



Nebrija
Universidad

El Sistema de Garantía Interna de la Universidad Antonio de Nebrija

UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD

RECTORADO

Índice

Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
00	30/11/2010	Edición inicial	UEA	UEA	RECTORADO
01	22/11/2012	Actualizar denominación UTC Actualizar listado de procesos Actualizar listado de indicadores	UTC	UTC	RECTORADO

Presentación

1. ¿Qué es la Garantía de Calidad?
2. ¿Qué es un Sistema de Garantía Interna de Calidad?
3. Ventajas de los SGIC en la Universidad.
4. SGIC: Marco en la Universidad Antonio de Nebrija.

1. ¿QUÉ ES LA GARANTÍA DE CALIDAD?

Se denomina Garantía de Calidad o Gestión de Calidad a todas aquellas actividades de una organización que tienen como objetivo demostrar la calidad de ésta.

Aunque la Garantía de Calidad se entiende de diferente manera en las distintas organizaciones, todas ellas comparten la siguiente metodología:

- Decir lo que se hace: todas las actividades están documentadas en procesos o instrucciones.
- Hacer lo que se dice: se cumple lo que incluyen los documentos.
- Registrar lo que se hace: el resultado de lo que se hace queda registrado en los formatos o plantillas definidos.
- Evaluar lo que se ha hecho: periódicamente se evalúa lo que se ha hecho mediante auditorías internas o externas.
- Actuar sobre las diferencias: si algo no se ha hecho conforme a los procesos, se analizan las causas y se actúa en consecuencia.

2. ¿QUÉ ES UN SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD?

Un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) es un conjunto de procesos documentados necesarios para implantar la Gestión de la Calidad, partiendo de una estructura organizativa y de unos recursos determinados.

Un SGIC debe funcionar de manera que genere confianza en los servicios que satisfacen las expectativas de los grupos de interés, basando su funcionamiento más en la prevención de los problemas que en su detección después de producirse.

El SGIC debe aplicarse a todos los procesos, actividades o tareas con incidencia en la calidad de un producto o servicio, por lo éste será tan amplio como sea necesario para alcanzar los objetivos de calidad.

Asimismo, el SGIC debe posibilitar una mejora continua de la calidad en todas las áreas de la organización, lo que convierte al SGIC en un documento vivo, que debe ser revisado y adaptado a medida que cambia la organización o sus actividades.

En resumen, un SGIC permite:

- Analizar las necesidades del cliente/usuario/grupo de interés.
- Definir los procesos que contribuyen al logro de servicios óptimos para el cliente/usuario/grupo de interés.
- Mantener esos procesos bajo control.
- Proporcionar a la organización un marco de referencia para la mejora continua.

3. VENTAJAS DE UN SGIC EN LA UNIVERSIDAD

Las universidades españolas vienen desarrollando desde finales de la pasada década procesos de evaluación y certificación de sus enseñanzas, y recogiendo las opiniones de estudiantes y otros colectivos sobre la calidad de las mismas.

Las exigencias asumidas en la adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) revelan que las universidades necesitan ordenar sus actuaciones de un modo sistemático para que contribuyan efectivamente a la garantía de la calidad. Así, la elaboración de un conjunto ordenado y sistematizado de procesos podría satisfacer dicha necesidad, aportando una visión de conjunto a las diferentes actuaciones emprendidas en materia de evaluación de enseñanzas, servicios, profesorado, análisis de la satisfacción de los grupos de interés, etc.

Por ello, y en correspondencia a la confianza que la sociedad deposita en la gestión autónoma de las universidades y a la transparencia exigida en el marco del EEES, la Universidad Antonio de Nebrija (Universidad Nebrija) quiere garantizar que sus actuaciones están en la dirección apropiada para lograr los objetivos asociados a las enseñanzas que imparte, contando con su propio SGIC formalmente establecido y públicamente disponible.

Un SGIC incluye el conjunto de estructuras responsables de tomar decisiones para evaluar y mejorar la calidad, los procesos para fijar objetivos (directrices), la manera en que se mide (indicadores) y los planes de trabajo en los que se apoya.

4. SGIC: MARCO EN LA UNIVERSIDAD ANTONIO DE NEBRIJA

La Universidad Nebrija decidió diseñar un único SGIC para toda la universidad, basándose en el tamaño de nuestra institución y en lo centralizado de la mayoría de los procesos. Es responsabilidad de las Comisiones de Garantía de Calidad (CGC) de cada Centro o Facultad (en adelante Centro) el adecuar, si procede, el SGIC general a sus características específicas.

El SGIC de la Universidad Nebrija comienza su diseño en la Unidad Técnica de Calidad (UTC), adscrita al Rectorado, tomando como referencia los criterios y directrices del programa AUDIT establecido por ANECA, ACSUG y AQU, así como lo establecido en el Anexo 1.9 del RD 1393/2007 respecto a los sistemas de garantía de calidad.

Este diseño es revisado por los Decanos de cada Facultad o Directores de Centro, así como por las CGC. La UTC canaliza y valora todas las propuestas de mejora del SGIC.

Finalmente, el documento es revisado y aprobado por el Rectorado, quedando establecido el SGIC de la Universidad Nebrija, que como se ha dicho anteriormente podrá ser adaptado a las particularidades de cada Centro basándose en las recomendaciones de las CGC y siempre previa revisión de la UTC y aprobación por parte del Rectorado.

Una vez finalizado el diseño del SGIC de la Universidad Nebrija, éste habrá de ser evaluado positivamente por ANECA y, una vez implantado, certificado por esta misma agencia.

El SGIC de la Universidad Nebrija se estructura de la siguiente manera:

4.1 Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad (MSGIC)

El documento básico del SGIC de la Universidad Nebrija es el Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad (MSGIC). En él se definen las características generales del sistema, los requisitos a los que atiende, su alcance y las referencias a los procesos que lo desarrollan.

El MSGIC consta de tres capítulos iniciales, que sirven de introducción y definición del SGIC y otros siete que contemplan los siguientes aspectos básicos que afectan a la oferta formativa (siguiendo las directrices marcadas en el programa AUDIT):

- Definición de política y objetivos de calidad.
- Garantía de calidad de los programas formativos.
- Orientación de las enseñanzas a los estudiantes.
- Garantía y mejora de calidad del personal.
- Gestión y mejora de recursos materiales y servicios.
- Análisis de resultados.
- Información pública.

Forman parte también del MSGIC la **lista de procesos** que conforman el SGIC, un **mapa de procesos** así como un **listado de indicadores**.

El SGIC de la Universidad Nebrija debe garantizar que se miden y analizan los resultados de forma que se facilite la toma de decisiones a partir de los mismos, con el objetivo de llevar a cabo la mejora continua en las enseñanzas impartidas. Para ello, el SGIC ha determinado un listado de indicadores asociados a los distintos procesos en los que se aplican (Anexo 3 MSGIC), y ha diseñado una ficha para cada uno de los indicadores en la que se indica la definición, la forma de cálculo, la periodicidad, el responsable de su cálculo así como los valores óptimos de dicho indicador, de manera que facilite su interpretación (Anexo 2 MSPGIC).

4.2 Manual de Procesos del SGIC (MPSGIC)

En el Manual de Procesos del SGIC figuran tanto los procesos que competen directamente al Centro (que aunque establecidos de manera general en el Manual de Procesos, podrán ser adaptados a las características de cada Centro si la CGC lo estima necesario), así como los procesos que aunque afectan al Centro no son responsabilidad suya, por lo que sólo podrán ser

modificados o adaptados tras la aprobación por los órganos de gobierno o servicios generales establecidos en la Universidad Nebrija.

En la siguiente relación se reflejan los procesos que conforman el SGIC y que son desarrollados en el MPSGIC:

- P0.1 Proceso para la definición y la revisión de la política y de los objetivos de calidad.
- P0.2 Proceso para la gestión de los documentos y evidencias.
- P1.1 Proceso para la creación y modificación de títulos.
- P1.2 Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos.
- P1.3 Proceso para la extinción del título.
- P2.1 Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes.
- P2.2 Proceso de orientación al estudiante.
- P2.3 Proceso de desarrollo de la enseñanza.
- P2.4 Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados (outgoing).
- P2.5 Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos (incoming).
- P2.6 Proceso de gestión y revisión de la orientación profesional.
- P2.7 Proceso de gestión de las prácticas externas integradas en el plan de estudios.
- P2.8 Proceso de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.
- P2.9 Proceso de inserción laboral.
- P3.1 Proceso de definición de la política de personal académico y de administración y servicios.
- P3.2 Proceso de selección e incorporación de personal académico.
- P3.3 Proceso de selección e incorporación del personal de administración y servicios.
- P3.4 Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico.
- P3.5 Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal de administración y servicios.
- P3.6 Proceso de formación del personal académico y de administración y servicios.
- P4.1 Proceso para la gestión de los recursos materiales y servicios
- P5.1 Proceso para la medición de resultados.
- P5.2 Proceso para el análisis de resultados y mejora continua.
- P6.1 Proceso de información pública.

En el MPSGIC, cada proceso tiene indicado en su apartado 5 *Seguimiento y Medición* los indicadores necesarios para el seguimiento del mismo.

Se incluyen en la siguiente tabla los indicadores fijados en el SGIC de la Universidad Nebrija:

Indicador	Código
Nº de alumnos matriculados	IN00-P1.2
Tasa de graduación.	IN01-P1.2
Tasa de abandono.	IN02-P1.2
Tasa de eficiencia.	IN03-P1.2
Duración media de los estudios.	IN04-P1.2
Tasa de éxito.	IN05-P1.2
Índice de permanencia.	IN06-P1.2
Grado de satisfacción del alumno con el programa formativo.	IN07-P1.2
Grado de satisfacción de los egresados con el programa formativo y la adquisición de competencias	IN08-P1.2
Tasa de rendimiento	IN09-P1.2
Tasa de cobertura	IN10-P1.2
Solicitudes de admisión.	IN01-P2.1
Alumnos admitidos.	IN02-P2.1
Alumnos matriculados de nuevo ingreso.	IN03-P2.1
Tasa de cobertura	IN04-P2.1
Número de acciones de promoción programadas.	IN05-P2.1
Número de acciones de promoción efectuadas.	IN06-P2.1
Grado de satisfacción del alumno con el proceso de información y admisión.	IN07-P2.1
Grado de satisfacción con el programa de orientación previa al comienzo de curso (Semana	IN01-P2.2

de Bienvenida).	
Grado de satisfacción con la acción tutorial.	IN02-P2.2
Tasa de movilidad de alumnos enviados.	IN01-P2.4
Resultados académicos de los alumnos enviados.	IN02-P2.4
Grado de satisfacción del alumno enviado con el programa de movilidad.	IN03-P2.4
Número de alumnos de acogida recibidos en cada Centro.	IN01-P2.5
Grado de satisfacción del alumno de acogida con el programa de movilidad.	IN02-P2.5
Nº de alumnos que han participado en las acciones de orientación profesional.	IN01-P2.6
Nº de acciones de orientación profesional realizadas.	IN02-P2.6
Grado de satisfacción del alumno con el asesoramiento profesional.	IN03-P2.6
Grado de satisfacción del alumno con las prácticas.	IN01-P2.7
Grado de satisfacción del empleador con el alumno en prácticas	IN02-P2.7
Nº incidencias o sugerencias recibidas.	IN01-P2.8
Nº de reclamaciones recibidas	IN02-P2.8
Nº de acciones de mejora puestas en marcha derivadas de las reclamaciones/sugerencias recibidas	IN03-P2.8
Porcentaje de inserción laboral.	IN01-P2.9
Grado de satisfacción del egresado con el empleo actual.	IN02-P2.9
Grado de satisfacción de los egresados con el programa formativo y la adquisición de competencias.	IN03-P2.9
Nº de profesores de la titulación.	IN01-P3.2
Relación entre el número de alumnos y profesores de la titulación.	IN02-P3.2
Nº de profesores doctores de la titulación.	IN03-P3.2
Nº de profesores doctores acreditados de la titulación.	IN04-P3.2
Nº de personal de administración y servicios adscrito a la Facultad o Centro.	IN01-P3.3
Nº de personal de administración y servicios adscrito a Servicios Generales.	IN02-P3.3
Nº de solicitudes de evaluación de la actividad docente.	IN01-P3.4
Porcentaje de solicitudes de evaluación favorables.	IN02-P3.4
Porcentaje de solicitudes de evaluación recurridas.	IN03-P3.4
Grado de satisfacción con el proceso de evaluación por parte de los participantes en la convocatoria DOCENTIA.	IN04-P3.4
Grado de satisfacción del alumno con la actividad docente del profesorado.	IN05-P3.4
Nº de cursos de formación impartidos.	IN01-P3.6
Nº de personal asistente a los cursos de formación.	IN02-P3.6
Grado de satisfacción de los asistentes con el programa de formación.	IN03-P3.6
Puestos en aulas.	IN01-P4.1
Puestos en biblioteca.	IN02-P4.1
Puestos de ordenadores.	IN03-P4.1
Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos y servicios.	IN04-P4.1