

1. OBJETO:.....	1
2. ALCANCE:.....	2
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:.....	2
4. DESARROLLO DEL PROCESO:.....	2
5. FLUJOGRAMA DEL PROCESO:.....	10
6. INDICADORES:.....	10
7. REGISTROS:.....	11

Elaborado	Revisado	Aprobado
Área de Calidad	Dirección Área de Calidad	Decanato
 Carlos Calvo Muñoz	 Carlos Calvo Muñoz	 Eduardo Cavanna Gómez
Fecha: 10/08/23	Fecha: 30/08/23	Fecha: 15/09/24

VERSIÓN	CONTROL DE MODIFICACIONES	FECHA
01	Versión original	10/08/23
02	Actualización del logo IMFICE	16/04/24
03	Aprobación decanato	15/09/24

RESPONSABLE DEL PROCESO	Secretaría IMFICE y Área de Calidad Corporativa
-------------------------	--

1. OBJETO:

Garantizar que el Centro mide y analiza los resultados más significativos relativos al desempeño del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) y sus procesos, para la toma de decisiones, con el fin de mejorar continuamente la calidad de sus titulaciones y la propia gestión del Centro.

2. ALCANCE:

Este proceso se aplica en el Centro.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- ENQA-01 Criterios y Directrices de Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ENQA).
- Norma 05/2014, de 25 de abril, reguladora del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC), actualizada a 20 de octubre de 2022.
- FUN-02 Guía de Evaluación para el Seguimiento de Títulos Oficiales.
- FUN-04 Guía SISCAL. Certificación de Sistemas Internos de Garantía de Calidad
- PC3- Evaluación de Aprendizajes.
- PC7- Satisfacción de los Grupos de Interés.
- PC8- Información Pública.
- PA1- Gestión del Profesorado y del Personal de Administración y Servicios.
- PA5- Gestión de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones.

4. DESARROLLO DEL PROCESO:

4.1 Revisión procesos

Los responsables de cada uno de los procesos, encargados de la recogida de datos y medición de sus indicadores, evalúan los resultados obtenidos en los diferentes procesos que forman parte del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC), así como el buen funcionamiento y correcto despliegue de los procesos.

Además, a partir del análisis de los resultados obtenidos, también se valora la idoneidad de los indicadores utilizados y, en su caso, se propone su actualización y/o modificación.

Estos indicadores están recogidos en dos documentos del SIGC llamados "DIC01- Diccionario de Indicadores del SIGC" y "LIS01- Listado de Documentos, Procesos e Indicadores del SIGC", ubicados en el espacio dedicado a la documentación del propio SIGC. Dichos documentos, son actualizados como consecuencia de las correspondientes revisiones y actualizaciones del SIGC y/o el análisis de resultados de los procesos.

Los resultados de los indicadores quedan recogidos en el Cuadro de Mando Integral, con información del desempeño de cada indicador, comparativa con años anteriores, y segmentación según determinadas variables de perfil, también disponible en el espacio compartido para el SIGC. Por otra parte, en el documento "DIC01- Diccionario de Indicadores

del SIGC” se recoge la información descriptiva de cada uno de los indicadores contemplados en los procesos del SIGC y su fórmula de cálculo.

De manera general, se tendrán en cuenta los datos y resultados, y otra información relevante, referente a la satisfacción de los distintos grupos de interés, así como resultados del análisis de los registros recogidos en otras áreas vinculadas con la atención al estudiante:

- **Resultado de medidas de rendimiento y otros indicadores o tasas**, como enrollment, primeras y sucesivas matrículas, abandono, eficiencia, evaluación y rendimiento de cada título, recogidos en diferentes procesos clave del SIGC (PC1- Admisión, reconocimiento de créditos y matrícula; PC2- Implantación y desarrollo del plan de estudios; PC3- Evaluación de aprendizajes)
- **Resultados de satisfacción de los grupos de interés** (PC7- Satisfacción de los Grupos de Interés)
- **Resultados de la recogida de felicitaciones y en la resolución de alegaciones, reclamaciones y sugerencias** (PA5- Gestión de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones)
- **Resultados de aprendizaje** (obtenidos a partir de la sistemática descrita en el proceso PC3- Evaluación de aprendizajes)
- **Resultados de inserción laboral y datos de satisfacción de egresados y centros de prácticas** (PC6- Orientación profesional y empleabilidad; PC7- Resultados Académicos, Tasas y Satisfacción)
- **Resultados de formación, evaluación, promoción y reconocimiento del personal docente y no docente** (PA1- Gestión del Profesorado y del Personal de Administración y Servicios)

4.2 Revisión de los títulos

La revisión y seguimiento de cada título asegura la correcta implantación y despliegue del SIGC, y se articula a través de los siguientes mecanismos de coordinación, evaluación y toma decisiones:

- A. Comisiones de Calidad de los estudios de Grado y Máster.
- B. Junta de Centro.
- C. Área de Calidad.

A través de estos tres mecanismos se procede a la revisión y mejora de los Títulos y del Centro en su conjunto.

A. Comisiones de Calidad de los estudios de Grado y Máster

Tal y como queda recogido en la Norma 05/2014, de 25 de abril, reguladora del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC), actualizada a 20 de octubre de 2022, las Comisiones de Calidad de los estudios de Grado y Máster, tienen por objetivo la garantía y mejora de la calidad de cada título oficial universitario que se imparta en el Centro, de su seguimiento y de todos aquellos procesos que conduzcan a su acreditación. Estas comisiones analizarán los datos proporcionados por los responsables de cada proceso, por la Secretaría del Centro y por el Área de Calidad, y propondrán acciones de mejora para su consideración, análisis y aprobación por parte de la Dirección del Centro, tras la valoración en la Junta de Centro.

Sus funciones son las siguientes:

- a) Interpretar los objetivos de calidad de cada título y monitorizar su grado de consecución.
- b) Diseñar actuaciones de revisión y de mejora para cada título como consecuencia del análisis de los datos aportados por la Secretaría del Centro y el Área de Calidad, elevarlas a la Dirección del Centro para su aprobación y puesta en marcha y, en su caso, realizar su seguimiento.
- c) Implementar las medidas adecuadas para asegurar un conocimiento, por parte de todos los colectivos implicados y de los grupos de interés, de la Política y Objetivos de Calidad y de las actuaciones acordadas por las Comisiones de Calidad de los estudios de Grado y Máster.
- d) Establecer y analizar, junto al Área de Calidad, el catálogo de indicadores del Centro, entre los que deberán figurar los principales indicadores de rendimiento académico: la tasa de graduación, la tasa de abandono, la tasa de eficiencia, la tasa de rendimiento y la duración media de los estudios.
- e) Analizar los resultados de las encuestas de valoración de estudiantes y profesores sobre la actividad docente.
- f) Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción de todos los grupos de interés (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y egresados).
- g) Analizar las sugerencias y quejas recibidas para proponer las acciones correctivas y/o preventivas derivadas de su análisis y valoración.
- h) Programar y acordar la periodicidad, el alcance y la duración de la realización de las encuestas de valoración de estudiantes y profesores sobre la actividad docente, de satisfacción de los grupos de interés y de todas aquellas actuaciones que se estimen pertinentes por parte de las Comisiones de Calidad de Grado y de Máster del Centro.

Estas reuniones se celebrarán a lo largo del curso académico, al menos una al comienzo y otra al final del ciclo académico del título, con un seguimiento intermedio de los planes de mejora. Se recomienda que se realice la Comisión inicial a los dos primeros meses del inicio del curso y la Comisión final durante el último mes del ciclo académico. Las reuniones se celebrarán por convocatoria del presidente de la Comisión correspondiente. Las Comisiones podrán reunirse en convocatorias extraordinarias, si así lo estima conveniente el presidente correspondiente, o cuando lo soliciten tres de sus miembros.

Las Comisiones de Calidad son un órgano colegiado de análisis, debate y reflexión interna sobre el desarrollo y seguimiento de los títulos oficiales y donde todos sus miembros tienen voz y voto. El secretario de la Comisión deberá elaborar el acta de la reunión que será puesta a disposición de todos sus miembros para su conocimiento y aprobación. Los acuerdos tomados en las Comisiones deberán ser difundidos de la manera acordada por esta a través del presidente y/o secretario, a no ser que se haya acordado otra vía.

El presidente de cada Comisión será el director del título y el secretario la responsable de

Secretaría del Centro.

Cada Comisión de Calidad estará formada por:

- a. Los coordinadores/directores de los títulos oficiales que correspondan en cada caso (grado y máster),
- b. Los representantes de profesores (mínimo uno por título) que impartan docencia en cada título, elegidos por la Comisión de Seguimiento entre los profesores que se presenten como candidatos,
- c. Los representantes de los estudiantes (mínimo uno por título) elegidos por la Comisión de Seguimiento entre los estudiantes que se presenten como candidatos,
- d. Hasta un máximo de tres representantes del ámbito profesional de los títulos universitarios que imparte el Centro (cuando existan egresados algunos de estos representantes se seleccionarán de entre este colectivo) nombrados por el Decano del Centro de entre las propuestas que realicen los Directores de los títulos una vez que se haya puesto en contacto con el egresado o profesional seleccionado para solicitar su participación en caso de ser seleccionado.
- e. Un representante del personal de administración y servicios.
- f. El representante del Área de Calidad (la dirección o en quien esta delegue).
- g. El asesor académico del correspondiente Título.

Las fuentes de información para las Comisiones de Calidad son, entre otras:

- a. Las memorias de verificación (y sus correspondientes modificaciones).
- b. Los informes de evaluación (verificación, modificación y seguimiento).
- c. Las guías docentes.
- d. Los indicadores de rendimiento académico.
- e. Los resultados de las encuestas de valoración sobre la actividad docente realizadas a los estudiantes.
- f. Los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas a los grupos de interés.
- g. Los informes de valoración de los profesores sobre su actuación docente.
- h. Los resultados de los análisis de inserción laboral de los egresados.
- i. La información recogida de las quejas y/o sugerencias.
- j. Las actas de las reuniones de la Junta de Centro.
- k. Resultados de evaluación del aprendizaje.
- l. Memoria de Seguimiento Anual del Título.
- m. Información del director del título sobre aspectos claves que afectan al título en cuestión.
- n. Cualquier otra información que se considere relevante para la calidad del título.

Durante la **Comisión inicial** se tratarán, al menos, los siguientes temas:

- Incidencias de inicio de curso.
- Análisis de los datos de evaluación del aprendizaje.
- Cumplimiento de los requisitos legales recogidos en la Memoria verificada.
- Análisis de la información del director del Título.
- Análisis de la información del asesor académico del Título.

Si por causas justificadas alguna de las personas de la Comisión correspondiente no pudiera asistir, recibirá posteriormente el acta y podrá hacer observaciones sobre los temas tratados. También podrá emitir sugerencias con antelación a la celebración a la reunión, para que puedan considerarse en el orden del día.

Las reuniones pueden celebrarse presencialmente o por Teams. Una vez que la reunión ha finalizado se enviará el acta a las personas convocadas para su aceptación y se firmará una hoja de asistencia.

En la **Comisión de Seguimiento Intermedio**, se tratarán, al menos, los siguientes temas:

- Revisión del Plan de mejora.
- Cuestiones que ponen en riesgo la adecuación del título a la regulación.
- Revisión de riesgos que pueda tener el título en su correcto desarrollo.

Si por causas justificadas alguna de las personas de la Comisión correspondiente no pudiera asistir, recibirá posteriormente el acta y podrá hacer observaciones sobre los temas tratados. También podrá emitir sugerencias con antelación a la celebración a la reunión, para que puedan considerarse en el orden del día.

Las reuniones pueden celebrarse presencialmente o por Teams. Una vez que la reunión ha finalizado se enviará el acta a las personas convocadas para su aceptación y se firmará una hoja de asistencia.

Durante la **Comisión final** se tratarán, al menos, los siguientes temas:

- Cierre anual de la Comisión de Calidad del Título.
- Análisis del curso académico completo (resultados, problemas, incidencias, etc.)
- Evaluación del Plan Mejora y nuevas propuestas.

Si por causas justificadas alguna de las personas de la Comisión correspondiente no pudiera asistir, recibirá posteriormente el acta y podrá hacer observaciones sobre los temas tratados. También podrá emitir sugerencias con antelación a la celebración a la reunión, para que puedan considerarse en el orden del día.

Las reuniones pueden celebrarse presencialmente o por Teams. Una vez que la reunión ha finalizado se enviará el acta a las personas convocadas para su aceptación y se firmará una hoja de asistencia.

Es importante que en el acta final correspondiente figuren:

- Conclusiones de los resultados de la aplicación del Plan de mejora en curso.
- Análisis de las cuestiones que se hayan detectado y puedan ser susceptibles de integrarse en el Plan de mejora del siguiente curso.

Para que pueda servir de guía de las reuniones, por defecto, se tratarán de abordar las siguientes cuestiones, siempre relacionadas con la calidad del título, basadas en los criterios de evaluación de los procesos de renovación de la acreditación y el seguimiento:

- **Planificación y Estrategia:** Alinear retos estratégicos del Centro con los Títulos.
- **Diseño de los Títulos:** En base a qué información se ha decidido la Innovación/modificación de un título. Se revisa la implantación del título.
- **Cumplimiento de la memoria:** Profesorado | Plan de estudios | Reconocimientos y Convalidaciones | Admisión | Modalidad, idioma y número de plazas, etc.
- **Prácticas externas:** Coordinación entre el tutor interno y externo | Seguimiento del Estudiante | Evaluación | Satisfacción del tutor externo y del estudiante.
- **TFG / TFM:** Normativa y Guía de Aprendizaje | Selección de las temáticas | Rúbricas de evaluación | Selección del tribunal.
- **Resultados del título:** Principales tasas e indicadores de rendimiento y de satisfacción.
- **Información Pública:** Página Web actualizada, con información disponible y relevante (cumpliendo, como mínimo, con los requisitos del regulador)
- **Gestión de la Información:** Evidencias ordenadas e identificadas disponibles en el repositorio de información correspondiente (SharePoint).

Por último, la Dirección del Título junto a la Secretaría académica, realizarán anualmente el seguimiento de cada título, elaborando un Informe de Seguimiento que deberá ser revisado por la dirección de Calidad y aprobado por el Decanato del Centro. Este informe recogerá las principales tasas y datos de rendimiento, resultado y satisfacción relacionados con el título (indicadores de los procesos del SIGC). Posteriormente, este informe será remitido a la Unidad de Calidad de la UCJC, por el Decanato del Centro o persona en la que delegue.

B. Junta de Centro

La Junta del Centro es el órgano académico colegiado superior del Centro. Constituyen la Junta del Centro las personas titulares del Decanato (que la preside), de la Secretaría, (que asume las funciones de secretaría del órgano colegiado), así como todas las personas responsables de los estudios oficiales implantados en el Centro y la dirección del Área de Calidad. La Junta de Centro sirve como vínculo que permite alinear las temáticas que afectan al título con las decisiones que se toman desde niveles superiores.

Las competencias de la Junta del Centro son:

- a. Proponer la aprobación y/o reforma de las normas del Centro.
- b. Proponer la implantación de nuevos títulos, así como la aprobación y la modificación de los respectivos planes de estudios.
- c. Proponer la creación y la supresión de servicios universitarios, y definir su

composición y organización.

- d. Proponer la configuración y las modificaciones de la plantilla del personal académico, así como su sistema de selección y de promoción.
- e. Proponer criterios para la concesión de permisos, excedencias y años sabáticos al profesorado.
- f. Aprobar la memoria de cada curso académico.
- g. Aprobar el calendario académico.
- h. Resolver los conflictos de competencias que se planteen entre estudios o servicios universitarios.
- i. Establecer, impulsar y evaluar el rendimiento del Centro en lo referente a los criterios transversales de calidad.
- j. Revisar la propuesta inicial de la Política de Calidad.
- k. Realizar la revisión anual de la adecuación de la Política de Calidad y, en su caso, proponer las correspondientes modificaciones.
- l. Revisar y aprobar la propuesta anual de los Objetivos de Calidad del Centro, sus indicadores y responsables de su consecución.
- m. Realizar el seguimiento anual de los objetivos de calidad planificados para el curso académico en el Centro.
- n. Mantener y mejorar el SIGC.
- o. Liderar, junto con la Unidad de Calidad, el proceso de toma de datos y de procesamiento de la información clave para la adecuada gestión del Centro y sus Títulos.
- p. Validar la implantación de los planes de mejora de los Títulos y que los objetivos planteados sean acordes con las directrices generales del Centro.
- q. Validar y aprobar la consecución de distinciones, certificaciones y acreditaciones tanto a nivel nacional como internacional por parte del centro.
- r. En el seno de la Junta de Centro, el Decanato podrá crear una Comisión Ejecutiva, que actuará por delegación de aquella para la resolución de los asuntos de gestión ordinaria
- s. Cualquier otra competencia que le sea atribuida por el órgano de dirección superior.

Si por causas justificadas alguna de las personas de la Comisión correspondiente no pudiera asistir, recibirá posteriormente el acta y podrá hacer observaciones sobre los temas tratados. También podrá emitir sugerencias con antelación a la celebración de la reunión, para que puedan considerarse en el orden del día.

Las reuniones se celebrarán por Teams. Una vez finalizada la reunión, se enviará el acta a las personas convocadas para su aceptación y se firmará una hoja de asistencia.

Cualquier interesado podrá sugerir temas a tratar en la Junta y quedarán incluidos en el orden

del día que se enviará, previamente a la reunión, a todos los convocados.

Salvo causa justificada, las Juntas de Centro tendrán una periodicidad mensual.

C. Área de Calidad

Es un órgano que actúa como vehículo de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros del propio Centro en materia de calidad.

La dirección del Área de Calidad, o persona en quien delegue, participa en todas las reuniones establecidas para el funcionamiento del Centro y para la implantación y desarrollo del SIGC, siendo la responsable de este último.

Entre sus funciones, cabe destacar:

- Liderar el diseño, implantación y seguimiento del SIGC del Centro, de modo que se asegure el cumplimiento de:
 - los requisitos incluidos en el Manual del Sistema Interno de Garantía de Calidad.
 - la Política y Objetivos de Calidad del Centro.
 - los Objetivos de Calidad de los Títulos.
- Junto al Decano, proponer los objetivos en materia de calidad del Centro, sus indicadores y responsables de su consecución.
- Participar en las Comisiones de Calidad de los estudios de Grado y Máster.
- Participar en las Juntas de Centro.
- Identificar las acciones transversales para la mejora del Centro, que afecten tanto al área académica como al área de servicios.
- Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos y actualización de estos junto a cada propietario, si fuera necesario, así como comunicar cambios relacionados con la documentación de SIGC y sus resultados.
- Estudiar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SIGC sugeridas por los restantes miembros del Centro.
- Proponer, si fuera necesario, la realización de Auditorías Internas de los diferentes Títulos, siempre que suponga un valor añadido al proceso de renovación de la acreditación del título en cuestión, lo que permitiría realizar un análisis del cumplimiento de la Memoria Verificada y del buen funcionamiento del SIGC. Los resultados de dichas auditorías se compartirán con los responsables del Centro y de los títulos asociados. Los aspectos de mejora detectados serán servirá de input para tratarse a través de los mecanismos que el SIGC establece para su despliegue (Comités de Calidad y Junta de Centro) y se establecerán mecanismos para que sean incluidos en los planes de mejora de cada Título.
- Colaborar en el desarrollo de los Planes de Mejora de los Títulos, junto a los directores de cada uno de ellos. Estos Planes describen las acciones previstas para la mejora de la calidad de los Títulos y el cumplimiento de los compromisos adquiridos en base a distintos informes y datos objetivos, procedentes de inputs como la Comisión de Calidad o los procesos de seguimiento y renovación de la

acreditación, e incluso, auditorías internas, si fuera el caso. Los planes de mejora deberán incluir objetivos asociados a indicadores específicos, relacionados con las causas que los motivan (baja satisfacción de los estudiantes, alteraciones en las tasas de graduación, rendimiento, etc.)

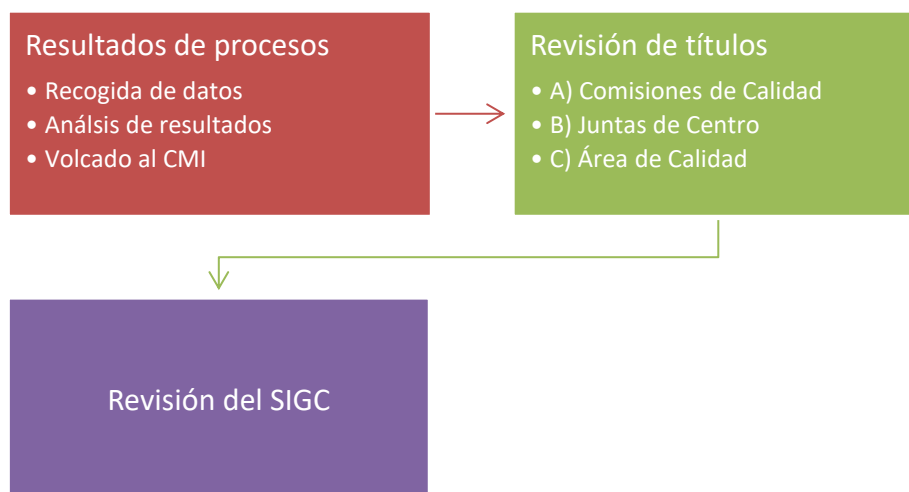
- Colaborar en la revisión del Informe/Memoria de Seguimiento Anual del Título, junto al director del Título y la responsable de Secretaría. Este documento debe recoger el análisis de todos los resultados y tasas del Título durante el curso académico finalizado (satisfacción, resultados de aprendizaje, éxito, graduación, etc.), incluyendo los resultados de los objetivos de calidad correspondientes, si los hubiera, y el análisis de las acciones de mejora realizadas en el plan de mejora correspondiente.

4.3 Revisión del Sistema Interno de Garantía de Calidad

Las revisiones periódicas del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) tienen por objeto, por un lado, asegurar que está implantado correctamente, que se desarrolla y se mejora de manera continua y, de otra parte, que la documentación asociada está actualizada y refleja de forma veraz el modo de proceder de cada proceso del Sistema.

Estas revisiones se realizarán, al menos, una vez al año, sin perjuicio de la constante y necesaria actualización y/o modificación de alguno de los documentos que forman parte del SIGC.

5. FLUJOGRAMA DEL PROCESO:



6. INDICADORES:

CÓDIGO	INDICADOR	PERIODICIDAD
IND01-PE3	Porcentaje de cumplimiento del Cuadro de Mando del Centro	Anual

IND02-PE3	Porcentaje de celebración de las Comisiones de Calidad de Grado	Anual
IND03-PE3	Porcentaje de celebración de las Comisiones de Calidad de Máster	Anual
IND04-PE4	Porcentaje de cumplimiento de los diferentes Planes de mejora de cada título	Anual

7. REGISTROS:

NOMBRE REGISTRO	RESPONSABLE	UBICACIÓN	TIEMPO CONSERVACIÓN
Actas de las Comisiones de Calidad de Grado	Directores de los títulos	SIGC del Centro	Indefinido
Actas de las Comisiones de Calidad de Máster	Directores de los títulos	SIGC del Centro	Indefinido
Actas de la Junta de Centro	Secretaría	SIGC del Centro	Indefinido
Planes de mejora de cada Título	Directores de los títulos	SIGC del Centro	Indefinido
Informes de satisfacción	Secretaría	SIGC del Centro	Indefinido
Memoria de Seguimiento Anual del Título	Director del Título y Secretaría	SIGC del Centro	Indefinido
Informe de Auditorías Internas	Área de Calidad / Secretaría	SIGC del Centro	Indefinido
DOC01- Listado de Documentos, Procesos e Indicadores del SIGC	Área de Calidad / Secretaría	SIGC del Centro	Indefinido
DOC03- Diccionario de Indicadores del SIGC	Área de Calidad / Secretaría	SIGC del Centro	Indefinido