

Manual del Sistema Interno de Gestión de la Calidad (SIGC) en la Universidad Villanueva

15 de noviembre 2023

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Dirección General Oficina de Calidad y Evaluación	Vicerrectorado Ordenación Académica y Calidad	Comité de Dirección

ÍNDICE	REVISIONES	FECHA REVISIÓN	FECHA APROBACIÓN
REV. 0	No procede	15/11/2023	

Índice

1.	PRESENTACIÓN	1
2.	OBJETIVOS.....	2
3.	DOCUMENTACIÓN.....	3
4.	ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	5
5.	POLÍTICA DE CALIDAD	8
6.	PROCESOS.....	10
7.	DESARROLLO GENERAL DEL SISTEMA.....	20
8.	PARTICIPACIÓN.....	21
9.	INFORMACIÓN PÚBLICA Y TRANSPARENCIA	21

1. Presentación

La Universidad Internacional Villanueva comenzó su actividad como universidad privada en el curso 2020/2021. Con anterioridad, había impartido sus titulaciones como Centro Adscrito a la Universidad Complutense y, por la sinergia propia del proceso, la Universidad heredó también el Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) del Centro Adscrito.

La Universidad Complutense, por su trayectoria histórica, posee un sistema de calidad sólido y bien implantado que se ha convertido en los cimientos del SIGC de Villanueva, articulando su forma de trabajar, y que ha servido como base para asentar una «cultura de la calidad» en la nueva universidad. Tanto institucionalmente como a nivel de titulación, el SIGC es fundamental para garantizar el rigor de los procesos, lograr la satisfacción de todos los grupos de interés, y cumplir con los criterios y estándares de calidad establecidos en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

En esta nueva etapa, como parte fundamental de su apuesta de progreso, la Universidad Internacional Villanueva considera imprescindible desarrollar un SIGC propio y personalizado, a través de un plan de mejora que se irá implantando al mismo ritmo que las titulaciones de la Universidad Privada, y dejar su propia impronta en procesos y procedimientos, actualizarlos, adaptarlos a la nueva realidad, para que se lleven a cabo conforme a la visión, misión y valores que sustentan la Universidad.

El Sistema Interno de Gestión de la Calidad (SIGC) de la Universidad Villanueva se ajusta a los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (European Standards and Guidelines, ESG) y a la normativa aplicable, tanto la Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario (LOSU), como en los Reales Decretos 640/2021 y 822/2021, que refuerzan la idea de que los SIGC son el fundamento para que la universidad funcione eficientemente y para crear la confianza sobre la que descansa el proceso de acreditación de los títulos.

2. Objetivos

El objetivo de este Manual es establecer un Sistema Interno de Gestión de la Calidad (SIGC) con el fin de mejorar la calidad en la gestión de todos los departamentos, servicios y titulaciones de la Universidad. Más concretamente, esos objetivos son:

1. **Satisfacer las necesidades de todos los grupos de interés** centrándonos principalmente en la satisfacción y el éxito de los estudiantes, proporcionando los recursos y el apoyo necesarios para su desarrollo académico y personal.
2. **Evaluación y Retroalimentación.** Implementar procesos de evaluación sistemáticos para recopilar información de estudiantes, profesores y empleadores, con el fin de identificar áreas de mejora y actuar en consecuencia.
3. **Mejora Continua de la Calidad Educativa.** Asegurar que los programas académicos mantengan un alto nivel de calidad, y que estén alineados con las tendencias actuales y las necesidades del mercado laboral.
4. **Innovación en Métodos de Enseñanza.** Explorar y adoptar métodos de enseñanza innovadores y tecnologías emergentes para mejorar la experiencia de aprendizaje del estudiantado y mantenerse al día con los cambios en el entorno educativo.
5. **Impacto Social y Vinculación con la Comunidad:** Contribuir al bienestar social y económico de la comunidad local y global, a través de programas de voluntariado y colaboraciones con organizaciones externas.
6. **Cumplir** con los requisitos de los organismos reguladores y con las directrices europeas:
 - Art. 3 y 5 LOSU: necesidad de establecer criterios de garantía de calidad que faciliten la evaluación, certificación y acreditación.
 - RD 822/2021: los SIGC son el fundamento para que la universidad funcione eficientemente y para crear la confianza sobre la que descansa el proceso de acreditación de los títulos.
7. Para la Universidad Villanueva supondrá una mejora de los procesos, detectando fortalezas y debilidades. Fomentará su **autonomía, responsabilidad y transparencia**, el **trabajo en equipo** y la **flexibilidad** ante el cambio.

Se busca que nuestro SIGC sea fuerte, estable, y asegure que las titulaciones que se imparten en la Universidad son de calidad y cumplen los requisitos exigibles en el marco europeo educación superior.

Una mejora continua de la Universidad, que además conseguirá diferenciarla y darle sus rasgos distintivos dentro del sistema universitario español.

3. Documentación

Se ha buscado crear una estructura de calidad basada en la propia identidad del centro, sentar las bases de una forma específica de trabajar, desarrollando procedimientos eficaces. Para ello se han generado los documentos necesarios para la implantación del Sistema.

La estructura documental del SIGC está compuesta por:

- Manual de Calidad,
- Procesos que componen el SIGC de la Universidad,
- Indicadores,
- Procedimientos,
- Soporte documental del desarrollo de los procesos (evidencias).

Teniendo muy presentes:

- Criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (Standards and Guidelines, ESG).
- Marco normativo del Ministerio de Universidades y de la Comunidad de Madrid (Ley Orgánica de Universidades, Reales Decretos, legislación autonómica, etc.)
- Guías y directrices de la Fundación para el Conocimiento Madri+d. En concreto, el programa SISCAL, cuyo objetivo es *«establecer los requisitos básicos requeridos para un sistema de aseguramiento interno de la calidad de los centros universitarios, de acuerdo con los ESG, para desarrollar un modelo de evaluación y certificación de los sistemas de calidad de los centros universitarios, dando reconocimiento a la adecuada implementación de estos sistemas que garantizan el buen desarrollo de los títulos»*, y que tomamos como programa de referencia.
- Normativa de la propia Universidad.

El modelo SISCAL Madri+d de Certificación de Sistemas Internos de Garantía de la Calidad de la Fundación está alineado con los requisitos establecidos en los ESG, en particular con los recogidos en su parte I «Criterios y directrices para el aseguramiento interno de la calidad»:

ESG	SISCAL madri+d
1.1 Política de aseguramiento de calidad.	Criterio 1 Política de aseguramiento de calidad.
1.2 Diseño y aprobación de programas.	Criterio 2 Gestión de la oferta formativa.
1.3 Enseñanza, aprendizaje y evaluación centrados en el estudiante.	Criterio 3 Gestión de los títulos.
1.4 Admisión, evolución, reconocimiento y certificación de los estudiantes.	Criterio 3 Gestión de los títulos.
1.5 Personal docente.	Criterio 4 Gestión del personal docente.
1.6 Recursos para el aprendizaje y apoyo a los estudiantes.	Criterio 5 Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo.
1.7 Gestión de la información.	Criterio 6 Resultados.
1.8 Información pública.	7 Información pública, transparencia y rendición de cuentas.
1.9 Seguimiento continuo y evaluación periódica de los programas.	Criterio 3 Gestión de los títulos. Criterio 8 Organización de la mejora continua.

TABLA 1.- CORRESPONDENCIA CRITERIOS ESG (2015) - SISCAL MADRI+D

Fuente: Guía SISCAL Madri+d

4. Estructura orgánica

Ya se ha dado un primer paso en esta dirección, que ha sido adecuar los mecanismos de coordinación (en el punto 5.6 de esta memoria), a la estructura de Órganos de Gobierno definida en las Normas de Organización y Funcionamiento (Decreto 55/2020, de 8 de julio, del Consejo de Gobierno del Comunidad de Madrid, por el que se autoriza el inicio de actividades de la Universidad Privada Universidad Internacional Villanueva y se aprueban sus normas de organización y funcionamiento).

Artículo 4: Órganos de gobierno

En consonancia con la naturaleza societaria de Grados y Posgrados Villanueva SA, titular de la Universidad,

1. La entidad está regida por la **Junta General** y está administrada y representada por el **Consejo de Administración**, designado por aquella en los términos establecidos en los Estatutos Grados y Posgrados Villanueva y en las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.
2. La dirección de la Universidad corresponde al **Director General**, asistido por el **Comité de Dirección**.
3. La gestión académica de la Universidad corresponde al **Rector**, de acuerdo con las directrices emanadas de la Junta General, del Consejo de Administración y del Comité de Dirección.
4. Los órganos colegiados académicos —el Consejo Académico y la Junta de Gobierno— respetarán la representación de los diferentes sectores de la comunidad universitaria, mediante una participación adecuada. En la composición de estos órganos tendrá una representación mayoritaria el personal docente o investigador.

Adicionalmente se constituyen las siguientes figuras:

1. **Comisión de Calidad de la Universidad** que, como responsable máximo en la Universidad para la aplicación del SIGC, asume las competencias que le asignan los diferentes aspectos del SIGC, establece la propuesta de objetivos para cada título y aprueba los planes de mejora.

Está compuesta por:

- Director/a General
- Rector/a
- Director/a de Personas y Organización
- Secretario/a General
- Vicerrector/a de Investigación e Innovación
- Vicerrector/a de Ordenación Académica y Calidad
- Vicerrector/a de Comunidad Universitaria e Internacionalización
- Director/a de Sistemas
- Un/a representante del profesorado
- Un/a representante del personal de administración y servicios
- Un/a representante de los alumnos
- Responsable de la Oficina de Calidad

2. **Comisión de Calidad de cada Título**, que tiene como funciones la información, coordinación, transparencia y gestión de éste, velando por una adecuada transmisión de contenidos y la adquisición de las competencias establecidas en cada una de las asignaturas que lo componen.

Está compuesta por el Director del título, un profesor o coordinador de curso, un representante del profesorado ajeno a la titulación, un representante de los alumnos (normalmente, el delegado de la titulación), un integrante del PAS de la Universidad vinculado a la titulación, y un miembro de la Oficina de Calidad de la Universidad.

Esta Comisión será la responsable del Sistema de Gestión de Calidad de la titulación, haciendo le seguimiento periódico de los acuerdos y recomendaciones contenidos en los autoinformes e informes del título, realizando un análisis de la información (cualitativa y cuantitativa) para su seguimiento y mejora.

Adicionalmente, puede proponer y desarrollar actividades formativas que promuevan una mayor conciencia de la importancia de la cultura de calidad dentro de la comunidad universitaria.

Para todo ello se reunirá periódicamente, al menos dos veces al año (a principio y final de curso).

Todos los miembros que componen la Comisión de Calidad de una titulación son personas que, por su experiencia y posición en la universidad, aportan una visión que permite establecer las fortalezas y áreas de mejora.

Se promoverá especialmente la participación del representante de los alumnos, teniendo muy en cuenta sus aportaciones y dándole voz para que exprese su parecer respecto a la titulación. Antes de cada reunión de la Comisión sondeará las opiniones de sus compañeros sobre los puntos fuertes y débiles del título, para comentarlos en la Comisión.

Categoría y/o colectivo	Funciones
Director/a del título	Responsable máximo de la titulación. Coordina y dirige la Comisión, gestiona y custodia las actas, coordina la recogida de propuestas.
Coordinador/a de curso	Coordina e informa de la gestión diaria.
Representante del profesorado (externo a la Universidad)	Da validez y es un garante de calidad. Aporta su visión externa.
Representante de los alumnos	Normalmente son los delegados de curso. Aportan su visión sobre el desarrollo del título.
Representante del PAS	Aporta su visión y experiencia en la gestión del título y su conocimiento sobre posibles mejoras.
Oficina de Calidad y Evaluación	Aporta los conocimientos sobre cultura de calidad aplicable al título.

Además, para asegurar la interacción horizontal y la coordinación de los procesos, los coordinadores y los delegados de cada uno curso se reúnen a lo largo del curso.



Respecto a la coordinación vertical, se establecen reuniones periódicas (entre el Director de cada titulación y, y los distintos profesores que imparten asignaturas de la misma área de conocimiento para hacer seguimiento de los estudios y llevar a cabo la necesaria coordinación de las materias, evitar posibles solapamientos y armonizar las asignaturas que componen cada una de ellas.

De todas estas reuniones se elabora un acta que sirve como evidencia de su realización y recoge incidencias, buenas prácticas y propuestas de intervención y mejora.

El Director de cada titulación es responsable de asegurar que se establecen, se implantan y se mantienen los procesos del SIGC y de informar a la Oficina de Calidad y Evaluación sobre el desempeño del sistema. Además, promueve la toma de conciencia acerca de los requisitos del SIGC en todos los niveles de su titulación.

3. La Oficina de Calidad y Evaluación, dependiente del Vicerrectorado de Ordenación Académica y Calidad 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 el seguimiento de los títulos, junto con las comisiones de calidad de cada una de ellas;
- coordinación, planificación y revisión de la documentación del sistema;
- facilitar los procesos de verificación, seguimiento, modificación y acreditación a los que deben someterse las titulaciones.

5. Política de Calidad

Introducción

La Universidad se adhiere a los principios y normas¹ sobre gestión y aseguramiento de la calidad.

Esta Política² refleja el compromiso de la dirección de la Universidad, las directrices y objetivos relativos a la calidad.

La Universidad entiende por Gestión de la Calidad el conjunto de actividades de la función directiva que determinan la política de calidad, los objetivos y responsabilidades, su implantación a través de la planificación, el control y el aseguramiento y la mejora de la calidad en el marco de un sistema de gestión, entendido como la estructura organizativa, los procedimientos, procesos y recursos.

Su objetivo es la gestión total de la Calidad a través del SIGC, entendida como una fórmula de gestión de la organización centrada en la calidad, basada en la participación de toda la comunidad universitaria, que busca la satisfacción –basada en la excelencia– de las expectativas de sus grupos de interés: profesores, alumnos, personal, accionistas, egresados, empresas, organismos reguladores y el conjunto de la sociedad, con especial atención a los entornos más cercanos.

Por tanto, la Universidad Villanueva se compromete de manera explícita en el desarrollo de una cultura propia que reconozca la importancia de la calidad y de la garantía de calidad en su trabajo. Para lograrlo, la Universidad desarrolla e implanta a través de este documento una estrategia para la mejora continua de la calidad.

Tanto la estrategia, como la política y los procedimientos contenidos en el SIGC tienen rango formal, reflejan el papel de los estudiantes y del resto de agentes implicados y están disponibles públicamente.

La guía de SISCAL dedica el criterio 1 a la Política de Aseguramiento de Calidad, alineado con el apartado I «Criterios y directrices para el aseguramiento interno de la calidad» de los ESG.

La Universidad configura así su propia política de calidad, teniendo en cuenta su estructura, contexto y circunstancias, que sea coherente y esté alineada con su plan estratégico. En la política de la universidad por tanto, así queda reflejado.

En la configuración de su primer plan estratégico (2020-2025), aprobado en junio de 2020, figura el concepto de calidad como parte del Proyecto 4: Promover la mejora continua de los procesos y del Programa 9: Transparencia y Buen Gobierno de dicho Plan, en el que participa activamente un porcentaje importante de su plantilla. Por tanto, todo el personal de la

¹ ISO 8402 e ISO 9001, modelo EFQM y, en particular, los Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).

² La política de calidad de Villanueva está alineada y cubre los objetivos propuestos por la [Guía Acredita Fundación Madri+d](#): Las universidades deberán contar con una política que permita, por un lado, la implantación de estructuras y procesos adecuados en sus centros (ESG 1.1 Política de aseguramiento de la calidad), asegurándose que recopilan, analizan y usan la información pertinente para la gestión eficaz de sus programas y otras actividades (ESG 1.7 Gestión de la información) y por otro, la realización del seguimiento, la evaluación y la revisión periódica de sus programas para garantizar el logro de los objetivos previstos (ESG 1.9 Seguimiento continuo y revisión periódica de programas).

Universidad y, en particular, la Dirección está involucrados en este proyecto, lo conocen de primera mano y son conscientes de sus implicaciones.

Contiene tres propósitos fundamentales: orientación a la persona; excelencia docente e investigadora; impacto en la sociedad.

Establecer ahora una política de calidad y, posteriormente, implantar un SIGC, puede y debe ser la contribución de la Oficina de Calidad al plan estratégico.

Todo esto, unido a la **misión, visión y valores** de Villanueva, fundamentales para entender nuestra esencia y funcionamiento, centrada en unos compromisos y objetivos que definen nuestra política de calidad, entendida como el conjunto y el vínculo de todo lo anteriormente analizado.

Nuestra política estará centrada por tanto en el **aseguramiento de sus valores** transversales a cualquier actividad docente, centrados en la **orientación a la persona, la excelencia docente e investigadora y el impacto en la sociedad**.

Tanto los compromisos como los objetivos inherentes a la política irán evolucionando, según vaya creciendo y progresando Villanueva y nuestro SIGC irá desarrollándose en consecuencia:

Compromisos de la Universidad Villanueva en relación con la Calidad y, en particular, con la Calidad Académica:

- 1) Satisfacer las expectativas de sus grupos de interés, priorizando –por este orden– a sus Alumnos, Personal docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios.
- 2) Diseñar, ofrecer y proporcionar una enseñanza basada en la excelencia, centrada en las personas: alumnos y profesores.
- 3) Orientar los procesos de gestión de la Universidad a la consecución del objetivo anterior.
- 4) Rendir cuentas sobre su actividad de modo transparente, en coordinación con las agencias de evaluación y el resto de los organismos con competencias sobre el sistema universitario.
- 5) Promover y dotar una enseñanza de calidad, reforzando las capacidades del profesorado a través de la formación continua y el favorecimiento de la innovación docente.
- 6) Hacer de los alumnos verdaderos protagonistas del SIGC, a partir de sus puntos de vista y los «instrumentos de escucha» del sistema, para concretar líneas de acción y oportunidades de mejora.

Objetivos del Sistema

Garantizar que la oferta de titulaciones de la Universidad responde al modelo descrito en la Misión y Visión de la Universidad y se mantiene y evoluciona en el tiempo, utilizando el modelo de gestión que conforma el SIGC.

Asegurar que el SIGC da voz a los alumnos y al personal docente y no docente, para que se conviertan en verdaderos actores del proceso de mejora continua de la Universidad.

Hacer que el SIGC contribuya a la eficacia del conjunto de procesos y procedimientos de gestión de la Universidad, favoreciendo la orientación de todos ellos al objetivo común de proporcionar a sus alumnos una enseñanza de calidad, tanto en sus contenidos como en los valores que definen la identidad de Villanueva.

6. Procesos

El SIGC de Villanueva se estructura en procesos, clasificados en estratégicos, operativos y de apoyo, medición o control.

Entendemos «proceso» como cualquier conjunto de tareas ordenadas, cuyo objetivo es la obtención de uno o varios resultados concretos.

A cada uno de los procesos identificados se le asocia generalmente un procedimiento de trabajo, en el que se definen y asignan tareas y responsabilidades.

Durante la implantación del SIGC se irán incorporando las descripciones de procesos y se redactarán o revisarán los procedimientos asociados a cada uno de ellos, de modo que el resultado final contenga el elenco de todas las funciones que hacen posible la gestión de la Universidad.

Se comenzará por los más elementales y con mayor relevancia para los títulos, y se irá extendiendo a los diversos departamentos de la organización.

Cada proceso lleva asociado un conjunto de indicadores que ayudarán a medir su eficacia, su correcto funcionamiento, y a detectar posibles no conformidades y oportunidades de mejora.

Para elaborar el mapa de procesos se ha tenido en cuenta:

- El inventario de procesos realizado anteriormente.
- Las acciones necesarias para satisfacer las expectativas de los grupos de interés, especialmente a los estudiantes.
- Que reflejen la capacidad de Villanueva para ofrecer un servicio de calidad y la puesta en marcha de acciones de mejora.
- Que respondan a la misión, visión y valores de Villanueva, y ayuden a que su actividad diaria se coherente con ellos.
- Que involucren a toda la comunidad universitaria.

6.1 Indicadores

Sirven para medir, analizar y comparar las previsiones iniciales con los resultados obtenidos, y tomar las decisiones que se consideren.

Son básicamente de dos tipos:

- De cumplimiento de objetivos (eficacia),
- De nivel de satisfacción.

6.2 Procesos de Villanueva

Los procesos que conforman el SIGC de Villanueva son:

Procesos estratégicos, que fijan el marco de actuación general de todo el SIGC. Están íntimamente relacionados con la misión, visión y valores de Villanueva y con las tareas y decisiones que corresponden a los órganos directivos de mayor nivel (Consejo de Administración, Comité de Dirección, etc), tal y como aparecen descritas en las NOF:

- PRE-01 Decisiones sobre creación, modificación y extinción de titulaciones.
- PRE-02 Definición y revisión de la política de calidad.
- PRE-03 Innovación docente.

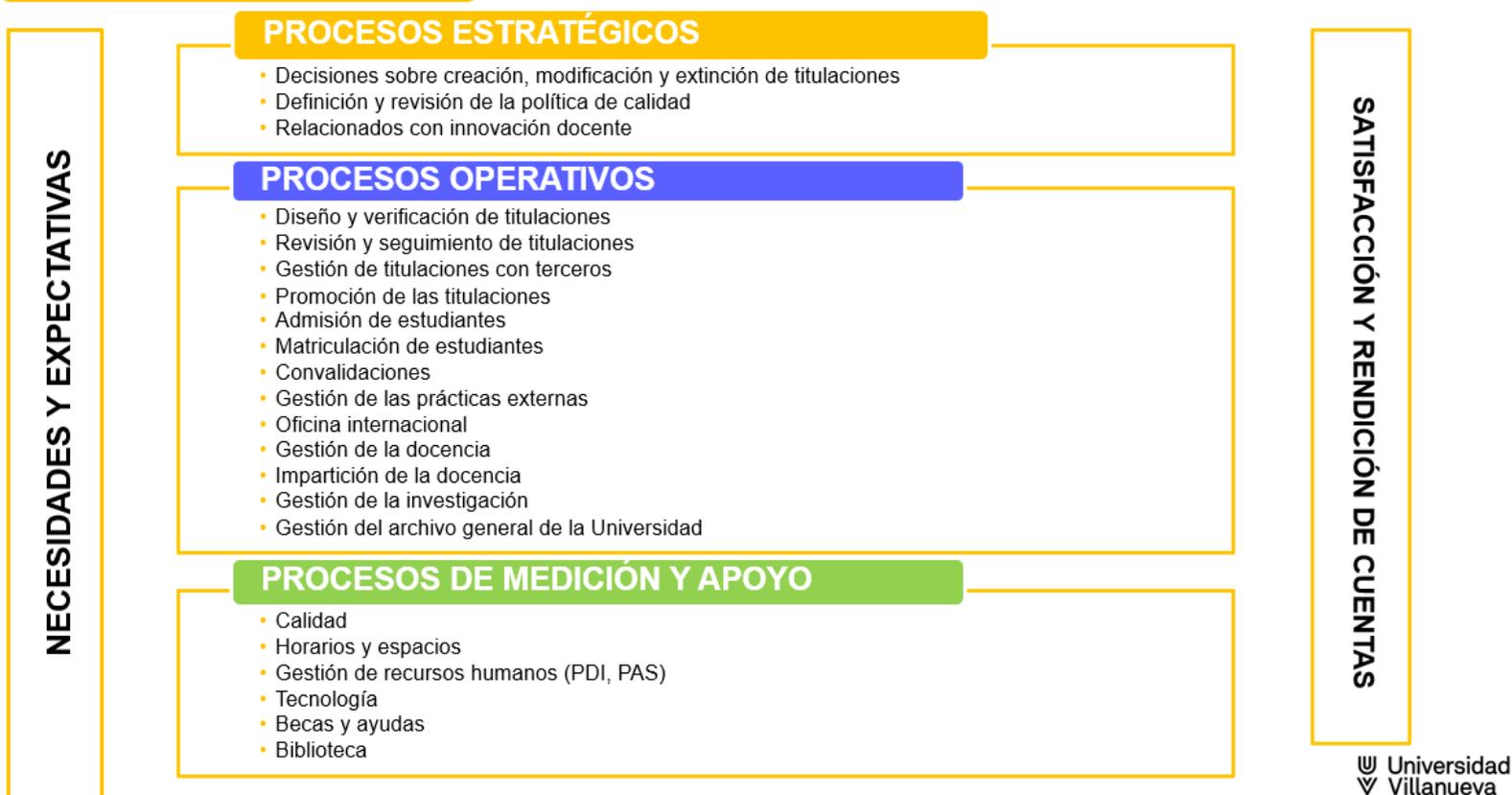
Procesos operativos, que aportan valor a los estudiantes, al profesorado y al personal de investigación. Están directamente relacionados con el proceso enseñanza – aprendizaje.

- PRO-01 Diseño y verificación de titulaciones.
- PRO-02.1 Revisión y seguimiento de titulaciones.
- PRO-02.2 Gestión de guías docentes.
- PRO-03 Gestión de titulaciones con terceros.
- PRO-04 Promoción de las titulaciones.
- PRO-05 Admisión de estudiantes.
- PRO-06 Matrícula.
- PRO-07 Convalidaciones.
- PRO-08 Gestión de las prácticas externas.
- PRO-09 Oficina internacional.
- PRO-10.1 Planificación docente (necesidades de PDI).
- PRO-10.2 Seguimiento titulaciones (informe anual).
- PRO-11.1 Disponibilidad instrumentos tecnológicos para la docencia.
- PRO-11.2 Impartición de la docencia.
- PRO-11.3 Exámenes.
- PRO-11.4 TFG/TFM
- PRO-11.5 Tesis doctorales.
- PRO-12 Gestión de la investigación.
- PRO-13 Gestión del archivo general.

Procesos de apoyo y mejora, proporcionan recursos para el resto de los procesos.

- PRAM-01.1 Encuestas;
- PRAM-01.2 DOCENTIA;
- PRAM-01.3 Auditorías internas;
- PRAM-01.4 Buzón quejas, sugerencias;
- PRAM-02 Horarios y espacios;
- PRAM-03 Gestión de personas;
- PRAM-04 Becas y ayudas;
- PRAM-05 Biblioteca.

⇒ MAPA DE PROCESOS



6.3 Correspondencia entre ESG – Criterios SISCAL – Procesos Villanueva:

ESG	SISCAL	Documentación asociada	Procedimientos relacionados	Indicadores	Grupos de interés
1.1 Política de aseguramiento de calidad.	<p>Criterio 1 Política de aseguramiento de calidad</p> <p>El centro establece una política de aseguramiento de la calidad, que tiene en cuenta la estructura y el contexto de la organización, los requisitos de los grupos de interés, tanto internos y externos, y que se alinee con su gestión estratégica.</p>	<p>Política de calidad de Villanueva.</p> <p>Actas de reuniones.</p> <p>Informes derivados del análisis de encuestas.</p> <p>Informes anuales por titulación.</p>	<p>PRE-01 Decisiones sobre creación, modificación y extinción de titulaciones.</p> <p>PRE-02 Definición y revisión de la política de calidad.</p> <p>PRE-03 Innovación docente.</p> <p>Procedimientos de apoyo y medición</p>	<p>Nº títulos planteados / nº títulos presentados a verificación.</p> <p>Tasas derivadas del informe anual de titulación (sobre todo las relacionadas con la demanda y satisfacción del título).</p>	<p>Responsables del centro.</p> <p>Responsables del sistema de calidad.</p> <p>Personal Docente Investigador (PDI).</p> <p>Personal de Administración y Servicios (PAS).</p> <p>Estudiantes.</p> <p>Egresados.</p> <p>Empleadores.</p>

1.2 Diseño y aprobación de programas.	Criterio 2 Gestión de la oferta formativa	Previsión de crecimiento de la universidad.	PRE-01 Decisiones sobre creación, modificación y extinción de titulaciones.	Nº memorias presentadas a verificación / nº memorias verificadas.	Responsables del Centro. Responsables del sistema de calidad.
	El centro establece mecanismos para revisar de forma periódica su oferta de títulos, valorando la necesidad de su actualización o renovación.	Estudio de viabilidad de las propuestas de nuevas titulaciones.	PRO-01 Diseño y verificación de titulaciones.	Nº memorias presentadas a modificación / nº memorias con modificación aprobada.	
		Evidencias del proceso de diseño y aprobación de nuevos títulos.	PRAM-01.1 Encuestas.	Indicadores derivadas del informe anual de titulación (sobre todo las relacionadas con la demanda del título).	
		Registros del proceso de verificación y modificación de títulos.			
		Actas de coordinación docente (nivel asignatura, curso, título) Informes anuales titulación.			
1.3 Enseñanza, aprendizaje y evaluación centrados en el estudiante.	Criterio 3 Gestión de los títulos	Guías docentes.	PRO-02.2 Gestión de guías docentes.	Nº plazas de nuevo ingreso ofertadas / Nº matrículas de nuevo ingreso.	Responsables departamento admisión.
1.4 Admisión, evolución, reconocimiento y certificación de los estudiantes	La Universidad promueve el aprendizaje centrado en el estudiante y la mejora continua de sus títulos.	Registros de calificaciones,	PRO-03 Gestión de titulaciones con terceros.	Nº total de alumnos matriculados en todos los cursos del título	Personal Docente Investigador (PDI).
1.9 Seguimiento continuo y evaluación periódica de los programas		Informes derivados del análisis de encuestas.	PRO-04 Promoción de las titulaciones.	Nº alumnos con más de 30 ECTS reconocidos.	Estudiantes y futuros estudiantes.
			PRO-05 Admisión de estudiantes.		
			PRO-06 Matriculación de estudiantes.	Tasa de cobertura (matriculaciones / plazas ofertadas).	
				% guías docentes publicadas.	

PRO-07 Convalidaciones.	Resultados auditorías internas (%no conformidades, oportunidades de mejora, etc.).
PRO-08 Gestión de las prácticas externas.	
PRO-09 Oficina internacional.	
PRO-10.2 Seguimiento titulaciones.	
PRO-11.1 Disponibilidad instrumentos tecnológicos (docencia).	
PRO-11.2 Impartición de la docencia.	
PRO-11.3 Exámenes.	
PRO-11.4 Gestión del Trabajo Fin de Grado y Trabajo Fin de Máster.	
PRAM-01.1 Encuestas.	
PRAM-01.3 Auditorías internas.	
PRAM-01.4 Buzón quejas, sugerencias.	
PRAM-02 Horarios y espacios.	
PRAM-04 Becas y ayudas.	

1.5 Personal docente	Criterio 4 Gestión del personal docente	Programa DOCENTIA.	PRE-03 Innovación docente.	Índices de satisfacción de los alumnos: con la asignatura, con el profesor, con la titulación.	Responsables del Centro.
	El centro desarrolla mecanismos que aseguran que el acceso, la gestión, la formación de su personal académico y de apoyo a la docencia, así como la evaluación periódica y sistemática de su actividad docente, se realiza con las debidas garantías permitiéndoles cumplir con sus funciones, respetando siempre su libertad e integridad académica.	Informe derivado del análisis de encuestas.	PRO-09 Oficina internacional.		Directores de titulación.
			PRO-10.1 Planificación docente (necesidades PDI).	Índices de satisfacción de los profesores: con la asignatura, con la titulación.	Dirección de Personas y Organización
			PRO-10.2 Seguimiento titulaciones.	N.º total de profesores del título.	Personal Docente Investigador (PDI).
			PRO-12 Gestión de la investigación.	% profesores a tiempo completo.	Estudiantes.
			PRAM-01.1 Encuestas.	% doctores.	
			PRAM-01.4 Buzón quejas, sugerencias.	% doctores acreditados.	
			PRAM-01.3 Auditorías internas.	% sexenios.	
			PRAM-03 Gestión de RRHH.	Índices de producción científica	
			PRAM-01.2 DOCENTIA.		
			PRAM-05 Biblioteca		

<p>1.6 Recursos para el aprendizaje y apoyo a los estudiantes.</p>	<p>Criterio 5 Gestión de los recursos de aprendizaje y servicios de apoyo</p> <p>El centro se dota de mecanismos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.</p>	<p>Informe derivado del análisis de encuestas.</p>	<p>PRAM-01.1 Encuestas.</p> <p>PRAM-02 Horarios y espacios.</p> <p>PRAM-05 Biblioteca.</p> <p>PRO-13 Gestión del archivo general.</p>	<p>Índices de satisfacción con los recursos materiales e infraestructuras.</p>	<p>Responsables del Centro.</p> <p>Responsables de servicios de apoyo.</p> <p>Personal Docente Investigador (PDI).</p> <p>Estudiantes.</p>
<p>1.7 Gestión de la información.</p>	<p>Criterio 6 Resultados</p> <p>El centro recopila, analiza y usa la información pertinente para la gestión eficaz de sus programas y otras actividades.</p>	<p>Informes anuales titulación.</p> <p>Actas de las comisiones de titulación.</p> <p>Actas de las reuniones de coordinación de título.</p> <p>Informe derivado del análisis de encuestas.</p>	<p>PRO-10.2 Seguimiento titulaciones.</p> <p>PRO-11.1 Disponibilidad instrumentos tecnológicos.</p> <p>PRAM-01.4 Buzón quejas, sugerencias.</p> <p>PRAM-01.3 Auditorías internas.</p> <p>PRAM-01.4 Buzón quejas, sugerencias.</p>	<p>Tasas derivadas del informe anual de titulación (graduación, eficiencia, rendimiento, éxito...).</p> <p>nº aprobados/matriculados.</p> <p>nº aprobados/presentados.</p> <p>% suspensos.</p> <p>satisfacción de los alumnos y resto de grupos de interés.</p>	<p>Responsables del Centro.</p> <p>Personal Docente Investigador (PDI).</p> <p>Personal de Administración y Servicios (PAS).</p> <p>Estudiantes.</p> <p>Egresados.</p> <p>Empleadores.</p>

<p>1.8 Información pública.</p>	<p>Criterio 7 Información pública, transparencia y rendición de cuentas</p> <p>El centro publica información clara, precisa, objetiva, actualizada y fácilmente accesible sobre sus actividades y programas.</p>	<p>Página web</p> <p>Campus virtual</p>	<p>PRAM 01 - Encuestas de satisfacción</p> <p>PRAM 02 - Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones</p> <p>PRAM 03 - Auditorías internas</p>	<p>No conformidades asociadas a la publicación de información requerida</p>	<p>Responsables del Centro.</p> <p>Personal Docente e Investigador (PDI).</p> <p>Personal de Administración y Servicios (PAS).</p> <p>Estudiantes.</p> <p>Egresados.</p> <p>Empleadores.</p>
---------------------------------	---	---	---	---	--

<p>1.9 Seguimiento continuo y evaluación periódica de los programas.</p>	<p>Criterio 8 Organización de la mejora continua.</p> <p>El centro recopila, analiza y usa la información relevante para la toma de decisiones, tanto en lo referido a la gestión y mejora de las titulaciones, como aspectos no académicos pero vinculados a la actividad del centro.</p>	<p>Informes derivados del análisis de encuestas</p> <p>Informes anuales titulación</p>	<p>PRAM-01.1 Encuestas</p> <p>PRAM-01.4 Buzón quejas, sugerencias</p> <p>PRAM-01.3 Auditorías internas</p> <p>PRO-02.1 Revisión y seguimiento de titulaciones</p>	<p>Satisfacción de alumnos y resto de grupos de interés.</p> <p>Resultados auditorías internas (% no conformidades, oportunidades de mejora...)</p>	<p>Responsables del Centro.</p> <p>Personal Docente Investigador (PDI).</p> <p>Personal de Administración y Servicios (PAS).</p> <p>Estudiantes.</p>
--	---	--	---	---	--

7. Desarrollo general del sistema

Tanto la planificación, como la implantación y rendición de cuentas buscan asentar una cultura de calidad en Villanueva y conseguir un buen funcionamiento de ésta.

Su correcta aplicación se medirá a través del seguimiento periódico de los títulos y a través de auditorías internas cuyos resultados permitirán el diseño de planes de mejora, fruto del análisis de todos los procesos.

Estos resultados, que elaborará la Oficina de Calidad, se elevarán luego a la Comisión de Calidad de la Universidad.

Además, para favorecer la mejora continua, se trabajará siguiendo el ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act).



Fuente: Ciclo de mejora continua para comprobar el nivel de implantación. Fundación Madri+d

8. Participación

Todos los grupos de interés participan en el SIGC según sus funciones o características:

- Formando parte de una Comisión de Calidad, de la Universidad o de un título.
- Respondiendo a las encuestas sobre la percepción del proceso de aprendizaje, sobre la satisfacción, sobre los servicios que ofrece el centro, sobre los programas de movilidad y las prácticas externas.
- Notificando al coordinador del título o a la comisión de calidad correspondiente los incumplimientos que detecten.
- Aportando sugerencias o realizando reclamaciones a través del buzón que existe al efecto en la web.

9. Información pública y transparencia

La información, que se puede consultar en la página web de Villanueva (villanueva.edu), contiene:

- Información sobre el centro: Organización, Política de Calidad, SIGC ... puede consultarse en villanueva.edu apartado «La Universidad – Sistema de Calidad».
- Información sobre los programas ofertados: Denominación de los títulos, vías de acceso y perfil de ingreso, criterios de reconocimiento de créditos, planes de estudio, guías docentes, número de plazas ofertadas, modalidad impartición, horarios, etc., detallado para cada una de las titulaciones oficiales, en un apartado específico para cada una de ellas.
- Informes oficiales sobre autorización de verificación, seguimiento y acreditaciones. Todas las titulaciones ofrecen un apartado dedicado a «Calidad», en el que, entre otros datos, se pueden consultar los informes favorables de verificación. Este apartado se irá completando con los informes de seguimiento y acreditación conforme vayan realizándose, según los plazos establecidos.
- Información sobre los servicios de gestión del centro y servicios de orientación académica.
- Información sobre Prácticas, Biblioteca, Instituto de idiomas, etc. Estos departamentos tienen sus apartados específicos en la web con toda la información relevante. Los alumnos también tienen acceso a esta información a través del Campus virtual.
- Información sobre otros servicios complementarios ofertados a los estudiantes. En el apartado «vida», los estudiantes disponen de información sobre deportes, actividades, emprendimiento, solidaridad, capellanía, tienda, etc.
- Buzón de quejas, reclamaciones y sugerencias. Se puede acceder a través del apartado «Sistema de Calidad», ya a través de un enlace situado en el faldón de la página web principal, en la sección «Información». Los alumnos, el personal docente y el de administración y servicios disponen, en sus respectivos portales, de un acceso directo al buzón.

- Información sobre resultados: académicos, de inserción laboral, etc. Cada titulación tiene destinado un apartado «Información sobre los principales resultados del título», con datos que se irán ampliando a medida que avance la vida de estos.

Si se desea acceder a cualquier otra información, se puede solicitar a la Oficina de Calidad y Evaluación, dirigiéndose por correo electrónico a departamentodecalidadyevaluacion@villanueva.edu.

Madrid, 20 de febrero de 2024