Universidad Villanueva

Manual del Sistema Interno de Garantía de Calidad

1. Presentación

La Universidad Internacional Villanueva considera necesario establecer un Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) de todos sus títulos con el fin de sistematizar la revisión y mejora de los estudios que ofrece.

El Espacio Europeo de Educación Superior y los cambios introducidos en la normativa española establecen que las universidades garanticen en sus actuaciones el cumplimiento de los objetivos asociados a las enseñanzas que imparten buscando su mejora de modo continuo.

El SIGC contribuye al cumplimiento de los requerimientos de verificación, seguimiento y acreditación de los títulos.

2. Objetivos

- Sistematizar las acciones de revisión y mejora continua de cada título
- Responder a las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés
- Asegurar la transparencia exigida por el EEES
- Facilitar los procesos de Verificación, Seguimiento y Acreditación de los títulos oficiales

3. Dimensiones y alcance

Las **dimensiones del SIGC** son las siguientes:

1. Política y objetivos de calidad
2. Gestión del SIGC
3. Calidad en los programas formativos
4. Orientación de la enseñanza al estudiante
5. Personal académico y PAS
6. Recursos materiales y servicios que presta la universidad
7. Resultados de la formación
8. Información pública

En el RD 1393/2007 de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio se especifica que los títulos oficiales deben incluir un apartado con la descripción del SIGC. En todos los modelos de evaluación este sistema de calidad constituye una pieza fundamental y por tanto requiere una implantación precisa y rigurosa. El alcance por tanto incluye los Grados, Másteres y todas las enseñanzas oficiales y no oficiales que se imparten en nuestro centro ya que el compromiso de Villanueva con la calidad es total.

En conjunto el SIGC contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación.

4. Documentación

La estructura documental del SIGC estaría compuesta por:

- Este manual y los procesos
- Evidencias. Soporte documental del desarrollo de los procesos
- La Normativa: Marco normativo del Ministerio y de la Fundación para el conocimiento Madri+d

5. Estructura orgánica

Departamento de Calidad y Evaluación de Villanueva, dependiente de Ordenación Académica que está al servicio del desarrollo de la calidad. Sus principales funciones son: apoyo a las titulaciones para la implementación de los procesos de calidad y seguimiento de los títulos junto con las comisiones de calidad de cada uno de ellos, coordinación, planificación y revisión de la documentación del sistema

Consejo de Gobierno de Villanueva, que, como responsable máximo de la Universidad Internacional Villanueva, es el responsable de la aplicación del SIGC y por tanto asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del SIGC se indica, establece la propuesta de objetivos para cada título y aprueba los planes de mejora

Comisiones de Calidad de cada titulación y de todo la Universidad Internacional Villanueva son los órganos delegados del Consejo de Gobierno para el desarrollo de los procesos conforme a los requerimientos del SIGC para el seguimiento de los objetivos que se proponen.

El coordinador de calidad de cada titulación tiene como responsabilidad asegurarse de que se establecen, se implantan y se mantienen los procesos del SIGC e informa al Departamento de Calidad de Villanueva sobre el desempeño del sistema y promueve la toma de conciencia de los requisitos del SIGC en todos los niveles de su titulación.

6. Procesos

Los procesos que conforman el sistema son:

Procesos estratégicos: fijan el marco de actuación general de todo el SIGC

- Política general de calidad: son los objetivos de calidad para todo Villanueva y establece el proceso para la elaboración y revisión de estos objetivos
- Plan de mejora: establece el proceso para que el Consejo de Gobierno apruebe el plan de mejora
- Creación, modificación y exención de títulos: es el proceso previsto para la implementación, modificación y extinción de los títulos oficiales

Procesos analíticos

- Información general del título
- Plan de estudios
- Asesoramiento
- Movilidad
- Recursos humanos
- Recursos materiales
- Prácticas e inserción laboral

Procesos soporte

- Documentación: establece la gestión documental del SIGC
- Encuestas e indicadores
- Quejas y sugerencias
- Información pública y rendición de cuentas

7. Desarrollo general del sistema

Toda la sistemática que establece el SIGC apunta al establecimiento de un plan anual de mejora de todos los títulos implantados atendiendo a la memoria anual de análisis de resultados que recoge el informe analítico de cada uno de los procesos de análisis. Estos procesos de análisis se nutren de la información que les proporcionan los resultados de los procesos de soporte. Estos resultados se elevarán luego a la Comisión General de Calidad que de ordinario se reunirá al menos una vez al año para tratar:

- Del estudio y aprobación de los informes de análisis de las memorias anuales
- Del seguimiento de las propuestas de mejora
- Revisión del funcionamiento de los procesos en curso

8. Participación

Se puede **participar** en el SIGC:

- Formando parte de una comisión de calidad, del Centro o del título.
- Respondiendo a las encuestas que están en la intranet: sobre la percepción del proceso de aprendizaje, sobre la satisfacción, sobre los servicios que ofrece el centro, sobre movilidad y prácticas externas.
- Notificando al coordinador del título o a la comisión de calidad correspondiente los incumplimientos en las Guías docentes.
- Aportando sugerencias o realizando reclamaciones a través del buzón que existe al efecto en la web.

9. Información pública

Tanto las Memorias de Verificación, Seguimiento y Acreditación, como los informes emitidos por la autoridad competente son públicos y se podrán consultar en la web de la Universidad Internacional Villanueva.

Fecha de aprobación

Elaboración 17 de mayo de 2019 Oficina de Calidad	Revisión 31 de mayo de 2019 Responsable de Calidad Villanueva
Aprobación 17 de mayo de 2019 Secretario General	Informado 31 de mayo de 2019 Director académico

Anexo I: Glosario

- **Acreditación:** es el proceso por el que se garantiza que las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos universitarios de carácter oficial, cumplen los requisitos preestablecidos de calidad en base a las normativas vigentes.

- **Comisión de Calidad del Centro (CCC):** es un órgano delegado de Consejo de Gobierno para el desarrollo de los procesos conforme los requerimientos del SIGC. Elaboran la propuesta de la Política y Planificación de Calidad del Centro a partir del Plan Estratégico y de los planes de mejora de cada título.

- **Espacio Europeo de Educación Superior (EEES):** ámbito de integración y cooperación de los sistemas de Educación Superior, con el objetivo de crear, en 2010, un escenario unificado de niveles de enseñanza en todo el continente, que permita la acreditación y movilidad de estudiantes y trabajadores por todo el territorio europeo. Es fruto de un consenso alcanzado en Bolonia por 29 Gobiernos de la UE para crear un Marco Común de Enseñanza Superior en Europa.

- **Flujograma de procesos:** representación gráfica de las diferentes actividades secuenciales que integran un procedimiento. Permite comprender de forma visual, procesos, tareas, documentos, órganos responsables, fechas…

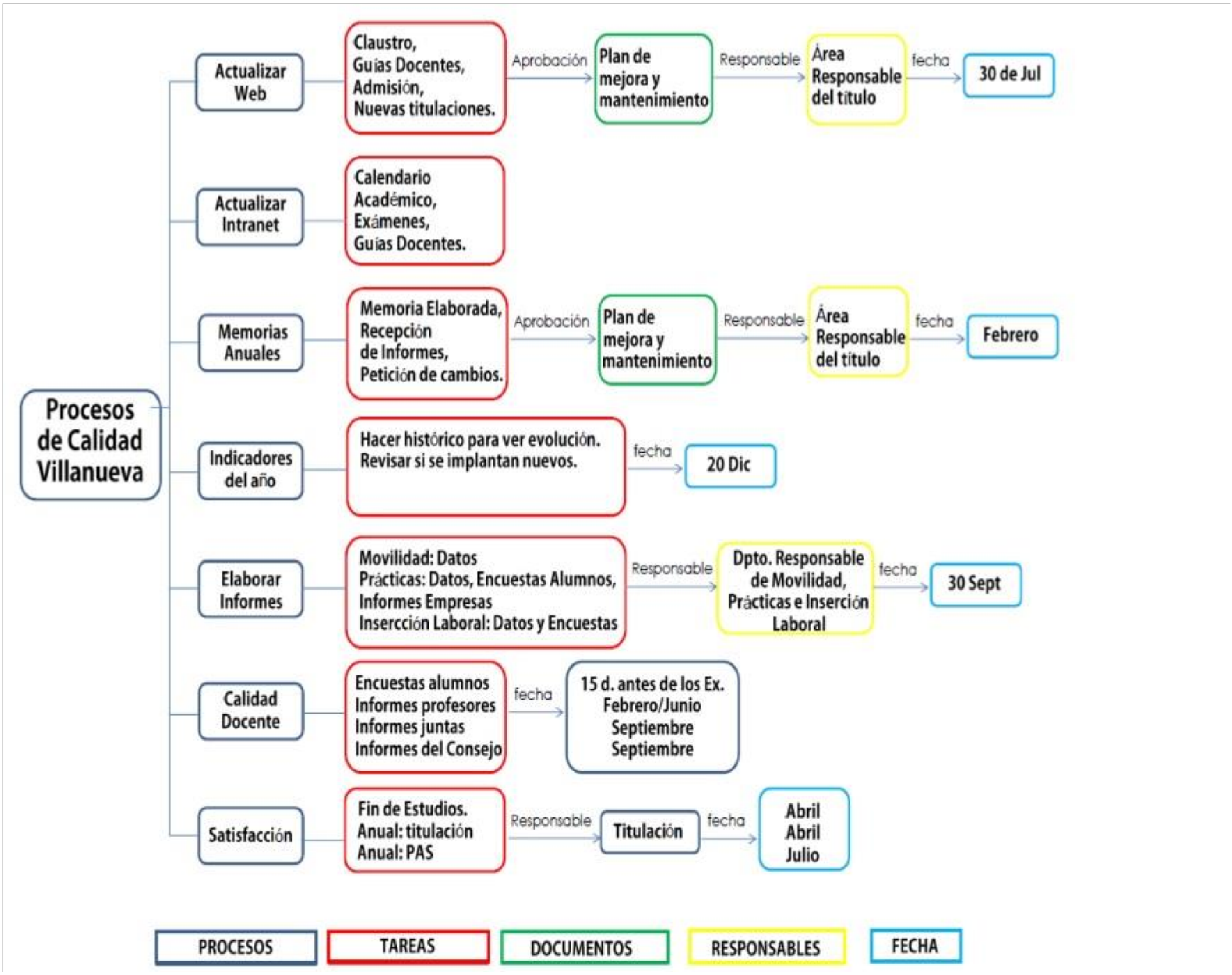
- **Fundación para el conocimiento Madri+d:** es una iniciativa de la Consejería de Educación e Investigación de la Comunidad de Madrid cuyos objetivos fundamentales son contribuir a hacer de la calidad de la educación superior, la ciencia, la tecnología y la innovación un elemento clave de la competitividad y el bienestar de los ciudadanos. La Fundación fomenta la cooperación entre los ámbitos universitario, científico e industrial y contribuye a que se articule un ecosistema regional innovador basado en el conocimiento, eficiente e integrado en la Unión Europea.

- **Grupos de interés:** toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en la universidad, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Éstos podrían incluir estudiantes, profesores, personal, padres, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.

- **Indicador:** expresión cualitativa o cuantitativa para medir los objetivos fijados previamente en relación a los diferentes criterios a valorar.
  Dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

- **Política de calidad:** conjunto de directrices que marcan las intenciones y orientación de una organización, en este caso la universidad, con respecto al compromiso con la calidad.

- **Procesos del Sistema Interno de Garantía de Calidad:** conjunto de acciones que conforman el SIGC encaminadas a cumplir el Plan Estratégico del Centro siguiendo los objetivos operativos fijados en la política de calidad. Incluye: 1. procesos estratégicos (política general de calidad, planes de mejora y creación, modificación y exención de títulos), 2. procesos analíticos (información general del título, plan de estudios, asesoramiento, movilidad, recursos humanos, recursos materiales y prácticas e inserción laboral) 3. procesos soporte (documentación de gestión del SIGC, encuestas e indicadores, quejas y sugerencias, información pública y rendición de cuentas).

- **Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC):** conjunto de actividades o procesos encaminados a asegurar la calidad interna/externa de una organización. En este caso, contempla las acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por la universidad, así como a generar y mantener la confianza de todos sus grupos de interés.

Anexo II: Flujograma de procesos