

PLAN DE GESTIÓN DE UNIBASQ 2013



Contenido

1. PRESENTACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN ANUAL 2013	3
2. ACTUACIONES DIRIGIDAS A LA MEJORA DE LA ORGANIZACIÓN	4
3. ACTUACIONES DIRIGIDAS A LA MEJORA DE LOS PROGRAMAS DE EVALUACIÓN	7
4. ACTUACIONES DIRIGIDAS AL IMPULSO DE LA COMUNICACIÓN, COOPERACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	9
5. CUADRO DE MANDO PARA EL SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN	12

1. PRESENTACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN ANUAL 2013

El objetivo que pretende conseguir el presente Plan de Gestión es definir y concretar las acciones a desarrollar por la Agencia Unibasq en 2013 para dar cumplimiento a lo expuesto en el Plan Estratégico de Unibasq para el periodo 2013-2016 (Aprobado en Consejo de Gobierno de fecha 28/02/2013), cuyos ejes estratégicos son:

- 1. Dirección y organización**
- 2. Personas**
- 3. Evaluación**
- 4. Cooperación**
- 5. Comunicación**
- 6. Estudiantes**

El despliegue de dichos ejes en objetivos y acciones puede consultarse en el propio documento del Plan Estratégico (2013-2016).

Unibasq tiene como objetivos estratégicos claves, a conseguir en este año 2013, los siguientes:

- 1. Evidenciar el cumplimiento de los Criterios y Directrices de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior con el objeto de la integración de Unibasq en ENQA, en 2014.**
- 2. Certificación de la Agencia Unibasq de su Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008.**
- 3. Puesta en marcha de acciones para la mejora de los programas de evaluación y acreditación.**
- 4. Implantación de la Administración Electrónica y del registro digital para la comunicación con los solicitantes y entidades.**

2. ACTUACIONES DIRIGIDAS A LA MEJORA DE LA ORGANIZACIÓN

En este apartado se recogen los objetivos y las acciones establecidos en el Plan estratégico de Unibasq (2013-2016), concretando las actuaciones a desarrollar en el presente Plan Anual de Gestión para 2013.

Eje 1.: Dirección y organización

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

Anteriormente se trabajó en la dotación a la agencia de los recursos humanos y materiales necesarios para su eficaz cumplimiento, por lo que la acción 1.1.1 se centra en mantener dichos recursos, entre ellos los referentes a los contratos para el mantenimiento del local, aplicaciones informáticas, comunicaciones, etc.

Como nuevas actuaciones están previstas las siguientes:

- La elaboración de un Informe sobre el grado de cumplimiento de los contratos de mantenimiento.

Objetivo 1.2.: Garantizar la seguridad de la información.

Las acciones 1.2.1 y 1.2.2 se centrarán en:

- Continuar con la organización de los documentos utilizando los criterios archivísticos consolidados.
- Nueva implantación del sistema Docuware para la gestión de los documentos de la agencia.
 - Los programas de la agencia y la documentación generada en los mismos se guardará en Docuware para facilitar el acceso y la organización de la misma.
 - El programa de Banco de evaluadores se gestionará también mediante esta nueva herramienta informática.

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

Las acciones 1.3.1 y 1.3.2 se centrarán en:

- Elaborar un nuevo procedimiento que nos permita establecer los pasos y los medios para llevar un seguimiento adecuado de la Ley de protección de datos en el seno de la agencia.
- Impartir un curso de formación para el personal de Unibasq, por parte de la Agencia Vasca de Protección de Datos.

Objetivo 1.4.: Mejora de la organización interna.

Las acciones 1.4.1 y 1.4.2 se empezaron a desarrollar a finales del año 2012 y se seguirán desarrollando durante el año 2013.

Las mismas se concretarán en:

- Continuar con la elaboración de un nuevo manual de calidad y mapa de procesos por parte del Comité de Calidad.
- Realización y descripción del mapa de tareas y actividades.
- Implantación de la herramienta informática, Extranet que nos permite un intercambio de información con los miembros de los Comités de Evaluación, la Comisión Asesora y con los grupos internos de trabajo dentro de Unibasq.

Objetivo 1.5.: Implantar un sistema interno de garantía de calidad.

Las acciones 1.5.1, 1.5.2, 1.5.3, 1.5.4 y 1.5.5 se concretarán en las siguientes:

- Realización por parte del personal de la Agencia el curso on line” Gestión de la Calidad ISO 9001”.
- Continuar trabajando hasta consolidar el Comité de Calidad.
- Continuar con la elaboración de manuales, procedimientos, flujogramas y toda la documentación necesaria definidos en cada proceso y subproceso de la Agencia.

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

Las acciones 1.6.1, 1.6.2, 1.6.3, se concretarán en las siguientes:

- Identificación y descripción de los principales riesgos detectados en todos los procesos.
- Realizar un plan de acción y toda la documentación necesaria sobre la revisión y control de riesgos detectados.

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

Las acciones 1.7.1 y 1.7.2 se concretan en las siguientes:

- La adaptación de la actividad de la Agencia a los estándares internacionales.
- Revisión exhaustiva y modificación de la página web y adaptación de la misma al cumplimiento de los criterios y directrices internacionales.
- Actualización periódica de la página web y de los contenidos publicados en la misma.
- Elaboración del Autoinforme para el proceso de evaluación por parte de ENQA.
 - Formación de un Comité de trabajo interno dentro del equipo de Unibasq, para la redacción del borrador del Autoinforme ENQA.
- Incorporación a la Red Internacional de Agencias de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior (INQAAHE).
- Desarrollo mediante acciones concretas del convenio para la colaboración internacional con Akredita-Chile.

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

Las acciones 1.8.1 y 1.8.2 se concretarán en las siguientes:

- Aprobación y publicación de los Estatutos de la agencia.
- Creación del Comité de Ética dentro de la agencia, con el objetivo de dotarlo de herramientas y competencias suficientes para el eficaz cumplimiento de sus funciones.

- Suscripción de un contrato programa con el Departamento de Educación, Política Lingüística y Cultura.

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.

- La acción 1.9.1 se centra en seguir manteniendo reuniones relativas a la calidad del sistema universitario vasco con los agentes implicados en el mismo, es decir, con las diferentes universidades del Sistema Universitario Vasco, con los evaluadores de los diferentes programas, así como con los solicitantes y estudiantes.

Eje 2.: Personas

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

Las acciones 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3 y 2.1.4 se concentraran en las siguientes:

- Sesiones de formación con las Universidades, evaluadores, solicitantes, estudiantes y personal propio de la agencia.
- Se realizarán diversas jornadas de formación en diversos programas de la Agencia.

Objetivo 2.2.: Facilitar el desarrollo profesional del personal.

Las acciones 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 2.2.4, 2.2.5, 2.2.6, 2.2.7 y 2.1.8 se centran en las siguientes:

- Realización de reuniones de coordinación periódicas donde participará todo el personal de la Agencia.
- Creación de diversos equipos de trabajo dentro de Unibasq.
- Establecer y aprobar un documento con la definición de tareas y responsabilidades.
- Medición sobre la satisfacción del personal y sus necesidades.
- Revisión, debate y acuerdo del Pacto de Empresa para los próximos años.

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

La acción 2.3.1. Conllevará evaluar los procesos existentes y explorar nuevos procesos para la mejora del control interno y el cumplimiento del desempeño de los mismos.

Objetivo 2.4.: Banco de evaluadores.

Las acciones 2.4.1 y 2.4.2 se centran en el desarrollo de un nuevo banco de evaluadores y en la implantación de la herramienta Docuware para su gestión.

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.

Las acciones 3.1.1 y 3.1.2 se centran en las siguientes de forma general y de forma específica en cada uno de los programas de evaluación que se listan a continuación:

- Definir las medidas y los procedimientos para la mejora continua de los procesos de evaluación y seguir con la definición e implantación de dichos procedimientos.
- Realización de informes y encuestas a los solicitantes para la realización del propio seguimiento de los procesos de evaluación.
- Utilización del banco de evaluadores para la selección de evaluadores para los diferentes programas o formación de comités.

Programa de evaluación y acreditación del PDI

- Llevar a cabo una nueva convocatoria del programa de Acreditación de PDI.
- Realización de reuniones con los presidentes de los distintos Comités para la reflexión y mejora del programa de Acreditación de PDI.

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

- Realizar una nueva convocatoria del programa de Sexenios Retributivos de PDI.
- Realización de reuniones con la CNEAI y la UPV/EHU para la mejora del programa de Sexenios Retributivos del PDI.

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

- En suspenso hasta que se apruebe una nueva convocatoria, únicamente se mantiene la emisión de Informes Técnicos y Jurídicos, así como envío de datos a las Universidades y a los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo en relación con el programa de Complementos Retributivos Adicionales del PDI.

Programas de evaluación y acreditación de Titulaciones

- Desarrollar los programas relacionados con la evaluación y acreditación de títulos oficiales del SUV.
 - Evaluación de títulos oficiales para la emisión de informe previo para su autorización.
 - Seguimiento de títulos oficiales.
 - Renovación de la acreditación, en los términos que se establezca.
- Evaluación de títulos propios de la UPV/EHU.
- Puesta en marcha de la formación a estudiantes dentro del programa de Evaluación de Titulaciones.
- Realización de reuniones periódicas con las Universidades del Sistema Universitario Vasco dentro de la revisión y mejora de los programas de evaluación y acreditación de titulaciones.

Programas de evaluación institucional

- Programa AUDIT
 - Desarrollar la convocatoria piloto para la certificación de la implantación de los SIGC (Programa AUDIT)
 - Proceder, junto con el resto de las agencias participantes a la revisión y mejora.

Programa DOCENTIA.

- Seguimiento del tercer año de implantación del programa de DOCENTIA de la UPV/EHU y presentación de un nuevo modelo del programa DOCENTIA de Mondragón Unibertsitatea.
- Reuniones periódicas con la Comisión DOCENTIA.

Contratos-Programa de las universidades del SUV.

- Emisión de informes sobre el grado de cumplimiento de los Contratos-Programa de las universidades del Sistema Universitario 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.

Las acciones 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3 y 3.2.4 se concentrarán en lo siguiente:

- Realización de reuniones para promover la reflexión y mejora.
- Realización de encuestas de satisfacción a las personas implicadas en los procesos.
- Realizar la metaevaluación de los procesos de evaluación por parte de los evaluadores.
- Implantar procesos de seguimientos en los resultados de las evaluaciones.

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

La acción 3.3.1 se centra en las siguientes:

- Redacción del Autoinforme y presentación del mismo en ENQA.
- Autoevaluación por parte de AQU del Sistema Interno de Garantía de Calidad, y del Autoinforme que se presentará a ENQA.

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

Las acciones 3.4.1, 3.4.2, 3.4.3 y 3.4.4 se concretan en las siguientes:

- Desarrollo e implantación de la Administración electrónica en los programas de la Agencia.
- Continuar con el mantenimiento de las aplicaciones informáticas con el objetivo de mejora.
- Estudiar la posibilidad de promover convenios con las universidades del Sistema Universitario Vasco para el desarrollo de un currículum normalizado y el intercambio de información de oficio relativa a los procesos de evaluación.
- Estudiar la posibilidad de promover convenios con colectivos profesionales (Osakidetza,...) para el desarrollo de un currículum normalizado y el intercambio de información de oficio relativa a los procesos de evaluación.
- Realizar la evaluación de los títulos para la emisión de Informe previo únicamente de aquellos criterios que sean exclusivos del Decreto 11/2009.

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.

Las acciones 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3 y 4.1.4 se desarrollarán en:

- Realización de reuniones con grupos de interés.
- Realización de estudios y publicación de los mismos.
- Analizar y atender las sugerencias recibidas.

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

La acción 4.2.1 se centra en la realización en lo siguiente:

- Realización de un segundo Simposio.
- Realización de otras jornadas, cursos y reuniones formativas para la difusión de buenas prácticas entre los agentes implicados y los grupos de interés.

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

Las acciones 4.3.1, 4.3.2, 4.3.3 y 4.3.4 se refieren a lo siguiente:

- Continuar con la participación en las reuniones de REACU.
- Seguir participando en los grupos de trabajo de redes de agencias.
- Realización de un nuevo convenio de colaboración entre Unibasq y la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA)
- Realizar convenios de colaboración entre Unibasq y otras agencias.
- Realizar visitas y reuniones con otras agencias de evaluación.
- Continuar con la colaboración para la elaboración del Informe sobre el estado de la Evaluación Externa de la Calidad en las Universidades Españolas, informe ICU.
- Desarrollar proyectos de innovación con otras agencias o grupos de interés, para el desarrollo de actividades de interés común.
- Seguir manteniendo la cooperación con las universidades del Sistema Universitario Vasco en proyectos de interés común sobre mejora de la calidad.

Eje 5.: Comunicación

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

Las acciones 5.1.1, 5.1.2 y 5.1.3 se centran en:

- Puesta en marcha de un buzón de sugerencias a través de la página web.
- Establecimiento de un registro de sugerencias que permita dar respuesta a las mismas.
- Las explicitadas en el objetivo 4.1.

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

- Publicación y actualización de toda la información relativa a los procedimientos, novedades, cambios, jornadas etc., a través de la página web, email, administración electrónica

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

Las acciones 5.3.1, 5.3.2 y 5.3.3 se concentran en:

- Realización de guías, memorias, informes de las actividades de la agencia.
- Realización de un Informe con las síntesis extraídas el segundo Simposio.
- Las explicitadas en el objetivo 4.2.

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

- Actualización semanal de la página web y de todos sus contenidos.
- Las explicitadas en el objetivo 1.7.

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

- Definir e implantar una imagen corporativa y de estilo para todos los documentos de la Agencia.
- Uniformidad entre los diferentes programas.

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

- Reuniones de coordinación periódica de todo el personal de la Agencia y elaboración de actas de las mismas.

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

- Elaboración y publicación de la Carta de Servicios de la Agencia.

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

- Realización de jornadas de formación a los grupos de interés.

Eje 6.: Estudiantes

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

Las acciones 6.1.1 y 6.1.2 se concentrarán en:

- Establecer contacto con asociaciones de estudiantes para promover su participación en el seno de la Agencia.

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

- La acción 6.2.1 se centra en la realización de cursos de formación de estudiantes.

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

- Seguir manteniendo reuniones con los órganos de representación de estudiantes.

5. CUADRO DE MANDO PARA EL SEGUIMIENTO DEL PLAN DE GESTIÓN

Eje 1: Dirección y organización				
OBJETIVO	ACCIÓN	INDICADORES	MEDICIÓN	RESPONSABLE
1.1. Asegurar el uso eficiente de los recursos.	Mantenimiento de los recursos existentes.	Continuar con los contratos de mantenimiento del local, material informático, aplicaciones, comunicaciones, etc.	Comprobación del cumplimiento, del mantenimiento y la vigencia de los contratos: Informe sobre el grado de satisfacción del cumplimiento de los contratos de mantenimiento.	Técnico/a responsable de Finanzas
1.2. Garantizar la seguridad de la información	Organización de la documentación con criterios archivísticos.	Implantación del sistema Docuware de gestión de la documentación.	Utilización de Docuware para la gestión de la documentación interna de la Agencia.	Dirección
1.3. Aplicación de la Ley de protección de datos.	Generación del procedimiento para el seguimiento de la aplicación de la Ley de protección de datos.	Formación por la Agencia Vasca de Protección de Datos al personal de la Agencia sobre la aplicación de la LPD.	Informe sobre el cumplimiento del procedimiento generado para la aplicación de la LPD.	Dirección
1.4. Mejora de la organización interna.	Definir las actividades y tareas a desarrollar.	Desarrollar el mapa de tareas y actividades mediante los procedimientos existentes. Codificación de las mismas.	Mapa de tareas y actividades, con sus códigos.	Dirección
1.5. Implantar un sistema interno de garantía de calidad.	Formación en gestión de calidad.	Realización de cursos relacionados con la calidad	Número de cursos realizados y personal implicado. Al menos uno por persona.	Dirección
	Identificación y descripción de los principales procesos y subprocesos.	Elaboración del mapa de procesos.	Mapa de procesos.	Comité de Calidad

Eje 1: Dirección y organización

OBJETIVO	ACCIÓN	INDICADORES	MEDICIÓN	RESPONSABLE
	Elaboración de manuales, procedimientos y documentación necesaria.	Procedimientos.	Procedimientos	Personal de la agencia.
	Consolidación del Comité de Calidad.	Reuniones periódicas	Al menos 24 en 2013.	Comité de Calidad
1.6. Implantar la función de gestión de riesgos y control interno.	Identificar y describir los principales riesgos.	Cumplimentación de cuestionario sobre riesgos.	Cuestionario cumplimentado.	Técnico/a responsable de Finanzas
1.7. Obtener el reconocimiento de la actividad de la agencia de acuerdo a estándares internacionales.	Adaptación de la actividad de la Agencia a los estándares internacionales	Incorporación de los criterios y directrices de ENQA a los procedimientos de la Agencia.	Elaboración del Autoinforme para la evaluación externa.	Personal de la agencia.
1.8. Reforzar la autonomía e independencia en el funcionamiento de la entidad en base al marco legal vigente.	Formación del Comité de ética y proveerlo de herramientas para el cumplimiento fehaciente de sus funciones	Reuniones periódicas	Actas de las reuniones. Al menos 1 en 2013.	Comité de ética
	Subscripción de contrato programa con el Dpto. de Educación del Gobierno Vasco.	Instar al Gobierno Vasco para suscribir un Contrato programa con Unibasq	Contrato programa.	Dirección Técnico/a Responsable de Finanzas Presidencia Consejo de Gobierno
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.	Asesorar en cuestiones relativas a la calidad del sistema universitario vasco.	Reuniones con las Universidades, GV y el resto de agentes implicados.	Actas de las reuniones e informes generados.	Personal de la agencia.

Eje 2: Personas				
OBJETIVO	ACCIÓN	INDICADORES	MEDICIÓN	RESPONSABLE
2.1. Desarrollo de una política de formación de la agencia.	Elaboración y seguimiento de planes de formación para evaluadores.	Formación de evaluadores.	Número de actividades formativas desarrolladas. Al menos dos.	Técnicos de evaluación.
	Elaboración de planes de formación para el personal de la agencia.	Formación del personal.	Número de actividades formativas desarrolladas para el personal. Al menos 5.	Dirección.
	Autoformación de la agencia para la agencia.	Formación interna del personal.	Número de actividades formativas desarrolladas. Al menos 3.	Personal de la agencia.
	Elaboración de planes de formación para solicitantes, etc.	Formación de solicitantes	Número de actividades formativas desarrolladas. Al menos 1 en 2013.	Comisión Asesora. Técnicos de evaluación.
2.2. Facilitar el desarrollo profesional del personal.	Establecer mecanismos para mejorar la motivación y satisfacción.	Desarrollo de acciones encaminadas a mejorar la satisfacción del personal.	Número de actividades desarrolladas. Al menos 4 en 2013.	Dirección. Responsable de evaluación.
	Mejora de las condiciones del personal.	Desarrollo de acciones que mejoren las condiciones del personal.	Número de actividades desarrolladas. Al menos 1 en 2013.	Dirección. Responsable de evaluación.
	Promover la creación de equipos de trabajo y reuniones de coordinación.	Creación de equipos de trabajo y reuniones de coordinación.	Número de equipos de trabajo y reuniones de coordinación. Al menos 4 en 2013.	Dirección. Responsable de evaluación.
	Liderar, impulsar y coordinar las capacidades del personal.	Acciones desarrolladas para coordinar las capacidades del personal.	Número de acciones desarrolladas. Al menos 3 en 2013	Dirección. Responsable de evaluación.
	Mejora de la comunicación interna, el reparto de tareas, la definición de responsabilidades.	Acciones desarrolladas para la mejora de la comunicación interna, el reparto de tareas y la definición de responsabilidades.	Número de acciones de acción desarrolladas en este sentido. Al menos 3 en 2013.	Dirección. Responsable de evaluación.

Eje 2: Personas				
OBJETIVO	ACCIÓN	INDICADORES	MEDICIÓN	RESPONSABLE
	Delegación de responsabilidades mediante el reconocimiento de la capacidad y la colaboración efectiva en el desempeño de las tareas clave.	Acciones desarrolladas para la Delegación de responsabilidades mediante el reconocimiento de la capacidad y la colaboración efectiva en el desempeño de las tareas clave.	Número de acciones de acción desarrolladas en este sentido. Al menos 3 en 2013.	Dirección. Responsable de evaluación.
	Estudiar alternativas e implementar el desarrollo de la carrera profesional.	Acciones desarrolladas para estudiar alternativas e implementar el desarrollo de la carrera profesional.	Número de acciones de acción desarrolladas en este sentido. Al menos 1 en 2013.	Dirección.
	Favorecer la propuesta de actividades e iniciativas y la difusión de buenas prácticas.	Acciones desarrolladas para favorecer la propuesta de actividades e iniciativas y la difusión de buenas prácticas.	Número de acciones de acción desarrolladas en este sentido. Al menos 2 en 2013.	Dirección. Personal de la agencia.
2.3.Consolidación de procesos para la mejora del control interno	Evaluar los procesos existentes y explorar nuevos procesos para la mejora del control interno y el cumplimiento del desempeño.	Acciones desarrolladas para evaluar los procesos existentes y explorar nuevos procesos para la mejora del control interno y el cumplimiento del desempeño.	Número de acciones de acción desarrolladas en este sentido. Al menos 2 en 2013.	Dirección. Técnico/a responsable de Finanzas
2.4.Banco de evaluadores	Desarrollar el banco de evaluadores	Generación del procedimiento, y las herramientas para la gestión del banco de evaluadores	Cumplimiento de esta acción.	Dirección. Técnico de evaluadores.

Eje 3: Evaluación				
OBJETIVO	ACCIÓN	INDICADORES	MEDICIÓN	RESPONSABLE
3.1. Definir medidas y procedimientos dentro del SIGC para la mejora continua de los procesos de evaluación y acreditación.	Desarrollar medidas y procedimientos para la mejora continua de los procesos de evaluación	Informes reflexivos sobre cada Convocatoria. Encuestas a los evaluadores y a los/as solicitantes.	Informes de metaevaluación.	Dirección Técnicos de evaluación
3.2. Impulsar la mejora y prospectiva con los agentes implicados en la educación superior, para la mejora de la misma por medio de los programas de evaluación.	Metaevaluación de los procesos de evaluación por parte de los evaluadores	Reuniones para reflexionar y encuestas.	Actas de reuniones. Valoraciones extraídas de las encuestas.	Dirección Técnicos de evaluación
	Reuniones con los presidentes de los comités para evaluar los procesos	Reflexiones de las reuniones.	Actas y Anexos de las reuniones.	Dirección Técnicos de evaluación
	Implantar procesos de seguimientos en los resultados de las evaluaciones.	Realizar estudios que permitan comprobar que los procesos son adecuados y viables.	Estadísticas que nos informen sobre los procesos y análisis de las mismas.	Dirección Comisión Asesora
3.3. Desarrollar la evaluación de acuerdo a las directrices y estándares internacionalmente reconocidos.	Redacción del autoinforme a presentar a ENQA.	Autoinforme.	Presentación de autoinforme en ENQA.	Personal de la agencia.
3.4. Mitigar la burocratización de los procesos de evaluación.	Desarrollo de la Ley de Administración electrónica en la gestión de procesos.	Uso progresivo de la notificación a través de la vía electrónica.	Número de tramitaciones.	Personal de la agencia.
	Desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones informáticas para tramitación.	Adaptación de las aplicaciones al contexto que sea necesario.	Número de incidencias para su mejora.	Personal de la agencia.

Eje 4: Cooperación				
OBJETIVO	ACCIÓN	INDICADORES	MEDICIÓN	RESPONSABLE
4.1. Atender las expectativas y necesidades del Sistema de Educación Superior.	Establecer reuniones periódicas con los grupos de interés.	Convocatorias de las reuniones.	Actas y anexos de las reuniones. Al menos 3 veces al año.	Dirección.
	Analizar y publicar los resultados y acciones de las sugerencias.	Datos extraídos y datos estadísticos.	Informes publicados.	Dirección.
	Ofrecer un catálogo de servicios que se adapte a las necesidades detectadas.	Elaboración de Carta de servicios, guías de ayuda.	Carta de servicios y otros documentos.	Dirección. Técnicos
4.2. Servir de transmisora de buenas prácticas entre las universidades y resto de agentes.	Publicar y difundir buenas prácticas, en el ámbito de las competencias de la agencia, entre los grupos de interés.	Reuniones formativas, cursos, jornadas, Simposio,...	Actas y documentación de referencia.	Dirección Técnicos de evaluación
4.3. Intensificar y consolidar las relaciones con las agencias y redes de garantía de calidad del EEES y otros ámbitos.	Continuar con la participación activa en REACU.	Reuniones, elaboración de trabajos en común, jornadas, cursos.	Actas, documentos de colaboración conjunta.	Dirección.
	Promover las reuniones de trabajo interagencias.	Reuniones presenciales, virtuales, organización de eventos.	Actas, documentos y convenios.	Dirección.
	Participar activamente en grupos de trabajo de redes de agencias.	Reuniones, organización de eventos.	Actas y documentos.	Dirección Personal de la agencia.
	Promover proyectos de innovación con otras agencias o grupos de interés, para el desarrollo de actividades de interés común.	Desarrollo de proyectos de innovación.	Número de proyectos de innovación.	Dirección.

Eje 5: Comunicación				
OBJETIVO	ACCIÓN	INDICADORES	MEDICIÓN	RESPONSABLE
5.1. Conocer las necesidades de los usuarios con el fin de satisfacer las mismas.	Establecimiento de un buzón de sugerencias.	Habilitar el buzón de sugerencias.	Establecimiento del buzón	Dirección.
	Registro de las sugerencias recibidas por todos los medios.	Sugerencias registradas.	Número de sugerencias.	Dirección.
	Resolución y/o trámite de las mismas.	Respuesta a las sugerencias.	Número de respuestas.	Dirección.
5.2. Garantizar información permanente a los usuarios sobre los procesos en todas sus fases.	Publicación permanente de procedimientos, cambios, novedades.	Actualización de la información.	Página web actualizada, como mínimo de manera semanal	Responsable de evaluación. Técnicos de evaluación.
	Tramitación de cada fase.	Informar sobre la situación de cada fase.	Mail, página web, administración electrónica.	Responsable de evaluación. Técnicos de evaluación.
5.3. Elaborar un plan para la difusión de buenas prácticas en materia de Calidad	Comunicación regular de información a la sociedad mediante: prensa, jornadas, simposio, seminarios,...	Acciones de comunicación.	Número de acciones: notas en prensa, página web, simposio....	Dirección.
5.4. Mantenimiento y adecuación de la página web a los estándares de transparencia internacional	Mantenimiento y adecuación de la página web a los estándares de transparencia internacional	Información actualizada de la página web	Página web actualiza. Publicación de todos los informes definitivos elaborados por la Agencia.	Dirección
5.5. Mantener la imagen corporativa y estilo para todos los documentos que emanen de la agencia.	Mantener la imagen corporativa y estilo para todos los documentos que emanen de la agencia.	Utilización de la misma imagen y estilo en la elaboración de los documentos.	Documentos Unibasq, en línea con la imagen corporativa.	Personal de la agencia.
5.6. Elaboración y publicación de la Carta de Servicios de la Agencia.	Elaboración de la Carta de Servicios de la Agencia.	Publicación de la carta de servicios.	Carta de servicios.	Dirección.
5.7. Formación a colectivos de interés sobre cuestiones relativas a los ámbitos competenciales de la Agencia	Formación a colectivos de interés sobre cuestiones relativas a los ámbitos competenciales de la Agencia.	Reuniones formativas, cursos, etc.	Actas y documentación de referencia.	Personal de la agencia.

Eje 6: Estudiantes				
OBJETIVO	ACCIÓN	INDICADORES	MEDICIÓN	RESPONSABLE
6.1. Garantizar la participación de los estudiantes en las actividades de la agencia.	Establecer contacto con redes y asociaciones de estudiantes para promover la participación en las actividades de Unibasq.	Participación de estudiantes en actividades de la agencia.	Número de alumnos participantes en actividades de la agencia.	Dirección.
6.2. Fomentar la participación de los estudiantes en las actividades de la agencias y fortalecer su implicación.	Organización de talleres, jornadas de orientación, etc. para la y formación para estudiantes.	Realización de talleres, jornadas, reuniones, formativas.	Número de acciones de fomento. Al menos una al año.	Personal de Unibasq.
6.3. Establecer mecanismos de cooperación con los órganos de representación de los estudiantes.	Establecer mecanismos de cooperación con los órganos de representación de los estudiantes.	Reuniones con el representante de estudiantes.	Actas reuniones.	Dirección.