



Manual del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) de la UPSA

Unidad Técnica de Calidad

1. Introducción

El **Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) de la UPSA** es el conjunto de estrategias, principios y procesos que de forma organizada se ponen al servicio del mantenimiento de la calidad en el cumplimiento de la misión de la Universidad Pontificia de Salamanca.

En concreto, el SIGC de la UPSA parte de las recomendaciones elaboradas por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQUA) para la garantía de calidad en las instituciones de Educación Superior en el documento “Criterios y directrices para la garantía de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior”, publicado en mayo de 2015. De igual modo, toma como referencia la documentación de apoyo publicada por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) y la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León (ACSUCYL) en relación a los distintos programas en los que intervienen.

El SIGC es un organismo en permanente transformación con el objeto de adaptarse a las necesidades específicas de los diferentes centros y departamentos de la UPSA. De igual modo, pretende servir de referencia a todos los agentes de interés (alumnado, gestores, profesorado, personal de Administración y Servicios, administraciones públicas y sociedad en general) para facilitar la transparencia de los procesos y el flujo de la información relevante de una universidad que aspira, en todo caso, a la mejora continua.

2. Política de Calidad de la UPSA

El SIGC de la UPSA es uno de los resultados formales que se derivan de la Política de Calidad de la UPSA, enunciada públicamente por su Rectorado.

La Universidad Pontificia de Salamanca, fiel a su Declaración de Identidad y en el cumplimiento de su misión educativa, se compromete a la búsqueda constante de la excelencia en el funcionamiento de todos los departamentos que la integran y en el desarrollo de sus procesos de actuación. De forma específica, el aseguramiento de la calidad constituye uno de los objetivos estratégicos de la universidad. Para su cumplimiento, se adoptan como referencia los criterios y directrices publicados por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQUA), válidos como principios generales de actuación en el ámbito europeo.

La declaración general de intenciones de la UPSA en materia de calidad se concreta, de forma más específica, en la consecución de los siguientes objetivos:

- Emplear los recursos materiales y humanos suficientes para el cumplimiento de los distintos programas de calidad vigentes en el ámbito autonómico, estatal y europeo.
- Mantener un Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) que permita tanto afrontar los procesos establecidos por la legislación como promover el correcto funcionamiento de las titulaciones oficiales, departamentos y servicios.

- Promover los principios de excelencia, mejora continua y transparencia en los valores organizacionales de la universidad.
- Implicar a los distintos grupos de interés (autoridades, profesores, alumnos, egresados, PAS, representantes del mundo profesional, etcétera) en los mecanismos de funcionamiento de la universidad en materia de calidad.
- Impulsar la formación continua del PDI y del PAS para lograr que el desempeño de sus funciones revierta en la mayor satisfacción posible de los alumnos.
- Documentar el funcionamiento del SIGC, dotándolo de transparencia para facilitar un acceso claro y sencillo de los distintos grupos de interés que se relacionan con la universidad.
- Revisar periódicamente los procedimientos del SIGC para evaluar la obtención de resultados y establecer las correcciones necesarias para el adecuado funcionamiento de las titulaciones.

El Rectorado de la UPSA se compromete a impulsar las estrategias necesarias para el cumplimiento de la Política de Calidad formalmente establecida en el presente documento.

3. Responsables del SIGC

La UPSA entiende la calidad universitaria en un sentido transversal, por lo que el diseño, aplicación y valoración del SIGC depende del trabajo coordinado de varios de sus departamentos y órganos. Si bien la vocación de excelencia es de uno de los valores básicos de la institución y afecta, por tanto, a todos los individuos que forman parte de ella, pueden precisarse a continuación las principales instancias que tienen atribuidas funciones específicas y continuas como responsables del SIGC:

3.1. Comisión de Garantía de Calidad de la UPSA

Según establece el [Reglamento de los Órganos del Sistema Interno de Garantía de Calidad de la UPSA](#) la Comisión de Garantía de Calidad es el órgano encargado de contribuir, con carácter general, a que la organización de las enseñanzas de Grado, Máster y Doctorado que oferta la Universidad funcione de forma armónica y coordinada.

Por otro lado, las **funciones y competencias** específicas de la Comisión son las siguientes:

- Proponer a la Junta de Gobierno de la UPSA acciones de mejora derivadas de los Sistemas de Garantía de la Calidad de sus centros y servicios.
- Establecer acciones para el fomento de la mejora continua y la búsqueda de la excelencia.
- Analizar los informes de resultados del Sistema de Garantía Interno de Calidad de los centros y servicios de la UPSA para, a partir de su análisis, proponer planes de mejora que deberán contar con la aprobación de la Junta Permanente de Gobierno de la Universidad.
- Revisar el procedimiento de evaluación de la actividad docente del profesorado.
- Analizar el Informe anual de Calidad de la UPSA.
- Realizar el seguimiento de las acciones en materia de calidad.

El Reglamento de los Órganos del Sistema Interno de Garantía de Calidad de la UPSA establece que la Comisión de Garantía de Calidad de la UPSA está **compuesta por los siguientes miembros:**

- Presidente: La Rectora de la UPSA, quien podrá delegar en un Vicerrector.
- Secretario: Director de Calidad de la UPSA.
- Vocales (nombrados por el Rector):
 - a) Los Presidentes de las Comisiones de Garantía de Calidad de los centros.
 - b) El Secretario Técnico de la UPSA.
 - c) Un representante de una institución externa.
 - d) Un representante del PAS.
 - e) Un estudiante.

En cumplimiento del principio general de transparencia enunciado en la Política de Calidad de la UPSA, la página web de la institución hace públicos tanto los [nombres y apellidos de los componentes de la Comisión de Garantía de Calidad](#) como las [actas](#) que resumen el trabajo que se lleva a cabo en su seno.

3.2. Comisión de Garantía de Calidad de los Centros

Según establece el Reglamento de los Órganos del Sistema de Garantía de Calidad de la UPSA cada centro de la institución en el que se imparta más de un título oficial contará con una Comisión de Garantía de Calidad, a quien le corresponde las siguientes funciones:

- Velar por el correcto funcionamiento del Sistema de Garantía de la Calidad del centro y facilitar las relaciones entre los distintos Comités de Titulación vinculados al mismo.
- Conocer los resultados de la evaluación de los títulos -interna y externa- realizada por los Comités de Titulación y las Agencias de Calidad externas que, en su caso, hayan emitido tales informes.
- Proponer al órgano de gobierno del centro las acciones de mejora que se consideren más adecuadas a raíz de los resultados mencionados en el apartado anterior.
- Velar por el cumplimiento de los planes anuales de mejora de los títulos y de los centros, así como de los servicios universitarios orientados a la docencia y al aprendizaje.
- Revisar el cumplimiento del Sistema de Garantía de Calidad interno respecto del centro y de los títulos que se imparten en el mismo.
- Elevar propuestas al órgano de gobierno del centro en materia de ordenación académica sobre los títulos que se imparten en el mismo.
- Velar por el buen estado y mantenimiento del archivo documental de las titulaciones del centro en relación con los procedimientos de verificación, modificación, seguimiento y acreditación.

Por otro lado, las Comisiones de Garantía de Calidad de los centros tienen la siguiente **composición:**

- Presidente: Decano o Director del centro.

- Vocales: Presidentes de los Comités de Garantía de Calidad de los títulos del centro y un representante de los alumnos.

En algunos casos, resulta posible que la Comisión esté integrada, también, por un representante del PAS.

En cumplimiento del principio general de transparencia enunciado en la Política de Calidad de la UPSA, la página web de la institución hace públicos tanto los [nombres y apellidos de los componentes](#) de las Comisiones de Garantía de Calidad de los centros como las [actas](#) que resumen el trabajo que se lleva a cabo en su seno.

3.3. Comité de Garantía de Calidad de las titulaciones

El Reglamento de los Órganos del Sistema de Garantía de Calidad de la UPSA establece un Comité de Titulación en cada centro para cada una de las titulaciones oficiales de Grado, Máster y Doctorado que en él se oferten.

Sus **funciones** son:

- Conocer y evaluar los resultados de los Informes generados por el Sistema de Garantía de Calidad del título.
- Elaborar los informes de seguimiento de la titulación.
- Velar por el cumplimiento de los planes anuales de mejora de la titulación en el centro, así como revisar el cumplimiento del Sistema de Garantía de Calidad interno respecto del título.
- Velar por el cumplimiento en el centro de los compromisos, procedimientos y protocolos establecidos en la correspondiente memoria de verificación.
- Organizar y mantener actualizado el archivo documental específico de la titulación, gestionado a través de la aplicación informática habilitada a tal efecto para el seguimiento y la acreditación de titulaciones.
- Cooperar con los órganos competentes en la solución de las incidencias, quejas y sugerencias que en el ámbito del título se planteen.
- Proponer a los órganos competentes de la tramitación y aprobación de modificaciones de las correspondientes memorias de verificación, cuantas propuestas, debidamente argumentadas y apoyadas documentalmente, resulten pertinentes para la mejora del plan de estudios.
- Recibir información previa de cualquier propuesta de modificación que sea sometida a tramitación ante la agencia de calidad correspondiente.
- Asesorar y cooperar con los órganos competentes en todas las materias de calidad vinculadas con la titulación en el Centro.

Cada Comité está **compuesto** por, al menos, los siguientes miembros:

- Presidente: un PDI con dedicación exclusiva que imparta docencia en la titulación y que actuará como coordinador del título en el centro.

- En el caso de las titulaciones de Grado, un estudiante con al menos el 50% de los créditos básicos y obligatorios aprobados en la titulación. En el caso de titulaciones de Máster, un estudiante matriculado en al menos el 50% de los créditos del título.
- Un miembro del PDI a tiempo completo por cada uno de los cursos de la titulación.

En cumplimiento del principio general de transparencia enunciado en la Política de Calidad de la UPSA, la página web de la institución hace públicos tanto los [nombres y apellidos de los componentes](#) de los Comités de Garantía de Calidad de las titulaciones como las [actas](#) que resumen el trabajo que se lleva a cabo en su seno.

3.4. Unidad Técnica de Calidad

Para asegurar el cumplimiento del SIGC de la UPSA, la universidad cuenta con un departamento responsable de la gestión y coordinación de los distintos procesos relacionados con la calidad. En concreto, sus funciones consisten en:

- Asesorar al equipo rectoral en el diseño de una Política de Calidad de la UPSA coherente con sus objetivos estratégicos.
- Diseñar un Sistema Interno de Garantía de la Calidad (SIGC) que estandarice mecanismos de funcionamiento flexibles para su adaptación a las necesidades de las titulaciones oficiales de la UPSA.
- Realizar las tareas encomendadas por la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad.
- Asesorar a los órganos de calidad de la Universidad para el cumplimiento de sus funciones.
- Informar y aconsejar en los distintos procedimientos de evaluación, verificación, modificación y acreditación de títulos.
- Llevar a cabo el proceso de evaluación del profesorado.
- Promover la transparencia de los distintos indicadores de los títulos a través de la página web de la UPSA.
- Aportar elementos de juicio para la toma de decisiones.

4. Recogida y tratamiento de indicadores de calidad

Los indicadores de calidad están formados por el conjunto de datos cuantitativos y cualitativos recogidos de forma sistemática por la Secretaría General y la Unidad Técnica de Calidad de la UPSA.

El Sistema Interno de Garantía de Calidad de la UPSA establece que los indicadores deben ser analizados por los distintos órganos con competencias en la coordinación y aseguramiento de calidad de los títulos y servicios de la universidad.

Los indicadores incluyen tanto una serie de tasas que ayudan a comprender la evolución de la oferta formativa como el grupo de encuestas de satisfacción de los distintos grupos de interés.

En concreto, el SIGC de la UPSA contempla el cálculo de las siguientes **tasas**:

- Tasa de Eficiencia ([ficha técnica de definición y periodicidad de cálculo](#)).
- Tasa de Rendimiento ([ficha técnica de definición y periodicidad de cálculo](#)).
- Tasa de Graduación ([ficha técnica de definición y periodicidad de cálculo](#)).
- Tasa de Abandono ([ficha técnica de definición y periodicidad de cálculo](#)).

De igual modo, se aplican los siguientes **cuestionarios**:

- Evaluación del profesorado (modelos de cuestionario [presencial](#) y [no presencial](#)).
- Satisfacción del alumnado ([modelo de cuestionario](#)).
- Satisfacción del profesorado con la titulación ([modelo de cuestionario](#)).
- Satisfacción del profesorado con la universidad ([modelo de cuestionario](#)).
- Satisfacción del PAS ([modelo de cuestionario](#)).
- Inserción y satisfacción laboral ([modelo de cuestionario](#)).
- Satisfacción de los empleadores ([modelo de cuestionario](#)).

La recogida e interpretación de los datos tienen como objeto fundamental la mejora continua de la UPSA en la calidad de sus procesos. De igual modo, es fundamental que los indicadores se publiquen de forma clara y accesible para contribuir a la toma de decisiones por parte de los grupos de interés. Por esa razón, todos los indicadores de las titulaciones oficiales de la UPSA pueden [consultarse en su página web](#).

5. Sugerencias y reclamaciones

La UPSA aspira a la excelencia en el funcionamiento de todos sus procesos y departamentos, de ahí que la mejora continua sea uno de los objetivos estratégicos de la institución.

Para conseguir dicho objetivo, resulta clave la interacción con los distintos grupos de interés que se relacionan con la Universidad: profesores, alumnos, PAS, egresados, empleadores, etcétera. Todos ellos tienen a su disposición un [Buzón virtual](#), que pueden utilizar para hacer llegar sus sugerencias, reclamaciones, quejas y felicitaciones.

El contenido de cada formulario es recibido por la Unidad Técnica de Calidad (UTC), que se encarga de derivarlo al órgano o departamento más idóneo para la respuesta o resolución de la incidencia.

En todo caso, el solicitante recibirá contestación -vía correo electrónico- a la incidencia planteada en el plazo de 20 días hábiles desde su recepción. La UTC recibirá copia de la respuesta dada por el departamento u órgano implicado.

En caso de que la sugerencia o reclamación sea formulada por un estudiante de la UPSA, la UTC la derivará al Defensor del Estudiante siempre que la naturaleza de lo planteado entre en el marco de las competencias atribuidas a dicha figura en el correspondiente [Reglamento](#).

6. Planes de mejora

El Reglamento de los Órganos del Sistema de Garantía de la Calidad de la UPSA atribuye a las Comisiones de Garantía de Calidad de los centros la capacidad para proponer acciones de mejora y el seguimiento de los planes que se pongan en marcha.

Con carácter general, el SIGC de la UPSA especifica que dichas comisiones deben elaborar y publicar en la página web, coincidiendo con el final de cada curso académico, los planes de mejora que afecten a su buen funcionamiento y al de sus títulos.

Dichos planes deben incluir, necesariamente, la siguiente información:

- Acciones a realizar para la mejora de los títulos del centro.
- Objetivos asociados a dichas acciones.
- Responsables de la eventual ejecución de las acciones propuestas.
- Plazo previsto de realización de las acciones de mejora.

En cumplimiento del principio general de transparencia enunciado en la Política de Calidad de la UPSA, la página web de la institución [hace públicos los planes de mejora](#) aprobados por las Comisiones de Garantía de Calidad de los centros.