



MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

M-SGIC

DESCRIPCIÓN DEL DOCUMENTO

Nombre: Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad		
Código: M-SGIC	Revisión: 4	Fecha: 01/04/2019
Descripción: El presente documento es el manual marco que la Universidad Europea del Atlántico diseña según las directrices del programa AUDIT de reconocimiento de Sistemas de Garantía de Calidad. En este Manual, se definen las características generales del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) de la Universidad Europea del Atlántico, y en que se desarrollan los requisitos, alcance y documentación utilizada en el SGIC.		
Propietario: Gabinete de Calidad y Estudios		

RESUMEN DE REVISIONES

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	PÁGINAS AFECTADAS
A	25/11/2013	Borrador inicial	Todas
00	24/04/2014	Añadidos procedimientos P06-SP02, P06-SP03 y P06-SP04 al SGIC, y las responsabilidades del mismo	13, 21, 22, 23, 24 y 25
01	08/05/2015	Modificados apartados de política y objetivos de calidad, actualizado definición de formatos del SGIC, externalización de listado de Títulos Oficiales de Grado y Postgrado (disponible en web), actualizadas denominaciones SGIC y departamentos de la Universidad, modificación denominación P03/SP02 y P06/SP01, creación P03/SP08, incluido Comité de Calidad del Título en Responsabilidades en el SGIC	4, 6, 11-15, 17-19, 24-25
02	17/09/2018	Inicio trámites AUDIT, actualización Matriz de Procesos, concreción de la composición de la Comisión de Calidad de Título y actualización de responsabilidades del Gabinete de Calidad y Estudios, inclusión Consejo Rector	5, 12, 14, 20-24
03	01/02/2019	Corrección de erratas y actualización de nombres de procesos para coherencia del SGIC para auditoría de diseño (AUDIT)	Todas
04	01/04/2019	Incluida estructura de los subprocesos, incluida información sobre el modo de participación de los grupos de interés en los diferentes subprocesos (correcciones AUDIT)	12, 20



Índice

1. NECESIDAD DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTERNO DE CALIDAD	4
2. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	8
3. POLÍTICA Y OBJETIVOS.....	17
4. PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD	18
5. ORIENTACIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	20
6. RESPONSABILIDADES EN EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD	22

1. NECESIDAD DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTERNO DE CALIDAD

Con el objeto de favorecer la mejora continua, y partiendo de la base de lo que involucra un sistema de gestión de calidad, en el que se define la estructura operacional de trabajo, la documentación y la integración de los procedimientos, procesos y recursos para guiar a los diferentes actores, ayudando a la organización de manera práctica y coordinada a que se asegure la satisfacción de estos, y considerando asimismo la calidad como hacer bien un trabajo todas las veces y en todas las etapas, prevenir errores, reducir costes, responder e involucrar a todos los actores dentro del sistema para lograr objetivos comunes, se definen a continuación las características generales del SGIC de la Universidad Europea del Atlántico, los requisitos que atiende, su alcance...

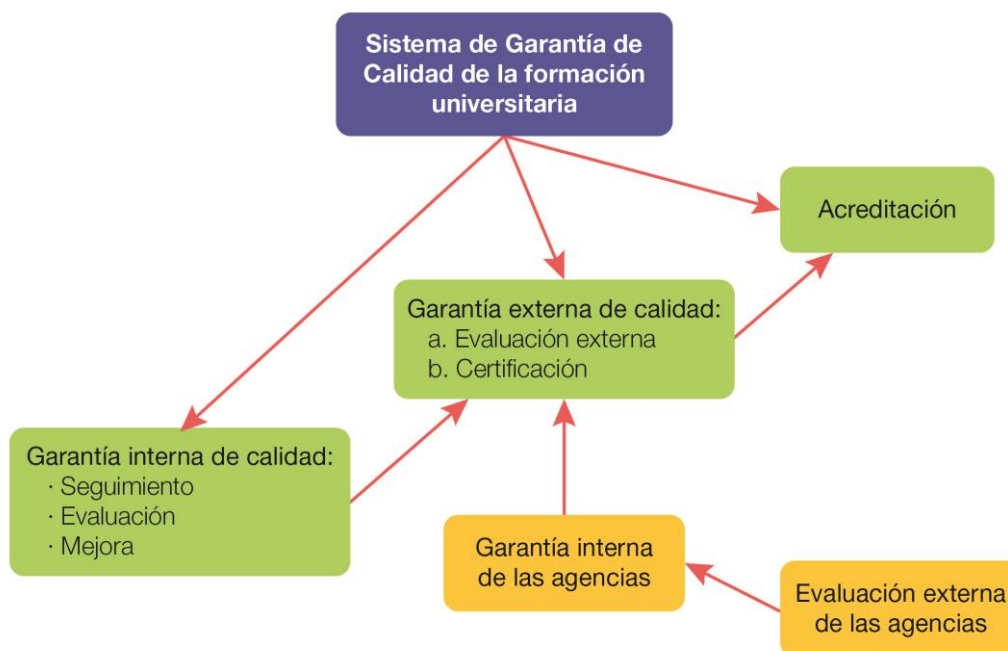
La universidad ve la calidad no como una obligación, sino como una necesidad para el buen funcionamiento de la misma y como una ayuda para su mejora constante.

Según lo establecido en el Real Decreto 1393/2007, y sus modificaciones posteriores, por el que se establece el marco normativo para la ordenación y verificación de las enseñanzas universitarias oficiales, se instituye el Sistema de Garantía de la Calidad como parte intrínseca de la definición de la Titulación, dentro del punto 9 de la memoria para la solicitud de verificación de títulos oficiales.

De esta forma se establece la búsqueda de la calidad como un deber de la Universidad. Este concepto de la búsqueda de la calidad, y su acreditación y reconocimiento internacional, están en la base de la creación del Espacio Europeo de Enseñanza Superior (EEES).

Y es por ello, que las universidades deben contar con políticas y Sistemas de Garantía Interna de Calidad (SGIC) formalmente establecidos y públicamente disponibles.

Según las directrices europeas, en donde uno de los objetivos principales en materia de garantía de calidad es la evaluación, revisión o auditoría por parte de las agencias de evaluación, y que culmina con la acreditación del sistema interno de gestión de calidad, responsabilidad de la propia universidad, puede observarse que es necesario los dos enfoques para poder culminar con éxito el establecimiento del sistema de calidad.



La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), en base al trabajo realizado por distintas universidades durante los últimos años tratando procesos de calidad ha observado que diferentes iniciativas adolecen de un enfoque orientado a la formación continua de los estudiantes, por ello pone a disposición de las universidades una serie de programas para el diseño y final verificación de diferentes procedimientos dentro de la propia universidad.

• Programa AUDIT:

ANECA en colaboración con las agencias AQU y ACSUG han desarrollado este programa que da orientación en el diseño del SGIC teniendo en cuenta las directrices europeas. También pone en práctica los procedimientos dirigidos a su evaluación, gestionando las certificaciones obtenidas.

La Universidad Europea del Atlántico es una institución universitaria de reciente creación, con personalidad jurídica propia y forma de fundación, sin ánimo de lucro, que realiza el servicio público de la educación superior a través de la investigación, la docencia y el estudio, según Ley de Cantabria 5/2013, de 5 julio, (BOE de 25 de julio) por la que se reconoce como universidad a la Universidad Europea del Atlántico. Lo anterior implica que se trata de una Universidad de reciente reconocimiento y su oferta formativa es de nueva implantación.

El presente SGIC se ha diseñado teniendo en cuenta la "Guía para el diseño de Sistemas de Garantía de Calidad de la formación universitaria" suministrada por ANECA dentro de su programa AUDIT. La Universidad establece como un objetivo principal presentar este Sistema de Garantía Interna de Calidad a auditoría de la ANECA bajo los parámetros de AUDIT, en el periodo 2015-2020.

La Universidad Europea del Atlántico ha solicitado a ANECA con fecha de 12 de septiembre de 2018 la participación en el Programa AUDIT en todas sus fases y en todos sus centros. Iniciándose así los trámites para la certificación del diseño del SGIC bajo los parámetros AUDIT de ANECA y su posterior implantación.

• Programa VERIFICA:

La ley establece que podrán realizar la evaluación de los planes de estudio la ANECA y los órganos de evaluación que la Ley de las Comunidades Autónomas determine. Para ello, la ANECA establece este programa de evaluación de propuestas de los planes de estudio diseñados en consonancia con el EEES. Los planes de estudio de la Universidad se presentan a verificación (VERIFICA).

• Programa DOCENTIA:

En el actual ordenamiento del sistema universitario, en el que la valoración de la garantía de la capacitación y competencia del profesorado resulta un elemento fundamental para el desempeño de su actividad docente. Conocer el modo en que el profesor planifica, desarrolla, valora y mejora su enseñanza resulta clave para emitir un juicio sobre su competencia docente.

La ANECA atendiendo a las directrices europeas e internacionales en materia de evaluación de personal, ofrece el Programa de Apoyo a la Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado Universitario (DOCENTIA) con el objeto de apoyar a las universidades en el diseño de mecanismos propios para gestionar la calidad de la actividad docente del profesorado universitario y favorecer su desarrollo y reconocimiento.

La Universidad establece como un objetivo principal en el periodo 2015-2020 presentar el programa de evaluación de la capacitación y competencia del profesorado bajo los parámetros del programa DOCENTIA.

• **Programa ACREDITA:**

Tiene como objetivo la evaluación de los títulos universitarios oficiales para la renovación de su acreditación. Se trata de una evaluación cíclica que permite comprobar si el título se lleva a cabo según los objetivos establecidos y comprobar si los resultados son adecuados.

De acuerdo al modelo diseñado por la ANECA, la acreditación de las enseñanzas oficiales de grado o de máster se articula sobre 9 criterios de calidad y 46 directrices:

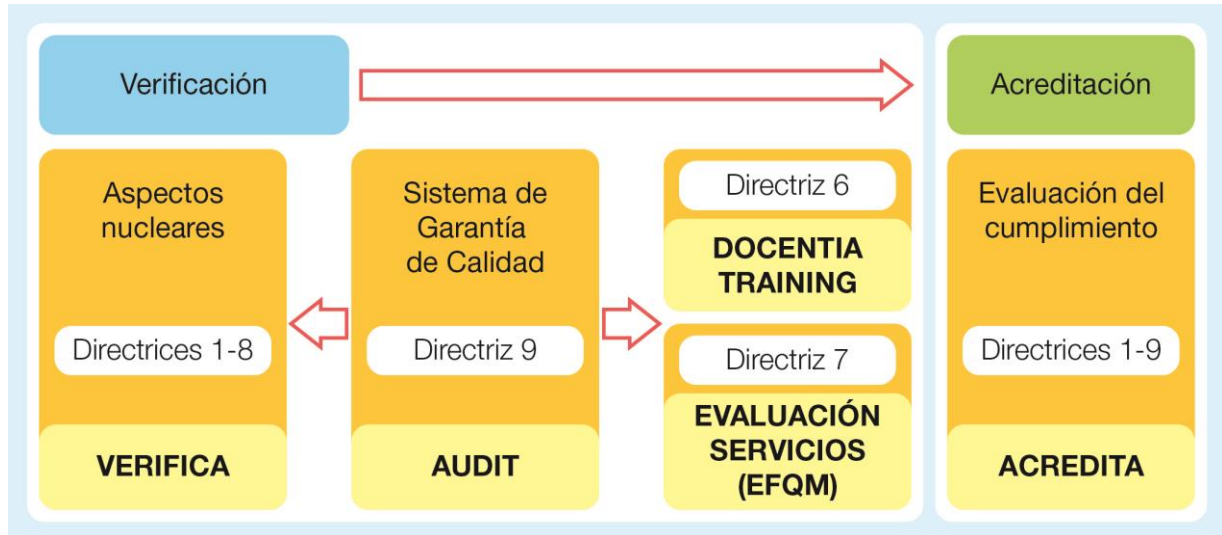
- Objetivos del plan de estudios.
- Políticas y procedimientos de admisión.
- Planificación de la enseñanza.
- Desarrollo de la enseñanza y evaluación de los estudiantes.
- Acciones para orientar al estudiante.
- Dotación del personal académico.
- Recursos y servicios de la enseñanza.
- Resultados de aprendizaje.
- Garantía de Calidad.

El criterio número 9, sistema de garantía de la calidad, constituye el eje fundamental en el que se van a apoyar el resto de criterios permitiendo que en cada uno de ellos se pueda aplicar una política de control, para poder definir e implantar acciones de mejora continua.



Esquema del modelo de acreditación.

Siguiendo el sistema de acreditaciones propuesto por ANECA, este se compone de dos fases, una de verificación y otra de acreditación. La existencia de diferentes programas que permiten garantizar la calidad y la adecuación de las titulaciones oficiales o másteres se resume en el siguiente cuadro:



2. PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

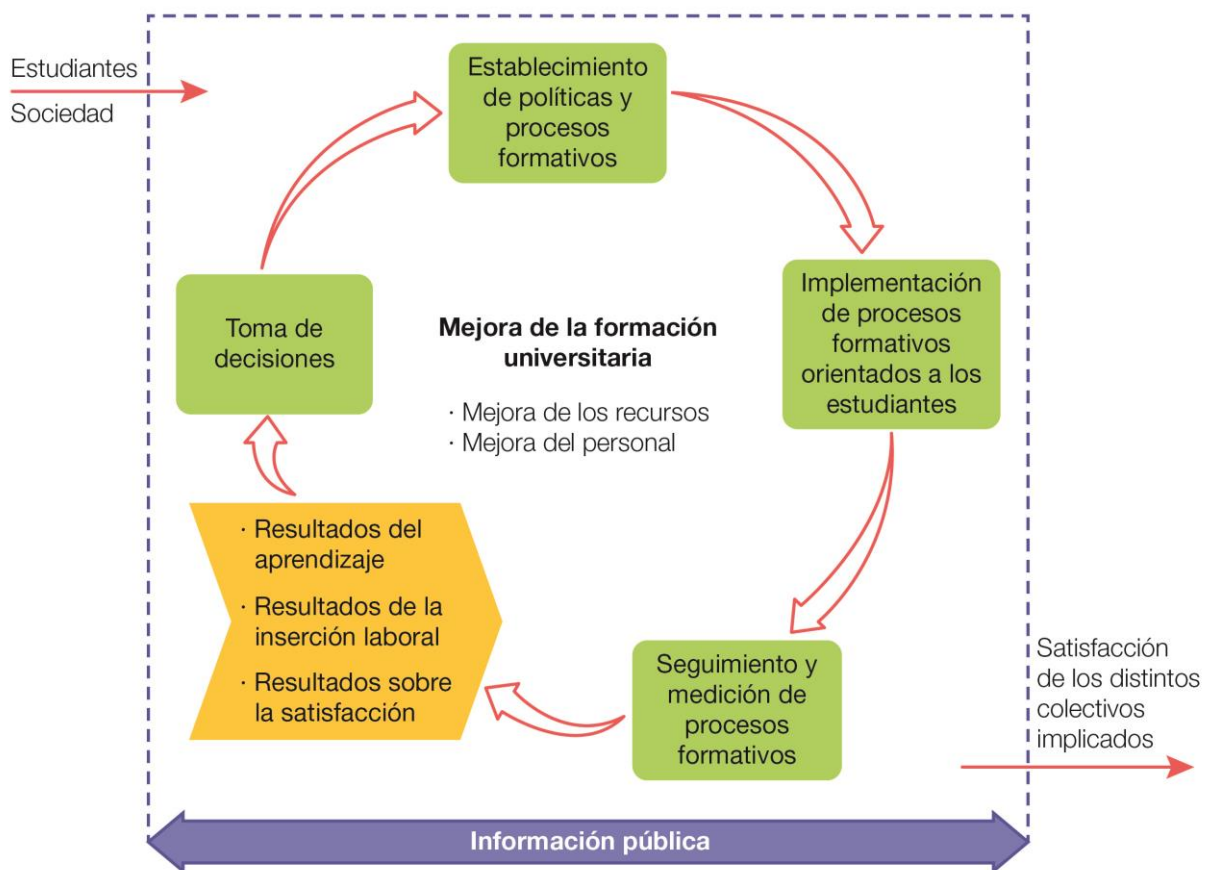
El diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas de la Universidad Europea del Atlántico.

Los **objetivos** básicos del SGIC son:

- Garantizar la calidad de las titulaciones oficiales impartidas en la Universidad Europea del Atlántico.
- Revisar y mejorar siempre que se considere necesario los procesos basados en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

La Universidad Europea del Atlántico estudiará la viabilidad de ampliar el SGIC al sistema de títulos propios.

El **alcance** del SGIC es toda la Universidad Europea del Atlántico, siendo el marco de referencia para todos los Centros que la integran, asumiendo y atendiendo a las particularidades de cada uno de ellos. Incluye también todas las titulaciones oficiales de las que la Universidad Europea del Atlántico es responsable.



Ciclo de mejora de la formación universitaria.

Con ello se pretende que se pueda garantizar:

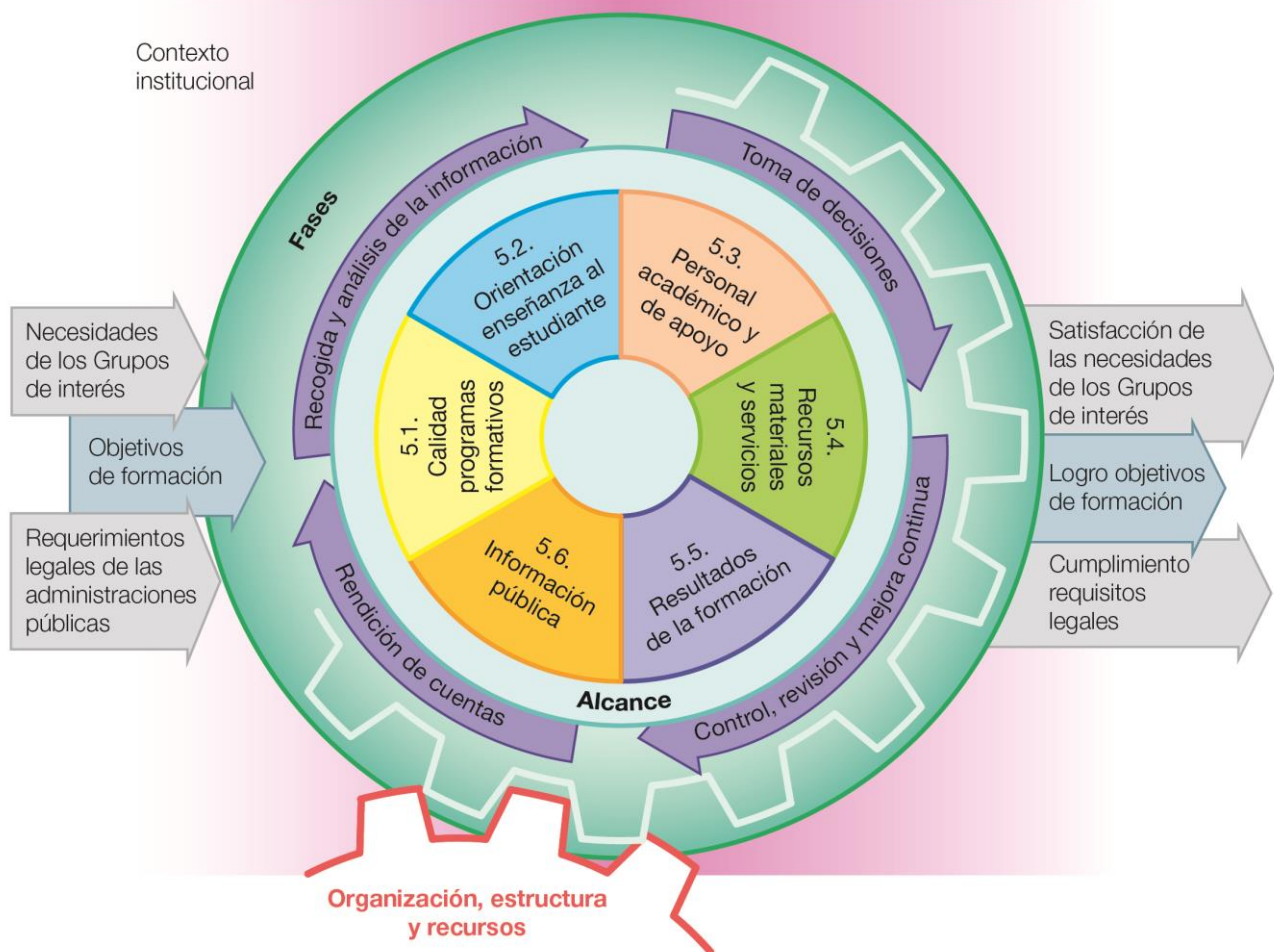
- La respuesta al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- La transparencia exigida en el marco del EEES.

- La incorporación de estrategias de mejora continua.
- La organización de sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.
- La viabilidad del proceso de acreditación de las titulaciones implantadas en los Centros de la Universidad.

En la elaboración del SGIC de la Universidad Europea del Atlántico se contemplan los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica: La Universidad Europea del Atlántico diseña su SGIC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- Publicidad, transparencia y participación: La Universidad Europea del Atlántico y los centros que la integran darán difusión al proceso de elaboración de su SGIC, establecerán procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y hará posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

El modelo de referencia utilizado para la elaboración del SGIC es el proporcionado por la ANECA a través del programa AUDIT.



Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria (AUDIT)

DOCUMENTACIÓN

La elaboración de todo el SGIC está plasmada en una serie de documentos que establecen la estructura documental, partiendo desde los niveles más abstractos hasta los más concretos.

NIVEL I	POLÍTICA DE CALIDAD Y MANUAL DE SGIC
NIVEL II	PROCESOS
NIVEL III	PROCEDIMIENTOS, INSTRUCCIONES Y PAUTAS DE TRABAJO
NIVEL IV	REGISTROS Y FORMATOS

NIVEL I

Incluye el documento de Política de Calidad, que es una declaración de intenciones globales en el compromiso con la calidad en los aspectos relacionados con:

- El propio sistema de calidad.
- El diseño de la oferta formativa.
- El desarrollo de la enseñanza y otras acciones orientadas a los estudiantes.
- El Personal académico y de apoyo a la docencia.
- Los recursos materiales y servicios.
- Los resultados de la formación.
- La información pública.

Asimismo, el documento básico del SGIC es el MANUAL SGIC, donde se describen las características generales del sistema, los objetos que atiende, su alcance y los procesos, procedimientos e instrucciones que lo desarrollan.

Se tendrá en cuenta unos tiempos de revisión de 1-3 años y siempre que sea necesario.

NIVEL II

La documentación del SGIC de la Universidad Europea del Atlántico define la documentación de los procesos descritos en el nivel superior y que se adecuan al modelo de gestión del programa AUDIT.

Se tendrá en cuenta unos tiempos de revisión de 1-3 años y siempre que sea necesario.

NIVEL III

También se contempla la posibilidad de documentar una actividad de uno de los procesos del nivel superior en el caso de querer concretar y describir con mayor detalle.

Se tendrá en cuenta unos tiempos de revisión de 1-3 años y siempre que sea necesario.

NIVEL IV

A través del SGIC se genera una documentación en cada una de las implantaciones de los procesos/subprocesos y procedimientos correspondientes a las evidencias y a los mecanismos de control que muestran los resultados y el cumplimiento de los requisitos.

En el caso de ser necesario también existe la posibilidad de crear y utilizar formatos o plantillas estándar que permitan la recogida de la información oportuna para que quede organizada facilitando su archivo o su tratamiento.

Se tendrá en cuenta unos tiempos de revisión de 1-3 años y siempre que sea necesario.

El manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad y la documentación asociada llevará en cada una de las páginas un encabezado y/o pie de página en el que estarán recogidos los siguientes elementos:

- Identificación del documento.
- Fecha de revisión.
- Logotipos de la universidad.
- Código.
- Número de revisión del documento.
- Número de página y número total de páginas del capítulo.

También incluirá una página donde se recoja la información y las modificaciones de cada una de las versiones.

Los procesos contemplados en el SGIC de la Universidad son los siguientes:

P01. Gestión de la Política y Objetivos de Calidad

Engloba los procesos y mecanismos que permiten establecer un proceso adecuado de control sobre la Política y los Objetivos de Calidad.

P02. Garantía de Calidad de los Programas Formativos

Engloba los procesos y mecanismos que permite a la Universidad mantener y renovar la oferta formativa, desarrollando metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de los programas.

P03. Orientación de las Enseñanzas a los estudiantes

Engloba los procesos y mecanismos que permiten asegurar que las acciones que se emprenden tienen la finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.

P04. Gestión del Personal Académico y de Administración y Servicios

Engloba los procesos y mecanismos que permiten garantizar que el acceso, gestión y formación tanto del personal académico como de administración y servicios es adecuada para que las funciones que le son propias se realicen con las debidas garantías.

P05. Gestión de Recursos Materiales y Servicios

Engloba los procesos y mecanismos que permiten asegurar que los recursos y servicios destinados a la enseñanza son los adecuados para el correcto desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

P06. Gestión de los Resultados de la Formación

Engloba los procesos y mecanismos que permiten asegurar que los resultados obtenidos se analizan y comparan con los indicadores de referencia y se utilizan para mejorar cada uno de los procesos que se hace referencia.

P07. Gestión de la Información Pública

Engloba los procesos y mecanismos que permiten garantizar la publicación de la información relativa al resto de procesos a los diferentes grupos de interés.

Estos procesos se han desarrollado a su vez en diferentes subprocesos para su correcta definición (procedimientos).

Cada procedimiento se ha estructurado de manera similar, incluyendo un apartado introductorio (*1. Definición*) donde se especifica el objeto, alcance, marco legal y definiciones clave.

A continuación, se incluye la descripción del proceso (punto 2), seguido de su correspondiente diagrama de flujo (punto 3), en el cual se desarrolla el proceso anteriormente descrito junto a los responsables de cada tarea, identificando las entradas y salidas del proceso.

La descripción y el flujograma del proceso se complementa con el cuadro de responsabilidades (punto 4) en el que se recogen los principales grupos de interés participantes de manera activa en el proceso. Esta tabla relaciona responsables/participantes con cada tarea del flujograma.

En el siguiente punto ("*5. Conexión con otros subprocesos*") se incluye el listado de procedimientos relacionados.

Para finalizar se enumeran los indicadores de aplicación para el presente procedimiento ("*6. Seguimiento y medición: Indicadores*") y los documentos de salida, registros, generados durante el desarrollo del proceso indicando el responsable y tiempo de custodia (*7. Archivo*).

PROCESOS		SUBPROCESO ASOCIADO A CADA PROCESO
Proceso	AUDIT	
P01	Gestión de la Política y los Objetivos de Calidad	P01/SP01 - Revisión de la Política y los Objetivos de Calidad
P02	Garantía de Calidad de los Programas Formativos	P02/SP01 - Diseño de la Oferta Formativa
P02	Garantía de Calidad de los Programas Formativos	P02/SP02 - Revisión y Mejora de la Oferta Formativa
P02	Garantía de Calidad de los Programas Formativos	P02/SP03 - Eventual Suspensión del Título
P03	Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes	P03/SP01 - Acceso, Admisión y Matriculación de Estudiantes
P03	Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes	P03/SP02 - Orientación al Estudiante
P03	Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes	P03/SP03 - Valoración del Progreso y Resultados del Aprendizaje
P03	Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes	P03/SP04 - Movilidad de Estudiantes
P03	Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes	P03/SP05 - Orientación Profesional
P03	Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes	P03/SP06 - Prácticas Externas

PROCESOS		SUBPROCESO ASOCIADO A CADA PROCESO
Proceso	AUDIT	
P03	Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes	P03/SP07 - Incidencias, Reclamaciones, Consultas y Sugerencias
P03	Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes	P03/SP08 - Desarrollo de la Enseñanza
P04	Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia	P04/SP01 - Política de Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios
P04	Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia	P04/SP02 - Captación y Selección de Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios
P04	Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia	P04/SP03 - Evaluación de Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios
P04	Gestión del Personal Académico y Personal de Apoyo a la Docencia	P04/SP04 - Formación de Personal Docente e Investigador y Personal de Administración y Servicios
P05	Gestión de Recursos Materiales y Servicios	P05/SP01 - Gestión de Recursos Materiales
P05	Gestión de Recursos Materiales y Servicios	P05/SP02 - Gestión de Servicios
P06	Gestión de los Resultados de la Formación	P06/SP01 - Revisión y Mejora del SGIC
P06	Gestión de los Resultados de la Formación	P06/SP02 - Recogida y Análisis de Resultados sobre Inserción Laboral
P06	Gestión de los Resultados de la Formación	P06/SP03 - Análisis del Desempeño de las Titulaciones del Centro
P06	Gestión de los Resultados de la Formación	P06/SP04 - Recogida y Análisis de Satisfacción de Grupos de Interés
P07	Gestión de la Información Pública	P07/SP01 - Gestión de la Información sobre Formación Universitaria

Subprocesos	P01/SP01	P02/SP01	P02/SP02	P02/SP03	P03/SP01	P03/SP02	P03/SP03	P03/SP04	P03/SP05	P03/SP06	P03/SP07	P03/SP08	P04/SP01	P04/SP02	P04/SP03	P04/SP04	P05/SP01	P05/SP02	P06/SP01	P06/SP02	P06/SP03	P06/SP04	P07/SP01
P01/SP01	X																		X				X
P02/SP01		X	X		X	X		X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X				X
P02/SP02		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
P02/SP03			X	X															X				X
P03/SP01		X	X		X	X											X	X	X	X	X	X	X
P03/SP02		X	X		X	X	X		X			X					X	X	X			X	X
P03/SP03			X			X	X			X		X							X		X	X	X
P03/SP04		X	X					X	X			X							X	X		X	X
P03/SP05		X	X			X		X	X	X							X	X	X	X		X	X

Subprocesos	P01/SP01	P02/SP01	P02/SP02	P02/SP03	P03/SP01	P03/SP02	P03/SP03	P03/SP04	P03/SP05	P03/SP06	P03/SP07	P03/SP08	P04/SP01	P04/SP02	P04/SP03	P04/SP04	P05/SP01	P05/SP02	P06/SP01	P06/SP02	P06/SP03	P06/SP04	P07/SP01
P03/SP06		X	X				X		X	X							X	X	X	X	X	X	X
P03/SP07			X								X								X				X
P03/SP08		X	X			X	X	X				X							X		X	X	X
P04/SP01		X											X	X	X	X			X				X
P04/SP02		X	X										X	X			X	X	X				X
P04/SP03		X	X										X		X	X			X		X	X	X
P04/SP04		X	X										X		X	X			X		X	X	X
P05/SP01		X	X		X	X			X	X				X			X		X				X
P05/SP02		X	X		X	X			X	X				X					X	X			X
P06/SP01	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
P06/SP02			X		X			X	X	X									X	X			
P06/SP03			X		X		X			X				X	X				X		X		
P06/SP04			X		X	X	X	X	X	X		X			X	X	X	X	X			X	
P07/SP01	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			X				X

COMPROMISO

La ANECA a través del programa AUDIT prevé una serie de actuaciones tanto en materia de garantía interna de calidad como externa, en las que interactúan tanto la Universidad como las agencias externas.

La Universidad Europea del Atlántico es una institución universitaria de reciente creación, con personalidad jurídica propia y forma de fundación, sin ánimo de lucro, que realiza el servicio público de la educación superior a través de la investigación, la docencia y el estudio, según Ley de Cantabria 5/2013, de 5 julio, (BOE de 25 de julio) por la que se reconoce como universidad a la Universidad Europea del Atlántico. Lo anterior implica que se trata de una Universidad de reciente reconocimiento y su oferta formativa es de nueva implantación.

El presente SGIC se ha diseñado teniendo en cuenta la “*Guía para el diseño de Sistemas de Garantía de Calidad de la formación universitaria*” suministrada por ANECA dentro de su programa AUDIT. La Universidad establece como un objetivo principal para el periodo 2015-2020 presentar este Sistema de Garantía Interna de Calidad a certificación del diseño bajo los parámetros del programa AUDIT de ANECA.

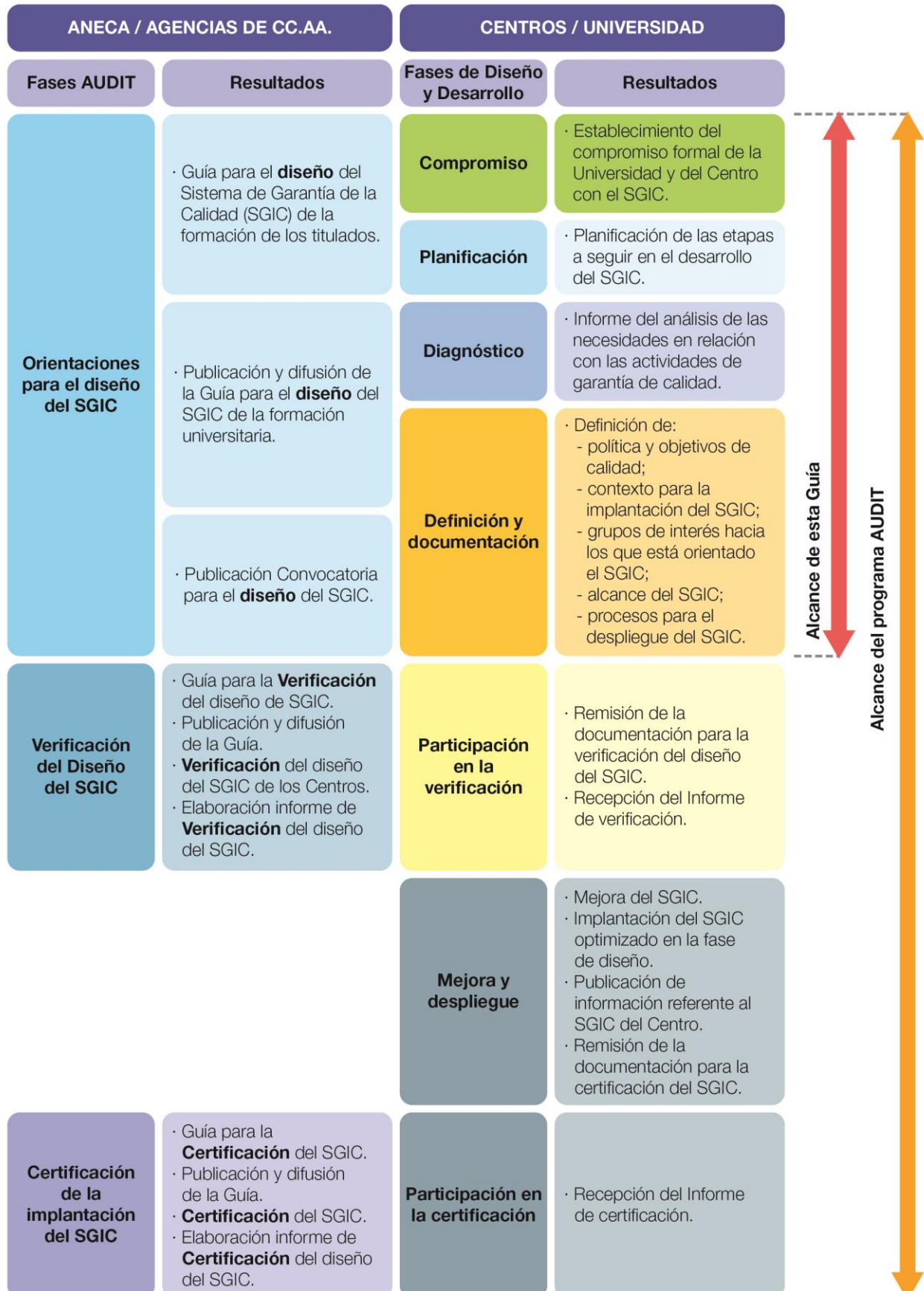
No obstante lo anterior, el Sistema de Garantía Interna de Calidad funcionará de acuerdo a los procesos y subprocesos a los que se hace referencia en el presente Manual, hasta tanto no sea auditado por ANECA.

Esta acreditación del diseño recogida dentro del programa AUDIT de ANECA será el primer paso dentro del proceso de acreditación completo del SGIC, el cual se realizará siguiendo el siguiente esquema:

1. Compromiso: Establecimiento del compromiso formal de la Universidad Europea del Atlántico con el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) mediante la firma del Convenio con ANECA para la participación en la siguiente convocatoria disponible del Programa AUDIT.
2. Diagnóstico: Informe del análisis de las necesidades de la Universidad Europea del Atlántico en relación con las actividades de garantía de calidad.
3. Constitución Grupo de Trabajo, para el rediseño del SGIC. Que actualmente se presenta en su caso.

4. Definición y documentación: Desarrollo de cada uno de los procesos/subprocesos que integran el alcance del SGIC.
5. Constitución oficial de la Comisión de Calidad: Ente funcional encargado de la aprobación del diseño del SGIC.
6. Aprobación de la documentación, por parte de la Comisión de Calidad, una vez diseñada por el grupo de trabajo.
7. Verificación del diseño del SGIC: Remisión de la documentación para su verificación por parte de ANECA.
8. Implantación del SGIC, optimizado en la fase de diseño y publicación de la información derivada.
9. Certificación de la implantación del SGIC: Remisión de la documentación para su certificación por parte de ANECA.
10. Seguimiento del SGIC.

Con fecha de 12 de septiembre de 2018, se han iniciado los trámites para la certificación del diseño del SGIC bajo los parámetros AUDIT de ANECA.



3. POLÍTICA Y OBJETIVOS

La Universidad Europea del Atlántico entiende la política de calidad como el conjunto de intenciones globales relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia los grupos de interés relacionados con la universidad.

Asimismo, los objetivos de calidad se entienden como la relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución.

La Universidad Europea del Atlántico se compromete a una búsqueda sistemática de la mejora continua del Sistema de Garantía Interna de Calidad, y se propone como meta la consolidación de una cultura de calidad conocida, entendida y asumida por todos los colectivos y miembros que la integran.

Para cumplir esta política y objetivos se establece este manual, en el que se describe el Sistema de Garantía Interna de Calidad y se desarrollan los procedimientos, responsabilidades y documentos que ayudarán a conseguir una mayor eficacia y eficiencia en la institución.

Además, la Universidad Europea del Atlántico a través del proceso establecido en el documento del SGIC "P01/SP01 - Revisión de la Política y los Objetivos de Calidad", se compromete a la revisión, actualización, aprobación y difusión de la Política y los Objetivos de Calidad.

4. PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD

La Universidad Europea del Atlántico es una institución universitaria de reciente creación, con personalidad jurídica propia y forma de fundación, sin ánimo de lucro, que realiza el servicio público de la educación superior a través de la investigación, la docencia y el estudio, según Ley de Cantabria 5/2013, de 5 julio, (BOE de 25 de julio) por la que se reconoce como universidad a la Universidad Europea del Atlántico. Lo anterior implica que se trata de una Universidad de reciente reconocimiento y su oferta formativa es de nueva implantación.

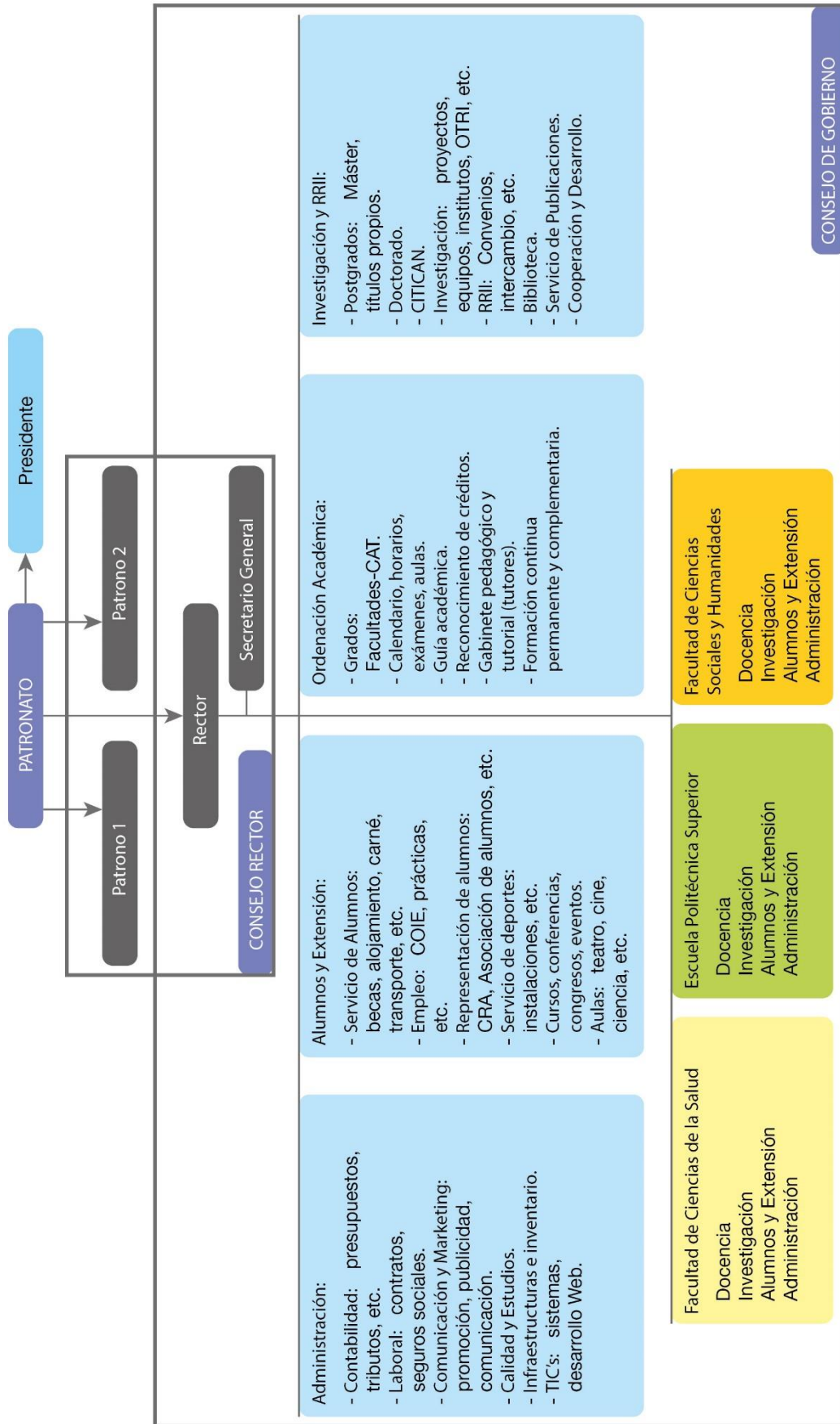
La marca de identidad de sus estudiantes será la de personas bien preparadas, con un alto nivel de inglés (todos nuestros alumnos finalizarán sus estudios con un C1 y cursarán diferentes materias obligatorias en este idioma), con competencias comunicativas, tecnológicas, y de diseño, gestión y dirección de proyectos. Se cuidará especialmente la colaboración con las empresas y profesionales para la inserción laboral de sus egresados y optimizará las competencias comunicativas en la defensa de trabajos y proyectos garantizando su visibilidad en el entorno empresarial y las prácticas reales en empresas. Todo ello con un trato personalizado, evaluación continua, materiales en el campus virtual a disposición de los alumnos, aprovechamiento máximo de las horas de docencia y un plan de acción tutorial muy cercano al alumno.

Nuestra oferta educativa se distribuye en las áreas de Ciencias de la Salud, Ingenierías, Ciencias Sociales, Humanidades y Ciencias de la Información, y presta especial atención a la Formación Complementaria, a las actividades de Extensión Universitaria y al aprendizaje de idiomas.

En la Universidad existen tres facultades o escuelas en las que se integran los planes de estudio de la misma, tanto los grados como los posgrados. De este modo, las titulaciones oficiales impartidas en la Universidad Europea del Atlántico se reparten entre la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Politécnica Superior y Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades.

El Sistema de Garantía Interna de Calidad se extiende a todos los centros de la Universidad Europea del Atlántico y, por tanto, será de aplicación en todos los títulos oficiales impartidos.

El proceso “P02 - Garantía de Calidad de los Programas Formativos” y sus correspondientes subprocesos regulan los mecanismos para mantener y renovar su oferta formativa y permiten revisar y mantener actualizado el listado de titulaciones oficiales, el cual se publica en la propia web de la Universidad Europea del Atlántico a disposición de todos los grupos interesados.



5. ORIENTACIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS

La Universidad Europea del Atlántico toma en consideración los requisitos de calidad explícitos e implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje, entendiendo por grupo de interés toda persona, institución o grupo que tiene interés, o está afectada, en la enseñanza-aprendizaje o en los resultados obtenidos.

El análisis de sus necesidades y expectativas es el punto de partida del SGIC que ha de ser visible no sólo en el interior de la Universidad sino, sobre todo, ante los grupos de interés externos a la misma.

En general, se consideran los grupos de interés que se describen a continuación, señalando los principales aspectos que deben ser considerados a efectos de asegurar su participación directa o indirecta, según corresponda, e información:

- **Estudiantes y futuros estudiantes:** Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral, ...
- **Personal Académico:** Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, política de profesorado, cualificación del personal, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información, ...
- **Gestores/as y personal de apoyo:** Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, política de personal, cualificación del personal, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información, ...
- **Órganos de Gobierno y Dirección de la Universidad Europea del Atlántico:** Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información, política, estrategia y objetivos, plan y sistema de calidad.
- **Egresados:** Inserción laboral, satisfacción con la formación recibida, sistemas de apoyo e información.
- **Empleadores:** Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, sistemas de información, ...
- **Administraciones Públicas:** Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados, costes, sistemas de información, fundaciones, ...
- **Sociedad en general:** Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral, eficacia en la gestión de los recursos y servicios, ...

En la siguiente tabla se recoge la participación de los grupos de interés en relación a los diferentes procedimientos que componen este Sistema de Garantía Interno de Calidad.

De ese modo, queda detallado el modo de participación de cada grupo de interés, pudiendo diferenciar entre "decide", "ejecuta", "participa" (activa o pasivamente), "es informado (directamente o la información queda a su disposición de manera pública vía web)" y "es consultado" (cuando participa en encuestas de satisfacción o cuestionarios).

Procedimiento	Estudiantes			Personal Académico			Personal de Apoyo y Gestores			Órganos de Gobierno			Egresados			Empleadores			Administraciones Públicas			Sociedad en general		
P01/SP01			i			i			i					i			i			i			i	
P02/SP01			i			i			i					i			i			i			i	
P02/SP02			i			i			i					i			i			i			i	
P02/SP03			i			i			i					i			i			i			i	
P03/SP01			i			i			i					i			i			i			i	
P03/SP02			i			i			i					i			i			i			i	
P03/SP03			i			i			i					i			i			i			i	
P03/SP04			i			i			i					i			i			i			i	
P03/SP05			i			i			i					i			i			i			i	
P03/SP06			i			i			i					i			i			i			i	
P03/SP07			i			i			i					i			i			i			i	
P03/SP08			i			i			i					i			i			i			i	
P04/SP01			i			i			i					i			i			i			i	
P04/SP02			i			i			i					i			i			i			i	
P04/SP03			i			i			i					i			i			i			i	
P04/SP04			i			i			i					i			i			i			i	
P05/SP01			i			i			i					i			i			i			i	
P05/SP02			i			i			i					i			i			i			i	
P06/SP01			i			i			i					i			i			i			i	
P06/SP02			i			i			i					i			i			i			i	
P06/SP03			i			i			i					i			i			i			i	
P06/SP04			i			i			i					i			i			i			i	
P07/SP01			i			i			i					i			i			i			i	

: Decide - : Ejecuta - : Participa - : Es informado - : Es consultado

6. RESPONSABILIDADES EN EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

6.1. RESPONSABILIDAD EN NIVEL INSTITUCIONAL DE LA UNIVERSIDAD

6.1.1 CONSEJO RECTOR

QUÉ ES

Es el máximo órgano académico, normativo y ejecutivo de la Universidad. asistiendo al Patronato en la administración, gestión y la ejecución de la política de la Universidad.

QUIÉN LO COMPONE

- Rector, que preside el Consejo.
- Secretario General, que actuará como secretario del Consejo.
- Cuatro miembros o representantes del Patronato.

CUÁLES SON SUS FUNCIONES

- Promover líneas estratégicas, orgánicas y funcionales de la Universidad.
- Aprobar la implantación, modificación y supresión de las titulaciones.
- Aprobar la selección y promoción del personal docente e investigador y de administración y servicios, así como las condiciones en las que ha de desarrollar su actividad.

El resto de competencias asociadas al Consejo Rector quedan descritas en las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.

6.1.2. CONSEJO DE GOBIERNO

QUÉ ES

Es el máximo órgano colegiado de gobierno ordinario de la Universidad y velará por el cumplimiento de los fines de ésta.

QUIÉN LO COMPONE

- Rector, que preside el Consejo.
- Secretario General, que actúa como secretario del Consejo.
- Decanos de Facultad y Directores de Escuelas o Centros.
- Directores de Servicios.
- Otras personas de la comunidad universitaria convocadas por el Rector para informar sobre asuntos concretos.

CUÁLES SON SUS FUNCIONES

- Establece la propuesta inicial de la Política y los Objetivos de Calidad de la Universidad, y aprueba los cambios derivados de las revisiones periódicas por parte de la Comisión de Calidad.
- Delega en la Comisión de Calidad el nombramiento de un/a Coordinador/a del SGIC para que lo represente en todo lo relativo a la definición y seguimiento del SGIC.

- Propone al Patronato la revisión de la composición y funciones de la Comisión de Calidad, la cual responde al funcionamiento en comisión del propio Consejo de Gobierno.
- Promueve la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas.
- Lidera en todo momento las actuaciones correspondientes al SGIC (diseño, desarrollo, revisión y mejora).

El resto de competencias asignadas al Consejo de Gobierno quedan descritas en las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.

6.1.3. COMISIÓN DE CALIDAD

QUÉ ES

La responsabilidad del SGIC recae en esta Comisión, creada como ente funcional, quien delega en el Vicerrectorado de Ordenación Académica, así como en Gerencia y Secretaría General, la coordinación del SGIC, correspondiendo la asistencia técnica al Gabinete de Calidad y Estudios.

QUIÉN LO COMPONE

- Rector, que preside la Comisión.
- Secretario General, que actúa como secretario de la Comisión.
- Decanos de Facultad o Directores de Escuela o Centros.
- Un representante de los estudiantes.
- Un representante del personal de administración y servicios (PAS).
- Responsables de la docencia en grado y postgrado.
- Responsable del Gabinete de Calidad y Estudios.
- Coordinador/a del SGIC.
- Otras personas, cuando la naturaleza de los asuntos así lo requiera, el Rector puede convocar, a instancias de los Coordinadores del SGIC, con voz, pero sin voto, a cuantas personas estimen necesario en función de su responsabilidad y conocimiento de los asuntos a tratar.

CUÁLES SON SUS FUNCIONES

- Actúa y decide en relación a la estructura, funcionamiento, desarrollo y eficacia del SGIC. Garantiza la calidad de los programas formativos evaluando la información y evidencias derivadas para el establecimiento de planes de mejora.
- Vela por el cumplimiento de la política y los planes de mejora establecidos en el SGIC.
- Participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, actuando como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros del sistema.
- Revisa periódicamente la Política y los Objetivos de Calidad, así como los resultados y la información derivada de todos los procedimientos definidos en el sistema.
- Analizar los informes de resultados y planes de mejora derivados de la implantación del SGIC en cada una de las áreas demandadas por AUDIT.

El Consejo de Gobierno propone al Consejo Rector la revisión de la composición y funciones de la Comisión de Calidad, la cual responde al funcionamiento en comisión del propio Consejo de Gobierno.

RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO

La Comisión es convocada por su Secretario a instancias del Coordinador/a del SGIC, reuniéndose con una periodicidad anual, o menor si las circunstancias así lo requieren. El Secretario levanta acta de estas sesiones en las que se analizan todos los resultados del sistema y otras cuestiones que se estimen oportunas, definiendo los correspondientes planes de mejora para su implementación, en su caso. Esta acta se dará publicidad y conocimiento a los grupos de interés por los distintos medios y criterios que la Universidad tiene previstos en los procedimientos del SGIC.

6.1.4. GABINETE DE CALIDAD Y ESTUDIOS

QUÉ ES

Se crea este Gabinete dependiente del Rectorado, como unidad responsable de los procesos generales de calidad del SGIC. Asiste técnicamente a la Comisión de Calidad en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGIC de la Universidad Europea del Atlántico.

El Coordinador del SGIC formará parte del personal asignado al Gabinete de Calidad y Estudios. En el ámbito de sus competencias, el Coordinador del SGIC estará apoyado por el Decano/a de la Facultad o por el Director/a de la Escuela o Centro al que pertenece la Titulación, así como por el Coordinador/a de Calidad de la Titulación correspondiente.

CUÁLES SON SUS FUNCIONES

- Se asegura que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC.
- Se asegura que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles de la Universidad.
- Coordinar la Comisión de Calidad y la implantación delo dispuesto por la Comisión e informar sobre el desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora relacionada con el sistema.
- Promueve en todos los niveles de la Universidad la importancia de satisfacer los requisitos de los grupos de interés.
- Apoya técnicamente a la Comisión de Calidad siendo responsable que los acuerdos y decisiones adoptados por la misma, se lleven a cabo, se sigan y se coordinen.
- Apoya técnicamente a la Comisión de Calidad del Título, para todas las titulaciones oficiales impartidas en la Universidad.
- Coordina los procesos de realización de encuestas de satisfacción y encuestas a egresados.
- Realiza los informes estadísticos y el suministro de datos e indicadores de la Universidad.

6.2. RESPONSABILIDAD EN LA FACULTAD, ESCUELA O CENTRO

6.2.1. JUNTA DE FACULTAD, ESCUELA O CENTRO

QUÉ ES

Órgano colegiado de gobierno que conoce todos los aspectos del SGIC para cada una de sus Titulaciones, ejerciendo además sus funciones con vinculación a los acuerdos de los órganos generales colegiados de gobierno y las resoluciones del Rector/a. En relación con los asuntos de calidad, éstos se tratarán como uno de los puntos incluidos dentro del orden del día de la Junta.

QUIÉN LO COMPONE

- Decano/a de Facultad y Director/a de Escuela o Centro, que preside sus reuniones.
- En caso de que sean nombrados, los Vicedecanos o Subdirectores y el Secretario/a académico/a de la Facultad, Escuela o Centro, que actuará como Secretario de dichas Juntas.
- Miembros electos del personal docente e investigador.
- Representantes electos del personal de administración y servicios.
- Delegado de estudiantes de cada una de las titulaciones o planes de estudios adscritos a la Facultad, Escuela o Centro.

En aquellas ocasiones en las que se traten cuestiones en materia de calidad de una Titulación, la Junta puede ser asistida por el Coordinador/a de Calidad de la Titulación.

CUÁLES SON SUS FUNCIONES

- Verifica la planificación del SGIC relativa a los Centros para asegurar el cumplimiento de los requisitos generales del Manual, de la Política y de los objetivos de calidad, y de los requisitos de las titulaciones implicadas.
- Ser informada por la Comisión de Calidad respecto a la Política y los objetivos generales de calidad de la Universidad, y difundir dicha información al resto de Facultades, Escuelas o Centros que integran la Universidad.
- Recibe, y en su caso coordina, la formulación de los objetivos anuales en materia de calidad relativos a las titulaciones participantes en la Junta, así como realizar el seguimiento de su ejecución.
- Controla la ejecución de las acciones correctivas y preventivas en las titulaciones de la Facultad, Escuela o Centro derivadas de la revisión del SGIC.
- Ser informada de los resultados de cuantas evaluaciones pudieran tener que ver con las titulaciones de esa Facultad, Escuela o Centro. Además, propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.
- Analizar y proponer cuestiones específicas del SGIC aplicadas a cada Titulación, sometiéndose al informe favorable de la Comisión de Calidad. Se atribuyen papeles preponderantes al Decano/a, Director/a y al Coordinador/a de calidad de la Titulación.

El resto de competencias asignadas la Junta de Facultad/Escuela/Centro, quedan descritas en las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.

6.2.2. DECANO/A DE FACULTAD Y DIRECTOR/A DE ESCUELA O CENTRO

QUÉ ES

El Decano de Facultad y Director de Escuela o Centro ostentan la representación de su Centro y ejercen las funciones de dirección y gestión ordinaria de los mismos. Para el correcto desarrollo de estas funciones son asesorados y apoyados por los Secretarios Académicos de los Centros que integran la Universidad Europea del Atlántico.

CUÁLES SON SUS FUNCIONES

- Liderar la implantación, revisión y mejora del SGIC de la Facultad, Escuela o Centro.
- Garantizar el buen funcionamiento del SGIC de la Facultad, Escuela o Centro.
- Informar a todo el personal de la Facultad, Escuela o Centro del SGIC y los cambios que se realicen.

- Garantizar que todo el personal de la Facultad, Escuela o Centro tenga acceso a los documentos del SGIC que les sean de aplicación.
- Informar a la Junta de Facultad, Escuela o Centro de todas las decisiones tomadas en la Comisión de Calidad.
- Presentar a la Junta de Facultad, Escuela o Centro los resultados del análisis de seguimiento de las distintas titulaciones de la Facultad, Escuela o Centro para su aprobación, así como los planes de mejora o modificaciones propuestos en materia de calidad.

El resto de competencias asignadas los Decanos de Facultad/Directores de Escuela o Centro, quedan descritas en las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.

6.2.3. COORDINADOR/A DE CALIDAD DEL TÍTULO

QUÉ ES

Para cada Titulación oficial impartida en la Universidad se designa, por parte de los Decanos de Facultad/Directores de Escuela o Centro, un Coordinador de Calidad, pudiendo solicitar para los nombramientos el asesoramiento del Gabinete de Calidad y Estudios. La función del Coordinador de Calidad del Título recae normalmente sobre la figura del **Coordinador Académico de Titulación**, quien asume ambas funciones. Este nombramiento se realiza junto al nombramiento de la Comisión de Calidad del Título.

CUÁLES SON SUS FUNCIONES

- Velar para que los procedimientos relativos a la Titulación sean realizados según las directrices establecidas por el SGIC.
- Recopilar todos los datos necesarios para realizar los diferentes análisis de seguimiento del título, establecer planes de mejora o de modificación del título.
- Velar por la implantación de las mejoras de calidad de la Titulación aprobadas por la Comisión de Calidad del Título.
- Asistir en materia de calidad al Decano/s de Facultad o Director/a de Escuela o Centro en la Junta de Facultad, Escuela o Centro si así se requiere.
- Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.

6.2.4. COMISIÓN DE CALIDAD DEL TÍTULO

QUÉ ES

Para cada Titulación oficial impartida se designa por parte de los Decanos de Facultad/Directores de Escuela o Centro una Comisión de Calidad del Título, que se encargará de la Revisión y Mejora del Título correspondiente.

QUIÉN LO COMPONE

- Coordinador de Calidad el Título.
- Director de Titulación.
- Representante PDI.
- Representante PAS.
- Representante Alumnos.

CUÁLES SON SUS FUNCIONES

- Analizar toda la información referente al Título, para su revisión y mejora.
- Establecer un Plan de Mejora del Título.
- Proporcionar información al Decano/Director y al Gabinete de Calidad y Estudios sobre la revisión y mejora del Título.