



**SISTEMA
DE GARANTÍA
INTERNA
DE CALIDAD**



¿QUÉ ES EL SGIC?

¿QUÉ ES EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD O SGIC?

El Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) es el conjunto de procedimientos documentados, acciones e instrumentos que garantizan la mejora de los resultados en las titulaciones oficiales de la universidad.

El SGIC de la Universidad Francisco de Vitoria sigue los **“Criterios y directrices para la garantía de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior”**, elaborado por la Agencia Europea de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior (ENQA).

El SGIC de los Títulos de Grado y Postgrado de la Universidad Francisco de Vitoria tiene como finalidad asegurar el control, la revisión y la mejora continua de los títulos impartidos.

1	Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza
2	Procedimiento de evaluación y mejora de la calidad del profesorado
3	Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas
4	Procedimiento para garantizar la calidad de los programas de movilidad
5	Procedimiento de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida
6	Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados
7	Procedimiento de medición, análisis y mejora
8	Procedimiento de atención a las sugerencias, quejas y felicitaciones
9	Procedimiento de información pública
10	Criterios específicos en el caso de extinción del título

RESPONSABLES

DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

1

UNIVERSIDAD

Vicerrectora de Calidad y Transformación

Organizacional: vela por la difusión de la cultura de calidad y las buenas prácticas, por la eficacia, la eficiencia y la funcionalidad de los servicios, proyectos y procesos para el desarrollo de la organización. Coordina y acompaña a toda la comunidad en la generación e implantación de sistemas que faciliten la gestión, la evaluación y el análisis de resultados de la actividad de la Universidad, todo ello basado en el aprendizaje constante y la mejora continua.

Departamento de Calidad y Evaluación

Institucional: su objetivo principal es acompañar a los centros y títulos en la implantación y mantenimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad. Sus funciones son: facilitar los medios adecuados para ofrecer el servicio que las titulaciones y los departamentos necesitan; dar respuesta a las sugerencias de mejora recibidas; revisar y actualizar el sistema periódicamente;

difundir a los grupos de interés el sistema de calidad de la UFV.

Comisión de Calidad UFV: El objetivo de esta comisión es compartir el estado de la implantación del SGIC con los responsables de cada centro, detectar áreas comunes de trabajo, y establecer una red colaborativa que facilite la gestión de los procesos. Forman parte de la Comisión de Coordinación del SGIC:

- Vicerrectora de Calidad y Transformación Organizacional, o persona en quien delegue, quien preside la Comisión.
- Coordinadora de Calidad.
- Vicedecanos de Gestión Académica y Calidad de los centros.

Se podrá convocar además para que formen parte de la Comisión a responsables de calidad y a responsables de otros vicerrectorados, departamentos o áreas cuando el orden del día así lo requiera.



Comisión de Evaluación de la Labor Docente del Profesorado (Docentia): Es responsable de la valoración final de la actividad docente del profesor del Programa Docentia. Facilita la información necesaria para que las Facultades (a nivel general), y de forma específica, las Direcciones de los títulos y el Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica, puedan proponer las estrategias de actuación necesarias para la mejora continua del profesorado. Está constituida al menos por:

- Vicerrector de Investigación e Innovación.
- Vicerrectora de Profesorado y Ordenación Académica
- Vicerrectora de Calidad y Transformación Organizacional o persona en quien delegue, que actuará como secretaria de la Comisión.

Subcomisiones de Evaluación de la Labor Docente del Profesorado (Docentia): sus funciones principales son; recopilar la información aportada por el profesor y los distintos vicerrectorados y

departamentos implicados en la evaluación; estimar el grado de adecuación de cada información a las subdimensiones establecidas por la Universidad y proporcionar los expedientes de cada profesor a la Comisión de evaluación de la labor docente para que esta proceda a la valoración final. Composición:

- Decano
- Directores de los títulos correspondientes a la facultad
- Directora del Departamento de Formación
- Directora Adjunta de Calidad y Evaluación
- Un responsable de Calidad de la Facultad
- Un profesor (seleccionado al azar)
- Un alumno (seleccionado al azar)

La información revisada en cada una de las subcomisiones se realizará a ciegas, sin conocer a la persona evaluada. Esto garantizará la objetividad del proceso. Cualquier información que sea necesaria cumplimentar por alguna de las partes integrantes de la subcomisión será requerida previamente a la celebración de la misma.

2

CENTRO

Vicedecano de Gestión Académica y Calidad: sus objetivos principales son; garantizar, junto con el Decano del Centro, la organización de la actividad docente, el funcionamiento adecuado de los servicios administrativos y el control presupuestario, la disponibilidad de los recursos necesarios y la implantación del sistema de garantía interna de calidad y la mejora continua de la calidad a nivel de centro.

Comisión de Seguimiento de los Títulos de cada Centro: El objetivo de esta comisión es compartir el estado de los títulos del centro, en cuanto al cumplimiento de los compromisos de los objetivos de calidad y los planes de mejora se refiere. Forman parte de la Comisión de Seguimiento de Títulos del Centro:

- Vicedecano de Gestión Académica y Calidad: Convoca y lidera la reunión; establece el orden del día y facilita la información y la documentación que sea necesaria a los asistentes y solicita la información complementaria que pueda ser aportada por el resto de miembros de la Comisión de Seguimiento de Títulos.
- Decano o Director del Centro
- Director de cada Título
- Responsable de Calidad de cada Título



3

TÍTULOS

Responsable de Calidad del Título: Colabora con el Director de la Titulación y le representa en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora de los procesos del sistema de garantía interna de calidad que favorezcan la mejora y excelencia de los títulos y los recursos humanos y materiales a él vinculados.

Comisión de Garantía de Calidad del Título: El objetivo de esta comisión es valorar el correcto desarrollo de los títulos y sus resultados, a través de propuestas concretas de mejora desde el punto de vista de los distintos grupos de interés implicados.

El propósito de la Comisión de Garantía de Calidad de cada Título es garantizar que los resultados sean satisfactorios y se adecúan a la política y objetivos de calidad de la UFV y del centro. Forman parte de la Comisión de Garantía de Calidad del título:

- El Responsable de Calidad
- Director del Título
- Un representante del Personal de Administración y Servicios
- Alumno delegado de cada titulación
- Un miembro del Departamento de Calidad y Evaluación institucional



PROCEDIMIENTOS

GENERALES

1

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA DE LA CALIDAD DE LA ENSEÑANZA



El objeto de este proceso es presentar el modo en que la Universidad Francisco de Vitoria define e implanta las acciones a llevar a cabo para garantizar una correcta evaluación del aprendizaje de los estudiantes.

El proceso comienza cuando nuestro profesorado define en la guía docente los contenidos, metodología, actividades, sistema de evaluación del aprendizaje, etc.

Las guías docentes son aprobadas por los responsables de calidad y por el Departamento de Calidad y Evaluación Institucional, siguiendo los criterios establecidos en las memorias de verificación de cada uno de los títulos oficiales de grado y máster.

Al finalizar cada uno de los periodos de evaluación, y después de realizar la publicación de las calificaciones de los alumnos y las correspondientes revisiones, los profesores proceden a cumplimentar las Actas de Calificación de los alumnos, quedando éstas archivadas en Secretaría de Alumnos.

El análisis de los resultados de la formación tiene un interés relevante para nuestras titulaciones ya que, gracias a él, podemos detectar las áreas necesarias de mejora para diseñar un plan con el fin de optimizar dichos resultados.

Los indicadores que son analizados en este proceso son: tasa de rendimiento, tasa de éxito, tasa de eficiencia, tasa de abandono, tasa de graduación y duración media de los estudios.

2

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN Y MEJORA
DE LA CALIDAD DEL PROFESORADO

A través del Programa Docentia (certificada su implantación por la Fundación para el Conocimiento Madrid+d), la Universidad Francisco de Vitoria tiene el objetivo de gestionar la calidad de la actividad docente del profesorado universitario y favorecer su desarrollo y reconocimiento.

En nuestra universidad, la evaluación docente es un proceso sistemático y permanente, integrado en la actividad educativa que ayuda a comprender la realidad, invitando a nuestros profesores a reflexionar sobre su labor, a tomar las decisiones oportunas para el perfeccionamiento profesional y, consecuentemente, para la mejora institucional.

El modelo utilizado considera una dimensión transversal, el cumplimiento de obligaciones, y cuatro dimensiones nucleares: planificación de la docencia, desarrollo de la docencia, resultados y mejora e innovación. La información necesaria, para proceder a la evaluación, se toma de las siguientes fuentes: bases de datos procedentes de los Vicerrectorados y Ordenación Académica, opinión de los estudiantes, autoinforme del propio profesor y las rúbricas de evaluación de la labor docente emitidas por el profesor y por los Directores Académicos.

El Departamento de Calidad y Evaluación Institucional es el responsable de la

recogida, procesado y análisis de estos datos, encargándose a su vez de, la elaboración de los informes individuales de cada profesor, del informe de la evaluación cualitativa de la labor docente y del informe histórico del profesor.

Después de la finalización de la recepción de las solicitudes, las Subcomisiones de Evaluación (una por facultad) proceden a la revisión de toda la información recogida y comprueban si se ajusta a las dimensiones y subdimensiones establecidas en el Programa Docentia.

La Comisión de Evaluación de la labor docente del profesorado está formada por:

- Vicerrector de Investigación e Innovación
- Vicerrectora de Profesorado y Ordenación Académica
- Vicerrectora de Calidad y Transformación Organizacional o persona en quien delegue, que actuará como secretaria de la Comisión.

Esta Comisión es responsable de la valoración final de la actividad docente del profesor y facilita la información necesaria para que las Facultades (a nivel general), y de forma específica, las Direcciones de los títulos y el Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica, puedan proponer las estrategias de actuación necesarias para la mejora continua del profesorado.

<http://www.ufv.es/docentia>

3

PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS

Las prácticas formativas externas que realizan los estudiantes de la Universidad Francisco de Vitoria tienen como finalidad alcanzar las competencias y resultados de aprendizaje definidos en los planes de estudio de cada una de las titulaciones, completando la formación universitaria del estudiante a través de una aproximación a la vida laboral.

Para el correcto desarrollo del proceso se deben seguir las siguientes etapas: definir las características de las prácticas, preparar el material para informar y difundir el funcionamiento y organización de dichas prácticas, asignar un tutor de la Universidad a cada alumno matriculado en la asignatura, realizar acciones de orientación a los alumnos

y realizar el seguimiento y evaluación adecuados para el aprendizaje de los estudiantes.

Con el objetivo de valorar el desarrollo de las prácticas, así como el grado de consecución de las competencias y resultados de aprendizaje por parte de los estudiantes, se procede a la recogida de evidencias (memorias de prácticas (si las hubiere) cuestionarios de evaluación, indicadores, documentos...).

Por último, se rendirán cuentas a los implicados y, si se estima oportuno, se implantarán las estrategias pertinentes para potenciar los puntos fuertes y subsanar las áreas de mejora detectadas.



4

PROCEDIMIENTO PARA GARANTIZAR LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS DE MOVILIDAD



El Programa de Movilidad de la Universidad Francisco de Vitoria está dirigido a dos colectivos: por un lado, aquellos estudiantes de la Universidad que deseen estudiar un cierto periodo de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior, de nuestro propio país o del extranjero y por otro lado, se ofrece a estudiantes de fuera de la Universidad que deseen venir a nuestro centro. El objeto del proceso es garantizar la mejora constante de la calidad de las estancias.

Se establecen convenios bilaterales entre la Universidad Francisco de Vitoria y otras Universidades de prestigio ofreciendo al estudiante garantías de reconocimiento académico y de aprovechamiento de la estancia formativa.

El Departamento de Calidad y Evaluación Institucional, junto con la Oficina de Relaciones Internacionales revisa y evalúa el desarrollo del programa y, en su caso, establecen las acciones oportunas para subsanar posibles incidencias y para realizar las acciones de mejora derivadas de la evaluación del programa.

El Vicerrectorado de Internacionalización es el responsable del correcto funcionamiento del programa, comprobando anualmente la consecución de objetivos, desviaciones, mejoras, etc.



5

PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS DE LA INSERCIÓN LABORAL DE LOS GRADUADOS Y DE LA SATISFACCIÓN CON LA FORMACIÓN RECIBIDA

Con el objeto de conocer el grado de inserción laboral de los egresados de la universidad en las áreas para las que se han formado, así como el impacto de su formación en el acceso a su puesto de trabajo, el Observatorio de Empleo de la UFV del Departamento de Prácticas y Empleo, elabora anualmente un estudio sobre la inserción laboral y satisfacción de los egresados con la formación recibida.

El estudio se emite cada mes de marzo y versa sobre los egresados que finalizaron sus estudios 18 meses antes. Este estudio se realiza sobre la misma población transcurridos 5 años desde la finalización de sus estudios.

El Departamento de Prácticas y Empleo aplica la encuesta para la elaboración del informe, cuyos destinatarios son los Decanos y responsables académicos.



6

PROCEDIMIENTO PARA EL ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS DISTINTOS COLECTIVOS IMPLICADOS



La Universidad Francisco de Vitoria, establece diferentes herramientas de medición de la percepción con sus principales grupos de interés (estudiantes, profesores y personal de administración y servicios).

El Departamento de Calidad y Evaluación Institucional es el encargado de preparar estos cuestionarios para recoger la información relevante y poder diseñar estrategias de mejora si fueran necesarias, según se detalla en el procedimiento de medición de los resultados, análisis y mejora.

Los resultados obtenidos en esta medición y análisis junto con los objetivos de calidad anuales de las diferentes titulaciones, son analizados por las Comisiones de Garantía de Calidad de los títulos. Los resultados de dicho análisis y las acciones de mejora correspondientes se plasman en el plan de mejora anual de los diferentes títulos.

Los grupos de interés a los que les pedimos valoración

7

PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

Con los resultados obtenidos en el procedimiento anterior (*Análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados*), los indicadores de rendimiento descritos en el Procedimiento de evaluación y calidad de la enseñanza, y el resto de indicadores del Sistema de Garantía Interna de Calidad, el responsable de calidad analiza el estado de la implantación del título, análisis que comparte con el director.

El **Departamento de Calidad y Evaluación Institucional** convoca al equipo directivo de cada título para la celebración de las Reuniones de Seguimiento, cuyo objeto es obtener información relevante basada en el análisis de los indicadores de satisfacción y rendimiento, información pública, guías docentes, compromisos del plan de mejora, actas de la Comisión de Garantía de Calidad y del comité de título, registro de incidencias, recomendaciones de informes anteriores y de **Seguimiento y Renovación de la Acreditación** y, en general, toda información relevante del proceso de enseñanza-aprendizaje.

El **Departamento de Calidad y Evaluación Institucional** emite un informe de seguimiento anual, detallando las fortalezas y debilidades del título, así como recomendaciones para mejorar los procedimientos que conducen a la consecución del perfil de egreso previsto. El año en que el título se somete al proceso de Renovación de la Acreditación, la celebración de la reunión de seguimiento y el informe de seguimiento se integran con el procedimiento de **Renovación de la Acreditación de títulos oficiales**.

Tras el análisis del informe de seguimiento, el responsable de calidad propone los objetivos de calidad y el plan de mejora y presenta la propuesta a la Comisión de Seguimiento de títulos del centro, dónde se establecen sinergias entre las propuestas de los diversos títulos del centro. Se incorporan al plan de mejora aquellos objetivos que establezca la Comisión de Seguimiento de títulos de los centros, según estable el procedimiento Elaboración y revisión de la Política y objetivos de calidad.



8

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS, QUEJAS Y FELICITACIONES

Todos los colectivos que integran la Universidad Francisco de Vitoria, y aquellas personas ajenas a la institución, que resulten afectados por alguna actividad desarrollada en cualquiera de los ámbitos de la universidad, pueden dirigir sus sugerencias, quejas o felicitaciones al departamento correspondiente.

El procedimiento para presentar una sugerencia, queja o felicitación se realiza a través del buzón que se encuentra en la página web de la universidad <http://www.ufv.es/sugerencias-quejas-o-felicitaciones>. Los usuarios de este servicio tienen posibilidad de identificarse o presentar la incidencia de manera anónima (aunque se recomienda que faciliten sus datos personales y forma de contacto deseada para que puedan ser

informados del estado de la misma.

Todas las incidencias serán recibidas por el departamento de Calidad y Evaluación Institucional, quien las trasladará al responsable del servicio afectado. Se establece un plazo de respuesta al usuario de 20 días hábiles, contando desde la fecha de envío. El departamento de Calidad y Evaluación Institucional llevará un registro y seguimiento de todas las incidencias recibidas.

Dentro del procedimiento de Medición Análisis y Mejora se incluirá la revisión de todas las sugerencias o quejas recibidas, planificando y evaluando cómo se han desarrollado las acciones pertinentes para la mejora.



9

PROCEDIMIENTO DE INFORMACIÓN PÚBLICA

Una de las prioridades de la Universidad Francisco de Vitoria es mantener actualizada a información pública referente tanto a su estructura organizativa, titulaciones, programas o Servicios prestados. En cuanto a las titulaciones y programas, se ha de informar, siempre que proceda, sobre:

- La oferta formativa.
- Datos Básicos del Título (denominación del título, centro responsable, centros en los que se imparte el título, curso académico en el que se implantó, tipo de enseñanza, idiomas en los que se imparten, número de plazas de nuevo ingreso ofertadas, número total de créditos, número mínimo de ECTS, profesiones reguladas, menciones, Proceso de reconocimiento de créditos y normas de permanencia).
- Plan de Estudios (guías docentes de todas las asignaturas que conforman el plan de estudios, competencias a adquirir por el alumno, descripción de los módulos o materias y distribución de créditos).
- Acceso y Admisión (vías y requisitos de acceso, pruebas de acceso especiales, perfil recomendado para el estudiante de nuevo ingreso, Proceso de adaptación de

los estudiantes procedentes de enseñanzas anteriores, curso de adaptación y mecanismos de información y orientación para estudiantes matriculados).

- Personal Académico (número total de profesores, % de doctores).
- Formación Práctica (proceso y oferta de prácticas externas))
- Formación Internacional (proceso y acuerdos de intercambio)
- SIGC (breve descripción de la organización, composición y funciones del SGIC, mejoras implantadas, información sobre acceso al sistema de sugerencias, quejas y felicitaciones, información sobre la inserción laboral de los graduados)
- Medios Materiales a Disposición del Título (aulas informáticas, recursos bibliográficos, bibliotecas, salas de estudios).



El **Departamento de Orientación e Información Universitaria (DOIU)** se encarga de comunicar la información sobre la universidad, sus planes de estudio, metodologías de las enseñanzas, normativas que afectan a los estudiantes, etc.

10

CRITERIOS ESPECÍFICOS EN EL CASO DE EXTINCIÓN DEL TÍTULO



Desde la Universidad Francisco de Vitoria se marca como objetivo garantizar que, en caso de suspensión de una titulación, los estudiantes que hubiesen iniciado las correspondientes enseñanzas dispondrán de un adecuado desarrollo efectivo de las mismas hasta su finalización. Se tendrán en cuenta los siguientes puntos:

- No admisión de matrículas de nuevo ingreso en la titulación.
- Suspensión gradual de la impartición de docencia
- Puesta en marcha de acciones tutoriales y orientación específicas a los estudiantes que repiten asignaturas o cursos completos.
- Derecho a evaluación hasta consumir las convocatorias reguladas por los Estatutos de la Universidad Francisco de Vitoria.



Universidad
Francisco de Vitoria
UFV Madrid

Ctra. Pozuelo-Majadahonda, Km. 1,800
28223 Pozuelo de Alarcón (Madrid)

   [ufvmadrid](#)

Más información: (+34) 91 351 03 03 / info@ufv.es