



# ECALFOR

Evaluación de la formación del profesorado  
en América Latina y Caribe. Garantía de  
la calidad de los títulos de educación

## Informe de Resultados de la Evaluación de los Sistemas de Calidad de las Universidades e Instituciones Educativas de Latinoamérica y el Caribe

Coordinator



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea este electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito del editor. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual (art. 270 y siguientes del Código Penal).

ISBN: 978-84-09-43291-2

## INTRODUCCIÓN

Atendiendo a los compromisos del proyecto ECALFOR sobre obtención de resultados, elaboración de productos académicos y difusión internacional de los mismos, se presentan, en el apartado de Productos, las memorias académicas derivadas de los diferentes estudios, análisis y propuestas que han realizado los grupos de trabajo del proyecto durante sus dos primeros años de vida (2020-2022). Estas memorias están sujetas a derechos de autor, constan de ISBN y, por tanto, sus autores son los legítimos propietarios intelectuales de sus contenidos.

El proyecto ECALFOR -“Evaluación de la formación del profesorado en América Latina y Caribe. Garantía de la calidad de los títulos de educación”, código 618625-EPP-1-2020-1-ES-EPPKA2-CBHE-JP / ha sido concedido por la Comisión Europea en 2020, en el programa Erasmus+ Cooperation for Innovation and the Exchange of Good Practices, Action Capacity Building in Higher Education, para ser desarrollado durante tres años (enero de 2021 a enero de 2024) con una financiación de 965.045,36 euros.

En ECALFOR participan 20 instituciones de naturaleza pública y privada relacionadas con el mundo de la educación y la evaluación de la calidad, especialmente de la Educación Superior, de seis países de América Latina y El Caribe (Ecuador, Perú, México, Brasil, Panamá y República Dominicana) y cuatro países de la UE (España, Italia, Francia y Finlandia). Dentro de este amplio consorcio, llevan a cabo el proyecto más de 100 académicos y técnicos de calidad educativa, con una serie de objetivos que guardan relación con premisas comunes establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior en lo relativo a estructura y funcionamiento de la formación universitaria y diversidad y autonomía de las Instituciones de Educación Superior, en las que la garantía de la calidad viene determinada por los protocolos e instrumentos empleados por cada institución en la evaluación de indicadores y resultados de la calidad de la formación universitaria, en este caso del profesorado de educación obligatoria.

ECALFOR pretende generalizar la experiencia europea acumulada en mecanismos y procedimientos de garantía de la calidad para ser transferida, adaptada y contextualizada a los países del proyecto asociados en Latinoamérica y Caribe, desde un trabajo colaborativo, horizontal y transnacional que articula los siguientes objetivos:

1. Realizar un diagnóstico sobre la calidad de la formación del profesorado de enseñanza obligatoria (educación primaria y educación secundaria) que se imparte en diferentes instituciones de educación superior de América Latina y Caribe.

2. Diseñar, aplicar y mejorar los sistemas y protocolos de garantía de la calidad de las titulaciones universitarias de formación del profesorado de enseñanza obligatoria.

3. Realizar un análisis de las características y calidad de la formación de futuros docentes de los centros de educación obligatoria en educación primaria y educación secundaria de América Latina y Caribe.

4. Adaptar protocolos de garantía de la calidad de los títulos de formación del profesorado en instituciones de educación superior de Latinoamérica y Caribe.

Oswaldo Lorenzo

Coordinador general ECALFOR

Ana Lendínez

Asistente Técnico ECALFOR

## INTRODUCTION

This publication is one of the results and products of the ECALFOR project “Evaluation of teacher training in Latin America and the Caribbean. Quality assurance of education degrees”, code 618625-EPP-1-2020-1-ES-EPPKA2-CBHE-JP /. The ECALFOR project <https://ecalfor.eu/> was awarded by the European Commission in 2020, in the Erasmus+ programme "Cooperation for Innovation and the Exchange of Good Practices, Action Capacity Building in Higher Education", to be developed over a three-year period (January 2021 to January 2024) with 965,045.36 euros in funding.

The consortium implementing the ECALFOR project is formed by twenty (20) public and private institutions operating in the field of education and quality assessment, notably in Higher Education, from six countries in Latin America and the Caribbean (Ecuador, Peru, Mexico, Brazil, Panama and the Dominican Republic) and four countries in the EU (Spain, Italy, France and Finland). Within this broad consortium, the project is carried out by more than 100 academics and education quality experts, with a series of objectives related to common premises established in the European Higher Education Area in relation to the structure and operation of university education and the diversity and autonomy of Higher Education Institutions, in which quality assurance is determined by the protocols and instruments used by each institution to evaluate the indicators and results relating to the quality of university training, specifically compulsory education teachers in this case.

ECALFOR aims to extend European experience gathered in quality assurance mechanisms and procedures to be transferred, adapted and contextualised to the countries participating in the project in Latin America and the Caribbean, based on collaborative, horizontal and transnational work structured around the following objectives: 1) diagnose the quality of the training of compulsory education teachers (in primary education and secondary education) provided at different higher education institutions in Latin America and the Caribbean; 2) design, apply and improve systems and protocols to guarantee the quality of university degrees for the training of compulsory education teachers; 3) analyse the characteristics and

quality of the training of future teachers in compulsory primary and secondary education centres in Latin America and the Caribbean; and 4) adapt quality assurance protocols for teacher training qualifications in higher education institutions in Latin America and the Caribbean.

Oswaldo Lorenzo

ECALFOR General Coordinator

Ana Lendínez

ECALFOR Technical Assistant



Participantes de la Subtarea 5.5. Coordinadora: Dra. Alicia Benarroch

INSTITUCIÓN	NOMBRES	EMAILS
Universidad da Coruña (UDC, España)	Nuria Rebollo Quintela Mercedes González Sanmamed	<a href="mailto:nuria.rebollo@udc.es">nuria.rebollo@udc.es</a> <a href="mailto:mercedes.gonzalez.sanmamed@udc.es">mercedes.gonzalez.sanmamed@udc.es</a>
Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU, República Dominicana)	Brenda Zayas	<a href="mailto:brenda.zayas@isfodosu.edu.do">brenda.zayas@isfodosu.edu.do</a>
Labosfor, Innovación y Desarrollo, S.L. (España)	Manuel Fernández Cruz (coord..)	<a href="mailto:manuelfernandezcruz@ugr.es">manuelfernandezcruz@ugr.es</a>
Axencia para a Calidade do Sistema Universitario de Galicia (ACSUG, España)	Marta Mallo Dolores Castro M <sup>a</sup> Isabel Belmonte	<a href="mailto:marta.mallo@acsug.es">marta.mallo@acsug.es</a> <a href="mailto:dolores.castro@acsug.es">dolores.castro@acsug.es</a> <a href="mailto:isabel.belmonte@acsug.es">isabel.belmonte@acsug.es</a>
Organización del Convenio Andrés Bello (CAB, Panamá)	Marisa de Talavera Pedro Costa	<a href="mailto:mtalavera@convenioandresbello.org">mtalavera@convenioandresbello.org</a> <a href="mailto:pcosta@itacab.org">pcosta@itacab.org</a>
Centro Interdisciplinario de Investigación y Docencia en Educación Técnica (CIIDET, México)	Angélica Núñez Urdina Rogelio Pino Orozco	<a href="mailto:rpino@ciidet.edu.mx">rpino@ciidet.edu.mx</a> <a href="mailto:anurbina@ciidet.edu.mx">anurbina@ciidet.edu.mx</a>

## ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO .....	5
1.- INTRODUCCIÓN .....	9
2.- JUSTIFICACIÓN Y ALCANCE.....	9
3.- ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	10
4.- CARACTERÍSTICAS DE LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN .....	10
4.1.- Nivel y denominación .....	10
4.2.- Composición.....	11
4.3.- Funciones .....	11
5.- DIRECTRICES Y PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	12
Directriz 1. Política y objetivos de calidad .....	12
Directriz 2. Diseño, revisión periódica y mejora de los programas formativos .....	14
Directriz 3. Garantía del aprendizaje, enseñanza y evaluación centrados en el estudiante .....	17
Directriz 4. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y del personal de apoyo a la docencia .....	28
Directriz 5. Garantía y mejora de la calidad de los recursos materiales y servicios .....	32
Directriz 6. Análisis y utilización de los resultados.....	34
Directriz 7. Información pública .....	37
ANEXO: INFORMACIÓN PORMENORIZADA IES.....	41



## RESUMEN EJECUTIVO

Este informe de resultados constituye el “outcomes” 1.10 del proyecto ECALFOR y se ha desarrollado, dentro de la Tarea 5 del Paquete de Trabajo 1 (Preparación), con el propósito realizar una evaluación comparativa de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) de las instituciones del consorcio. Su alcance es describir cómo se realiza la gestión de la calidad en las IES de referencia y establecer la línea base del estado de implantación de los procesos de garantía de la calidad a partir de la cuál diseñar planes y promover acciones de extensión, profundización y mejora de los mismos

1. Existen tres niveles posibles de establecimiento de órganos responsables de gestión de la calidad: institución, centro y programa. Sólo tres instituciones cuentan con instancias en los tres niveles. La denominación comité o comisión se reserva para los niveles centro y programa en los cuáles el órgano es específico de evaluación, en tanto que, en el nivel institucional, suelen ser consejos de coordinación, vicerrectorados o secretarías académicas las instancias que asumen las funciones de gestión de la calidad.

2. Los órganos de gestión de la calidad pueden tener representación de: autoridades académicas, técnicos de calidad, profesorado, alumnado, personal de apoyo a la docencia, egresados, empleadores y sociedades científicas. La mayoría de las IES informantes carecen de representación estudiantil, egresados, empleadores y sociedades científicas.

3. Con independencia de la distribución por niveles de la gestión de la calidad, los órganos implicados se ocupan de: (a) gestión documental, recopilación de evidencias y preparación de auditorías, evaluaciones externas y procesos de acreditación; (b) realizar evaluaciones internas e informes periódicos de gestión de la calidad y divulgar resultados; (c) colaborar con la sociedad y los empleadores y (d) promover la inserción laboral; (e) colaborar con otras instancias académicas en la gestión estratégica, la coordinación de las enseñanzas y la evaluación docente.

4. Existen diferentes niveles de autonomía universitaria para el establecimiento de políticas institucionales y objetivos de calidad. Sea cual sea el grado de autonomía, las IES se alinean con las políticas y normativas nacionales de evaluación. Todas las IES cuentan con instancias generales dependientes de los rectorados que marcan la política institucional de calidad. Adicionalmente, algunas instituciones cuentan con órganos en los centros con capacidad suficiente para señalar objetivos propios de evaluación y aseguramiento de la calidad de sus programas. En todas las instancias, los objetivos de calidad que se formulan son relevantes, específicos, medibles y alcanzables.

5. La función de diseño de los programas se ejecuta, en perfecta armonización con las instancias nacionales que realizan la acreditación, directamente por instancias académicas centrales, o bien por comisiones descentralizadas en Facultades o Escuelas. La responsabilidad de revisar y mejorar los programas formativos se realiza, también, con distintos grados de descentralización en cada IES. En la mitad de los casos revisados existen comisiones de centro que revisan y realizan propuestas de mejora de los programas. En muy pocas instituciones de las revisadas existen comisiones de garantía de la calidad internas de cada título. Las políticas de calidad institucionales obligan, en todo caso, a

la recopilación de evidencias, la realización periódica de informes y la exposición pública y divulgación de resultados.

6. La responsabilidad de definir los perfiles y la admisión del alumnado se realiza, con distintos grados de descentralización en cada IES. En la mayoría de los casos parte de la responsabilidad recae en la coordinación de los títulos junto con diferentes comisiones o direcciones que participan mediante pruebas selectivas o de revisión de la adecuación de los perfiles. En algunos de los casos la responsabilidad del proceso recae en instancias académicas centrales de las IES. Más infrecuente es que en el proceso participen instancias externas.

7. El proceso de orientación académica y desarrollo de la enseñanza se articula de diferentes maneras en las IES participantes. Este difiere principalmente en dos aspectos: el alcance del proceso y las responsabilidades atribuidas. El diferente alcance lleva a afectar a ambos niveles de orientación académica y desarrollo de la enseñanza o sólo a uno de ellos.

8. En la mayoría de las instituciones, el proceso de movilidad se centra en la gestión de convenios de cooperación con instituciones nacionales e internacionales y en la gestión administrativa de dicha movilidad. En algunas instituciones, además, las comisiones de garantía de la calidad realizan un análisis de indicadores relacionados con la movilidad de alumnado entrante y saliente.

9. La función del proceso de gestión de la orientación profesional, en la mayoría de las instituciones, se realiza de la mano de la orientación académica y desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje, a través de tutorías de apoyo a la formación. Sólo una minoría de las instituciones realiza un análisis de necesidades y elabora, en base a los resultados obtenidos, un Plan de Orientación Profesional.

10. El proceso de gestión de las prácticas externas difiere bastante de unas instituciones a otras. Los órganos responsables de este proceso pueden ser las comisiones de calidad de título o centro u otros órganos de gestión como vicerrectorías académicas, asesorías de relaciones externas u otros órganos específicos. En la mayoría de las IES se mencionan las diferentes actividades o fases de desarrollo de prácticas, y se mencionan diferentes formatos asociados con registros de seguimiento de las prácticas. Los indicadores asociados al proceso, cuando los hay, difieren sustancialmente desde indicadores numéricos muy detallados a informes de evaluación de resultados.

11. Tan sólo una de las IES informa del establecimiento de relaciones estables con los Centros de educación no universitaria para garantizar tareas de asesoramiento educativo. Del proceso de comunicación con los centros de educación primaria y secundaria que emplean a los egresados, como proceso complementario al de gestión de prácticas externas, solo se informa en cuatro IES de las revisadas. Aún así, no se percibe existencia de vías y funciones de relación con empleadores, más allá de las ya establecidas para la gestión de prácticas.

12. La mayoría de las IES analizadas no cuentan con procedimientos formales de comunicación con la administración educativa no universitaria que es responsable de la formación permanente de los docentes en ejercicio. Se concluye que formación inicial y permanente transitan por espacios separados. Tampoco se informa de vínculos permanentes entre IES y administración educativa no universitaria que garanticen la realización y aplicación de proyectos de investigación educativa.

13. Aunque con distinto grado de formalización, la mayoría de instituciones analizadas cuentan con procedimientos para gestionar incidencias, reclamaciones y sugerencias. Algunas IES detallan cómo es el proceso completo de gestión, identifican a la persona u órgano responsable y establecen plazos para dar respuesta a las personas interesadas. La recogida de incidencias, reclamaciones y sugerencias se realiza fundamentalmente a través de buzones, tanto físicos como en línea. Algunas de las IES analizadas establecen indicadores para medir la calidad del procedimiento, por ejemplo, el grado de satisfacción de los grupos de interés o el tiempo medio empleado en resolver una reclamación.

14. Las direcciones docentes y académicas ubicadas en los servicios centrales de las IES revisadas, con ayuda de los Departamentos universitarios, son las que establecen la política de personal de acuerdo a las legislaciones nacionales de aplicación y las recomendaciones de organismos internacionales. Eventualmente, las políticas de personal son concertadas con los sindicatos docentes.

15. Más allá del cumplimiento de la legislación anual aplicable, en general, las IES no disponen de sistemas propios de aseguramiento de la calidad docente que se hace descansar en los procesos iniciales de selección de personal que realizan los servicios centrales de la institución, las políticas de dirección de personal y las exigencias de desarrollo de la carrera docente que se controla desde agencias de evaluación nacionales. El proceso de aseguramiento de la calidad del personal de apoyo a la docencia es un asunto del que no informan las IES revisadas.

16. Tan sólo tres IES informan de la existencia de centros propios de formación pedagógica continua que desarrollan programas de actualización docente. Son más las IES que contemplan sistemas de apoyo a la formación autónoma del profesorado a través de licencias y ayudas y otros incentivos. Ninguna IES informa de un protocolo bien definido de aseguramiento de la formación y actualización permanente del personal docente y no docente.

17. La mayoría de las IES definen, de forma independiente o inmersos dentro de otros procesos, algunos procedimientos o políticas de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia. Se informa con detalle de los planes de evaluación del desempeño docente y reconocimiento de la carrera que rige en las IES analizadas. No se facilita información sobre procesos similares con el resto de personal de la institución.

18. Por sus implicaciones económicas, la gestión de recursos está detalladamente reglamentada en todas las IES analizadas. No todas ellas cuentan con un procedimiento claro de aseguramiento de la calidad del equipamiento. En general, el proceso de aseguramiento de la calidad descansa en el funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones de los usuarios.

19. La gestión de servicios en las IES revisadas se realiza por procesos bien detallados que especifican claramente las funciones de las distintas instancias y el flujo de decisiones entre ellas. Suelen distinguir las IES entre servicios propios o internos y servicios externos, al igual que difieren en las instancias responsables de asegurar la calidad de cada uno de ellos.

20. El uso de resultados de aprendizaje, parecen estar muy bien sistematizados, a nivel de las carreras de formación inicial del profesorado, en España, podría ser que las IES de Italia y Francia presenten evidencias similares. Las demás instituciones que reportaron, poseen áreas de estadísticas con indicadores generales de graduación, matrícula inicial, deserción, entre otros, en forma general para sus IES. A pesar de esos insumos, no se presentan procesos sistematizados de análisis de esos resultados en la toma de decisiones para la mejora.

21. Algunas IES informan detalladamente del funcionamiento de sus unidades o sistemas de garantía de calidad y las mediciones establecidas para la satisfacción de usuarios, al tiempo que analizan cada una de ellas. A pesar de ello, se evidencia que la mayoría de las IES no cuentan con modelos sistematizados de análisis y uso de la información resultante sobre los niveles de satisfacción de los diversos grupos de interés.

22. Los procesos relacionados con el seguimiento a egresados no están definidos en la mayoría de las IES analizadas. Por tanto, la información referida a la definición y análisis de indicadores de calidad relacionados con la inserción laboral de los egresados, la satisfacción de los grupos de interés y los procesos bajo la responsabilidad de las instancias u organismos con responsabilidad en el levantamiento y uso de dicha información. En algunos casos, encontramos que dichas instancias son externas a la Institución de Educación Superior. La información disponible sobre los procesos de inserción es escasa.

23. La existencia de procesos de gestión de la información pública de programas formativos no es algo generalizado en todas las IES. Tan sólo la mitad informan de algún procedimiento de difusión. La información pública suele estar regulada por legislación nacional aplicable a las universidades y por normas internas. En algunos casos, la información se ciñe a la oferta formativa institucional. Otras veces, sigue una estructura detallada en indicadores curriculares, de entrada y de resultados del programa.

## 1.- INTRODUCCIÓN

El informe de resultados de la tarea 5 resulta del análisis de la información obtenida con la aplicación de una guía de los Sistemas de Garantía de la Calidad de las universidades e instituciones formativas de América Latina y Caribe implicadas en el proyecto ECALFOR. EL informe se alinea con el primer objetivo general definido en el Documento Operativo del proyecto ECALFOR "Realizar un diagnóstico sobre la calidad de la formación del profesorado de enseñanza obligatoria (educación primaria y educación secundaria) que se imparte en diferentes instituciones de educación superior de América Latina y el Caribe" y a los objetivos específicos 1 y 2 (1."Realizar un análisis de las características y calidad de la formación de futuros docentes de los centros de educación obligatoria en educación primaria y educación secundaria de América Latina y el Caribe"; 2."Comparar los modelos formativos entre los países participantes de Europa, Latinoamérica y el Caribe, con el fin de crear un modelo armonizado de formación del profesorado de educación obligatoria").

Este informe de resultados constituye el "outcomes" 1.10 del proyecto ECALFOR y se ha desarrollado, dentro de la Tarea 5 del Paquete de Trabajo 1 (Preparación), con el propósito realizar una evaluación comparativa de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) de las instituciones del consorcio.

## 2.- JUSTIFICACIÓN Y ALCANCE

La eficacia de los sistemas educativos en los términos en que se define en la Agenda 2030 (objetivo 4 ODS) consiste en garantizar la educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje. En la misma línea que se señala en el Green Paper (Bucherberger et al. 2000), todos los informes internacionales coinciden en reclamar que la formación del profesorado, comenzando por la formación inicial, está en la base de la eficacia pretendida. Por el efecto social multiplicador de promoción universal de los aprendizajes en condiciones de inclusión y equidad social que tienen los programas de formación inicial de docentes de los niveles 1 y 2 (CINE), los SGC aplicados a las Instituciones de Educación Superior (IES) que los desarrollan, resultan esenciales.

En este informe analizamos de forma comparada la información suministrada por las 15 IES que integran el proyecto ECALFOR. Con la documentación recopilada en la subtarea 5.4, disponemos de la información correspondiente sobre los órganos responsables de los SGC, su composición y sus funciones, los procesos concretos que se realizan en cada una de las siete directrices de gestión de la calidad acordadas, y disponemos de evidencias que ejemplifican los diferentes procesos descritos. Este informe tiene una naturaleza descriptiva. Su alcance es describir cómo se realiza la gestión de la calidad en las IES de referencia y establecer la línea base del estado de implantación de los procesos de garantía de la calidad a partir de la cuál diseñar planes y promover acciones de extensión, profundización y mejora de los mismos. Este informe no contiene ninguna evaluación de la idoneidad de los procesos de gestión de la calidad ni una valoración comparativa del éxito de la cultura de calidad en las organizaciones informantes. Puede resultar que en la descripción de los procesos no se haga mención de manera exhaustiva a todos los procedimientos que realizan todas las IES dado que el proceso de recopilación de información no asegura la homogeneidad y exhaustividad de la misma. Esta circunstancia no es constatación en ningún caso de falta de procedimientos en una IES concreta sino necesidad de simplificación en la redacción para el establecimiento de la línea base.

Este informe se sustenta en la información recopilada en la subtarea anterior, según IES, que se incorpora en la sección de anexos. En la entrada de cada IES se pueden consultar los procesos en detalle y las evidencias que los acompañan para comprender, en profundidad, el estado de desarrollo de la cultura de aseguramiento de la calidad.

### 3.- ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La información que se analiza proviene de la ficha de datos de cada IES, de la ficha de descripción del órgano responsable del SGC, de la ficha general de directrices y procesos, de las fichas de cada proceso y de las evidencias aportadas.

En el informe se identifica el órgano responsable del SGC en cada IES y se compara su denominación, composición y funciones con las demás IES; se describe y se compara la existencia de procesos de gestión en cada IES por cada una de las directrices de gestión de la calidad y se ejemplifica la descripción con algunas de las evidencias aportadas por las instituciones

### 4.- CARACTERÍSTICAS DE LOS ÓRGANOS DE GESTIÓN

¿Existe un órgano responsable del SGC?														
UGR	UDC	UPEC	UNIBO	UAT	UADY	UFHEC	ISFODOSU	UNACHI	ISAE	UDLA	PUCE	UFMA	UNESP	CAB
x	x	x	x	x	x	x	x	x	X		x	x	x	x

#### 4.1.- NIVEL Y DENOMINACIÓN

En todas las IES analizadas encontramos órganos de coordinación con funciones de gestión de la calidad. Los órganos se establecen en tres posibles niveles: institución, centro y programa. Entre las analizadas hay IES que tienen órganos en los tres niveles y otras que tienen órganos de gestión en tan sólo uno o dos de ellos.

UGR, UNIBO y PUCE son las únicas instituciones que informan de la existencia en su seno de órganos en los tres niveles. ISFODOSU y UNACHI cuentan con órganos en el nivel institucional y en el nivel de programas. UPEC, ISAE, UFMA, UFHEC y UNESP sólo cuentan con órganos de nivel institucional. UDC, UAT y UADY informan, exclusivamente, de órganos de gestión a nivel de centro. En tanto que el CAB cuenta con órganos de gestión en el nivel de programas.

Las denominaciones usadas alternan los términos "comisión", "comité", "unidad" "departamento" o "equipo" para referirse al órgano responsable de la gestión. Lo más frecuente, además, es que se incluya el término clave "calidad" en la denominación del órgano, así como el término "evaluación". UGR, UDC y UNIBO emplean el término "garantía" en la denominación, en tanto que PUCE y UFHEC usan el término "aseguramiento". UAT y CAB emplean el término "coordinación" para referirse a los órganos que se ocupan de la gestión de la calidad, en tanto que UADY, que asigna las funciones a la Secretaría Académica, no conserva en su órgano ninguna denominación específica referida a la gestión de la calidad. En UPEC, el órgano responsable es la Dirección para el Desarrollo de los Estudios.

RESUMEN: Existen tres niveles posibles de establecimiento de órganos responsables de gestión de la calidad: institución, centro y programa. Sólo tres instituciones cuentan con instancias en los tres niveles. La denominación comité o comisión se reserva para los niveles centro y programa en los cuáles el órgano es específico de evaluación, en tanto que en el nivel institucional, suelen ser consejos de coordinación, vicerrectorados o secretarías académicas las instancias que asumen las funciones de gestión de la calidad.

## 4.2.- COMPOSICIÓN

En su composición, los órganos o comités de gestión de la calidad pueden tener presencia de diferentes actores implicados como son: autoridades académicas, técnicos de calidad, profesorado, alumnado, personal de apoyo a la docencia, egresados, empleadores y sociedades científicas, entre otros. Todas las IES integran a las autoridades académicas del máximo nivel en cada uno de los órganos de gestión de la calidad que poseen: Rector, Decano, Responsable de programa o similares. Todas las IES, excepto UFHEC, CAB e ISAE adscriben profesorado en sus comités de calidad de cualquier nivel. ISAE, ISFODOSU, UADY, UFHEC, UAT y UDC cuentan con técnicos de calidad en sus comités, además ISFODOSU, PUCE, UDC, UFMA y UGR, añaden a personal diverso de administración y apoyo a la docencia. Sólo cinco instituciones cuentan con representación estudiantil en sus comités: ISFODOSU, PUCE, UNIBO, UDC y UGR. Dos de ellas suman egresados a sus comités: ISFODOSU y UFMA. Tan sólo ISFODOSU incluye a los empleadores en sus órganos de calidad, y sólo UFMA cuenta con representación de una sociedad científica de referencia.

RESUMEN: Los órganos de gestión de la calidad pueden tener representación de: autoridades académicas, técnicos de calidad, profesorado, alumnado, personal de apoyo a la docencia, egresados, empleadores y sociedades científicas. La mayoría de las IES informantes carecen de representación estudiantil, egresados, empleadores y sociedades científicas.

## 4.3.- FUNCIONES

Las IES informan de manera poco homogénea sobre las funciones encomendadas a sus órganos de gestión de la calidad en los distintos niveles. Se adoptan diferentes grados de detalle sobre su funcionamiento y sus atribuciones. Algunas de las funciones de las que se informan, entendemos que son asumidas por otros órganos e instancias, no específicos de gestión de la calidad, en algunas instituciones. En todo caso podemos establecer una relación de diferentes funciones que pueden ser atribuidas a un órgano de gestión de la calidad, con indicación de cuáles son las IES que informan con detalle de la existencia de la función:

- Gestión documental, recopilación de evidencias y preparación de auditorías (ISFODOSU, PUCE, UADY, UFMA, UPEC, UFHEC, UNIBO y UGR).

- Realizar la evaluación interna o autoevaluación (ISAE, ISFODOSU, UNACHI, PUCE, UADY, UFHEC, UFMA, UPEC, UNIBO y UGR)
- Monitorear acciones de mejora de la calidad y modificaciones de programas (UNACHI, UFHEC, CAB, UADY, UAT, UNIBO, UDC y UGR)
- Preparar procesos de acreditación, redactar instructivos y facilitar asesoría interna y asegurar la máxima cualificación del programa (ISAE, UGR, UNIBO y CAB)
- Elaborar informes periódicos gestión calidad (PUCE, UFMA, UFHEC, UNIBO y UGR).
- Hacer públicas evidencias de indicadores de calidad y divulgar resultados (PUCE, UNIBO y UFMA)
- Colaborar en la redacción de planes estratégicos, impulsar la colaboración con la sociedad y promover la inserción laboral (UNIBO y UDC)
- Monitorear el sistema de sugerencias y reclamaciones, evaluación de la actividad docente y promover la coordinación docente (UGR y UNIBO)

RESUMEN: Con independencia de la distribución por niveles de la gestión de la calidad, los órganos implicados se ocupan de: (a) gestión documental, recopilación de evidencias y preparación de auditorías, evaluaciones externas y procesos de acreditación; (b) realizar evaluaciones internas e informes periódicos de gestión de la calidad y divulgar resultados; (c) colaborar con la sociedad y los empleadores y promover; (d) promover la inserción laboral; (e) colaborar con otras instancias académicas en la gestión estratégica, la coordinación de las enseñanzas y la evaluación docente.

## 5.- DIRECTRICES Y PROCESOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### DIRECTRIZ 1. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Proceso 1.1. Proceso para definir la Política y Objetivos de Calidad														
UGR	UDC	UPEC	UNIBO	UAT	UADY	UFHEC	ISFODOSU	UNACHI	ISAE	UDLA	PUCE	UFMA	UNESP	CAB
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	

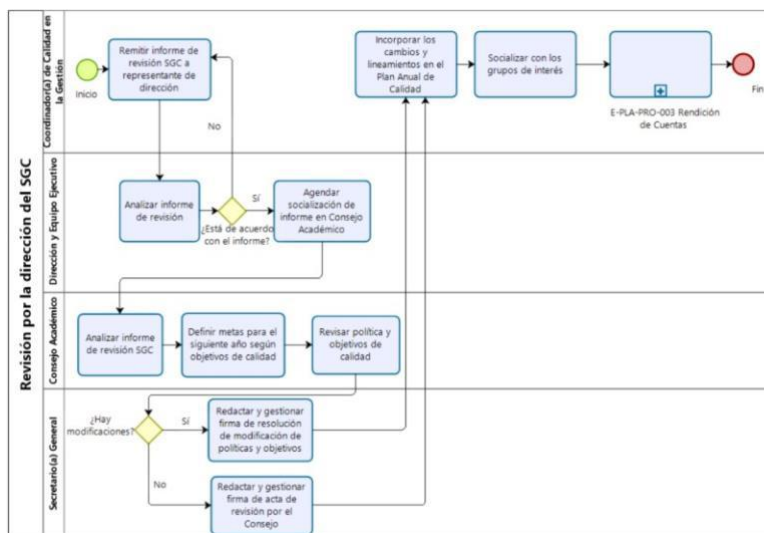
Algunas IES se limitan a informar de cómo se alinean a nivel institucional con las políticas nacionales de gestión de la calidad. UFMA y UNESP vehiculan a través de sus consejos institucionales la evaluación de la calidad establecida por el sistema nacional en tres dimensiones: organización didáctico-pedagógica; cuerpo docente y tutorial; e infraestructura. Por su parte, ISAE informa de cómo la rectoría es responsable de gestionar la calidad de los entes universitarios desde la perspectiva de seguimiento año a año de los factores: academia, extensión, gestión administrativa e investigación, por medio de indicadores plasmados en una matriz por factor siguiendo las normas del Estatuto Universitario y la legislación nacional correspondiente. En el caso de UGR, se informa de la existencia de una política institucional propia de calidad marcada y gestionada por una unidad



específica dependiente del rectorado. Un proceso similar se sigue en UNIBO en coherencia con las políticas de aseguramiento de la calidad de la Agencia Europea de Evaluación de la Calidad, ENQUA. UPEC informa del sistema nacional de evaluación de la Educación Superior y los procesos de alineamiento institucional con los requerimientos ministeriales.

En PUCE, la Dirección de Aseguramiento de la Calidad de nivel institucional se ocupa de Implementar metodologías de aseguramiento de la calidad en los procesos de docencia, investigación y vinculación; generar mecanismos participativos de definición, monitoreo y evaluación de los estándares de calidad académica; contribuir a que la información de la institución cuente con niveles aceptables de calidad y seguridad en la toma de decisiones; y estimular una cultura institucional proactiva de calidad académica para obtener altos niveles de satisfacción de toda la comunidad universitaria.

En UNACHI el Consejo Académico aprueba la política de calidad de la institución. ISFODOSU asegura que el Consejo Académico revisa la información de entrada y resultados que van a mejorar la eficacia, eficiencia y efectividad del SGC y sus procesos, la mejora del servicio en relación con los requisitos del usuario y las necesidades de recursos. Sobre ello, aporta el siguiente flujograma:



Otras IES, focalizan la información de gestión de la calidad a nivel de centro y programa. UDC informa de un proceso establecido a nivel de centro que permite elaborar una propuesta de política y objetivos de calidad del Centro de naturaleza medible y cuantificable, tomando en consideración los resultados de los indicadores obtenidos en años anteriores; y difundir la política y los objetivos de calidad del centro a los grupos de interés para aumentar la toma de conciencia, motivación y la participación de los mismos, haciendo uso de diferentes mecanismos para asegurar su alcance. En esta misma línea UAT asegura que la coordinación institucional de gestión de la calidad comunica al centro la política de calidad institucional asegurando que sea adecuada a sus propósitos y sirva de marco de referencia para establecer y revisar objetivos de calidad de naturaleza medible. De manera similar, UADY informa que desde la Secretaría Académica se establece el objetivo y la política de calidad de la Licenciatura en Educación.

Por su parte, UFHEC informa del protocolo seguido para definir la política de calidad:

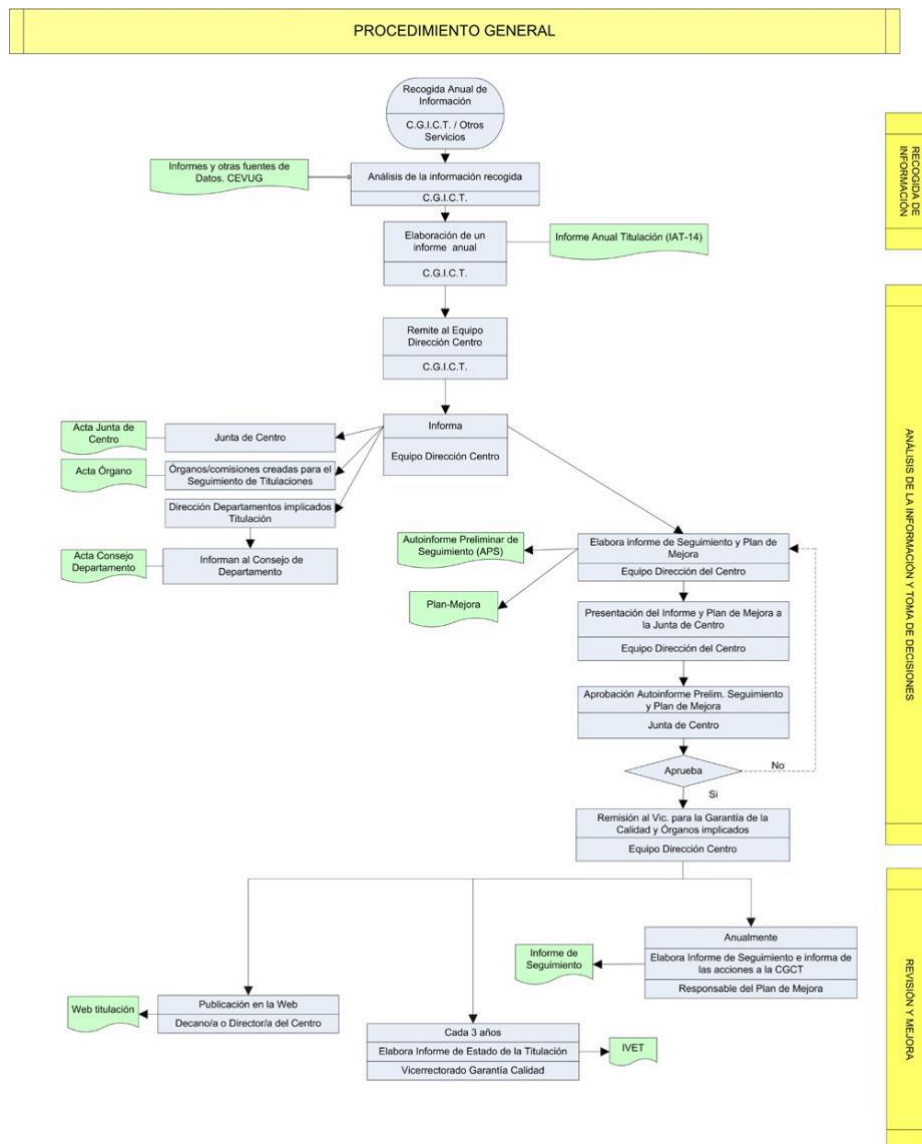
1. Análisis y estudio de referentes de calidad en la Educación Superior.
2. Análisis del marco legal a nivel local.
3. Análisis de modelos a partir de una concepción de calidad asumida.
4. Establecimiento y validación del contenido con la comisión interinstitucional conformada.
5. Desarrollo de la propuesta de Política.
6. Revisión de expertos
7. Aprobación por el Consejo Académico de la UFHEC.
8. Difusión de la Política de Calidad.
9. Valoración de los actores institucionales de la Política.
10. Elaboración de informe de valoración de la política por los diversos actores institucionales.

RESUMEN: Existen diferentes niveles de autonomía universitaria para el establecimiento de políticas institucionales y objetivos de calidad. Sea cual sea el grado de autonomía, las IES se alinean con las políticas y normativas nacionales de evaluación. Todas las IES cuentan con instancias generales dependientes de los rectorados que marcan la política institucional de calidad. Adicionalmente, algunas instituciones cuentan con órganos en los centros con capacidad suficiente para señalar objetivos propios de evaluación y aseguramiento de la calidad de sus programas. En todas las instancias, los objetivos de calidad que se formulan son relevantes, específicos, medibles y alcanzables.

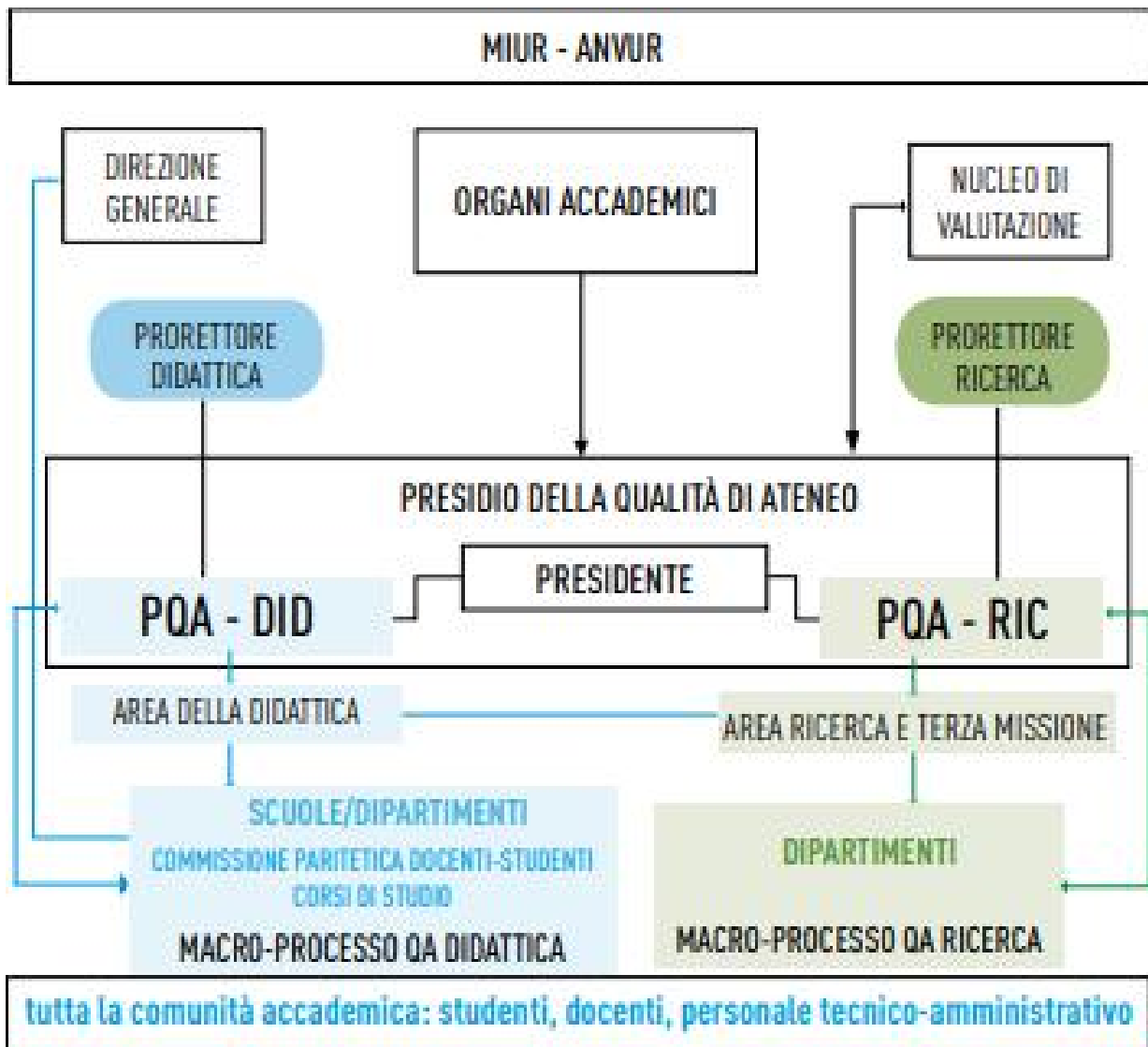
## DIRECTRIZ 2. DISEÑO, REVISIÓN PERIÓDICA Y MEJORA DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

Proceso 2.1. Procesos internos de evaluación, revisión y seguimiento para garantizar la calidad de los programas formativos														
UGR	UDC	UPEC	UNIBO	UAT	UADY	UFHEC	ISFODOSU	UNACHI	ISAE	UDLA	PUCE	UFMA	UNESP	CAB
x	x	x	x	x	x		x	x	x		x	x	x	x

UGR informa de cómo la comisión interna de cada título cumplimenta un informe anual del programa en el que se documenta el seguimiento realizado a los indicadores de evaluación: 1 enseñanza y profesorado; 2 resultados académicos; 3 prácticas externas; 4 movilidad; 5 inserción profesional; 6 satisfacción de colectivos implicados; 7 atención a sugerencias y reclamaciones; y 8 difusión de resultados. En el informe se señalan buenas prácticas, puntos débiles de la titulación y se formulan propuestas de mejora. El procedimiento se ilustra en el siguiente flujograma.



De manera parecida en UDC, el SGC permite realizar un seguimiento y una revisión sistemática del desarrollo y del contenido de cada programa formativo. Esto facilita proponer modificaciones a los diferentes planes de estudio que son elevadas a las autoridades académicas y administrativas. En UNIBO son las comisiones paritarias de docentes y estudiantes junto a las autoridades académicas las que realizan la revisión de programas y propuestas de mejora, tal y como se ilustra en el mapa correspondiente.



En UAT se usan indicadores pertinentes de la gestión de los programas educativos como planeación, gestión, asesorías, tutorías, academias, satisfacción, planes de estudio, cursos de capacitación desempeño del tutor, servicio social, o asistencias. Así se verifica y aseguran adecuación, pertinencia y eficacia, y se señalan oportunidades de mejora. Siguiendo esta línea de actuación, en UADY se revisa periódicamente el plan de estudios de la Licenciatura en educación para garantizar su pertinencia, actualización y mejora. ISFODOSU informa gráficamente del procedimiento de información, modificación y autorización de los cambios en los programas en los que interviene la Rectoría, la dirección de desarrollo curricular y las comisiones de trabajo oportunas. En UNACHI el proceso se realiza en el seno de la Facultad de Educación. UPEC informa sobre el sistema de garantía estatal de los programas en Educación Superior. En UFHEC se establecen los lineamientos para el proceso de diseño, revisión y actualización curricular, procurando la coherencia con la filosofía institucional, con el modelo educativo de la UFHEC, con las normativas particulares según carrera, el marco de cualificación que se define y los estándares de calidad de la instancia rectora.

En ISAE, el Proyecto Académico de carácter nacional y obligatorio, adoptado por la institución cuenta con 47 indicadores de calidad, e incluye los elementos relativos a la planificación, ejecución, monitoreo y control de los procesos administrativos y académicos en función del proceso de enseñanza aprendizaje e investigación, asociados a los grupos de interés. Igualmente, CAB, informa del proceso de alineamiento con la normativa nacional que regula el proceso de evaluación de programas.

En PUCE los comités de aseguramiento de la calidad de la carrera preparan la información para poder llenar el formato de evaluación con el acompañamiento de la Oficina de Aseguramiento de la Calidad. Las evidencias evaluativas se depositan en un repositorio de la PUCE a nivel nacional y con los resultados se puede hacer planes de mejora de la carrera. En UFMA, se recopila anualmente información mediante la aplicación de un instrumento de evaluación institucional con formato de encuesta que incluye aspectos relevantes para las diferentes titulaciones: recursos humanos, actividades académicas e infraestructura. UNESP no informa de procesos, sino de órganos de coordinación que intervienen en la evaluación de grados: el grupo de evaluación docente, la cámara central de graduación, la comisión de seguimiento y evaluación de cursos de grado y la cámara central de estudios de posgrado. En UPEC este proceso se encara dentro del procedimiento de evaluación interna de los programas considerando las tasas de éxito y de inserción sociolaboral.

**RESUMEN:** La función de diseño de los programas se ejecuta, en perfecta armonización con las instancias nacionales que realizan la acreditación, directamente por instancias académicas centrales, o bien por comisiones descentralizadas en Facultades o Escuelas. La responsabilidad de revisar y mejorar los programas formativos se realiza, también, con distintos grados de descentralización en cada IES. En la mitad de los casos revisados existen comisiones de centro que revisan y realizan propuestas de mejora de los programas. En muy pocas instituciones de las revisadas existen comisiones de garantía de la calidad internas de cada título. Las políticas de calidad institucionales obligan, en todo caso, a la recopilación de evidencias, la realización periódica de informes y la exposición pública y divulgación de resultados.

### DIRECTRIZ 3. GARANTÍA DEL APRENDIZAJE, ENSEÑANZA Y EVALUACIÓN CENTRADOS EN EL ESTUDIANTE

Proceso 3.1. Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes														
UGR	UDC	UPEC	UNIBO	UAT	UADY	UFHEC	ISFODOSU	UNACHI	ISAE	UDLA	PUCE	UFMA	UNESP	CAB
	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x

UNESP ha establecido un proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes cuya responsabilidad recae en una Fundación propia de la Universidad, encargada de la planificación, organización, ejecución y supervisión de los procesos de selección de estudiantes. En UFHEC el proceso depende de la Vicerrectoría Académica junto al Departamento de Desarrollo curricular, las Facultades y el Departamento de Admisiones.

CAB define su perfil de ingreso y público meta estableciendo una diferenciación en cuanto a la titularidad de la universidad (pública/privada). En el caso de las Universidades Privadas este se define teniendo en cuenta el Reglamento General y los Específicos que emanan desde el Ministerio de Bolivia, y en el caso de las universidades públicas de las directrices del Comité Ejecutivo de la Universidad. La responsabilidad del proceso recae en el equipo que diseñan el programa.

PUCE define el proceso en el que establece diferentes responsabilidades (dirección de estudiantes, dirección de tecnologías, dirección financiera y dirección de grado y de posgrado), en contraposición la UFMA no informa de la manera en la que se desarrolla el proceso sólo hace alusión a que la responsabilidad recaerá en la coordinación de cada título. Por su parte, UADY se centra en la revisión del perfil de ingreso, egreso y del proceso de admisión del que serán responsables la Secretaría Académica y el grupo formulador del título teniendo en cuenta las recomendaciones del Comité para la evaluación de Programas de Pedagogía y Educación. El alcance del proceso difiere en la UATXya que abarca el ingreso, permanencia, egreso y titulación del alumnado, recayendo las responsabilidades en la Dirección del Centro, el responsable de Calidad y la coordinación de los títulos. ISFODOSU e ISAE centran el proceso sólo en la admisión del alumnado al no hacer alusión explícita a la definición de perfiles de ingreso. En ISFODOSU la responsabilidad recae en el Director de Gestión de Admisión y Registro y en ISAE, si bien la responsabilidad del proceso de admisión y matrícula recae en la Vicerrectoría Administrativa, este es supervisado por la Oficina de Defensa del Consumidor y por el departamento fiscalizador del Consejo Nacional de Evaluación y Acreditación Universitaria de Panamá. UNACHI dispone de un protocolo de admisión de estudiantes. UNIBO implementa legislación nacional respecto de la cantidad de plazas y una prueba de admisión que se realiza en la misma Universidad.

En contraposición a las IES anteriormente analizadas, la UDC posee dos procesos distintos, uno centrado en la elaboración, revisión, publicación y actualización del perfil de ingreso/egreso de los estudiantes y otro ligado al proceso de selección admisión y matriculación que en el caso de los grados depende de organismo externo a la Universidad (Comisión Interuniversitaria de Galicia), y en el de los másteres es competencia de las diferentes comisiones de los títulos.

En UPEC se delega en el equipo pedagógico del Instituto Nacional Superior de Profesores de Educación INSPE, la responsabilidad de analizar criterios y motivaciones para el acceso a los programas.

RESUMEN: La responsabilidad de definir los perfiles y la admisión del alumnado se realiza, con distintos grados de descentralización en cada IES. En la mayoría de los casos parte de la responsabilidad recae en la coordinación de los títulos junto con diferentes comisiones o direcciones que participan mediante pruebas selectivas o de revisión de la adecuación de los perfiles. En algunos de los casos la responsabilidad del proceso recae en instancias académicas centrales de las IES. Más infrecuente es que en el proceso participen instancias externas.

Proceso 3.2. Proceso de orientación académica y desarrollo de la enseñanza														
UGR	UDC	UPEC	UNIBO	UAT	UADY	UFHEC	ISFODOSU	UNACHI	ISAE	UDLA	PUCE	UFMA	UNESP	CAB
	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	

PUCE dispone de un proceso bien definido por el que establece el mecanismo que permite orientar y acompañar el proceso formativo del estudiantado, cuya responsabilidad recae en la dirección de los grados. En una línea similar la UFMA y la UNESP, si bien no informan de la manera en la que se desarrolla el proceso, hacen alusión a que esta orientación se realizará por parte de la coordinación del título con el alumnado de último año, en el primer caso y por parte del consejo de cada curso en el caso de la UNESP. En UPEC es el equipo pedagógico del INSPE el responsable de la orientación académica.

ISFODOSU articula un proceso de orientación integral al alumnado cuya responsabilidad recae en un órgano específico: la Dirección de Bienestar Estudiantil. En UNIBO, el proceso de orientación sirve para informar y guiar a las y los estudiantes. Facilitar al profesorado la programación de la enseñanza dentro del marco del plan de estudios. UNACHOI realiza el proceso desde la propia Facultad de Educación.

En el proceso de orientación académica en la UATX, al igual que en la UDC participan diferentes órganos de gestión. En la UATX los coordinadores de título, responsables de tutoría, docentes asignados como tutores, asesores a nivel centro y el Departamento de Orientación Educativa de la Secretaría Técnica a nivel institucional. Por parte de la UDC participan del proceso, el Equipo Directivo, Comisión de Garantía de Calidad, responsable de calidad, profesorado coordinador de título, profesorado tutor, etc.

De manera particular UDC e ISFODOSU poseen un proceso específico centrado en la planificación y el desarrollo de las enseñanzas en la primera de ellas tienen responsabilidades en su desarrollo Equipo Directivo, la Junta de Centro, la Comisión de Garantía de Calidad, responsable de calidad, profesorado coordinador de título y en la segunda la Vicerrectoría Académica y el Decanato del título.

Sólo la ISAE define de forma conjunta el proceso de orientación y desarrollo de la enseñanza en el que establecen dos responsabilidades, una a nivel de Vicerrectoría/ Secretaría Académica y otra a nivel de plan de estudios. En contraposición, la UADY centra el proceso en el desarrollo de la enseñanza del que serán responsables la Secretaría Académica y el grupo formulador del título teniendo en cuenta las recomendaciones del Comité para la evaluación de Programas de Pedagogía y Educación.

En UFHEC, la unidad de Bienestar estudiantil tiene procedimientos definidos para sus funciones a diferentes niveles: nivel de coherencia de los programas de orientación y acompañamiento con la naturaleza de la oferta académica de la institución; nivel de correspondencia de los programas de orientación con las necesidades que presentan la población estudiantil; nivel de sistematicidad en el desarrollo de los programas de orientación académica; y tasa de efectividad para la prevención e intervención de los programas de orientación académica.

RESUMEN: El proceso de orientación académica y desarrollo de la enseñanza se articula de diferentes maneras en las IES participantes. Este difiere principalmente en dos aspectos: el alcance del proceso y las responsabilidades atribuidas. El diferente alcance lleva a afectar a ambos niveles (en algunos casos) de orientación académica y desarrollo de la enseñanza o sólo a uno de ellos.

Proceso 3.3. Proceso de gestión de la movilidad del estudiantado														
UGR	UDC	UPEC	UNIBO	UAT	UADY	UFHEC	ISFODOSU	UNACHI	ISAE	UDLA	PUCE	UFMA	UNESP	CAB
x	x	x	x	x	x		x		x		x		x	

UGR informa cómo la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título aborda anualmente el análisis de la movilidad del título tomando como referente los valores de las tasas que durante dos veces al año -a mediados y a final de curso- la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva les proporciona; así mismo, en estos análisis también se tiene en cuenta el informe sobre la movilidad en un título que realiza el responsable de la misma en el Centro. Los indicadores asociados en UGR son los siguientes: (1) número de estudiantes que participan en programas de movilidad (OUT); (2) número de estudiantes que vienen a la UGR a través de programas de movilidad (IN); (3) número de Universidades de destino de los/las estudiantes del título; (4) grado de satisfacción con la oferta de programas de movilidad para los estudiantes del Título; (5) tasa de participación o porcentaje de estudiantes de la titulación que participan en programas de movilidad respecto al total de estudiantes que cumplen los requisitos para participar en un programa de movilidad; (6) tasa de rendimiento o porcentaje de créditos superados por los/las alumnos/as de movilidad "out" respecto al total de créditos matriculados.

En UDC, el presente procedimiento es de desarrollo generalizado para todos los Centros de la UDC, las actuaciones en materia de movilidad del estudiantado se encuentran centralizadas en el VRIC (ORI) para programas Erasmus y en el VEDC para SICUE-SENECA. La Universidad establece acuerdos/convenios con las Universidades de interés, cada centro nombra un responsable de Relaciones Internacionales que se responsabiliza de los programas de movilidad y de proponer actividades para fomentar la participación. De la planificación, desarrollo y resultados informa al Vicedecano de Calidad/Coordinador del título, el cual lo comunica a la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) y a la Comisión Académica. Los indicadores asociados en UDC son los siguientes: porcentaje de alumnado solicitante sobre plazas ofertadas y porcentaje de alumnado enviado sobre el matriculado. En UAT el alcance de este proceso se limita a definir los lineamientos generales que deben cumplirse para la revisión y firma de los Convenios. En esta línea, UPEC y UNIBO aluden al programa Erasmus de movilidad internacional de los estudiantes en Europa.

En UADY se revisa periódicamente el proceso de movilidad del estudiantado para garantizar su pertinencia y congruencia con los procesos declarados en las políticas de calidad y se realizan reuniones programadas para atender las recomendaciones del Comité para la Evaluación de Programas de Pedagogía y Educación (CEPPE) respecto de la movilidad del estudiantado de la Licenciatura en Educación. UFHEC cuenta con un reglamento de Movilidad Estudiantil pretende consolidar, armonizar y reglamentar las acciones institucionales en materia de movilidad de estudiantes.



ISFODOSU facilita el flujograma del proceso de movilidad saliente que representa gráficamente cómo fomentan la participación de estudiantes en escenarios académicos internacionales a través de la movilidad académica saliente y establecen los pasos y lineamientos que se ejecutan para la gestión de la movilidad saliente de estudiantes de grado a fin de garantizar la eficacia y éxito del proceso.

En ISAE, el proceso de movilidad está diseñado para cumplir con los requisitos del modelo de aseguramiento de calidad plasmado en la legislación y adoptado por la universidad por medio de la Misión Institucional y el Modelo Educativo. Se centra en la realización de convenios de cooperación con instituciones nacionales e internacionales. En PUCE la Dirección de Promoción y Comunicación y la Dirección Académica, tras acordar el número de plazas disponible para movilidad con las instituciones con convenio, realiza una convocatoria, reciben las postulaciones y selección al/las personas candidatas y se responsabiliza de la gestión para la obtención de las visas, compra de pasajes, firmas de actas de mutuo acuerdo y acompañamiento del alumnado durante toda su estadía. Los indicadores asociados son: (1) número de pasantías internas nacionales realizadas / número de pasantías internas nacionales programadas; (2) número de pasantías internas internacionales realizadas / número de pasantías internas internacionales programadas; y (3) número de pasantías externas internacionales realizadas / número de pasantías externas internacionales programadas.

Por su parte, UNESP aporta información sobre la denominación del proceso y el órgano responsable: Assessoria de Relações Externas y AREX, respectivamente.

RESUMEN: En la mayoría de las instituciones, el proceso de movilidad se centra en la gestión de convenios de cooperación con instituciones nacionales e internacionales y en la gestión administrativa de dicha movilidad. En algunas instituciones, además, las comisiones de garantía de la calidad realizan un análisis de indicadores relacionados con la movilidad de alumnado entrante y saliente.

Proceso 3.4. Proceso de gestión de la orientación profesional														
UGR	UDC	UPEC	UNIBO	UAT	UADY	UFHEC	ISFODOSU	UNACHI	ISAE	UDLA	PUCE	UFMA	UNESP	CAB
	x		x	x	x		x	x	x		x			

UDC informa de cómo la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) y la Comisión Académica del título (CAT) es la responsable de detectar anualmente las necesidades de orientación profesional del estudiantado de los títulos oficiales que oferta. A partir de esas necesidades, el Equipo Directivo (ED) elabora la propuesta del Plan de Orientación Profesional del Centro, teniendo en cuenta la posible participación del Servicio de Atención y Promoción al Estudiante (SAPE)/Servicio de Apoyo al Emprendimiento y al Empleo (SAEE), Empleadores, Colegios Profesionales, etc. Una vez elaborado, lo tramita a la Junta de Centro. UDC no cuenta con indicadores asociados a este proceso. UNIBO informa que el profesorado tutor de prácticas contratado por la Universidad, por su experiencia como profesores en la escuela primaria y en la educación infantil, apoya y orienta a los estudiantes en la ruta de prácticas curriculares.

En UAT este proceso se denomina Orientación Educativa, se enmarcan dentro del Plan de Control Operacional y su objeto es orientar con conocimiento de los documentos de la legislación universitaria el ingreso, la permanencia y el egreso del estudiantado de la Universidad. En UADY, la gestión de la orientación profesional se realiza a través de tutorías de apoyo a la formación del estudiantado, cuyo propósito es ofrecerle un acompañamiento para asegurar su permanencia en el programa, el desarrollo de las competencias y que se titule en tiempo y forma. Esta institución afirma además "contar con un programa de orientación profesional para el alumnado, con funciones claramente definidas para su inserción al ámbito laboral", sin profundizar en su funcionamiento.

ISFODOSU, respecto al proceso de gestión de la orientación profesional, nos remite al Proceso 3.2 de Orientación Académica, a través del cual define los pasos para promover en el estudiantado las capacidades académicas, vocacionales y personal social a través de programas, estrategias y espacios a fin de facilitar la formación integral de los futuros docentes. UNACHI dispone de un departamento de bienestar estudiantil enfocado a la inserción de los jóvenes en la vida universitaria. A este respecto, UFHEC informa de que realiza acciones para orientar la correcta conducta y trayectoria académica de los estudiantes, a partir del cumplimiento de sus deberes, el respeto a las normativas institucionales y efectivo uso de sus derechos.

En ISAE, el proceso de gestión de la orientación profesional, se da primeramente en la etapa de inducción de carrera y, en una segunda etapa, por medio de seminarios de emprendimiento, tal como está dispuesto en el estatuto universitario y en los reglamentos de carreras. En la ficha recogen información sobre el proceso de orientación académica y desarrollo de enseñanza se plasma, primero en el modelo académico y luego en la malla curricular. En el primer documento, hay todo un seguimiento a través de un esquema de coordinadores de carrera para cada oferta y a través de la malla curricular se le asigna una materia inicial que induce al estudiando matriculado en cada carrera de su profesión. Recogen como indicador asociado el listado de estudiantes que reciben la orientación o inducción.

En PUCE se realizan unas jornadas de orientación vocacional, guiadas y moderadas por una profesora especializada en educación y psicología educativa, donde intervienen graduados y profesorado de la institución.

**RESUMEN:** La función del proceso de gestión de la orientación profesional, en la mayoría de las instituciones, se realiza de la mano de la orientación académica y desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje, a través de tutorías de apoyo a la formación. Sólo una minoría de las instituciones realiza un análisis de necesidades y elabora, en base a los resultados obtenidos, un Plan de Orientación Profesional.

Proceso 3.5. Proceso de gestión de las prácticas externas														
UGR	UDC	UPEC	UNIBO	UAT	UADY	UFHEC	ISFODOSU	UNACHI	ISAE	UDLA	PUCE	UFMA	UNESP	CAB
x	x		x	x	x	x	x		x		x	x	x	

La UGR informa de que, anualmente, a partir del año en el que se desarrollan las prácticas externas, la CGICT (Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título) recoge información sobre la

satisfacción de los diferentes colectivos implicados en las prácticas externas (Estudiantes y Tutores Internos y Externos), utilizando para ello los cuestionarios establecidos desde la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva. Anualmente se valora la suficiencia y adecuación de las entidades de prácticas al perfil de la titulación, los criterios de selección de dichas entidades, los convenios firmados y el procedimiento seguido, la coordinación académica y administrativa con las entidades de prácticas y la satisfacción de los colectivos implicados, tomando en consideración el valor de los siguientes indicadores: (1) número de entidades de prácticas ofertadas al estudiantado de la titulación; (2) porcentaje de convenios firmados con entidades para la realización de prácticas respecto al total de entidades de prácticas que ofertan plazas; (3) relación entre el número de plazas de prácticas ofrecidas y el número de estudiantes matriculados de prácticas; (4) grado de satisfacción de los estudiantes con el programa de prácticas; (5) grado de satisfacción de los tutores externos de las entidades de prácticas; y (6) grado de satisfacción de los tutores/as internos de la UGR.

Por su parte, en la UDC el objeto de este proceso es establecer el modo en el que la Facultad de Ciencias de la Educación garantiza y mejora la calidad de las prácticas externas de sus estudiantes, por lo que es de aplicación a todos los títulos del centro. Los responsables de su aplicación son el Equipo Directivo (ED)/ Vicedecanato de Practicum/ Comisión de Garantía de Calidad (CGC)/ Comisión Académica del título (CAT)/Vicedecanato de Calidad o Profesorado Coordinador del título. El Centro analiza sus necesidades y establece convenios. El Vicedecanato de Practicum explica y entrega el Plan de Prácticas (guía docente) al alumnado y realiza, actividades para formarlos e informarlos sobre el tipo de trabajo que tienen que realizar en dichos centros. Teniendo en cuenta los requisitos e intereses planteados por la institución externa y por el propio estudiante, el centro realiza la asignación de los centros. Antes de comenzar las prácticas, al estudiante se le asignan dos tutores: uno de la Universidad, perteneciente al título y un tutor del centro/institución/organización. Antes del comienzo de las prácticas, tanto el alumnado como los tutores son informados, sobre sus derechos y deberes junto con la actividad objeto de las prácticas, para el correcto progreso de estas. Durante su desarrollo, los tutores (de la Universidad y del centro/institución/organización) se responsabilizan del cumplimiento de los objetivos definidos en el plan de prácticas. Cuando se den por concluidas las prácticas, el estudiante debe remitir un portafolios. De haber alguna incidencia con el centro de prácticas o durante su desarrollo, el tutor la comunica al coordinador de prácticas para su solución y, si es el caso, para su tramitación a la Comisión de Titulación. Los indicadores asociados son: (1) porcentaje de alumnos que participan en prácticas obligatorias; (2) porcentaje de alumnos que participan en prácticas no obligatorias; (3) porcentaje de incidencias graves registradas en el transcurso de las prácticas (obligatorias y no obligatorias).

En UNIBO las prácticas externas se gestionan por una comisión específica de prácticas que se compone con docentes de la formación en Ciencias de la formación primaria y el profesorado tutor de prácticas. Las prácticas externas (en escuelas infantiles o primarias) se articulan con la formación y totalizan 600 horas y se componen de horas de formación indirectas, en pequeños grupos, y de formación directa en la institución de práctica (de la región o en el exterior) donde fue admitido cada estudiante.

En UATX el objeto de este proceso es vincular a la comunidad estudiantil dentro de las distintas Instituciones, a fin de aplicar sus conocimientos, creatividad y habilidad que beneficien su formación profesional en las áreas de su perfil profesional. Se otorga responsabilidad al sistema de gestión de

la calidad. Comienza con una plática de inducción que se imparte a los estudiantes que de acuerdo a su programa educativo estén próximos a iniciar su periodo de Prácticas Escolares, de Campo, Profesionales y/o Residencias Profesionales, y concluye con la entrega de la Constancia de Terminación de Prácticas Escolares, de Campo, Profesionales y/o Residencias Profesionales (400c-RG-13) así como con la integración a su expediente de su Carta de Liberación expedida por la Institución donde las haya llevado a cabo. Se referencian varios formatos asociados como convenios, cartas de presentación, control de expedientes, etc. No se detallan los indicadores ya que se informa de que están en los diferentes documentos.

En UADY, el objeto del proceso es garantizar la vinculación con escenarios reales de aprendizaje para conseguir la formación integral del estudiantado a través de prácticas formativas y profesionales. El responsable es la Secretaría Académica, Responsables de Servicio Social y Prácticas Profesionales. El proceso de prácticas se desarrolla a través de una serie de actividades ordenadas: Feria de Unidades receptoras; Proceso para la asignación del Servicio Social y las Prácticas Profesionales; Realización del servicio social y las prácticas profesionales y, por último, Presentación de los resultados del servicio social y de las prácticas profesionales. Como indicador se indica que "La institución y/o Programa Educativo planifica, desarrolla y evalúa la prestación del servicio social". En UFHEC la gestión de las prácticas implica el establecimiento de convenios con los centros de práctica, elaboración de indicadores de desempeño, rúbricas de evaluación, plantillas de reporte, dinámicas de retroalimentación, selección de personal para el acompañamiento, dinámicas reflexivas a partir de las experiencias, etc.

En ISFODOSU se procura la articulación teórica y práctica mediante la inserción del estudiante en contextos educativos reales para el desarrollo de competencias propias del rol docente. El responsable de la ejecución de este proceso es el Coordinador(a) Nacional de Práctica Docente. Se formato asociado se indica "Informe de ejecución de práctica docente cuatrimestral". Para describir el proceso se aporta este flujograma:

En ISAE se aportan enlaces al Reglamento de Carrera de Educación (Proceso de Prácticas de Carrera y Prácticas profesionales) y a la oferta Académica. El objeto del proceso es regular todo lo concerniente a la carrera de Educación incluyendo las prácticas de carrera, la práctica profesional. La responsable del proceso es la Vicerrectora Académica. Las prácticas externas tienen tres acepciones: las prácticas de carrera, el Servicio Social y la práctica profesional. Todas están contempladas en las mallas curriculares, lo que facilita la gestión. Además, todas son requisitos de egreso, por lo que los coordinadores de carrera están pendientes de que cada estudiante cumpla con ello. Los indicadores de cumplimiento son las notas en sus créditos y al estar contempladas en la malla curricular, están bajo la supervisión de la CTDA.

En PUCE el proceso se refiere a Prácticas de servicio comunitario y preprofesionales laborales (PPP). Se ocupa de la gestión, ejecución, seguimiento y aprobación de horas de prácticas pre profesionales a partir de la normativa general presentada en el Reglamento de Régimen Académico vigente. Los responsables son la Dirección de Vinculación con la colectividad y las Coordinaciones de carreras. No hay indicadores específicos aunque sí algunos formatos asociados de seguimiento, registro y evaluación.

A este respecto, en UFMA, se recoge información sobre las prácticas obligatorias del grado y se señalan las funciones cubiertas: analizar y emitir opinión sobre convenios con instituciones y empresas públicas y privadas para que los estudiantes realicen las prácticas laborales; monitorear los procesos de selección de los estudiantes por las instituciones; gestionar la recepción, registro y reenvío del Término de Compromiso, Plan de Actividad, Términos Addendum, Términos de Terminación e Informes de Actividad de prácticas laborales; y realizar un seguro de accidentes personales a los estudiantes en actividad de prácticas obligatorias en base a la lista enviada semestralmente por los Coordinadores de los Cursos de Grado.

En UNESP se describe el proceso informando que la Asesoría de Relaciones Externas (Arex) tiene entre sus principales funciones asistir al Rector en sus relaciones con otras entidades públicas y privadas, asistir a las Pro-Rectorías y Unidades Universitarias en el ámbito de la cooperación internacional y promover el intercambio cultural y científico con instituciones extranjeras. También es responsabilidad de esta Asesoría planificar, organizar y promover eventos de iniciativa del Rectorado y Prorectorías, asistir a las Prorectorías en la administración de convenios y también gestionar asuntos relacionados con los demás convenios de interés para la Universidad. Arex organiza y mantiene actualizado el sistema de información de la Universidad sobre oportunidades de financiamiento y obtención de recursos financieros externos y desarrolla acciones con organismos financieros nacionales e internacionales, públicos y privados, para la obtención de estos recursos. Arex también desarrolla acciones para potenciar el potencial de desarrollo de proyectos de la Universidad, con entidades y empresas públicas y privadas. Arex también se encarga de estudiar las posibilidades de financiación del mercado junto con agencias de crédito oficiales o agentes financieros; planificar y desarrollar un proyecto técnico compatible con las distintas áreas de investigación y docencia de la Universidad, así como analizar y monitorear la ejecución de estos proyectos.

RESUMEN: El proceso de gestión de las prácticas externas difiere bastante de unas instituciones a otras. Los órganos responsables de este proceso pueden ser las comisiones de calidad de título o centro u otros órganos de gestión como vicerrectorías académicas, asesorías de relaciones externas u otros órganos específicos. En la mayoría de las IES se mencionan las diferentes actividades o fases de desarrollo de prácticas, y se mencionan diferentes formatos asociados con registros de seguimiento de las prácticas. Los indicadores asociados al proceso, cuando los hay, difieren sustancialmente desde indicadores numéricos muy detallados a informes de evaluación de resultados.

Proceso 3.6. Proceso de comunicación con los centros de educación primaria y secundaria que emplean a los egresados														
UGR	UDC	UPEC	UNIBO	UAT	UADY	UFHEC	ISFODOSU	UNACHI	ISAE	UDLA	PUCE	UFMA	UNESP	CAB
			x	x					x		x	x		

UNIBO es la única IES que informa de un sistema regulado de relaciones y planificación con las oficinas escolares locales (USR-ER) y con los representantes de las Escuelas Comunes y/o paritarias, para garantizar tareas de asesoramiento de la Universidad a los Centros de Educación Infantil y Educación Primaria.

En UATX el objeto del proceso es llevar a cabo el seguimiento de las Prácticas Escolares, de Campo, Profesionales y/o Residencias Profesionales (Orientar a los Practicantes y Controlar sus Expedientes). El responsable es Director de Facultad. Coordinador de Extensión y Cultura, Coordinador de Programa Educativo Y Responsable de Prácticas Escolares, de Campo, Profesionales y/o Residencias Profesionales. Se mencionan varios Indicadores como cartas de presentación, convenios y otros registros.

En ISAE el objeto del proceso es procurar espacios para las prácticas externas de los estudiantes de las carreras de Educación. Los responsables son los coordinadores de carreras. Indican que en vista de que el Ministerio de Educación es el mayor empleador del país, las prácticas externas se hacen en su mayoría en sus instalaciones. Por ello el proceso, sin bien no está escrito, en la práctica, los coordinadores coordinan todo el año con dicho ministerio. Como indicador se establece el número de estudiantes que terminan su práctica externa.

En PUCE el objeto del proceso es gestionar los convenios para fortalecer las relaciones con los graduados que se incorporan a las unidades educativas. Los responsables del proceso son: Dirección de Vinculación con la colectividad, Coordinación de carrera y Prorectorado. Se indican actividades de desarrollo: La unidad educativa solicita vía Registro General la firma de convenio; La Dirección de Vinculación y la coordinación de la carrera propone a la Dirección de Promoción y Comunicación la firma del convenio; Se firma el convenio con la Unidad educativa, con su representante legal y Prorectorado. Se aclara que En estos momentos se encuentra en desarrollo el plan de vinculación a nivel nacional, que busca recoger estrategias para fortalecer las relaciones con nuestros graduados. No hay un manual de procesos.

UFMA remite a la información facilitada en el proceso 3.5

RESUMEN: Tan sólo una de las IES informa del establecimiento de relaciones estables con los Centros de educación no universitaria para garantizar tareas de asesoramiento educativo. Del proceso de comunicación con los centros de educación primaria y secundaria que emplean a los egresados, como proceso complementario al de gestión de prácticas externas, solo se informa en cuatro IES de las revisadas. Aún así, no se percibe existencia de vías y funciones de relación con empleadores, más allá de las ya establecidas para la gestión de prácticas.

Proceso 3.7. Procesos de comunicación con la administración educativa no universitaria														
UGR	UDC	UPEC	UNIBO	UAT	UADY	UFHEC	ISFODOSU	UNACHI	ISAE	UDLA	PUCE	UFMA	UNESP	CAB
			x	x					x		x	x	x	

UAT cuenta con un proceso a nivel institucional denominado "Dirección de comunicación social", que identifica las actividades de comunicación que la Universidad desarrolla hacia la sociedad, principalmente a través de medios escritos.

ISAE no tiene un proceso de comunicación con la administración educativa no universitaria ya que por la Ley 52, del 16 de junio de 2015, los egresados de los centros educativos no universitarios no tienen acceso con sus créditos a las instituciones universitarias.

PUCE indica que, a través de la Dirección de Promoción y Comunicación y a través del Prorectorado, se promueven relaciones públicas con el objetivo de fortalecer los vínculos institucionales para lograr consenso, fidelidad y apoyo a las actividades de la Universidad.

En UFMA, el Proceso de comunicación con la administración educativa no universitaria es asumido por la Coordenadoria Geral de Estágio (COGEST), que tiene entre sus funciones gestionar convenios con otras instituciones públicas y privadas para que los estudiantes puedan desarrollar sus prácticas. UNIBO cuenta con una comisión de relación estable con la administración educativa que se usa, básicamente, para la organización de las prácticas docentes.

RESUMEN: La mayoría de las IES analizadas no cuentan con procedimientos formales de comunicación con la administración educativa no universitaria que es responsable de la formación permanente de los docentes en ejercicio. Se concluye que formación inicial y permanente transitan por espacios separados. Tampoco se informa de vínculos permanentes entre IES y administración educativa no universitaria que garanticen la realización y aplicación de proyectos de investigación educativa.

Proceso 3.8. Proceso de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias														
UGR	UDC	UPEC	UNIBO	UAT	UADY	UFHEC	ISFODOSU	UNACHI	ISAE	UDLA	PUCE	UFMA	UNESP	CAB
X	X		X	X		X	X	X	X		X	X	X	

En UGR, la Comisión de Garantía Interna de Calidad del Título (CGICT) recopila anualmente las quejas y sugerencias recibidas a través de los distintos canales, se analizan las causas que las originan y, si se considera necesario, se proponen acciones de mejora. También con periodicidad anual se valida la existencia, disponibilidad y accesibilidad de hojas de reclamaciones y sugerencias y se revisa la idoneidad del procedimiento basándose en los siguientes indicadores: (1) número de reclamaciones recibidas; (2) número de sugerencias recibidas; (3) tiempo medio transcurrido ente la recepción de las reclamaciones y la respuesta a las mismas.

UDC cuenta con un procedimiento que garantiza la correcta gestión de las preguntas, reclamaciones, sugerencias y de las felicitaciones que recibe con el fin de mejorar los servicios que presta a los distintos grupos de interés. Se describe cómo se gestiona una pregunta, reclamación, sugerencia o felicitación desde el momento en que se recibe, quién es la persona u órgano que debe dar respuesta y se establecen plazos para comunicar la resolución a la persona solicitante.

UFHEC garantiza la habilitación de los medios de reporte de incidencias, reclamaciones y sugerencias de los grupos de interés. Instrumentación. Generación de la data. Catalogación según área de responsabilidad y tipología, remisión de informe, recepción de respuesta: (acciones de intervención, acciones de prevención, comunicación con usuarios).

UAT no cuenta con un procedimiento específico de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias. Únicamente informa de la existencia de un formato para identificar y controlar las salidas no conformes (Bitácora para el control de las salidas no conformes).

ISFODOSU tiene un flujograma del Proceso de gestión de quejas, sugerencias y reclamos, que representa gráficamente cómo se gestiona una queja, sugerencia o reclamación desde que se presenta hasta que esta es resuelta. Se identifica al Coordinador (a) de Calidad de la Gestión como responsable del procedimiento y se establece como indicador asociado el Grado de satisfacción general de los grupos de interés. En UNACHI las reclamaciones se canalizan a través del Decanato de la Facultad de Educación.

ISAE cuenta con un proceso (aunque no formalizado) de gestión de incidencias, reclamaciones o sugerencias. Indican que, por exigencia legal, la Universidad debe contar con mecanismos de reclamaciones, ya sea de forma anónima (buzón de sugerencias) o expresa (directamente a las instancias).

PUCE dispone de un buzón en línea que permite dar seguimiento a las sugerencias, no conformidades y felicitaciones emitidas por la comunidad universitaria sobre los servicios y trámites disponibles en la institución, con el único afán de garantizar la calidad de la gestión institucional y en pro del bienestar de la comunidad universitaria. El indicador asociado para medir la eficacia del procedimiento es el tiempo medio que se tarda en enviar una propuesta de resolución o respuesta.

En UFMA, la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias se lleva a cabo a través de "Ouvidoria da Universidade Federal do Maranhão". Indican que funciona como un instrumento de interacción entre la institución y la sociedad, mediante el cual reciben reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos, las interpreta y busca soluciones para mejorar la prestación de servicios públicos. La dirección de la institución es informada sobre los índices de satisfacción de los usuarios. UNESP proporciona un enlace a la "Ouvidoria da UNESP". En UNIBO se asegura el cumplimiento de la normativa que regula derechos y deberes de los miembros de la comunidad educativa.

RESUMEN: Aunque con distinto grado de formalización, la mayoría de instituciones analizadas cuentan con procedimientos para gestionar incidencias, reclamaciones y sugerencias. Algunas IES detallan cómo es el proceso completo de gestión, identifican a la persona u órgano responsable y establecen plazos para dar respuesta a las personas interesadas. La recogida de incidencias, reclamaciones y sugerencias se realiza fundamentalmente a través de buzones, tanto físicos como en línea. Algunas de las IES analizadas establecen indicadores para medir la calidad del procedimiento, por ejemplo, el grado de satisfacción de los grupos de interés o el tiempo medio empleado en resolver una reclamación.

#### DIRECTRIZ 4. GARANTÍA Y MEJORA DE LA CALIDAD DEL PERSONAL ACADÉMICO Y DEL PERSONAL DE APOYO A LA DOCENCIA

Proceso 4.1. Proceso de definición de la política de personal académico y de apoyo a la docencia														
UGR	UDC	UPEC	UNIBO	UAT	UADY	UFHEC	ISFODOSU	UNACHI	ISAE	UDLA	PUCE	UFMA	UNESP	CAB
x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x

UGR cuenta con un procedimiento para la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado, con una Comisión de Garantía Interna de la Calidad del Título como responsable, quien



revisa la actualización de las guías docentes, los acuerdos de la coordinación docente y cualquier otro aspecto relacionado con la actividad docente en la Titulación. UAT ha incorporado un procedimiento de personal académico que incluye la selección y adopción de políticas de apoyo docente aplicables a docentes de tiempo completo.

UDC incluye una política de personal académico y de administración de servicios, fungiendo como responsables el Consejo de Gobierno, el Vicerrectorado de Profesorado, la Gerencia y la Comisión de Organización Académica y de Profesorado. UADY establece una política de personal académico y apoyo a la docencia, teniendo como responsable a la Dirección, la Secretaría Académica y el Comité Académico de la Licenciatura en Educación. UPEC responde a las políticas de personal establecidas por el Ministerio, en acuerdo con las autoridades regionales y los sindicatos docentes.

ISAE, por su parte, se rige por el Reglamento Universitario de Profesores a cargo de la Vicerrectoría Administrativa, creado para controlar el desenvolvimiento docente. PUCE adopta las Directrices de programaciones académicas de la UNESCO, donde se establecen los criterios para la asignación de carga horaria al personal académico según su título de cuarto nivel, afín al campo detallado de la UNESCO, teniendo como responsable a la Dirección de Grado. UFMA, por su parte acata lo establecido en la Ley Nacional de Contratación de Personal del Ministerio de Educación.

UNIBO para el personal docente de la titulación de formación docente inicial, adopta políticas compatibles con las del Departamento de Educación. En UFHEC la política de personal se establece en el seno de la Comisión de Actualización del Marco Normativo Institucional. UNACHI declara que existe un sistema de evaluación del desempeño docente.

RESUMEN: Las direcciones docentes y académicas ubicadas en los servicios centrales de las IES revisadas, con ayuda de los Departamentos universitarios, son las que establecen la política de personal de acuerdo a las legislaciones nacionales de aplicación y las recomendaciones de organismos internacionales. Eventualmente, las políticas de personal son concertadas con los sindicatos docentes.

Proceso 4.2. Proceso de selección y acceso del personal académico y de apoyo a la docencia														
UGR	UDC	UPEC	UNIBO	UAT	UADY	UFHEC	ISFODOSU	UNACHI	ISAE	UDLA	PUCE	UFMA	UNESP	CAB
	x	x	x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x

UDC cuenta con un procedimiento de Gestión de personal académico y de personal de administración y servicios, el cual tiene por objeto establecer la captación, selección, formación, evaluación y promoción de dicho personal, involucrando como responsables a diferentes áreas de la institución. UADY incluye un proceso para el reclutamiento, selección y contratación de personal académico, en el cual se establecen los mecanismos de ingreso y permanencia del profesorado, así como los lineamientos para la selección y contratación del personal. ISFODOSU cuenta con un proceso definido para el Concurso de Plazas Profesionales, a cargo de la Vicerrectoría de Desarrollo e Innovación y la Dirección de Desarrollo Profesional, que abarca desde la determinación de las necesidades de plazas vacantes, hasta la selección formal de solicitantes por plaza profesional. ISAE, para controlar el proceso de selección de personal de apoyo a la docencia, toma como base un

procedimiento de contratación de dirección de Recursos Humanos, a cargo de la Vicerrectoría Administrativa. PUCE cuenta con un proceso de contratación del personal académico a tiempo completo y medio tiempo, en el cual involucra a una Comisión de Personal Académico y la Dirección Administrativa. En UPEC existen comisiones específicas para la contratación de formadores de docentes. En UFHEC el proceso parte de la definición de los perfiles en los programas de asignaturas que conforman los bloques de la malla curricular de los planes de estudio, a partir de los cuales se realizan las dinámicas de búsqueda y captación de personal docente.

UFMA, a través de cada Coordinador de Grado, lleva a cabo un Concurso Público para cubrir plazas en la Carrera Docente de Educación Superior. De manera similar, CAB, a través de la Coordinación de cada programa, cuenta con un procedimiento llamado de Régimen docente, a través del cual determina las características y requisitos para la selección docente. UNESP cuenta con una Comisión de Contratación Docente, una Asesoría de Contratación Docente y Consejo de Enseñanza, Investigación y Extensión Universitaria que se involucran en la realización de licitaciones públicas para cubrir puestos.

UNIBO, por principio constitucional, recluta al personal docente e investigador (italianos o extranjeros) mediante concurso público con procedimientos comparativos de títulos y antecedentes; los concursos se publican en la página web institucional. En UNACHI los procesos de selección de personal corresponden a la Dirección de evaluación y perfeccionamiento docente.

RESUMEN: Más allá del cumplimiento de la legislación anual aplicable, en general, las IES no disponen de sistemas propios de aseguramiento de la calidad docente que se hace descansar en los procesos iniciales de selección de personal que realizan los servicios centrales de la institución, las políticas de dirección de personal y las exigencias de desarrollo de la carrera docente que se controla desde agencias de evaluación nacionales. El proceso de aseguramiento de la calidad del personal de apoyo a la docencia es un asunto del que no informan las IES revisadas.

Proceso 4.3. Proceso de formación del personal académico y de apoyo a la docencia														
UGR	UDC	UPEC	UNIBO	UAT	UADY	UFHEC	ISFODOSU	UNACHI	ISAE	UDLA	PUCE	UFMA	UNESP	CAB
			X		X	X	X	X	X		X	X	X	X

ISAE ha establecido un Proceso de Educación Continua y cuenta con una Unidad de Formación Continua que se encarga de organizar seminarios y diplomados para la formación docente. UNIBO cuenta con un Centro y sistema para la innovación didáctica que organiza laboratorios y actividades didácticas para docentes, además de desarrollar la formación específica de nuevos docentes. UNESP dispone de un Instituto de Educación en Investigación en Prácticas Pedagógicas, que tiene como objetivo promover la investigación, vinculada a la docencia y extensión universitaria, en prácticas pedagógicas y en metodologías de enseñanza innovadoras, contribuyendo además a articular y desarrollar políticas para acciones de formación de docentes y otros profesionales.

UADY cuenta con un procedimiento de Desarrollo del personal académico, a cargo de la Dirección y Secretaría Académica, establecido para asegurar la calidad del programa de formación y

actualización docente, sus objetivos, estrategias e implantación. ISFODOSU, a través un procedimiento de Becas para Docentes, busca fortalecer la planta profesional en congruencia con las necesidades existentes y las normativas de formación docente, involucrando a un Comité de Becas, a la Coordinación de Becas a Docentes y a la Dirección de Desarrollo Profesional. PUCE, por su parte, ha establecido un Proceso de Permisos por Comisión de Servicios o Licencias, involucrando como responsables al Pro-rectorado, la Dirección Académica y la Dirección Administrativa, buscando brindar los espacios necesarios para la formación del profesorado. UFMA cuenta con un procedimiento de Licencia para la Formación Profesional de servidores y profesores técnico-administrativos, a cargo de la División de Capacitación y Desarrollo.

En UFHEC se identifican necesidades de capacitación docente, a partir del análisis de los resultados de las evaluaciones, autoevaluaciones y levantamiento de intereses formativos con los docentes. A partir de los hallazgos elabora un plan formativo anual, distribuido en los tres cuatrimestres. Se diseña el contenido según objetivos formativos. En UNACHI se ocupa de ello la Dirección de Carrera Docente e Investigación.

RESUMEN: Tan sólo tres IES informan de la existencia de centros propios de formación pedagógica continua que desarrollan programas de actualización docente. Son más las IES que contemplan sistemas de apoyo a la formación autónoma del profesorado a través de licencias y ayudas y otros incentivos. Ninguna IES informa de un protocolo bien definido de aseguramiento de la formación y actualización permanente del personal docente y no docente.

Proceso 4.4. Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia														
UGR	UDC	UPEC	UNIBO	UAT	UADY	UFHEC	ISFODOSU	UNACHI	ISAE	UDLA	PUCE	UFMA	UNESP	CAB
	x		x	x	x	x	x	x	x		x	x	x	x

ISFODOSU ha desarrollado un proceso de Desarrollo Profesional para identificar las necesidades y ejecutar los programas de desarrollo adecuados para cerrar las brechas detectadas en la formación docente, teniendo como responsables a la Vicerrectoría de Desarrollo e Innovación y a la Dirección de Desarrollo Profesional. La Dirección de Carrera Docente de UNACHI se ocupa de la implementación de las políticas y regulaciones de ingreso, dedicación, estabilidad, ascensos, clasificación de puestos, salarios, reconocimientos de méritos, régimen disciplinario, evaluación del desempeño, egreso y otros aspectos relacionados al estamento docente e investigador

UFMA cuenta con un Proceso de Evaluación del Desempeño Académico, a cargo de la Dirección de Planificación y Desarrollo de Personal, con el propósito de progresión y promoción de la Carrera Docente Superior. UFHEC reconoce que realiza acciones para potenciar la mejora de la calidad de su personal académico de la UFHEC, mediante procesos de captación, selección, formación, evaluación y reconocimiento del personal académico.

UADY cuenta con un procedimiento de Evaluación y promoción de personal académico, a cargo de la Dirección y los Cuerpos colegiados, establecido para asegurar la calidad del programa de reconocimiento y estímulos a la labor docente. ISAE cuenta con un procedimiento de Evaluación Docente, a cargo de la Vicerrectoría Académica y cuyo objetivo es evaluar al docente en el desarrollo

de su práctica. PUCE integra dos procedimientos: Evaluación Integral del Desempeño Docente y Promoción y Categorización del Profesorado. Cuenta con un Modelo de Evaluación Integral del Desempeño Docente, a cargo de la Dirección Académica, la Coordinación de Carrera y la Dirección de Tecnologías de la Información; orientado a la mejora de la calidad del docente. La Promoción y Categorización del Profesorado contempla la planificación, gestión y evaluación de solicitudes de categorización del profesorado a tiempo completo y medio tiempo para posibilitar su promoción.

UAT se rige por lo estipulado en su Plan de desarrollo académico, alineado a las políticas públicas del PRODEP y ESDEPED, aplicables a los profesores de tiempo completo.

UNESP ha creado un Grupo de Evaluación de Maestros, bajo la responsabilidad de la Comisión de Evaluación Permanente.

CAB señala que la legislación aplicable obliga a las Universidades Privadas a realizar al menos una evaluación semestral a su plantel docente, con el propósito de mejorar en forma continua el proceso formativo. A partir de los resultados de la misma, se desarrollarán procesos de capacitación, actualización y perfeccionamiento docente. UNIBO se rige por acuerdos dentro del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), la Agencia Nacional de Evaluación del sistema Universitario y de la Investigación (ANVUR), el Ministerio de Educación, Universidades e Investigación (MIUR) y la propia Universidad.

RESUMEN: La mayoría de las IES definen, de forma independiente o inmersos dentro de otros procesos, algunos procedimientos o políticas de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia. Se informa con detalle de los planes de evaluación del desempeño docente y reconocimiento de la carrera que rige en las IES analizadas. No se facilita información sobre procesos similares con el resto de personal de la institución.

## DIRECTRIZ 5. GARANTÍA Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

Proceso 5.1. Proceso de gestión de los recursos														
UGR	UDC	UPEC	UNIBO	UAT	UADY	UFHEC	ISFODOSU	UNACHI	ISAE	UDLA	PUCE	UFMA	UNESP	CAB
	x		x	x	x		x		x		x			

UDC informa de que cada curso se hace necesario identificar necesidades de recursos materiales. Antes de finalizar el curso, el equipo directivo identifica las necesidades de aulas y de los recursos materiales de su centro y las comunica a gerencia. De acuerdo con la normativa vigente la petición de ayuda la adquisición debe ser aprobada por la junta de centro. Dependiendo de las características económicas de la compra, se aplica la normativa de contratación que corresponda. El equipo directivo del centro o el servicio correspondiente, en su caso, se hace cargo tanto de la selección de proveedores como de la planificación de la adquisición, según la normativa de contratación. El equipo directivo verifica la compra contrastando el material recibido con la petición realizada. Cuando los recursos adquiridos sean inventariables, una vez comprobada su adecuación, se procede a su inventariado según la normativa. El mantenimiento y la gestión de incidencias corresponde al

responsable del equipo o infraestructura, que debe comunicársela al servicio correspondiente o apoyos externos para su eficaz mantenimiento.

En UAT este procedimiento se inicia con la elaboración del programa de mantenimiento preventivo y termina con el cumplimiento de quejas y o sugerencias sobre equipamiento por parte del personal de la Facultad. En UADY se elabora un plan anual de mantenimiento preventivo de la infraestructura y equipos que garanticen la calidad del servicio. En ISFODOSU el proceso lo realiza la Vicerrectoría de Gestión que gestiona con el encargado de compras, el encargado de almacén y el encargado de activos fijos. ISAE informa de que en el Factor # 4 Infraestructura, que aglutina el proceso correspondiente, existen 17 indicadores al respecto.

PUCE detalla el proceso de gestión de los recursos de esta manera: se solicita el departamento necesitado justificando la necesidad de una adquisición; Prorectorado analiza si procede o no la adquisición; la dirección financiera cotiza y se analiza la mejor oferta; la autorización de la compra la dan los departamentos responsables; se realiza la adquisición; se registra en el sistema SAP para posteriormente hacer una reserva de bodega; finalmente, la dirección financiera entrega lo adquirido.

UNIBO informa que capta fondos y gestiona recursos provenientes del Estado Nacional y de otros organismos públicos europeos y regionales para su financiamiento como universidad pública.

RESUMEN: Por sus implicaciones económicas, la gestión de recursos está detalladamente reglamentada en todas las IES analizadas. No todas ellas cuentan con un procedimiento claro de aseguramiento de la calidad del equipamiento. En general, el proceso de aseguramiento de la calidad descansa en el funcionamiento del sistema de quejas y reclamaciones de los usuarios.

Proceso 5.2. Proceso de gestión de los servicios														
UGR	UDC	UPEC	UNIBO	UAT	UADY	UFHEC	ISFODOSU	UNACHI	ISAE	UDLA	PUCE	UFMA	UNESP	CAB
	x		x	x	x		x		x		x			

En UDC, los Centros disponen de dos tipos de servicios. Los servicios externos son aquellos que se contratan al exterior a través de la correspondiente normativa de contratación, como son los servicios de reprografía, cafeterías, etc. Los servicios externos, son contratados con arreglo a una normativa específica que aplica la Ley de Contratos del Estado. La calidad de los servicios externos es responsabilidad de la Gerencia a quien el equipo directivo informa de la adecuada prestación del servicio. Los servicios internos son los propios de la UDC, adscritos a un centro como conserjería, secretaría del Centro, biblioteca, etc. Estos servicios internos están incluidos en el Plan de Calidad de los Servicios, que consta de elaboración de Cartas de Servicio, aplicación del modelo EFQM, aplicación de la norma ISO 9001:2008 o aplicación de la planificación estratégica que el centro desarrolle. La garantía de la calidad de los servicios internos, es responsabilidad directa de cada centro, atendiendo a la normativa específica.

UNIBO distribuye, utiliza y rinde cuentas de los fondos asignados por el Estado Nacional y otros organismos públicos europeos y regionales mediante sus órganos de gestión administrativa. Para UAT, este proceso forma parte del control operacional y está relacionado a los servicios otorgados en los diferentes objetivos de control operacional: (1) docencia; (2) investigación científica; (3) extensión universitaria y difusión de la cultura; (4) autorrealización; (5) gobierno universitario, administración y gestión; (6) posicionamiento universitario e internacionalización; (7) seguimiento y evaluación; y (8) responsabilidad social.

En UADY En el caso de la asesoría académica, es el estudiantado quien solicita si necesita la asesoría, a voluntad o enviado por el departamento de orientación educativa. En el caso de la Biblioteca, el estudiantado acude para solicitar alguno de los siguientes servicios: préstamo domiciliario del acervo, consulta de base de datos, préstamo de acervo en la sala, préstamo del acervo interbibliotecario.

ISFODOSU cuenta con un proceso cuya función es proveer los recursos económicos necesarios para apoyar las actividades académicas de los estudiantes. ISAE informa de que es el Factor # 4 Infraestructura, el que aglutina el proceso correspondiente, existen 17 indicadores al respecto.

Al igual que con el proceso anterior, PUCE detalla el proceso de gestión de los recursos de esta manera: se solicita desde el departamento necesitado justificando la necesidad de un servicio; Prorectorado analiza si procede o no la contratación del servicio; la dirección financiera cotiza y se analiza la mejor oferta; la autorización de la mejor oferta la dan los departamentos responsables; se procede con la formalización del contrato; realizado el servicio de emite un acta de entrega para el pago correspondiente; este pago se registra en el sistema SAP.

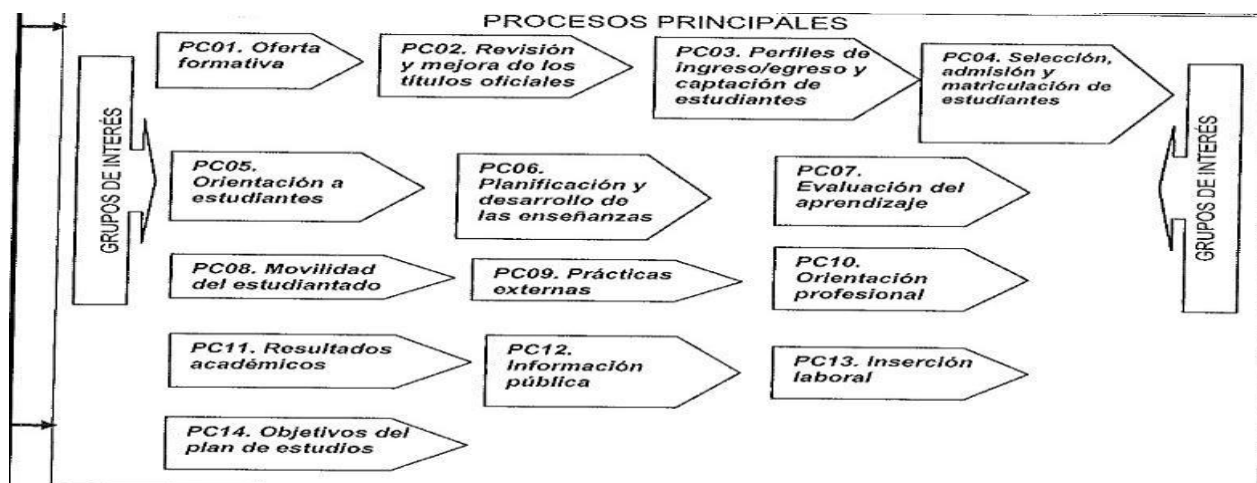
RESUMEN: La gestión de servicios en las IES revisadas se realiza por procesos bien detallados que especifican claramente las funciones de las distintas instancias y el flujo de decisiones entre ellas. Suelen distinguir las IES entre servicios propios o internos y servicios externos, al igual que difieren en las instancias responsables de asegurar la calidad de cada uno de ellos.

## DIRECTRIZ 6. ANÁLISIS Y UTILIZACIÓN DE LOS RESULTADOS

Proceso 6.1. Proceso de análisis y utilización de los resultados de aprendizaje														
UGR	UDC	UPEC	UNIBO	UAT	UADY	UFHEC	ISFODOSU	UNACHI	ISAE	UDLA	PUCE	UFMA	UNESP	CAB
x	x	x	x	x					x			x	x	x

En el caso de las IES que reportaron información sobre este proceso, con sus evidencias, las dos representantes europeas tienen establecido dentro de sus Unidades de Calidad, el análisis de los indicadores para toma de decisiones al interior de facultades de educación. Una de ellas reporta el sistema de calidad en revisión y la otra (UGR), el monitoreo de sus indicadores dos veces al año. En este sentido, la Universidad de la Coruña (UDC) presentó una evidencia del Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad, con un esquema de procesos de calidad, dentro de los cuales se encuentra, entre los Procesos principales, el de Resultados Académicos, con información pública e

indicadores de inserción laboral. Además, con procesos bien establecidos, indican que se encuentran en revisión.



La UGR indicó que su Proceso de evaluación y mejora del rendimiento académico, es revisado por la Unidad de calidad, innovación y prospectiva. Que utilizan los indicadores generales para los grupos de interés, en las mediciones que realizan al final de cada semestre. Por su parte, UPEC informa que corresponde a la agencia nacional HCERES hacer públicos los informes periódicos de resultados logrados por las IES en Francia. En UNIBO, los datos sobre resultados del aprendizaje siguen dos caminos. Por una parte, en el marco del sistema de calidad del SFP, se analizan junto a las percepciones de la satisfacción de los y las estudiantes sobre la didáctica del profesorado para mejorarla y para evaluar internamente el plan de estudios. Por otra se publican como resultados en la web institucional: Calidad del curso en cifras.

De las instituciones de América Latina, México reporta desde una institución, la Universidad Autónoma de Tlaxcala (UATX), tener un proceso de indicadores estadísticos fiable y de acuerdo con normativa versus la otra (UADY) que no tiene que rendir cuenta con indicadores de análisis de datos. La UATX presentó el instrumento que recoge los indicadores y de manera indirecta se evidencia que los análisis de impacto se realizan cada tres cohortes. Sin embargo, no presenta el procedimiento para tal fin, documentado.

Índices de rendimiento escolar de la últimas tres generaciones del programa académico por cohorte generacional

Generación	No. de estudiantes que ingresaron (1)	Deserción (2)	Índice de Deserción (2)/(1)	Reprobación (3)	Índice de Reprobación (3)/(1)	Egresados (4)	Índice de Eficiencia Terminal (4)/(1)	Titulados (5)	Índice de Titulación (5)/(4)	Índice de titulación neto (5)/(1)
Última										
Penúltima										
Antepenúltima										

Las IES de Brasil presentan una misma tendencia a usar resultados de aprendizaje enfocando a una figura de "derechos", denominada en forma distinta en ambas instituciones. La institución pública evidencia la creación de una figura de "Defensoría" (UNESP), que por transparencia realiza estudios de deserción, asistencias, violencias u otras necesidades individuales de grupos vulnerables. La institución privada tiene como responsable de este proceso una "Procuraduría" (UFMA) para el uso de datos con registros de rendimientos que analizan desempeño de estudiantes según su organismo de calidad (SINAES), pero de forma genérica no por facultades.

Los demás casos reportados de IES, no tienen disponible información sobre este proceso. A pesar de esta declaración, realizada también por la ISFODOSU de Rep. Dominicana, esta presentó un modelo de encuesta que aplican a sus estudiantes, sobre satisfacción pero que se ha introducido ante la situación de pandemia actual.

RESUMEN: El uso de resultados de aprendizaje, parecen estar muy bien sistematizados, a nivel de las carreras de formación inicial del profesorado, en España, podría ser que las IES de Italia y Francia presenten evidencias similares. Las demás instituciones que reportaron, poseen áreas de estadísticas con indicadores generales de graduación, matrícula inicial, deserción, entre otros, en forma general para sus IES. A pesar de esos insumos, no se presentan procesos sistematizados de análisis de esos resultados en la toma de decisiones para la mejora.

Proceso 6.2. Análisis y utilización de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés														
UGR	UDC	UPEC	UNIBO	UAT	UADY	UFHEC	ISFODOSU	UNACHI	ISAE	UDLA	PUCE	UFMA	UNESP	CAB
x	x		x	x		x			x					

UGR informa de que periódicamente, la CGICT recogerá información sobre la satisfacción de los diferentes colectivos con en el título, anualmente con los estudiantes y al menos una vez cada 2 años con el profesorado y PAS, utilizando para ello los cuestionarios de satisfacción propuestos desde la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva. UNIBO informa que en el marco del sistema de aseguración de la calidad de la universidad y de la titulación en Ciencias de la formación primaria (SFP), los resultados del cuestionario de satisfacción de las y los estudiantes con la enseñanza en cada materia de la formación siguen dos caminos: se analizan para mejorar la enseñanza y evaluar internamente el plan de estudio y, además, se integran en el sistema de evaluación del profesorado.

En UDC, definir cómo esta el grado de satisfacción en la Facultad se garantiza con: (1) la medida y el análisis de los resultados de satisfacción de los grupos de interés; (2) la obtención de información sobre las necesidades y expectativas de los mismos; y (3) la toma de decisiones para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas, basada en dichos resultados.

En UAT se realiza la medición de la satisfacción de los procesos de: control escolar (inscripciones, reinscripciones, resguardo de documentos y actas de calificaciones). Se realiza el levantamiento de datos mediante documentos oficiales y encuesta de satisfacción.

ISAE informa de que el Factor # 2, proyecto académico, contiene 47 indicadores para recolectar la información requerida en este proceso. El análisis de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés en la UFHEC, están asociados a los mecanismos para el aseguramiento de la calidad, los



cuales se abordan desde dos perspectivas: según áreas de servicio y según actor. El análisis de los resultados se emplea para establecer aspectos causales, alternativas de intervención y redefinir las metas de mejora institucional.

RESUMEN: Algunas IES informan detalladamente del funcionamiento de sus unidades o sistemas de garantía de calidad y las mediciones establecidas para la satisfacción de usuarios, al tiempo que analizan cada una de ellas. A pesar de ello, es una evidencia que la mayoría de las IES no cuentan con modelos sistematizados de análisis y utilización de satisfacción de los distintos grupos de interés.

Proceso 6.3. Análisis y utilización de los resultados de la inserción laboral														
UGR	UDC	UPEC	UNIBO	UAT	UADY	UFHEC	ISFODOSU	UNACHI	ISAE	UDLA	PUCE	UFMA	UNESP	CAB
x	x		x			x			x					

UGR informa de que la correspondiente comisión de calidad valora el grado de inserción laboral de los graduados/as, el tiempo medio para su inserción, su satisfacción con la formación recibida y la satisfacción de los empleadores con la formación aportada por los egresados/as. UNIBO informa que habiendo resultados satisfactorios, superiores a la media italiana, se desarrollan acciones de preparación y orientación laboral y se ofrecen prácticas post-graduación en el exterior para mejorar el curriculum vitae de las y los egresados.

UDC señala que la agencia regional de evaluación ACSUG, es la encargada de realizar un amplio muestreo, en todos los títulos del Sistema Universitario de Galicia, de personas que finalizaron sus estudios de Grado y/o Master a los que se encuesta telefónicamente en base a cuestionarios preparados y validados por la propia ACSUG. Como resultado del estudio, realiza una publicación que envía a diferentes grupos de interés y publica en su web. Asimismo, el Observatorio Ocupacional de la UDC realiza sus propios estudios cuyos resultados publica en su web y envía a los Centros de la UDC.

ISAE informa de que en el componente 9 del Factor # 2 Proyecto Académico se proporcionan 4 indicadores que tienen que ver con los egresados. Los resultados de las encuestas, grupos focales y dinámicas de vinculación con los egresados se emplean en UFHEC para fortalecer y orientar aspectos del diseño curricular, mejoras de la docencia y la gestión institucional.

RESUMEN: Es escasa la información disponible sobre este proceso. Tan sólo tres de las IES revisadas informan de procesos relacionados con el seguimiento de egresados. La información está referida a la disposición de indicadores de calidad relacionados con satisfacción e inserción laboral de egresados y sobre los organismos a quien compete o en quien se delega la responsabilidad de reunir información sobre inserción laboral que a veces son externos.

## DIRECTRIZ 7. INFORMACIÓN PÚBLICA

Proceso 7.1. Proceso para gestionar la publicación de información completa y actualizada de los programas formativos														
UGR	UDC	UPEC	UNIBO	UAT	UADY	UFHEC	ISFODOSU	UNACHI	ISAE	UDLA	PUCE	UFMA	UNESP	CAB
x	x		x		x		x		x		x			

En UGR anualmente la CGICT valora la satisfacción con la información pública disponible en la Web de la Titulación y las características técnicas de este espacio de difusión, así como la adecuación de los contenidos a lo dispuesto por la Agencia Andaluza del Conocimiento. El coordinador del título es el responsable de la actualización de los contenidos de la Web de la titulación, que contendrá como mínimo la información que reproducimos en el cuadro.

<p>Información del Título en web</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Memoria Verificada.</li> <li>Autoinforme de seguimiento del título.</li> <li>Informe de seguimiento de la DEVA.</li> <li>Procedimiento para la expedición del suplemento Europeo al título.</li> </ol> <p>Datos de identificación del título</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Denominación del título.</li> <li>Rama de conocimiento.</li> <li>Fecha de publicación de título en el BOE</li> <li>Plan de estudios detallado.</li> <li>Centro responsable del título.</li> <li>Centros en los que se oferta el título.</li> <li>Consideración, en su caso, de título conjunto en colaboración.</li> <li>Primer curso académico de implantación del Título.</li> <li>Duración del programa formativo (créditos/años).</li> <li>Modalidad de enseñanza (presencial, semipresencial, virtual, a distancia).</li> <li>Lenguas en las que se imparte el Título.</li> <li>Normas de permanencia.</li> <li>Salidas académicas en relación con otros estudios.</li> <li>Salidas profesionales.</li> <li>En su caso, profesión regulada para la que capacita el título.</li> </ol> <p>Calendario de Implantación del título</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cronograma de implantación. Indica el año/curso de implantación.</li> <li>Procedimiento de adaptación de los estudiantes procedentes de enseñanzas anteriores, solo en el caso de que el título provenga de la transformación a la nueva legislación de otro título.</li> <li>Criterios y procedimiento específico para el caso de una posible extinción del título.</li> </ol> <p>Sistema Interno de Garantía de Calidad</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Información específica sobre la inserción laboral.</li> <li>Información sobre el procedimiento para realizar sugerencias y reclamaciones.</li> </ol> <p>Acceso</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Información previa a la matriculación, incluida información sobre plazos y procedimientos de preinscripción y matrícula, y, si procede, la información sobre las condiciones o pruebas de acceso especiales.</li> </ol>	<p>Planificación de la enseñanza</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Estructura general del Plan de Estudios. <ul style="list-style-type: none"> <li>Menciones/Especialidades.</li> <li>Denominación de módulos o materias.</li> <li>Número de Créditos.</li> <li>Créditos de naturaleza obligatoria u optativa.</li> <li>Prácticas externas.</li> <li>Trabajo fin de grado/máster.</li> </ul> </li> <li>Información que deben contener cada una de las asignaturas. <ol style="list-style-type: none"> <li>Listado de asignaturas: <ul style="list-style-type: none"> <li>Denominación de la asignatura.</li> <li>Tipo de asignatura (básica, obligatoria, optativa).</li> <li>Créditos ECTS.</li> <li>Competencias.</li> <li>Contenidos.</li> <li>Actividades formativas, Metodologías docentes.</li> <li>Sistemas de evaluación.</li> <li>Profesorado.</li> </ul> </li> <li>Prácticas externas. Sólo en caso de que el título tenga prácticas externas obligatorias. <ol style="list-style-type: none"> <li>Convenios o empresas donde realizar las prácticas.</li> <li>Normativa</li> </ol> </li> <li>Trabajo fin de grado/máster.</li> <li>Coordinación docente horizontal y vertical.</li> <li>Información específica sobre los programas de movilidad, solo para el caso de títulos que contemplen en la memoria programas de movilidad. <ol style="list-style-type: none"> <li>Convenios o programas para estudiantes propios como de acogida.</li> <li>Normativa.</li> </ol> </li> <li>Recursos materiales disponibles asignados.</li> </ol> <p>Resultados del título</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa de graduación.</li> <li>Tasa de abandono.</li> <li>Tasa de eficiencia.</li> <li>Tasa de rendimiento.</li> <li>Tasa de éxito.</li> <li>Estudiantes de nuevo ingreso en el Título.</li> <li>Nota media de ingreso.</li> <li>Duración media de los estudios.</li> <li>Satisfacción del alumnado con los estudios. <ul style="list-style-type: none"> <li>En su caso, grado de inserción laboral de titulados y tituladas.</li> <li>En su caso, movilidad internacional de alumnos.</li> <li>En su caso, % o número de alumnos de movilidad entrantes.</li> <li>En su caso, % o número de alumnos de movilidad salientes.</li> <li>En su caso, oferta plazas de prácticas externas.</li> <li>En su caso, nivel de satisfacción con las prácticas externas.</li> </ul> </li> </ul> </li></ol>
---	--

<p>26. Perfil recomendado para estudiantes de nuevo ingreso.</p> <p>27. Información dirigida a estudiantes de nuevo ingreso.</p> <p>28. Información sobre apoyo y orientación para los estudiantes una vez matriculados.</p> <p>29. Requisitos de acceso y criterios de admisión.</p> <p>30. Datos de alumnado: Plazas ofertadas; Plazas solicitadas; Total matriculados.</p> <p>31. Normativa sobre el Sistema de transferencia y reconocimiento de créditos.</p> <p>32. GRADO. En su caso, información sobre cursos de adaptación para titulados.</p> <p>33. MÁSTER. En su caso, información sobre complementos de formación. 6) Competencias:</p> <p>34. Relación de competencias del título. Planificación de la enseñanza.</p>	
---	--

En UDC El Vicedecanato de Calidad/Coordinador del master obtiene la información necesaria bien en el propio Centro o en los correspondientes Servicios Universitarios, la revisa, comprobando que sea fiable y suficiente y la pone a disposición de la CGC/CAM que, con periodicidad anual propondrá qué información publicar a mayores de la establecida, a qué grupos de interés va dirigida y el modo de hacerla pública. Estas propuestas se remiten al ED para su revisión y tramitación a la JC. La información se hace pública a través de la página web de la UDC, de este centro o a través de otros canales. El Vicedecano de Calidad/Coordinador del master asume la responsabilidad de comprobar la actualización de la información publicada por el ED y le hace llegar cualquier observación al respecto para que sea atendida. La JC, el profesorado, el personal de administración y servicios de este centro y los representantes de estudiantes, para que procedan a su divulgación entre su colectivo, están siempre informados. Se informa también a egresados, empleadores, tutores del centro/institución/organización de prácticas y a la sociedad en general a través de los medios anteriormente mencionados.

En UADY el proceso que se sigue es: (1) solicitud por parte de la Secretaría Académica de la actualización de la información del programa educativo en la página de la Facultad de Educación; (2) reunión de trabajo entre los diferentes responsables en la propuesta por parte del Departamento de Administración de Tecnologías de la Información; (3) aprobación de la página por parte de las autoridades de la Facultad de Educación.

ISFODOSU cuenta con un proceso denominado "Acceso a la Información Pública" que busca asegurar el acceso a la información pública generada por el Instituto Superior, se encuentra a cargo de la Oficina de Acceso a la información pública y se asegura que funciona desde que un ciudadano realiza una solicitud de acceso a la información hasta la entrega de la información solicitada. UNACH informa de la responsabilidad de la Facultad de Educación de elaboración de la documentación de la oferta académica de pregrado de la universidad.

En ISAE el Factor #1 de la resolución 17 del 28 de diciembre del 2020 contiene el componente 2 Identidad y comunicación proporciona las pautas para gestionar la comunicación de la información generada. El proceso de comunicación que tiene como fin el informar a la comunidad las ofertas académicas de la universidad. Se señala que el proceso se encuentra a cargo del Vice rectorado Administrativo de la Universidad.

Por su parte, en PUCE, la Dirección Académica y Secretaría General son los departamentos responsables de solicitar a Comunicación la actualización o publicación de información sobre los programas formativos, utilizan fichas o disposiciones para consolidar los datos. Cuenta un con un proceso denominado "Difusión de la oferta académica" que tiene como objetivo mantener la información actualizada de las carreras y programas en los canales oficiales de la universidad, para incrementar el número de estudiantes.

En UNIBO, conforme al principio de transparencia, todos los aspectos de la titulación en Ciencias de la Formación Primaria se publican en su página web oficial. Además, el Boletín Oficial de la Universidad contiene los actos reglamentarios, las resoluciones de los órganos académicos y las disposiciones del Rector de especial relevancia, así como las facultades delegadas según el Estatuto de la Universidad. La documentación se actualiza el día 15 de cada mes, a excepción de las ediciones especiales. El sitio web del Boletín Oficial se enriquece con un archivo preciso del que se pueden recuperar las ediciones ya publicadas.

**RESUMEN:** La existencia de procesos de gestión de la información pública de programas formativos no es algo generalizado en todas las IES. Tan sólo la mitad informan de algún procedimiento de difusión. La información pública suele estar regulada por legislación nacional aplicable a las universidades y por normas internas. En algunos casos, la información se ciñe a la oferta formativa institucional. Otras veces, sigue una estructura detallada en indicadores curriculares, de entrada y de resultados del programa.

## ANEXO: INFORMACIÓN PORMENORIZADA IES

- BRASIL: UNIVERSIDADE FEDERAL DO MARANHÃO (UFMA)

<https://app.box.com/s/ywn1n5p47lhf1zvfva6029zi22sr77tv>

- BRASIL: UNIVERSIDADE ESTADUAL PAULISTA (UNESP)

<https://app.box.com/s/anrv2ltbz52arqvhg4w4suv6p2qif1pr>

- ECUADOR: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR (PUCE)

<https://app.box.com/s/bll23ns5fearzy1fm9dyhlou3xlz6zg9>

- ECUADOR: UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS (UDLA)

<https://app.box.com/s/rx57pmlD904h29oire6h9w01oewf01l0>

- ESPAÑA: UNIVERSIDAD DA CORUÑA (UDC)

<https://app.box.com/s/8g4gxfqklwfgcl9ko7lx7vp66mmebnwd>

- ESPAÑA: UNIVERSIDAD DE GRANADA (UGR)

<https://app.box.com/s/ifghgkkgdcqon1ocan9dz2w1w9wbi6v0>

- FRANCIA: UNIVERSIDAD DE PARIS EST CRÉTELL-VAL DE MARNE (UPEC)

<https://app.box.com/s/2ap4pz32jyjl1g2m7d4q5kbjlswbp4r>

- ITALIA: UNIVERSITY OF BOLOGNA (UNIBO)

<https://app.box.com/s/1u9xk5hi5uwclytfxunpowjce1efxils>

- MÉXICO: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TLAXCALA (UAT)

<https://app.box.com/s/zmlaja6id34yrh8t1sc1lvqasonuhxl>

- MÉXICO: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE YUCATÁN (UADY)

<https://app.box.com/s/p92racdp6q72ef3tc7aiy22xgdej9z5x>

- PANAMÁ: INSTITUCIÓN SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN Y EDUCACIÓN DE PANAMÁ (ISAE-UNIVERSIDAD)

<https://app.box.com/s/35kmhy39s5k0pyrf5jx8q0v1ab6qjtq6>

- PANAMÁ: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUI (UNACHI)

<https://app.box.com/s/knki0xo78e2w4c4onql7ar5o6c5jsc9t>

- PANAMÁ: CONVENIO ANDRÉS BELLO (CAB)

<https://app.box.com/s/o2ypddxjsp582ipe6pl2oyoqfdqf724>

- REPÚBLICA DOMINICANA: INSTITUTO SUPERIOR DE FORMACIÓN DOCENTE SALOMÉ UREÑA (ISFODOSU)

<https://app.box.com/s/ixn2fewafamuih9xbusta7op5koy2e2>

- REPÚBLICA DOMINICANA: UNIVERSIDAD FEDERICO HENRIQUEZ Y CARVAJAL (UFHEC)

<https://app.box.com/s/1e07hh1131kdd76mkvoh4pg38ixarxy>