


 Universidad Pública de Navarra Nafarroako Unibertsitate Publikoa	<b>SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA</b> <b>- SGIC Títulos -</b>	SGIC Seguimiento y Mejora Continua.doc
--	---	---

## Índice

1.	PRESENTACION .....	2
2.	OBJETO .....	3
3.	ALCANCE .....	3
4.	NORMATIVA / DOCUMENTOS BASICOS DE REFERENCIA .....	4
5.	SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA.....	4
6.	SEGUIMIENTO INTERNO DE LOS TÍTULOS.....	5
7.	SEGUIMIENTO EXTERNO DE LOS TÍTULOS.....	6
7.1.	Programa VERIFICA .....	6
7.2.	Programa MONITOR.....	7
7.3.	Programa ACREDITA .....	7
7.4.	Programa Sello Internacional de Calidad (SIC), EUR-ACE y EURO-INF .....	8
8.	SEGUIMIENTO EX-POST .....	9
9.	DOCUMENTOS RELACIONADOS .....	10

<b>Resumen Revisiones</b>		
<b>Número revisión:</b>	<b>Fecha:</b>	<b>Motivo modificación:</b>
Rev 00	24.10.2008	Edición inicial
Rev 01	01.03.2018	Revisión para asegurar la vigencia y adecuación a las nuevas versiones de los programas de evaluación de ANECA. Modificación de los miembros de CGCC. Inclusión de los Programas de Doctorado.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Unidad Organización y Calidad	Vicerrectorado de Enseñanzas Escuela de Doctorado de Navarra (Vicerrectorado de Investigación)	Consejo de Gobierno

 <p>upna Universidad Pública de Navarra Nafarroako Unibertsitate Publikoa</p>	<b>SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA - SGIC Títulos -</b>	SGIC Seguimiento y Mejora Continua.doc
--	---	---

## 1. PRESENTACION

La Universidad Pública de Navarra es una institución comprometida con la calidad y para ello diseña e implanta un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de los Títulos de Grado, Máster y Programas de Doctorado, con objeto de mejorar los procesos relacionados con la enseñanza y el aprendizaje de los mismos. Este SGIC se desarrolla teniendo presentes los ocho principios de gestión de la calidad total que deben formar la base sobre la que se asienta una organización orientada a la excelencia:

- Liderazgo y coherencia en los objetivos.
- Orientación al cliente.
- Desarrollo e implicación de las personas.
- Gestión por procesos y hechos.
- Aprendizaje, innovación y mejora continua.
- Orientación hacia los resultados.
- Desarrollo de alianzas.
- Responsabilidad social.

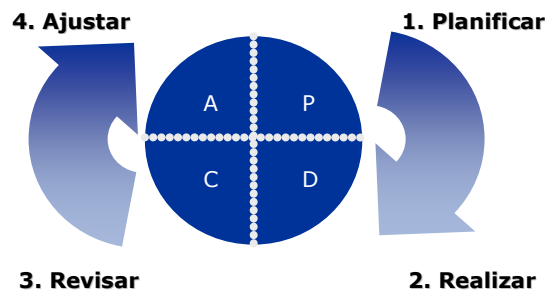
De los ocho principios nombrados, adquiere destacable importancia el correspondiente al *aprendizaje, innovación y mejora continua*, y éste es el que el presente documento describe.

De esta forma, la Universidad Pública de Navarra adquiere un especial compromiso con el Seguimiento y Mejora Continua de todos los procesos, y sus resultados, descritos en su SGIC. Las actividades descritas en el SGIC atienden a la estructura especificada en el llamado ciclo PDCA, círculo de la mejora continua o rueda de Deming. Según este modelo, las actividades siguen el siguiente ciclo:

- P (Plan): Planificar la actividad.
- D (Do): Desplegar, desarrollar o realizar la actividad.
- C (Check): Observar, revisar y analizar los resultados.
- A (Act): Proponer ajustes que supongan mejoras y realizar su seguimiento.

De esta forma, la filosofía PDCA o de Mejora Continua estará inmersa en cualquiera de las actividades realizadas en la Universidad Pública de Navarra.

***Círculo de la Calidad***



## **2. OBJETO**

Definir el proceso seguido por los Centros, Facultades y Escuelas, de la Universidad Pública de Navarra y la Escuela de Doctorado de Navarra (EDONA) para analizar los resultados de los diferentes procesos relacionados con la enseñanza y el aprendizaje de los Títulos que imparten, y proponer ajustes y mejoras que supongan un incremento de la calidad de los mismos.

Este documento identifica las fuentes de información a tener en cuenta y cómo, a partir del análisis de los resultados aportados por las mismas, se toman las decisiones orientadas a establecer las medidas para la mejora de la calidad.

## **3. ALCANCE**

Los Centros, Escuelas o Facultades de la Universidad Pública de Navarra, en los cuales se imparten las enseñanzas oficiales de Grado y Máster y la EDONA que gestiona los Programas de Doctorado.

 Universidad Pública de Navarra Nafarroako Unibertsitate Publikoa	<b>SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA</b> <b>- SGIC Títulos -</b>	SGIC Seguimiento y Mejora Continua.doc
--	---	---

#### 4. NORMATIVA / DOCUMENTOS BASICOS DE REFERENCIA

- Estatutos de la Universidad Pública de Navarra, de 19 de mayo de 2003, modificados mediante acuerdo del Gobierno de Navarra, de 21 de marzo 2011.
- Documento que regula el funcionamiento de la Comisión de Calidad de la Universidad. Acuerdo para la aprobación del reglamento de régimen interno de la Comisión de Calidad de la Universidad Pública de Navarra, del 29 de mayo de 2013.
- Documento que regula el funcionamiento la estructura de responsabilidades y funciones de la Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGCC).
- Documentos y procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC).
- Documentación de los Programas VERIFICA, MONITOR y ACREDITA de la ANECA.

#### 5. SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

Los principales órganos responsables de garantizar la calidad en los procesos de enseñanza-aprendizaje en la Universidad Pública de Navarra son las **Comisiones de Garantía de Calidad de los Centros (CGCC)** y el Comité de Dirección en el caso de la EDONA.

Las CGCC y el Comité de Dirección de la EDONA se comprometen con el diseño, desarrollo, revisión y mejora de todos y cada uno de los instrumentos que aseguren y garanticen la calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje, y de sus resultados, atendiendo al ciclo de mejora continua PDCA (*planificar-plan, hacer-do, revisar-check, ajustar-act*).

Las CGCC se apoyan en este trabajo, principalmente, en los **Responsables de Calidad de los Títulos (RCT)** que se imparten en cada Centro. Los RCT trabajan conjuntamente con el/la Vicedecano/a-Subdirector-a de Grado, en caso de que las figuras no coincidan en la misma persona, con el/la Director/a Académico/a si se trata de un título de Máster o con el/la Coordinador/a de Programa de Doctorado, en el caso de la EDONA.

 Universidad Pública de Navarra Nafarroako Unibertsitate Publikoa	<b>SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA</b> <b>- SGIC Títulos -</b>	SGIC Seguimiento y Mejora Continua.doc
--	---	---

## 6. SEGUIMIENTO INTERNO DE LOS TÍTULOS

El RCT lleva a cabo periódicamente un seguimiento pormenorizado de todos los resultados relacionados con los procesos de enseñanza-aprendizaje, principalmente los descritos en el apartado 9 del RD 1393/2007, para el caso de Grado y Máster, y en el RD 99/2011, para el caso de los Programas de Doctorado.

Estos procesos están organizados en el mapa de procesos del SGIC de los [Centros](#) y de la [EDONA](#)


De todos ellos, serán especialmente vigilados aquellos a los que se les asigne resultados mínimos de cumplimiento en forma de objetivos de calidad. Principalmente, aquellos que su incumplimiento pudiese derivar en una posible suspensión temporal o extinción definitiva del título. Son especialmente sensibles aquellos relacionados con la demanda, el cupo de acceso, la inserción laboral y las tasas de rendimiento académico.

También es sensible el cumplimiento de los compromisos adquiridos en cuanto a los Recursos Humanos y Recursos Materiales, además de su necesaria actualización.

Además, requiere una especial atención la publicación en la página web del título de los resultados académicos y de satisfacción, y otros datos informativos necesarios para los estudiantes.

La CGCC y el Comité de Dirección de la EDONA, en su caso, es responsable de recopilar, revisar y comprobar la validez de los datos proporcionados por los informes de resultados de todos y cada uno de los procesos. Realizará un análisis buscando la evolución de los indicadores en forma de tendencia positiva o negativa, e identificando las desviaciones. Fruto de ese análisis podrá y deberá articular propuestas de mejora orientadas tanto a la mejora de los resultados como de los propios procesos, si fuese necesario, solicitando cambios al Sistema de Garantía Interna de Calidad de los Títulos. La CGCC/Comité de Dirección de la EDONA podrá proponer la creación temporal de grupos de mejora orientados a dar solución a aspectos relevantes cuya organización y resultados se identifiquen como mejorables.

El principal informe de resultados en el que la CGCC/Comité de Dirección de la EDONA basa su análisis y plasma su seguimiento de forma anual es el **Autoinforme de Seguimiento Anual del Título (ASAT)** que prepara cada RCT al finalizar el curso académico.

 <p>upna Universidad Pública de Navarra Nafarroako Unibertsitate Publikoa</p>	<p><b>SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA</b> <b>- SGIC Títulos -</b></p>	<p>SGIC Seguimiento y Mejora Continua.doc</p>
--	---	---

El ASAT incluye en esa revisión el estado del cumplimiento de las recomendaciones de mejora realizadas por la ANECA en sus programas VERIFICA, MONITOR y ACREDITA.

Además, el RCT elabora también anualmente un **Plan de Mejoras** con objeto de recoger las acciones previstas a ser llevadas a cabo con la orientación de mejorar las actividades de enseñanza aprendizaje y sus resultados. De esta manera, la CGCC/Comité de Dirección de la EDONA actúa siguiendo la cultura de la mejora continua a través de la aplicación del ciclo PDCA a sus propias actividades.

## 7. SEGUIMIENTO EXTERNO DE LOS TÍTULOS

La ANECA hace un seguimiento externo de los títulos desde el diseño de los mismos (programa VERIFICA), la monitorización de resultados tras su implantación (programa MONITOR) y la revisión para la renovación de la acreditación (programa ACREDITA).


### 7.1. Programa VERIFICA

El programa VERIFICA evalúa las propuestas de los planes de estudio de títulos diseñados en consonancia con el Espacio Europeo de Educación Superior.

La Universidad elabora una propuesta de Título que se remite al Consejo de Universidades. Este documento se denomina “memoria” e incluye los apartados en los que se describe el título, su justificación, los resultados previstos, los recursos humanos y materiales destinados, etc. El Consejo de Universidades comprueba que se ajusta a los protocolos establecidos y envía esta propuesta a la ANECA para que elabore el preceptivo informe de evaluación previo a la verificación.

ANECA remitirá el informe de evaluación a la universidad solicitante, al Consejo de Universidades y al Ministerio de Educación. El Consejo de Universidades dictará resolución de verificación.

Tras la autorización de la Comunidad Autónoma y la verificación del programa por el Consejo de Universidades, el Ministerio de Educación elevará al Gobierno la propuesta para el establecimiento del carácter oficial del programa de Grado, Máster o Doctorado y su inscripción en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT).

 <p>upna Universidad Pública de Navarra Nafarroako Unibertsitate Publikoa</p>	<b>SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA</b> <b>- SGIC Títulos -</b>	SGIC Seguimiento y Mejora Continua.doc
--	---	---

## 7.2. Programa MONITOR

El programa MONITOR realiza un seguimiento del título oficial para comprobar su correcta implantación y resultados.

Esta evaluación pretende asegurar el despliegue de las enseñanzas, conforme a lo recogido en la memoria de verificación del título y asegurar la disponibilidad pública de la información pertinente y relevante para los diferentes agentes de interés del sistema universitario. Su interés reside en detectar posibles deficiencias y proponer recomendaciones de mejora.

La periodicidad de esta revisión será de, al menos, una vez antes de seis años, para títulos de Grado de 240 créditos ECTS y los Programas de Doctorado, y antes de cuatro años para títulos de Máster, contando desde el curso académico siguiente a la inscripción del título en el RUCT.

Para cada uno de los títulos implicados en el proceso de seguimiento cada año, la Universidad aporta toda la información requerida en un formulario web de recogida de información de la ANECA. Un apartado de este formulario incluye las medidas tomadas por la Universidad para cumplir las recomendaciones indicadas en el programa VERIFICA.

Aportada dicha información, ANECA asigna los títulos a los diferentes evaluadores que elaboran el informe de seguimiento y lo remite a la Universidad. La Universidad tiene 10 días hábiles para informar sobre errores materiales detectados en el informe.


El RCT incluirá en el Plan de Mejoras anual del Título las recomendaciones que se incluyan en el informe MONITOR para poder hacer un seguimiento anual del estado de las mismas.

## 7.3. Programa ACREDITA

El Programa ACREDITA realiza una valoración para la renovación de la acreditación de los Títulos. Anualmente, la Universidad junto con la ANECA establece un calendario para la evaluación de los mismos teniendo en cuenta los plazos establecidos en la normativa vigente.

La Universidad para cada título elabora un **Informe de Autoevaluación (IA)** de la situación del título frente a los criterios y directrices del modelo de acreditación, y aporta una serie de evidencias que sustente sus valoraciones, a través de una aplicación informática.

ANECA constituye un panel de expertos que realizará el estudio del IA junto al resto de información que ANECA dispone del título, realizará una visita a la universidad donde mantendrá audiencias con los grupos de interés y elaborará el **informe de la visita (IV)** de panel de expertos.

 Universidad Pública de Navarra Nafarroako Unibertsitate Publikoa	<b>SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA</b> <b>- SGIC Títulos -</b>	SGIC Seguimiento y Mejora Continua.doc
--	---	---

ANECA, a través de la Comisión de Acreditación, evalúa el título teniendo en cuenta el IA presentado por la universidad, el IV del panel de expertos y el resto de información que en ANECA consta sobre el título. ANECA remitirá a la Universidad un **informe provisional (IP)** de evaluación para la renovación de acreditación en términos favorables o con aspectos que deben ser necesariamente modificados a fin de la obtención de un informe en términos favorables. El informe podrá incluir recomendaciones para la mejora del título.

La Universidad en el plazo de 20 días hábiles podrá aceptar el IP o establecer alegaciones acompañadas de un plan de mejoras. Esta respuesta es obligatoria en el caso de que en el IP se incluyan aspectos que necesariamente deben ser modificados. Posteriormente la ANECA emitirá el **informe final (IF)** de evaluación para la renovación de acreditación, en términos favorables o desfavorables.

El RCT incluirá en el Plan de Mejoras anual del Título las recomendaciones que se incluyan en el IF de renovación de acreditación para poder hacer un seguimiento anual del estado de las mismas.

#### **7.4. Programa Sello Internacional de Calidad (SIC), EUR-ACE y EURO-INF**


El programa SIC evalúa títulos para la obtención de Sellos Internacionales de Calidad (SIC). Diferentes instituciones colaboran con ANECA para promover estos reconocimientos internacionales.

El sello EURACE es un sello internacional de calidad en el ámbito de la Ingeniería que se gestiona desde la European Network for the Accreditation of Engineering Education (ENAE) a través del Instituto de la Ingeniería de España (IIE).

El sello EUROINF es un sello internacional de calidad en el ámbito de la Informática que se gestiona desde la European Quality Assurance Network for Informatics Education (EQANIE) a través del Consejo general de Colegios de Ingeniería en Informática (CCII) y el Consejo General de Colegios Oficiales de Ingeniería Técnica en Informática (CONCITI).

La primera parte de este proceso es común a una renovación de la acreditación. El proceso continuará si el título para el que se solicita el sello ha obtenido un informe de renovación favorable. El panel de expertos que visita la Universidad contará entre sus miembros con un representante del Instituto de la Ingeniería de España (IIE) o del Colegio de Ingeniería en Informática (CCII)/Colegio Oficial de Ingeniería Técnica en Informática (CONCITI), en su caso.



 Universidad Pública de Navarra Nafarroako Unibertsitate Publikoa	<b>SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA</b> <b>- SGIC Títulos -</b>	SGIC Seguimiento y Mejora Continua.doc
--	---	---

ANECA, a través de la Comisión de Acreditación del Sello, evalúa el título teniendo en cuenta el IA presentado por la universidad, el IV del panel de expertos y toda la información disponible del título que ha solicitado el sello. La Comisión de Acreditación del Sello elaborará el **informe provisional para la obtención del sello (IPS)** en el que se valora el cumplimiento del criterio relativo a los resultados de aprendizaje y el criterio del soporte institucional, ambos específicos en evaluaciones para la consecución de un sello internacional. El IPS será remitido a la Universidad que podrá presentar las alegaciones que estime oportunas, así como un plan de actuación, en su caso, en el plazo de veinte días.

Tras la recepción de alegaciones y el plan de actuación, éstos serán revisados por la Comisión de Acreditación del Sello, que elaborará el **informe de final para la obtención del sello (IFS)** y tomará la decisión sobre la obtención o no del sello. El sello puede obtenerse con o sin prescripciones. El IFS también indica el período por el que se concede el sello.

En el caso de “obtención del sello con prescripciones”, la Universidad deberá aceptarlas formalmente y aportar en el plazo de 30 días naturales un plan de actuación para el logro de las mismas en tiempo y forma, que tenga en cuenta el periodo temporal de concesión del sello.

Una vez se haya podido verificar el cumplimiento de las prescripciones, antes de que finalice el periodo de validez temporal establecido, el periodo de validez del sello podrá extenderse. Para ello, la Universidad aportará a ANECA el informe sobre el cumplimiento de las prescripciones.


El RCT incluirá en el Plan de Mejoras anual del Título las prescripciones que se incluyan en el IFS de obtención del sello para poder hacer un seguimiento anual del estado de las mismas.

## 8. SEGUIMIENTO EX-POST

Una vez renovada la acreditación por la ANECA, y antes de pasar la próxima acreditación, los Títulos de la UPNA se someten a un seguimiento similar al del proceso MONITOR. La periodicidad del seguimiento se indica en el último Informe Final de renovación de la acreditación.

Para el caso de Grado y Programa de Doctorado, podrá ser bienal o trienal, ya que se acreditación se renueva cada 6 años. En el caso de Máster, será anual o bienal, ya que su acreditación se realiza cada 4 años.

El objeto de este seguimiento es principalmente revisar el estado de las acciones comprometidas como propuestas de mejora en la acreditación previa y disponer de las correspondientes evidencias de su cumplimiento.

 Universidad Pública de Navarra Nafarroako Unibertsitate Publikoa	<b>SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA</b> <b>- SGIC Títulos -</b>	SGIC Seguimiento y Mejora Continua.doc
--	---	---

## 9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Anexos:

— Plantillas de uso general en la Universidad:

- Autoinforme de Seguimiento Anual del Título (ASAT) y Guía para su cumplimentación
- Plan de Mejoras de la Universidad

— Plantillas para dar respuesta a requerimientos de la ANECA:

- Respuesta a Informe Provisional de Renovación de la Acreditación (IP):
  - Plan de mejoras - RenAc
  - Alegaciones - RenAc
- Seguimiento ex-post al Informe Final de Renovación de la Acreditación (IF):
  - Seguimiento ex-post sobre compromisos adquiridos
- Respuesta a Informe Provisional de Sello Internacional de Calidad (IPS):
  - Plan de mejoras y alegaciones - SIC
- Respuesta a Informe Final de Sello Internacional de Calidad (IFS):
  - Plan de actuación para cumplimiento prescripciones - SIC
  - Informe sobre cumplimiento prescripciones - SIC