

SISTEMA INTERNO DE GARANTÍA DE CALIDAD

Presentación

El Sistema Interno de Garantía de Calidad de la Universidad de las Hespérides tiene como finalidad establecer un proceso sistemático para la gestión y mejora continua en todos los aspectos de los títulos oficiales que conforman su oferta educativa. Asimismo, se propone como el medio para obtener información tanto cuantitativa como cualitativa que permita adoptar decisiones referidas a la formación ofertada y a la gestión interna de la universidad.

Este sistema integra distintos mecanismos y procedimientos, relativos tanto a la recogida y análisis de la información sobre diferentes aspectos del plan de estudios, como al modo en que se utilizará esta información para el seguimiento, revisión y la toma de decisiones de mejora del mismo.

La estructura definida del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIGC) y la definición de los procedimientos que regirán su funcionamiento son las definidas por el Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.

1. Sistema interno de garantía de calidad: definiciones y estructura

1.1. Definiciones

Servicio de Calidad Interna

Es el servicio cuya función es recabar y organizar la información necesaria para el funcionamiento del SIGC y el trabajo de las Comisiones de Calidad.

Comisiones de Calidad

Las Comisiones de Calidad, una para grado y otra para máster, tienen la función de diseñar, desarrollar y gestionar las competencias de la institución en materia de calidad. En el seno de este órgano se produce el análisis, discusión y debate acerca del desarrollo y seguimiento de los títulos oficiales. Todos sus miembros cuentan con voz y voto. En caso de empate, el presidente dispondrá de voto de calidad.

Las Comisiones de Calidad para grado y máster analizan la información y los estudios provenientes del Servicio de Calidad Interna y plantean propuestas de mejora para su consideración y aprobación, si así procediere, por el Consejo Directivo, cuando son de índole económica, y al Consejo de Gobierno, cuando son de índole académico.

Cada una de las Comisiones de Calidad tendrá como integrantes a:

- Los directores de los títulos (tanto de grado como de máster, según corresponda por la Comisión).
- Representantes de profesores que impartan docencia en cada título, elegidos por el Consejo Directivo entre los profesores que se presenten como candidatos.

- Representantes de los alumnos (al menos uno por título) elegidos por el Consejo Directivo entre los estudiantes que se presenten como candidatos.
- Hasta un máximo de cinco representantes elegidos entre profesionales relacionados con los títulos que imparte la Universidad de las Hespérides (en particular, egresados de cursos anteriores). Serán elegidos por el rector a propuesta de los directores de los títulos.
- El representante del servicio de calidad como personal de administración y servicios.

1.2. Estructura

El SIGC cuenta con la siguiente estructura:

- Servicio de Calidad Interna.
- Comisiones de Calidad.
- Consejo Directivo/ Consejo de Gobierno.
- Rector.

Debe considerarse que tienen implicación en el SIGC:

- El equipo de dirección y los directores de cada título universitario oficial que se imparte.
- Los profesores.
- El personal de administración y servicios.
- Los alumnos.
- Los egresados.
- Los profesionales.

El Servicio de Calidad Interna tendrá como objetivo recoger y organizar la información necesaria para el funcionamiento de las Comisiones de Calidad, así como prestar apoyo al trabajo de dichas comisiones y velar por el correcto

funcionamiento del sistema interno de garantía de calidad definido. Estará integrado por representantes del personal de administración y servicios de la universidad.

Sobre este Servicio recae la función de prestar toda la ayuda técnica necesaria para la realización de encuestas de satisfacción a todos aquellos implicados en la obtención de datos para evaluar la inserción laboral y, a la vez, determinar los valores de los indicadores sobre matrículas y rendimiento académico, entre otros.

Las Comisiones de Calidad tendrán a su cargo el seguimiento de la implantación de los títulos oficiales de la Universidad. Como máximas responsables de la garantía y la mejora de la calidad de cada título oficial que se imparta, monitorizarán todos aquellos procesos que conduzcan a su acreditación, como la verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación.

El presidente será uno de los directores de los títulos oficiales que correspondan y el secretario será el responsable del Servicio de Calidad Interna.

Las funciones de las Comisiones de Calidad son:

- a) Interpretar los objetivos de calidad de cada título y monitorizar su grado de consecución.
- b) Diseñar actuaciones de revisión y de mejora para cada título.
- c) Informar a todos aquellos implicados de la política y objetivos de calidad y de las actuaciones acordadas.

- d) Establecer y analizar el catálogo de indicadores de calidad entre los que deberán figurar: tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento y duración media de los estudios.
- e) Analizar los resultados de las encuestas de valoración de estudiantes y profesores sobre la actividad docente.
- f) Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción de todos los grupos de interés (estudiantes, profesores, personal de administración y servicios y egresados).
- g) Analizar las sugerencias y quejas recibidas para introducir las modificaciones pertinentes.
- h) Programar y acordar la periodicidad, el alcance y la duración de la realización de las encuestas de valoración de estudiantes y profesores sobre la actividad docente.

Serán las Comisiones de Calidad (apoyadas por el Servicio de Calidad) las que elaboren anualmente para cada título un Informe de Seguimiento de la Calidad de cada titulación a partir de las siguientes fuentes de información:

- Las memorias de verificación, así como sus modificaciones.
- Los informes de evaluación de la agencia de calidad de referencia (verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación).
- Las guías docentes.
- Los resultados de tasas de graduación, abandono, eficiencia y rendimiento junto con la duración media de los estudios.
- Los indicadores de rendimiento académico (distribución de calificaciones finales en cada asignatura).

- Los indicadores de mercado: números de interesados en la titulación, número de solicitudes de matrícula y número de estudiantes de nuevo ingreso.
- Los resultados de satisfacción de los estudiantes con: la actividad docente y asignatura, las prácticas externas (realizadas por estudiantes y tutores) y el TFG/TFM,
- Los resultados de las encuestas de satisfacción de estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios con la titulación.
- Los informes de valoración de los profesores sobre la actuación docente.
- Los resultados de los análisis de inserción laboral y empleabilidad de los egresados.
- Los datos sobre la Identificación de necesidades: identificar las nuevas necesidades formativas.
- La información recogida de las quejas y/o sugerencias.
- Las propuestas de mejora.
- Los resultados de aprendizaje previstos (criterio 8.2 de la memoria verificada).
- Las actas de las reuniones del Consejo Directivo y del Consejo de Gobierno y de las diferentes Comisiones de Calidad.
- La información publicada en la página web de la Universidad.

Estos informes de seguimiento deberán ser analizados y aprobados por el Consejo Directivo y Consejo de Gobierno.

Las reuniones de las Comisiones de Calidad se celebrarán al menos dos veces al año, al inicio de cada cuatrimestre (octubre y febrero) con el fin de analizar el desarrollo de la implantación de los títulos que se estén impartiendo.

2. Procedimientos del sistema interno de garantía de calidad

2.1. P1_Procedimiento relativo a la política y objetivos de calidad

La calidad en el ámbito de la formación y de los procesos que permitan la mejora continua de los títulos son un compromiso ineludible de la Universidad de las Hespérides.

El rector de la universidad es quien establece y aprueba la política de calidad. Esta es comunicada, entendida y aplicada en toda la institución y se encuentra disponible para los agentes de interés (personal docente y de administración y servicios, estudiantes y resto de interesados) tanto en la página web como en cualquier otro medio que se considere adecuado.

Los objetivos de calidad están en consonancia con la política de calidad, son aprobados por el Consejo de Gobierno y revisados anualmente por las Comisiones de Calidad. El Sistema Interno de Garantía de Calidad, así como sus posibles modificaciones, será conocido por toda la comunidad universitaria a través de la página web y cualquier otro medio que se considere adecuado.

2.2. P2_Procedimiento para la evaluación de la enseñanza y el profesorado.

La evaluación de la calidad de la enseñanza y el profesorado es un instrumento fundamental para guiar la acción formativa en los contextos en los que se produce. La necesidad de contar con estudios y resultados a este respecto, de promover la evaluación de la enseñanza por todos los agentes implicados son un elemento de primer orden en los procesos de mejora y clasificación de las universidades. De esta manera, resulta una de las prioridades de la Universidad de las Hespérides. Por ello, se realizará una valoración de los resultados formativos que se obtienen en cada titulación con respecto a los objetivos fijados y los métodos establecidos para el aprendizaje de los estudiantes a partir de la siguiente información:

- El catálogo de indicadores de calidad. Este debe contener las tasas de graduación, abandono, eficiencia y rendimiento junto con la duración media de los estudios.
- La distribución de calificaciones finales en cada asignatura.
- Los resultados de satisfacción de los estudiantes con: la actividad docente y asignatura, las prácticas externas (realizadas por estudiantes y tutores) y el TFG/TFM,
- Los resultados de las encuestas de satisfacción de estudiantes, profesorado y personal de administración y servicios con la titulación.
- Los informes de valoración de los profesores sobre la actuación docente.
- Los datos relativos a la inserción laboral y a la empleabilidad de los egresados.
- La estructura y características del profesorado y del personal de apoyo.

- Los indicadores de mercado: números de interesados en la titulación, número de solicitudes de matrícula y número de estudiantes de nuevo ingreso.

La Comisión de Calidad valorará la satisfacción de las actividades formativas utilizadas y de los sistemas de evaluación aplicados en relación con los resultados formativos obtenidos para cada curso académico basándose en la información proporcionada por el Servicio de Calidad Interna. Junto con esto, cada Comisión de Calidad prestará especial atención, para cada título, a la difusión realizada, a los planes de tutorización de los estudiantes, a la coordinación del profesorado, a la orientación formativa a los estudiantes, a la información proporcionada sobre las salidas profesionales de los egresados y a los recursos e infraestructuras que se han utilizado.

Ante las situaciones o problemas determinados que se adviertan, será las Comisiones de Calidad las que propondrán planes de revisión y de mejora que los resuelvan y los remitirán al Consejo Directivo y Consejo de Gobierno para su aprobación final. A las Comisiones de Calidad les está reservado el seguimiento de la ejecución de los planes de mejora.

El informe anual que las Comisiones de Calidad elaborarán sobre cada título será difundido entre toda la comunidad universitaria.

2.3. P3_Procedimiento para la recogida de la valoración sobre la docencia por parte de los estudiantes y de los profesores.

La evaluación de la calidad del profesorado y de su actuación docente se basará en:

- La valoración que realicen estudiantes sobre la docencia recibida.
- La valoración que realicen los profesores sobre la docencia impartida.
- El informe que realice el director de cada título sobre el desarrollo de cada curso académico.

Los instrumentos específicos sobre los que se basará la evaluación de la calidad del profesorado y de su actuación docente son los siguientes:

- **Valoración de los estudiantes** sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje y la actuación docente de sus profesores. Al finalizar cada asignatura, los alumnos cumplimentarán una encuesta para evaluar la materia en su conjunto y la actuación docente de cada profesor.
- **Valoración de los docentes** sobre su labor realizada en relación con los objetivos planteados en un inicio.
- **Valoración del director del título.** El director de cada título deberá realizar una valoración global del desarrollo del curso académico. Los ejes necesarios de este análisis serán la coordinación, los resultados obtenidos, las deficiencias detectadas y las posibles oportunidades de mejora.

•

2.4. P4_Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas

Los alumnos que cursen prácticas externas tendrán asignado un tutor externo, que los orientará y evaluará, dentro de la institución donde vayan a desarrollar esas prácticas.

La Comisión de Calidad, al hacer un seguimiento de estas prácticas, solicitará, por un lado, informes a los alumnos para preguntarles por el grado de adecuación de la actividad respecto del título que están cursando y, por otro, a los tutores externos para que manifiesten el grado de cumplimiento de las actividades por parte de los alumnos. Basándose en este seguimiento, cada Comisión de Calidad deberá emitir propuestas de revisión y mejora del plan de estudios de la titulación con el objetivo de lograr una mejora continua en la calidad de las prácticas externas y en el cumplimiento de sus objetivos. Estas propuestas serán remitidas al director de cada título para su consideración.

2.5. P5_Procedimiento de evaluación de la calidad de los programas de movilidad

Los estudiantes de grado tendrán la posibilidad de cursar un período de formación internacional en alguna de las opciones disponibles a través de los diferentes acuerdos de colaboración que mantiene la Universidad de las Hespérides.

Al Departamento Internacional le corresponde la gestión de la movilidad de estudiantes, con la información y asesoramiento a la comunidad universitaria sobre los diferentes programas internacionales de cooperación en el ámbito de la educación superior. Este departamento, además, coordinará la puesta en marcha y el desarrollo de las acciones internacionales de formación en las que participa la Universidad de las Hespérides y la gestión de los programas de movilidad de los estudiantes.

La Comisión de Calidad someterá los programas de movilidad a revisión y mejora continua mediante propuestas que surjan del análisis que realice de la información proporcionada por las encuestas de satisfacción del alumno con el programa de movilidad. La información será recogida y organizada por el Servicio de Calidad Interna.

2.6. P6_Procedimiento relativo a la satisfacción de los actores implicados en las titulaciones

El Servicio de Calidad Interna es el responsable de remitir y recopilar las encuestas de satisfacción. La información sobre la valoración global y sobre aspectos específicos de los títulos se obtendrá anualmente mediante encuestas informáticas realizadas a las distintas personas implicadas (estudiantes, profesorado, personal de administración y servicios y egresados) en el correspondiente curso académico.

2.7. P7_Procedimiento relativos a la gestión de sugerencias y quejas

Se habilitará tanto en la web como en el Campus Virtual un buzón de quejas y sugerencias. Del mismo modo, será posible la presentación de una queja o sugerencia por correo electrónico o cualquier otro medio.

El Servicio de Calidad es el encargado de analizar las quejas y sugerencias que presente cualquier persona vinculada a la Universidad de las Hespérides. Junto con ello, analizará su naturaleza y procederá a su clasificación y distribución al departamento implicado, que deberá proporcionar la respuesta o acción consecuencia de dicha queja o sugerencia. El tiempo de respuesta de la queja será de cinco días hábiles.

2.8. P8_Procedimiento relativo al estudio de inserción laboral y empleabilidad de los egresados de la Universidad

La Universidad de las Hespérides realizará un riguroso acompañamiento a los estudiantes y antiguos alumnos en su desarrollo profesional, y fomentará la construcción de puentes sólidos entre el mundo académico y el mundo empresarial. Por ello, a través del Servicio de Calidad Interna llevará a cabo un estudio sobre la inserción laboral y empleabilidad de sus egresados a los dos años de haber finalizado sus estudios.

Este estudio se centrará en un cuestionario de valoración que será remitido por el Servicio Interno de Garantía de Calidad a los egresados y sus resultados serán objeto de análisis por las Comisiones de Calidad.

2.9. P9_Procedimiento relativo a la distribución de la información del SIGC de la titulación

La Universidad de las Hespérides publicará de forma periódica en su página web la información más relevante sobre el funcionamiento de su Sistema Interno de Garantía de Calidad, incluyendo tanto sus informes anuales, o resúmenes de estos, como los datos cuantitativos más relevantes que los sustentan. El Servicio de Calidad será el responsable de que la información que figure en la página web sea completa, coherente y veraz respecto de los títulos oficiales que componen la oferta formativa de la universidad.

En la página web estará disponible la información a posibles interesados, como perfil de ingreso, número de plazas ofertadas, plan de estudios, etc. Esta información será objeto de una revisión anual.

2.10. P10_Procedimiento para la modificación y/o extinción de una titulación

Las Comisiones de Calidad elaborarán anualmente un Informe de Seguimiento que será remitido al Consejo de Gobierno para analizar el cumplimiento o no de los criterios establecidos para la supresión y/o modificación del título, considerando los informes de evaluación externos recibidos -seguimiento y/o acreditación- y los informes de los órganos asesores; y al Consejo Académico para analizar aquellas cuestiones que contengan los informes en relación al desarrollo de los planes de estudio y de la metodología docente.

El Consejo de Gobierno solicitará, con el objetivo de identificar las nuevas demandas del mercado, información a: colectivos profesionales (colegios y asociaciones profesionales), organizaciones empresariales e instituciones sociales. Estos analizarán el Informe de Seguimiento y cualquier información adicional que justifique la necesidad de modificación y/o extinción del título.

El Consejo de Gobierno, tras recibir toda la información, decidirá si procede la modificación y/o eliminación del título de acuerdo con el cumplimiento o no de los criterios establecidos para ello y determinar los mecanismos para salvaguardar los derechos de los estudiantes que están cursando la enseñanza objeto de modificación y/o eliminación. La decisión de extinción deberá ser ratificada por el Consejo de Dirección y la propuesta de modificación también en caso de que afecte a cuestiones económicas.

Cuando se trate de una modificación el Consejo de Gobierno creará comisiones internas de trabajo para elaborar la propuesta de modificación

junto con el Servicio Interno de Calidad y paneles externos académicos y profesionales que puedan hacer sus recomendaciones y evaluaciones a los cambios propuestos.

Si se requiere una modificación por aumento o reducción de número de plazas de nuevo ingreso, se remitirá al Consejo Directivo la propuesta acompañada de la:

- Reestructuración de recursos humanos y recursos materiales/servicios.
- Actualización de la oferta formativa, si procede.

Si se requiere una modificación de la estructura de créditos para diversificar la oferta formativa, se remitirá al Consejo Directivo la propuesta acompañada de la siguiente información:

- Propuesta para incrementar las opciones terminales del título.
- Propuesta de nuevas titulaciones.
- Propuesta de actividad curricular para favorecer la movilidad horizontal y la disminución de la deserción estudiantil.

Si lo que se propone es la extinción del título, se remitirá al Consejo Directivo la propuesta acompañada de:

- Reestructuración de recursos humanos y recursos materiales/servicios.
- Una propuesta de actualización de la oferta y alternativas formativas.
- Una propuesta de itinerarios profesionales alternativos.

El Consejo Directivo analizará la información y la remitirá al Consejo de Gobierno para su aprobación y comenzar los trámites correspondientes relacionados con el tipo de cambio a realizar: modificación o extinción.

2.11. P11_Criterios generales para la modificación o supresión temporal o definitiva del título

2.11.1. Criterios generales para la modificación del título

Los criterios generales establecidos para la modificación del título son los siguientes:

- *Modificaciones no sustanciales:* suponen cambios menores que mejoran el título y que la universidad puede implantar como resultado del proceso de reflexión interno. Estos cambios se recogen en los informes de seguimiento y se incorporarán a la memoria del título cuando se tenga que someter a un proceso de modificación.
- *Modificaciones sustanciales:* hay de dos tipos:
 - Las modificaciones que afectan a la estructura del título pero no suponen un cambio en su naturaleza y objetivos. Estos cambios se solicitan a través del proceso de modificación.
 - Las modificaciones que requieren de una extinción son aquellos cambios sustanciales que afectan a la naturaleza y objetivos del título verificado y no se pueden solicitar a través del proceso de modificación. Estos cambios sólo pueden hacerse efectivos solicitando la verificación de un nuevo título y extinguiendo el título implantado.
- El plan de estudios no se podrá modificar ante la agencia de evaluación antes de que haya transcurrido dos años académicos completos desde su última evaluación de verificación y/o modificación.
- Los informes de evaluación externa que requieran llevar a cabo alguna modificación.

- Las modificaciones relacionadas con el aumento o reducción del número de plazas de nuevo ingreso deberán ir acompañadas del correspondiente aumento o reducción de profesorado, personal de administración y servicios y recursos materiales. Teniendo en cuenta que, dada la modalidad de los estudios de la Universidad, el aumento o disminución de plazas que implique la apertura de un nuevo grupo o cierre de un grupo existente deberá ser objeto de incremento o reducción infraestructuras virtuales, infraestructuras físicas, del número de personal docente e investigador y de personal de administración y servicios.
- Toda modificación se deberá informar en la web del título para el conocimiento de toda la comunidad universitaria.

2.11.2. Criterios generales para la eliminación del título

Los criterios generales establecidos para la extinción de un título son los siguientes:

- No superación del proceso de renovación de la acreditación previsto.
- Cuando el Consejo de Universidades considere que las modificaciones incorporadas al título suponen un cambio apreciable en la naturaleza y objetivos del título previamente inscrito en el RUCT lo que supondría que se trataría de un nuevo plan de estudios y procedería a actuar como corresponde a un nuevo título.
- Descenso en el número de estudiantes de nuevo ingreso de manera recurrente (inferior a 10 estudiantes) y en la demanda de acceso a la titulación sea motivo para considerar la suspensión temporal o definitiva de la titulación o la necesidad de redefinirla en el marco de otras enseñanzas afines que se imparten en la universidad.

- Disminución de las tasas de éxito, graduación, eficiencia y otros indicadores de seguimiento del rendimiento académico y el aumento de la tasa de abandono de la titulación serán motivo para considerar la suspensión temporal o definitivamente la titulación o para introducir cambios en la misma.

Adicionalmente, cada titulación puede poseer circunstancias específicas que conlleven la extinción de la misma y que no se encuentren recogidas, como por ejemplo: escasa demanda del mercado laboral, bajo interés académico y/o profesional del título, etc. Estas son difícilmente cuantificables previamente al ser variables que dependen de la situación en la que se encuentre el título en cada momento, es por ello por lo que se considera necesario que las mismas, en caso de existir, queden recogidas explícitamente en la propuesta de extinción.

2.12. P12_Mecanismos para salvaguardar los derechos del alumnado

Los mecanismos establecidos para salvaguardar los derechos del alumnado que curse las enseñanzas suspendidas hasta su finalización son:

En caso de extinción de un título, la Universidad no admitirá la matrícula de alumnos de nuevo ingreso ni traslados de expedientes de otras universidades.

Además, el Consejo de Gobierno hará públicos los mecanismos que permitirán a los estudiantes la superación de las enseñanzas una vez extinguidas ésta incluyendo información relacionada con:

- No admisión de matriculas de nuevo ingreso en la titulación.
- Número de años académicos, posteriores a la extinción del título, de vigencia de estos derechos.
- Supresión gradual de la impartición de la docencia.
- Alternativas propuestas para los/las estudiantes que estén cursando la enseñanza suspendida.
- Alternativas formativas a la titulación.
- Itinerarios profesionales alternativos.
- Acciones de apoyo y orientación para los estudiantes repetidores.
- Derecho a evaluación hasta consumir las convocatorias reguladas por la normativa de progreso y permanencia de la Universidad.
- Otros mecanismos determinados por el Rector mediante resolución.

Toda esta información se expondrá en la web del título para el conocimiento de toda la comunidad universitaria.