



**UNIVERSIDAD DE  
CASTILLA - LA MANCHA**

Oficina de Evaluación de la Calidad

**PLAN NACIONAL DE EVALUACIÓN DE  
LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES**

*TERCERA CONVOCATORIA DEL PLAN*

**GUÍA Y DOCUMENTOS PARA  
LA EVALUACIÓN**

SEPTIEMBRE, 1999

## INDICE

<b>I INTRODUCCION</b> .....	6
1. EVALUAR ¿ PARA QUÉ Y POR QUÉ? .....	8
2. UNA PERSPECTIVA MULTIDIMENSIONAL DE LA CALIDAD .....	11
3. EL MÉTODO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA .....	15
<b>II MÉTODO</b> .....	18
1. CONSIDERACIONES GENERALES.....	18
La autoevaluación.....	19
La evaluación externa.....	21
Informe de Evaluación de la Titulación o Unidad evaluada.....	21
Evaluación Continua de la Calidad.....	22
2. ÁMBITO DE LA EVALUACIÓN.....	22
Enseñanza.....	23
Investigación.....	23
Servicios.....	24
3. ORGANIZACIÓN DE LA EVALUACION.....	30
Comités internos.....	30
Comité de Evaluación Externa.....	31
Publicidad y participación.....	32
4. INFORMES.....	32
Autoinforme.....	32
Informe de Evaluación Externa.....	34
Informe de Evaluación de la Titulación o unidad evaluada.....	35
Informe sobre la Calidad de la Universidad.....	37
Informe sobre los Resultados del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad.....	38
<b>III AUTOEVALALUACION</b> .....	40
<b>1. AUTOEVALUACIÓN DE LA ENSEÑANZA</b> .....	41
1.1. EL CONTEXTO DE LA UNIVERSIDAD .....	42
Datos globales .....	42
Evolución de la titulación.....	43
Toma de decisiones en la titulación.....	43
1.2. METAS Y OBJETIVOS .....	44
Análisis y valoración de los objetivos.....	44
Implantación de la titulación.....	45
Oferta de plazas, demanda y matrícula.....	45
Análisis de la demanda y empleo en la titulación.....	45
1.3 EL PROGRAMA DE FORMACIÓN .....	45
Estructura del Plan de Estudios.....	45
Programas de las asignaturas del Plan de Estudios.....	46
Organización de la Enseñanza.....	47
1.4 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA .....	48
Atención Tutorial.....	48

Metodología docente.....	49
El trabajo de los alumnos.....	50
Evaluación de los aprendizajes.....	51
1.5 RESULTADOS DE LA ENSEÑANZA.....	52
1.6 ALUMNADO.....	54
1.7 RECURSOS HUMANOS.....	56
Profesorado.....	56
Personal de Administración y Servicios.....	58
1.8 INSTALACIONES Y RECURSOS.....	59
1.9 RELACIONES EXTERNAS.....	61
1.10 PUNTOS FUERTES Y DÉBILES.....	62
1.11 PROPUESTAS DE MEJORA.....	62
1.12 COMENTARIOS SOBRE LA EVALUACION.....	63
TABLAS PARA LA EVALUACION DE LA ENSEÑANZA.....	65
<b>2. AUTOEVALUACION DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>87</b>
2.1 INTRODUCCIÓN.....	87
2.2 CONTEXTO.....	94
El área científica dentro de la Universidad.....	94
Las relaciones entre la docencia y la investigación.....	94
2.3 OBJETIVOS.....	95
2.4 RECURSOS.....	95
2.5 ESTRUCTURA.....	96
Relaciones dentro de la institución.....	96
Relaciones con otras instituciones.....	96
2.6 RESULTADOS.....	97
2.7 RENDIMIENTO Y CALIDAD.....	97
Actividad.....	98
Éxito.....	98
Productividad.....	98
Concentración.....	98
Evolución.....	99
Calidad.....	99
2.8 PUNTOS FUERTES Y DÉBILES.....	100
2.9 PROPUESTAS DE MEJORA.....	100
2.10 COMENTARIOS SOBRE LA EVALUACIÓN.....	100
TABLAS PARA LA EVALUACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	125
<b>3. AUTOEVALUACIÓN DE LAS UNIDADES DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS.....</b>	<b>115</b>
3.1 INTRODUCCIÓN.....	115
3.2 CONTEXTO DEL SERVICIO.....	115
3.3 LIDERAZGO.....	116
3.4 POLITICA Y ESTRATEGIA.....	117
3.5 GESTIÓN DEL PERSONAL.....	118
3.6 RECURSOS.....	120
3.7 PROCESOS.....	121
3.8 SATISFACCION DE CLIENTES/ USUARIOS.....	123
3.9 SATISFACCION DEL PERSONAL.....	124
3.10 IMPACTO EN LA SOCIEDAD.....	125
3.11 RESULTADOS FINALES.....	125
3.12 VALORACIÓN GLOBAL.....	126

TABLAS PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN Y DE LOS SERVICIOS UNIVERSITARIOS .....	149
<b>IV EVALUACION EXTERNA .....</b>	<b>137</b>
1 OBJETIVOS .....	137
2. TAREAS .....	138
Estudio de la Guía de Autoevaluación .....	139
Análisis del Autoinforme elaborado por al Comité de Autoevaluación .....	140
3. VISITA A LA UNIDAD EVALUADA .....	141
Audiencias a los distintos colectivos .....	142
Observaciones personales. Visita instalaciones .....	146
Análisis de documentación adicional .....	147
Formulación de Juicios de Valor. Elaboración del informe .....	148
4. PLAN DE TRABAJO Y TEMPORALIZACION .....	149
Acciones previas al encuentro del C.E.E. sobre la lectura individual del Autoinforme .....	149
Programa de la visita .....	150
Selección de los colectivos que asistirán a las reuniones .....	153
Infraestructura necesaria .....	155
5. CUESTIONES DE PROCEDIMIENTO .....	155
En relación con el Funcionamiento del C.E.E. ....	155
6. ELABORACION DEL INFORME .....	162
Aspectos Generales .....	162
Estructura del Informe .....	163
7. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION Y VISITA DEL COMITE DE EXPERTOS EXTERNOS POR PARTE DE LA UNIVERSIDAD .....	165
<b>V PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>169</b>
1. INFORME DE EVALUACIÓN DE LA TITULACION O UNIDAD EVALUADA .....	169
Características Generales .....	169
Recomendaciones para la redacción del Informe .....	170
Apartados del Informe de la Titulación .....	171
2. INFORME DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD .....	175
3. INFORME SOBRE LOS RESULTADOS DE LA CONVOCATORIA DEL PLAN NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES .....	176
<b>VI RESUMEN DE LAS GUÍAS PARA LA EVALUACIÓN DE LA ENSEÑANZA Y DE LA INVESTIGACIÓN CON REFERENCIAS CRUZADAS .....</b>	<b>177</b>
<b>VII ANEXOS: CUESTIONARIOS Y ENCUESTAS .....</b>	<b>191</b>
- CUESTIONARIO AL EQUIPO DECANAL /DIRECTIVO DEL CENTRO .....	193
- CUESTIONARIO AL EQUIPO DECANAL/DIRECTIVO DEL CENTRO (MODELO EFQM) .....	201
- CUESTIONARIO A LA DIRECCIÓN DEL DEPARTAMENTO .....	207
- ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN AL PROFESORADO .....	215
- ENCUESTA A LOS ALUMNOS .....	223
- ENCUESTA DE AUTOEVALUACIÓN AL PAS .....	231
- ENCUESTA A LOS ALUMNOS SOBRE EL PROFESORADO .....	235
- HOJA DE RESPUESTA A LAS ENCUESTAS .....	237



## I INTRODUCCION

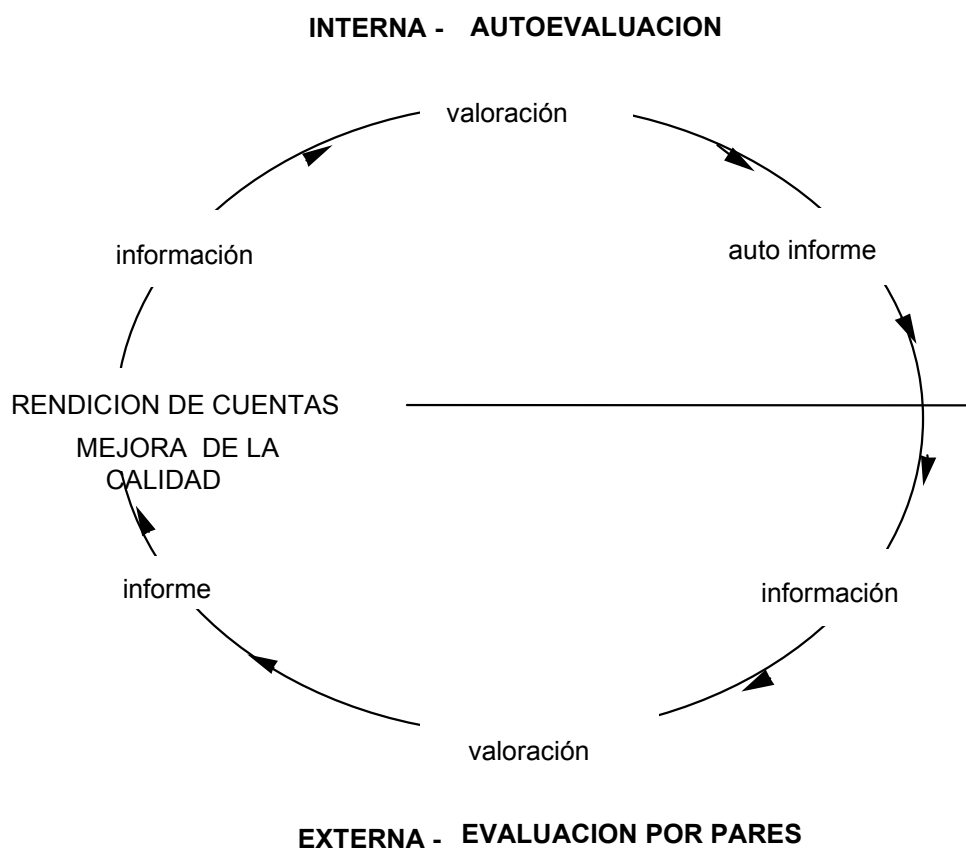
*El objetivo de la Guía de Evaluación es facilitar la preparación, coordinación y desarrollo del Plan Nacional de la Calidad de las Universidades. Consta de cinco partes: En la primera INTRODUCCIÓN, se repasan las principales cuestiones que explican la naturaleza del Plan de Evaluación; en la segunda MÉTODO, se describen los procedimientos que deben utilizarse y los informes que se elaborarán en el transcurso del proceso; la tercera parte es la Guía de la AUTOEVALUACIÓN; la cuarta e la Guía de la EVALUACIÓN EXTERNA; y la quinta es un modelo para la PUBLICACION DE RESULTADOS.*

En los países más desarrollados, la evaluación de la calidad de la educación universitaria se ha convertido no sólo en una de las prioridades sino también en una exigencia tanto para las propias universidades como para los gobiernos y las administraciones públicas. En el marco europeo, países como Holanda, Francia, Reino Unido y Dinamarca poseen sistemas consolidados de Evaluación de sus Instituciones de Educación Superior. Las metodologías de evaluación empleadas en estos países combinan la autoevaluación (self-evaluation) con la evaluación externa (peer review). En el Diagrama 1 podemos ver la secuencia que siguen ambas metodologías.

Así, la Autoevaluación es un proceso interno que lleva a cabo la propia Institución. Es una reflexión participativa y en profundidad sobre la realidad de su institución en relación con la calidad. Dentro de este proceso podemos distinguir la fase de recogida de información, la fase de reflexión/valoración de esa información y, finalmente, la fase de elaboración del Autoinforme donde se substancian las valoraciones y propuestas de mejora.

La Autoevaluación va seguida de la Evaluación Externa como complemento necesario para cubrir adecuadamente los objetivos de toda Evaluación Institucional. Esta fase, que llevan a cabo evaluadores externos a la Institución, tiene una primera etapa de recogida de información -donde el informe elaborado en la fase de Autoevaluación es elemento esencial-, una segunda de reflexión/valoración y una tercera de elaboración del informe. De esta manera, el ciclo completo cubre adecuadamente los dos objetivos fundamentales de la evaluación institucional: mejorar las calidad de la Institución y rendir cuentas ante la comunidad del adecuado uso de los recursos asignados al cumplimiento de los fines previstos.

**Diagrama 1 - Esquema general de la Evaluación Institucional**



Así pues, una vez terminado el proceso de Autoevaluación interna de la Institución comienza la *Evaluación Externa*. Esta fase será realizada por un Comité de Expertos Externos, creado a tal efecto.

## 1. EVALUAR ¿ PARA QUÉ Y POR QUÉ?

En la década de los ochenta, varios sistemas universitarios occidentales, entre los que se incluye España, estrenaron nuevos marcos jurídicos caracterizados, entre otras notas, por la autonomía de la universidad. Un argumento fundamental para esta transformación fue considerar la autonomía como un instrumento decisivo para el logro de los objetivos de calidad y progreso de la educación superior en dichos países.

Se presume que la autonomía de la universidad permite la innovación, incrementa la eficiencia y eleva la efectividad. La *Ley de Reforma Universitaria*, que desarrolla el mandato constitucional reconoce la autonomía universitaria, la concibe como un factor de mejora del sistema al propugnar que generará diversificación, y que esta variabilidad conllevará un incremento de la calidad:

“...el sistema de universidades que resulta de la aplicación progresiva de esta Ley, se caracterizará por una diversificación entre las Universidades, que estimulará sin duda, la competencia entre las mismas para alcanzar niveles más altos de calidad y excelencia, si bien se garantiza una calidad mínima homogénea para todas la Universidades nacionales” (Preámbulo. LRU. 1983)

En consecuencia, de una racionalidad basada en el control y la planificación centralizada, con grandes *corsés* de carácter burocrático, se ha ido pasando a otra que acentúa el principio de autorregulación.

En general la contrapartida por los gobiernos ha sido la exigencia de una rendición de cuentas (*Accountability*) a fin de demostrar que las decisiones y las acciones de la universidad están dirigidas a la mejora de la calidad de la institución.

Esta correspondencia estuvo y está en entredicho. Sin embargo, los argumentos que apoyan tal corresponsabilidad cada vez son más difíciles de contrarrestar. A juicio de los expertos, el inequívoco interés de los gobiernos en la exigencia de un sistema de evaluación institucional es una clara expresión de la creciente atención a la dimensión extrínseca de la calidad, y a la vez puede ser un claro síntoma de que los modernos sistemas de enseñanza superior han entrado en la *edad del desencanto*: la sociedad parece no estar dispuesta a seguir aceptando que las universidades sólo se autojustifiquen y desea conocer las actividades que desarrollan. A través de la evaluación institucional es posible satisfacer dicha demanda.

Junto a dichas razones pueden señalarse otros factores que justifican la necesidad de desarrollar procesos de evaluación:

Los costes se han disparado como consecuencia del número de personas que acceden y las restricciones económicas fuerzan a una mayor eficiencia.

- La sociedad exige al sistema universitario una mayor aportación al desarrollo nacional.
- La internacionalización de la producción y de la formación superior reclama niveles de calidad contrastados y contrastables.
- Todo usuario / cliente tiene derecho a conocer datos y especificaciones acerca de la calidad ofrecida por la institución en la que ingresa y desarrolla su formación.
- Las universidades, como todo servicio público, han de ofrecer evidencia a la sociedad de la calidad de su acción y gestión.
- La fase de expansión de los sistemas de Enseñanza Superior (centros y programas) ha puesto de manifiesto significativas debilidades de los mismos.
- La naturaleza de las funciones y actividades de las instituciones universitarias, reclama la existencia de procesos internos y externos de evaluación como procedimiento para garantizar la pertinencia, eficacia y eficiencia de las mismas.

Un modelo de evaluación institucional ha de contribuir a asegurar la calidad de la universidad y debe ser coherente con las características de un sistema universitario de masas cuya orientación parece oscilar entre dos posiciones inicialmente contradictorias:

Si se *acentúa una orientación tendente a asegurar la igualdad en el tratamiento de las instituciones*, se optaría por un sistema de financiación basado en las necesidades que persiga obtener una calidad equivalente en los programas. En consecuencia, deberían establecerse sistemas que garanticen la calidad como forma de lograr que ningún programa está por debajo de los estándares mínimos requeridos.

Por el contrario, *si se admite la variabilidad de calidad en las diferentes instituciones y programas*, se estimularía la diferenciación (competitividad) y se aplicaría una financiación selectiva. En consecuencia, podrían darse juicios comparativos sobre la calidad de programas e instituciones.

Un sosegado análisis de la realidad de cada sistema universitario, llevará a tomar la decisión sobre la pertinencia de uno u otro enfoque. Los expertos coinciden al afirmar que el modelo de evaluación que se adopte, ha de estar enraizado con la realidad de cada sistema universitario.

En términos generales deberían tenerse en cuenta aspectos como: nivel de desarrollo del sistema universitario, estructura del sistema, marco jurídico de las relaciones universidad-gobierno, estructura-consolidación de los recursos humanos, modelo de financiación, *cultura* evaluativa en el propio contexto universitario y en el contexto social del país.

El sistema universitario español tiene un carácter mixto que conjuga elementos de ambos modelos. Por una parte, persigue asegurar que todos los programas tengan una calidad suficiente. Y por otra, a través de la diversidad, pretende incrementar la calidad del conjunto de las instituciones y programas universitarios

El proceso de evaluación debe contribuir a garantizar los siguientes aspectos:

- La eficacia y eficiencia de las inversiones en Enseñanza Superior.
- El cumplimiento de estándares internacionales de calidad en los programas de formación que permitan la movilidad y competitividad internacional.
- Satisfacer las demandas de formación de la sociedad.
- Responder a las necesidades de graduados que la sociedad demanda.

## **2. UNA PERSPECTIVA MULTIDIMENSIONAL DE LA CALIDAD**

Se afirma que el concepto de calidad en educación superior no es fácil de aprehender y pueden dársele diferentes significados dependiendo del punto de vista del observador. Los diferentes agentes interesados hacen diferentes y legítimas interpretaciones (demandas) de la calidad.

Por ello, cada vez cobra mayor consenso la tesis que afirma que la calidad universitaria es un concepto relativo y multidimensional en relación a los objetivos y actores del sistema universitario. Su análisis debe hacerse en el contexto de los procesos sociales y políticos en los que interaccionan objetivos y actores y por otra parte, el único y posible nivel de concreción será el que resulte de la adopción de un determinado modelo para su evaluación.

Desde este punto de partida, y asumiendo las múltiples controversias, matizaciones y posiciones que se expresan sobre el tema de la calidad universitaria, puede subrayarse que existe un consenso generalizado en delimitar dos grandes perspectivas de la calidad: *intrínseca (absoluta)* y *extrínseca (relativa)*.

La primera hace referencia al acatamiento o respeto a las exigencias epistemológicas de una ciencia, de una disciplina.

La segunda, más controvertida desde la Academia, se refiere a la pertinencia: es decir, a la correlación con las necesidades del entorno. La pertinencia es un equilibrio por definición inestable, entre la misión o las misiones fundamentales de la universidad y la misión coyuntural.

Una detallada desagregación de estas dos perspectivas nos permitirá identificar las múltiples dimensiones o conceptualizaciones de la calidad universitaria

La adopción en exclusividad de una de las dimensiones, bien por la facilidad de identificación de sus indicadores y parámetros o bien por su alineación con los intereses de algunos de los agentes universitarios, remitirá a un modelo de evaluación de escasa utilidad. Es necesario asumir el riesgo de la imperfección en el modelo de evaluación al plantear el reto de la comprensividad como enfoque para evaluar la calidad de una institución universitaria.

#### **a) Dimensión de la disciplina**

Asociada con la excepción o exclusividad tiene como norte la excelencia (centros de excelencia). En buena parte se concreta al establecer un acuerdo sobre los estándares de las áreas específicas, con referencia a la disciplina académica incluida en las mismas. Los expertos, a través de organizaciones de carácter científico-profesional determinan los estándares.

#### **b) Dimensión de la reputación**

La opinión de diferentes audiencias (generalmente obtenida de modo extensivo) sobre la calidad de una institución, es el origen de la imagen de calidad que se transmite a la sociedad en general. Presenta clara relación con la dimensión disciplinar.

#### **c) Dimensión de la perfección o consistencia**

Hacer las cosas bien en la forma y tiempo predeterminados. La existencia de especificaciones de realización es condición previa para constatar esta dimensión que,

en definitiva, persigue el cero defectos. Es obvia su aplicación en múltiples procedimientos dentro de la amplia diversidad de acciones que se llevan a cabo en la universidad.

**d) Dimensión económica o de resultados**

- La calidad como disponibilidad de recursos.

Esta conceptualización se desprende de tomar en consideración el continuo proceso de desarrollo de los sistemas universitarios, especialmente en sus niveles iniciales.

- La calidad como logro de objetivos.

Más propia de sistemas racionales (como estadio de desarrollo) que al enfatizar el logro de objetivos ponen su atención en dos aspectos: la calidad del producto - eficacia- y en la economía de la producción - eficiencia- . Dentro del continuo de este sistema, y simplificando, tal vez pudiera hablarse de dos extremos en la aproximación teórica al concepto de calidad universitaria:

El modelo de producción industrial. En él se asume que el proceso educativo es un proceso semejante al de producción industrial. La calidad universitaria sería semejante a la calidad de los profesionales producidos para satisfacer las necesidades técnicas del sector productivo y de servicios. Se asume que pueden especificarse con claridad las características del producto, así como contar con un fundamentado modelo explicativo del proceso de transformación de los *inputs* (alumnos) en *outputs* (graduados).

El modelo de desarrollo global. La calidad de una universidad estaría determinada por el valor añadido que consigue generar en sus alumnos profesores y personal de administración y servicios, en cuanto a su progreso y desarrollo global como personas. Este concepto de calidad se ve presionado por el factor de la imprecisión del término valor añadido, en relación al desarrollo personal.

Como podrá observarse, es fácil caer en la simplificación de identificar la calidad productiva de una universidad a partir de dos datos: tasa de ingreso/egreso y coste por graduado. Sin embargo, hemos de convenir que ciertas dosis de este componente de la calidad son necesarias de tomar en consideración.

#### **e) Dimensión de la satisfacción de los usuarios**

Los servicios ofertados satisfacen los requerimientos y expectativas de los usuarios presentes y potenciales. No ha de extrañar que en países de larga tradición de atención al ciudadano, el más importante grupo de interés sea el de los estudiantes. Por encima de todo, sus intereses y necesidades deberían guiar las decisiones sobre las prioridades y evaluación de la calidad.

- Relevancia profesional: alcanzar los requisitos y expectativas del campo (s) profesional (es) para los que los alumnos son preparados.
- Flexibilidad/capacidad de innovación: anticipar/responder con rapidez a cuestiones/requerimientos de los clientes y a nuevos avances dentro del campo(s) profesional(es).

#### **f) Dimensión de la organización**

La institución posee la necesaria habilidad para desarrollar e implementar la normativa para satisfacer los requisitos/la calidad educativa deseada. La organización tiene que afrontar la demanda creciente de mayor calidad e individualización en el producto o servicio que presta. Para dar respuesta a esta demanda, deberá incrementar la complejidad de las tareas que realizan sus miembros, reclamándose una mayor cohesión de los mismos.

En la Universidad, muchos de sus cometidos tienen esta notas (sobre todo en universidades con cierto nivel de desarrollo): el trabajo en equipo, mantenimiento de servicios, constante revisión de programas, reclaman una dinámica institucional que difícilmente puede tener estándares prefijados de calidad. Por tanto, la indefinición y lo implícito serán aspectos con los que habrá que contar, por ello la calidad de los procesos de toma de decisión se convierte en un referente de especial significación.

### 3. EL MÉTODO DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD UNIVERSITARIA

La práctica científica de la evaluación consiste en obtener evidencias (información objetiva de índole cuantitativa y cualitativa) de modo sistemático para informar algún tipo de decisión. En el marco universitario aparece un panorama definido por una gran diversidad de formas, tipos y procedimientos de evaluación acorde con los diferentes objetivos, unidades de evaluación, agentes o consecuencias, por citar algunas de las notas que los define:

- Revisión y permiso de los estados
- Acreditación por agencias regionales
- Autoestudios
- Indicadores de rendimiento
- Pruebas estatales para la validación de títulos profesionales.
- Revisiones cíclicas de programas (con carácter obligatorio o voluntario)
- Acreditaciones especializadas para los programas profesionales.....

En un intento de globalización, podemos señalar que cualquier tipo de evaluación de la calidad universitaria puede encuadrarse dentro de dos grandes dimensiones:

- Interna *versus* Externa (atendiendo a la generación de los procesos y a los agentes de evaluación.
- De apoyo/formativa *versus* De decisión sumativa.

El debate político sobre los modelos de evaluación institucional, está centrado fundamentalmente en la confrontación entre el modelo autorregulado y el modelo de control gubernamental, mientras que el debate técnico se centra por una parte, en la evaluación basada en juicios de expertos frente a la evaluación basada en indicadores de rendimiento y por otra, en la evaluación orientada a la mejora (por apoyo a las unidades evaluadas) frente a la evaluación sumativa o de decisión irrevocable. Esta última, necesaria en determinados temas y momentos, no es la más adecuada en procesos incipientes de evaluación de sistemas a no ser que se pretenda ligarla a consecuencias manejadas desde una posición de alto control.

### **Evaluación institucional.**

La evaluación institucional se caracteriza por atender, por una parte, a la eficacia y la eficiencia (considera inputs y outputs) y por otra, atiende también los procesos. Así mismo, ha de conjugar las perspectivas intrínseca y extrínseca de la calidad de la educación universitaria.

Por otra parte, la evaluación institucional abarca a la totalidad de la institución, si bien puede afrontarse, en virtud de la magnitud y volumen de la institución en fases sucesivas aunque sin perder de vista que son notas distintivas de la misma su globalidad (medios materiales y personales, funcionamiento, resultados...), la implicación de todos sus agentes y la atención tanto al valor como al mérito de las acciones que lleva a cabo la institución.

Todo proceso de evaluación institucional, tal y como se desarrolla en el contexto europeo y propone el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades, se articula en dos grandes fases: AUTOEVALUACION Y EVALUACIÓN EXTERNA, exigiéndose previamente la existencia de una serie de datos estadísticos de gestión y para la gestión, es decir datos de carácter cuantitativo o cualitativo orientados a informar los juicios de valor consubstanciales a todo proceso evaluativo. Todo sistema de Enseñanza Superior necesita contar con un sistema de información que permita la comunicación intra e intersistemas. Es obligado el consenso a la hora de determinar dicho sistema, así como es pertinente distinguir los diferentes niveles de intercomunicación: interno de una universidad, universidad-sociedad, interuniversidades, universidad-gobierno, sistema universitario-sociedad e intersistemas universitarios.



## II MÉTODO

*En este apartado se describen con carácter general las características y procedimientos del proceso de evaluación previsto en el Plan Nacional. Se identifica qué se evalúa (ámbito de evaluación), cómo se realiza el trabajo (organización del trabajo) y finalmente cuáles son los productos que requiere el Plan (Informes).*

### 1. CONSIDERACIONES GENERALES

Un Programa de evaluación de la calidad universitaria ha de cumplir un doble objetivo:

- a) Permitir a la Universidad detectar sus puntos fuertes y débiles, de forma que le sirva para mejorar la calidad de los servicios que presta a la comunidad y definir sus planes estratégicos de actuación para mejorar sus prestaciones.
- b) Permitir que tanto las entidades que contribuyen a la financiación de las universidades, como los usuarios de los servicios universitarios (en primer lugar los estudiantes y sus familias, pero también las empresas y las diferentes instituciones interesadas en la enseñanza superior y en la investigación) tengan una información objetiva y fiable del nivel de calidad alcanzado por cada institución.

Estos objetivos responden al supuesto según el cual la responsabilidad social de una institución universitaria no se agota en el cumplimiento formal de las normas jurídicas que regulan su funcionamiento y definen sus obligaciones institucionales, sino que incluye también, como contrapartida a su elevado nivel de autonomía institucional, la

obligación de perseguir activamente la excelencia académica y los niveles más altos de calidad en todos los servicios que presta.

El proceso de evaluación de la calidad de la Universidad se articula en tres grandes fases:

1. Autoevaluación.
2. Evaluación Externa.
3. Informes Públicos:
  - Informe de Evaluación de la titulación o unidad evaluada.
  - Informe de la Calidad de la Universidad.
  - Informe sobre los resultados de la convocatoria del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades.

### **La Autoevaluación.**

La autoevaluación es un mecanismo a través del cual la comunidad universitaria, mediante un proceso de reflexión participativa, describe y valora su realidad. La autoevaluación es esencial para implicar a la comunidad universitaria en la mejora de la calidad.

Para llevar a cabo la Autoevaluación se requiere:

- Gran motivación interna para emprender una evaluación con el objetivo claro de mejorar la calidad.
- Voluntad de la comunidad para realizar el análisis y la valoración de las metas y logros en el marco de relaciones globales de la Universidad.
- Que el proceso siga el planteamiento y las directrices de la Guía de Evaluación
- Formular propuestas concretas para mejorar la calidad, y definir las estrategias para su logro.
- Seguir procedimientos (consultas, audiencias) que permitan recoger la opinión de la comunidad universitaria.

Los grupos encargados de la evaluación son los Comités de Autoevaluación, formados por un número reducido de personas, con competencia en cada uno de los ámbitos de evaluados.

### **Composición de los Comités de Autoevaluación.**

Los Comités de Autoevaluación deben estar formados por miembros de la titulación o unidad evaluada, y su composición debe reflejar la organización interna de la institución, es decir, debe haber responsables académicos, profesores, personal de administración y estudiantes. Se recomienda optimizarlo con el mínimo de miembros posible ya que el grupo debe ser funcional.

Conviene nombrar a un presidente del comité que será el encargado, del contacto con el comité de expertos externos y con el comité de evaluación de la universidad. El presidente será el responsable de coordinar la elaboración del informe de autoevaluación.

El proceso de Autoevaluación empieza en la recogida y sistematización de información sobre la unidad evaluada. Esta información puede contener estadísticas y datos de gestión, documentos, opiniones y valoraciones originadas en el proceso de evaluación. El análisis recorrerá los *inputs*, los procesos y los resultados, y se plasmará en el Autoinforme.

En el Autoinforme se diferencian dos partes: por un lado, un análisis objetivo y riguroso de la realidad de la unidad evaluada donde se resaltan los aspectos fuertes y débiles de la misma. Por otro, la propuesta razonada y fundamentada de una serie de mejoras en las que se definan la prioridad, los procedimientos para poder llevarlas a cabo, y los niveles institucionales implicados en cada una de ellas.

Las características que definen el autoinforme son:

- Apoyarse en evidencias.
- Ha de tener un alto consenso de la comunidad que pertenece a la unidad evaluada.
- Ha de explicitar las principales fortalezas y debilidades.
- Debe concluir con una propuesta detallada de acciones de mejora.

### **La evaluación externa.**

El Autoinforme se contrasta mediante una evaluación externa, que realiza un Comité de Expertos Externos, ajenos a la Universidad evaluada.

El Comité de Expertos Externos, después de analizar el Autoinforme, visitará la unidad evaluada, se entrevistará con distintos colectivos y elaborará el **Informe de Evaluación Externa**. Este informe se remitirá al Comité de Autoevaluación que, una vez analizado, incorporará las recomendaciones y sugerencias al Informe de la titulación, o unidad evaluada.

El Informe de Evaluación Externa reunirá las siguientes características:

- Apoyarse en evidencias.
- Estar consensuado entre los miembros del comité.
- Subrayar las fortalezas y debilidades más significativas.
- Proponer acciones de mejora pertinentes para superar los puntos débiles.

### **Informes Públicos.**

La síntesis del Autoinforme y del Informe de Evaluación Externa dará lugar al **Informe de Evaluación de la Titulación** o unidad evaluada, al que se dará difusión dentro de la comunidad de la unidad evaluada, que es a quien corresponde aplicar las propuestas de mejora de la calidad.

Cada Universidad, al final del proceso de evaluación, reunirá los resultados de las distintas evaluaciones en un **Informe sobre la Calidad de la Universidad** donde se expondrán los puntos fuertes y débiles y se indicarán las propuestas de mejora. Este informe debe representar el compromiso institucional de la voluntad de calidad ya que en él se establecerá el diseño y priorización de los planes de mejora.

El consejo de Universidades será el encargado de la redacción del **Informe sobre los Resultados de cada Convocatoria** y dará cuenta públicamente de la Calidad de las Universidades evaluadas.

### **Evaluación Continua de la Calidad.**

El proceso de evaluación, no acaba en el informe, ha de someterse a reflexión y análisis para asegurar las condiciones y el contexto en el que se pongan en marcha las propuestas de mejora de la calidad. Éstas, deben contar con los mecanismos de seguimiento.

El aspecto más significativo en un modelo de evaluación institucional orientado a la mejora de la calidad, es la del diseño y ejecución de las propuestas de mejora de la calidad. Para ello hay que contar con la aceptación y el compromiso institucional para poder llevarlo a cabo. Forman parte de la voluntad de mejorar, la provisión de recursos, así como la clara definición de objetivos, acciones e indicadores de éxito.

Finalmente, la siguiente fase de evaluación nos permitirá valorar los cambios reales realizados para la mejora de la calidad de la titulación o unidad evaluada. De este modo se inicia un nuevo ciclo de evaluación continua de la calidad.

## **2. ÁMBITO DE LA EVALUACIÓN.**

El Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades prevé que la unidad de evaluación se referencie en la titulación, evaluándose al tiempo todas las actividades de la universidad (enseñanza, investigación y servicios).

No obstante, cada Universidad podrá adaptar las unidades a su estructura, características y normativa interna, (ej. estructura departamental) sin que ello suponga desviarse de la metodología general propuesta por esta guía.

### **Enseñanza.**

La titulación, entendida como referente de formación del alumno, constituye la unidad significativa en la que poder analizar el conjunto de *inputs*, y procesos que deben desembocar en la obtención de graduados universitarios. El diseño del programa, la organización de la enseñanza, su desarrollo y los resultados obtenidos constituyen la base del contenido a evaluar.

Puede también tomarse como unidad del diseño de un proyecto de evaluación el centro, en el que convivan una o varias titulaciones o bloques de titulaciones, de forma que se evalúen cada una de las titulaciones junto a la organización, servicios y espacios que comparten.

### **Investigación.**

En el ámbito de la investigación, las unidades organizativas que tienen responsabilidad directa son los Departamentos y los Institutos Universitarios. Por lo tanto, el proceso de evaluación institucional de la investigación universitaria debe centrarse en ellos.

Los criterios para la selección de las unidades a evaluar en relación con la investigación universitaria serán los siguientes:

1. Como criterio general, se considera como unidad de evaluación el Departamento. Se trata de evaluar la actividad investigadora del Departamento y no la investigación de los profesores que imparten clase en una titulación determinada.

2. Cuando un Departamento contenga varias áreas de conocimiento, se incluirán todas ellas en el autoinforme, aportando datos y juicios separados para cada una cuando se considere relevante.
3. La selección de Departamentos a evaluar se hará a partir de las titulaciones evaluadas. Para ello, se tendrán en cuenta los siguientes requisitos:
  - que el conjunto de Departamentos a evaluar cubra la mayor parte de la docencia de la titulación.
  - que la docencia que el Departamento tiene en esa titulación, constituya una parte significativa del total de la actividad docente de aquél.
4. La evaluación de los Institutos Universitarios se hará con los mismos criterios que los Departamentos.
5. Estos criterios deben tomarse de forma flexible, de manera que su aplicación no impida adaptar el proceso de evaluación a circunstancias específicas de cada Universidad que pueden hacer aconsejable tomar unidades de evaluación más amplias o más restringidas, según los casos.

## **Servicios**

En el ámbito de los servicios, las unidades de evaluación que deben considerarse depende de la modalidad de proyecto que se esté desarrollando:

En los *proyectos temáticos* se evaluarán los servicios directamente asociados a la titulación evaluada, de forma operativa debe hacerse referencia a los servicios administrativos que dependen del CENTRO de enseñanza donde se imparte la titulación.

En los *proyectos globales* junto a los servicios que dependen de los centros, se evaluarán independientemente, los Servicios y los procesos de toma de decisión del conjunto de la universidad.

La Guía que se presenta para evaluar la gestión de calidad de los Servicios universitarios ha sido elaborada a partir del "Modelo Europeo para la Gestión de la Calidad Total", propuesto por la *European Foundation for Quality Management* (EFQM). Se ha querido, de este modo, proporcionar una guía para la determinación de la gestión de la calidad en consonancia con el creciente consenso en torno a las características exigibles para un sistema de organización basado en la calidad total.

La constante actualización a que está siendo sometido este modelo, sobre todo en su aplicación a organizaciones del Sector Público, discurre en paralelo a los esfuerzos que, también de modo específico en las Administraciones Públicas, se están realizando desde todos los ámbitos de empresas y organizaciones para encontrar, en dicho modelo, un sistema universal de evaluación de la calidad en la gestión.

En la actualidad se detecta un elevado desarrollo de sistemas de evaluación para la gestión de calidad que siguen este Modelo. Ello obedece a un intento de avanzar hacia un sistema estándar generalmente aceptado y que permita establecer comparaciones entre la gestión de organizaciones según parámetros de la calidad total.

La generalización del Modelo, tanto en España como en Europa, a través de distintas iniciativas de reconocimiento de la Excelencia en la Gestión permitirá a las Universidades afrontar sistemas de evaluación y optar a premios y reconocimientos, cada vez más extendidos.

Por todo ello se ha creído oportuno, en la evaluación de los Servicios de las Universidades, adoptar los criterios del Modelo EFQM para la Gestión de Calidad y desarrollar un sistema de indicadores que sirva de referente a las cuestiones que se plantean en la Guía y sobre las que el Comité de Autoevaluación ha de pronunciarse. Este sistema de indicadores necesariamente deberá ser construido por las propias Universidades, a través de la identificación de los procesos, de los sistemas de recursos y

personas, y del establecimiento de métodos individualizados de evaluación del desempeño y de la satisfacción de usuarios, tanto internos como externos a cada Unidad de Servicio.

La Guía ha sido diseñada para servir de patrón en la evaluación de la calidad de la gestión, en cualquier Unidad de Servicio o Administración universitaria. Como Unidad de Servicio o Administración se puede optar por aquélla que integre distintas subunidades de servicios o administración (véase los grandes Servicios Centrales de cualquier Universidad), o cualquiera de las subunidades que la componen, siempre y cuando se identifique adecuadamente en el organigrama de la institución la estructura directiva y de gestión. Asimismo, es posible aplicar el Protocolo a Unidades de Servicios Administrativos como las Administraciones de Centro o Departamento. Se aconseja delimitar el detalle de los ámbitos de evaluación en función de las estructuras directivas y gestoras de cada Universidad, según niveles de descentralización y competencias.

La Guía de autoevaluación se estructura en nueve elementos: los cuatro primeros son considerados como los *agentes* de la calidad y los cuatro últimos, como los *resultados*. En el punto central se encuentran los *procesos*, mediante los cuales los agentes llegan a los resultados. Estos elementos o variables de evaluación son:

1.- **Liderazgo:** Hace referencia al grado de compromiso visible de los dirigentes de la institución (Equipo Rectoral, Consejo Social, Equipo Directivo del Servicio, etc.) en la creación de valores de calidad.

2.- **Política y estrategia:** Consiste en analizar cómo el Servicio define y formula su política y estrategia traduciéndolas en planes y acciones concretas que incorporan los conceptos de calidad.

3.- **Gestión del personal:** Cómo se hace participar a todo el personal del Servicio en la consecución de mejoras dentro del Servicio.

4.- **Recursos:** Se analiza si los recursos principales del Servicio (económicos, instalaciones, tecnologías de la información, etc.) están orientados a conseguir los objetivos de calidad del Servicio.

5.- **Procesos:** Se trata de examinar la forma en que el Servicio gestiona sus procesos clave, es decir, cómo se identifican, se revisan y, si es necesario, se corrigen para asegurar la mejora continua.

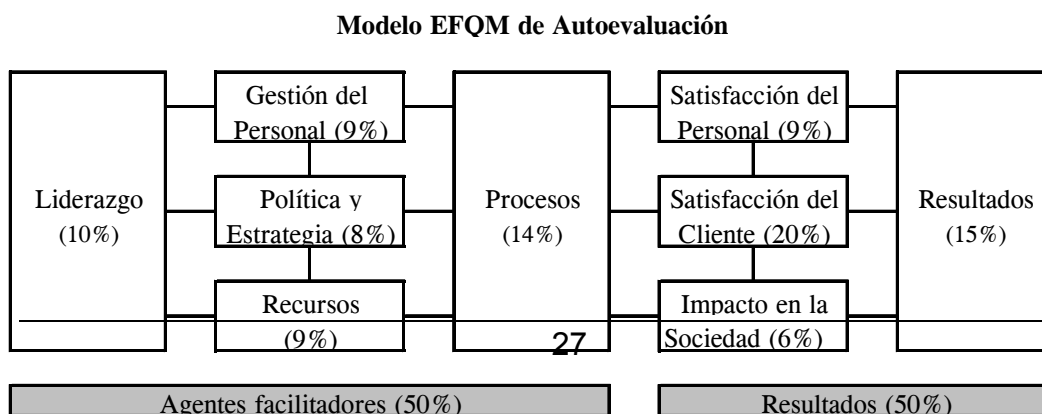
6.- **Satisfacción del cliente:** Estudiar esta satisfacción a través de medidas directas (encuestas de opinión) e indirectas (estadísticas sobre quejas, etc.).

7.- **Satisfacción del personal:** Estudiar esta satisfacción a través de medidas directas (encuestas de opinión), e indirectas (absentismo, niveles de formación, promoción interna, reconocimiento de esfuerzos, rotación, etc.).

8.- **Impacto social.** Examinar las actividades del Servicio que tienen consecuencias directas e inmediatas para la comunidad del entorno local y regional y para la sociedad en general.

9.- **Resultados.** Supone analizar los resultados de la actividad que presta el Servicio y que son considerados más significativos como medida de su actividad. También se estudian los resultados económicos: recursos propios conseguidos, ejecución del presupuesto, reducción de costos de los servicios, etc.

Figura 1



En esencia, el Modelo EFQM indica que la satisfacción del usuario y del personal y el impacto en la sociedad se consiguen mediante un liderazgo que dirija la política y estrategia, la gestión de personas, los recursos y los procesos hacia la excelencia en los resultados de la organización (Unidad Administrativa o Servicio).

A estos nueve elementos se han añadido otros dos más. El primero hace referencia al contexto del Servicio o Unidad y su objetivo es definir los grandes hitos que han marcado su trayectoria y que determinan, en cierto modo, su situación actual. El otro y último recoge una valoración crítica del propio proceso de evaluación y la relación de las propuestas de mejora.

Aunque se utilizan los parámetros de evaluación de calidad en la gestión del Modelo EFQM, se ha optado por prescindir del sistema de puntuación que pondera de distinto modo cada una de las nueve variables que lo constituyen y que da como resultado una puntuación final y global del estado del Servicio o Unidad evaluada (Véase la figura 1). Los cambios que se están produciendo en dicho sistema de puntuación y los propios objetivos del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades justifican dicha ausencia, aunque es posible que, al participar en Convocatorias de Premios según el Modelo Europeo, se pueda utilizar el trabajo desarrollado en este marco para aplicar los referidos sistemas de puntuaciones.

En síntesis, varias son las razones que justifican la utilización de este instrumento o protocolo para la evaluación de Unidades de Administración y Servicios de las Universidades:

- permite dar directrices para la elaboración y aplicación de los planes de mejora de calidad como resultado del proceso de evaluación.
- es un método para medir el progreso a lo largo del tiempo realizado de forma periódica.

- es un método que, de manera participativa, implica y orienta a las personas hacia la mejora continua.
- es una herramienta de diagnóstico basada en hechos y datos objetivos, no en percepciones individuales.
- es un procedimiento utilizado por un número cada vez más amplio de empresas, organizaciones y administraciones públicas del país y europeas.
- es un instrumento estandarizado que permitirá la comparación entre Unidades de Administración y Servicios homogéneos.

Se ha incluido una serie de tablas con datos cuantitativos e indicadores, cuyo objetivo es que sirvan de apoyo a la redacción del Informe de Autoevaluación. De esta forma, el Comité de Autoevaluación cuenta con una información objetiva sobre los recursos y resultados de la Unidad de Administración o Servicio, a lo largo del quinquenio de referencia, en la que fundamentar las opiniones y comentarios que formulen en el Protocolo.

A la hora de elaborar estas tablas, se ha tenido en cuenta la conveniencia de establecer un marco global de datos e indicadores que permitan tener una visión completa del rendimiento del Servicio. En este sentido, puede ser que algunos de los datos e indicadores que figuran en las tablas no puedan obtenerse actualmente a partir de las fuentes disponibles y se tengan que construir por primera vez para la ocasión. Un ejemplo son las encuestas de satisfacción de usuarios internos y externos. En estos casos, es labor de las Universidades asegurar que la construcción de los indicadores se realice conforme a requisitos de objetividad y transparencia que exigen los sistemas de evaluación.

Por último, el carácter abierto de las tablas permitirá a cada Unidad de Servicio y Universidad incluir aquellos indicadores que consideren relevantes para garantizar la eficiencia de los procesos y la satisfacción de los usuarios.

### 3. ORGANIZACIÓN DE LA EVALUACION.

#### **Comités internos.**

En cada Universidad se constituirá un Comité de Evaluación de la Universidad, presidido por el rector y compuesto por responsables y expertos de la Universidad, así como el director de la Unidad Técnica. Este comité es el responsable de la evaluación y de la redacción del Informe de la Calidad de la Universidad, donse se indicarán los responsables de la aplicación de las distintas propuestas de mejora. A tal efecto, podría ser recomendable que el Comité de Evaluación de la Universidad asumiera las funciones de impulso y desarrollo de la efectividad de las propuestas de mejora de la calidad.

Cada Universidad creará una Unidad Técnica de soporte a la evaluación. Su misión es gestionar la evaluación y dar apoyo técnico a los distintos comités de autoevaluación que se pongan en marcha en cada convocatoria.

El Comité de Autoevaluación de la titulación o unidad evaluada es el responsable de elaborar el Autoinforme de la titulación que engloba los resultados de la evaluación de la enseñanza y de la investigación y la gestión de la docencia y del personal implicado en la titulación.

El comité lo nombrará el Comité de Evaluación de la Universidad y estará compuesto, a criterio de la Universidad, por responsables de la titulación y personal del mundo académico, administrativo y estudiantil. Uno de sus miembros ejercerá de presidente.

Si la Universidad lo cree conveniente puede crearse un Comité de Autoevaluación por cada Departamento vinculado a la titulación evaluada. Sus integrantes deberán representar las líneas de investigación y grupos de trabajo existentes en el Departamento y contarán con suficiente autoridad y legitimidad académica.

En los proyectos globales, se creará un Comité de Autoevaluación para cada uno de los servicios, Biblioteca Central, Servicio de alumnado, Comedores, etc., responsable de la elaboración de los autoinformes correspondientes.

### **Comité de Evaluación Externa.**

El Comité de Expertos Externos tendrá una composición equilibrada donde se conjuguen experiencias de tipo académico, investigador, profesional y evaluativa. De esta manera, deberá cuidarse que las personas del Comité puedan cubrir los siguientes perfiles:

- Experto académico. Será un profesor universitario con amplia experiencia y prestigio en el campo académico de la titulación a evaluar y que proceda de una Universidad distinta a la evaluada. Asimismo, sería estimable que hubiese desempeñado cargos de responsabilidad en los diversos órganos universitarios y es importante que su preparación y trayectoria investigadora presten legitimidad a los juicios del Comité.
- Representante del mundo empresarial. Será un profesional con amplia experiencia, en el campo laboral propio de la titulación evaluada que pueda aportar a la universidad los nuevos requerimientos de la empresa en la formación de los titulados, o la experiencia de técnica en la actividad de la unidad evaluada.
- Experto en metodología de la enseñanza y la evaluación universitaria. Será un profesional (procedente del campo universitario o externo a él) con conocimientos y experiencia en metodología de la evaluación de programas o evaluación institucional. En especial, es recomendable que haya participado en otros procesos de evaluación de la calidad de la enseñanza superior.

El nombramiento de los miembros del Comité de Expertos Externos lo propone el Comité Técnico del Plan Nacional de Evaluación. Las funciones asignadas al Comité Técnico podrán desarrollarse salvaguardando los principios de coherencia científica, a través de los convenios con las Administraciones Educativas Autonómicas.

### **Publicidad y participación.**

A efectos de lograr un clima propicio en el proceso de evaluación es imprescindible que el Comité de Autoevaluación, o el Comité de Evaluación de la Universidad en su caso:

- Presente a la comunidad de la titulación o unidad evaluada, los objetivos y el procedimiento de actuación a fin de que cada uno conozca su implicación o momento de participación.
- Dé publicidad y remita (a los Departamentos, Servicios, Asociaciones de Estudiantes...), el borrador de Autoinforme a fin de que puedan realizarse las consideraciones pertinentes (según el procedimiento previamente acordado).
- Someta el Autoinforme a **audiencia pública**, para recibir las alegaciones o matizaciones que se consideren pertinentes. La decisión sobre el documento final ha de ser adoptada por el Comité de Autoevaluación, cuya obligación es lograr el máximo nivel de aceptación.
- Es importante, en la fase de la evaluación externa, que el Comité anuncie debidamente, mediante carteles u otros medios, la visita de los evaluadores externos, y exponga el horario de las distintas audiencias, a fin de que quien lo desee, y no haya sido convocado, pueda participar en la audiencia pública.
- Finalmente, el Comité de Evaluación de la Universidad, difundirá y hará publicidad dentro y fuera de la Universidad, del informe sobre la Calidad de la Universidad.

### **4. INFORMES**

Cada fase del proceso de evaluación se plasma en la elaboración de un informe. El desarrollo del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad prevé cinco informes distintos en cada convocatoria:

- Autoinforme.
- Informe de Evaluación Externa.
- Informe de Evaluación de la Titulación o unidad evaluada.
- Informe de la Calidad de la Universidad.
- Informe sobre los Resultados de la Convocatoria del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades.

#### **Autoinforme.**

El Autoinforme es la valoración detallada de la calidad de la titulación o unidad evaluada, en sus aspectos de enseñanza, gestión e investigación.

Los tipos de información en los que puede basarse el Autoinforme son los siguientes:

- Información objetiva cuantitativa o cualitativa debidamente documentada.
- Información documentada pero basada en opiniones de miembros de la comunidad universitaria.
- Inferencias/juicios de valor del comité de evaluación apoyados en la información.
- Inferencias/juicios de valor del Comité de evaluación sin apoyo de información documentada.

La elaboración del Autoinforme es responsabilidad del Comité de Autoevaluación de la titulación, que seguirá la secuencia de los apartados de la Guía. Los distintos puntos que conforman cada uno de los apartados no han de tomarse como preguntas de un cuestionario, sino como elementos para analizar y valorar y como esquema general de construcción del autoinforme.

Cada apartado del Autoinforme debe concluir con una síntesis de los puntos fuertes y débiles, así como de la explicitación de los objetivos y acciones pertinentes para mejorar la situación presente.

El Comité hará cuantas consideraciones crea necesarias a efectos de ofrecer a los destinatarios del Autoinforme, un marco preciso para poder interpretar correctamente su contenido.

La extensión del Autoinforme debe ser reducida, en el entorno de 30 páginas, excluidas las tablas y las relaciones documentales.

Los destinatarios del Autoinforme son:

- La comunidad de la unidad evaluada. Necesariamente deberán disponer del autoinforme los integrantes de las audiencias que informarán al Comité de Expertos Externos
- El Comité de Expertos Externos.
- Un ejemplar del Autoinforme deberá enviarse a la Oficina Técnica del Plan Nacional y a la Administración Educativa

### **Informe de Evaluación Externa.**

El Informe de Evaluación Externa expresará la valoración del diseño, la organización y el desarrollo del proceso de evaluación de la enseñanza, la investigación y los Servicios con relación a los objetivos de las unidades evaluadas, a fin de estimar su calidad y proponer acciones de mejora.

El Informe de Evaluación Externa debe reflejar la opinión del comité en su conjunto. El responsable de la redacción final es el Presidente del Comité de Expertos Externos, quien con los informes parciales de cada miembro del comité, elaborará un primer borrador de Informe al que los distintos miembros aportarán sugerencias y propuestas, a fin de lograr que el Informe de Evaluación Externa, represente la opinión del comité.

La longitud del Informe de Evaluación Externa no debe superar las 25 páginas. El Informe será claro y preciso en la descripción de la calidad de la Unidad evaluada, de sus problemas, de las razones que sostienen esos problemas, de las acciones posibles para afrontarlos, del procedimiento y metodología seguido en el proceso de Autoevaluación, etc.

El destinatario de este documento, es la unidad evaluada, representada por el Comité de Autoevaluación, a quien el Presidente remitirá el Informe en el plazo máximo de un mes después de finalizar la visita.

El Presidente mandará, también, una copia del Informe a la Oficina Técnica del Plan Nacional de Evaluación, y de la Administración Educativa.

### **Informe de Evaluación de la Titulación o unidad evaluada.**

El Informe de Evaluación de la Titulación es un documento informativo sobre el proceso de evaluación llevado a cabo en una Titulación. En este sentido, conviene aclarar que no es un punto final del proceso de evaluación sino el punto de arranque para mejorar y la calidad de la institución. En ningún caso debe reproducir todos los datos y aspectos de los informes previos ( Autoevaluación y Externo). Por lo tanto, es importante que se resuelvan en él los posibles conflictos o divergencias que hayan surgido entre el Informe previo de Autoevaluación y el Informe de Evaluación Externa.

Este Informe deberá contener una síntesis de la valoración de las diferentes dimensiones de la Titulación o unidad evaluada, una relación de los principales puntos fuertes y puntos débiles y, como elemento fundamental del documento, una identificación de las acciones a emprender que permitan la profundización en los puntos fuertes y la resolución o mejora de los puntos débiles.

La evaluación institucional tiene dos objetivos fundamentales: rendición de cuentas y mejora de la calidad. Este último, que podemos considerarlo como prioritario, requiere que se formule y posteriormente se ejecuten acciones concretas dirigidas a mejorar la calidad del servicio que ofrece. A tal efecto, en la segunda convocatoria del Plan Nacional se prevé financiar las acciones de mejora de la calidad propuestas en la primera convocatoria.

El responsable de la elaboración del Informe de Evaluación de la Titulación o unidad evaluada es el Comité de Autoevaluación.

Las fuentes de información a partir de las cuales ha de redactarse el Informe son, el Autoinforme y el Informe de la Evaluación Externa.

Sugerimos que las etapas a seguir para la elaboración del Informe sean las siguientes:

- Recepción del Informe de Evaluación Externa.
- Difusión del Informe de Evaluación Externa en la comunidad.
- Recogida de las valoraciones de los miembros de la comunidad sobre el Informe de Evaluación Externa (por escrito o a través de audiencias).
- Redacción del borrador del Informe por parte del Comité de Autoevaluación de la Titulación (a partir del estudio del Autoinforme, del Informe de Evaluación Externa y de las propuestas de la comunidad).
- Difusión del borrador entre la comunidad y recogida de aportaciones. En esta fase es muy importante consensuar el documento con las autoridades del Centro.
- Redacción final del Informe.
- Difusión del Informe: el Informe de Evaluación de la Titulación o unidad evaluada debe ser ampliamente difundido a toda la comunidad. Asimismo se remitirá al Consejo de Universidades y Administración Educativa y al Comité de Evaluación de la Universidad.

Si en el proceso de evaluación se ha cumplido con los requisitos básicos que se señalan en esta guía, la Titulación o unidad evaluada habrá alcanzado un nivel de reflexión y clarificación colectiva de sus fortalezas y debilidades así como de los factores externos (amenazas y oportunidades). Como consecuencia se debe plantear cuáles son las acciones a emprender que aseguren, en el corto y medio plazo, la mejora de la calidad. Estas acciones de mejora deberán contar con el máximo consenso de todos los implicados como garantía de compromiso en la ejecución de las mismas, y especialmente un compromiso institucional para desarrollarse.

El Informe será difundido ampliamente en la propia titulación y posteriormente remitido al Comité de Evaluación de la Universidad para cumplir cuatro funciones principales:

- Rendición de cuentas ante el órgano superior del desarrollo y resultados del Plan de evaluación.
- Servir de referencia para que el Comité de Evaluación de la Universidad elabore el Informe de la Calidad de la Universidad.
- Implicar a la comunidad de la Titulación para que ejecute adecuadamente el conjunto de acciones propuestas en el Informe.

- Lograr que el Comité de Evaluación de la Universidad se comprometa con las mejoras propuestas, facilitando y apoyando las medidas que en cada caso se consideran necesarias.

### **Informe sobre la Calidad de la Universidad.**

El Comité de Evaluación de la Universidad tiene entre sus funciones y responsabilidades el elaborar un Informe de la Calidad del conjunto de la Universidad. En dicho Informe se realizará una síntesis de los Informes de Evaluación realizados en las diversas Titulaciones y Servicios evaluados y de lo que ha supuesto el proceso para el desarrollo de la Evaluación en la Universidad.

Además, el Comité de Evaluación de la Universidad puede actuar como Comité de Calidad, comprometiéndose con los resultados derivados del proceso en dos aspectos fundamentales.

- Aprobando las propuestas de mejora que sugieren las titulaciones o unidades evaluadas y facilitando que se presten los apoyos necesarios (económicos, humanos, institucionales, etc... ) para su realización. Para ello, el Comité de Evaluación de la Universidad deberá realizar una valoración razonada de dichas acciones, establecer prioridades y gestionar los medios oportunos cuando las decisiones a tomar y los recursos necesarios trasciendan el ámbito de la titulación o unidad evaluada.
- Realizar el seguimiento y supervisión de las acciones de mejora planteadas por las Titulaciones o unidades en sus Informes Finales. Con ello se pretende garantizar que dicho proceso de mejora comprometa a todas las partes y que su correcto desarrollo será un elemento que tendrá un impacto real en las decisiones que la Universidad adopte sobre la Unidad evaluada.

La estructura del contenido de este Informe de la Calidad de la Universidad será similar al Informe elaborado por la Titulación o Unidad. De esta manera, contendrá los mismos apartados, pero referidos al conjunto de procesos de evaluación seguidos en la Universidad. Será por tanto, un documento de referencia para dar a conocer la política de Calidad que la Universidad se plantea a corto y medio plazo.

Asimismo, será un documento fundamental para profundizar en la Cultura Evaluativa de la Universidad y dar credibilidad a los procesos de evaluación institucional. Precisamente en este documento es donde con mayor claridad debe quedar reflejado el

impacto real que un proceso de evaluación institucional debe tener en la organización y gestión de la Universidad.

### **Informe sobre los Resultados de la Convocatoria del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades.**

La elaboración del Informe sobre los Resultados de cada convocatoria del Plan Nacional Evaluación corresponde al Consejo de Universidades.

Este Informe debe hacer un balance general del desarrollo de la convocatoria que recoja tanto las actividades de coordinación y gestión del Plan, como los resultados aportados de la evaluación de la enseñanza, la investigación, los servicios y la organización universitarias. Finalmente recogerá las propuestas de mejora surgidas de la evaluación en cada una de las unidades, la enseñanza, la investigación y los servicios, así como propuestas para la mejora del Plan Nacional de Evaluación.

Este Informe es público y se le dará la máxima difusión.



### III AUTOEVALUACIÓN

*El objetivo de este apartado es facilitar la preparación, coordinación y el desarrollo del proceso de autoevaluación dentro del marco del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Consta tres partes siguiendo los tres ámbitos de evaluación con una Guía, y una serie de tablas y criterios para su interpretación. El modelo de guía de Evaluación está diseñada para la evaluación de proyectos temáticos. Cuando la Universidad esté realizando un proyecto global se seguirá la misma pauta metodológica adaptándola a los requerimientos de cada proyecto.*

Con carácter general la autoevaluación se plantea: Formular juicios de valor sobre el diseño, la organización, el desarrollo de los procesos y los resultados de la enseñanza, la investigación y la gestión, en relación con los objetivos propios de las unidades evaluadas, con el fin de estimar su calidad y proponer acciones de mejora. Es decir, analizar cómo una institución gestiona la calidad de su oferta educativa.

Objetivos específicos:

1. Establecer criterios en relación con la evaluación de la calidad.
2. Analizar las cuestiones propuestas en la Guía de Autoevaluación.
3. Analizar el propio proceso de autoevaluación.
4. Elaborar una opinión sobre los recursos disponibles, su organización, el funcionamiento y los resultados de la unidad evaluada.
5. Reflexiona y aportar propuestas de mejora.
6. Elaborar un informe claro, equilibrado y constructivo acerca de la calidad de la unidad evaluada, de su gestión y del proceso de Autoevaluación seguido.

Para el logro de estos objetivos se requiere el análisis de informaciones pertinentes recogidas a partir de diversas fuentes que faciliten Comité de Autoevaluación de la titulación o unidades evaluadas soportes para poder emitir *juicios de valor*.

Desde un punto de vista práctico, las principales tareas a realizar por el citado Comité se pueden definir en las siguientes etapas:

- Análisis de la guía de evaluación
- Análisis de los datos y valoraciones sobre los aspectos que se relacionan en la Guía.
- Formulación de Juicios de Valor y redacción del Informe que el Autoevaluación como resultado del proceso.
- 

## 1. AUTOEVALUACIÓN DE LA ENSEÑANZA

*Este apartado se presenta estructurado en tres partes: A) la guía de Autoevaluación de la enseñanza con sus apartados correspondientes, B) las tablas para la recogida de datos, C) algunas indicaciones para la interpretación de las tablas de enseñanza.*

### A) GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN DE LA ENSEÑANZA

Cada apartado o cuestión va acompañado de una referencia en abreviatura al cuestionario, encuesta o tabla correspondiente, al objeto de facilitar al Comité de Autoevaluación la confección del informe de Autoevaluación.

Significado de las abreviaturas:

- CED: Cuestionario al equipo decanal/directivo del Centro.
- CDD: Cuestionario a la dirección del departamento
- EP: Encuesta a los profesores
- EA: Encuesta a los alumnos
- EPAS: Encuesta al PAS
- EAP: Encuesta a los alumnos sobre el profesorado.
- TE-n: Tabla de evaluación de la enseñanza número n
- TI-n: Tabla de evaluación de la Investigación número n

## **1.1. EL CONTEXTO DE LA UNIVERSIDAD**

Es importante antes de empezar la evaluación de una titulación, situarla en el contexto general de la Universidad para valorar el peso que tiene dentro del conjunto y el lugar de orden de preferencia en los objetivos globales de la institución.

### a) Datos globales (TE- 1)

Los datos cuantitativos globales de la Universidad constituirán el punto de referencia o contraste en el momento de analizar los datos propios de la titulación.

- Analícese en qué medida el contexto socioeconómico de la Universidad y de la titulación contribuye a la calidad de ésta última. **(CED)**
- Analícese la posición de la titulación en el contexto general de la universidad. **(CED) (TE-1)**
- Analícese el proceso de toma de decisiones en relación con el organigrama de la unidad evaluada. En relación con los órganos unipersonales y colegiados: **(CED)**
  - Analizar la composición y la pertinencia de sus funciones.
  - Valorar los temas objeto de debate, decisión y ejecución.
  - Estudiar la relación entre los diferentes órganos colegiados y unipersonales del centro tanto del mismo nivel como de escalones sucesivos.
  - Valorar la frecuencia de las reuniones o la dedicación requerida a los titulares de órganos unipersonales.

### **b) Evolución de la titulación.**

Señálense las grandes etapas o momentos de evolución de la titulación. Valórese su paralelismo con el desarrollo de la Universidad. **(CED)**

Los juicios que se efectúen, no necesariamente han de estar apoyados en evidencia documentada sino que pueden ser argumentados desde las inferencias que realicen los miembros del Comité de la titulación.

No ha de olvidarse que la fase de audiencia pública permitirá a la comunidad de la titulación validar o no dichas inferencias y juicios.

### **c) Toma de decisiones en la titulación**

- Describir las estructuras y mecanismos formales de decisión en relación con la implantación de la titulación, plan de estudios, organización y adquisición de recursos. **(CED)**
- Analizar el nivel de autonomía o de influencia en la toma de decisiones de la titulación en relación con los diferentes niveles organizativos de la Universidad (Rectorado, Junta de Gobierno, Gerencia, etc.) **(CED)**
- Explicitar los puntos fuertes y débiles del contexto institucional de la titulación y a la vista de los datos generales de la Universidad podrán deducirse:
  - Peso específico favorable o no de la titulación en la Universidad.
  - Trayectoria problemática de la titulación.
  - Adecuación o no del momento para iniciar un proceso de evaluación.
  - Posición de confrontación de la titulación.

La valoración de este primer punto concluirá con una propuesta de posibles cambios, tanto de carácter estructural como de funcionamiento, que mejoren el marco en el que se inserta la titulación.

## 1.2. METAS Y OBJETIVOS

Tomando un determinado punto de partida (último quinquenio, inicio de un nuevo Plan de estudios, creación de la titulación, etc.), señalar las metas y objetivos explícitamente propuestos para la titulación a través de las declaraciones de la Junta de Gobierno, Consejo Social, Junta de Facultad/Centro, Programas de Equipos de Gobierno, Departamentos, etc.. En caso de la ausencia de fuentes, el Comité aventurará una formulación aproximativa que, en el supuesto de ser validada en el proceso de evaluación, se convertirá en la primera evidencia documental sobre este punto o en la propuesta de las acciones conducentes a la definición de tales metas y objetivos de la titulación.

### a) Análisis y valoración de los objetivos.

Se valorarán los siguientes aspectos:

- Nivel de definición y especificación de metas y objetivos. **(CED)**
- 
- Aspectos que se tienen en cuenta:
  - 
  - Perfil de la titulación. **(CED)**
  - Infraestructuras. **(CED)**
  - Recursos humanos. **(CED)**
  - Organización de la gestión. **(CED)**
  - Política de calidad de la enseñanza. **(CED)**
  - Servicios/Atención a los alumnos. **(CED)**
  - Volumen del alumnado..... **(CED)**
  - Grado de acuerdo de los objetivos prioritarios de la titulación con los de la Universidad. **(CED)**
  - Grado de conocimiento y aceptación por los usuarios. **(CED) (CP) (CA)**
- Analizar el proceso de revisión de estos objetivos. **(CED)**

- Valorar, si existen, los mecanismos para evaluar la consecución de estos objetivos. **(CED)**

**b) Implantación de la titulación.**

- Analizar las razones que justificaron la implantación de esta titulación. **(CED)**
- Estudios realizados para la planificación de la titulación. **(CED)**
- Grado de conocimiento del perfil de formación que demanda el mercado laboral. **(CA) (CED)**
- Grado de adecuación al perfil establecido por el Plan de Estudios de la titulación. **(CED)**
- 

**c) Oferta de plazas, demanda y matrícula. (TE-2)**

A la vista de la información recogida en la tabla 2 valorar la evolución de los datos en el último quinquenio:

- Valorar la relación oferta-demanda de plazas. **(TE-2) (CA)**
- Valorar las diferentes tipologías de acceso y su evolución. **(TE-2)**
- Analizar el orden de preferencia (opciones) y nivel de calificación. **(TE-2)**

**d) Análisis de la demanda y empleo en la titulación.**

- Valórese la existencia o no de estudios/datos prospectivos de demanda así como de nivel de empleo de los graduados. ¿Qué explicitan? **(CED)**
- Analizar en qué medida se ha tenido en cuenta el nivel de ocupación del egresado como criterio de planificación y de acceso. **(CED)**

### **1.3 EL PROGRAMA DE FORMACIÓN**

**a) Estructura del Plan de Estudios. (TE-3)**

A partir de la aportación del documento oficial del Plan de Estudios, el Comité analizará los siguientes aspectos:

- Valorar el perfil de formación asumido en la titulación. **(CED)(CP)(CAP)**
- Valorar las directrices generales del título. **(TE-3) (CP)**
- Valorar la aportación de la propia Universidad. **(TE-3) (CP) (CA)**
  - Créditos obligatorios.
  - Créditos de libre elección.
  - Créditos optativos.
- La dimensión práctica y su concreción en el Plan de estudios. **(TE-5) (CP)(CA)**
- Analizar el proceso interno de diseño del Plan de Estudios: su formalización y valoración. **(CDD) (CP)**
- La existencia de especializaciones (itinerarios) dentro de la titulación. **(CED) (CA)**
- Razones que las justifican **(CED)**
- Analizar la distribución del total de créditos del Plan de Estudios. **(TE-3)**

Poner de manifiesto tanto los aciertos como los desajustes, argumentando estos últimos en relación con los objetivos de formación de la titulación, a la relación entre optatividad del alumno, optatividad-ofertada, número total de alumnos, secuencialidad de las materias dentro del Plan, etc.

#### **b) Programas de las asignaturas del Plan de Estudios.**

El Comité de evaluación de la titulación deberá disponer de los documentos públicos de los programas de las diferentes asignaturas del Plan de Estudios. Se aconseja la participación de los Directores de Departamento (o Comisiones de Docencia), en la cumplimentación y análisis de la **(TE-4)**.

- A la luz de la información recogida sobre los programas de las asignaturas, valorar la organización y la secuencia interna del programa. **(CP) (CA) (TE-4)**
- Valorar la adecuación de su extensión dentro del programa lectivo. **(CP) (CA)**
- Valorar si el contenido de los programas responde a los objetivos de la titulación. **(CP) (CA)**
- Valorar el nivel de actualización científica del contenido y fuentes del programa. **(CP) (CA)**
- Describir y analizar los métodos que utiliza el Departamento para dar a conocer los programas de las asignaturas a sus alumnos, (documento escrito por asignatura: publicación conjunta de los programas por curso, especialidad, información oral de los alumnos, etc.). **(CDD) (CP) (CA)**
- Valorar la adecuación del número de grupos y el profesorado implicado en esta titulación **(TE-6) (TE-4) (CA)**

**c) Organización de la Enseñanza.**

El Comité, a partir de la documentación escrita oficial y teniendo como fuente de información al Equipo Directivo del Centro donde está adscrita la titulación, recogerá la evidencia que apoye sus juicios de valor sobre los siguientes puntos:

- Órganos responsables de la organización de la enseñanza. Se atenderá tanto a su estructura como a sus procedimientos e imagen de la calidad de su actuación. **(CED) (CDD)**
- El período de docencia. La valoración atenderá tanto a su volumen total como a su distribución y adecuación a la cultura de la titulación. **(CED) (CA)**
- El horario semanal de docencia. El volumen de horas de clase, la longitud de los períodos de clase para cada asignatura así como su distribución a lo largo de la semana, la distribución horaria de los diferentes tipos de asignaturas (obligatorias, optativas, libre elección) son elementos que deben considerarse. **(CED) (CA) (CP)**
- Planificación de exámenes finales. Se refiere a los exámenes de carácter oficial, si bien se podrán incluir también los parciales siempre y cuando estén sometidos a una coordinación dentro de la titulación. El período total (énfasis en las fechas de inicio y término), su distribución dentro del mismo así como los procesos de fijación y publicidad. **(CED) (CA) (CP)**
- Las prácticas en el Plan de Estudios. **(TE-5)** Para la obtención de una adecuada información reclamar la participación de los coordinadores de prácticas por asignatura o Departamento. **(TE-5) (CP) (CA) (CED)**

El Comité atenderá a cuestiones como: **(TE-5)**

- Adecuación del tipo de prácticas a los objetivos del título
- Su distribución entre posibles tipos de prácticas
- Adecuación de la organización temporal de las prácticas.
- Nivel de cumplimiento del tiempo de prácticas.
- Calidad en el número de alumnos por grupo / supervisor.
- Analizar el *Practicum* en las titulaciones que lo contemplen y relacionarlo con los objetivos del mismo. Valórese los siguientes aspectos: **(CED) (TE-5) (CP) (CA)**
  - Organización
  - Supervisión
  - Evaluación.

El documento que recoge el programa del *Practicum* debe estar disponible, como cualquier otro programa del Plan de Estudios.

- Distribución total de alumnos (TE-6). Valorar los datos solicitados en la tabla y relacionarlas con los de tablas anteriores. El Comité aportará cuantas consideraciones crea oportunas. **(TE-6)**
- El indicador Rango de la tabla 6, se especificará por ciclo y tipo de asignaturas.

#### **1.4 DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA**

##### **a) Atención Tutorial.**

La información necesaria para cumplimentar este apartado, puede hacer referencia a dos niveles diferentes:

- a) de índole normativa.

b) de práctica habitual. Cómo se desarrolla el contenido de la normativa, tanto por parte del profesorado, como el uso que hacen los alumnos de las tutorías.

- Analizar la normativa sobre las funciones de atención tutorial del profesorado. **(CED)(CA)**
- Analizar el número de horas que dedica cada profesor a este fin, según su categoría profesional. **(CED) (CP) (CA)**
- Valorar el nivel de cumplimiento formal de las funciones de atención tutorial del profesorado. **(CP) (CA)**
- Valorar si se puede hablar o no de la existencia de “cultura “ de atención individualizada a los alumnos. **(CCD) (CA)**
- Describir y analizar, si ha lugar, experiencias singulares de organización y desarrollo de esta función. **(CED) (CA) (CDD)**
- Dónde y cuándo se anuncia el horario de tutorías de cada profesor. **(CED) (CP) (CA)**
- En lo relativo a las actividades tutoriales. Valorar la eficacia y la utilidad de las mismas y las dificultades para llevarlas a cabo. **(CP) (CA)**

**b) Metodología docente. (TE-4)**

Es en el Departamento dónde tiene sentido centrar la fuente de información de este apartado.

- Valórense los métodos de enseñanza utilizados en el conjunto de la titulación. **(CP) (CA) (CDD)**
- Valórense el grado de preocupación por la innovación didáctica. **(CP) (CA) (CDD)**
- Valórense la adecuación de las estrategias didácticas utilizadas en las distintas asignaturas, para el tipo de formación que se persigue. **(CP) (CA) (CDD)**
- Analícese si la combinación entre clases magistrales y participación de los alumnos es adecuada. Así mismo, valórense la utilización de técnicas didácticas innovadoras (audiovisuales, ordenadores en clase, etc.). Utilícese, la **(tabla 4)** para recoger la información básica sobre las estrategias didácticas en cada asignatura. **(CP) (CA) (CDD) (TE-4)**
- Valórense en qué medida el número de alumnos, medios didácticos, tipos de aulas, etc. condicionan el método de enseñanza utilizado. **(CED) (CP)**

- Valoración del Comité sobre el uso de los recursos multimedia en la enseñanza. **(TE-4)**
- Valorar el nivel de cumplimiento de los programas en las distintas asignaturas. **(CP) (CA)**
- Analícese si existe una razonable correspondencia entre el posible incumplimiento del programa y lo que finalmente se les exige a los alumnos. **(CP) (CA) (CDD)**
- Valorar la consecuencia que pueda tener la falta de cumplimiento de parte del programa sobre otras asignaturas posteriores y en la formación final del alumno. **(CP) (CA) (CDD)**
- Valorar la existencia de otras actividades más allá de las clases, por ej. ciclos de conferencias, comentarios de libros, grupos de investigación, publicaciones, etc.. **(CP) (CA) (CDD) (CED)**
- Valorar la existencia de actividades complementarias dedicadas a la formación del estudiante en técnicas de estudio, de aprendizaje de actitudes, de búsqueda de empleo, etc. **(CP) (CA) (CDD) (CED)**
- Analizar la existencia de acuerdos y convenios específicos con empresas, organismos y entidades en relación con esta titulación. **(CED) (CDD)**
- Opinar sobre la existencia de carencia de la dimensión europea en el curriculum que se le ofrece al alumno **(CED) (CDD)**

**c) El trabajo de los alumnos.**

La valoración de la factibilidad de un programa de formación exige disponer de información sobre las demandas/exigencias de dedicación a los alumnos. Estas exigencias se concentran en el tiempo que los alumnos han de dedicar a su formación: horas de clase más horas de estudio.

La cumplimentación del apartado tiempo de estudio semanal, **(tabla 4)** debe hacerse dentro del siguiente marco de referencia:

Por horas de estudio se entiende, el promedio semanal exigido al alumno por hora de clase recibida en cada asignatura. En una determinada asignatura de cuatro horas de clase a la semana podría entenderse que el alumno necesita seis horas de estudio. En consecuencia, el valor a poner sería el de 10 horas.

El Comité debe hacer un juicio sobre la viabilidad del volumen total de horas resultante de la suma de horas de clase (teóricas y prácticas), horas de estudio, horas del período de exámenes y su preparación.

- Valoración del Comité sobre el nivel real de exigencias en la titulación.
- Valorar la factibilidad del Plan de Estudios desde la perspectiva del alumno (demanda de horas de clase, trabajo personal, número de años para finalizar la carrera, etc.). **(CP) (TE-4)**
- Opinar sobre los métodos para fomentar el aprendizaje independiente del alumnado y su propia responsabilidad en el trabajo. **(CP) (CA)**
- En relación a las cifras de matrícula, analizar el porcentaje medio de asistencia a clase. Estímese en el período central de desarrollo de la asignatura, y analícese la información desagregada por ciclos, asignaturas obligatorias y optativas, primer año, distintos turnos si los hubiere, etc.. **(CA) (TE-4)**

#### **d) Evaluación de los aprendizajes.**

El Comité recabará información sobre la tipología las actividades (por ej. muestras de guías de exámenes utilizadas en la titulación. Debe valorarse, no sólo su tipología y peso en la calificación final, sino también, su pertinencia en relación a los objetivos de la materia y plan de estudios.

Los siguientes puntos pueden ayudar a la valoración del Comité:

- Dónde y cuándo se hace pública la convocatoria de los exámenes finales. **(CED) (CA) (CP)**
- Analícese y valórese la práctica mayoritaria en relación con los siguientes aspectos: **(CP) (CA)**
  - Los mecanismos para su corrección.
  - El tipo y contenido de los exámenes.
  - Los criterios que se utilizan para la evaluación.
  - La periodicidad de la evaluación (finales, parciales, continuos, etc.).
- Valorar si existen criterios para compensar o promediar notas en las diferentes asignaturas de un semestre o curso. **(CED) (CA)**

- Valórese la forma y el plazo en que se informa a los alumnos de los resultados de los exámenes parciales y finales. **(CED) (CP) (CA)**
- ¿Existe normativa específica respecto a la revisión de exámenes? **(CED) (CA)**

### **1.5 RESULTADOS DE LA ENSEÑANZA. Tablas (TE-7) a (TE-9)**

Puede hablarse de dos tipos de resultados: inmediatos y diferidos. Por los primeros entendemos los resultados reflejados en las calificaciones académicas obtenidas por los alumnos.

Con el objetivo de que el Comité de Autoevaluación tenga la información lo más desagregada posible, se efectuarán por separado las estadísticas correspondientes a la convocatoria de JUNIO Y SEPTIEMBRE. (En el caso de organización cuatrimestral especifíquese el momento de las convocatorias oficiales.

Se concretan en:

#### **a) Indicadores de rendimiento.**

- 1. Rendimiento por asignatura:** Para el último año académico, analizar y valorar por asignatura y por curso los resultados académicos en primera y en segunda convocatoria (tasa de presentados, tasa de éxito y tasa de rendimiento). **(TE-7)**
- **Tasa de abandono en el primer año.** (Diferencia entre los alumnos de nuevo ingreso en la titulación en primer curso o equivalente y los alumnos de la misma cohorte que no se matriculan al año siguiente.) **(TE-9)**
  - **Tasa de abandono en los dos primeros años** ( Diferencia entre los alumnos de nuevo ingreso en la titulación en primer curso o equivalente y los alumnos de la misma cohorte que no se matriculan durante dos años consecutivos) **(TE-9)**
  - **Tasa de presentados.** ( Proporción de alumnos que se presentan a las convocatorias de exámenes oficiales sobre el total de la matrícula) **(TE-7)**

- **Tasa de éxito.** (Proporción de alumnos calificados aptos sobre el total de alumnos que se presentan) **(TE-7)**
  - **Tasa de rendimiento.** (Proporción de alumnos calificados aptos sobre el total de alumnos matriculados. **(TE-7)**
2. **Rendimiento global de la titulación:** Para los últimos cinco años académicos, analizar y valorar el rendimiento académico de los alumnos (tasa de éxito, tasa de retraso, tasa de abandono, duración media de los estudios, tasa de abandono en el primer curso –al cabo de un año y al cabo de dos años-). **(TE-8) (TE-9)**
- **Tasa de abandono en el primer año.** (Diferencia entre los alumnos de nuevo ingreso en la titulación en primer curso o equivalente y los alumnos de la misma cohorte que no se matriculan al año siguiente.)**(TE-9)**
  - **Tasa de abandono en los dos primeros años** ( Diferencia entre los alumnos de nuevo ingreso en la titulación en primer curso o equivalente y los alumnos de la misma cohorte que no se matriculan durante dos años consecutivos) **(TE-9)**
  - **Tasa de presentados.** ( Proporción de alumnos que se presentan a las convocatorias de exámenes oficiales sobre el total de la matrícula) **(TE-6)**
  - **Tasa de éxito.** (Proporción de alumnos calificados aptos sobre el total de alumnos que se presentan) **(TE-6)**
  - **Tasa de rendimiento.** (Proporción de alumnos calificados aptos sobre el total de alumnos matriculados. **(TE-6)**

b) **Indicadores de graduación.**

- **Tasa de éxito.** (Alumnos que han terminado sus estudios en el último curso sobre la cohorte de alumnos de nuevo ingreso que, para ciclo largo, iniciaron sus estudios cuatro o cinco años antes o, en su caso, seis y para ciclo corto, tres años antes. **(TE-8)**
- **Tasa de retraso.** (Alumnos que continúan matriculados en el curso último sobre la cohorte de alumnos de nuevo ingreso que, para ciclo largo, inició sus estudios cuatro o cinco años antes o en su caso, seis y para ciclo corto, tres años antes. **(TE-8)**
- **Tasa de abandono.** (Diferencia entre la cohorte de alumnos de nuevo ingreso (de cuatro o cinco años antes o en su caso, seis para alumnos de ciclo largo y de tres años antes para los de ciclo corto) y la suma de los alumnos que han terminado con éxito y los que continúan matriculados que comenzaron sus estudios en los años de referencia.) **(TE-8)**

- **Duración media de los estudios.** (Años medios que tardan los alumnos en obtener la titulación. Diferenciar si es oportuno, entre la finalización de las asignaturas del plan de estudios y del proyecto fin de carrera. **(TE-8)**)

c) **Resultados obtenidos.**

Respecto a los resultados diferidos de la enseñanza, analizar y valorar los indicadores disponibles sobre el empleo de los titulados.

- Empleo y demanda de graduados de esta titulación. **(CED)**
- Proporción de titulados que tienen su primer trabajo directamente relacionado con sus estudios. **(CED) (CE)**
- Las opiniones de los titulados respecto a su formación, a la hora de buscar y/o encontrar empleo. **(CED) (CE)**
- Las opiniones de los empresarios respecto a la formación de los titulados que acceden al mundo laboral. **(CED) (CE)**

A partir de los indicadores disponibles, directos e indirectos, analizar los factores más asociados con los resultados de la enseñanza.

- ¿Qué tipo de actuaciones se han aplicado para intentar mejorar los resultados de la enseñanza? **(CED) (CP)**
- Indicar la valoración de estas acciones y las modificaciones o cambios que habría que introducir para poder aumentar el rendimiento. **(CED) (CP) (CA)**

## **1.6 ALUMNADO**

Aunque el análisis ha de centrarse en los alumnos de una determinada titulación, no ha de olvidarse que en muchos aspectos de la política de alumnos el marco de referencia supera al de la titulación. De aquí el interés de enfatizar aquellos aspectos específicos o propios de la titulación evaluada.

Los siguientes temas serán objeto de análisis:

- Valorar la existencia de números *clausus* en la titulación: su pertinencia, la cantidad determinada, los objetivos a medio y largo plazo. **(CED)(CA)**
- Valorar el tipo de información y orientación que se facilita a los alumnos de nuevo ingreso. **(CED)(CA)**
- Valorar el nivel de participación de los alumnos en las elecciones y en los órganos de representación universitaria. **(CED)(CA)**
- Valorar los servicios de información y de ayuda específicos al alumno: intercambios, alojamientos, becas y ayudas, bolsa de trabajo, etc. **(CED)(CA)**
- Valorar la organización de la atención a los alumnos (órganos, recursos humanos, dependencias administrativas, etc.). **(CED)(CA)**
- Valorar las actividades que se ofrecen a los alumnos con dificultades académicas o de otro tipo. (compensación de lagunas formativas, grupos o programas especiales, etc.) **(CED)(CA)**
- Valorar los cauces que tienen los alumnos para expresar sus opiniones sobre la calidad de sus estudios.. **(CED)(CA)**
- Valorar la orientación facilitada a los alumnos en relación con su entrada al mercado de trabajo; las acciones llevadas a cabo y el órgano en quién recae esta actividad. **(CED)(CA)**

## 1.7 RECURSOS HUMANOS

### I. Profesorado

#### a) Tipología del profesorado implicado en la docencia. (tabla 10)

(NO SE CONSIDERARÁ LA DOCENCIA IMPARTIDA EN TECER CICLO)

Teniendo en cuenta, tanto la tipología de profesorado con docencia en la titulación, como la composición docente de los Departamentos implicados, el Comité debería abordar la valoración de la calidad de los recursos docentes de la titulación atendiendo a los siguientes aspectos:

Respecto a la gestión de las plantillas de profesorado implicado en la titulación. **(T-10)**

- Valorar la adecuación del perfil de formación del profesorado a los objetivos de la titulación. **(CED)(CDD)(CA)**
- Valorar la idoneidad de la estructura (proporción de doctores y profesorado ordinario) de la plantilla del profesorado implicado en la titulación para asegurar una enseñanza de calidad. **(CED)(CDD)**
- Valorar la asignación de profesores al primer año del Plan de estudios. **(CED)(CDD)**
- Valorar si se aprovecha el potencial de calidad del profesorado, de acuerdo con el perfil de actividad docente del profesorado que resulta de la asignación departamental (materias obligatorias, optativas, de primer ciclo, de segundo ciclo, teoría, prácticas) **(CDD)**
- Valorar los criterios de los Departamentos implicados en la titulación a la hora de solicitar plazas de profesorado y su correspondiente perfil. **(CDD)**
- Valorar la regulación de comisiones de contratación/ promoción del profesorado. **(CED)(CDD)(CP)**
- Analizar los criterios que se utilizan para valorar los candidatos a contratar o para renovar los contratos. **(CED)(CDD)(CP)**

El Comité de Autoevaluación pondrá especial atención en detectar posibles situaciones crónicas en la asignación de la docencia por parte de los Departamentos, en relación con determinados profesores.

**b) Formación del profesorado.**

- Analizar los principales programas de actuación de las unidades orgánicas con funciones de innovación y ayuda a la docencia. **(CED)(CDD)(CP)**
- Valorar las directrices explícitas para la formación docente del profesorado. Se deberá tener en cuenta si se da algún tipo de ayuda para la preparación docente del profesor y la participación del profesorado de la titulación, en actividades de formación pedagógica (Congresos, Jornadas, Cursos o Seminarios) **(CED)(CDD)(CP)**
- Valorar los proyectos o iniciativas de innovación docente que se han llevado a cabo por los Departamentos implicados en la titulación. Se deberá tener en cuenta las acciones de carácter formativo que se desarrollen para los profesores de nuevo ingreso, los criterios explícitos y la realización de acciones para la formación docente del profesorado numerario. **(CDD)(CP)**

**c) Profesorado y gestión de la docencia.**

- Analizar y valorar los mecanismos específicos que se utilizan para: **(CED)(CDD)(CP)**
  - Conocer las ausencias de un profesor.
  - Designar sustitutos por causa justificada.
  - Actuar ante al ausencia a clase o ante el cumplimiento docente inadecuado.
- Identificar y valorar el órgano encargado del seguimiento de estas incidencias. **(CED)**
- A partir del modelo y práctica de la evaluación docente del profesorado de su Universidad, el Comité analizará tanto los procedimientos utilizados, como su pertinencia a la naturaleza de la titulación. Analizar los aspectos siguientes: **(CED)(CDD)(CP)**
  - Clima de aceptación y participación del profesorado
  - Implicación de los órganos-comisiones responsables del proceso.
  - Resultados obtenidos

- Conocimiento y uso de los resultados por las diferentes audiencias implicadas.
- Consecuencias de la evaluación del profesorado.

d) **Participación del profesorado implicado en la titulación evaluada en órganos de gobierno.**

- Valorar la participación del profesorado (en su conjunto y por categoría) en órganos de gestión de la titulación y en puestos de dirección de departamentos y centro. **(CED) (CP)(CDD)**
- Valorar como percibe la titulación la eficacia y eficiencia de los diferentes órganos de gestión (Junta de Centro, comisiones, Consejos de estudio etc.). **(CED)(CP)(CA)**

## II. Personal de Administración y Servicios.

a) Respecto a la plantilla y contratación del personal de administración y servicios.

- Analizar los criterios utilizados por el Centro y los Departamentos a la hora de solicitar plazas de Personal de Administración y Servicios y su correspondiente perfil. **(CED)(CDD)(CPAS)**
- Valorar la regulación de las comisiones de contratación. **(CED)(CDD)(CPAS)**
- Valorar qué criterios se utilizan para seleccionar a los candidatos a contratar o para renovar los contratos. **(CED)(CDD)(CPAS)**
- Valorar si la Plantilla es adecuada para las necesidades de la titulación o del Departamento. **(CED)(CDD)(CPAS)**

b) Respecto a la gestión e incentivación del personal de administración y servicios.

- Valorar las prestaciones de los servicios del PAS en relación a las necesidades investigación, gestión, docencia. **(CED)(CDD)(CP)(CA)(CPAS)**
- Valorar los horarios de prestación de servicio. **(CED)(CDD)(CPAS)(CP)**
- Si se realiza evaluación del cumplimiento de las funciones asignadas del PAS, valórese. **(CED)(CDD)(CPAS)**
- Valorar si se reconocen y recompensan de forma sistemática los esfuerzos destinados a mejorar la Calidad de manera igual o parecida a como se reconocen y compensan otros aspectos como la antigüedad. **(CED)(CDD)(CPAS)**

- Describir y valorar el sistema de incentivos, y política de movilidad. **(CED)(CDD)(CPAS)**
  - Analizar y valorar los mecanismos específicos que se utilizan para:
    - conocer las ausencias **(CED)(CDD)(CPAS)**
    - designar sustitutos por causa justificada **(CED)(CDD)(CPAS)**
    - actuar ante la ausencia o el inadecuado desempeño de su actividad profesional, etc.. **(CED)(CDD)**
- c) Respecto a la formación del personal de administración y servicios.
- Valorar las directrices explícitas para la formación profesional del personal de administración y servicios. **(CED)(CDD)(CPAS)**
  - Valorar si existen tipos de ayuda para la preparación profesional y la participación del personal de administración y servicios, en actividades de formación profesional (Congresos, Jornadas, Cursos o Seminarios) **(CED)(CDD)(CPAS)**
  - Valorar los proyectos o iniciativas de formación o innovación profesional que se han llevado a cabo por el Centro y su repercusión en la calidad de los servicios. **(CED)(CDD)(CPAS)**

## 1.8 INSTALACIONES Y RECURSOS

- Valorar los recursos didácticos relativos a esta titulación (hágase especial hincapié en el nivel de equipamiento, mobiliario, etc.) Valórese específicamente los siguientes aspectos: **(CED)(CP)(CA)**
  - Dotación y utilización de medios audiovisuales.
  - Dotación y funcionamiento de los laboratorios.
  - Dotación de otros sistemas de ayuda a la docencia (medios telemáticos, etc.).
- Valórense las instalaciones de que dispone la titulación. Analícese la cantidad y calidad de los equipamientos relativos a espacios, edificios y aulas. **(CED)(CP)(CA)**
- Valórense otras dotaciones complementarias tales como: **(CED)(CP)(CA)**
  - Culturales
  - Restaurantes, cafeterías, etc.
  - Residencias
  - Servicios de reprografía, etc.

- Deportivas.
- Analicé las carencias más relevantes referidas a las instalaciones y a las dotaciones de que dispone la titulación. **(CED)(CP)**
- Valorar si la superficie, **(tabla 11)** tipos de espacio, condiciones ambientales, y otros elementos relacionados con los espacios físicos, se adecúan a las funciones de los servicios de gestión, considerando tanto el tipo y volumen de los usuarios de los servicios como el mantenimiento y conservación de los mismos. **(CED)(CPAS)(CP)(TE-11)**
- Valorar si el conjunto de los recursos materiales para la gestión de la docencia y la investigación y centro (ordenadores, acceso a redes, etc..) se adecúan a las funciones y al volumen de los usuarios. **(CP)(CA)(CPAS)**
- En función de las necesidades de la titulación, analizar la evolución presupuestaria de los últimos cinco años: presupuesto por partidas más relevantes, inversiones en material docente, en laboratorios, en libros, etc. **(CED)**

### **Biblioteca (CDC)(CA)**

En caso de disponer de un servicio de Biblioteca propia de la titulación o del centro, el Comité de Autoevaluación valorará su gestión con relación a las necesidades de los usuarios, profesores y alumnos de la titulación.

El análisis del servicio de Biblioteca valorará los siguientes aspectos:

- Capacidad.
- Condiciones físicas y funcionalidad.
- Equipamiento técnico.
- Adecuación de los recursos humanos.
- Adecuación de los fondos.
- Adecuación de fondos no periódicos.
- Organización de los fondos.
- Tiempo del circuito: demanda-disponibilidad.
- Sistemas de acceso y consulta.
- Horario del servicio.

- Volumen de consulta y préstamo del profesorado.
- Volumen de consulta y préstamo de los alumnos.

## 1.9 RELACIONES EXTERNAS

Este apartado puede presentar dificultades específicas al Comité de evaluación de la titulación al tener que adoptar una posición desde fuera. De aquí la conveniencia de que las opiniones y valoraciones del Comité estén apoyadas en evidencia documentada.

Órganos institucionales como la Oficina de Relaciones Internacionales, Fundación de la Universidad, Oficina de Transferencia de la Investigación, etc. constituyen fuentes informativas de ineludible consulta. A ser posible, se listarán indicadores concretos (en este momento puede ser la ocasión para conocer el punto de partida de posibles acciones encaminadas a una mayor proyección académica y social de la titulación).

- Valorar las relaciones de la titulación con organizaciones empresariales y profesionales de su entorno. **(CED)**
- Valorar la importancia de los estudios impartidos en el desarrollo económico y social del entorno. Ver si existe algún apoyo específico de la Administración o de organismos públicos o privados **(CED)**
- El Comité valorará la titulación en comparación con otras titulaciones similares o próximas, el marco español e internacional. **(CP)**
- Analizar las relaciones regulares que el profesorado de la titulación mantiene con Universidades extranjeras. **(CP)**
- Analizar la relación con titulaciones semejantes en España o en el extranjero. **(CED)(CP)**
- Valorar si existen programas de cooperación docente y si existen mecanismos de convalidación. **(CED)(CP)**
- Valorar el nivel de participación de la titulación con programas Erasmus u otros de tipo europeo. Opinar sobre estos intercambios. **(CED)(CP)**
- En caso de existir convenios o acuerdos con instituciones o empresas relacionadas con la enseñanza impartida, hacer una valoración de los mismos. **(CED)**

- Si se han realizado estudios sobre la imagen de la titulación y de sus graduados, analizar los resultados. Del mismo modo, si existe un seguimiento de graduados sobre este tema o su inserción profesional, el Comité deberá prestar especial atención a sus resultados, difusión y uso de los mismos por los órganos de gestión de la titulación. **(CED)(CP)**

## **1.10 PUNTOS FUERTES Y DÉBILES**

Este apartado constituye la síntesis de la Autoevaluación. Su formulación será de relativa facilidad si en cada uno de los apartados anteriores se ha ido concluyendo con la explicitación de sus fortalezas y debilidades. Se trata ahora de organizar esta síntesis de tal forma que puedan identificarse las posibles conexiones en la fortaleza y en la debilidad de los diferentes factores que constituyen la visión comprensiva que se ha adoptado en la evaluación de la calidad de la titulación.

- Analizar los aspectos más positivos de la titulación en relación con cada uno de los ocho apartados anteriores que constituyen el contenido de la autoevaluación. Tener presente :
  - La fiabilidad de la evidencia que da soporte a las fortalezas
  - La relación de las fortalezas con los objetivos de la calidad
- Analizar los aspectos más débiles de la titulación en relación a cada uno de los ocho apartados anteriores que han constituido el contenido de la evaluación.
  - La fiabilidad de la evidencia que da soporte a las debilidades.
  - La relación de las debilidades con los objetivos de calidad.
  - La precisión en la explicación de las debilidades.
  - Adecuación en los niveles de atribución de las debilidades.(¿qué debe cambiar?)

## **1.11 PROPUESTAS DE MEJORA**

La priorización de los aspectos que se han de mejorar constituye la fase previa del Plan de Calidad que ha de seguir a todo proceso de evaluación claramente orientado a la mejora de la calidad.

El Comité tendrá presente que el plan de mejoras es la consecuencia de un proceso de negociación en el que participan distintos niveles de gestión y decisión de la Universidad. La propuesta estará hecha desde la titulación y podrá seguir el siguiente esquema:

- Pertinencia en relación con los puntos débiles señalados.
- Precisión y claridad en los objetivos de mejora.
- Priorizar las mejoras.
- Señalar los ámbitos de decisión y actuación de cada propuesta.
- Viabilidad de las mismas.

Tiene especial interés señalar las acciones inmediatas que la titulación ha puesto en marcha como consecuencia del proceso de evaluación. Esto puede interpretarse como el inicio o la intensificación de un clima favorable a asumir acciones de mejora de competencia exclusiva de la titulación.

## **1.12 COMENTARIOS SOBRE LA EVALUACION**

- Analizar en qué medida este autoinforme ha ayudado a toda la comunidad implicada en el centro a tomar conciencia de los problemas existentes en la titulación y de las acciones a emprender.
- Valórense todos los factores implicados en esta fase de Autoevaluación: los instrumentos e información utilizada (Guía de evaluación, tablas de datos, informes, Guías académicas, etc.); el procedimiento de trabajo seguido; la composición y el funcionamiento del Comité de Autoevaluación.

# Tablas para la Evaluación de la Enseñanza

### C) INDICACIONES PARA LA INTERPRETACION DE LAS TABLAS DE ENSEÑANZA

El objetivo de este apartado es facilitar la lectura de las tablas e intentar unificar los criterios de interpretación.

#### TABLA 1. – Datos Generales Universidad, Titulación.

Tanto para esta tabla como para todas las posteriores, se entiende por *estudiantes de nuevo ingreso* los alumnos que se matriculan por primera vez en el primer curso en una titulación, aunque ya hubieran estado matriculados anteriormente en la misma o en otra Universidad.

Dentro del apartado PDI (Personal Docente Investigador) se considera *profesorado permanente* a catedráticos y titulares (en las universidades privadas categorías equivalentes) y *profesorado temporal* a interinos y contratados. Así, en un Departamento con cuatro profesores contratados, uno con dedicación de 8h/s durante 12 meses, dos con dedicación de 4h/s durante 12 meses y uno con dedicación de 4h/s durante 6 meses, el equivalente a tiempo completo se calcularía de la siguiente manera:

$$\frac{(1 \text{ prof.} * 8\text{h/s} * 12 \text{ meses}) + (2 \text{ prof.} * 4\text{h/s} * 12 \text{ meses}) + (1 \text{ prof.} * 4\text{h/s} * 6 \text{ meses})}{12 \text{ meses} * 8\text{h/s}} = 2,25$$

## **TABLA 2- Datos de oferta, demanda, admisión y matrícula**

La calificación de acceso de cada alumno está calculada promediando la calificación obtenida en las Pruebas de Acceso a la Universidad (Selectividad) y el promedio del Expediente Académico de la Secundaria.

La *nota de corte* es la calificación de acceso menor con la que entró el último alumno admitido al cubrir el número de plazas ofertadas. Varía de un año a otro en función de presión de la demanda.

En la columna, *Admitidos en 1ª Opción*, se considera el número total de alumnos que habiendo solicitado una titulación como primera opción en la preinscripción fueron finalmente admitidos en dicha titulación.

*Calidad de Acceso* es la combinación de la opción del alumno en la que ha sido admitido y la calificación de acceso. Así, la mejor calidad de acceso es la de los admitidos en primera opción cuya nota es >7

### Modalidad de ingreso en la titulación.

Las vías de acceso a la Universidad son varias, aquí se consideran cuatro, PAU (Pruebas de Acceso); Mayores de 25 años; F.P.(Formación Profesional); y Otros.

## **TABLA 3. Indicadores del Plan de estudios.**

Se entiende por *Alumnos a tiempo completo o equivalente* no el número de individuos matriculados sino el cálculo en créditos a tiempo completo. Dará un número inferior a la matrícula si la media de los alumnos se matriculan de un número inferior de créditos, a los que correspondería por alumno, y a la inversa. Si se matriculan de más créditos que los equivalentes a tiempo completo, el resultado será de saturación, es decir un número superior al de alumnos matriculados.

#### TABLA 4. - Programa de la titulación

La cumplimentación del apartado *tiempo de estudio semanal*, debe hacerse dentro del siguiente marco de referencia: Por horas de estudio se entiende, el promedio semanal exigido al alumno por hora de clase recibida (teórica o práctica) en cada asignatura. En una determinada asignatura de cuatro horas de clase a la semana podría entenderse que el alumno necesita dos horas de estudio.

#### TABLA 5. - Las prácticas del Plan de estudios.

*Horas reales de prácticas.* No han de reflejarse las horas de prácticas que por ley (plan de estudios del B.O.E.) le corresponden a cada asignatura, sino aquellas que *realmente* se imparten, (horario y aula diferenciada).

Por *carga total del plan* se entiende el total de créditos que el alumno ha de cursar para poder obtener el título.

El cálculo del porcentaje ha de realizarse para cada uno de los ciclos. Esto es:

$$\text{Porcentaje del } 1^{\text{er}} \text{ ciclo} = \frac{\text{Total horas de prácticas "reales" del primer ciclo, traducido en créditos}}{\text{carga total del primer ciclo}} \times 100$$

$$\text{Porcentaje del } 2^{\text{o}} \text{ ciclo} = \frac{\text{Total horas de prácticas "reales" del segundo ciclo, traducido en créditos}}{\text{carga total del segundo ciclo}} \times 100$$

Respecto a la segunda parte de la tabla, *Tipología de prácticas*, se trata de desglosar el total de los créditos reales prácticos de la titulación en los tres apartados que se presentan: clases de problemas, laboratorios y otros. De esta forma, la suma de los tres porcentajes ha de ser el 100% de los créditos que realmente se imparten en la titulación.

En el caso de que las prácticas en empresas se enmarquen dentro del Plan de estudios, estaríamos hablando de cuatro grupos en lugar de tres, e igualmente la suma de los cuatro porcentajes debería ser el 100%.

**TABLA 6. - Indicadores de distribución.**

Se entiende por *Rango* la diferencia entre el nº de alumnos del grupo más numeroso y el nº de alumnos del grupo menos numeroso. Se especificará por ciclo y tipo de asignaturas.

La media de alumnos matriculados por grupo ej.  $:(270 \text{ alumnos} / 3 \text{ grupos}) = 90$

La media de alumnos por grupo si sólo se contabilizaran los de nuevo ingreso ej.  $:(210 \text{ alumnos nuevos} / 3 \text{ grupos}) = 70$

Porcentaje de repetidores  $(90-70)100 / 90 = 22 \%$

Esto es:

$$\frac{(\text{N}^\circ \text{ de alumnos matriculados} - \text{N}^\circ \text{ de alumnos de nuevo ingreso})}{\text{Total alumnos matriculados}} \times 100$$

**TABLA 7. - Resultados académicos e indicadores de rendimiento.**

La tabla recoge, para cada asignatura /grupo impartida en el curso académico de 1997/98, los alumnos matriculados en cada asignatura y de éstos el número presentados, aptos y pendientes, para cada una de las convocatorias oficiales. Cuando una asignatura se imparta en más de un grupo, hay que reflejar los datos de cada grupo por separado.

**TABLA 8. - Indicadores de graduación, abandono y retraso**

Dada la complejidad de esta tabla, intentaremos explicar su contenido mediante un ejemplo:

- Supuestos de partida
  1. La titulación evaluada es de ciclo largo y de cinco años de duración.
  2. La evaluación se lleva a cabo en el curso académico 97/98.
  3. A pesar de que se piden datos para una serie temporal de cinco años, en el ejemplo sólo tendremos en cuenta uno de ellos (en este caso el curso 1994/95).

**Primera parte de la tabla:**

Cohorte Ingreso	Nº alumnos de nuevo ingreso	Nº Graduados con éxito	Nº alumnos con retraso	Nº alumnos abandono
<i>Curso previsto graduación</i>				
Ingreso en el año 91/92	120			
<i>Graduación prevista 95/96</i>		44	53	23

En la primera columna tenemos dos referencias temporales: por un lado, en letra cursiva, la referencia temporal del curso que hemos tomado como ejemplo, y por otro, en letra normal, el correspondiente curso teórico de ingreso. La diferencia entre ambas referencias ha de coincidir con la duración de la titulación (en nuestro ejemplo cinco cursos).

En la segunda columna hemos de recoger cuántos alumnos de nuevo ingreso se matricularon en esta titulación en el curso 91/92. En este caso 120 alumnos.

En la tercera columna hemos de recoger cuántos alumnos se graduaron en el curso 94/95 pero sólo de entre aquéllos que comenzaron la carrera en el 90/91. En este caso, de los 120 que comenzaron en el 91/92 se graduaron con éxito 44 en el 92/96.

En la cuarta columna se recoge el nº de alumnos que, habiendo comenzado esta titulación en el curso 91/92, no terminaron sus estudios en el curso 95/96 pero

continuaban matriculados en la titulación en el curso siguiente (96/97). En este caso, de los 120 que comenzaron en el 91/92, 53 acumulan retraso.

En la última columna se recoge el nº de alumnos que, habiendo comenzado esta titulación en el curso 91/92, abandonaron la misma durante los cinco años que dura la carrera (no se deben cuantificar los abandonos en cursos posteriores al de graduación prevista). En este caso 23 alumnos.

Por último, señalar que en todos los casos el número de alumnos de nuevo ingreso ha de coincidir con la suma de los alumnos graduados con éxito más los alumnos con retraso más los abandonos.

**Segunda parte de la tabla:**

---

Cohorte Ingreso	Curso previsto graduación	Tasa Exito	Tasa Retraso	Tasa abandono
Ingreso en el año	91/92	44/120	53/120	23/120
Graduación prevista	95/96	36,66%	44,16%	19,16%

---

La tasa de éxito recoge el porcentaje de alumnos que han terminado con éxito los estudios en el curso previsto de graduación, sobre la cohorte de alumnos que comenzaron la carrera en el año de ingreso correspondiente, según la titulación sea de ciclo corto o largo. En nuestro ejemplo son 44 sobre 120, es decir, el 36,66%.

La tasa de retraso recoge el porcentaje de alumnos que acumulan retraso en el curso previsto de graduación sobre la cohorte de alumnos que comenzaron la carrera en

el año de ingreso correspondiente, según la titulación sea de ciclo corto o largo. En nuestro ejemplo son 53 sobre 120, es decir, el 44,16%.

La tasa de abandono recoge el porcentaje de alumnos que han abandonado antes del curso previsto de graduación sobre la cohorte de alumnos que comenzaron la carrera en el año de ingreso correspondiente, según la titulación sea de ciclo corto o largo. En nuestro ejemplo son 23 sobre 120, es decir, el 19,16%.

**Tercera parte de la tabla:**

Igual que para los dos apartados anteriores partimos de un ejemplo:

Curso Académico de Ingreso	GRADUADOS						Duración Media de los estudios
	92-93	93-94	94-95	95-96	96-97	97-98	
88-89	21	17	5	2			5,7333

Con esta tabla tratamos de obtener la duración media de los estudios, para las últimas cohortes de ingreso. Para ello tendremos que saber cuántos años han tardado en terminar la carrera los alumnos de cada una de las cohortes. De esta forma y siguiendo el ejemplo tenemos que de los alumnos que ingresaron en el 88/89, 21 se han graduado en el 92/93 (han tardado 5 años en graduarse), 17 lo hicieron en el 93/94 (han

tardado 6 años en graduarse), 5 en el 94/95 (han tardado 7 años en graduarse) y 2 en el 95/96 (han tardado 8 años en graduarse). Finalmente sólo queda calcular la duración media de los estudios:

$$\frac{(21*5) + (17*6) + (5*7) + (2*8)}{21+17+5+2} = \frac{258}{45} = 5,7333$$

Hay que señalar que no se presentan en la tabla las cohortes de ingreso del 92/93 y 93/94 porque dichos alumnos sólo han tenido seis años en el primer caso y cinco en el segundo para terminar su carrera. Es muy probable que haya alumnos de estas cohortes de ingreso que no hayan terminado aún sus estudios. Si hiciéramos el cálculo de la media de estas cohortes sin tener en cuenta a estos alumnos, obtendríamos un dato engañoso.

#### **TABLA 9. - Tasas de abandono en los primeros años**

Con esta tabla se pretende obtener dos tipos de tasas de abandono diferentes para las últimas cinco cohortes de ingreso. Una primera tasa que hace referencia a los alumnos que abandonan la carrera en el primer año, y una segunda referente a los alumnos que abandonan la carrera durante los dos primeros años.

**TABLA 10. - Carga docente del profesorado implicado en la titulación.**

Dado que la docencia de un profesor puede estar repartida en más de una titulación, es necesario considerar EXCLUSIVAMENTE el volumen de docencia que imparte en la titulación evaluada. En las titulaciones con organización semestral, los datos corresponderán a la suma de dos semestres.

Se trata de plasmar el número de créditos de los profesores que imparten docencia en la titulación que se está evaluando. Así pues, no se tendrán en cuenta los créditos que estos mismos profesores impartan en otras titulaciones.

La suma total será la resultante de la suma de los productos obtenidos al multiplicar los créditos totales de cada asignatura por el nº de grupos en los que se imparte.

Los créditos se presentarán agrupados por categorías del profesorado y por departamentos, diferenciando entre primer curso, total primer ciclo y total segundo ciclo.

## 2. AUTOEVALUACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

*Este apartado sobre la Autoevaluación de la Investigación se presenta estructurado en cuatro partes, A) Introducción, B) La guía de la Evaluación, C) Las tablas para la recogida de datos y D) Indicaciones aclaratorias para la interpretación de las tablas de investigación.*

### A) CRITERIOS GENERALES DE EVALUACIÓN

#### 2.1 INTRODUCCIÓN

##### **Criterios generales de evaluación.**

En primer lugar, es necesario señalar que **la evaluación institucional de la investigación es posible y tiene sentido**, y que es imprescindible que el Comité de Autoevaluación esté convencido de ello. Existen dos motivos de duda a este respecto.

Por una parte, los profesores universitarios están acostumbrados a pensar que la investigación es un asunto de competencia individual o, en todo caso, de grupos de investigación en los que predominan los vínculos personales, más que institucionales. La propia experiencia de la evaluación de los llamados “tramos de investigación”, de carácter estrictamente personal, ha contribuido a reforzar esta impresión.

Por otra parte, también está extendida la idea de que la capacidad de actuación en la orientación institucional de la investigación (planificación, gestión etc.) trasciende el ámbito institucional de los Departamentos e incluso de las Universidades, es decir, que son los órganos nacionales, regionales o internacionales de financiación y planificación de la I+D los que determinan las prioridades y la financiación, en definitiva, la orientación de la investigación que se realiza dentro de una Universidad.

Esta situación parece señalar que entre los dos polos del investigador individual, por una parte, (o su grupo reducido de colaboradores) y las grandes instituciones de planificación y financiación de la I+D, por otra parte, no parece haber hueco para la planificación y gestión racional de I+D en el ámbito intermedio de las instituciones universitarias y menos aún de los Departamentos universitarios.

Sin embargo, es en el seno de estos Departamentos donde de hecho los investigadores realizan la investigación y es a través de ellos y de los órganos de gestión general de las universidades como se organizan los recursos materiales y humanos que pueden ayudar o dificultar la labor de los investigadores. En cierto modo, uno de los objetivos básicos que debe orientar el proceso de autoevaluación de la investigación es precisamente éste: **descubrir cuáles son las posibilidades reales de actuación de la propia institución para mejorar de las actividades de I+D que en ella se realizan.** Por eso en la evaluación de la investigación se pone especial énfasis en aquellas cuestiones que pueden ayudar a descubrir este margen de actuación institucional, más allá de las inercias establecidas desde el entorno.

El modelo implícito para la de evaluación de la investigación es el siguiente:

- La **investigación universitaria** la realizan individuos, generalmente agrupados en torno a líneas y proyectos de investigación parcialmente compartidos, para cuya financiación consiguen recursos de diferentes fuentes, tanto propias de la universidad como externas.
- Los investigadores se integran en **Departamentos**, generalmente en función de sus especialidades científicas, aunque no de forma unívoca.
- Los departamentos son **órganos institucionales** de la Universidad en los que se toman decisiones (distribución de recursos materiales y humanos, asignación de tareas docentes, etc.) y se prestan servicios (de gestión administrativa y apoyo técnico, fundamentalmente) que afectan decisivamente a las actividades de investigación. Las áreas de conocimiento pueden ser también determinantes en estos asuntos.
- Las Universidades pueden disponer también de unidades y **servicios supra-departamentales** (bibliotecas, laboratorios, oficinas de gestión de contratos, órganos de planificación y control, etc.) que condicionan también la actividad de los investigadores.
- Para el desempeño de las actividades de I+D, los Departamentos disponen de **recursos humanos y materiales** que pueden gestionar de diferentes formas. La obtención y gestión de estos recursos responde a diferentes criterios. Una parte de

ellos (número de becarios de investigación, por ejemplo, o financiación para proyectos, etc.) pueden considerarse, en buena parte, como resultado de las propias actividades de I+D de cada investigador o grupo de investigación, otros están más claramente condicionados por criterios de planificación superior, de carácter docente o investigador, etc.

El uso y disposición de los medios para la realización de las actividades de I+D se refleja en lo que podemos considerar la **estructura institucional de la investigación**, en el ámbito del Departamento, caracterizada por:

- Las relaciones con otras instituciones y grupos de investigación, dentro y fuera de la universidad.
- Los procedimientos de gestión de las actividades de I+D
- La disposición de los recursos y la organización y gestión de la I+D se puede hacer de forma espontánea o planificada, su reflejo institucional puede ser el resultado de la mera agregación de iniciativas individuales o por el contrario responder a un plan de actuación coordinada, guiado por **objetivos institucionales** explícitamente definidos.
- El conjunto de actividades de investigación que se realizan en un Departamento dan lugar a **resultados de I+D**, de diferente tipo, que son públicamente contrastables y valorables (publicaciones científicas, patentes, etc.)
- La **evaluación** de las actividades de I+D no debe limitarse solamente a hacer un juicio sobre su calidad científica o académica, sino que debe orientarse a realizar una **valoración de todo el conjunto institucional**:
  - contexto en el que se desenvuelve el Departamento,
  - recursos de que dispone,
  - estructura institucional,
  - objetivos planteados
  - resultados obtenidos.

El resultado final de la evaluación debe dar lugar a una lista de puntos fortalezas y debilidades detectadas en la investigación del Departamento y a una serie de **propuestas de actuación** a los diferentes niveles para conseguir mejoras en el desempeño de las actividades de I+D.

### **Indicadores cuantitativos.**

Esta guía de evaluación remite frecuentemente a tablas de datos e indicadores cuantitativos que figuran a continuación. Los formularios para la recogida de estos datos se han diseñado con el propósito de simplificar al máximo la tarea de recolección de información y de que sirvan de apoyo para la evaluación que debe realizar el comité. En una situación ideal, los Comités de Autoevaluación deberían disponer de estos datos previamente elaborados por una Unidad Técnica. Es posible, sin embargo, que esta situación no se dé en algunas Universidades, en las que serán los propios Comités quienes tengan que buscar, recoger y elaborar esta información cuantitativa. En estos casos los Comités deben ser conscientes de que los datos e indicadores tienen un **valor instrumental** para la evaluación; esto quiere decir que es importante disponer de ellos, pero, no a costa de que el Comité no pueda realizar ninguna otra función, por falta de tiempo.

Algunos de los datos cuantitativos (recursos humanos, por ejemplo) pueden solaparse parcial o totalmente con los datos recogidos en el guía de evaluación de la enseñanza, lo que debe tenerse en cuenta para coordinar la obtención de estos datos y evitar duplicidades.

En el caso de Departamentos con varias áreas de conocimiento, las tablas de datos deben multiplicarse por el número de áreas, y debe obtenerse el cuadro resumen de todas ellas para el Departamento en su conjunto.

Los indicadores de rendimiento que se sugieren son los siguientes:

- **Indicadores de actividad.** Están referidos a ítems en los que existen posibilidades de obtener recursos en condiciones competitivas (proyectos del Plan Nacional, becas, etc.). Los indicadores de actividad miden el nivel de actividad media del Departamento, relativamente al número de sus miembros que pueden ejercer la actividad correspondiente (directores de tesis, investigadores, etc.).
- **Indicadores de éxito y productividad.** Referidos al mismo tipo de ítems, miden el nivel de éxito alcanzado en relación con la actividad o con el número de personas que puede participar.

- **Indicadores de concentración.** Son importantes para reflejar el grado en que determinado tipo de actividades o de resultados obtenidos se concentran en pocos individuos o por el contrario están muy generalizados entre los miembros del Departamento. Son indicadores útiles para reflejar la estructura interna de la institución, las posibilidades de crecimiento, etc.
- **Indicadores de evolución.** Son importantes para apreciar las tendencias de cambio en los diferentes ítems que se toman en consideración. Como criterio general se propone considerar el periodo 1991-96 (curso 91-92 a 96-97) y calcular el porcentaje de variación del trienio 94-96 sobre el 91-93, para evitar el efecto de posibles fluctuaciones anuales.

### **Juicios de Calidad e Indicadores Bibliométricos.**

En la guía de evaluación se plantean juicios de calidad implícita o explícitamente, no sólo a propósito de los resultados de la investigación (publicaciones), sino también a propósito del tipo de contratos o proyectos, de la estructura organizativa, etc.. No obstante, en la evaluación de la investigación científica los **juicios de evaluación de la calidad de las publicaciones** desempeñan tradicionalmente un papel importante. En la guía de evaluación se proporcionan criterios bibliométricos para apoyar este tipo de juicios. Pero debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- Los criterios que se proporcionan son **sólo indicativos**, deben tomarse como **orientaciones para la evaluación** más que como indicadores de cómputo automático de la calidad
- Ningún conjunto de criterios bibliométricos puede sustituir el juicio ponderado de los propios investigadores.
- La *evaluación institucional* de la investigación no puede reducirse a un simple cómputo de publicaciones y de su “factor de impacto”.

Para facilitar la evaluación de la calidad de las publicaciones, se sugiere que los comités clasifiquen a éstas en tres grupos: **las que consideran excelentes** (grupo **A**), las que **consideran iguales o superiores en calidad a la media de la producción en el área científica** correspondiente (grupo **B**) y el resto (grupo **C**).

En algunas áreas científicas están fuertemente consolidados criterios bibliométricos de calidad de las publicaciones. Es el caso de las ciencias experimentales y de la salud donde los factores de impacto de las publicaciones constituyen un criterio ampliamente aceptado de la calidad de las mismas. Por lo tanto, para estas áreas se aporta:

- **Lista de revistas del Science Citation Index**, para evaluar las áreas de ciencias experimentales y de la salud. Las revistas están clasificadas en tres grupos con criterios semejantes a los de la lista anterior, aunque ahora basados en una ponderación del factor de impacto de las revistas en cada uno de los campos científicos de la clasificación de la propia base de datos.
  - En el **Grupo A** se incluyen las revistas que contienen aproximadamente el 10% de la producción científica con mayor factor de impacto de cara área científica a nivel mundial.
  - En el **Grupo B** se incluyen las revistas que contienen aproximadamente el 40% de la producción científica con factor de impacto entre la media mundial y el 10% superior, de cada área científica.
  - En el **Grupo C** se incluyen las revistas del SCI que contienen el 50% de la producción científica con menor factor de impacto en cada área.

En cuanto a la aplicación de esta Lista, no se han incluido en la misma las revistas recogidas en el SCI y pertenecientes al grupo C, por lo que se han de consignar en este grupo (**tabla 20**) todas aquellas publicaciones en revistas no incluidas en los grupos A y B, estén o no estén recogidas en el SCI.

#### **Informe de Autoevaluación.**

El Informe de Autoevaluación debe hacerse teniendo en cuenta que se trata del documento en el que se refleja la opinión del comité sobre la situación de la investigación en el Departamento. Este informe, se incorporará al Informe de Autoevaluación de la enseñanza, y formará el documento base sobre el que debe partir la evaluación externa.

El informe debe seguir los grandes apartados señalados en esta guía, proporcionar información sucinta y clara, y formular con concisión los juicios de evaluación que emita el comité sobre cada cuestión que se considere relevante.

Estos juicios no deben ser simples declaraciones (está bien, está mal, es correcto, etc.) sino apreciaciones objetivas, relevantes y argumentadas.

La parte más importante del informe debe considerarse el resumen de puntos fuertes y débiles detectados en la evaluación y la lista de propuestas de posibles actuaciones para mejorar la investigación. Debe distinguirse claramente aquellas líneas de actuación que requieren sólo iniciativas de la propia unidad evaluada, de aquellas otras que requieren actuaciones combinadas a nivel de toda la Universidad o de otras instancias.

## B) GUÍA DE AUTOEVALUACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

*La guía está redactada de forma que sirva como un guión de reflexión. En cada apartado se señalan las consideraciones más relevantes que deben hacerse. Sin embargo, es deseable que se interprete con la flexibilidad necesaria para que puedan tratarse aquellos aspectos que el Comité de Autoevaluación considere importantes. Téngase en cuenta que la guía está diseñada para ser cumplimentada por personal de campos científicos y universidades diferentes, por lo que pueden encontrarse preguntas poco relevantes en determinados contextos. En ese caso, su consideración queda a cargo de la opinión del Comité de Autoevaluación.*

### 2.2 CONTEXTO

#### a) El área científica dentro de la Universidad

- Describanse y coméntense las características generales de su Departamento dentro de la Universidad: tamaño, composición, áreas, tradición, peso en las principales titulaciones de la Universidad, peso respecto al conjunto de la investigación realizada en la Universidad, etc. **(CDD) (TI-1,2,3)**
- ¿Tiene la Universidad un perfil diferenciador que condiciona la investigación que en ella se realiza? **(CDD)**
- ¿Se dan en el Departamento algunas características específicas que haya que tener en cuenta al evaluar la investigación que se hace en él? Si es así, explíquense cuáles y por qué. **(CDD)**

#### b) Las relaciones entre la docencia y la investigación

- Describanse y analícnense las posibles interferencias entre las actividades docentes e investigadoras dentro de su Departamento: carga docente, número de asignaturas, dificultades para atender los compromisos derivados de la investigación, asignaturas al margen de los intereses investigadores, etc. **(CDD) (CP)**
- Describanse y analícnense las posibles transferencias entre las actividades docentes e investigadoras. Coméntense opiniones como la investigación permite mejorar las infraestructuras docentes, la actividad investigadora permite mejorar la

calidad de la docencia, a la luz de lo sucedido en su departamento y señalando los rasgos específicos de su caso. **(CDD) (CP) (CA)**

- Describese el grado de implicación del Departamento en actividades docentes de tercer ciclo y, si se considera procedente, matícense las opiniones anteriores en relación estas actividades docentes específicas. **(CDD)**

## 2.3 OBJETIVOS

- ¿Se han formulado explícitamente objetivos y planes de actuación específicos del Departamento en el ámbito de actividades de I+D? En caso afirmativo, describáanse e indíquese dónde se encuentran recogidos. **(CDD) (CP)**
- ¿Quién y cómo se definen los objetivos y planes de investigación del Departamento? ¿Son conocidos estos objetivos por todos los miembros del Departamento? En el caso de que no existan objetivos y planes explícitos, analícense las causas. **(CDD) (CP)**
- Valórese el peso de la política científica nacional, europea y de la Comunidad Autónoma en el tipo de investigación que se realiza en su Departamento. ¿Se puede considerar que la investigación realizada en su Departamento está dentro de los objetivos de la política científica nacional, europea o regional, en su caso? **(CDD) (CP)**
- ¿Existe algún tipo de planificación interna a medio o largo plazo en temas de investigación dentro de su Universidad? ¿Se inserta la actividad de I+D del Departamento en los planes de su Universidad? **(CDD) (CP)**

## 2.4 RECURSOS

- Valórense los datos descriptivos sobre los recursos humanos presentados en el anexo de indicadores cuantitativos: adecuación a las necesidades, limitaciones, etc. Analícense los datos de las (tablas 1, 2, 3, 4 y 7). **(TI- 1,2,3,4,7)**
- Valórense los datos descriptivos sobre los recursos económicos presentados en el anexo de indicadores cuantitativos: adecuación a las necesidades, limitaciones, etc. Analícense los datos de las (tablas 8, 13 y 17). **(TI-8,13,17)**
- Valórense los datos descriptivos sobre los recursos materiales presentados en el anexo de indicadores cuantitativos: adecuación a las necesidades, limitaciones, etc. **(tablas 11 y 18). (TI-11,18)**

## 2.5 ESTRUCTURA

### a) Relaciones dentro de la institución

- ¿Existen en su Departamento líneas de investigación estables apoyadas en grupos fuertes? **(CDD)**
- Valórense los distintos aspectos relacionados con la creación y la continuidad de los grupos de investigación: causas de agrupamiento y de continuidad, dificultades para ambas cosas, etc. **(CDD)**
- ¿Existen problemas específicos que impidan la creación de un grupo de investigación con dimensiones suficientes: interferencias con la docencia, falta de investigadores interesados en el tema, falta de directores adecuados, difíciles relaciones personales, etc. **(CDD)**
- Sólo si procede, analícense las relaciones existentes, en lo que se refiere a investigación, entre las distintas áreas de conocimiento del Departamento. **(CDD)**
- Sólo si procede, analícense las relaciones de investigación tenidas con otras disciplinas científicas sean o no del departamento: grado de satisfacción, continuidad, problemas científicos o administrativos, etc. **(CDD)(CP)**
- Valórese el grado de saturación de los investigadores en relación con las tareas administrativas derivadas de la actividad investigadora. **(CDD)(CP)**
- Valórense las relaciones del Departamento con los servicios de gestión de la investigación de la Universidad: son o no suficientes, tienen experiencia y preparación, disminuyen la carga burocrática, hacen llegar la información necesaria a tiempo, etc. **(CDD)(CP) (CPAS) (TI-7)**
- Valórese el conocimiento que tiene la Universidad de la oferta científica y tecnológica de su Departamento. **(CDD) (CP)**

### b) Relaciones con otras instituciones

- Analícense el tipo de instituciones con las que su Departamento tiene relaciones de investigación: instituciones públicas, empresas, otras universidades, centros españoles de investigación, instituciones extranjeras, etc. (tablas 8, 14, 17, 23 y 24). **(TI-8,14,17,23,24)**
- Valórese el grado de dificultad en el establecimiento de relaciones con las diferentes instituciones públicas. **(CDD)**

- Valórese el grado de seguimiento de los resultados por parte de las instituciones públicas. **(CDD)**
- ¿Están condicionadas las relaciones de investigación con otras instituciones al tipo de investigación que se realiza en su Departamento, al entorno geográfico próximo, etc.? **(CDD)**
- ¿De dónde parte la iniciativa del establecimiento de relaciones con otras instituciones: son relaciones de los propios investigadores o interviene de forma decisiva otras instancias de la Universidad? **(CDD) (CP)**
- Sólo si procede, valórense las relaciones de investigación ya tenidas con empresas: su grado de satisfacción, sus características específicas, el nivel de exigencia, el tipo de necesidades que han sido detectadas o resueltas, etc. **(CDD)(CP)**
- Analizar la proporción de relaciones con instituciones públicas o privadas y las causas de las mismas. **(CDD)**

## 2.6 RESULTADOS

- Valórense los datos descriptivos sobre los resultados de la actividad investigadora presentados en el anexo de indicadores cuantitativos: tesis doctorales, asistencia a congresos, publicaciones, informes y patentes. Téngase en cuenta su volumen y distribución. (tablas 19, 22 y 24). **(TI-19,20,22,24)**
- Analícese la posibilidad de solicitar patentes en su Departamento. **(CDD)**
- ¿Existe alguna publicación anual en donde se presenten las principales actividades y resultados de investigación del Departamento? Si existe, valore su utilidad; si no, analice sus causas y el interés que podría tener una publicación de este tipo. **(CDD)**
- Hágase una lista de los premios y reconocimientos a la investigación obtenidos por personal de su Departamento, junto con una valoración de la importancia y significado de los mismos. **(CDD)**
- Hágase una lista de los resultados de la investigación no considerados en este guía obtenidos por personal de su Departamento y valórense. **(CDD)**

## 2.7 RENDIMIENTO Y CALIDAD

Lo importante de este apartado no es tanto disponer de todos los indicadores solicitados cuanto obtener opiniones bien fundadas sobre los distintos aspectos señalados. La elaboración y uso de los indicadores propuestos son una gran ayuda para

fundar en parte estas opiniones, pero no son imprescindibles. Por lo tanto, se disponga o no de los indicadores, háganse las valoraciones solicitadas.

**a) Actividad**

Analícese y valórese el nivel de actividad del Departamento. Si se dispone de ellos, utilídense los indicadores presentados en las (tablas 5 y 9). **(TI-5,9)**

**b) Éxito**

Analícese y valórese el nivel de éxito del Departamento, especialmente en la obtención de las distintas solicitudes presentadas. Si se dispone de ellos, utilídense los indicadores presentados en las (tablas 5 y 9). **(TI-5,9)**

**c) Productividad**

Analícese el nivel de actividad investigadora realizada intentando ponderar esta actividad en función del personal disponible. Pueden utilizarse los datos de las (tablas 1, 4 y 7) (recursos humanos), por una parte, las (tablas 8, 13, 16, 19 y 24) (resultados), por otra. **(TI-1,4,7,8,13,16,19,20,24)**

**d) Concentración**

Se encuentra concentrada la actividad investigadora en un pequeño grupo de personas? ¿Y las iniciativas? Analícese las causas y valórense. Si se dispone de ellos, utilídense los indicadores de concentración presentados en el anexo de indicadores cuantitativos. (tablas 6, 10, 12, 15 y 21). **(TI-6,10,12,15,21)**

**e) Evolución**

Valórense los indicadores de evolución presentados en el anexo de indicadores cuantitativos, es decir, los referidos a los recursos humanos, la obtención de becas y proyectos de investigación, la firma de contratos, etc. Véanse las (tablas 2, 6, 10, 12, 15 y 21). Hágase también un análisis de los resultados (tabla 19). **(TI-2,6,10,12,15,21)**

Para los indicadores de recursos, ¿ha sido un crecimiento adecuado a las necesidades?

En todas las tablas, analícnense las causas de la evolución y describánsese los factores más decisivos, tanto los propios de la institución como los relativos al contexto regional, nacional o internacional.

**f) Calidad**

Analícnese y valórense la calidad de las actividades de investigación realizadas en su Departamento. Para ello, puede consultar los indicadores de calidad presentados en el anexo de indicadores cuantitativos. Analícnese el tipo de becas, proyectos y contratos que se han conseguido (tablas 4, 8 y 14). Valórense también todos los tipos de resultados (tablas 19 y ss.). **(TI-4,8,14,19 y ss)**

Descríbanse los criterios que se consideran más adecuados para determinar la calidad de las actividades de investigación realizadas en su campo científico.

## **2.8 PUNTOS FUERTES Y DÉBILES**

Señálense los puntos más positivos sobre las actividades de investigación de su Departamento encontrados a lo largo de este guía.

Señálense los puntos más débiles sobre las actividades de investigación de su Departamento encontrados a lo largo de este guía.

## **2.9 PROPUESTAS DE MEJORA**

Señálense las posibilidades de mejora de la actividad investigadora realizada en su Departamento. Háganse propuestas claras y concisas que puedan ser tenidas en cuenta en los distintos niveles de decisión.

## **2.10 COMENTARIOS SOBRE LA EVALUACIÓN**

Analizar en qué medida este autoinforme ha ayudado a los responsables del Departamento a tomar conciencia de los problemas existentes en lo que se refiere a investigación.

Háganse todas las consideraciones que se consideren oportunas sobre el guía, los indicadores cuantitativos, el procedimiento, el funcionamiento del Comité de **Autoevaluación**, etc.



# Tablas para la Evaluación de la Investigación



## **B) INDICACIONES PARA LA INTERPRETACIÓN DE LAS TABLAS DE INVESTIGACIÓN.**

### **TABLAS 1,2,3. Nº de profesores.**

Se ha de tomar el número de profesores en cada curso en una fecha determinada del mismo, por ejemplo, el 1 de enero del curso en cuestión, pues puede haber variaciones en el número de profesores durante el mismo curso.

### **TABLA 4: Becas de investigación**

Es conveniente diferenciar el año de convocatoria de la beca y el año de concesión de la misma, ya que pueden no ser el mismo. Por ejemplo, porque la resolución de una convocatoria aparezca en el año siguiente. Por ello conviene:

Una posibilidad:

- contabilizar las becas solicitadas y concedidas por el año de su solicitud, aunque se concedan al año siguiente.
- contabilizar el número de becarios activos por el año de la concesión, en el que se incorporan a la unidad.

### **TABLAS 6,10,12,15 y 21 Coeficiente de variación.**

El coeficiente de variación (CV) se interpreta de la siguiente manera:

- 0 = ninguna concentración o distribución máxima.

- Cuanto mayor sea el cv, mayor es el grado de concentración de actividades en una sola persona.

**TABLA 20. N° de publicaciones por grupos.**

En cuanto a las publicaciones clasificadas según lista del anexo, en el grupo C se han de consignar todas aquellas publicaciones en revistas no incluidas en los grupos A y B, estén o no estén recogidas en el Science Citation Index.

**TABLA 23. N° de publicaciones en colaboración.**

Una misma publicación aparecerá en varios de los apartados de esta tabla, si ha sido elaborada en colaboración con investigadores de distintos ámbitos (diferentes áreas, departamentos, universidades,...).

### **3. AUTOEVALUACIÓN DE LAS UNIDADES DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS UNIVERSITARIOS**

*A continuación se presentan los dos documentos básicos para la evaluación de Unidades de Administración y Servicios de las Universidades: A) La Guía de la autoevaluación de la Calidad, propiamente dicha y, B) tablas de datos e indicadores que aporten información objetiva en la que basar las opiniones y valoraciones que se manifiesten en el informe.*

#### **3.1 INTRODUCCIÓN**

La finalidad de esta introducción es explicar de dónde proceden y cuál ha sido el proceso de su elaboración y tratamiento. Asimismo, se pretende facilitar que los miembros del Comité de Autoevaluación se familiaricen con estos documentos.

El objetivo que se persigue con la guía y tablas de indicadores es realizar un análisis pormenorizado de un Servicio en el que se detecten y recojan los puntos fuertes, los puntos débiles así como las propuestas de mejora que potencien los primeros y corrijan los segundos. Este análisis se plasma en el informe de autoevaluación, que ha de ser un documento que permita orientar la planificación de la calidad en la unidad evaluada.

#### **A) GUIA DE AUTOEVALUACIÓN DE SERVICIOS**

##### **3.2 CONTEXTO DEL SERVICIO**

El objetivo de este apartado es definir la trayectoria del Servicio y las características más relevantes de su situación actual

Valorar la evolución y el contexto actual del Servicio.

- ¿Cuáles son los hitos y cambios importantes que se han producido a lo largo de los últimos años y que describen la evolución del Servicio?
- Valorar las políticas y líneas de actuación llevadas a cabo y la situación actual del Servicio.

### 3.3 LIDERAZGO

*En este apartado se estudia la actividad y el comportamiento de los mandos directivos del Servicio en la creación y transmisión de la cultura de calidad.*

Analizar el compromiso de los dirigentes del Servicio en la elaboración de una estrategia encaminada a definir la orientación y la cultura del Servicio.

- ¿Cómo se han implicado los máximos responsables en el establecimiento de objetivos de mejora de calidad del Servicio?
- Indicar si existen objetivos de mejora explícitos en la programación del Servicio, haciendo referencia a su publicidad y modo de comunicación personal.
- Valorar si la comunidad universitaria ha podido observar que los dirigentes del Servicio se han implicado personalmente en la definición de la política estratégica del Servicio. ¿Cómo se han comunicado esos objetivos y valores?

Describir y valorar la participación de los responsables (personal de dirección y mandos intermedios del Servicio) en los procesos de evaluación, implantación y seguimiento de propuestas de mejoras de la calidad.

Valorar el compromiso de los dirigentes del Servicio en el reconocimiento de los esfuerzos realizados por las personas y los equipos que participan en la consecución de mejoras. Describir este sistema y actos de reconocimiento (su periodicidad, su revisión y mejora, participación personal de los máximos responsables en él).

Analizar las relaciones directas que la dirección y mandos del Servicio establecen con los clientes o usuarios.

- Valorar la frecuencia con la que se producen entrevistas, encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias u otras recogidas de datos respecto a las demandas y satisfacción de los usuarios.

Realizar una valoración crítica: Puntos fuertes, puntos débiles y Propuestas de mejora sobre el liderazgo del Servicio.

### 3.4 POLITICA Y ESTRATEGIA

*En este apartado se estudia cómo el Servicio define objetivos de mejora continua, los articula en planes y los desarrolla a través de actuaciones concretas en la prestación de los servicios a los usuarios.*

#### **Política y estrategia para la consecución de los objetivos de calidad del Servicio.**

- Analizar si existe una planificación estratégica del Servicio a corto, medio y largo plazo, en la que se concreten los planes, metas y acciones para la consecución de objetivos de calidad del Servicio. ¿Existen documentos de planificación a corto, medio y largo plazo?
- Describir y valorar la planificación estratégica del Servicio: procedimiento o método, grado de participación, previsión de futuro.

Analizar si el Servicio utiliza de forma sistemática información suficiente para la toma de decisiones (planificación y actividades diarias), lo que incluye datos sobre el rendimiento de los procesos y actividades internas y del personal; la opinión de los usuarios; así como información comparativa sobre otros Servicios Universitarios y organizaciones de referencia.

- Describir el proceso previsto de recogida y comunicación de datos y opiniones.

Señalar los métodos que existen para garantizar la consecución de los planes y objetivos estratégicos del Servicio y para asegurar que estos objetivos se desarrollan de forma coherente con la estrategia general de la Universidad.

Información a todo el personal de los objetivos del Servicio relacionados con su puesto de trabajo.

- Valorar si todas las personas que trabajan en la Unidad conocen los criterios de calidad establecidos para los servicios que prestan.
- Describir la planificación y el sistema empleado para asegurar que la información llega a todas las personas y que éstas la incorporan adecuadamente a su trabajo diario.

Determinar si cada persona del Servicio dispone de los medios suficientes de infraestructura, herramientas de trabajo, disponibilidad de tiempo y conocimientos para poder contribuir al logro de los objetivos planificados en su actividad.

Realizar una valoración crítica: Puntos fuertes, puntos débiles y áreas de mejora sobre la política y estrategia del Servicio.

### 3.5 GESTIÓN DEL PERSONAL

*El objetivo de este apartado es examinar el grado participación del personal del Servicio en la consecución de mejoras, la planificación y desarrollo del potencial de las personas (formación, promoción, reconocimiento), el proceso de asignación de responsabilidades y de toma de decisiones y la comunicación interna.*

#### **Planificación de la gestión del personal. (tabla 2).**

- Determinar si los planes de gestión de personal (selección, formación, desarrollo y evaluación) cumplen con el requisito de mejora continua del potencial y desarrollo del trabajo de las personas.
- Analizar si los planes de gestión del personal se inspiran directamente en los objetivos generales de la Universidad o, por el contrario, se elaboran en función de necesidades puntuales del Servicio.

#### **Plan de formación del personal del Servicio.**

- Analizar si el Servicio dispone de un plan de formación destinado a su personal. ¿Incluye formación en temas de calidad? La formación que se realiza, ¿cubre adecuadamente las necesidades formativas del personal? Adjuntar la documentación correspondiente a los planes de formación del personal, así como los resultados del último período.

### **Proceso de evaluación del rendimiento del personal.**

- Analizar si el Servicio dispone de un proceso, respetado por el personal, que permite realizar una evaluación periódica de su rendimiento. ¿En qué medida contribuye este proceso a la mejora de la Calidad?.

### **Participación del personal en la propuesta de mejoras.**

- Valorar si el Servicio dispone de procesos por los cuales todo el personal, de forma individual o por grupos, puede participar en la propuesta de mejoras.

### **Proceso de asignación de responsabilidades.**

- ¿Qué nivel de autonomía y de responsabilidad tienen las personas, no incluidas en la cadena de mando, dentro del Servicio?. ¿Se considera necesario incrementar dicha autonomía para mejorar la prestación de servicios?.

### **Reconocimiento y recompensa de los esfuerzos destinados a la mejora de la Calidad.**

- Valorar si en el Servicio se conocen, se reconocen y se compensan, de forma sistemática, los esfuerzos y aportaciones de mejora de las personas a su trabajo. Describir el sistema de reconocimiento y compensación.

### **Comunicación entre los puestos directivos y personal.**

- Describir y valorar la política de comunicación interna que tiene establecido el Servicio: canales de información, grado de participación en los mismos, sistemas de recogida de opinión y sugerencias del personal, aplicación de las propuestas y sus resultados.
- Determinar si se consigue una comunicación efectiva de modo que el personal esté correctamente informado sobre lo que sucede en su Servicio y en la Universidad. y si se tiene en cuenta sus opiniones

Realizar una valoración crítica: Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora sobre la gestión del personal del Servicio.

### 3.6 RECURSOS

*Se trata de analizar la coherencia entre la asignación y utilización de recursos y los objetivos de mejora continua del Servicio: hasta qué punto los recursos están orientados a conseguir niveles más altos de calidad.*

#### **Sistema de asignación y utilización de los recursos en relación directa con los objetivos de Calidad del Servicio. (tablas 1, 2 y 3).**

- Describir y valorar la política del Servicio para la asignación de recursos a los diferentes procesos, unidades y servicios.
- ¿Cómo hace el Servicio para asegurar que la asignación y utilización de sus recursos se ajustan a las prioridades marcadas por los objetivos y valores de calidad? ¿Se revisa sistemáticamente su eficacia? ¿Se utilizan conceptos de costes de no calidad?

#### **Calidad y utilización de la información necesaria para la toma de decisiones.**

- Analizar si el Servicio garantiza que toda la información relevante (datos sobre rendimiento de los procesos, gestión de los proveedores, satisfacción de los usuarios) es fiable y puede obtenerse rápidamente a partir de los recursos disponibles, con el fin de poder utilizarla con facilidad para la toma de decisiones.
- Valorar el grado de conocimiento y de utilización de la información disponible por parte de los directivos.

#### **Sistema de control del uso eficiente de los recursos materiales.**

- Describir y valorar los métodos que utiliza el Servicio para optimizar la utilización de los recursos materiales (espacios, equipos, herramientas) ¿Qué contactos se establecen con los proveedores de materiales para mejorar e identificar oportunidades de mejora en el consumo de recursos?.

#### **Identificación y utilización de nuevas tecnologías para conseguir servicios mejores y más competitivos.**

- Describir el proceso previsto para identificar las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías, planificar su incorporación, darlas a conocer y conseguir que se utilicen con el máximo criterio de eficacia y eficiencia (optimización de recursos económicos, de tiempo, de esfuerzo, etc.).

**Realizar una valoración crítica: Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora sobre la gestión de los recursos.**

### 3.7 PROCESOS

*En este apartado se trata de estudiar el modo en que el Servicio gestiona sus procesos clave, es decir, cómo se identifican, se evalúan y revisan y, si es necesario, se corrigen para asegurar la mejora continua.*

#### **Identificación de los procesos clave del Servicio (tablas 4 y 5)**

- Analizar si se han identificado los procesos críticos para el éxito del Servicio. ¿Y sus responsables? ¿Hay indicadores de rendimiento y se miden periódicamente?
- ¿Todos los procesos están documentados? ¿Todos el personal cuenta con un manual de procesos que corresponde a sus tareas?
- Describir el “mapa de procesos” y la metodología seguida para su identificación, el grado de implicación de los responsables y el seguimiento de los resultados.

#### **Traducción de las necesidades del cliente o usuario en especificaciones de los servicios.**

- ¿Cómo se obtiene y analiza información de las necesidades de los usuarios para la planificación de nuevos servicios o prestaciones? ¿Cómo se traducen las necesidades de los usuarios en especificaciones de los servicios? ¿Existe un plan de desarrollo de nuevos servicios?. ¿Todos los procesos se pueden vincular a la prestación de un servicio?

#### **Indicadores para el seguimiento y control de las actividades.**

- ¿Se han definido indicadores de eficacia y de eficiencia de los procesos? ¿El conjunto de procesos está coordinado?.
- Analizar si existe algún sistema que posibilite identificar e implantar innovaciones en los procesos que optimicen los recursos económicos, de tiempo, de esfuerzo, etc.
- Describir el proceso de revisión periódica del sistema de indicadores y analizar los cambios introducidos en el último período.

**Proceso de mejora continua basada en la identificación de necesidades y oportunidades.**

- Analizar si existe un proceso de mejora continua basada en la identificación de necesidades y oportunidades a partir del análisis de datos e indicadores de satisfacción de usuarios ¿Se utilizan datos comparativos de otros Servicios y/o Universidades?
- ¿Cómo se estimulan las habilidades creativas e innovadoras del personal, se incorporan nuevas filosofías de trabajo y se fomenta el aprendizaje continuo y el trabajo en equipo?

**Auditorías y otros métodos de información para evaluar el grado de eficacia y de aplicación de los sistemas utilizados.**

- Analizar si el Servicio cuenta con un método sistemático de auditorías y otros medios para valorar la eficacia y el grado de aplicación de los sistemas utilizados en la gestión. ¿Se utilizan los informes para planificar las mejoras para el período siguiente? ¿Cómo se supervisan los cambios y se controla su implantación? ¿Cómo se comunican los cambios que hay que realizar y se forma al personal antes de la implantación.

**Control y mejora continua de los procesos de soporte (como gestión económica, de personal, patrimonial, de obras y mantenimiento, etc.)**

- Analizar si los principales procesos de soporte que se reciben de otros Servicios de la Universidad están controlados y son mejorados continuamente. ¿Cómo se comunican entre sí los requisitos de calidad y los resultados de rendimiento este Servicio y los responsables de los otros Servicios que proporcionan los procesos de soporte?

**Realizar una valoración crítica: Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora sobre los procesos.**

### 3.8 SATISFACCION DE CLIENTES/ USUARIOS

*Se trata de estudiar el nivel de satisfacción de los usuarios a través de dos fuentes de información: sus opiniones directas sobre las características de los servicios que reciben y medidas indirectas cuantitativas.*

#### **Mediciones sistemáticas de la satisfacción de los usuarios. (ver tabla 5)**

- Analizar los procedimientos utilizados para evaluar, regularmente y de modo sistemático, la demanda y satisfacción de los usuarios con los servicios prestados. ¿Qué conocimientos proporcionan?
- Analizar los mecanismos existentes para revisar y mejorar esas mediciones. ¿Se adecúan estos indicadores a los objetivos del Servicio?
- ¿Qué conocimiento tiene el Servicio de los niveles de quejas y sugerencias (verbales y escritas) sobre las funciones, procesos y prestaciones que realiza?
- Valorar el nivel de satisfacción de los usuarios con el Servicio.
- Analizar y valorar, comparativamente, estos resultados con los de otros Servicios de la misma Universidad y con los del mismo Servicio pero de diferentes Universidades o entidades? .
- ¿Qué utilidad tienen las mediciones realizadas? ¿Qué se hace con los datos? ¿Cómo se difunden los resultados? ¿A quiénes se difunden?

**Realizar una valoración crítica: Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora sobre la satisfacción de los usuarios.**

### 3.9 SATISFACCION DEL PERSONAL

*Se examina el nivel de satisfacción del personal a través de dos fuentes de información: sus opiniones directas sobre las características y condiciones de su trabajo y medidas indirectas cuantitativas.*

#### **Mediciones sistemáticas de la satisfacción del personal. (tabla 2).**

- Analizar los procedimientos utilizados para evaluar, regularmente y de modo sistemático, la percepción y satisfacción del personal con los siguientes aspectos de su trabajo: comunicación interna, formación, oportunidades de mejora, dirección y mandos, reconcimiento, etc. ¿Qué conocimientos proporcionan?
- Analizar los mecanismos existentes para revisar y mejorar esas mediciones. ¿Se adecúan estos indicadores a los objetivos del Servicio?
- ¿Qué conocimiento tiene el Servicio de los factores que influyen en la satisfacción del personal, tales como absentismo laboral, quejas, rotación, niveles de formación, promoción interna, reconocimiento de esfuerzos, etc?. ¿Cómo se se miden periódicamente estos factores?
- ¿Cuáles son los niveles de satisfacción del personal?
- Analizar y valorar, comapativamente, con los de otras Unidades de la misma Universidad y con los la misma Unidad pero de diferentes Universidades o entidades.
- ¿Qué utilidad tienen las mediciones realizadas? ¿Qué se hace con los datos? ¿Cómo se difunden los resultados? ¿A quiénes se difunden?

**Realizar una valoración crítica: Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora sobre la satisfacción del personal.**

### 3.10 IMPACTO EN LA SOCIEDAD

*Se trata de analizar cómo las actividades del Servicio satisfacen necesidades y expectativas de la comunidad universitaria y el entorno social en general. Se indaga sobre el conocimiento y percepción que del Servicio tiene la comunidad local y regional.*

#### **Implicación activa del Servicio en la comunidad.**

- Analizar si el Servicio dispone de una programación de actividades orientadas a mejorar el impacto de sus prestaciones en el entorno social aumentando y mejorando el desarrollo de la comunidad local.
- ¿Qué sistemas existen para identificar la percepción del entorno social sobre los servicios que presta la Unidad.
- ¿Cuáles son los resultados del impacto social del Servicio?

**Realizar una valoración crítica: Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora sobre el impacto del Servicio en la sociedad.**

### 3.11 RESULTADOS FINALES

*Supone analizar los resultados de las acciones que presta el Servicio y que son considerados más significativos como medida de su actividad.*

#### **Resultados de los principales servicios prestados. (tablas 1, 4 y 5)**

- Analizar si se miden y se conocen los resultados de la mayor parte de los procesos del Servicio.
- Valorar si se aprecian tendencias positivas en los resultados de los principales procesos de prestación de servicios y compararlos con los de otros Servicios, Universidades u organismos.

#### **Resultados de los procesos de soporte.**

- Valorar si se miden y se conocen los resultados más significativos de los procesos de apoyo y administrativos de los cuales la Unidad o el personal de la Unidad son usuarios dentro de la Universidad.
- Valorar si se aprecian tendencias positivas en los resultados de los principales procesos de soporte y compararlos con los de otras universidades o instituciones.

Realizar una valoración crítica: Puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora sobre los resultados finales.

### 3.12 VALORACIÓN GLOBAL.

Valorar, de forma crítica, el propio proceso de evaluación (protocolo, composición y funcionamiento del comité, metodología seguida, información, datos e indicadores, distribución del trabajo, calendario etc.) y los resultados de la misma.

Especificar en las propuestas de mejora, señaladas en cada uno de los puntos anteriores, el orden de prioridad que se les otorga.

Tablas  
para  
Evaluación  
de la  
Gestión  
y de los  
Servicios Universitarios



## IV EVALUACION EXTERNA

*El objetivo de esta guía es facilitar la preparación, coordinación y el desarrollo del proceso de evaluación externa dentro del marco del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Consta de dos partes; A) La Guía de Evaluación externa y B) Anexo dirigido a la Unidad Evaluada, sobre el Procedimiento para la recepción y visita del Comité de Expertos Externos por parte de la Universidad. El modelo de guía de la Evaluación Externa está diseñada para la evaluación de la titulación. Cuando la unidad evaluada sea otra, un Servicio, un Departamento, etc., se seguirá la misma pauta metodológica adaptándola a los requerimientos de la unidad evaluada.*

### A. GUÍA DE LA EVALUACIÓN EXTERNA

#### 1 Objetivos

Como objetivo general, la evaluación externa se plantea:

Formular juicios de valor sobre el diseño, la organización, el desarrollo de los procesos y los resultados de la enseñanza, la investigación y la gestión, en relación con los objetivos propios de las unidades evaluadas, con el fin de estimar su calidad y proponer acciones de mejora. Es decir, analizar cómo una institución gestiona la calidad de su oferta educativa.

Objetivos específicos:

- Establecer criterios en relación con la evaluación de la calidad.
- Analizar el contenido del Autoinforme en relación con los requisitos técnicos de la Guía de Autoevaluación.
- Analizar el propio proceso de autoevaluación.
- Cotejar el contenido del Autoinforme con lo manifestado por las diferentes audiencias, lo observado en la visita y la documentación adicional.
- Elaborar una opinión sobre los recursos disponibles, su organización, el funcionamiento y los resultados de la unidad evaluada.
- Proporcionar a los miembros de la unidad evaluada el adecuado *feed back* para que puedan reflexionar sobre su realidad desde la perspectiva de los agentes externos.
- Reflexionar y aportar propuestas de mejora.
- Elaborar un informe claro, equilibrado y constructivo acerca de la calidad de la Institución, de su gestión y del proceso de Autoevaluación seguido.

## 2. Tareas

Para el logro de estos objetivos se requiere el análisis de informaciones pertinentes recogidas a partir de diversas fuentes que faciliten al C.E.E. soportes para poder emitir *juicios de valor* sobre la unidad evaluada.

Desde un punto de vista práctico, las principales tareas a realizar por el citado Comité se pueden definir en las siguientes etapas:

- Análisis de la guía de Autoevaluación utilizada por el comité para la realización del Autoinforme. Asimismo, se repasarán las instrucciones contenidas en la guía de Evaluación Externa.
- Análisis del Autoinforme y documentación adicional. El Autoinforme constituye uno de los elementos fundamentales sobre los que se centra el trabajo del C.E.E.

También es igualmente muy útil revisar toda la documentación adicional que la unidad evaluada puede poner a disposición del Comité.

- Visita a la Institución que es objeto de evaluación con el fin de efectuar observaciones in situ y poder realizar entrevistas a los diversos colectivos.
- Formulación de Juicios de Valor y redacción del Informe que el C.E.E. emite como resultado del proceso que las unidades evaluadas deberán tomar en consideración, posteriormente, para la redacción del Informe Final de Evaluación de la Titulación.

Presentamos a continuación algunas de las tareas y funciones a realizar en cada una de estas fases así como el propósito fundamental que debe orientar el trabajo del C.E.E. durante la ejecución de las mismas.

Estudio de la Guía de Autoevaluación.

En primer lugar, el C.E.E. deberá clarificar con la máxima precisión la finalidad del proceso de Autoevaluación que ha realizado la unidad objeto de evaluación. Para ello deberá conocer la filosofía que justifica el *Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades* y, de forma específica, las orientaciones de la Guía para la realización de dicho proceso. El dominio de esta Guía constituye un requisito imprescindible para toda persona que forme parte de un C.E.E. ya que es el marco de referencia a utilizar para conocer y valorar el trabajo realizado por el Comité encargado de llevar a cabo el Informe de Autoevaluación.

La Guía contiene una serie de partes diferenciadas cuyo sentido y finalidad comentaremos brevemente.

La Guía de la Evaluación se presenta estructurada en varios capítulos. El segundo, denominado "Método", se realizan una serie de recomendaciones operativas sobre cómo debe desarrollarse el proceso. En el capítulo tercero, Autoevaluación se presentan las Guías específicas relativas a la Evaluación de la Enseñanza, la Investigación y los Servicios. El contenido de los apartados de las guías de Autoevaluación, debe considerarse como un *Guión para la redacción* de cada capítulo. Es decir, una recopilación ordenada de aquellas cuestiones sobre las que el Comité de Autoevaluación debiera manifestarse.

Las tablas que figuran al final de cada apartado, son complementos y al igual que ésta constituyen información de base que debe manejar el Comité de Autoevaluación.

### **Análisis del Autoinforme elaborado por al Comité de Autoevaluación**

El propósito fundamental de esta fase es estudiar el contenido del Autoinforme y del proceso de Autoevaluación realizado. Para ello se analizará si el procedimiento seguido y su producto final (Autoinforme) cumplen los requisitos metodológicos y técnicos especificados en esta *Guía de Evaluación*. En lo que se refiere estrictamente a las valoraciones que se incluyen en el Autoinforme, se deberá distinguir entre lo que son evidencias (afirmaciones sustentadas en datos objetivos y documentos) y lo que son opiniones. Dentro de las opiniones, igualmente procede clarificar aquéllas que están consensuadas y aquéllas que sólo son sostenidas por una parte de los agentes.

Como esquema general, se recomienda que, al examinar el Autoinforme se preste mucha atención a si el mismo refleja el siguiente proceso de análisis:

- **situación actual** (descripción de hechos y datos relevantes)
- cuál es la **valoración** de esa situación (es bueno/malo; positivo/negativo; qué razones o factores explican/mantienen esa situación)
- cómo se pueden resolver las deficiencias y subrayar las fortalezas encontradas (**propuestas de mejora**)
- principales aspectos contradictorios y **lagunas detectadas**

De manera más específica, los miembros del C.E.E. deberán plantearse algunas cuestiones como las siguientes:

1. ¿Es el Autoinforme suficientemente integral, analítico y crítico?
2. ¿Describe el Autoinforme las diferentes perspectivas de alumnos, profesores, cargos académicos y graduados en torno a la calidad la unidad evaluada?

3. A partir del Autoinforme, ¿es posible hacerse una idea clara y suficiente de la actividad y organización de la unidad evaluada, por ejemplo sobre el plan de estudios o sobre la investigación del departamento?
4. ¿Están los objetivos generales (misión y metas) claramente establecidos?
5. ¿Están los objetivos y las metas satisfactoriamente reflejados en los planes de actuación (plan de estudios, programas de investigación, gestión)?
6. ¿Son equilibrados y están adecuadamente organizados los planes de actuación de la unidad evaluada?
7. ¿Es realista el tiempo previsto para su cumplimentación?
8. ¿Los planes de la Institución son adecuados para conseguir graduados de calidad, investigación de calidad, etc.?
9. ¿Ayuda el Autoinforme a determinar cuestiones clave que requieran atención particular durante la visita externa?
10. ¿Están claramente explicitados los puntos fuertes y débiles de la unidad evaluada?
11. ¿Se indica con claridad cómo piensa afrontar la unidad evaluada los problemas identificados?. ¿Están claramente explicitadas y priorizadas las acciones estratégicas de mejora?
12. ¿Son consistentes las propuestas de acciones de mejora con los puntos débiles y fuertes relacionados y con el contenido general del Autoinforme?.

Para poder llevar a cabo este análisis en profundidad, el C.E.E. deberá disponer del Autoinforme de la unidad evaluada un mes antes del período señalado para realizar la visita. El estudio del documento debe dar lugar a una primera valoración del trabajo realizado por el Comité de Autoevaluación y a una selección de los puntos o cuestiones más relevantes a observar y analizar en el transcurso de la visita y las entrevistas con las audiencias.

### 3. VISITA A LA UNIDAD EVALUADA.

Una vez que se ha analizado el Autoinforme, el C.E.E. necesita contrastar y ampliar informaciones que considera importantes a partir de otras fuentes para poder emitir un juicio sobre la unidad evaluada. Para ello los evaluadores externos utilizan tres

estrategias que, aunque constituyen procedimientos metodológicos diferentes, tienen la misma finalidad. Estos procedimientos son las entrevistas con los colectivos, las observaciones personales *in situ* y el análisis de documentación adicional.

Audiencias a los distintos colectivos.

La realización de las entrevistas con los respectivos colectivos constituye una de las tareas fundamentales del trabajo del C.E.E. en tanto que permite obtener y contrastar informaciones esenciales para el proceso evaluador. Por ello, el C.E.E. deberá llevar a cabo una entrevista planificada con cada uno de los colectivos implicados en una institución con el fin de:

- obtener **informaciones sobre el proceso** de autoevaluación realizado
- estimar las valoraciones que efectúan sobre el Autoinforme
- detectar los problemas y aspectos no abordados en el mismo
- **recabar y contrastar informaciones** que considere procedentes el C.E.E.

El procedimiento de trabajo a utilizar para obtener estos objetivos es la entrevista en grupo. Ello significa que la actitud del C.E.E. deberá ser de escucha a los miembros de los diversos colectivos sin cuestionar ni debatir ninguna de las informaciones que faciliten al respecto. El papel del C.E.E. se limitará a orientar la entrevista hacia las cuestiones que previamente se han establecido como importantes en cada caso y a velar para que el desarrollo de la misma se efectúe con orden dentro del tiempo previsto.

*Los colectivos a entrevistar y los temas a tratar en cada una de las audiencias que figuran en esta guía, se corresponden con la evaluación de la enseñanza, la investigación y la gestión de la titulación. En el caso de la evaluación de Servicios Generales o en la evaluación de un Departamento, es necesario adaptar e introducir oportunos cambios que se deben corresponder tanto a los colectivos como a los temas, de acuerdo con la unidad evaluada.*

A título de sugerencia, a continuación se incluyen algunos de los principales temas o cuestiones que se pueden plantear a los distintos colectivos:

### 1. Comité de Autoevaluación

- Procedimiento de la Autoevaluación, formación del comité y tareas asignadas. Dificultades encontradas.
- Recogida de información.
- Redacción del informe.
- Contrastar aspectos importantes surgidos en la observación y en las entrevistas.

### 2. Equipo directivo del Centro

- Mecanismos de control interno existentes en la Institución.
- Procedimientos de asignación de las asignaturas a los Departamentos y al profesorado.
- Políticas de profesorado: carrera docente (selección y promoción), formación y desarrollo profesional, carga docente.
- Estrategias de planificación y evaluación de la enseñanza. Percepción sobre la evaluación.
- Reflexión sobre el Plan de estudios y el Prácticum.
- Relación con Asociaciones Profesionales, Empresa, otras Universidades,....
- Políticas para mejorar la gestión y la toma de decisiones.
- Políticas relativas a los recursos humanos.
- Sistemas de gestión y control del presupuesto.

### 3. Directores de Departamento.

- Conocimiento y participación en el Autoinforme.
- Procesos de toma de decisión.
- Importancia relativa de la docencia: Interacción con investigación y gestión.
- Sistema de distribución de la carga docente (teoría y práctica).
- Implicación en estudios de tercer ciclo y enseñanzas propias.
- Relaciones con centro y servicios centrales.
- Apoyo institucional a la investigación: puntos fuertes y débiles.
- Relaciones entre Departamentos en los ámbitos docente, investigador y asistencial.
- Relaciones dentro y fuera del Departamento en los ámbitos investigador y asistencial.

### 4. Profesorado

- Conocimiento del Autoinforme. Grado de acuerdo con lo que en éste expresa.
- Estructura docente y su posicionamiento.
- Recursos para desarrollar las funciones del profesorado.
- Sobre los alumnos de la Institución.
- Percepción del clima y estructura en la organización de la Institución.
- Políticas de profesorado: carrera docente (selección y promoción), formación desarrollo profesional, carga docente.
- Proceso de enseñanza (planificación, actuación y evaluación de la docencia y el aprendizaje, tutorías).

- Problemas relativos a la actividad investigadora.
- Repercusiones de la investigación en la mejora de la docencia.
- Percepción de los sistemas de gestión y control institucional.
- Racionalización y uso de los recursos de la institución.

#### 5. P.A.S..

- Estructura del personal dentro de la Institución.
- Políticas de personal: selección y promoción, formación y desarrollo profesional.
- Nuevo Plan de estudios y carga de trabajo que conlleva.
- Manuales de Procedimiento.
- Procedimientos de tomas de decisión.
- Problemas relativos a los procesos de gestión de la investigación.
- Sistemas de gestión y control del presupuesto.
- Indicadores sobre la satisfacción de los usuarios en relación con los servicios académicos.
- Políticas establecidas para mejorar la calidad de la gestión universitaria.

#### 6. Alumnos de primer curso

- Información y orientación inicial por parte de la Universidad. Utilidad de las tutorías.
- Carga de trabajo y adecuación del nivel (dificultad).
- Motivos de los abandonos de otros compañeros.
- Coordinación de programas (contenidos) y de evaluaciones.
- Actuación docente (general).
- Procedimientos de evaluación. Tipología de exámenes (adecuación a objetivos, contenidos y métodos).
- Salas de estudio. Distribución de los alumnos en grupos.
- Participación del alumnado en las elecciones de representantes y de éstos en los órganos de representación.
- Percepción del funcionamiento de los servicios de secretaría y gestión académica.
- Valoración de los servicios de orientación y ayuda para el estudiante.

#### 7. Alumnos de último curso

- Coherencia curriculum. Coordinación de programas (contenidos) y evaluaciones.
- Carga de trabajo y adecuación del nivel (dificultad).
- Actuación docente. Coordinación de contenidos. Utilidad de tutorías (información y orientación académica).
- Información y orientación académica por parte de la Universidad. Utilidad de las tutorías.
- Procedimientos de evaluación. Tipología de exámenes (adecuación a objetivos, contenidos y métodos).
- Prácticum.
- Motivos de abandonos de otros compañeros.
- Encuesta sobre la docencia.

- Participación del alumnado en las elecciones de representantes y de éstos en los órganos de representación.
- Valoración del aprendizaje (costes/beneficios).
- Aspectos positivos y aspectos que desearían cambiar en la formación.
- Valoración de los servicios académicos y no académicos.
- Relaciones entre la docencia y la investigación.
- Iniciación a los alumnos en la actividad investigadora.

#### 8. *Estudiantes de tercer ciclo.*

- Razones de realizar estudios de tercer ciclo.
- Formación del programa de doctorado.
- Orientación del programa (completar estudios licenciatura, formación específica en tema de tesis).
- Grado de impartición del programa.
- Evaluación y calificación asignaturas.
- Recursos bibliográficos existentes.
- Dedicación y orientación director de la tesis.
- Satisfacción sobre temática tesis (innovación, impacto de la investigación).
- Apoyo administrativo recibido del Departamento.
- Organización y eficacia de la comisión de doctorado.

#### 9. *Graduados*

- Formación recibida vista desde el mundo del trabajo.
- Coherencia del Plan de estudios. Puntos fuertes y débiles. Existencia de lagunas.
- Valoración del aprendizaje (costes/beneficios).
- Aspectos positivos y aspectos que desearían cambiar en la formación.
- Posibilidades de empleo.
- Políticas de iniciación en la investigación al alumnado.
- Valoración de los servicios académicos y administrativos.
- Percepción sobre la utilización de los recursos y la gestión dentro de la universidad.
- Carencias de formación al llegar a un puesto de trabajo.

En las audiencias relativas a profesores, alumnos, graduados y PAS conviene prestar atención al tipo de selección que se ha efectuado para elegir a los participantes en las entrevistas, circunstancia que puede incidir sobre la representatividad de la información obtenida. A fin de evitar posibles sesgos, en el apartado relativo a cuestiones de procedimiento se incluyen, al final del capítulo, criterios a tener en cuenta para efectuar la elección de representantes de los colectivos señalados.

### **Observaciones personales. Visita instalaciones.**

Durante la visita a la unidad evaluada el C.E.E. puede igualmente recoger informaciones útiles para su trabajo a través de la observación personal y el diálogo con las personas con las que interactúa mientras permanece en el Centro. La observación *in situ* constituye una de las estrategias más interesantes para todo evaluador ya que puede recabar informaciones que difícilmente pueden ser percibidas a partir de documentos o de las entrevistas con las distintas audiencias.

Dado que las posibilidades de observación en una institución son muy amplias, cada miembro del C.E.E. deberá concretar previamente aquellos aspectos que considera más pertinentes en función de las informaciones con que cuenta. Algunos de los temas más comunes a los que los evaluadores dirigen su atención son los siguientes:

#### - Observaciones sobre la organización y planificación del trabajo:

- Sistemas de organización y planificación interna.
- Organización de los medios y recursos.
- Sistemas de control establecidos.

#### - Observación de servicios e instalaciones.

- Observación y mantenimiento del cuidado de las instalaciones.
- Biblioteca: dotación y actualización de fondos documentales, facilidades de préstamo y consulta, informatización, horarios ("extras"), salas de lectura, gestión de pedidos y catalogación. Servicio de orientación.
- Laboratorios, aulas y otras instalaciones: actualización de equipos y mobiliario, utilización de laboratorios y número de alumnos por puesto, seguridad y facilidades para alumnos con necesidades especiales, aprovechamiento de instalaciones y equipos, disponibilidad de medios audiovisuales.

- Otros servicios: transporte, restauración, fotocopidora, librerías-papelerías, espacios de interacción social y lúdica, instalaciones deportivas, servicios sanitarios, etc.

- Observación del clima interno de la Institución.

- Sistemas de Comunicación e información interna.
- Participación y trabajo en equipo dentro de la Institución.
- Relaciones humanas entre los distintos miembros.

La observación del trabajo en el aula se podría considerar un aspecto fundamental de esta visita. Sin embargo, no se aconseja que el C.E.E. entre en las clases mientras se desarrolla actividad docente en las mismas. Este hecho podría producir un *ruido* innecesario que no beneficia para nada los objetivos de un proceso evaluador que aún necesita lograr una mayor consolidación.

**Análisis de documentación adicional.**

La realización del Autoinforme requiere la búsqueda y utilización de diversos materiales y documentos (actas de los órganos colegiados, encuestas, guías académicas, registros, etc.) que pueden contener informaciones importantes para el proceso evaluador. El Comité de Autoevaluación de la unidad evaluada, siempre que sea posible, deberá utilizar estas fuentes ya que permiten obtener datos que fundamenten los juicios de valor que debe efectuar sobre los distintos aspectos a evaluar. Queremos resaltar que no es función del Comité crear esta documentación, sino utilizar aquella que está disponible y es pertinente para su trabajo.

Habitualmente, el C.E.E. no necesita revisar documentación adicional, aunque siempre que lo considere necesario, podrá efectuar una lectura de la misma a fin de poder estimar los siguientes aspectos:

- La documentación disponible que no ha sido utilizada en el proceso evaluador.
- El tipo de explotación que se ha efectuado de aquellos documentos que se han utilizado.

- Las previsiones que se establecen en relación con las carencias detectadas.

En la medida que el Comité de Autoevaluación haya utilizado esta documentación adicional como soporte para sus valoraciones, el Autoinforme estará más fundamentado y será menos exhaustiva su revisión por parte del C.E.E. Cuando no se han tenido en cuenta estas fuentes o su utilización ha sido parcial, es fácil que los evaluadores externos encuentren en el Autoinforme contradicciones, solapamientos y afirmaciones que no se justifican a partir de la información disponible.

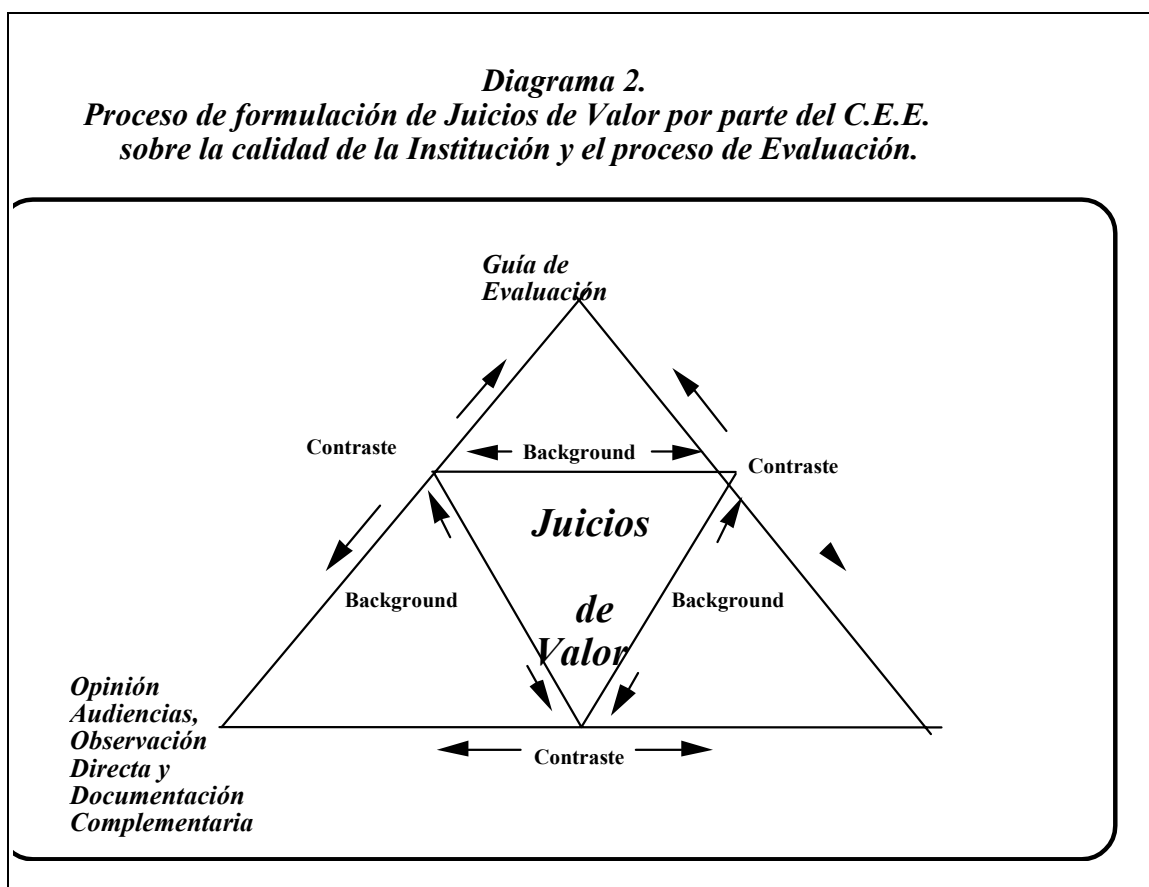
### **Formulación de Juicios de Valor. Elaboración del informe.**

La tarea fundamental del C.E.E. es contrastar las informaciones pertinentes recabadas a partir de las diversas fuentes con que cuenta (Autoinforme, Audiencias, Documentos complementarios, Observaciones personales). Esta función de contraste de informaciones se debe realizar en una doble dimensión: entre las diversas fuentes y entre los diversos informantes de una misma fuente. Por ello, además de la diversidad de informaciones deberá analizar la coherencia interna de la obtenida a través de cada una de dichas fuentes, analizando si las valoraciones y conclusiones que contiene son compartidas por la mayoría de los sujetos implicados y/o están apoyadas en hechos y evidencias. Del conjunto de estos procesos altamente interactivos van surgiendo estimaciones sobre los distintos aspectos considerados y diversos juicios de valor sobre la realidad de la unidad evaluada. Estos juicios de valor permiten la identificación de los puntos fuertes y débiles y, a su vez, clarifican la formulación de acciones estratégicas de mejora.

No debemos olvidar que la evaluación externa constituye, exclusivamente, una estrategia de apoyo para la Institución. Por ello, el C.E.E. deberá facilitar, clarificar y dinamizar el proceso de análisis, reflexión y diálogo de la unidad evaluada en torno a su realidad. Su labor deberá estar enfocada a que la unidad evaluada pueda llegar a formular una serie de acciones de mejora viables y en las cuales se sientan comprometidos el conjunto de estamentos.

Ahora bien, el C.E.E. realiza estas tareas de contraste y análisis desde su propia formación, experiencia profesional, aptitudes y actitudes.

A modo de resumen, el Diagrama 2 presenta las fuentes de información a utilizar y las tareas a desarrollar por el C.E.E. en la formulación de Juicios de Valor.



#### 4. PLAN DE TRABAJO Y TEMPORALIZACIÓN

**Acciones previas al encuentro del C.E.E. sobre la lectura individual del Autoinforme.**

Para una mayor eficacia de la visita del C.E.E. a la Universidad es conveniente que el Presidente del Comité pueda comunicar al Comité de Autoevaluación la información complementaria que desearía consultar. A tal fin, cada miembro del C.E.E., una vez efectuada la lectura del Autoinforme, comunicará al Presidente las ausencias documentales detectadas y que le son necesarias para conocer y comprender el Autoinforme en toda su extensión.

Así mismo, y con el objetivo de que la reunión previa del C.E.E. sea lo más efectiva, cada miembro del C.E.E. llevará sistematizados los siguientes aspectos:

a) Los puntos, aspectos o información que considera confusos (errores de redacción, paginación, fuentes incompletas... son a veces causas más que suficientes). En ocasiones las consideraciones de otros miembros contribuyen a eliminar el obstáculo.

b) Las ausencias significativas, es decir, aspectos que el Comité de Autoevaluación ha pasado por alto. Es el momento de introducirlos en la "agenda" de las diferentes audiencias.

c) Identificación de puntos "contradictorios" o "controvertidos" en los que el Comité de Autoevaluación ha podido incurrir. Estos serán considerados como "aclaraciones prioritarias" en la audiencia con dicho Comité.

d) La formación, desde su punto de vista, de los puntos nucleares que deberían orientar el contenido de la visita con las diferentes audiencias. En este sentido, las indicaciones que se sugieren en los siguientes apartados pueden servir de referente.

### **Programa de la visita**

La visita a las Universidades se realiza de acuerdo con la planificación establecida por la Oficina Técnica del Plan. Esta visita podrá tener una duración

aproximada de tres días con un programa de trabajo previamente establecido cuya posible temporalización es la siguiente:

## PROGRAMA DE LA VISITA

---

Día	Horario	Actividad
1º	16h.00 – 20h.30	Reunión preparatoria del Comité de Expertos Externos, en el lugar y hora a determinar por el Presidente.
	21h.00	Encuentro (o) cena con el Comité de Evaluación de la Universidad, e Institución, y el Comité de Expertos Externo.
2º	09h.00 – 10h.30	Reunión con el Comité de Autoevaluación de la Institución.
	10h.45 – 12h.00	Reunión con Decano y Equipo Decanal.
	12h.15 – 13h.30	Reunión con Directores de Departamentos.
	13h.30 - 14h.30	Reunión con el PAS (Centro y Departamentos)
	14h.30	Comida.
	17h.00 – 18h.30	Reunión con el Profesorado.
	18h.45 – 20h.00	Reunión con estudiantes de tercer ciclo.
	20h.00	Reunión interna del Comité de Evaluación Externa.
	3º	09h.00 – 11h.00
11h.15 – 12h.45		Reunión alumnos 1º y 2º curso.
13h.00 –		Reunión alumnos último curso.
14h.30		Comida.
17h.00 – 18h.30		Reunión con graduados.
18h.45 – 19h.45		Audiencia Pública
	20h.00	Reunión interna del Comité de Evaluación Externa.
4º	09h.00 – 10h.00	Nuevas audiencias reclamadas por el CEE.
	10h.15 – 12h.30	Reunión interna CEE (preparación informe y distribución tareas). Informe preliminar oral al CE
	13h.30 –	Despedida del CE.

---

NOTA: Este horario es indicativo, cada Universidad podrá ajustarlo en tres días si lo cree conveniente.

Selección de los colectivos que asistirán a las reuniones.

La selección de las personas que asistirán a las diferentes audiencias la realiza el Comité de Autoevaluación y de acuerdo al procedimiento establecido por el Comité Técnico del Plan. El C.E.E. tendrá en cuenta que la selección se ha realizado conforme a los criterios mencionados a continuación, asegurando que entre los asistentes a las audiencias exista una pluralidad de edades, sexo, lugar de nacimiento, categorías, etc.

Los miembros del Comité de Evaluación de Autoevaluación no deben asistir a las sesiones de trabajo ni a las entrevistas que realice el C.E.E., salvo a las que estén expresamente convocados.

a) Decano o Director y Equipo Directivo del Centro.

Se convocará al Decano o Director del Centro, a los Vicedecanos y al Secretario.

b) Directores de Departamento.

Se convocará a los Directores de los Departamentos evaluados y aquéllos que tengan una mayor carga docente en la titulación evaluada.

c) Profesorado.

Se procederá a una selección al azar del listado de profesores con docencia en la Titulación. Esta selección se realiza por estamentos (CU, TU, TEU, Asociados, Ayudantes...) y por Departamentos, cuidando de la adecuada representación de los mismos. El número total de profesores asistentes a la audiencia no debiera ser inferior a 8 ni superior a 15 asegurando la presencia de profesores de varias categorías. Se nombrarán suplentes para sustituir a los nominados que no accedan a la cita.

d) Alumnado.

Se realizarán dos audiencias separadas, una con alumnos de primer curso y otra con alumnos de final de estudios o de segundo ciclo. Se eligen un total de 8 a 10 alumnos/as por grupo:

- ocho o diez alumnos/as de primer curso.
- ocho o diez alumnos/as de último curso o segundo ciclo.

La mitad se eligen al azar, entre los representantes de alumnos del ciclo correspondiente. El resto se eligen, igualmente, al azar entre el total de alumnos del ciclo.

e) Graduados.

El Comité de Autoevaluación convocará a 8 o 10 graduados/as que tengan una antigüedad de entre 3 y 10 años, que representen distintas situaciones profesionales: trabajando en la profesión, parados, y trabajando en otra profesión. **Profesores excluidos.**

f) Personal de Administración y Servicios.

Se seleccionarán de 8 a 10 personas de todos los estamentos/niveles y tipología de servicios, asegurando la presencia de personal de varias categorías.

Debido a la amplitud del programa y por razones metodológicas, la distribución horaria de la visita del Comité de Expertos Externos es necesariamente muy compacta. Es importante, por lo tanto, mantener un estricto control del tiempo, tanto en lo que se refiere a la puntualidad al empezar las audiencias como al finalizarlas. Conviene que la Universidad recomiende puntualidad al convocar a los asistentes de las distintas audiencias.

### **Infraestructura necesaria.**

Por lo que se refiere al local, es preciso disponer de un lugar de reunión adecuado. Se recomiendan salas con un aforo aproximado de 20 asientos y donde todos los asistentes puedan sentarse alrededor de una mesa. En especial, ha de evitarse situar a los miembros del C.E.E. sobre tarimas, en mesas presidenciales, etc. Debe favorecerse la cercanía física y psicológica entre entrevistadores y entrevistados. Para la fase de Audiencia abierta podrá disponerse de una sala con mayor aforo si se cree necesario.

Por otra parte, el C.E.E. debería disponer de muestras de programas y evaluaciones (por ejemplo, de las asignaturas con mayor y menor índice de aprobados en el curso anterior). Asimismo, deberá facilitársele documentación adicional sobre la titulación, el Centro y la Universidad. En especial, debiera disponer del plan de estudio y guía académica.

Miembros del Comité de Autoevaluación de la titulación recibirán y atenderán las peticiones del C.E.E. estando a disposición de éste durante el desarrollo de la visita. Asimismo, será la Universidad receptora la encargada de organizar y realizar todas las gestiones necesarias con respecto a los desplazamientos y estancia del C.E.E.

## **5. CUESTIONES DE PROCEDIMIENTO**

### **En relación con el Funcionamiento del C.E.E.**

El trabajo de los evaluadores externos será reconocido y tendrá credibilidad en la medida que la selección de sus miembros sea adecuada y actúen de forma independiente, utilizando procedimientos para contrastar la subjetividad en los juicios y valoraciones. Esto es posible si se siguen una serie de recomendaciones generales

tanto a la hora de decidir su composición como en la recogida de información durante la visita, el análisis del Autoinforme y la elaboración del Informe de Evaluación Externa.

**a) Equipo de Trabajo.**

El Comité de Expertos Externos tendrá una composición equilibrada donde se conjuguen experiencias de tipo académico, investigador, profesional y evaluativa. De esta manera, deberá cuidarse que las personas del Comité puedan cubrir los siguientes perfiles:

Perfil 1: Experto académico

Será un profesor universitario con amplia experiencia y prestigio en el campo académico de la titulación a evaluar. Asimismo, sería estimable que hubiese desempeñado cargos de responsabilidad en los diversos órganos universitarios y es importante que su preparación y trayectoria investigadora presten legitimidad a los juicios del Comité.

Perfil 2: Representante del mundo empresarial

Será un profesional con amplia experiencia, en el campo laboral propio de la titulación evaluada.

Perfil 3: Experto en metodología de la enseñanza y la evaluación universitaria

Será un profesional (procedente del campo universitario o externo a él) con conocimientos y experiencia en metodología de la evaluación de programas o evaluación institucional. En especial, es recomendable que haya participado en otros procesos de evaluación de la calidad de la enseñanza superior.

Uno de los componentes del C.E.E. nombrado por el Comité Técnico del Plan, actuará como Presidente asumiendo el liderazgo del grupo, su coordinación y la redacción final del Informe.

#### **b) Primera reunión del Comité de Expertos Externos.**

El C.E.E. debe constituirse como un grupo de trabajo operativo. Este objetivo es de vital importancia para la calidad del trabajo a desarrollar. Sin embargo, entendemos que un *grupo de trabajo* es algo más que la agregación de personas en torno a una tarea. El grupo debe conjuntarse y comprometerse en torno a unas metas y procedimientos compartidos, debe *crearse*, y para ello proponemos el presente protocolo de procedimiento a desarrollar durante la reunión de constitución del C.E.E.. Este *grupo* presenta dos dificultades añadidas para constituirse como tal. Por una parte, sus miembros serán probablemente desconocidos entre sí y procedentes de ámbitos geográficos y laborales muy distintos. Por otra, tendrán nula o escasa experiencia sobre la tarea a desarrollar.

Por lo tanto, en su reunión de constitución, bajo la coordinación del Presidente, el C.E.E., deberá desarrollar las siguientes actividades.

##### **1. Conocimiento mutuo e intercambio.**

Durante esta fase, cada miembro del Comité deberá describir:

- b) Su trayectoria personal y profesional, su formación relacionada con la Titulación, sus campos de especialización, etc.
- c) Las expectativas que posee sobre el funcionamiento del C.E.E., las tareas a desarrollar, el objetivo o misión que justifica la existencia del C.E.E., etc.
- d) A qué atribuye el haber sido elegido para formar parte del Comité.
- e) Grado de entusiasmo e interés por el tema y las motivaciones e incentivos principales para haber aceptado participar en el Comité.
- f) En qué medida se siente preparado y capacitado para las tareas a desarrollar. En qué aspectos o dimensiones se siente más o menos capacitado, etc.
- g) Otros.

Con esta fase, el Comité tendrá una idea más o menos precisa del *quién es quién* de cada uno de los miembros y, por lo tanto, de las potencialidades y versatilidad operativa del equipo.

## 2. Análisis de la Guía de la Evaluación Externa.

Los miembros del C.E.E. habrán recibido y estudiado previamente la guía. Por lo tanto, estarán en disposición de aportar al grupo los siguientes aspectos:

- a) Opinión general sobre la utilidad, viabilidad y suficiencia del contenido de la guía.
- b) Identificar los aspectos de la guía que considera más problemáticos (de mayor dificultad) y más facilitadores de la tarea a realizar.
- c) Especificar las tareas o funciones presentes en la guía para las que se siente más y menos capacitado y/o interesado.

## 3. Definición de la Misión/Finalidad del Comité.

Una vez establecidos los puntos de partida de cada miembro del grupo, procede entablar un diálogo abierto sobre la misión del C.E.E.. Este diálogo deberá alcanzar un consenso en torno a una formulación por escrito de la misión del Comité.

Entendemos por *Misión* (E.F.Q.M., 1996) el conjunto de expresiones escritas que describen la razón de ser de un grupo de personas que se constituye formalmente a cualquier nivel de una organización. Esta definición está integrada por los siguientes elementos a los que debe responder, los cuales deberán recogerse de forma esquemática en dos o tres párrafos:

- a) quiénes somos.
- b) cuál es la razón de nuestra existencia (la misión en sí).
- c) con qué fin.
- d) para quién lo hacemos.
- e) cómo vamos a lograr esta misión.

#### 4. Primera impresión y análisis del contenido del Autoinforme.

Los miembros del C.E.E. han realizado previamente una lectura detenida del contenido del Autoinforme y un resumen/esquema del mismo con indicación de puntos más relevantes para profundizar o contrastar.

El grupo pondrá en común sus primeras impresiones sobre el documento y, en concreto, abordará las siguientes cuestiones:

- a) Profundidad del análisis realizado y necesidad o no de dedicar más tiempo a su estudio.
- b) Puesta en común del Autoinforme.
- c) Percepción sobre el seguimiento por parte del Comité de Autoevaluación de las indicaciones y orientaciones para la confección del Autoinforme presentes en la *Guía de Autoevaluación...*
- d) Carácter descriptivo vs. valorativo del Autoinforme y hasta qué punto el mismo refleja un proceso de reflexión colectiva/participada.
- e) Identificación de aquellas afirmaciones que se apoyan en evidencias y de aquéllas que son opinables.
- f) Identificación de los datos, información o documentación complementaria que se precisan.
- g) Principales aspectos a incidir en cada una de las audiencias.

#### 5. Especificación de tareas, funciones y responsabilidades

Una vez *constituido* el Comité, realizado un balance de la Guía de Evaluación Externa y del Autoinforme, procede analizar el conjunto de tareas y funciones a desarrollar y realizar una distribución de responsabilidades entre los miembros.

En primer lugar, procede concretar el miembro del C.E.E. que, en cada una de las audiencias, se encargará de recoger un registro resumido del contenido de las entrevistas así como de verificar si en el transcurso de las mismas se abordan todos los aspectos previstos. Asimismo, se especificarán los responsables de las distintas partes y áreas de trabajo que implica el proceso evaluador. De esta manera pueden distribuirse roles tanto para el desarrollo de las entrevistas como para la elaboración posterior del informe. Finalmente, se concretará el papel del Coordinador del C.E.E. en el desarrollo de las entrevistas y en la redacción del Informe.

Esta distribución no debe crear áreas estancas de trabajo sino organizar cada una de las tareas alrededor de un responsable, quien deberá coordinar las actividades apoyado en el resto de miembros del Comité.

### **c) Durante el desarrollo de la visita**

Se procurará que la recogida y sistematización de la información siga los criterios de aleatoriedad y representatividad. En esta línea, es importante indagar los criterios de selección de las personas a entrevistar, la validez y fiabilidad de la información contenida en el Autoinforme, la composición del Comité de Autoevaluación, la consistencia de las opiniones manifestadas en las audiencias abiertas con las recogidas en las entrevistas y en el Autoinforme,...

Asimismo, se seguirán algunas pautas de contraste, clarificación y negociación de los juicios subjetivos entre los miembros del C.E.E.. Por un lado, se prestará mucha atención a la consistencia y compatibilidad de estos juicios con indicadores objetivables y suficientemente reconocidos como ligados a aspectos de calidad. Por otro, los miembros de la Comisión dialogarán en busca de acuerdos sobre los diversos puntos de vista. Se trata, por lo tanto, de alcanzar una cierta objetividad intersubjetiva mediante un proceso de contraste, negociación y consenso.

Es importante en todo momento transmitir una cultura de evaluación en la cual los evaluadores externos, fundamentalmente, deben ayudar a la propia unidad evaluada a discernir su realidad y las posibles acciones de mejora a emprender. Los evaluadores externos no deben ser vistos como inspectores sino como pares que pueden servir de espejo a la titulación o unidad evaluada para clarificar su situación y las acciones estratégicas a emprender. Por lo tanto, el C.E.E. deberá tener especial cuidado en que sus actuaciones y los documentos que elabore nunca puedan ser percibidas como un elemento fiscalizador de individuos concretos, grupos o del conjunto de la unidad evaluada.

En esta línea, las interacciones del C.E.E. con los miembros de la unidad evaluada deben seguir una pauta de cuasi negociación, en la cual tanto unos como otros reconocen como parcial y complementario su propio punto de vista. El presidente del C.E.E. deberá abrir cada una de las sesiones de Audiencia con una pequeña pero clarificadora explicación del sentido y finalidad del trabajo del Comité cuidando que los principios y criterios anteriormente señalados sean comprendidos por las audiencias.

Tanto la visita como el informe del C.E.E. procurarán ser un reflejo equilibrado de los aspectos de calidad y las debilidades de las unidades evaluadas. Es importante mantener el equilibrio deseable entre el reconocimiento de la calidad y la crítica constructiva mediante la propuesta de mejoras factibles.

En caso de dificultades u obstáculos en la realización de la visita, es conveniente evitar cualquier confrontación. (El problema puede reflejarse y valorarse en el informe, si es pertinente). Durante la visita, se debe evitar la crítica manteniendo estricta neutralidad respecto a la institución y sus miembros en todas las entrevistas. Otro aspecto muy importante es el de la estricta confidencialidad de toda aquella información recabada de la unidad evaluada que no esté explícitamente incluida en el informe elaborado por el C.E.E.

Durante la visita, el C.E.E. debe actuar conjuntamente en todo momento, asistiendo la totalidad de sus miembros a cada una de las audiencias y realizando conjuntamente la visita a las instalaciones y cualquier otra actividad.

En cuanto a las sesiones internas de trabajo y las diversas interacciones del C.E.E. éstas seguirán el principio de consenso y negociación. Es función del Presidente del C.E.E. el facilitar el máximo consenso posible entre los diversos puntos de vista de los componentes del Comité y el reflejo de la diversidad en el informe final.

En ningún caso los miembros del Comité se llevarán la contraria públicamente ni polemizarán con los asistentes a las audiencias.

Por lo que respecta a la sesión de *Audiencia abierta* a toda la comunidad, el C.E.E. deberá verificar que la celebración de la misma, su finalidad y características son conocidas por todos los miembros del Centro. Para ello recabará una copia de la circular que haya sido remitida individualmente a todos los profesores y personal del Centro así como los procedimientos utilizados para informar a los alumnos, se observará si existen carteles anunciadores adecuados en lugares estratégicos del Centro.

Como punto final de las sesiones de Audiencias, el C.E.E. recibirá a los miembros del Comité de Autoevaluación y les transmitirá un breve informe oral sobre las impresiones recibidas. Esta sesión tendrá como finalidad facilitar un contraste de los juicios de valor provisionales elaborados por el C.E.E.

## 6. ELABORACION DEL INFORME

### **Aspectos Generales**

Al finalizar la visita, el C.E.E. realizará una reunión de trabajo en la que se contrastarán las impresiones recibidas y se distribuirán tareas para la confección del informe. Cada miembro del Comité elaborará un informe donde recogerá sus opiniones generales y aquellos puntos que se hayan acordado o se le hayan asignado en la sesión interna de trabajo.

El Presidente del C.E.E. redactará, con base en los informes de cada miembro y las impresiones recogidas, un primer borrador de Informe que será remitido a cada miembro del C.E.E. para que aporte sugerencias y propuestas. Tras esta fase, el presidente del Comité elaborará el Informe del Comité de Expertos Externos. Este Informe deberá estar finalizado en un plazo máximo de un mes.

El Presidente hará entrega del informe final del Comité de Expertos Externos al comité de Autoevaluación y una copia del mismo a la Oficina Técnica del Plan Nacional de Evaluación, y de la Administración Educativa. Los miembros del Comité de Expertos Externos podrán conservar un ejemplar del Autoinforme y del Informe final de su Comité

pero no podrán realizar difusión alguna de los mismos en sus aspectos de contenido aunque sí en sus aspectos metodológicos y procedimentales. En todo caso, deberán ser autorizados por la Universidad evaluada.

En todo momento, los miembros del C.E.E. tendrán presente que el propósito de su Informe es, fundamentalmente, ayudar a la Institución en sus procesos de reflexión y decisión para poner en marcha procesos de mejora.

### **Estructura del Informe.**

La longitud del Informe de los Expertos Externos no debe superar las 25 hojas. El informe será claro y preciso en la descripción de la calidad de la unidad evaluada, de sus fortalezas, ventajas competitivas, de sus problemas, de las razones que sostienen esos problemas, de las acciones posibles para afrontarlos, del procedimiento y metodología seguido en el proceso de autoevaluación, etc.

El informe tendrá la siguiente estructura y contenido:

1. -INTRODUCCION.
  - 1.1. Objetivo del informe.
  - 1.2. Composición del Comité. Justificación.
  - 1.3. Plan de trabajo. Incidencias.
  - 1.4. Presentación de la estructura del informe.
  
2. -ANALISIS DEL PROCESO DE EVALUACION INTERNA.
  - 2.1. Sobre el proceso de autoevaluación.
  - 2.2. Toma de decisiones sobre la evaluación.
  - 2.4. Realización del proceso. Recogida de la información.
  - 2.5. Participación en la autorreflexión interna.
  - 2.6. Redacción del autoinforme.
  
- 2.2. Sobre el contenido del autoinforme.
  - a) Ajuste a la Guía de Evaluación.
  - b) Aspectos descriptivos y valorativos.
  - c) Especificación de puntos fuertes y débiles.
  - d) Propuestas de mejora.

3. -VALORACIONES DEL COMITE.

3.1. Enseñanza.

3.2. Investigación.

3.3. Servicios

4. -VALORACION GENERAL.

4.1. Principales fortalezas y debilidades.

4.2. Conclusiones y recomendaciones.

5. - VALORACION DEL PROCESO DE EVALUACION EXTERNA.

## 7. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION Y VISITA DEL COMITE DE EXPERTOS EXTERNOS POR PARTE DE LA UNIVERSIDAD.

*Este documento describe el procedimiento a seguir desde la Universidad para la realización de la Evaluación Externa. Preparación de la visita. Confección y acuerdo del Plan horario con el Presidente del Comité de Expertos Externos. Características de la selección y convocatoria de los colectivos a entrevistar. Costes de la evaluación externa.*

Parece necesario establecer un procedimiento de actuación suficientemente homogéneo para la recepción de los Evaluadores Externos por parte de la Universidad, y establecer unos acuerdos sobre la organización, selección de colectivos, forma de pago, etc. que permita sacar el máximo provecho del escaso tiempo que se dispone para realizar la visita a la Institución.

### **Preparación de la visita de los expertos externos.**

La Secretaría General del Consejo y en su caso la Agencia o Unidad técnica correspondiente en el ámbito de las Comunidades Autónomas, remitirá el nombre y dirección de los miembros del Comité de Evaluación Externa, propuestos por el Comité Técnico del Plan.

El Comité de Autoevaluación de la titulación, o en su caso, el responsable de la Oficina Técnica o similar se pondrá en contacto con el Presidente del C.E.E. para confirmar las fechas de la visita, quien a su vez lo comunicará al resto de miembros del Comité. Una vez confirmada, se acordará la distribución del tiempo para cada una de las actuaciones a realizar. Conviene concretar, en este momento, las cuestiones de los billetes y alojamiento, de los los miembros del Comité que residan fuera de la ciudad de la titulación evaluada.

Es importante tener en cuenta que la visita a la Universidad debe realizarse en días lectivos, cuando las aulas, los laboratorios y las secretarías estén en plena

actividad, para que el C.E.E. pueda realizar una observación en vivo del funcionamiento de la institución.

La Universidad, una vez confirmada la fecha de la visita, remitirá una copia del Informe de Autoevaluación a cada uno de sus miembros del C.E.E. a ser posible con un mes de antelación a la visita, para que puedan estudiarlo y preparar la evaluación de la titulación.

#### **Difusión de la Evaluación Externa.**

Una vez determinada la fecha de la visita, la Universidad dará a conocer a toda la comunidad universitaria el objeto de la misma, mediante carteles, folletos o cualquier otro medio que asegure una información completa. Es imprescindible que el C.E.E. encuentre el clima adecuado y no se sienta aislado y desconectado de los agentes implicados en la titulación o unidad evaluada.

#### **Recepción del Comité de Expertos Externa.**

El Comité de Autoevaluación de la titulación, junto con las autoridades académicas de la Universidad, organizarán una "recepción" oficial del Comité de Expertos Externos. Es aconsejable un encuentro la víspera de iniciar la visita. A esta recepción asistirán las autoridades de la Universidad y/o de la titulación, y el Comité de Autoevaluación, con el fin de dar la bienvenida al C.E.E. y ponerse a su disposición para facilitar su actuación.

#### **Procedimiento para el desarrollo de la visita.**

Al inicio de la visita el Comité de Autoevaluación recibirá al Comité de Expertos Externos en el lugar y hora convenidos, y cuidará de que alguno de sus miembros atienda al C.E.E. durante los días de la visita, facilitando en todo momento su labor,

indicando dónde se hallan los distintos servicios o acompañando al Comité cuando éste lo solicite y estará a su disposición hasta que haya terminado la visita a la Universidad.

Se recomienda dejar libre al C.E.E. durante las horas de las comidas y del descanso, para que puedan poner en común sus impresiones y puedan preparar el resto de la visita.

El Comité de Autoevaluación velará para que:

1) Se disponga de una sala donde poder realizar las entrevistas y audiencias, así como un despacho donde puedan reunirse los miembros del C.E.E. para trabajar.

Es importante que la sala donde se realicen las entrevistas a los estudiantes, profesores y personal de administración y servicios, sea un aula no convencional, que tenga una disposición informal, mesa circular, o mesas móviles, para que las audiencias se desarrollen en un ambiente relajado y no con aire de tribunal y de este modo poder mantener un coloquio fluido entre ambas partes.

2) Se hayan seleccionado convenientemente los colectivos de las audiencias de alumnos, profesorado y graduados, etc y estén convocados, para el lugar, día y hora acordados con el Presidente del Comité de Expertos Externos.

3) Los miembros seleccionados de los distintos colectivos conozcan con suficiente antelación el informe de evaluación interna.

4) El Comité de Autoevaluación procurará que la convocatoria de la audiencia pública se anuncie en lugares visibles del centro, con la debida antelación. En la distribución horaria se reserva una hora para la audiencia pública, cuyo objetivo es abrir un espacio para que cualquier miembro de la comunidad universitaria pueda aportar su colaboración a la Evaluación Externa.

Debido a la amplitud del programa y por razones metodológicas, la distribución horaria de la visita del C.E.E. es necesariamente muy compacta (ver modelo de Distribución horaria señalado en el apartado de Plan de Trabajo y Temporalización de la visita). Es importante, por lo tanto, mantener un estricto control del tiempo, tanto en lo que se refiere a la puntualidad al empezar las audiencias como al finalizarlas. Conviene que la Universidad recomiende puntualidad al convocar a los asistentes de las distintas audiencias.

Debe recordarse que el informe del C.E.E. es de carácter confidencial y está destinado al Comité de Autoevaluación, quien podrá replicar alguna parte si le parece conveniente. Las recomendaciones y sugerencias que se aporten en este Informe se incorporarán en el Informe de la Autoevaluación que redactará el Comité de Autoevaluación.

#### **Costes de la evaluación externa.**

- 1) El Comité de Evaluación de la Universidad se encargará de facilitar los billetes y alojamiento para los miembros del Comité de Expertos Externos que no residan en la ciudad de la titulación evaluada.
  
- 2) Cubrir los gastos de viaje, y dietas de los miembros del C.E.E.
  
- 3) Acreditar, una vez presentado el Informe de Evaluación Externa a la Universidad, una cantidad de 115.000, - ptas.brutas a cada uno de los miembros del Comité externo y 172.500, - al Presidente del mismo, como responsable de la redacción final del Informe.

## V PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS

*Este apartado se presenta en dos partes 1) un esquema modelo de Informe de Evaluación de la Titulación o Unidad evaluada, al que se adjuntan unas plantillas para sintetizar los puntos fuertes y débiles y priorizar las acciones de mejora. 2) Unas notas sobre el contenido del Informe de Calidad de la universidad*

### 1. INFORME DE EVALUACIÓN DE LA TITULACION O UNIDAD EVALUADA

Una vez realizada la Autoevaluación y la Evaluación Externa que han dado lugar a sendos informes respectivos, el Comité de Autoevaluación de la titulación o unidad evaluada tiene la oportunidad y la misión de elaborar un Informe que recoja, de modo lo más completo posible, la realidad de la titulación. A este informe se le dará publicidad y servirá de base para que la Universidad elabore el Informe de Calidad de la Universidad en aquellos proyectos globales o temáticos con más de una titulación.

De igual modo, al finalizar la convocatoria, el Comité Técnico del Plan Nacional, una vez recibidos los informes de Calidad de las Universidades, elaborará el Informe sobre los resultados de la convocatoria del Plan en donde se dará cuenta del desarrollo del Plan y de la calidad de la Universidad española.

#### Características Generales

El Informe de Evaluación de la Titulación deber contener una síntesis de la valoración de las diferentes dimensiones de la titulación, una relación de los principales puntos fuertes y puntos débiles y, como elemento fundamental del documento, una identificación de las acciones a emprender que permitan la profundización en los puntos fuertes y la resolución o mejora de los puntos débiles.

Las principales características del Informe de Evaluación de la Titulación son las siguientes:

- Global, en el sentido de abarcar las tres dimensiones objeto de evaluación (docencia, investigación y gestión), haciendo hincapié en las posibles relaciones entre las mismas.
- Reflexivo y crítico.
- Integral, en la medida en que se basa en las dos fuentes de información: los Autoinformes y el Informe de Evaluación Externa.
- Consultado con los agentes de la titulación.
- Útil y comprometido. Sirve para tomar decisiones que han de ser ejecutadas por diferentes agentes.
- Preciso, bien estructurado y no extenso.

Este apartado incorpora un conjunto de tablas que pueden utilizarse para la presentación de los resultados.

Recomendaciones para la redacción del Informe.

Para elaborar este informe pueden seguirse diferentes estrategias que no son, en modo alguno, excluyentes, sino al contrario, complementarias y que facilitan la tarea

- Realizar un contraste entre el Autoinforme y en Informe de Evaluación Externa, señalando las discrepancias, las complementariedades y las carencias que se observen.
- Determinar la importancia relativa que se ha decidido otorgar a la Autoevaluación y a la Evaluación Externa.
- Poner en relación, de modo coherente, las fortalezas y debilidades detectadas con las propuestas de mejora.
- Determinar la importancia de las acciones estratégicas de mejora.

## Apartados del Informe de la Titulación

### **a) Introducción**

Breve presentación y descripción del programa de evaluación seguido en la Titulación o unidad evaluada con especificación de sus fases, miembros de los diferentes comités, informes y documentos realizados, etc. También se proporcionará una sucinta relación y explicación de los diferentes apartados del Informe de Evaluación de la Titulación.

### **b) Valoración del Proceso de Autoevaluación y de la Evaluación Externa.**

Los factores metodológicos y de proceso son de gran importancia para el éxito de un programa de evaluación. En este apartado, la Titulación deberá realizar una valoración de los aspectos del proceso de Autoevaluación que mejor y peor han funcionado. Este análisis deberá ser lo suficientemente reflexivo como para identificar los aspectos a resolver y la forma de hacerlo en próximos programas de evaluación.

Dentro del programa de evaluación, la fase de Evaluación Externa juega un papel fundamental. La percepción y valoración, por parte de la propia Titulación, del trabajo desarrollado por el Comité de Expertos Externos es básico para conseguir que la evaluación externa sea un elemento provechoso de orientación, dinamización y apoyo a la propia Titulación en el análisis, reflexión y toma de decisiones sobre su realidad.

Es muy importante que se haga una síntesis o resumen de aquellos elementos de la evaluación externa que se ha decidido asumir e integrar en el informe final y cuáles no. Y en ambos casos argumentar las razones por las cuáles se integran o rechazan las propuestas del comité de expertos externos.

**c) Principales puntos fuertes y débiles detectados**

El Comité de Autoevaluación deberá hacer una valoración sintética de sus principales dimensiones. Deberá especificar y explicar los principales puntos fuertes y débiles detectados. Para ello, tendrá en cuenta el Autoinforme y el Informe de Evaluación Externa. Ahora bien, en esta fase, el Comité de Autoevaluación deberá concretar también los niveles de implicación y responsabilidad de los diferentes puntos fuertes y débiles.

En efecto, aunque el propósito del Informe es analizar la realidad de la Titulación, es evidente que algunos de los puntos fuertes y puntos débiles de la misma no son exclusivos o privativos de ella. Muchos de ellos son característicos o compartidos con el ámbito más general del Centro, de la Universidad, o, incluso, de toda la Educación Superior española. Por este motivo, cada punto fuerte y débil relacionado deberá identificar los niveles pertinentes de implicación, responsabilidad o decisión. La resolución total o parcial de un punto débil (o la profundización en un punto fuerte) puede requerir medidas a tomar en ámbitos externos a la Titulación dado que será en esos ámbitos donde se encuentren las causas de los mismos o, al menos, la potestad de tomar aquellas decisiones que permitan una mejora de la situación. Ahora bien, esto no implica que la Titulación pueda desentenderse en la resolución de los problemas (realizando las gestiones oportunas ante los órganos competentes o tomando las medidas necesarias en el ámbito de su responsabilidad) sino una clarificación en los niveles de responsabilidad y decisión implicados.

**d) Acciones estratégicas de mejora**

Un proceso de Evaluación no puede quedarse en el simple diagnóstico de una situación (qué va bien, qué va mal), sino completar éste con propuestas de solución que en el marco de la actuación de la titulación o unidad evaluada permitan una mejora de la situación actual. La utilidad de un proceso de evaluación descansa precisamente en la

citada mejora. Dicha mejora se basa en las decisiones o medidas que, fundamentadas en el análisis evaluativo, resuelvan los aspectos negativos y afiancen los positivos.

Una evaluación sin propuestas de decisión puede fácilmente convertirse en un ejercicio burocrático y estéril. El esfuerzo y dedicación, que un proceso de este tipo supone, sólo puede justificarse en la medida que tenga un impacto directo sobre la realidad de la Titulación.

El término estratégico se refiere a que estas acciones se plantean como medidas necesarias para alcanzar una determinada situación a corto y medio plazo. Por lo tanto, son formulaciones que miran hacia el futuro recogiendo la experiencia pasada pero teniendo en cuenta que el futuro inmediato planteará situaciones nuevas y distintas.

Las propuestas de mejora que se expliciten deben ser:

- Viables, por lo que se precisa analizar los obstáculos previsibles en su ejecución, y de las estrategias más adecuadas a emplear.
- Fundamentadas.
- Deben guardar coherencia con las fortalezas y debilidades señaladas por lo que es conveniente señalar la correspondencia entre los juicios de valor (puntos fuertes y débiles explicitados) y las propuestas de mejora.
- Priorizadas, en función de la importancia que se les conceda.
- Dirigidas a los diferentes órganos y niveles de decisión que han de comprometerse en su ejecución.
- Consultado con el mayor número de personas implicadas como garantía de compromiso en la ejecución de dichas propuestas.
- Realistas en el momento presente, dadas las coordenadas espacio temporales actuales.
- Creativas: se trata de aportar nuevas soluciones a viejos y reiterados problemas.
- Para que el Informe tenga credibilidad las propuestas que contengan no han de ser sólo solicitudes de medios humanos y materiales sino que han de abarcar cambios a dos niveles. Por un lado, implicarán cambios estructurales, organizativos y/o de infraestructuras. Por otro, supondrán cambios internos y/o externos al centro.

Hay también una serie de aspectos importantes que debemos especificar en la propuesta de mejora y que se deben referir a cada uno de los tres ámbitos que se han evaluado (docencia, investigación y gestión):

- Señalar a quien va dirigida: Los ámbitos específicos para su decisión y ejecución pueden estar dirigidos al: Centro, Departamento, Junta de Gobierno (Claustro), Consejo de Universidades (Plan Nacional o Ministerio de Educación y Cultura), Administración Educativa. De este modo, se podrá asegurar la consistencia, solidez y credibilidad de las acciones. Algunas de las propuestas podrán requerir de la acción simultánea o secuencial de dos o más ámbitos específico.
- Señalar la prioridad: En función de la importancia que se les conceda, pueden distinguirse tres niveles (de 1 a 3, donde el 1 significaría la máxima prioridad).
- Señalar la temporalización: Es recomendable proponer un calendario de ejecución de la misma. Tanto la temporalización como la priorización de las propuestas son aspectos esenciales para poder diseñar un plan estratégico de mejora y para facilitar su seguimiento.

**e) Plan de seguimiento.**

*En un sistema de calidad, es imprescindible un plan de seguimiento. Éste debe permitir:*

- comprobar periódicamente la ejecución interna y externa del plan de mejora
- emprender nuevas acciones de mejora
- consolidar la cultura de calidad
- asegurar la continuidad de la evaluación y mejora

## **2. INFORME DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD**

El Comité de Evaluación de la Universidad tiene entre sus funciones y responsabilidades el elaborar un Informe de Evaluación de la Calidad del conjunto de la Universidad. En dicho Informe se realizará una síntesis de los Informes de Evaluación realizados en las diversas Titulaciones y Servicios evaluados y de lo que ha supuesto el proceso de la Evaluación la Universidad.

Además, el Comité de Evaluación de la Universidad puede actuar como Comité de Calidad, comprometiéndose con los resultados derivados del proceso en dos aspectos fundamentales.

- Aprobando las propuestas de mejora que proponen las titulaciones y facilitando que se presten los apoyos necesarios (económicos, humanos, políticos, etc.) para su realización. Para ello, el Comité de Evaluación de la Universidad deberá realizar una valoración razonada de dichas acciones, establecer prioridades y gestionar los medios oportunos cuando las decisiones a tomar y los recursos necesarios trasciendan el ámbito de la titulación.
- Realizar el seguimiento y supervisión de las acciones de mejora planteadas por las Titulaciones en sus Informes Finales. Con ello se pretende garantizar que dicho proceso de mejora comprometa a todas las partes y que su correcto desarrollo será un elemento que tendrá un impacto real en las decisiones que la Universidad adopte sobre la Unidad evaluada.

La estructura del contenido de este Informe Global de Evaluación de la Universidad será similar al Informe Final elaborado por la Titulación. De esta manera, contendrá los mismos apartados, pero referidos al conjunto de procesos de evaluación seguidos en la Universidad. Será por tanto, un documento de referencia para dar a conocer la política de calidad que la Universidad se plantea a corto y medio plazo.

Asimismo, será un documento fundamental para profundizar en la Cultura Evaluativa de la Calidad y dar credibilidad a los procesos de evaluación institucional. Precisamente en este documento es donde con mayor claridad debe quedar reflejado el impacto real que un proceso de evaluación institucional debe tener en la organización y gestión de la Universidad.

### **3. INFORME SOBRE LOS RESULTADOS DE LA CONVOCATORIA DEL PLAN NACIONAL DE EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS UNIVERSIDADES.**

La elaboración del Informe sobre los Resultados de la Convocatoria del Plan Nacional para la Evaluación de la Calidad de las universidades corresponde al Comité Técnico del Plan Nacional.

El Informe debe contener una descripción general del Plan Nacional del procedimiento propuesto para la convocatoria, un balance general de la misma y una valoración de su desarrollo.

Contendrá además un resumen de los principales resultados de cada evaluación realizada tanto en el ámbito de la enseñanza, como de la investigación o de los servicios evaluados y de las propuestas aportadas por las universidades para mejorar la calidad.

Finalmente aportará sugerencias para mejorar el Plan Nacional de Evaluación de la Calidad.

Este informe será público y se le dará una máxima difusión.

Resumen  
de las  
Guías para la Evaluación  
de la Enseñanza  
y  
de la Investigación  
con referencias cruzadas



# Anexos: Cuestionarios y Encuestas

