



Agencia Andaluza del Conocimiento
CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO

MANUAL DE CALIDAD

**Dirección de Evaluación y
Acreditación Universitaria**

(DEVA)



Agencia Andaluza del Conocimiento

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO

Este Manual de Calidad ha sido elaborado por la Dirección de Evaluación y Acreditación Universitaria y aprobado por el Comité Técnico de Evaluación y Acreditación.



ÍNDICE

1. Presentación de la Dirección de Evaluación y Acreditación Universitaria	5
2. La política de la calidad: misión, visión y valores	6
3. Representante de la Dirección para la Calidad Sistema	7
4. Organización de la DEVA: Organigrama	7
5. Alcance del Sistema	7
6. Interacción entre los procesos del Sistema de Gestión. Mapa de procesos	8
7. Documentación del SGC de la DEVA	8
8. SGC como un sistema integrado para la Gestión de la calidad de la DEVA	9
9. Procedimientos documentados del SGC de la DEVA	10



Agencia Andaluza del Conocimiento

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA, INNOVACIÓN, CIENCIA Y EMPLEO



El objeto del presente Manual de Calidad es documentar las directrices generales del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA), describir como dicho sistema está referenciado y proporcionar un servicio permanente para la implantación mantenimiento y mejora del mismo. Es el documento que formaliza la Política de Calidad de la Agencia, definiendo las responsabilidades y autoridades, así como un esquema de los procedimientos del SGC.

El presente Manual de Calidad afecta a todos los niveles de la organización, constituyendo un compromiso formal y responsable para el desarrollo, implantación y mejora del SGC. Será de aplicación a todas las actividades llevadas a cabo en la DEVA.

1. Presentación de la Dirección de Evaluación y Acreditación Universitaria

La Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) de la Agencia Andaluza del Conocimiento adscrita a la Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo de la Junta de Andalucía, es el órgano con competencias en evaluación de las Universidades y la I+D+I en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Las funciones de la DEVA están reguladas por los Estatutos de la Agencia Andaluza del Conocimiento, aprobados por el Decreto 92/2011 de 19 de abril.

La DEVA asumió las competencias de la desaparecida Agencia Andaluza de Evaluación de la Calidad y Acreditación Universitaria, Agencia que superó satisfactoriamente el proceso de evaluación externa realizado por la Asociación Europea para la Garantía de la Calidad de la Educación Superior (ENQA), el 6 de abril de 2009. Desde su creación, la Agencia es miembro de esta institución que garantiza y afianza su compromiso con los criterios de calidad establecidos en Bolonia y concretados en los Criterios y Directrices para la Garantía de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior definidos por ENQA y en la actualidad es miembro de pleno derecho de la ENQA.

Cuenta con las siguientes funciones relacionadas con la evaluación y acreditación:

- a) El ejercicio de las funciones de evaluación y acreditación de las instituciones universitarias y del profesorado, así como otras actividades afines.
- b) La evaluación y acreditación de las actividades de investigación y de las personas del Sistema Andaluz del Conocimiento.
- c) El establecimiento de criterios, estándares, indicadores y metodologías de evaluación y mejora de la calidad del Sistema Andaluz del Conocimiento.
- d) Impulsar la implantación, de forma objetiva e independiente, de sistemas de seguimiento y control de la calidad y la excelencia de las investigaciones.
- e) La evaluación y seguimiento de los programas de I+D+I, estableciendo, en su caso, mecanismos de reconocimiento mutuo con entidades acreditadoras inscritas en los registros internacionales de referencia.



2. La política de la calidad: misión, visión y valores

El Consejo Rector manifiesta apoyo y compromiso con la calidad de las actividades y del funcionamiento de la DEVA, entidad que está al servicio de la sociedad, de este modo, la calidad y la seguridad de la información se convierte en aspectos estratégicos para la mejora continua.

La Dirección de la DEVA manifiesta apoyo y compromiso para que se cumplan las normativas legales y los requisitos que se establezcan en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior. Los compromisos de la dirección de la DEVA se concretan en:

- La misión, la visión y los valores de la DEVA.
- Los Principios establecidos en el Código ético de la AAC, que guían el comportamiento de las personas que trabajan, en o para la DEVA.
- Los compromisos adquiridos con los usuarios recogidos en la carta de servicio de la DEVA.
- La Evaluación externa de la DEVA de acuerdo con los estándares europeos de calidad de la Educación Superior.

Misión

Prestar servicio al Sistema Andaluz de Universidades e Investigación (SAUI) en todas las actuaciones que se demanden en relación a la evaluación y la acreditación de actividades de Enseñanza Superior e Investigación, Desarrollo e Innovación (I+D+I). Adecuando las actuaciones a las demandas sociales y a los requisitos de calidad de la formación universitaria e investigadora en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior.

Visión

Convertirse en una institución de referencia nacional e internacional en las actividades de evaluación, certificación y acreditación de las instituciones y agentes de la Educación Superior, sus programas formativos, actividades de investigación y planes de innovación; en cuanto organizaciones de servicio público que han de rendir cuentas periódicamente, atender con excelencia las demandas de la sociedad y anticipar las necesidades del futuro.

Valores

Todas las actuaciones de la DEVA se basan en los principios de transparencia, objetividad, independencia, igualdad y equidad, confidencialidad, servicio público y compromiso social, legalidad, coordinación y cooperación, eficiencia, compromiso ambiental y seguridad y salud laboral.

Grupos de Interés

- Universidades Andaluzas (PDI, estudiantes, PAS, Órganos de Gobierno).
- Evaluadores.
- Consejería de Economía, Innovación, Ciencia y Empleo.
- Empleados.
- Institutos Universitarios.

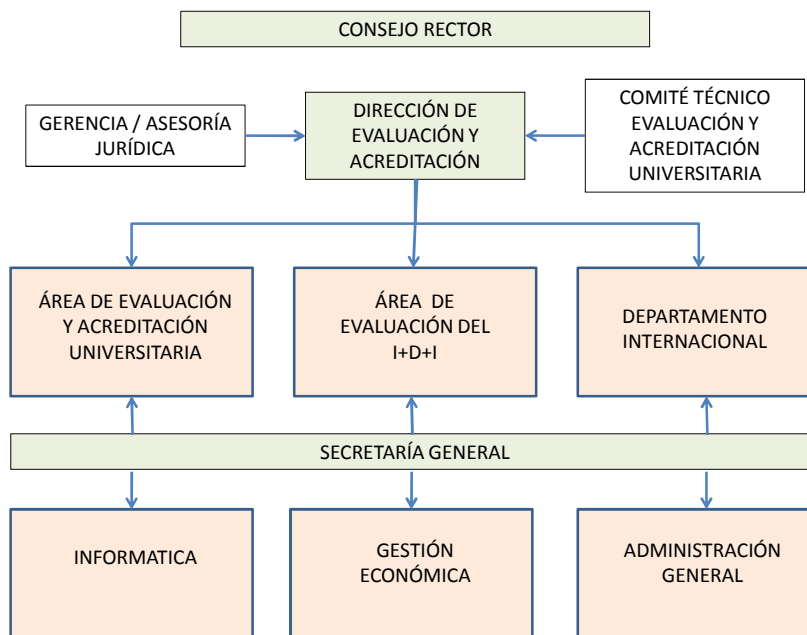
- Agencias de Evaluación.
- Empleadores.
- Sociedad en general.
- Otras consejerías, órganos públicos y otras entidades que requieran de nuestros servicios de evaluación y acreditación.

Los ejes estratégicos desarrollados en los objetivos estratégicos de la DEVA se recogen en su Plan estratégico.

3. Responsables del Sistema de Garantía de Calidad

El Director de la Agencia es el responsable de supervisar el sistema, con el apoyo de la comisión interna de calidad para su implantación y seguimiento. Dicha comisión está formada por los responsables de cada área y en su caso las personas designadas por el director de la DEVA.

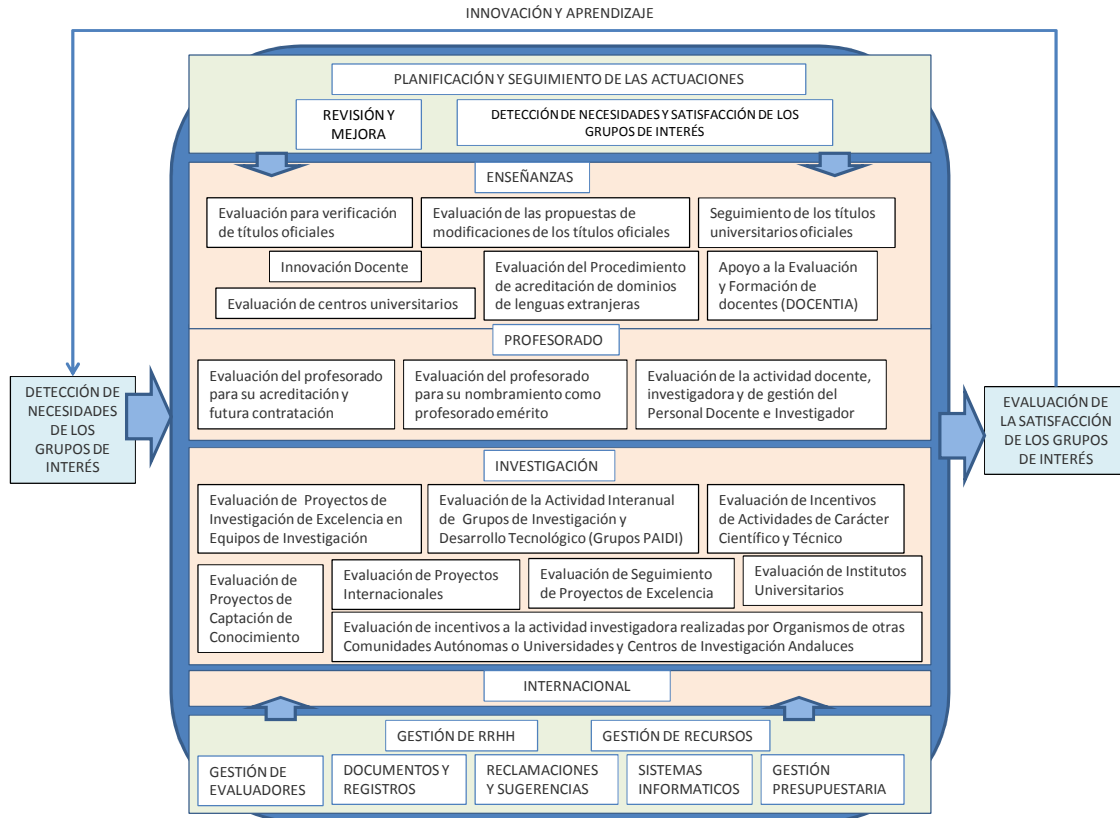
4. Organización de la DEVA: Organigrama



5. Alcance del Sistema

El Sistema de Garantía de Calidad de la DEVA es de aplicación a todos los servicios que en ella se desarrollan.

6. Interacción entre los procesos del Sistema de Gestión. Mapa de procesos



7. Documentación del SGC de la DEVA.

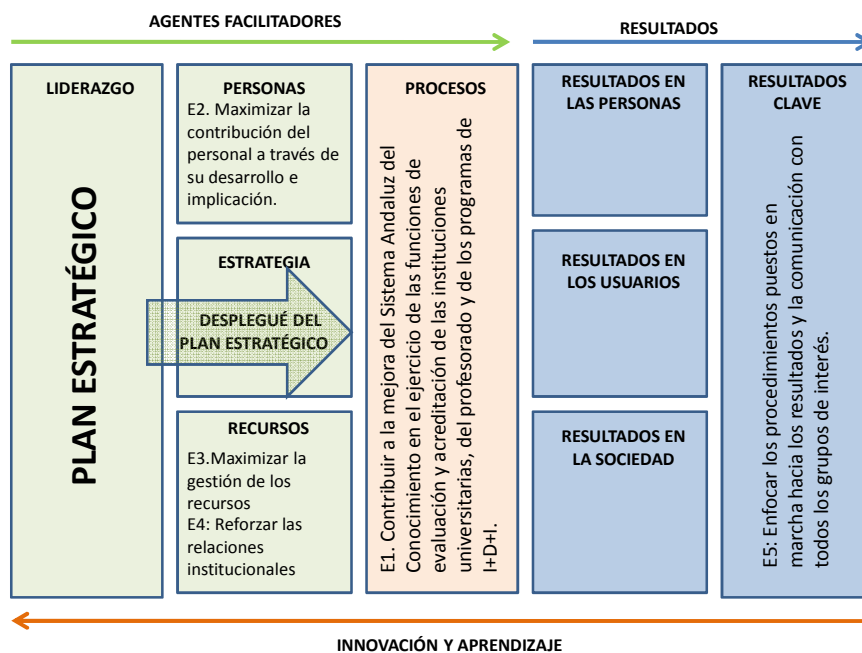
El Sistema de la DEVA se sustenta en un sistema de información formado por los siguientes documentos:

- **Manual de Calidad.** El Manual de calidad es un documento de trabajo donde se facilita una panorámica general del SGC de la DEVA. En este documento queda recogida la política de la calidad de la DEVA reflejada en su misión, visión y valores.
- **Plan estratégico.** El plan estratégico está construido sobre lo que la DEVA es y quiere ser en un futuro y sobre los valores que la sustentan. La misión, la visión y los valores son la base de la planificación de las actuaciones de la DEVA.
- **Carta de servicios.** Es la herramienta de DEVA para comunicar a los grupos de interés los servicios que presta y los compromisos que asume en su prestación. Facilita las relaciones con los usuarios y sirve para definir estándares de servicio, permitiendo establecer objetivos que logren el mayor impacto posible en los usuarios.

- Procesos y procedimientos. La gestión (elaboración, revisión y actualización) de los procesos y procedimiento es competencia del responsable de cada área/unidad propietario de los mismos. Los procesos y procedimientos se encuentran actualizados en el sistema de ficheros de la DEVA disponibles para todas las áreas/unidades de gestión responsables e involucradas en los mismos. Todos los procesos operativos se encuentran sometidos al control de los indicadores de la carta de servicio, sin perjuicio de que existan otros complementarios. Los procesos estratégicos y de apoyo tendrán indicadores específicos que garanticen la eficacia de su despliegue y resultados.
- Registros. Son los documentos que permiten demostrar la efectiva implantación del SGC. Todas las áreas y unidades de gestión tienen la responsabilidad de la gestión y custodia de todos aquellos registros que generan.

8. SGC como un sistema integrado para la Gestión de la calidad de la DEVA.

La DEVA ha planificado la implantación de sistemas de gestión de calidad basados en el modelo de excelencia EFQM y desplegado en su Plan estratégico.



Los objetivos estratégicos y específicos se encuentran recogidos en el Plan Estratégico de la DEVA, que se revisa anualmente. Cada área o unidad elabora un plan anual de trabajo que será aprobado por el director de DEVA.

Cada una de las áreas y unidades llevarán a cabo planes anuales de trabajo para dar respuesta a los objetivos. Las actividades y los indicadores recogidos en los planes de trabajo conformarán el plan operativo.



Anualmente las distintas áreas y unidades de la DEVA elaborarán los Planes de trabajo que serán aprobados por el director de la DEVA. Los planes de trabajo estarán ligados con los objetivos específicos y conformarán el plan operativo anual de la DEVA.

10. Procedimientos documentados del SGC de la DEVA

Los procedimientos que integran el SGC permiten recoger y analizar información sobre diferentes aspectos de la Agencia enfocadas hacia la toma de decisiones.

Los procedimientos documentados que integran el SGC son los siguientes:

- P1. Procedimiento de revisión y mejora.
- P2. Procedimiento para la detección de necesidades y satisfacción de los grupos de interés.
- P3. Procedimiento para la gestión de evaluadores.

Cada procedimiento se desglosa en los siguientes apartados:

- Objeto.
- Desarrollo.
- Seguimiento y Medición.
- Herramientas y formatos.