

PROGRAMA AUDIT

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SGC

INTRODUCCIÓN

Este documento tiene como objeto ofrecer a las personas evaluadoras una herramienta que facilite la planificación y ejecución de las evaluaciones/auditorías internas y las evaluaciones externas del SGC, de acuerdo a las directrices propuestas dentro del marco del programa AUDIT. Se pretende que resulte una base útil para valorar el grado de implantación de cada una de las directrices propuestas.

Para ello, y en primer lugar, proporciona una propuesta sobre los grupos de interés a los que podrían afectar de forma más directa los procesos que se indican en las cuestiones, y que por tanto podrían ser objeto de consulta durante la fase de visita del equipo evaluador al centro de que se trate. De este modo, se facilita que tanto la universidad como el equipo evaluador puedan planificar en detalle las entrevistas que se llevarán a cabo.

En las columnas que acompañan el cuestionario se facilitan cuatro grupos que pueden ofrecer información relacionada con el SGC:

- Estudiantes. Cualquiera de las y los estudiantes de grado o postgrado, presenciales o a distancia, a tiempo total o parcial, que cursan alguna de las titulaciones impartidas en el centro. En su caso, también podría contarse con egresadas y egresados.
- Profesorado. Profesorado que imparte clases en el centro.
- UTC. Cualquiera de los miembros de la Unidad Técnica de Calidad que da soporte al centro.
- Otros. Equipos directivos (a nivel de vicerrectorado, decanato o dirección), personal de administración y servicios, empleadoras y empleadores, etc. Se especificará de quien se trata en el apartado "comentarios", cuando corresponda.

El equipo evaluador también podrá utilizar este formato para aproximar de una manera objetiva el grado de implantación del SGC, al estar planteado como un cuestionario que recorre uno a uno todos los subcriterios recogidos en las directrices.

Tanto en aquellos casos donde se demuestre una implantación total o parcial, y en particular, en caso de detectar desviaciones respecto a lo recogido en las directrices AUDIT y/o respecto a lo contemplado en el propio diseño del SGC elaborado por el Centro/ Universidad, se asignará una valoración de acuerdo a la siguiente escala:

- **Satisfactorio (SA):** Existen evidencias que apoyan la realización ordenada y sistemática de acciones ligadas al sentido del elemento, y además, que éstas se desarrollan de una manera eficaz, medible y de acuerdo a unas responsabilidades perfectamente definidas en la documentación del SGC.
- **Suficiente (SF):** Existen evidencias acerca de la realización de actividades ligadas al elemento, que permiten afirmar que al menos en sus aspectos básicos éstas se desarrollan de manera recurrente y ordenada, aunque existan aspectos secundarios no contemplados.
- **Insuficiente (IS):** Se aportan evidencias puntuales de la existencia de contenidos en la documentación y en el uso del SGC relacionados con la cuestión planteada por el elemento, pero no se ajustan en su totalidad las directrices establecidas en el programa AUDIT, no están correctamente definidos, o no se ejecutan de manera sistemática.
- **Sin evidencias (SE):** No existe evidencia, o ésta es inadecuada, acerca del cumplimiento de la cuestión planteada por el elemento.

Se debe incluir un breve comentario justificativo de la valoración, lo que ayudará a aclarar el sentido de la misma.

Directrices AUDIT

1.0. Política y objetivos de Calidad

| * Véase la descripción en la introducción del protocolo. | Estu. | Prof. | UTC | Otros | Valor | Comentarios |
|--|-------|-------|-----|-------|-------|-------------|
| 1. Existe el órgano con capacidad para gestionar el SGC, definir y aprobar la política y los objetivos de calidad. | | | X | X | | |
| 2. Existe el procedimiento que permite definir y aprobar la política y objetivos de calidad. | | | X | | | |
| 3. Los grupos de interés participan en el órgano responsable del sistema de garantía interna de calidad y en la definición de la política y objetivos de calidad. | X | X | X | X | | |
| 4. Se difunde públicamente y por escrito la política y los objetivos de calidad a través de medios que permiten su divulgación a todos los grupos de interés. | | | X | X | | |
| 5. Existe un sistema debidamente integrado (órganos, procedimientos, procesos,...) que facilite el despliegue de la política y los objetivos de calidad. | | | X | | | |
| 6. Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, medición, revisión y mejora de la política y objetivos de calidad. | | | X | | | |
| 7. Existen mecanismos de rendición de cuentas a los principales grupos de interés que permitan informar sobre el cumplimiento de la política y los objetivos de calidad. | X | X | X | X | | |

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **IS** Insuficiente, **SE** Sin Evidencias

1.1. Garantía de la calidad de los programas formativos

| | Estu. | Prof. | UTC | Otros | Valor | Comentarios |
|--|-------|-------|-----|-------|-------|-------------|
| 8.Existe el órgano con capacidad para gestionar el diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de las titulaciones, sus objetivos y competencias asociadas. | | | X | | | |
| 9.Existen mecanismos que regulen el proceso de toma de decisiones sobre la oferta formativa, el diseño de las titulaciones y sus objetivos. | | | X | | | |
| 10. Los grupos de interés implicados participan en el diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de las titulaciones, sus objetivos y competencias asociadas. | X | X | X | X | | |
| 11.Existen procedimientos que hacen posible el diseño, seguimiento, planificación, desarrollo y revisión de las titulaciones, sus objetivos y competencias asociadas. | | X | | | | |
| 12.Existen sistemas de recogida y análisis de información que permiten valorar el mantenimiento, la actualización y la renovación de la oferta formativa. | X | X | X | X | | |
| 13.Existen mecanismos que facilitan la implementación de las mejoras derivadas del proceso de revisión de las titulaciones y para evaluar su efectividad. | | X | X | | | |

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **IS** Insuficiente, **SE** Sin Evidencias

| | | | | | | |
|---|---|---|---|--|--|--|
| 14. Existen mecanismos que permiten la rendición de cuentas a los principales grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas. | X | X | X | | | |
| 15. Existen criterios que hacen posible conocer cómo el Centro abordaría la eventual suspensión del título. | | | X | | | |

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **IS** Insuficiente, **SE** Sin Evidencias

1.2 Orientación de las enseñanzas a los estudiantes

| | Estu. | Prof. | UTC | Otros | Valor | Comentarios |
|--|-------|-------|-----|-------|-------|-------------|
| <p>16. Existe un órgano responsable de los procedimientos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> definición de perfiles de ingreso/egreso admisión y matriculación alegaciones, reclamaciones y sugerencias apoyo y orientación enseñanza y evaluación prácticas externas y movilidad orientación profesional | | | X | | | |
| Definición de perfiles de ingreso/egreso, admisión y matriculación de los estudiantes | | | | | | |
| 17. Existen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones relacionados con la definición de perfiles de ingreso/egreso y los criterios de admisión y matriculación. | | | X | | | |
| 18. Existen sistemas de recogida y análisis de información que permiten conocer y valorar las necesidades relativas a perfiles de ingreso/egreso, criterios de admisión y matriculación. | | | X | | | |
| 19. Se cuenta con los grupos de interés para el diseño y desarrollo de la definición de perfiles de ingreso/egreso, criterios de admisión y matriculación. | X | X | X | X | | |
| 20. Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora de la definición de perfiles de ingreso/egreso y de criterios de admisión y matriculación. | | | X | | | |

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **IS** Insuficiente, **SE** Sin Evidencias

| | Estu. | Prof. | UTC | Otros | Valor | Comentarios |
|---|-------|-------|-----|-------|-------|-------------|
| Apoyo y orientación al estudiante, metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes | | | | | | |
| 21.Existen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones relacionadas con los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, metodología de enseñanza y evaluación de aprendizajes. | | | X | | | |
| 22.Existen sistemas de recogida y análisis de información que permiten conocer y valorar las necesidades de los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y la evaluación de aprendizajes. | | | X | | | |
| 23.Los grupos de interés implicados participan en el diseño y desarrollo de sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y evaluación de aprendizajes. | X | X | X | X | | |
| 24.Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora de los sistemas de apoyo y orientación a los estudiantes, la metodología de enseñanza y la evaluación de aprendizajes. | X | | X | | | |

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **IS** Insuficiente, **SE** Sin Evidencias

| | Estu. | Prof. | UTC | Otros | Valor | Comentarios |
|--|-------|-------|-----|-------|-------|-------------|
| Prácticas externas y movilidad de los estudiantes | | | | | | |
| 25.Existen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones relacionadas con las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes. | | | X | | | |
| 26.Existen sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer y valorar las necesidades de las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes. | | | X | | | |
| 27.Los grupos de interés implicados participan en el diseño y el desarrollo de los procesos relacionados con las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes. | X | X | X | X | | |
| 28.Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora de las prácticas externas y la movilidad de los estudiantes. | X | | X | | | |

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **IS** Insuficiente, **SE** Sin Evidencias

| | Estu. | Prof. | UTC | Otros | Valor | Comentarios |
|---|-------|-------|-----|-------|-------|-------------|
| Orientación profesional de los estudiantes | | | | | | |
| 29.Existen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones relacionadas con la orientación profesional de los estudiantes. | | | X | | | |
| 30.Existen sistemas de recogida y análisis de información que permitan conocer y valorar las necesidades de los sistemas de orientación profesional de los estudiantes. | | | X | | | |
| 31.Los grupos de interés implicados participan en el diseño y el desarrollo de los sistemas de orientación profesional de los estudiantes. | X | X | X | X | | |
| 32.Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora de los sistemas de orientación profesional de los estudiantes. | X | | X | | | |

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **IS** Insuficiente, **SE** Sin Evidencias

| | Estu. | Prof. | UTC | Otros | Valor | Comentarios |
|--|-------|-------|-----|-------|-------|-------------|
| Sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias | | | | | | |
| 33.Existen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones relacionadas con las alegaciones, reclamaciones y sugerencias. | | | X | | | |
| 34.Existen sistemas de recogida y análisis de información que permiten conocer y valorar las necesidades y el desarrollo de los sistemas de alegaciones, reclamaciones y sugerencias. | | | X | | | |
| 35.Los grupos de interés implicados participan en el diseño y el desarrollo de los sistemas de alegaciones, reclamaciones y sugerencias. | X | X | X | X | | |
| 36.Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora del sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias. | X | | X | | | |
| Otros elementos que afectan la orientación de las enseñanzas a los estudiantes | | | | | | |
| 37.Existen mecanismos que regulan, informan y velan por su adecuación, aplicación, comprensión por los grupos de interés sobre las normativas que afectan a los estudiantes (Ej. reglamentos, uso de instalaciones, calendarios, horarios. etc.) | X | | X | | | |

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **IS** Insuficiente, **SE** Sin Evidencias

1.3. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia

| | Estu. | Prof. | UTC | Otros | Valor | Comentarios |
|--|-------|-------|-----|-------|-------|-------------|
| Definición de la política de personal académico y de apoyo a la docencia | | | | | | |
| 38.Existe un órgano con capacidad para definir y aprobar la política del personal académico y de apoyo a la docencia, el acceso, la formación, la evaluación, la promoción y reconocimiento. | | | X | | | |
| 39.Los grupos de interés implicados participan en la definición y desarrollo de la política del personal académico y de apoyo a la docencia. | | X | X | X | | |
| 40.Existen procedimientos de recogida y análisis de información que permiten conocer las necesidades de personal académico y de apoyo a la docencia. | | | X | | | |
| 41.Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión e implantación de mejoras en la política de personal. | | | X | | | |
| 42.Existen mecanismos que permiten la rendición de cuentas sobre los resultados de la política de personal. | | X | X | | | |

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **IS** Insuficiente, **SE** Sin Evidencias

| | Estu. | Prof. | UTC | Otros | Valor | Comentarios |
|---|-------|-------|-----|-------|-------|-------------|
| Acceso del personal académico y de apoyo a la docencia | | | | | | |
| 43.Existen mecanismos que regulan y garantizan la toma de decisiones sobre el acceso del personal académico y de apoyo a la docencia. | | | X | | | |
| 44.Existen sistemas de recogida y análisis de información que permiten conocer las competencias y resultados del personal académico y de apoyo a la docencia con vistas al acceso. | | | X | | | |
| 45.Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora en el acceso del personal académico y de apoyo a la docencia. | | X | X | | | |
| Formación del personal académico y de apoyo a la docencia | | | | | | |
| 46.Existen un órgano con capacidad para definir y aprobar la política del personal académico y de apoyo a la docencia, el acceso, la formación, la evaluación, la promoción y reconocimiento. | | | X | | | |
| 47.Los grupos de interés implicados participan en la definición y desarrollo de la política del personal académico y de apoyo a la docencia. | | | X | | | |
| 48.Existen procedimientos de recogida y análisis de información que permiten conocer las necesidades del personal académico y de apoyo a la docencia. | | X | X | | | |

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **IS** Insuficiente, **SE** Sin Evidencias

| | Estu. | Prof. | UTC | Otros | Valor | Comentarios |
|--|-------|-------|-----|-------|-------|-------------|
| Evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia | | | | | | |
| 49.Existen mecanismos que regulan y garantizan la toma de decisiones sobre los modelos de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia. | | | X | | | |
| 50.Existen sistemas de recogida y análisis de información que permiten conocer las competencias y resultados del personal académico y de apoyo a la docencia con vistas a su evaluación, promoción y reconocimiento. | | | X | | | |
| 51.Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora de los modelos de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia. | | X | X | | | |

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **IS** Insuficiente, **SE** Sin Evidencias

1.4.

Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios y de la calidad del personal de administración y servicios

| | Estu. | Prof. | UTC | Otros | Valor | Comentarios |
|---|-------|-------|-----|-------|-------|-------------|
| Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios | | | | | | |
| 52.Existen un órgano con capacidad para gestionar los recursos materiales y los servicios. | | | X | | | |
| 53.Existen mecanismos que regulan y garantizan la toma de decisiones sobre los recursos materiales y los servicios. | | | X | | | |
| 54.Los grupos de interés implicados participan en la gestión de los recursos materiales y los servicios. | X | X | X | | | |
| 55.Existen sistemas de recogida y análisis de información que permiten conocer las necesidades sobre el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y los servicios, así como sobre la adecuación de los mismos. | | | X | | | |
| 56.Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora de los recursos materiales y los servicios. | | | X | | | |
| 57.Existen mecanismos que permiten la rendición de cuentas sobre los recursos materiales y servicios y su nivel de uso por parte del alumnado. | X | X | X | | | |

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **IS** Insuficiente, **SE** Sin Evidencias

1.4.b Gestión y mejora de la calidad del personal de administración y servicios

| | Estu. | Prof. | UTC | Otros | Valor | Comentarios |
|--|-------|-------|-----|-------|-------|-------------|
| Calidad del personal de administración y servicios | | | | | | |
| 58.Existen un órgano con capacidad para definir y aprobar la política del personal de administración y servicios. | | | X | | | |
| 59.Los grupos de interés implicados participan en la definición, revisión y mejora de la política del personal de administración y servicios. | | | X | X | | |
| 60.Existen procedimientos para la recogida y análisis de información que permitan conocer las necesidades del personal de administración y servicios. | | | X | | | |
| 61.Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora en la política y las actuaciones relacionadas con el personal de administración y servicios. | | | X | | | |
| 62.Existen mecanismos que permiten la rendición de cuentas al personal de administración y servicios sobre los resultados de la política de personal. | | | X | X | | |

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **IS** Insuficiente, **SE** Sin Evidencias

1.5 Análisis y utilización de los resultados

| | Estu. | Prof. | UTC | Otros | Valor | Comentarios |
|--|-------|-------|-----|-------|-------|-------------|
| 63. Existen mecanismos que permiten obtener información sobre las necesidades de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas. | | | X | | | |
| Análisis y utilización de los resultados del aprendizaje | | | | | | |
| 64. Existe un órgano con capacidad para gestionar el análisis y utilización de los resultados del aprendizaje. | | | X | | | |
| 65. Existen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones sobre los resultados del aprendizaje. | | | X | | | |
| 66. Los grupos de interés implicados participan en los procesos de medición, análisis y mejora de los resultados del aprendizaje. | X | X | X | | | |
| 67. Existen sistemas de recogida y análisis de información que facilitan datos relativos a los resultados del aprendizaje. | | | X | | | |
| 68. Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora continua de los resultados del aprendizaje y de la fiabilidad de los datos utilizados, así como estrategias para mejorar dichos resultados. | | | X | | | |
| 69. Existen procedimientos que permiten la rendición de cuentas sobre los resultados del aprendizaje. | X | X | X | | | |

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **IS** Insuficiente, **SE** Sin Evidencias

| Análisis y utilización de los resultados de la inserción laboral | | | | | |
|--|---|---|---|--|--|
| 70.Existe un órgano con capacidad para gestionar el análisis y utilización de los resultados de la inserción laboral. | | | X | | |
| 71.Existen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones sobre los resultados de la inserción laboral. | | | X | | |
| 72.Los grupos de interés implicados participan en los procesos de medición, análisis y mejora de los resultados de la inserción laboral. | X | X | X | | |
| 73.Existen sistemas de recogida y análisis de información que facilitan datos relativos a los resultados de la inserción laboral. | | | X | | |
| 74.Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la inserción laboral y de la fiabilidad de los datos utilizados, así como estrategias para mejorar dichos resultados. | | | X | | |
| 75.Existen procedimientos que permiten la rendición de cuentas sobre los resultados de la inserción laboral. | X | X | X | | |

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **IS** Insuficiente, **SE** Sin Evidencias

| Análisis y utilización de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés | | | | | |
|---|---|---|---|--|--|
| 76.Existe un órgano con capacidad para gestionar el análisis y utilización de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés. | | | X | | |
| 77.Existen mecanismos que regulan y garantizan el proceso de toma de decisiones sobre la satisfacción de los grupos de interés. | | | X | | |
| 78.Los grupos de interés implicados participan en los procesos de medición, análisis y mejora de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés. | X | X | X | | |
| 79.Existen sistemas de recogida y análisis de información que facilitan datos relativos a la satisfacción de los grupos de interés. | | | X | | |
| 80.Existen mecanismos que permiten el seguimiento, revisión y mejora de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés y de la fiabilidad de los datos utilizados, así como estrategias para mejorar dichos resultados. | | | X | | |
| 81.Existen procedimientos que hacen posible la rendición de cuentas sobre los resultados de la satisfacción de los grupos de interés. | X | X | X | | |

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **IS** Insuficiente, **SE** Sin Evidencias

1.6 Publicación de información sobre las titulaciones

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|--|
| 82.Existe un órgano con capacidad para gestionar la publicación de información actualizada de las titulaciones. | | | X | | | |
| 83.Existen mecanismos que regulan y garantizan los procesos de toma de decisiones sobre la publicación de información actualizada de las titulaciones. | | | X | | | |
| 84.Existen mecanismos que facilitan la recogida y análisis de información sobre el desarrollo de las titulaciones y programas. | | | X | | | |
| 85.Existen procedimientos que hacen posible informar a los grupos de interés sobre: - la oferta formativa, objetivos y planificación de las titulaciones. - las políticas de acceso y de orientación de los estudiantes. - la metodología de enseñanza, aprendizaje y evaluación. - la política de movilidad y los programas de prácticas externas. - los resultados. - los resultados de las evaluaciones externas (certificaciones, seguimiento, renovación de la acreditación,...). | X | X | X | X | | |
| 86.Existen procedimientos que hacen posible informar a los grupos de interés sobre las alegaciones, reclamaciones y sugerencias. | X | X | X | X | | |

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **IS** Insuficiente, **SE** Sin Evidencias

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|
| 87. Existen procedimientos que hacen posible informar a los grupos de interés sobre el acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia. | X | X | X | X | |
| 88. Existen procedimientos que hacen posible informar a los grupos de interés sobre la utilización de los recursos materiales y servicios. | X | X | X | X | |
| 89. Existen procedimientos que hacen posible informar a los grupos de interés sobre los resultados del aprendizaje. | X | X | X | X | |
| 90. Existen procedimientos que hacen posible informar a los grupos de interés sobre los resultados de la inserción laboral. | X | X | X | X | |
| 91. Existen procedimientos que hacen posible informar sobre los resultados de la satisfacción de los grupos de interés. | X | X | X | X | |
| 92. Existen mecanismos que hacen posible el seguimiento, revisión y mejora de la información pública que se facilita a los grupos de interés. | X | X | X | X | |

Valor: **SA** Satisfactorio, **SF** Suficiente, **IS** Insuficiente, **SE** Sin Evidencias