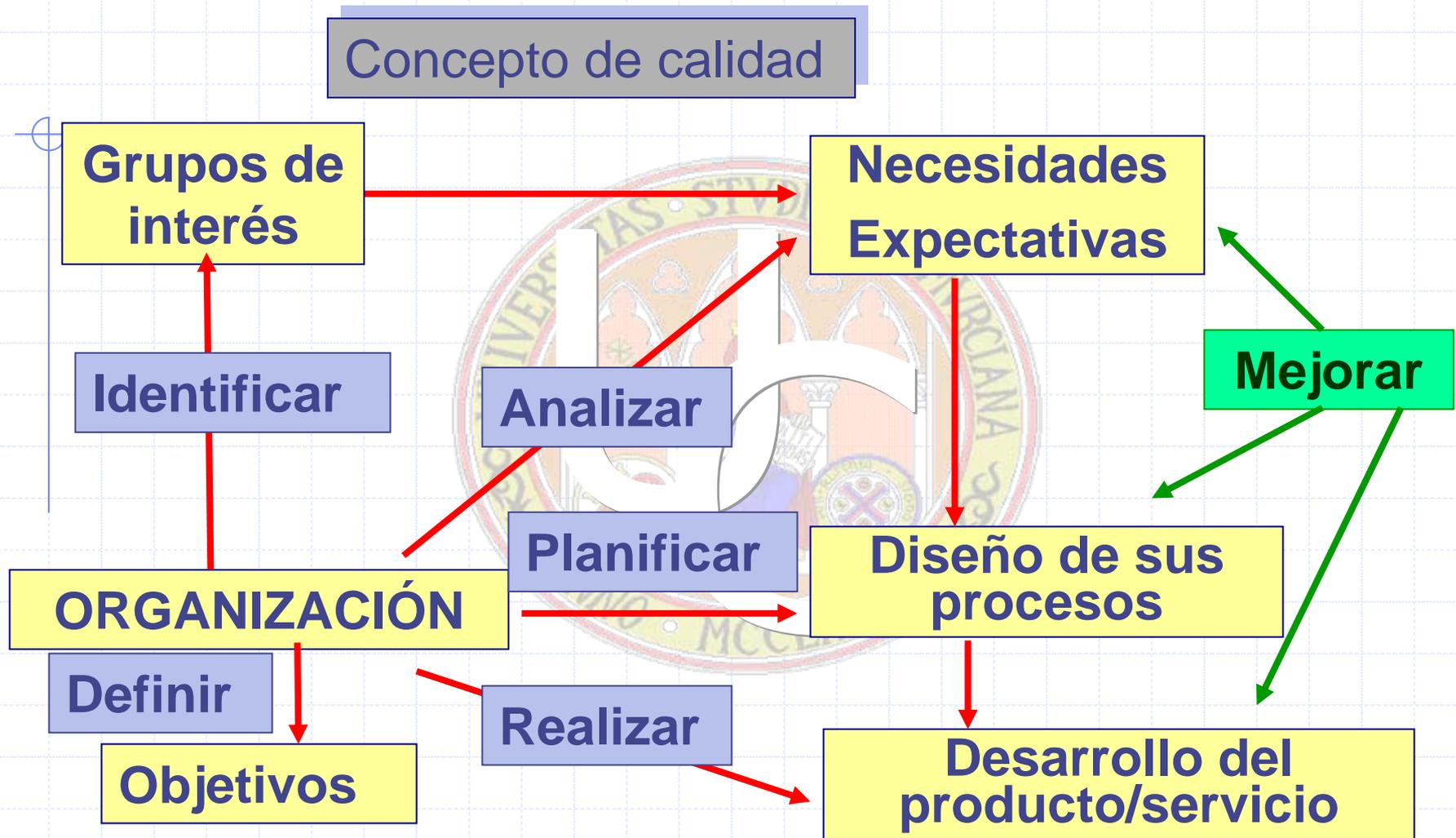
Número	Fecha	Modificaciones

Elaborado y revisado por:

Aprobado por:

 Fdº.
 Fecha:

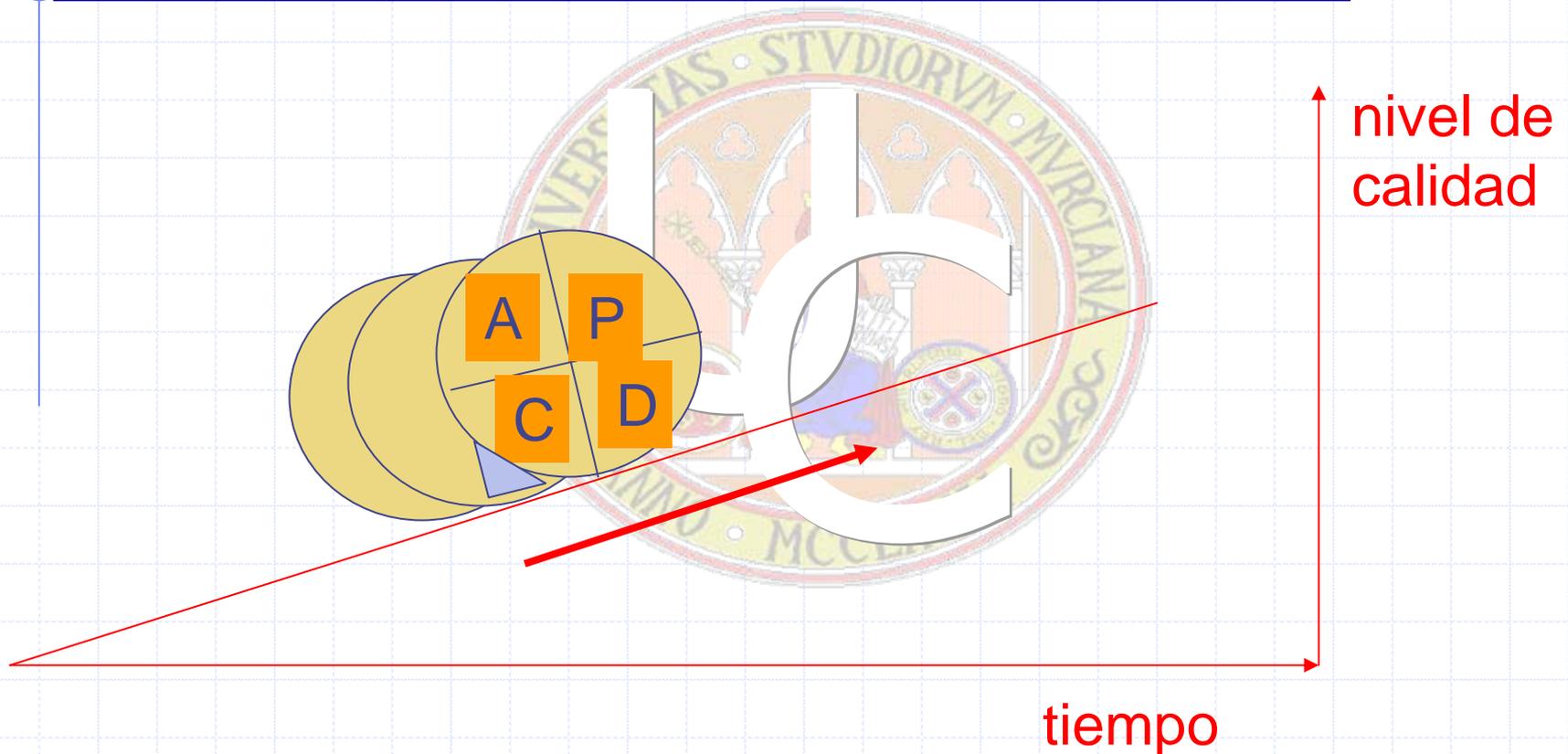
 Fdº.
 Fecha:



Calidad: Grado en que las características del producto o servicio satisfacen las necesidades de clientes, empresa y sociedad

MEJORA CONTINUA

Ciclo PDCA o PHVA (rueda de Shewhart o de Deming)



SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Propios

Indicadores

Cartas de servicio

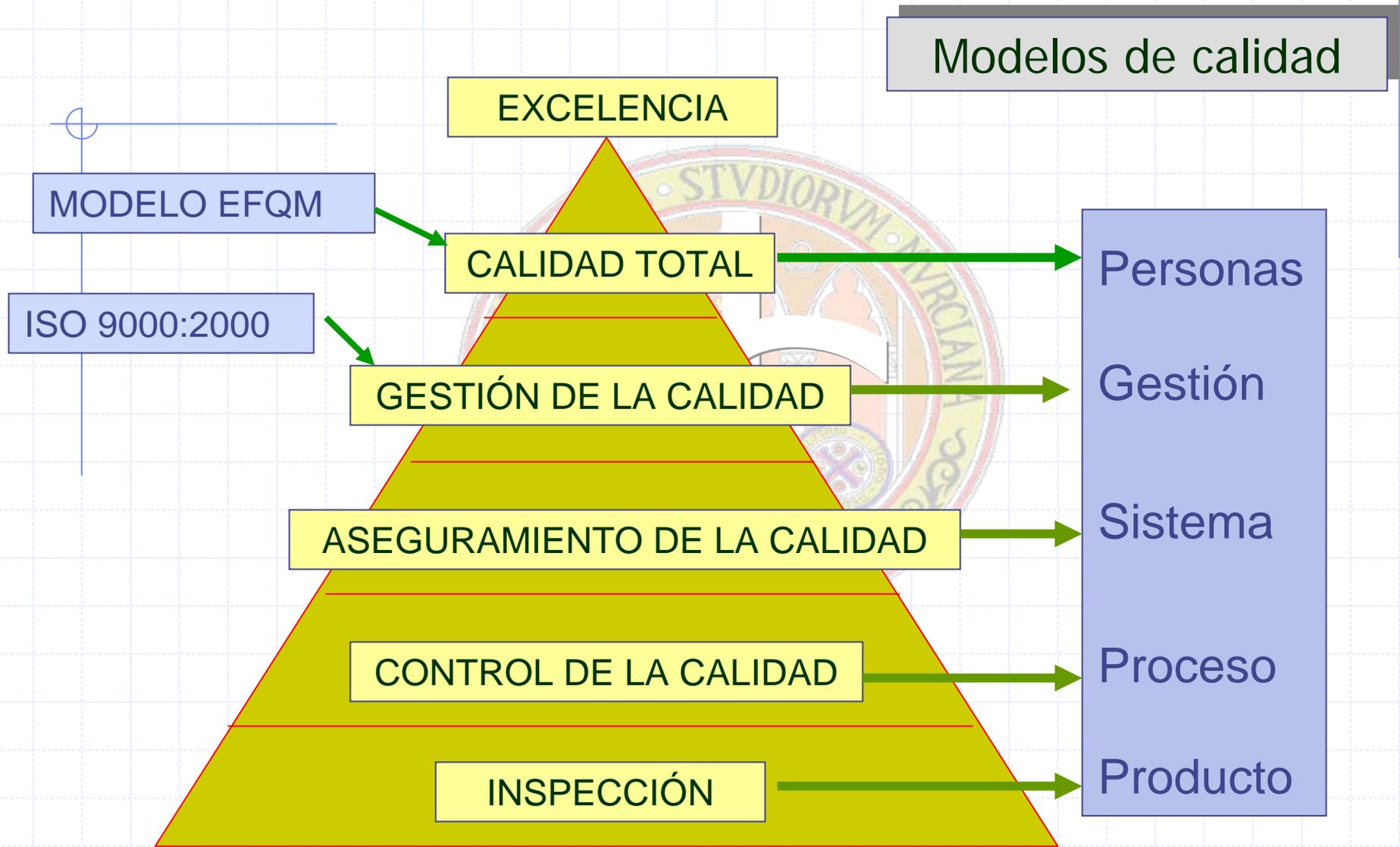
ISO 9000

EFQM

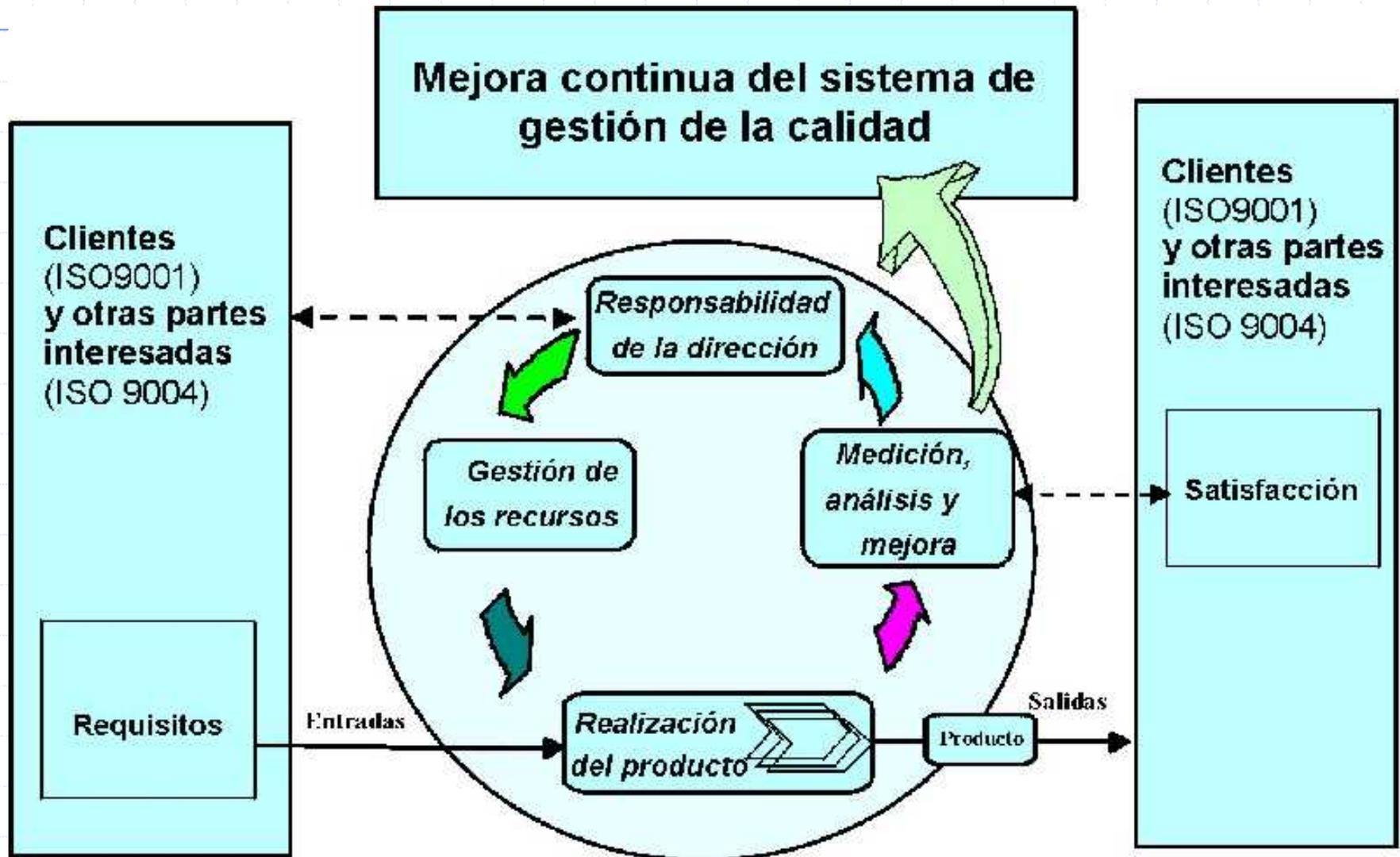
ANECA



Conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar la organización en lo relativo a la calidad.



Sistema de gestión de la calidad UNE-EN ISO 9000:2000



Escribe lo que haces y haz lo que escribes

Ten en cuenta las normas del SGC

Lo has de poder demostrar (Auditorías, Certificación)

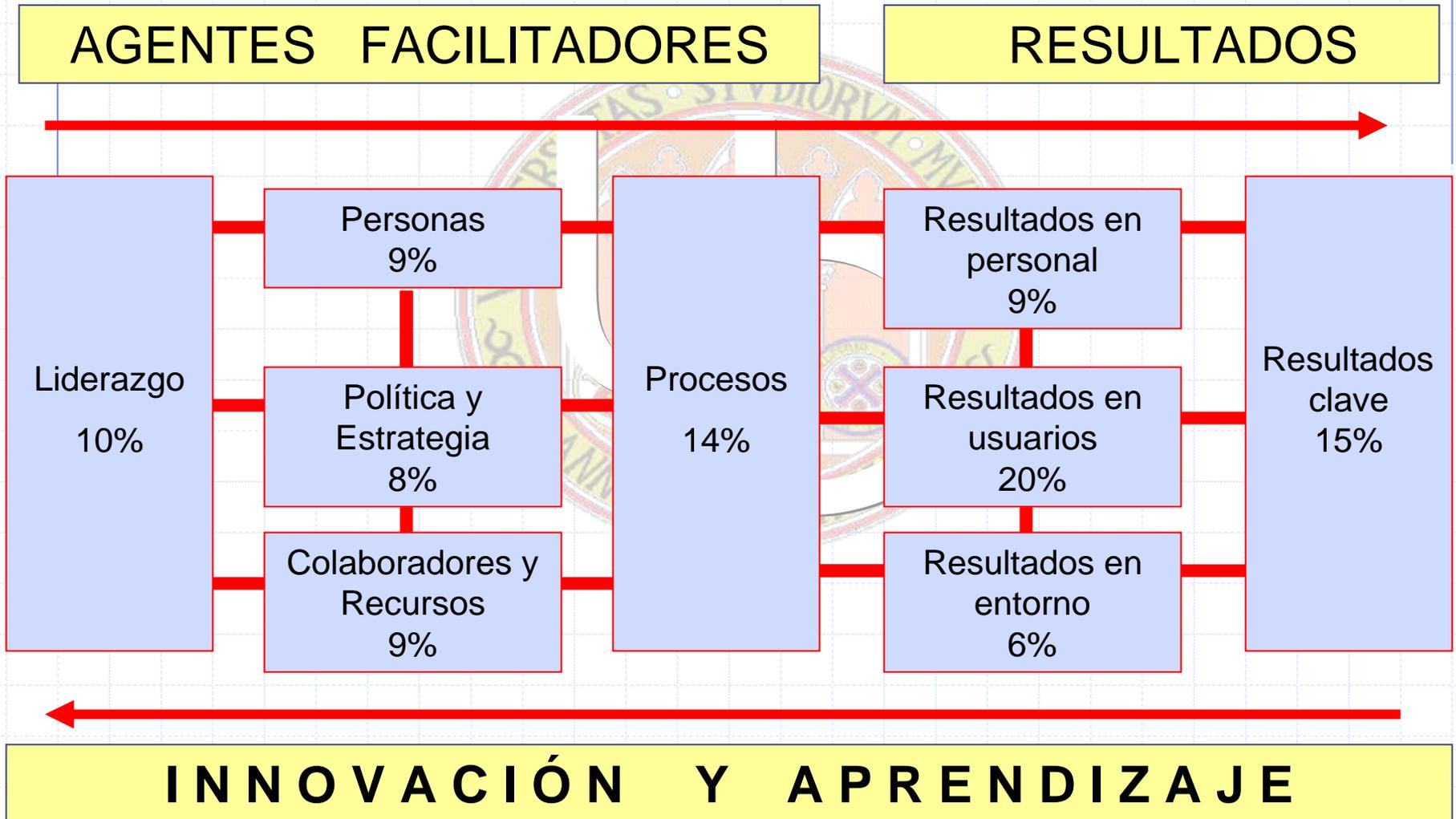
No olvides la satisfacción del cliente (la debes medir)

y que has de mejorar de forma continua (interesa definir un proceso para ello)

Documentación exigida por las normas

- Declaración de una política de calidad y unos objetivos de calidad.
- Manual de calidad
- Procedimientos: Control de los documentos, control de los registros, auditoría interna, control del producto no conforme, acción correctiva, acción preventiva
- Planificación, operación y control de los procesos
- Registros

MODELO EFQM DE EXCELENCIA



Enfoques de autoevaluación

PRECISIÓN

Cuestionario

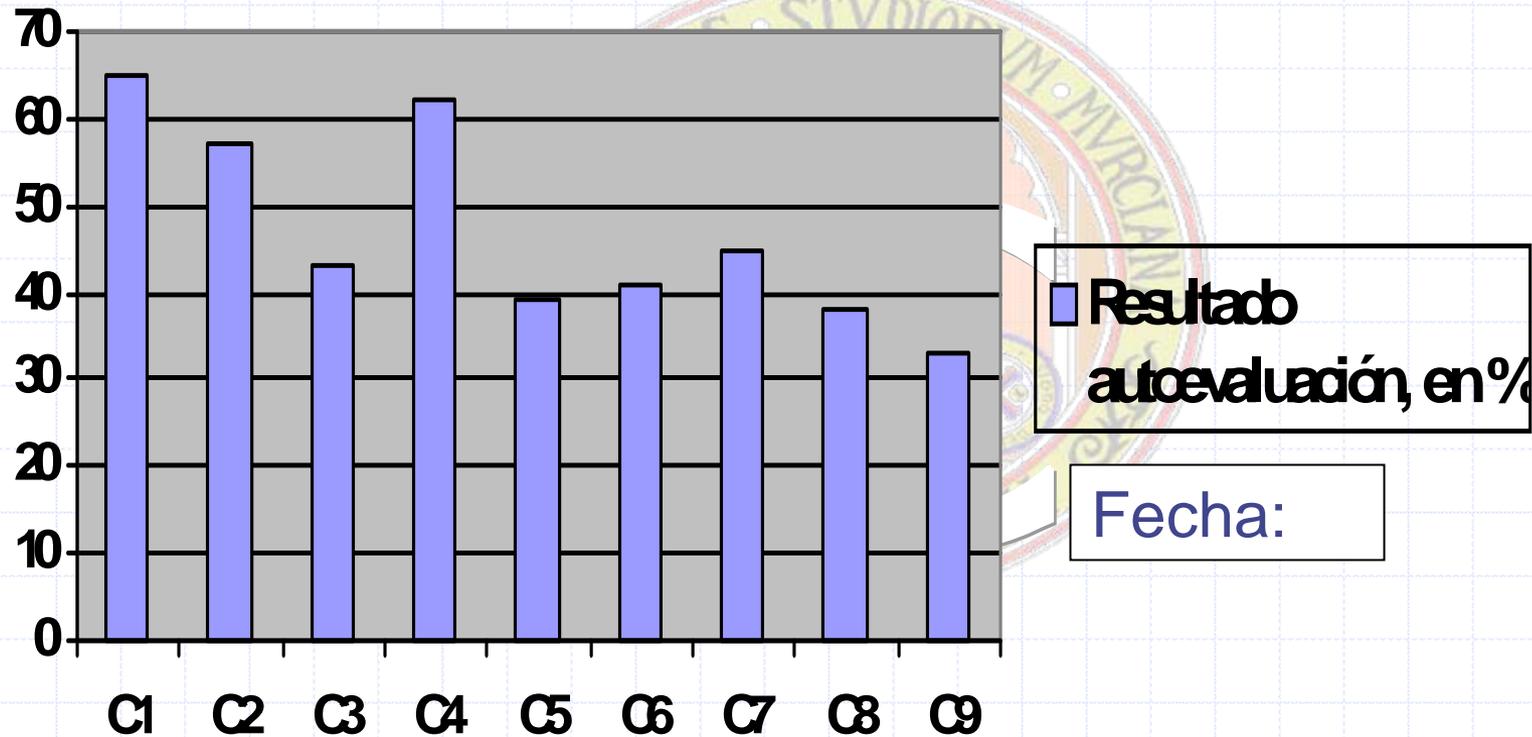
**Reunión de
Evaluación**

Formulario

Memoria

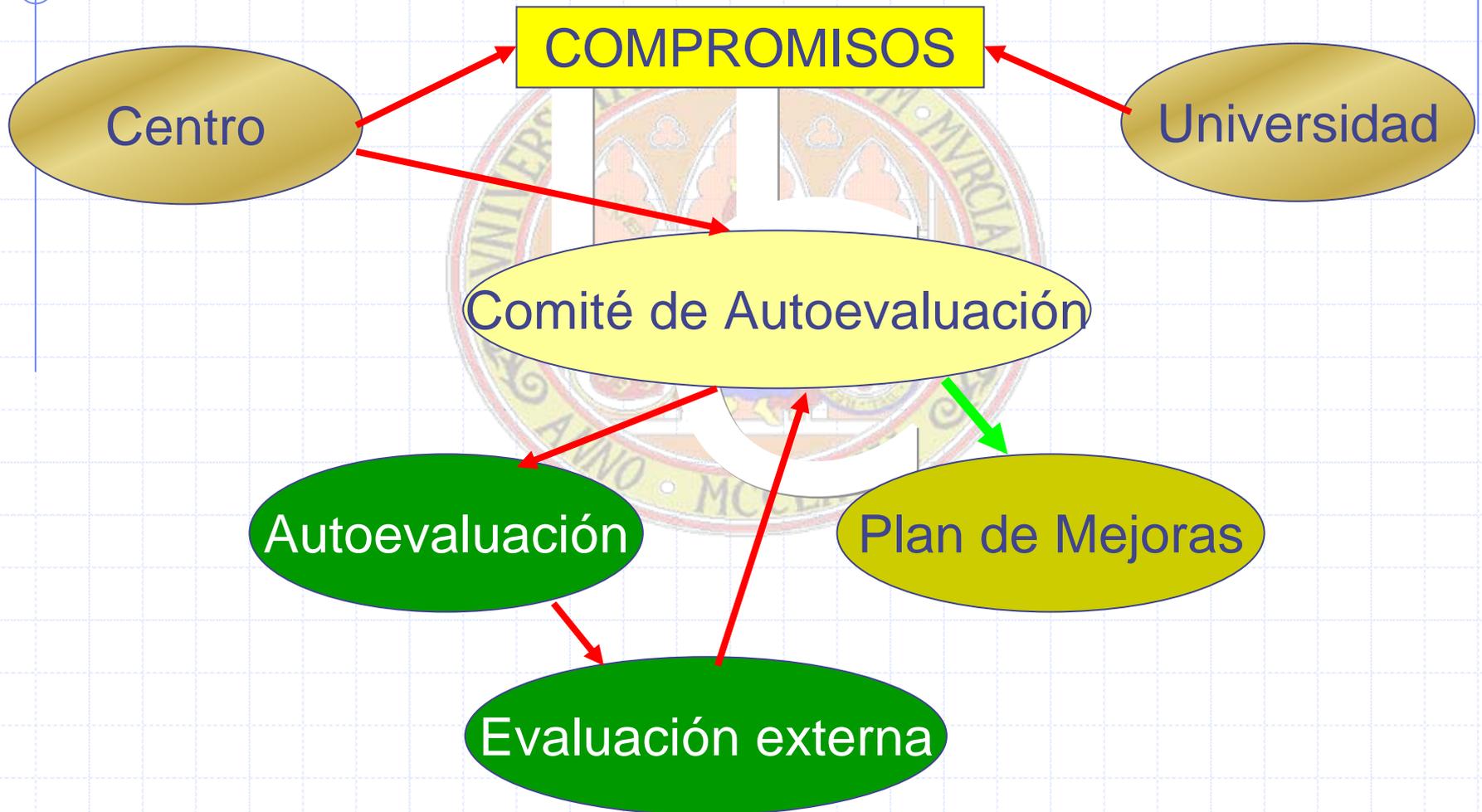
FACILIDAD DE USO





HASTA AHORA:

PROCESO DE EVALUACIÓN INSTITUCIONAL (CONSEJO DE UNIVERSIDADES – ANECA)



Modelo de evaluación de la ANECA



A partir de ahora: Modelo de acreditación: 5 ejes, 9 criterios y 46 directrices

9. Garantía de calidad

2. Admisión de estudiantes

5. Orientación al estudiante

1. Objetivos

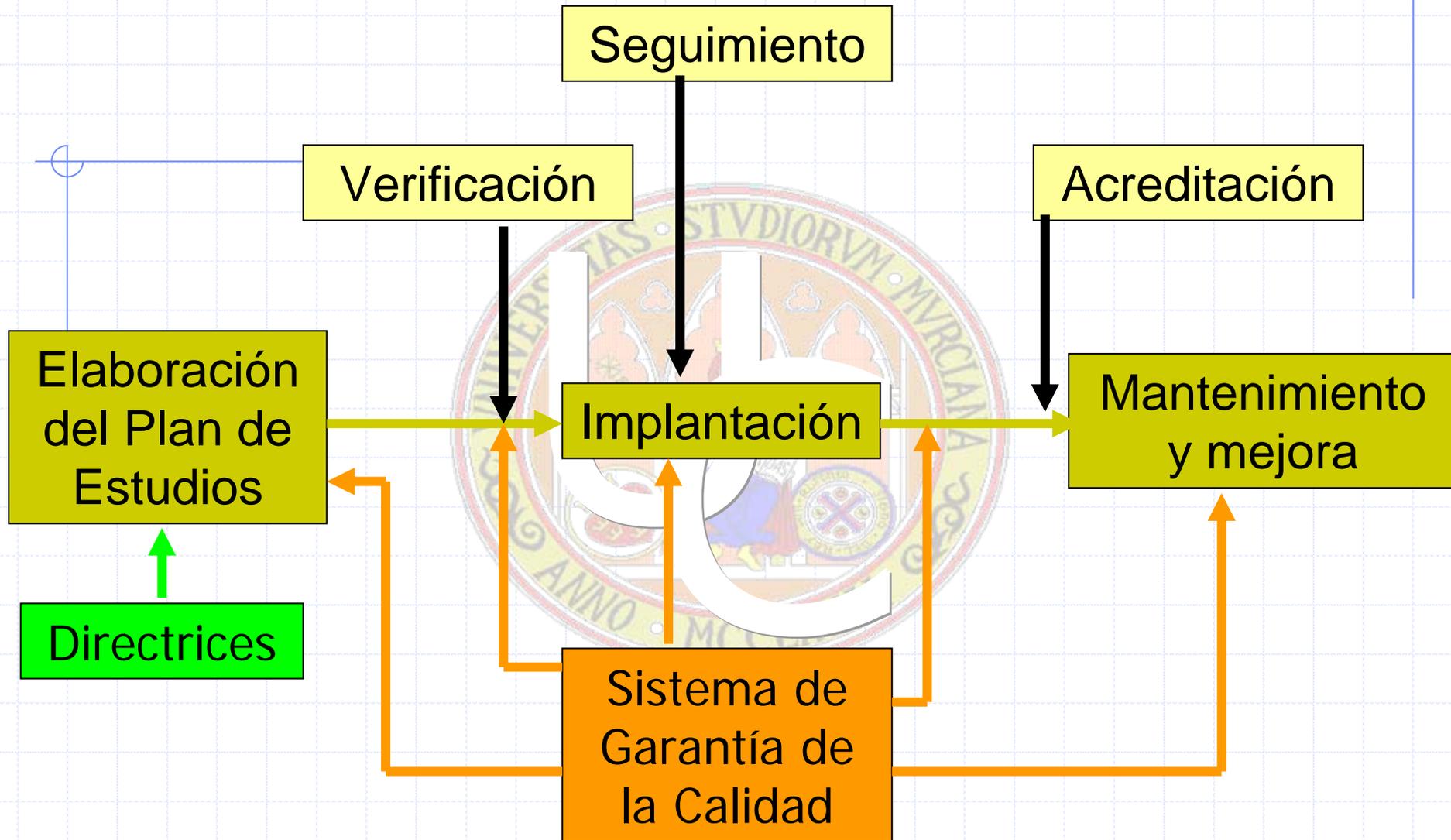
3. Planificación de la enseñanza

4. Desarrollo de la enseñanza y evaluación de aprendizajes

8. Resultados

6. Personal académico

7. Recursos y servicios



REAL DECRETO 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales

ANEXO I.

Memoria para la solicitud de verificación de Títulos Oficiales

1. Descripción del título
2. Justificación
3. Objetivos
4. Acceso y admisión de estudiantes
5. Planificación de las enseñanzas
6. Personal académico
7. Recursos materiales y servicios
8. Resultados previstos
9. Sistema de garantía de la calidad.
10. Calendario de implantación

Por tanto, proponemos implantar un Sistema de Garantía de Calidad en el Centro, que alcanzaría a todas las titulaciones que se imparten en el mismo

Sistema de Garantía de Calidad

Conjunto integrado por las actividades desarrolladas por el Centro para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades

La garantía de la calidad ha de permitir a los Centros *demostrar que toman en serio la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad*

El diseño del sistema comprenderá:

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

1. Política y objetivos de calidad:

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

2. Diseño de la Oferta formativa:

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

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

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

4. Personal académico y de apoyo a la docencia:

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

5. Recursos materiales y servicios:

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

6. Resultados de la formación:

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

7. Información pública:

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



El Sistema de Garantía Interna de la Calidad necesita:

Documentos: Manual de Calidad y
Manual de Procedimientos (según directrices AUDIT)

Estructura del Centro: Coordinador de Calidad y
Comisión de Garantía de Calidad

PROCESOS ESTRATÉGICOS

Diseño de la oferta formativa

Política de personal (académico y de apoyo)

Establecimiento, revisión y actualización de política y objetivos de calidad

PROCESOS CLAVE

Oferta formativa

Diseño, revisión y mejora titulaciones

Perfiles ingreso estudiantes

Selección, admisión y matrícula

Orientación a estudiantes

Desarrollo de la enseñanza

Evaluación aprendizaje

Orientación profesional

Movilidad estudiantes

Prácticas externas

Inserción laboral

Resultados académicos

Información pública

PROCESOS DE APOYO

Gestión de la documentación y las evidencias

Suspensión del título

Satisfacción, necesidades y expectativas de grupos de interés

Gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias

Gestión del personal académico y de apoyo

Gestión de los recursos materiales

Gestión de los servicios

Gestión de expedientes y tramitación de títulos

PROCESO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

AUDIT (www.aneca.es)

Orientar en el diseño de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad de los Centros.

- Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria (Doc. 01).
- Directrices (Doc. 02)
- Herramientas de diagnóstico (Doc. 03)

Verificación del diseño

Guía para la verificación del diseño del SGIC

Certificación de los Sistemas implantados

Guía para la certificación del SGIC



ENCUENTROS SOBRE CALIDAD EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR:

**El proceso de evaluación de la calidad en la Educación
Superior. El importante papel del alumno**

**HERRAMIENTAS Y SISTEMAS DE GARANTÍA DE
CALIDAD EN LAS INSTITUCIONES DE EDUCACIÓN
SUPERIOR**

Universidad de Vigo, 13-14 Diciembre 2007