

# INFORME SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL PLAN ANUAL DE GESTIÓN DE UNIBASQ 2014

## Contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>2. ACTUACIONES DIRIGIDAS A LA MEJORA DE LA ORGANIZACIÓN</b> .....	4
<b>3. ACTUACIONES DIRIGIDAS A LA MEJORA DE LOS PROGRAMAS DE EVALUACIÓN</b> .....	8
<b>4. ACTUACIONES DIRIGIDAS AL IMPULSO DE LA COMUNICACIÓN, COOPERACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b> .....	11
<b>5. CONCLUSIONES</b> .....	14

## 1. INTRODUCCIÓN

El plan de gestión anual 2014 (PGA-2014) fue aprobado por el Consejo de Gobierno de Unibasq en la reunión celebrada el 23/01/2014, teniendo como objetivo definir y concretar las acciones a desarrollar por Unibasq en 2014 para dar cumplimiento a lo expuesto en el Plan Estratégico de Unibasq para el periodo 2013-2016 (aprobado por el Consejo de Gobierno de fecha 28/02/2013).

EL PGA-2014 ha contado con tres objetivos estratégicos:

1. Entrada en ENQA y EQAR, tras la evaluación del Autoinforme y la correspondiente visita.
2. Mejora continua de los procesos de evaluación.
3. Certificación de su Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008.

Al mismo tiempo las actuaciones a desarrollar se dividían en tres grupos, dentro de los cuales se incluyen los seis Ejes Estratégicos del Plan Estratégico de Unibasq 2013-2016:

Actuaciones dirigidas a la mejora de la organización

- Eje 1. Dirección y organización
- Eje 2. Personas

Actuaciones dirigidas a la mejora de los programas de evaluación

- Eje 3. Evaluación

Actuaciones dirigidas al impulso de la comunicación, cooperación y participación de los grupos de interés.

- Eje 4. Cooperación
- Eje 5. Comunicación
- Eje 6. Estudiantes

En el presente documento se analiza el grado de ejecución de las acciones programadas, el resultado de su implantación y, en su caso, la causa del no desarrollo o desviaciones en los resultados previstos. En cuanto a su estructura se analizan las acciones, siguiendo el mismo esquema del que disponía el PGA-2013, es decir agrupados en los tres bloques anteriormente definidos, y los ejes estratégicos. A estos puntos sigue un apartado de conclusiones y recomendaciones para la elaboración del PGA-2015.

## 2. ACTUACIONES DIRIGIDAS A LA MEJORA DE LA ORGANIZACIÓN

### ○ Eje 1. Dirección y organización

#### ***Objetivo 1.1.: Asegurar el uso eficiente de los recursos.***

Con el fin de asegurar el uso eficiente de los recursos, se planificó una acción encaminada al mantenimiento de dichos recursos, y comprobar que este mantenimiento es el adecuado. Para ello se proponía la elaboración de un informe sobre el grado de cumplimiento de los contratos de mantenimiento y la gestión de las incidencias. Se detectó que no existía un control de las incidencias, lo que impedía hacer un seguimiento y evaluación de las mismas, por lo que desde abril de 2014 se desarrolló un procedimiento para la gestión de no conformidades, oportunidades de mejora, acciones correctivas y preventivas. De manera que ahora quedan registradas y se hace seguimiento de la resolución de las mismas y el grado de eficiencia de los mantenimientos aplicados.

Fruto de este análisis se comprobó, en noviembre de 2014, que el número de incidencias correspondientes a la velocidad de acceso a internet eran frecuentes. Se realizó un análisis de las comunicaciones de Unibasq, y se comprobó que el proveedor de Internet proporcionaba un servicio de menor calidad que otros en la zona. Por ello en diciembre se decidió realizar el cambio de proveedor, obteniendo además de una mejor calidad de servicio una importante rebaja en los importes de las facturas, lo que se podrá comprobar a lo largo de 2015.

También se han renovado aquellos equipos informáticos que se encontraban obsoletos o creaban problemas en su mantenimiento.

#### ***Objetivo 1.2.: Garantizar la seguridad de la información.***

En este sentido el compromiso se encaminaba al mantenimiento de la organización de la documentación y el análisis de las posibles mejoras. Al respecto, se ha seguido incorporando la gestión documental mediante Docuware a distintos programas y tareas de la Agencia, como son: finalizada la gestión de evaluadores, en la que se ha incorporado una remodelación del aplicativo web, por el que los evaluadores y candidatos a evaluadores mantienen sus currículums, así mismo se ha generado un nuevo archivador para la gestión eficiente de nombramientos. Progresivamente se van incorporando nuevos registros documentales.

Se ha actualizado el servidor de ficheros de Unibasq y se mantienen las copias de seguridad tanto internas como en la nube, con el fin de garantizar la seguridad y accesibilidad de la información.

#### ***Objetivo 1.3.: Aplicación de la Ley de protección de datos.***

Respecto a la aplicación de la Ley de protección de datos, se planificó la impartición de un curso de formación por parte de la Agencia Vasca de Protección de Datos. Dicho curso se desarrolló en dos sesiones, los días 25/03/2014 y el 05/11/2014, a él asistió el personal de la Agencia.

La segunda de las actuaciones previstas consistía en elaborar un nuevo procedimiento que permitiera establecer los pasos y los medios para llevar un seguimiento adecuado de la aplicación de la Ley de

protección de datos en el seno de la agencia. Tras la realización del curso, se vio la necesidad de obtener un diagnóstico de cuál era el estado al respecto de esta Ley en Unibasq. Por ello se realizó el encargo de este diagnóstico a la empresa Tiddatum, realizado en diciembre de 2014, que se espera recibir a comienzos de 2015.

#### ***Objetivo 1.4.: Mejora de la organización interna.***

La elaboración del Manual de Calidad, era una de las dos acciones previstas en este apartado, habiéndose completado y aprobado por el Comité de Calidad el 25/09/2014.

En cuanto a la elaboración de un mapa de tareas y actividades que permita una distribución eficiente del trabajo, durante 2014 el adjunto a la dirección ha recibido un curso sobre gestión de personas, con dos sesiones presenciales en Unibasq, en las que ha participado el personal, fruto del cual se ha generado un diseño para la gestión por competencias con evaluación del cumplimiento del desempeño. Su desarrollo e implantación queda pendiente de posteriores planes de gestión.

#### ***Objetivo 1.5.: Certificar el sistema interno de garantía de calidad.***

Aunque se ha avanzado significativamente en la adecuación de los procedimientos de la agencia a los requisitos de la norma, de las acciones que se proponían en este apartado no se ha cumplido la principal, que es la de conseguir la certificación del sistema interno de garantía de calidad, aunque se han dado prácticamente todos los pasos para conseguirlo. Las necesidades que el proceso de incorporación a ENQA y EQAR han acarreado a la agencia, junto con el desarrollo de programas de evaluación con alta carga de trabajo han impedido poder dedicar recursos humanos adicionales a esta actividad en la cantidad que hubiera sido necesario. Pero aun así se ha avanzado de manera considerable, de tal modo que el Manual de Calidad está finalizado, la utilización de los manuales, instrucciones técnicas, formularios y procedimientos se ha implantado de forma general en el desarrollo diario de las tareas de la agencia. Se ha realizado, en colaboración con AQU – Cataluña, una primera auditoria interna, fundamental para conseguir la certificación. Y finalmente se ha consolidado la actividad del Comité de Calidad, que continua trabajando en el desarrollo de todo el SGC, junto con la del Comité de Ética, que a lo largo de este año ha procedido a la revisión del Código de Ética y ha definido un plan de acción para la difusión del Código de Ética y su implicación en todos los ámbitos de la agencia.

#### ***Objetivo 1.6.: Implantar la función de gestión de riesgos y control interno.***

A lo largo de 2014, Unibasq ha sido auditada por el Gobierno Vasco sobre el Control Interno y Gobierno Responsable, el resultado de ambas evaluaciones ha sido muy favorable para la agencia, Unibasq queda situada en niveles medio-altos respecto al resto de organismos ligados a la administración, al mismo tiempo que nos proporcionado una serie de posibilidades de mejora que se están implantando en las actividades diarias, con lo que podemos prever que en posteriores evaluaciones el resultado mejorará aún más.

Quedo pendiente el desarrollo de implantación de la gestión de riesgos, sentido en el que en este año no se ha avanzado.

**Objetivo 1.7.: Obtener el reconocimiento de la actividad de la agencia de acuerdo a estándares internacionales.**

Este objetivo ha sido el que ha concitado los mayores esfuerzos y al mismo tiempo los mayores éxitos de la agencia en 2014. Tras la visita del panel de expertos en febrero, y el reconocimiento del cumplimiento de los Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG), del EEES lo que permitía la incorporación de Unibasq, como miembro de pleno derecho a ENQA, se ha producido el ingreso en el registro EQAR, con los efectos legales de otorgar la competencia de realizar evaluaciones para la verificación y modificación de titulaciones oficiales, según la legislación vigente.

Además mantenemos nuestra actividad en la red INQAAHE y el establecimiento de programas concretos de colaboración con la agencia Akredita, Q.A. de Chile, con la que en 2014 se ha firmado un acuerdo para la creación de la red de agencias regionales y sectoriales Global, Q.A.

**Objetivo 1.8.: Reforzar la autonomía e independencia en el funcionamiento de la entidad en base al marco legal vigente.**

En este objetivo se destacaban dos acciones, la primera encaminada a la consolidación del Comité de Ética, acción que podemos considerar como lograda, con la realización de las reuniones planificadas, la reforma del Código de Ética, la planificación de acciones para el año 2015 y la remisión del informe de actividades al Consejo de Gobierno.

La segunda de las acciones, consistía en la suscripción de un contrato programa con el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura. Por encargo del Consejo de Gobierno de Unibasq se han dado pasos para su redacción y el ajuste de las acciones, indicadores y cantidades, en función de los nuevos compromisos adquiridos por la agencia tras su incorporación a los organismos internacionales y la consiguiente asunción de competencias que ello conlleva, pero no se ha logrado la aprobación final. Por lo que este punto queda pendiente.

**Objetivo 1.9.: Promover la reflexión en el seno de la Agencia y en colaboración con las Universidades y el GV sobre nuevos programas de evaluación institucional y prospectiva.**

Se han desarrollado reuniones con los agentes implicados en el sistema universitario vasco (fundamentalmente universidades y Gobierno Vasco) de manera habitual, tanto para tratar de programas de evaluación concretos, como para abordar temas que permitan la mejora del propio SUV.

En concreto en julio de 2014 Unibasq organizó un seminario sobre internacionalización al que asistieron las tres universidades del SUV y el Gobierno Vasco. El tema de la internacionalización se vio abordado de una manera más intensa en el tercer Simposio Unibasq que en octubre brindó la oportunidad a toda la comunidad universitaria de Euskadi de reflexionar sobre este asunto.

La falta de recursos económicos presupuestados para ello, que deberían ser recogidos en el contrato programa, ha impedido la realización de nuevos programas de evaluación institucional y prospectiva.

○ **Eje 2. Personas**

**Objetivo 2.1.: Desarrollo de una política de formación de la agencia.**

Los planos en los que se ha desarrollado la política de formación son variados. Por un lado, con los responsables de las universidades se han desarrollado sesiones de información/formación en las que se han abordado los aspectos técnicos de los procesos de evaluación a desarrollar.

En cuanto a los evaluadores, todos los nuevos evaluadores que se han incorporado a un proceso de evaluación han recibido la formación necesaria, desarrollándose, en ocasiones, material multimedia que ha permitido su formación incluso en el caso de que no pudieran asistir a las sesiones presenciales. La formación a solicitantes se ha visto reforzada con la mejora de la información disponible en la página web y el mantenimiento de una política de atención a las consultas telefónicas de respuesta rápida y completa, política incluida en la carta de servicios.

En lo relativo a estudiantes, se ha procedido a la captación de candidatos a evaluadores y a su incorporación a los correspondientes comités y paneles de visita, para cuya actividad han recibido la correspondiente formación.

El personal de la agencia ha realizado un importante esfuerzo de formación, participando en cursos tanto específicos de su actividad (ofimática o gestores documentales), como transversales a la misma (protección de datos, gestión por procesos), o también competencias lingüísticas en inglés.

**Objetivo 2.2.: Facilitar el desarrollo profesional del personal.**

Las acciones concretas en este apartado se centran en primer lugar en la realización de reuniones periódicas de coordinación donde participa el personal de la agencia. Se han desarrollado doce de estas reuniones a lo largo de 2014, reuniones en las que se han tratado todos los temas que afectan al desarrollo de las actividades de la agencia, al mismo tiempo en estas reuniones de coordinación se ha informado de los resultados de las reuniones, encuentros y actividades desarrolladas por cualquiera de los miembros de la agencia fuera de ella.

Para el desarrollo de nuevos proyectos o tareas se han generado grupos de trabajo formado por el personal con más conocimiento e implicación en los mismos, como pueden ser los programas de gestión de evaluadores, registro de nombramientos, comité organizador del simposio, etc.

En mayo, por segundo año consecutivo, se ha realizado la medición de la satisfacción del personal y sus necesidades, por medio de la realización de una encuesta anónima y su posterior análisis, que da lugar a planes de acción para fomentar el desarrollo y satisfacción del propio personal.

Como último aspecto para este año se proponía en este objetivo la revisión, debate y acuerdo del Pacto de Empresa para los próximos años, lo que finalmente se ha conseguido y además con el informe favorable de la Dirección de Relaciones Laborales del Departamento de Administración Pública y Justicia del Gobierno Vasco.

### **Objetivo 2.3.: Consolidación de procesos para la mejora del control interno.**

Como se indicaba en este sentido, únicamente se ha podido avanzar en el diseño básico de un sistema para de gestión por competencias con evaluación del cumplimiento del desempeño. La implantación de un sistema de estas características requiere un periodo de formación y concienciación prolongado en el tiempo

### **Objetivo 2.4.: Banco de evaluadores.**

El banco de evaluadores ha culminado su proceso de renovación y mejora, permitiendo la existencia de un procedimiento claramente definido para la captación, gestión, formación y reconocimiento de los mismos.

## **3. ACTUACIONES DIRIGIDAS A LA MEJORA DE LOS PROGRAMAS DE EVALUACIÓN**

### ○ **Eje 3. Evaluación**

#### **Objetivo 3.1.: Definir medidas y procedimientos dentro del SIGC para la mejora continua de los procesos de evaluación y acreditación.**

El cumplimiento de este objetivo ha quedado revalidado por el informe realizado por los evaluadores externos ENQA que analizaron los procesos de evaluación de Unibasq.

Fundamental en este punto son las encuestas de satisfacción, y la revisión y análisis de los procesos al finalizar cada convocatoria.

En cuanto a programas concretos:

#### - Programa de evaluación y acreditación del PDI

Se proponía el desarrollo de dos convocatorias de acreditación del PDI, una ordinaria y la segunda extraordinaria, que se han realizado con normalidad y ha sido resueltas completamente.

Tras cada una de las evaluaciones se ha encuestado a los solicitantes para conocer su grado de satisfacción y sus sugerencias de mejora sobre el desarrollo del proceso. Además se ha encuestado a los evaluadores y finalmente se ha mantenido una reunión con los presidentes de los comités de evaluación. De estas tres fuentes se obtiene información con la que la Comisión Asesora puede proponer mejoras al proceso.

#### - Programa de evaluación de la actividad investigadora del PDI laboral permanente de la UPV/EHU (Sexenios).

Previamente a la convocatoria 2014, se mantuvo una reunión con personal de la CNEAI, con el fin de mejorar el programa. Se ha realizado una encuesta de satisfacción a los solicitantes por primera vez para la mejora del programa.



- Programa de Complementos Retributivos Adicionales del PDI de la UPV/EHU

Se han cerrado todos los contenciosos y reclamaciones pendientes de convocatorias anteriores. Se han mantenido reuniones con la UPV/EHU, y el GV, además de finalizar la adecuación del protocolo y los criterios por parte de la Comisión Asesora.

Se está pendiente de que desde el Consejo Social de la UPV/EHU se proceda a realizar la convocatoria pertinente.

- Programas de evaluación y acreditación de Titulaciones

Como eje principal de la actividad de evaluación y acreditación de Unibasq, se han mantenido y desarrollado los programas relacionados con evaluación y acreditación de títulos oficiales (emisión de informe previo a la autorización por Gobierno Vasco e implantación del programa de Renovación de la Acreditación). El programa de Renovación de la Acreditación de los títulos oficiales se ha desarrollado en dos fases. Una primera piloto en el primer semestre del año con un número reducido de títulos, y una segunda oficial con más de 60 títulos que se ha desarrollado en el último trimestre de 2014 y finalizará en el primer trimestre de 2015. El esfuerzo y los recursos dedicados a este programa han supuesto una paralización de la emisión de los informes de seguimiento de las titulaciones, aunque se han seguido recibiendo los autoinformes de seguimiento desde las universidades que se han incluido en la documentación a analizar durante la renovación de la acreditación.

Los criterios de aplicación en estos programas de evaluación han sido también refrendados por el informe ENQA.

Se ha mantenido la emisión de informes sobre títulos propios de la UPV/EHU

No se ha solicitado a Unibasq la evaluación de ninguna titulación de Enseñanzas artísticas, por lo que en este programa no se ha producido ninguna modificación o mejora.

En la actualidad en todos los paneles de visita y comités de evaluación de titulaciones, así como en el programa AUDIT se cuenta con evaluadores estudiantes a los que, como se ha indicado, se les ha proporcionado formación.

- Programas de evaluación institucional

- Programa AUDIT, en este programa se ha desarrollado la convocatoria 2014 para la certificación de la implantación de los SIGC, en la que han participado tres centros, y se ha realizado la revisión y mejora junto con el resto de las agencias que participan en el programa. Con el objetivo de integrar esta evaluación junto a la de la renovación de la acreditación, se ha acudido como observador a una visita realizada por AQU Cataluña y en 2015, personal técnico de AQU Cataluña acudirá a una evaluación similar realizada por Unibasq.
- Programa DOCENTIA, como se planificó se ha realizado el seguimiento del cuarto año del programa DOCENTIAZ en la UPV/EHU y se ha evaluado un nuevo diseño de Mondragon

Unibersitatea. También se han mantenido reuniones periódicas con la Comisión DOCENTIA.

- Contratos-Programa de las universidades del SUV, se ha desarrollado la emisión de informes sobre el grado de cumplimiento de estos para el Dpto. de Educación, Política Lingüística y Cultura del Gobierno Vasco.

**Objetivo 3.2.: Impulsar la mejora y prospectiva con los agentes implicados en el Sistema Universitario Vasco, para la mejora de los programas de evaluación.**

Se han cumplido la práctica totalidad de las acciones previstas en este apartado que se encaminaban a la realización de reuniones para promover la reflexión y mejora, la realización de encuestas de satisfacción a las personas implicadas en los procesos de evaluación, la realización de metaevaluación de los procesos de evaluación por parte de los evaluadores. Aunque en este sentido existe una recomendación en la evaluación ENQA, para aumentar la implicación a los grupos de interés en el diseño y evaluación de los procesos.

La cuarta de las acciones (implantar procesos de seguimiento en los resultados de las evaluaciones), se realiza en términos cuantitativos, pero es necesario incorporar indicadores y seguimiento de los mismos en cada uno de los procesos, lo que se tiene previsto incluir en la memoria de 2014.

**Objetivo 3.3.: Desarrollar la evaluación de acuerdo a las directrices y estándares internacionalmente reconocidos.**

Objetivo cumplido plenamente y plasmado con detalle en el Autoinforme ENQA, y reconocido por el informe del panel de evaluación.

**Objetivo 3.4.: Mitigar la burocratización de los procesos de evaluación.**

Es éste uno de los objetivos más demandado por los usuarios de Unibasq en todos sus niveles. Para su consecución se ha implantado el uso de administración electrónica y la tramitación telemática de solicitudes, facilitando a los usuarios todas las vías posibles.

También en este sentido se han implementado mejoras en las aplicaciones informáticas, atendiendo en muchos casos las sugerencias de los propios usuarios.

No ha sido posible avanzar en la implantación del CV normalizado, ya que desde sus propios promotores (FECYT) se está en fase de redefinición y simplificación.

## 4. ACTUACIONES DIRIGIDAS AL IMPULSO DE LA COMUNICACIÓN, COOPERACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

### ○ Eje 4. Cooperación

#### **Objetivo 4.1.: Atender las expectativas y necesidades del Sistema de Educación Superior.**

Al igual que sucedía en el plan del año anterior, la propuesta de este objetivo se desarrollaba en tres acciones, de las cuales se ha ejecutado la correspondiente a la realización de reuniones con los grupos de interés, habiéndose puesto en marcha el análisis y atención de las sugerencias recibidas. Queda pendiente, la realización de estudios y prospectiva en general, por falta de asignación para ello, debido a la congelación presupuestaria y la falta del contrato programa previsto.

#### **Objetivo 4.2.: Servir de transmisora de buenas prácticas entre las universidades y resto de agentes.**

Como aspecto fundamental en este sentido hay que hablar de la celebración del seminario sobre internacionalización del sistema universitario celebrado en julio y del III Simposio.

El Simposio está en fase de evaluación y rediseño, de manera que pueda seguir atendiendo las necesidades de los usuarios, al mismo tiempo que pueda servir como mecanismo de difusión de buenas prácticas entre los agentes implicados y los grupos de interés, lo que se incorporaría en las próximas ediciones.

#### **Objetivo 4.3.: Intensificar y consolidar las relaciones con las agencias y redes de garantía de calidad del EEES y otros ámbitos.**

En cuanto a la intensificación de las relaciones con las agencias y redes de garantía de calidad del EEES, y otros ámbitos, la actividad ha sido notable también en este año.

Se ha participado en todas las reuniones que se han celebrado dentro de la red REACU de agencias de calidad a nivel estatal. Asumiendo en 2015 la secretaría de esta red.

Así mismo se han mantenido convenios de colaboración y cooperación con las agencias AQU Cataluña, participando en visitas como observadores en procesos de evaluación de las dos agencias. También con ACPUA de Aragón y Akredita, Q.A. de Chile con la que se firmó un acuerdo para la creación de la red de agencias supranacional Global, Q.A.

Como en años anteriores, se ha colaborado con el resto de agencias españolas, en la redacción del Informe sobre el estado de la Evaluación Externa de Calidad en la Universidades Españolas, (ICU).

Además se ha participado en foros y seminarios de INQAAHE y ENQA como el Foro 2014 de la International Network for Quality Assurance Agencies in Higher Education (INQAAHE) "Colaboraciones en el aseguramiento de la calidad de la educación superior" que se celebró en mayo en Tallinn, Estonia o el seminario de ENQA sobre el cumplimiento de los Criterios y Directrices Europeos y la conferencia final del proyecto EQAREP (Transparency of European Higher Education Through Public Quality Assurance Reports).

En cuanto a la participación en proyectos de innovación con otras agencias o grupos de interés, para el desarrollo de actividades de interés común, se ha trabajado intensamente en el programa de renovación de la acreditación, y en breve se comenzará a diseñar el proceso de verificación y modificación de títulos oficiales.

○ **Eje 5. Comunicación**

**Objetivo 5.1.: Conocer las necesidades de los usuarios con el fin de satisfacer las mismas.**

Se consideran cumplidas las acciones que se proponían desarrollar en este apartado, ya que se ha realizado un registro de sugerencias, reclamaciones y oportunidades de mejora, donde son recogidas, gestionadas, y registradas.

Está activo el buzón de sugerencias y reclamaciones desde la página web y también se ha realizado el plan para difundir la posibilidad de dirigirse al Comité de Ética.

**Objetivo 5.2.: Garantizar información a los usuarios sobre los procesos en todas sus fases.**

Es éste otros de los aspectos para la entrada en ENQA que ha quedado cumplido de manera clara, facilitándose por medio de la administración electrónica.

**Objetivo 5.3.: Elaborar un plan para la difusión de buenas prácticas en materia de Calidad.**

Además de las indicadas en el apartado 4.2. se han mejorado las guías para la asistencia a los solicitantes y usuarios de los servicios de la agencia. Por otro lado, se han hecho públicas las memorias e informes de actividad, tanto generales de Unibasq, como por programa. Se hacen públicos también todos los resultados de las encuestas.

Finalmente toda la información generada a partir del Simposio se encuentra disponible en la página web.

**Objetivo 5.4.: Mantenimiento y adecuación de la página web a los estándares de transparencia internacional.**

También la disponibilidad de la información a través de la página web ha sido contrastada en la evaluación ENQA. En la actualidad, todos los enlaces, e información, se encuentran actualizados y se ha incorporado como parte de la actividad normal de la agencia el mantenimiento de la información presente en la web.

**Objetivo 5.5.: Mantener la imagen corporativa y estilo para todos los documentos que emanen de la agencia.**

Este objetivo también se ha conseguido plenamente. Todos los documentos que emanan de la agencia están identificados con la imagen corporativa, además de un código que los identifica y fecha, en su caso.

**Objetivo 5.6.: Mantener reuniones periódicas de coordinación del personal.**

Como se ha indicado se han mantenido 12 reuniones de coordinación entre el personal de la agencia. Y se ha realizado una encuesta de satisfacción para conocer la percepción del personal sobre su utilidad, periodicidad, duración, y eficacia. Con los resultados de dicha encuesta se mejorará la realización de estas reuniones.

**Objetivo 5.7.: Elaboración y publicación de la Carta de Servicios de la Agencia.**

La carta de servicios será modificada y adecuada a las nuevas circunstancias de la agencia en 2015, una vez que se hayan completado la asunción de nuevas competencias.

**Objetivo 5.8.: Formación a colectivos de interés sobre cuestiones relativas a los ámbitos competenciales de la Agencia.**

La formación a colectivos de interés, en este año se ha centrado en los miembros de los paneles de visita para la renovación de la acreditación, además de a los miembros de la Comisión Asesora para realizar la evaluación de candidatos a evaluadores.

○ **Eje 6. Estudiantes**

**Objetivo 6.1.: Garantizar la participación de los estudiantes en las actividades de la agencia.**

**Objetivo 6.2.: Fomentar la participación de los estudiantes en las actividades de la agencia y fortalecer su implicación.**

En lo relativo a estos dos objetivos, durante 2014 se ha realizado una búsqueda intensiva de estudiantes para que puedan participar en todos los órganos de gestión y evaluación de titulaciones de Unibasq. El Consejo Asesor de Estudiantes Universitarios de Euskadi, ha proporcionado, tal y como está establecido, un listado estudiantes para poder incorporarlos a estos órganos.

Se ha redactado el borrador para la creación del Comité Consultivo de Estudiantes de Unibasq, que se podrá poner en funcionamiento dentro del primer trimestre de 2015, una vez se hayan formado los comités de evaluación de titulaciones por campo de conocimiento.

Se ha participado en una reunión de la CREUP, y se está en conversaciones para realizar formación a los estudiantes en materia de calidad universitaria y evaluación, en colaboración con las universidades.

**Objetivo 6.3.: Establecer mecanismos de cooperación con los órganos de representación de los estudiantes.**

Los contactos con los órganos de representación de los estudiantes en las tres universidades, y CREUP han sido frecuentes, y si bien inicialmente se han centrado en la propuesta de estudiantes para su participación en procesos de evaluación, han servido además para sentar las bases para el desarrollo de otras actividades.

## 5. CONCLUSIONES

Sin duda la primera conclusión se centra en la utilidad que la planificación anual, alineada con la planificación y los intereses estratégicos de la agencia, ha tenido en la consecución del reconocimiento de las actividades de la Unibasq como acordes a los ESG.

El plan de gestión de 2013, emanado del plan estratégico 2013-2016 ayudó a centrar los objetivos clave y a implementar aquellos aspectos de los ESG que no estaban totalmente desarrollados. Este segundo PAG es continuidad del anterior y ha permitido completar gran parte de los procesos detectados como clave para el cumplimiento de los ESG. Pero también es cierto que el cumplimiento del plan no ha sido total quedando otros sin completar debido, fundamentalmente, al aumento de la carga de trabajo derivado de la propia entrada en ENQA y EQAR, así como del inicio del programa de renovación de la acreditación de titulaciones.

### **Para la redacción del Plan Anual de Gestión de 2015 se propone:**

Mantener los procesos clave de la agencia, fundamentalmente procesos de evaluación, acreditación y gestión de evaluadores, aplicando los procedimientos internos de calidad desarrollados.

Centrar la redacción de nuevas acciones basadas en las recomendaciones de mejora emitidas por ENQA tras el análisis del autoinforme de Unibasq y la visita realizada por el panel de expertos.

Introducir indicadores cuantitativos y objetivos.

Incorporar las recomendaciones del informe de diagnóstico sobre el Cumplimiento de la Ley de Protección de Datos

Ligar las acciones, a los recursos necesarios para llevarlas a cabo y que estos estén recogidos en el Contrato Programa de manera que este mismo documento sirva como PAG\_2015.