



PACE – SGIC

Programa ACPUA de Certificación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de los Centros Universitarios

Documento Marco

[Aprobado por la Comisión de Evaluación, Certificación y Acreditación
(CECA) en sesión de 17 de julio de 2020]

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
1.1.	Marco Legal	3
1.2.	Alcance y finalidad de este documento	3
2.	OBJETIVOS DEL PROGRAMA PACE-SGIC DE ACPUA	3
3.	MARCO DE CERTIFICACIÓN	5
4.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN.....	5
	Criterio 1.1: Establecimiento de una cultura de calidad.	6
	Criterio 2.1: Garantía de la calidad de los programas formativos.	7
	Criterio 3.1: Orientación de sus enseñanzas a los estudiantes.....	8
	Criterio 3.2: Garantía y mejora de su personal académico y de apoyo a la docencia.	9
	Criterio 3.3: Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios.....	11
	Criterio 4.1: Análisis de los resultados.	12
	Criterio 5.1: Análisis y uso de la información generada.	13
	Criterio 5.2: Publicación de la información sobre sus actividades y programas.	14
5.	ESCALA DE VALORACIÓN	15
6.	PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN.....	16
6.1.	Requisitos para solicitar la certificación.....	16
6.2.	Solicitud y documentación a aportar	16
6.3.	Designación y formación el panel evaluador	17
6.4.	Evaluación preliminar de la eficacia del SGIC.....	17
6.5.	Ejecución de la visita al centro.....	18
6.6.	Toma de decisión de la certificación	18
7.	SEGUIMIENTO	19
8.	RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN.....	19
	Historial de revisiones del documento.....	20

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Marco Legal

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios.
- Resolución de 7 de marzo de 2018, de la Secretaría General de Universidades, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas.

1.2. Alcance y finalidad de este documento

La finalidad de este documento marco es la de ofrecer a las instituciones que tienen a la ACPUA como agencia evaluadora y certificadora, así como a los diferentes grupos de interés (estudiantes, profesores, evaluadores y expertos, Administración, profesionales, empleadores, etc.), un texto conjunto de referencia por el que se describen tanto los criterios como el procedimiento que la Agencia sigue cuando ejerce la competencia de certificación de los Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de los centros.

En la elaboración de este documento se han consultado los diferentes grupos de interés (ESG. 2.2), antes de su estudio y aprobación por parte de la Comisión de Evaluación, Certificación y Acreditación de la ACPUA (CECA).

En la redacción final de este documento se ha tenido en cuenta la metaevaluación realizada a partir del programa piloto llevado a cabo en 2019 con la Facultad de Ciencias de la Salud, la Facultad de Comunicación y Ciencias Sociales y con la Escuela de Arquitectura y Tecnología de la Universidad San Jorge.

Este documento será publicado en la página web de la ACPUA. Además, las fases principales del procedimiento de evaluación descritas en el apartado 6 serán objeto de publicación en el Boletín Oficial de Aragón.

2. OBJETIVOS DEL PROGRAMA PACE-SGIC DE ACPUA

La certificación de los SGIC de los centros universitarios constituye hoy una actividad de evaluación muy relevante.

Esto es así porque la implantación por parte de las universidades de sistemas de garantía de calidad, **orientados a la mejora continua de la formación que se ofrece a los estudiantes y debidamente alineados con los criterios y directrices europeos para el aseguramiento de la calidad (ESG, Parte 1)**, es hoy en nuestro Espacio Europeo de Educación Superior el medio más adecuado y eficiente para generar la necesaria confianza en la institución. Confianza en que el centro universitario está en condiciones de proporcionar una educación

de calidad y confianza en su capacidad efectiva y contrastada para reflexionar, innovar, actuar antes las dificultades y mejorar su oferta formativa.

Para evaluar la implantación efectiva del SGIC, y por tanto contrastar el grado de cumplimiento de los objetivos, los **centros universitarios** deberán demostrar mediante evidencias que:

- El equipo de gobierno:
 - Apoya y dota de recursos al proceso de implantación del SGIC, como estrategia de mejora continua de las enseñanzas impartidas y, en particular, del proceso de enseñanza- aprendizaje centrado en el estudiante.
 - Revisa la implantación del SGIC para reflexionar sobre el funcionamiento del sistema, si es adecuado y si se alcanzan los objetivos planificados. Para ello, analiza los informes (por ejemplo, de las auditorías internas, de las acciones de mejora, de los cambios en el sistema y de la satisfacción de los grupos de interés) y aprueba, en su caso, planes de mejora.
 - Toma decisiones sobre los planes de estudios y programas apoyándose en la información aportada por el SGIC.
- La estructura definida para el SGIC y su implantación involucra a los diferentes grupos de interés, especialmente a los estudiantes.
- Los indicadores recogidos en el SGIC posibilitan y facilitan el seguimiento, la modificación de la oferta académica y la acreditación de los títulos que imparte el centro, y su mejora continua tomando como base el análisis de los datos obtenidos. En particular, se tomarán en consideración los datos relativos a:
 - a) los estudiantes matriculados en cada modalidad impartida;
 - b) los estudiantes con créditos reconocidos y el procedimiento seguido;
 - c) los principales indicadores de rendimiento;
 - d) los indicadores de satisfacción de los principales grupos de interés (PDI, alumnado, egresados, empleadores y PAS);
 - e) los indicadores relativos al profesorado tales como porcentaje de doctores que imparten el título, porcentaje de créditos del título impartido por doctores, ratios de sexenios y quinquenios entre el profesorado que imparte el título, porcentaje de actividad docente del profesorado que imparte el título que es evaluada anualmente y porcentajes de profesorado en las diferentes categorías de desempeño.
- En cada uno de los títulos, los datos estarán referidos al menos a los tres últimos cursos en los que se hayan implantado los correspondientes planes de estudio, de modo que resulte posible analizar tendencias. Es recomendable que los títulos mantengan el histórico de datos entre dos acreditaciones.
- En cada título, se han realizado comparaciones entre los indicadores obtenidos y los objetivos de calidad establecidos.

- La documentación del SGIC es accesible y describe de manera fiel y actualizada tanto los procesos que se llevan a cabo en el centro, como sus mecanismos de medición, análisis y mejora.
- El diseño de los planes de mejora incluye, al menos, un conjunto de acciones destinadas a satisfacer las necesidades detectadas, los responsables del desarrollo de dichas acciones, un plazo de ejecución, un sistema de seguimiento y medición de su ejecución, así como el análisis de la eficacia de las acciones.
- Se contempla el desarrollo de revisiones internas, con el objetivo de determinar si el sistema está implantado adecuadamente y se mantiene de manera eficaz y eficiente.
- Asimismo, los centros universitarios deberán demostrar que se tienen en consideración aspectos fundamentales del entorno (económico, social y científico) y a todos los grupos de interés.

3. MARCO DE CERTIFICACIÓN

El marco de la certificación será acordado entre la agencia y la institución universitaria y deberá detallar su alcance y el centro que abarca, siempre dentro de las normas, leyes y reglamentaciones aplicables y en vigor. El alcance deberá incluir la oferta académica oficial de la cual es responsable el centro.

El certificado que emita la ACPUA detallará dicho marco de certificación, incluidos el alcance, los centros a los que aplica, y las fechas de emisión y caducidad del certificado (ver anexo IX).

La ACPUA mantendrá constantemente actualizado un registro de los centros certificados, el cual será público y estará accesible en la página web.

La evaluación se deberá realizar, a petición de la universidad, cuando se disponga de evidencias suficientes para avalar la correcta implantación del sistema y se recojan y analicen de manera sistemática todos los registros definidos.

La certificación del sistema tendrá una duración de 5 años y será renovable por sucesivos periodos de igual duración.

La certificación del SGIC bajo el programa PACE de la ACPUA tendrá la misma consideración que la certificación del SGIC bajo el programa AUDIT en los procesos de evaluación de titulaciones.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios de evaluación se agrupan en las siguientes dimensiones, según lo establecido en el correspondiente protocolo nacional de REACU (incorporado como Anexo I a la ya citada Resolución de 7 de marzo de 2018, de la Secretaría General de Universidades):

DIMENSIÓN 1: POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.

Criterio 1.1: Establecimiento de una cultura de calidad.

Estándar:

El centro define actuaciones, que revisa periódicamente, para desarrollar una cultura de calidad implicando a los diferentes grupos de interés. Estarán basadas en su política de calidad y en los objetivos estratégicos de la universidad.

Directrices:

- El equipo de gobierno del centro y de la propia universidad apoya y dota de recursos al proceso de implantación del SGIC, los procesos y actuaciones del centro son un reflejo de su cultura de la calidad, que hace del SGIC una estrategia de mejora continua de la oferta formativa del centro, de la calidad de las enseñanzas impartidas y del proceso de enseñanza-aprendizaje centrado en el estudiante.
- El equipo de gobierno del centro revisa la implantación del SGIC para reflexionar sobre el funcionamiento del sistema, si es adecuado y si se alcanzan los objetivos planificados.
- Los diferentes grupos de interés, incluidos los estudiantes, están involucrados en la implantación del SGIC, en su mantenimiento, revisión y mejora. La estructura definida del SGIC y su implantación es coherente con la estructura del centro. La organización académica y administrativa del centro se apoya en el SGIC implantado en sus actividades.
- La política de calidad y los objetivos estratégicos del centro son públicos, marcan las prioridades de mejora continua, están elaboradas con la participación de los diferentes grupos de interés, y se revisan periódicamente para atender las necesidades detectadas dentro y fuera del centro.
- El centro analiza la consecución de sus objetivos estratégicos a través de la implantación del SGIC y define acciones de mejora si fuera necesario.
- El centro contempla el desarrollo de revisiones o auditorías internas periódicas, con el objetivo de determinar si el SGIC está implantado adecuadamente y se mantiene de manera eficaz y eficiente.

Evidencias:

- Documentación del SGIC: órganos, procedimientos relativos al diseño, revisión y mejora del SGIC (web del centro/universidad).
- Política de calidad y objetivos de calidad publicados (web del centro/universidad).
- Indicadores y/o evidencias relativas al funcionamiento del SGIC que alimentan el proceso de revisión y mejora del mismo.
- Indicadores y/o evidencias relativas al seguimiento de los objetivos estratégicos del centro.

Visita:

- Equipo directivo del centro: grado de implicación con el SGIC, política de calidad del centro.
- Responsables del SGIC: eficiencia del SGIC, revisión y mejora del mismo.
- Grupos de interés – PAS, profesorado, estudiantes, egresados, empleadores: conocimiento y grado de implicación en el funcionamiento del SGIC y en la política de calidad del centro.

DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DEL DISEÑO DE LOS PROGRAMAS.

Criterio 2.1: Garantía de la calidad de los programas formativos.

Estándar:

El centro tiene procedimientos para diseñar, aprobar y acreditar periódicamente sus programas de grado, máster y doctorado, garantizando la participación de los grupos de interés, y en especial, de los estudiantes, lo que le permite mantener y renovar su oferta formativa.

Directrices:

- El centro dispone de los procedimientos para diseñar, aprobar, implantar, seguir, acreditar y en su caso extinguir los programas de grado, máster y doctorado atendiendo a las singularidades de cada uno de ellos. En los procedimientos se tiene en cuenta la participación de los grupos de interés.
- El centro dispone de sistemas de recogida y análisis de la información que alimentan los procesos internos de seguimiento de las titulaciones de grado, máster y doctorado.
- El centro asegura que los títulos se desarrollan conforme a los objetivos globales del programa formativo, alineados con la estrategia institucional, y sus resultados de aprendizaje son explícitos.
- El equipo de gobierno del centro revisa y aprueba informes internos de seguimiento de sus programas formativos y, en su caso, planes de mejora que desarrolla estructuradamente pudiendo proponer acciones de mejora transversales del centro.
- Los títulos han evolucionado a partir de los informes de evaluación externa, adoptando las medidas que necesariamente debían atenderse y teniendo en cuenta las recomendaciones recibidas.

Evidencias:

- Documentación del SGIC: órganos, procedimientos relativos al diseño, seguimiento, mejora, acreditación y extinción de los títulos (web del centro/universidad).
- Oferta formativa actual (web del centro/universidad).

- Informes de seguimiento/planes de mejora de los títulos (web del centro/universidad).
- Evolución de la oferta formativa: títulos extinguidos y nuevos (autoinforme anexo I).
- Acciones de difusión de los resultados de seguimiento de los títulos a los grupos de interés (web del centro/universidad, documentos, programas de difusión...).

Visita:

- Equipo directivo del centro: evolución de la oferta formativa como resultado del seguimiento de las titulaciones (nuevas titulaciones, titulaciones extinguidas y modificaciones). Planes de mejora: mecanismos de implantación de acciones y de seguimiento.
- Grupos de interés – PAS, profesorado, estudiantes, egresados, empleadores: conocimiento y grado de implicación en los procesos de seguimiento y mejora de las titulaciones. Opinión sobre el proceso de seguimiento y mejora de los títulos y sobre los procesos de difusión de resultados.

DIMENSIÓN 3: IMPARTICIÓN DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS.

Criterio 3.1: Orientación de sus enseñanzas a los estudiantes.

Estándar:

El centro tiene definidos procedimientos que promueven el aprendizaje centrado en el estudiante. Dichos procedimientos deben atender a la diversidad de los perfiles de ingreso y apoyarse en la utilización de modalidades y metodologías de enseñanza, de planes de acción tutorial, de sistemas de evaluación y de otros recursos que favorezcan que los estudiantes alcancen los resultados de aprendizaje acordes con los esperados en el título.

Directrices:

- El centro incluye en su política de calidad el compromiso con la orientación de sus enseñanzas a los estudiantes.
- El centro dispone de procedimientos para promover el aprendizaje centrado en el estudiante. En dichos procedimientos se establece la participación de los estudiantes de forma sistemática. Al menos, el centro contará con los procedimientos relativos a:
 - definición de perfiles de ingreso /egreso
 - admisión y matriculación
 - alegaciones, reclamaciones y sugerencias
 - apoyo y orientación
 - enseñanza y evaluación
 - prácticas externas y movilidad

- orientación profesional
- El centro dispone de un sistema que permite obtener, valorar y contrastar información relativa al desarrollo de dichos procedimientos.
- El centro analiza la información y propone mejoras en los procedimientos anteriores.

Evidencias:

- Documentación del SGIC: órganos, procedimientos relativos a este criterio (web del centro/universidad): al menos, el centro se habrá dotado de los procedimientos necesarios para asegurar los siguientes aspectos incluidos como criterios en la verificación de los títulos: definición de perfiles de ingreso/egreso, admisión y matrícula, alegaciones, reclamaciones y sugerencias, apoyo y orientación a estudiantes, prácticas externas, movilidad, orientación profesional. Además, el centro podrá incluir cualquier otro procedimiento diseñado con el objetivo específico de asegurar el aprendizaje centrado en el estudiante (programas de innovación docente, programas de formación de profesorado, etc...).
- Evidencias de aplicación de los procedimientos de definición de perfiles de ingreso/egreso, admisión y matrícula, alegaciones, reclamaciones y sugerencias, apoyo y orientación a estudiantes, prácticas externas, movilidad, orientación profesional.
- Informes de seguimiento/planes de mejora de los títulos (web del centro/universidad).

Visita:

- Equipo directivo del centro: política y objetivos del centro alineados con este criterio. Principales retos y logros conseguidos.
- Grupos de interés – PAS, profesorado, estudiantes, egresados, empleadores -: Conocimiento de la política del centro relativa a este criterio y de las acciones específicas relacionadas con el mismo. Grado de conocimiento/participación en los procedimientos.

Criterio 3.2: Garantía y mejora de su personal académico y de apoyo a la docencia.

NOTA: Este criterio se considerará cumplido (y por tanto no será evaluado) si la Universidad cuenta con un sistema de evaluación docente cuya implantación esté certificada dentro del programa DOCENTIA.

Estándar:

El centro desarrolla mecanismos que aseguran que tanto el acceso, la gestión, la formación de su personal académico y de apoyo a la docencia, como la evaluación periódica y sistemática de su actividad docente, se realiza con las debidas garantías permitiéndoles cumplir con sus funciones, respetando siempre su libertad e integridad académica.

Directrices:

Programa PACE-SGIC
Documento Marco

- El centro contempla en su política de calidad el compromiso con la calidad de su personal académico y de apoyo a la docencia.
- El centro dispone de procedimientos que aseguran el acceso, la gestión, la formación de su personal académico y de apoyo a la docencia.
- El centro dispone de procedimientos para la evaluación periódica y sistemática de la actividad y desempeño docente.
- El centro dispone de procedimientos para la evaluación periódica y sistemática de la actividad y desempeño del personal de apoyo a la docencia.
- El SGIC recoge indicadores que facilitan el análisis del personal académico y de apoyo a la docencia como, por ejemplo:
 - porcentaje de créditos impartidos por doctores.
 - ratios de sexenios y quinquenios entre el profesorado que imparte el título.
 - porcentaje de actividad docente del profesorado que imparte el título que es evaluada anualmente.
 - indicadores de resultados de la evaluación del personal docente y de apoyo a la docencia.
 - ratios de participación del profesorado y personal de apoyo en acciones de formación y de innovación.
- El centro analiza los datos relativos al personal académico y de apoyo a la docencia asegurando que la participación de ambos colectivos en los títulos es suficiente, y disponen de la dedicación para desarrollar sus funciones y atender a los estudiantes.
- El centro analiza los datos relativos a la cualificación académica, experiencia y calidad docente e investigadora de su profesorado. Como resultado de este análisis, y de los informes de seguimiento de las titulaciones, el centro propone acciones de mejora tales como planes de formación, acciones de innovación, etc...
- El centro analiza los datos relativos a la cualificación, experiencia y desempeño del personal de apoyo a la docencia. Como resultado de este análisis, y de los informes de seguimiento de las titulaciones, el centro propone acciones de mejora tales como planes de formación, acciones de innovación, etc...
- El centro difunde información general sobre su profesorado y personal de apoyo a la docencia (perfiles, adecuación, actividad investigadora, participación en acciones de formación, resultados agregados de las evaluaciones...).

Evidencias:

- Política de calidad del centro (web del centro/universidad).
- Documentación del SGIC: órganos, procedimientos relativos a este criterio (web del centro/universidad)

- Informes de seguimiento/planes de mejora de los títulos (web del centro/universidad)
- Evidencias de la evaluación del profesorado y del personal de apoyo, resultados agregados (no publicados)
- Información sobre profesorado y personal de apoyo (web del centro/universidad). Por ejemplo, profesorado asignatura, CV, indicadores por titulación (% de profesorado por figuras, sexenios, quinquenios...), personal de apoyo a la titulación/centro...

Visita:

- Equipo directivo del centro: política y objetivos del centro relativos al profesorado. Principales retos y logros conseguidos.
- Grupos de interés – personal de apoyo a la docencia, profesorado, estudiantes, egresados -: Conocimiento de la política del centro relativa a este criterio y de las acciones específicas relacionadas con el mismo. Grado de conocimiento/participación en los procedimientos.

Criterio 3.3: Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios.

Estándar:

El centro se ha dotado de mecanismos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.

Directrices:

- El centro dispone de procedimientos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales a través de la evaluación periódica y sistemática de los mismos.
- El SGIC recoge indicadores que facilitan el análisis del funcionamiento de sus servicios y recursos materiales y recoge la opinión de estudiantes, profesores y PAS sobre los mismos.
- El centro realiza informes de seguimiento de sus servicios y recursos materiales y establece planes de mejora sobre los mismos en caso necesario.

Evidencias:

- Documentación del SGIC: órganos, procedimientos relativos a este criterio (web del centro/universidad).
- Evidencias de la evaluación de los servicios y recursos materiales.
- Informes de seguimiento/planes de mejora de los títulos (web del centro/universidad).

Visita:

Programa PACE-SGIC
Documento Marco

- Equipo directivo del centro: estado actual de los servicios y recursos materiales del centro (fortalezas, necesidades, planes de mejora actuales...).
- Grupos de interés – PAS, profesorado, estudiantes, egresados, empleadores -: Conocimiento de la política del centro relativa a este criterio y de las acciones específicas relacionadas con el mismo. Grado de conocimiento/participación en los procedimientos.

DIMENSIÓN 4: RESULTADOS.

Criterio 4.1: Análisis de los resultados.

Estándar:

El centro ha definido procedimientos para la recogida continua, análisis y utilización de los datos de los resultados de las enseñanzas y, entre otros, de los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés, para una posterior toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

Directrices:

- El centro dispone de procedimientos y sistemas para la recogida, análisis y utilización de indicadores relativos a los resultados del proceso de aprendizaje, de satisfacción y de inserción laboral. Estos procedimientos aseguran la participación de todos los grupos de interés.
- El centro realiza un análisis sistemático de todos esos datos en relación a los objetivos definidos para el centro identificando acciones que permitan la mejora de los resultados y evaluando su eficacia una vez implantados.
- Los resultados de este análisis alimentan el proceso de mejora de los aspectos globales del centro: revisión de la política de calidad, revisión de la oferta formativa y revisión del SGIC.
- El centro tiene establecido un procedimiento para rendir cuentas sobre los resultados a los diferentes grupos de interés (memorias de actividad, informes de resultados, etc...).

Evidencias:

- Documentación del SGIC: órganos, procedimientos relativos a este criterio (web del centro/universidad).
- Resultados de la implantación de los procedimientos del SGIC, su análisis y definición de acciones de mejora.
- Evidencias del análisis de los indicadores.
- Informes de seguimiento/planes de mejora del centro (web del centro/universidad).
- Plan de mejora del centro y seguimiento.

- Documentación de rendición de cuentas: memorias de actividad, informes de resultados, etc.

Visita:

- Equipo directivo del centro: contexto general del centro, principales resultados y planes de mejora asociados.
- Grupos de interés – PAS, profesorado, estudiantes, egresados, empleadores -: conocimiento de la política del centro relativa a este criterio y de las acciones específicas relacionadas con el mismo. Grado de conocimiento/participación en los procedimientos.

DIMENSIÓN 5: GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.

Criterio 5.1: Análisis y uso de la información generada.

Estándar:

El centro dispone de mecanismos que le permiten recopilar, analizar y utilizar la información pertinente para la toma de decisiones, tanto en lo referido a la mejora de las titulaciones, como en aquellos aspectos no académicos pero vinculados a aquellos.

Directrices:

- El centro tiene en consideración aspectos fundamentales del entorno (económico, social y científico) y a todos los grupos de interés en el desarrollo del SGIC.
- El SGIC facilita la elaboración de informes internos de seguimiento del centro (informe de revisión por la dirección) que conducen al diseño de planes de mejora, en los que se incluye, al menos, un conjunto de acciones destinadas a satisfacer las necesidades detectadas, los responsables del desarrollo de dichas acciones, un plazo de ejecución, y un sistema de seguimiento y medición de su ejecución.
- El equipo de gobierno del centro y de la propia universidad toman decisiones sobre la oferta formativa apoyándose en la información aportada por el SGIC.

Evidencias:

- Informes de seguimiento y planes de mejora del centro.
- Evolución de la oferta formativa: títulos extinguidos y nuevos (autoinforme anexo I).
- Actas de reuniones o documentos donde se pueda ver la participación de los grupos de interés como generadores de la información necesaria para alimentar la toma de decisiones del centro.
- Actas de reuniones o documentos donde se refleje el análisis realizado sobre los aspectos fundamentales del entorno.

Visita:

Programa PACE-SGIC
Documento Marco

- Equipo directivo del centro: principales áreas de mejora trabajadas por el centro (mejora de la oferta formativa, mejora de servicios, mejora de aspectos transversales...).
- Grupos de interés –PAS, profesorado, estudiantes, egresados, empleadores-: participación en el desarrollo del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

Criterio 5.2: Publicación de la información sobre sus actividades y programas.

Estándar:

El centro cuenta con procedimientos para la publicación periódica de información actualizada relativa a sus actividades y programas que garantizan los procesos de toma de decisiones, la rendición de cuentas y la mejora continua en todos los niveles de la institución.

Directrices:

- El centro cuenta con procedimientos para asegurar la publicación, en el momento oportuno, de información actualizada y accesible, relativa a sus actividades y programas. Se informará al menos sobre los siguientes aspectos:
 - La oferta formativa, objetivos y planificación de las titulaciones.
 - Las políticas de acceso y de orientación de los estudiantes.
 - La metodología de enseñanza, aprendizaje y evaluación.
 - La política de movilidad y los programas de prácticas externas.
 - Los resultados de aprendizaje.
 - Los resultados de la inserción laboral.
 - Los resultados de la satisfacción de los grupos de interés.
 - Las alegaciones, reclamaciones y sugerencias.
 - El acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.
 - La utilización de los recursos materiales y servicios.
 - Los resultados de las evaluaciones externas (certificaciones, seguimiento, renovación de la acreditación...).
- La documentación del SGIC es accesible y describe de manera fiel y actualizada tanto los procesos que se llevan a cabo en el centro, como sus mecanismos de medición, análisis y mejora.
- El centro cuenta con procedimientos para la revisión y mejora de la información pública que tienen en cuenta a los diferentes grupos de interés.

Evidencias:

- Página web.

- Documentación del SGIC: órganos, procedimientos relativos a este criterio (web del centro/universidad).
- Resultados de la implantación de los procedimientos del SGIC, su análisis y definición de acciones de mejora.
- Evidencias del análisis de la información pública.
- Informes de seguimiento/planes de mejora del centro (web del centro/universidad).

Visita:

- Equipo directivo del centro: satisfacción con la información pública por los grupos de interés, acciones de mejora, retos...
- Grupos de interés – PAS, profesorado, estudiantes, egresados, empleadores: conocimiento de la página web y de la información en ella recogida.

5. ESCALA DE VALORACIÓN

El grado de implantación de cada uno de los criterios anteriormente descritos se valorará con arreglo a la escala normalizada en el EEES:

- **COMPLETAMENTE IMPLANTADO (A):** Existen evidencias que apoyan la realización ordenada y sistemática de acciones ligadas al criterio, y se desarrollan de una manera eficaz, medible y de acuerdo a unas responsabilidades perfectamente definidas en la documentación del SGIC.
- **SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO (B):** Existen evidencias acerca de la realización de actividades ligadas al criterio, que permiten afirmar que, al menos, en sus aspectos básicos, estas se desarrollan de manera recurrente y ordenada, aunque existan aspectos secundarios no contemplados. Cuando un criterio se considere suficientemente implantado llevará obligatoriamente asociado un apartado de aspectos de especial seguimiento.
- **INSUFICIENTEMENTE IMPLANTADO (C):** En la documentación se aportan evidencias puntuales relacionadas con la implantación de los diferentes aspectos recogidos en el criterio, pero no se ajustan en su totalidad con las directrices establecidas en el programa PACE, no están correctamente definidos los procedimientos, o no se ejecutan de manera sistemática. Cuando un criterio se considere insuficientemente implantado llevará obligatoriamente asociado un apartado de no conformidades.
- **NO IMPLANTADO (D):** No existe evidencia, o es inadecuada, acerca del cumplimiento del criterio. Cuando un criterio se considere no implantado llevará obligatoriamente asociado un apartado de no conformidades.

Además, la valoración de cada criterio también incluirá, en la medida de lo posible, recomendaciones y puntos fuertes.

6. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN

6.1. Requisitos para solicitar la certificación¹

Para solicitar la certificación de los SGIC implantados, los centros de las universidades aragonesas deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Tener diseñado un SGIC, a nivel de centro, que cumpla con los criterios y directrices establecidos en el Protocolo para la Certificación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de los centros universitarios de ACPUA y que está basado en los Criterios y Directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG 2015).
- b) En el caso de que el SGIC se haya definido de forma global para toda la universidad, el centro deberá haber diseñado sus procedimientos específicos asociados a la definición, mantenimiento y mejora continua de su política de calidad, de su oferta formativa y del sistema en sí mismo.
- c) El centro deberá haber realizado al menos una revisión del SGIC antes de la solicitud de certificación, de forma que puedan presentar, al menos, resultados correspondientes a un curso académico.

6.2. Solicitud y documentación a aportar

El proceso de certificación tiene carácter voluntario por lo que el centro que desee certificar su SGIC y cumpla los requisitos recogidos en el apartado anterior deberá enviar un escrito de solicitud según el anexo III, previo Vº. Bº. del representante legal de la institución, dirigido a la dirección de la Agencia.

La solicitud ha de venir acompañada de la siguiente documentación:

- a) Documentación específica del SGIC (debe de estar accesible en la página web o repositorio documental del centro).
- b) Evidencias obtenidas de la implantación del SGIC (a ser posible accesibles en la página web del centro o repositorio documental). El listado con las evidencias mínimas requeridas se adjunta como anexo V.
- c) Autoinforme para la evaluación del centro. La estructura del mismo se detalla en el ya citado anexo I.

¹ Aquellos centros que tengan una certificación vigente del SGIC bajo el programa AUDIT (ANECA) podrán solicitar el reconocimiento a la ACPUA de la misma, sin necesidad de presentar la documentación indicada en el apartado siguiente (anexo IV). En estos casos, tras las debidas comprobaciones, la ACPUA emitirá directamente un certificado con un período de validez idéntico al del certificado AUDIT.

Sin menoscabo de lo anterior, estos centros con certificación AUDIT en vigor podrán optar igualmente por certificar el sistema con el programa PACE-SGIC de la ACPUA. Solo en ese momento podrán someter sus centros a el seguimiento y la renovación de la certificación conforme al programa PACE-SGIC.

- d) Informes de certificación de la implantación del SGIC derivados del Programa AUDIT (si existen).
- e) Informes del proceso de certificación de los modelos de evaluación de la actividad docente del profesorado universitario derivados del Programa DOCENTIA (si existen).

6.3. Designación y formación el panel evaluador

La Dirección de la Agencia designará a los miembros del panel de evaluación para la certificación del SGIC del centro solicitante a propuesta de la Comisión de Evaluación, Certificación y Acreditación de la ACPUA.

Dicha designación será puesta en conocimiento de la universidad para la posible recusación total o parcial, y debidamente motivada, del panel evaluador. Para cumplimentar este trámite la institución dispondrá de diez días hábiles. Finalizado esta fase de recusación, la Dirección de la Agencia procederá al nombramiento definitivo del panel.

El panel estará formado por **expertos en gestión de la calidad**. Su composición será la siguiente:

- Un académico que preferiblemente pertenezca a la rama de conocimiento a la que predominantemente se adscriben las titulaciones del centro solicitante, el cual actuará como presidente.
- Un profesional.
- Un estudiante.

El panel estará acompañado de un técnico designado por la ACPUA el cual actuará como secretario del mismo con voz, pero sin voto.

Todos los integrantes del panel desarrollarán su actividad fuera de Aragón, excepto el vocal profesional que podrá desarrollar su actividad en la propia comunidad autónoma. En la formación del panel se tendrá en cuenta la paridad de género.

A este panel le será de aplicación lo dispuesto en el documento de ACPUA «Selección, formación y principios de actuación de los evaluadores».

6.4. Evaluación preliminar de la eficacia del SGIC

La primera actuación del panel evaluador consistirá en la comprobación de la eficacia y consistencia del SGIC sometido a evaluación mediante el examen de la documentación aportada por la universidad sobre los resultados de los procesos recogidos en el alcance del SGIC.

El informe preliminar resultante de esta primera actuación del panel será elevado a la Subcomisión de Evaluación de Centros (SEC) para que esta se pronuncie sobre la eficacia del SGIC, disponiendo la universidad de 10 días para presentar alegaciones.

Si el informe de la SEC es positivo se pasará a la siguiente fase. Si el informe es negativo, se comunicará esta decisión a la universidad, dándose por finalizado el procedimiento.

6.5. Ejecución de la visita al centro

Superada la fase anterior de comprobación, el panel evaluador, de acuerdo con la agencia, propondrá los grupos de interés con los que quiere entrevistarse y, conjuntamente con la universidad o centro, diseñará la agenda concreta para la visita.

Una vez ejecutada la visita, el panel de evaluadores emitirá un informe de visita (ver anexo VI), que será consensado por sus miembros, y que será la base para la decisión final de certificación. En este informe se harán constar las posibles sugerencias de áreas de mejora.

La universidad deberá tener derecho a revisar el informe, antes de la decisión final de certificación, para subsanar posibles errores en el plazo de diez días.

El informe de visita junto con toda la información previa disponible, será elevado a la SEC de la ACPUA.

6.6. Toma de decisión de la certificación

La SEC es el órgano responsable de las decisiones de certificación.

Su propuesta de informe será FAVORABLE o DESFAVORABLE a la certificación de la implantación del SGIC (ver anexo VII).

Una propuesta de informe FAVORABLE tendrá todos los criterios referidos en el apartado 4 del presente documento marco, con una valoración de COMPLETAMENTE IMPLANTADO O SUFICIENTEMENTE IMPLANTADO. Además, dicha propuesta FAVORABLE podrá contener aspectos de especial seguimiento, recomendaciones y puntos fuertes.

En el caso de que la propuesta de informe contenga «aspectos de especial seguimiento» la universidad podrá realizar, en la fase de alegaciones, las aclaraciones oportunas sobre las deficiencias detectadas, así como presentar, si así se exige, un plan de mejora. Este plan de mejora debe incluir, como mínimo, la siguiente información (ver anexo II):

- Estudio de la/s causa/s del aspecto a mejorar
- Acción/es de mejora a desarrollar
- Indicadores de seguimiento
- Plazo de implantación
- Responsable/s de su implantación.

Si la propuesta de informe es DESFAVORABLE incluirá para cada criterio que esté evaluado como no implantado o insuficientemente implantado un apartado de «no conformidades».

La propuesta de informe será enviada a la Universidad para que pueda presentar alegaciones en el plazo de 20 días.

Una vez estudiadas las alegaciones, la SEC emitirá el informe final de evaluación que será FAVORABLE o DESFAVORABLE a la certificación de la implantación SGIC (ver anexo VIII).

Si el informe es FAVORABLE, la agencia expedirá un certificado de implantación del SGIC del centro (anexo IX).

Los informes serán publicados en la web de la Agencia, que mantendrá un registro actualizado con los centros certificados y la vigencia de dichas certificaciones.

De cualquier reclamación o recurso resultante de este proceso de evaluación, la Dirección de la Agencia dará traslado al Comité de Garantías para su conocimiento y efectos según el procedimiento general establecido por ACPUA.

La ACPUA cerrará la actividad de evaluación recogiendo información acerca de la satisfacción de todas las personas implicadas en el mismo, según lo prevenido en nuestros procesos de metaevaluación.

7. SEGUIMIENTO

En función de los resultados de la certificación del SGIC, la ACPUA indicará en su informe final la periodicidad con la que la Universidad deberá enviar el informe de seguimiento del sistema a la agencia. Dichos informes deben recoger los planes de acción/mejora generados por el citado SGIC y las acciones acometidas por el centro para dar respuesta tanto a los aspectos de especial seguimiento como a las recomendaciones (si las hubiere) de informes anteriores de la ACPUA. Por ello, estos informes de revisión serán las evidencias principales para la futura renovación de la certificación del SGIC.

La ACPUA podrá realizar durante el período de vigencia del certificado, y haciéndolo coincidir aproximadamente con la mitad de su duración, una visita de seguimiento al centro.

Si durante esta visita el panel detectase deficiencias graves, este hecho se hará constar en el correspondiente informe de seguimiento de la ACPUA, lo que podrá conducir a la Agencia a demandar una respuesta expresa de la universidad en forma de plan específico de actuación. Los resultados obtenidos de la aplicación de este plan específico de actuación serán objeto de especial atención en el proceso de evaluación para la renovación de la certificación. La evaluación negativa de dichos resultados acarreará la pérdida de la certificación.

8. RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Nueve meses antes de la pérdida de vigencia del certificado, el centro deberá solicitar la renovación de la certificación de su SGIC.

Historial de revisiones del documento

Nº Rev.	Fecha	Modificaciones introducidas
Borrador	01/11/2017	Primera propuesta de protocolo realizada por expertos
0.0	06/04/2018	Aprobación documento inicial.
0.1	09/04/2018	Remisión a la Universidad de Zaragoza y a la Universidad San Jorge.
1.0	21/06/2018	Aprobación final del documento por CECA una vez considerados los comentarios remitidos por las universidades.
1.1	22/01/2019	Revisados errores tipográficos en el documento.
2.0	2/12/2019	<p>Aprobación CECA de la revisión completa del documento a partir de los datos de la metaevaluación realizada tras la primera aplicación del programa en 2019.</p> <p>Se introducen los siguientes cambios en el documento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se actualiza el apartado de Introducción recogiendo las novedades normativas. • Apartado 4: se mejora la redacción de las directrices del criterio 5. • Nuevo apartado “5-Escala de Valoración”: nueva escala de valoración de cumplimiento de los criterios con 4 niveles (frente a la escala dicotómica anterior) tomando como referencia las escalas de valoración utilizadas en el EEES. • Apartado 6: se recoge más claramente el procedimiento establecido en la Resolución de 7 de marzo de 2018, de la Secretaría General de Universidades, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas. Se incluye en este punto parte de la información recogida en el punto 2 del documento anterior (“Periodicidad y alcance”, “Órganos de evaluación”, “Plazo de resolución”, “Metaevaluación del proceso” y “Reclamaciones y recursos”). • Anexos: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Anexo I: se incluye la nueva escala de valoración y se introduce una valoración por directriz en el autoinforme. ▪ Nuevo anexo III con las evidencias mínimas necesarias. ▪ Se incluyen nuevos anexos: impresos de solicitud, modelos de informe y modelo de certificado.
3.3	17/07/2020	Revisión para la corrección de errores orto-tipográficos.