

POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD UNIVERSIDAD DE LAGUNA

Tabla resumen de revisiones		
Edición	Fecha	Motivo de la modificación
01	13/09/2018	Edición 01
02	21/01/2019	Edición 02

Elaboración	Revisión	Aprobación
UTC	UEMC-Vicerrectorado de Docencia	Consejo de Gobierno
Fecha: 18/06/2018	Fecha: 13/09/2018	Fecha: XX/XX/2019



POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE LA LAGUNA

La Universidad de la Laguna (ULL) se compromete de manera explícita con el desarrollo de una cultura que reconoce la importancia de la calidad y la mejora continua de las enseñanzas que imparte y de los servicios y actividades que ofrece como Institución pública de Enseñanza Superior (IES). En este sentido, la ULL realiza una actuación centrada en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, basada en la transparencia y en la publicidad, en el marco de la rendición de cuentas a la sociedad.

El compromiso de la ULL con los procesos de aseguramiento de la calidad se recoge en la misión y visión de la institución, establecido en su Plan Estratégico en vigor. En concreto, en la Línea Estratégica 02 Adaptación, se incluye la calidad institucional, en la que se integran acciones destinadas a garantizar el desarrollo de los programas de evaluación y calidad institucional en sus diferentes niveles (centro, título, profesorado...) para su reconocimiento por las correspondientes agencias evaluadoras (verificación, certificación, acreditación, etc.). Este compromiso con la calidad se hace efectivo, además, a través de las diferentes actuaciones que vienen desarrollándose de manera continua en la ULL desde el curso 2007-2008, momento en el que empiezan a diseñarse en las universidades españolas los programas de evaluación y calidad institucionales, impulsados por las agencias evaluadoras en cumplimiento de la normativa nacional y autonómica, en línea con las directrices establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.

La Política de Calidad de la ULL tiene como principal objetivo alcanzar y mejorar los estándares de calidad en sus distintas vertientes: docencia, investigación-transferencia de conocimiento y gestión. En cumplimiento de este objetivo, se vela por la **participación corresponsable** de los distintos grupos de interés (autoridades institucionales, equipos decanales/directivos, estudiantes, egresados, personal docente e investigador, personal de administración y servicios, empleadores, etc.) en los diferentes ámbitos de la universidad, y por su implicación en las actuaciones y toma de decisiones institucional a través de los mecanismos establecidos (participación en órganos de gobierno, juntas, comisiones, delegaciones; aportaciones al plan estratégico, encuentros de gobierno abierto, cumplimentación de encuestas de valoración/satisfacción, etc.). De esta manera, y desde los distintos niveles de la universidad, se asume la responsabilidad y el compromiso con el aseguramiento de la calidad y la mejora de sus resultados.

En línea con la Política de Calidad, la Universidad de la Laguna ha diseñado e implementado el modelo marco de Sistemas de Aseguramiento de la Calidad de sus Centros/Títulos (SAIC), anteriormente denominados Sistemas de Garantía Interna de Calidad de Centros/Títulos (SGIC), y ha procedido a su actualización para responder al nuevo modelo del programa AUDIT (ANECA 2018), a la última versión de "Criterios y Directrices para el aseguramiento de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior" de la ENQA (ESC 2015) y al Real Decreto 420/2015 de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios, por el que se establece la acreditación institucional de centros como alternativa al modelo de acreditación de titulaciones universitarias oficiales. Asimismo, el nuevo



modelo SAIC de la ULL establece sinergias con otros programas de evaluación y calidad institucionales (VERIFICA, MONITOR, ACREDITA, DOCENTIA, Sello Internacional de Calidad -SIC-, etc.) mediante su alineamiento, lo que garantiza la eficacia y eficiencia de los procesos.

El próximo reto de la ULL en materia de calidad será certificar de manera progresiva el rediseño y la implantación de los SAIC de Centros/Títulos ULL como primer paso para optar a la acreditación institucional. Esto permitirá a la universidad pasar de un **enfoque de título** a una **dimensión institucional** de centro con el objetivo de simplificar y racionalizar las exigencias de los procesos de evaluación de titulaciones.

En definitiva, la Política de Calidad es un documento abierto, en línea con el Plan Estratégico de la ULL, que pretende servir para revisar y medir el avance en el cumplimiento de los objetivos previstos en sus diferentes niveles de despliegue (ULL, centro, título,...).

OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA ULL

Con carácter general, los objetivos de calidad de la Universidad de La Laguna tienen como principio básico de actuación la **mejora continua** en el camino hacia la excelencia, como Institución de Educación Superior de referencia. Estratégicamente, y atendiendo a los diferentes niveles en los que debe desplegarse (institucional, centros, titulaciones, profesorado, estudiantado...), la ULL tiene el firme propósito de:

- OC1.** Mejorar la **cultura de calidad** en la universidad a partir de su Política de Calidad.

- OC2.** Fomentar la **coordinación** institucional y académica en sus diferentes niveles (vicerrectorados, unidades organizativas, servicios, centros, departamentos).

- OC3.** Proporcionar un **soporte institucional** adecuado para el desarrollo de los programas de evaluación y calidad, garantizando su sostenibilidad en el tiempo.

- OC4.** Impulsar la **transformación digital** de los sistemas de gestión, análisis e información para la automatización y simplificación de los **procesos de evaluación y calidad** institucionales, que permita mejorar la eficiencia y la toma de decisiones basada en datos y evidencias.

- OC5.** **Certificar** el diseño del nuevo modelo marco de Sistema de Aseguramiento de la Calidad de Centros ULL (SAIC).



- OC6. Fomentar la **implantación y certificación** de los SAIC en los Centros ULL.
- OC7. Impulsar la **acreditación institucional** de centros como alternativa al modelo de acreditación de títulos universitarios oficiales.
- OC8. Potenciar la **implantación de soluciones tecnológicas** integradas para el soporte e implementación efectiva de los SAIC (gestor por procesos, plataformas centralizadas de análisis de datos -Business Intelligence (BI)-, gestión CMI -Cuadro de Mandos Integral-, etc.), que facilite a los responsables centrar sus esfuerzos en actividades de valor añadido, en cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés.
- OC9. Garantizar la calidad y **mejora continua** de los programas formativos oficiales a través del desarrollo de los **procesos de evaluación** establecidos (ciclo VSMA¹).
- OC10. **Acreditar** las titulaciones oficiales de grado, máster y doctorado, atendiendo a la legislación vigente.
- OC11. Fomentar la obtención de **Sellos Internacionales de Calidad** en las titulaciones de la ULL.
- OC12. Promover el **seguimiento interno y externo** de las titulaciones oficiales, siguiendo lo establecido en la normativa.
- OC13. Potenciar la elaboración de **planes de mejora** que permitan abordar posibles desajustes y, en su caso, modificaciones en las titulaciones, asegurando su actualización y relevancia académica, científica y profesional.
- OC14. Garantizar la mejora de la **calidad de la actividad docente** a través de la formación, innovación, desarrollo y evaluación del profesorado.
- OC15. Potenciar la implementación y mejora de acciones de **atención y orientación** al estudiante.
- OC16. Impulsar **metodologías docentes** centradas en la atención a los

¹ Ciclo de Evaluación de Titulaciones Oficiales: Verificación, Seguimiento, Modificación y Acreditación (VSMA).



estudiantes, su formación y aprendizaje.

- OC17. Promover el desarrollo de acciones relacionadas con la mejora de los **resultados** de los programas formativos (resultados académicos de los estudiantes, satisfacción, inserción laboral,...) y la adquisición de las **competencias/resultados de aprendizaje** de los estudiantes, en línea con los planes de mejora y los objetivos estratégicos de la institución

- OC18. Garantizar la **recogida y análisis de la satisfacción** de los distintos grupos de interés de la comunidad universitaria, respecto a las actividades que se desarrollan y a los servicios que ofrece, así como de la empleabilidad de los egresados.

- OC19. Garantizar la **publicación y difusión periódica** de la información disponible, actualizada y accesible sobre la oferta formativa, resultados y otras actividades, a través de las diferentes páginas web (institucional, centros, títulos, etc.).

- OC20. Garantiza la **calidad y mejora en la gestión** de los servicios universitarios desde una triple perspectiva -tecnológica, de las personas y de las estructuras organizativas/procesos-, para la rendición de cuentas a la sociedad, centrandlo su enfoque en los estudiantes, así como en el resto de grupos de interés.

- OC21. Impulsar la **actividad investigadora** de calidad y la **transferencia** de conocimiento de la universidad, fomentando la colaboración e internacionalización.

- OC22. Velar por el cumplimiento de la **normativa** en materia de calidad en todos sus ámbitos, así como promover el comportamiento ético y la lucha contra el fraude académico.

Anexo 1. Revisión del cumplimiento de la Política y Objetivos de Calidad de la ULL

ID	Ámbito Responsabilidad y Despliegue	Objetivo	Indicador/es-Evidencias (PENDIENTE establecer)
OC1	Institucional	Mejorar la cultura de calidad en la universidad a partir de su Política de Calidad.	EJEMPLOS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento Política y Objetivos de Calidad ▪ Cumplimiento de los objetivos de calidad ▪ Plan estratégico
OC2	Institucional	Fomentar la coordinación institucional y académica en sus diferentes niveles (vicerrectorados, unidades organizativas, servicios, centros, departamentos).	EJEMPLOS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento Política y Objetivos de Calidad ▪ Actas de reuniones
OC3	Institucional	Proporcionar un soporte institucional adecuado para el desarrollo de los programas de evaluación y calidad, garantizando su sostenibilidad en el tiempo.	EJEMPLOS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° de cursos/talleres de evaluación y calidad ▪ N° de responsables de calidad por centro (con descuento docente) ▪ Presupuesto dedicado a programas de evaluación y calidad institucional
OC4	Institucional	Impulsar la transformación digital de los sistemas de gestión, análisis	EJEMPLOS: <ul style="list-style-type: none"> ▪ N° de proyectos o acciones



		e información para la automatización y simplificación de los procesos de evaluación y calidad institucionales, que permita mejorar la eficiencia y la toma de decisiones basada en datos y resultados.	relacionadas con el gestor por procesos para los procesos de evaluación y calidad (fases)
OC5	Institucional Centro	Certificar el diseño del nuevo modelo marco de Sistema de Aseguramiento de la Calidad de Centros ULL (SAIC).	EJEMPLOS: <ul style="list-style-type: none">▪ N° de SAIC de Centro con certificados del diseño▪ Certificado del diseño del SAIC de Centros publicado
OC6	Institucional	Fomentar la implantación y certificación de los SAIC en los Centros ULL.	EJEMPLOS: <ul style="list-style-type: none">▪ N° de SAIC de Centros implantados▪ N° de SAIC de Centros con certificación de la implantación▪ Certificados de la implantación SAIC de Centros publicados
OC7	Institucional	Impulsar la acreditación institucional de centros como alternativa al modelo de acreditación de títulos universitarios oficiales.	EJEMPLOS: <ul style="list-style-type: none">▪ N° de acciones para la difusión de la información sobre acreditación institucional▪ N° de centros con acreditación institucional
OC8	Institucional	Potenciar la implantación de soluciones tecnológicas integradas para el soporte e implementación efectiva de los SAIC (gestor por procesos,	EJEMPLOS: <ul style="list-style-type: none">▪ N° de acciones relacionadas con el gestor por procesos para



		plataformas centralizadas de análisis de datos -Business Intelligence (BI)-, gestión CMI -Cuadro de Mandos Integral-, etc.), que facilite a los responsables centrar sus esfuerzos en actividades de valor añadido, en cumplimiento de las expectativas de los grupos de interés.	los procesos de evaluación y calidad (fases) <ul style="list-style-type: none"> Nº de procesos SAIC automatizados
OC9	Institucional Centro Títulos	Garantizar la calidad y mejora continua de los programas formativos oficiales a través del desarrollo de los procesos de evaluación establecidos (ciclo VSMA).	EJEMPLOS: <ul style="list-style-type: none"> Nº de Títulos Verificados por curso académico Nº de Títulos sometidos al proceso de Modificación Nº de Títulos sometidos a seguimiento interno/externo Nº de Títulos sometidos al proceso de renovación de la acreditación Nº de Títulos con informes favorables de evaluación (VSMA)
OC10	Institucional Centro Título	Acreditar las titulaciones oficiales de grado, máster y doctorado, atendiendo a la legislación vigente.	EJEMPLOS: <ul style="list-style-type: none"> Nº de Títulos sometidos al proceso de acreditación Nº de Títulos con informes favorables de acreditación
OC11	Institucional	Fomentar la obtención de Sellos Internacionales de Calidad en las titulaciones de la ULL.	EJEMPLOS: <ul style="list-style-type: none"> Nº de acciones para la difusión de la información sobre SIC



			<ul style="list-style-type: none">▪ N° de Títulos que participan en el proceso de evaluación para el sello internacional▪ N° de Títulos que han obtenido el sello internacional▪ Documentos institucionales con la declaración de apoyo al SIC▪ Informes de evaluación SIC
OC12	Institucional Centro Título	Promover el seguimiento interno y externo de las titulaciones oficiales, siguiendo lo establecido en la normativa.	EJEMPLOS: <ul style="list-style-type: none">▪ N° de Títulos sometidos a seguimiento interno/externo▪ N° de Títulos con informes favorables de seguimiento externo
OC13	Institucional Centro Título	Potenciar la elaboración de planes de mejora que permitan abordar posibles desajustes y, en su caso, modificaciones en las titulaciones, asegurando su actualización y relevancia académica, científica y profesional.	EJEMPLOS: <ul style="list-style-type: none">▪ N° planes de mejora▪ N° modificaciones de titulaciones de grado▪ N° modificaciones de titulaciones de máster▪ N° modificaciones de programas de doctorado
OC14	Institucional	Garantizar la mejora de la calidad de la actividad docente a través de la formación, innovación, desarrollo y evaluación del profesorado .	EJEMPLOS: <ul style="list-style-type: none">• N° de PDI que participa en programa de formación docente• N° de proyectos de innovación



			docente <ul style="list-style-type: none">• N° de profesores/as evaluados (periodo)• % PDI ULL evaluado (periodo)
OC15	Institucional Centro Título	Potenciar la implementación de acciones de atención y orientación al estudiante.	EJEMPLOS: <ul style="list-style-type: none">• N° de memorias POAT• N° de acciones institucionales POAT• Grado de satisfacción POAT• Grado satisfacción Atención y orientación a estudiantes
OC16	Institucional Centro Título	Impulsar metodologías docentes centradas en la atención a los estudiantes, su formación y aprendizaje.	EJEMPLOS: <ul style="list-style-type: none">• N° de cursos de formación docente relativos a metodologías docentes• N° de proyectos de innovación relativos a metodologías docentes
OC17	Institucional Centro Título	Promover el desarrollo de acciones relacionadas con la mejora de los resultados de los programas formativos (resultados académicos de los estudiantes , satisfacción, inserción laboral,...) y la adquisición de las competencias/resultados de aprendizaje de los estudiantes , en línea con los planes de mejora y los objetivos estratégicos de la institución.	
OC18	Institucional	Garantizar la recogida y análisis de la satisfacción de los distintos	



		grupos de interés de la comunidad universitaria, respecto a las actividades que se desarrollan y a los servicios que ofrece, así como de la empleabilidad de los egresados.	
OC19	Institucional Centro Título	Garantizar la publicación y difusión periódica de la información disponible, actualizada y accesible sobre la oferta formativa, resultados y otras actividades, a través de las diferentes páginas web (institucional, centros, títulos, etc.).	
OC20	Institucional	Garantiza la calidad y mejora en la gestión de los servicios universitarios desde una triple perspectiva -tecnológica, de las personas y de las estructuras organizativas/procesos-, para la rendición de cuentas a la sociedad, centrando su enfoque en los estudiantes, así como en el resto de grupos de interés.	
OC21	Institucional	Impulsar la actividad investigadora de calidad y la transferencia de conocimiento de la universidad, fomentando la colaboración e internacionalización.	
OC22	Institucional Centro Título	Velar por el cumplimiento de la normativa en materia de calidad en todos sus ámbitos, así como promover el comportamiento ético y la lucha contra el fraude académico.	