

## 9 SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DEL TÍTULO

Los responsables del sistema de calidad del plan de estudios son los responsables de calidad del centro:

- Director del Centro
- Subdirector de Calidad
- Unidad Técnica de Calidad del Centro

Existirá además un Equipo de Calidad del Máster encargado del cumplimiento de todos los procedimientos del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) del centro. Este equipo estará constituido por el Coordinador del Máster (y presidente de la Comisión Académica del Máster) y el Secretario del Departamento de Ingeniería Química Industrial y del Medio Ambiente, así como un profesor perteneciente a cada uno de los departamentos implicados en el mismo. Este Equipo estará en permanente contacto con la Unidad Técnica de Calidad del Centro.

Las tareas principales son coordinar las acciones de seguimiento de la calidad en las distintas actividades del plan de estudios, colaborar en las actividades de análisis de los perfiles de entrada de los nuevos alumnos (demanda) y del rendimiento académico del plan formativo (seguimiento), proponer mejoras del proceso formativo, así como elaborar documentos sobre las actividades y resultados del programa formativo.

El Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) del Máster en Ingeniería Química se ampara en el SGIC de la ETSII-UPM. A continuación se describe este último SGIC.

El SGIC de la ETSII-UPM se diseña desde la Unidad de Calidad, bajo la supervisión de la Comisión del Sistema de Garantía Interna de Calidad y teniendo en cuenta las consideraciones de la Comisión de Coordinación de Calidad de la UPM, garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborada por ANECA. La ETSII-UPM participa en el programa AUDIT para el diseño del SGIC. Éste fue presentado a la ANECA habiéndose obtenido una evaluación POSITIVA.

El diseño del SGIC de la ETSII-UPM está elaborado según los principios expuestos en el modelo de acreditación comentado en la presentación del Manual del SGIC (MSGIC), y en base a la propuesta del programa AUDIT de la ANECA. Una vez implantado, será sometido a un proceso de certificación por la misma. Por tanto, la disponibilidad del SGIC certificado en la ETSII-UPM facilitará la verificación de los futuros títulos universitarios, dado que el SGIC atiende a los requerimientos normativos de autorización y registro de los títulos de Grado y Máster.

La garantía de calidad puede describirse como la *atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora*. En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, la garantía de la calidad ha de permitir a estas instituciones demostrar que se toman en serio la *calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad*.

El desarrollo de sistemas de garantía de calidad exige un equilibrio adecuado entre las acciones promovidas por las instituciones universitarias y los procedimientos de garantía externa de calidad favorecidos desde las agencias de evaluación. La conjunción de ambos, configura el Sistema de Garantía Interna de Calidad del sistema universitario de referencia.

El diseño del sistema comprende:

- Determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes, así como de otros grupos de interés, con relación a la formación que se ofrece en las instituciones universitarias.
- Establecer los objetivos y el ámbito de aplicación del sistema de garantía interna de calidad.
- Determinar los criterios de garantía de calidad.

Los objetivos básicos del SGIC de los Centros de la Universidad son garantizar la calidad de todas las titulaciones de las que son responsables, grados y Másteres, revisando y mejorando siempre que se considere necesario sus programas formativos, basados en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, a los que se tendrá puntualmente informados, y manteniendo permanentemente actualizado el propio SGIC.

Con ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de las titulaciones implantadas en los Centros de la Universidad.

En su conjunto, el SGIC contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación y su difusión a los agentes implicados.

El SGIC que se ha desarrollado en la ETSII-UPM sigue el modelo planteado por AUDIT. Los responsables del sistema de calidad del plan de estudios son el Director del Centro, el Subdirector de Calidad y la Unidad Técnica de Calidad del Centro. Sus tareas son coordinar las acciones de seguimiento de la calidad en las distintas actividades del plan de estudios, colaborar en las actividades de análisis de los perfiles de entrada de los nuevos alumnos (demanda), rendimiento académico del plan formativo (seguimiento) y resultados en la sociedad (inserción), proponer mejoras susceptibles de incluir en los planes de mejora del proceso formativo, las acciones formativas del personal dirigidas a implantar nuevos métodos docentes y servicios para los estudiantes, el control de la enseñanza, así como elaborar y difundir documentos sobre las actividades y resultados del programa formativo.

Los procedimientos de este SGIC se encuentran accesibles al personal en la intranet de la ETSII-UPM, en la dirección <http://indusnet.industriales.upm.es>, y se relacionan a continuación.

**ELABORACION Y REVISION DE LA POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD PR-ES-1.1-002**

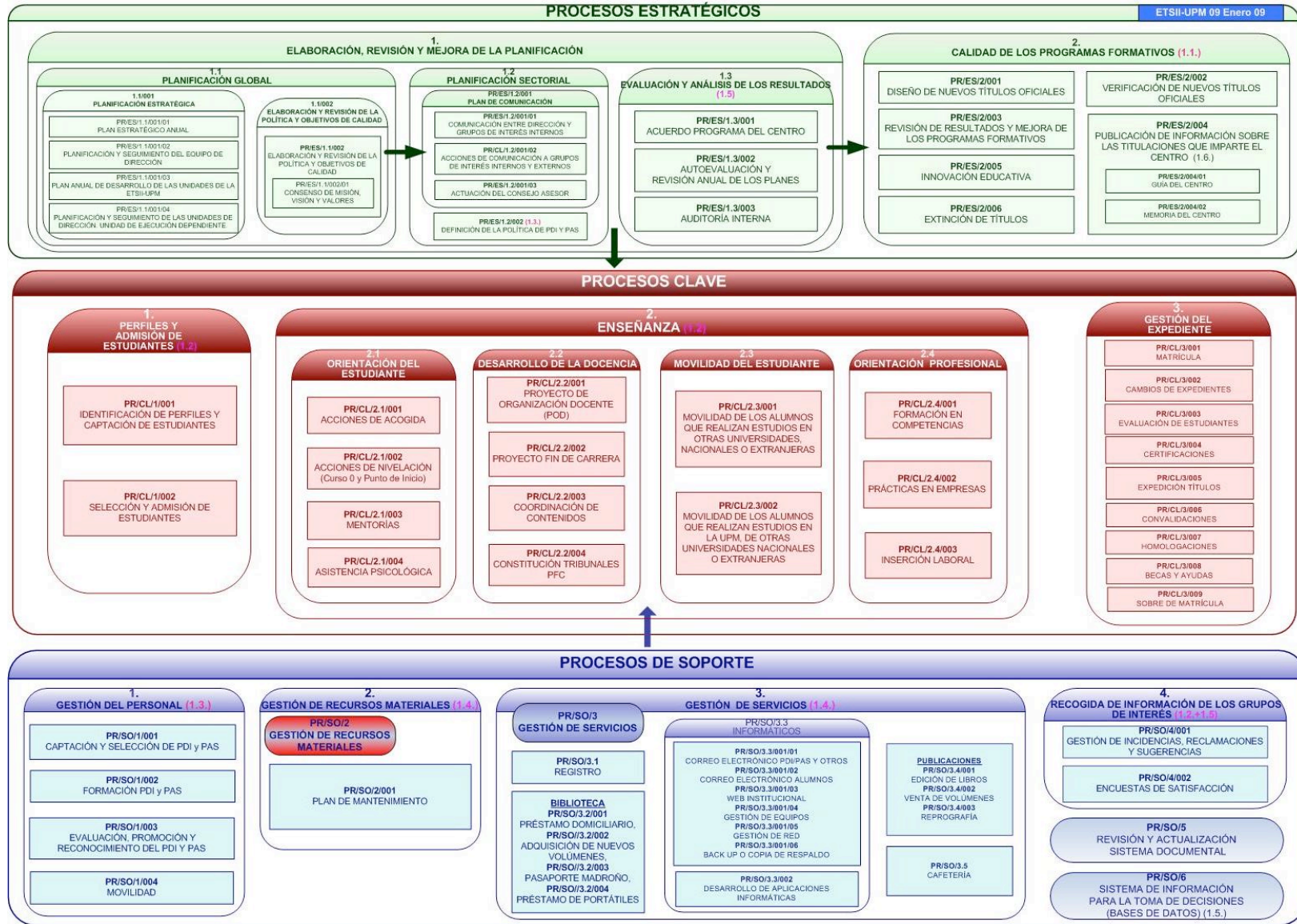
El objeto de este procedimiento es describir cómo la ETSII-UPM define, revisa y mantiene permanentemente actualizado el compromiso institucional de la ETSII-UPM con su Política de Calidad, y los mecanismos y fuentes de información que permiten que la toma de decisiones se encauce hacia la mejora continua con la participación de todos los grupos de interés.



<b>ACUERDO PROGRAMA DEL CENTRO PR-ES-1.3-001</b> El objeto de este procedimiento es describir el proceso mediante el cual la ETSII-UPM se compromete a la obtención de determinados resultados que giran en torno a una serie de finalidades estratégicas establecidas por el Consejo de Dirección de la UPM. Este compromiso, a través de la elección de los objetivos que finalmente se pacten, deberá contribuir a la mejora de la Calidad de las actividades de la ETSII-UPM.
<b>AUTOEVALUACION Y REVISION DE LOS PLANES DE MEJORA PR-ES-1.3-002</b> El objeto del procedimiento es describir el proceso mediante el cual la ETSII-UPM realiza la Autoevaluación de su SIGC y revisa sus correspondientes Planes de Mejora.
<b>DISEÑO DE NUEVOS TITULOS OFICIALES PR-ES-2-001</b> Su fin es describir el proceso mediante el cual, de una forma estructurada, ordenada y coordinada, la UPM, con la participación de todos sus Centros y grupos de interés, aborda el diseño de nuevos Títulos, cumpliendo las directrices establecidas a nivel nacional y europeo, y los mandatos de la legislación vigente. La orientación con criterios académicos y profesionales hacia una completa formación del alumno, y teniendo una visión global de universidad, hace necesaria la participación de órganos de gobierno y personas de toda la UPM y de colaboradores externos.
<b>VERIFICACION DE NUEVOS TITULOS OFICIALES PR-ES-2-002</b> Describe el proceso mediante el cual, la ETSII-UPM, obtiene la verificación de nuevos títulos por parte del Consejo de Universidades, cumpliendo los requisitos que la legislación y normativa requieren, incorporando los sistemas de apoyo que ofrece la ANECA.
<b>REVISION DE RESULTADOS Y MEJORA DE LOS PROCESOS FORMATIVOS PR-ES-2-003</b> Describe los mecanismos que permiten a la ETSII-UPM garantizar la calidad de los programas formativos que imparte, en cada uno de sus componentes diseñados, incluidos los objetivos del título, y competencias que desarrollan, con el fin de mejorar y renovar adecuadamente la oferta formativa, así como aprobar, controlar y revisar dichos programas y sus resultados.
<b>PUBLICACIÓN DE LA INFORMACION SOBRE LAS TITULACIONES QUE IMPARTE EL CENTRO PR-ES-2-004</b> Su objeto es describir el proceso y las evidencias que garantizan que la ETSII-UPM hace pública la información actualizada, relativa a las Titulaciones que imparte, para conocimiento de toda la Comunidad Universitaria, alumnos potenciales, tanto nacionales como internacionales, y sociedad en general.
<b>MEMORIA DEL CENTRO PR-ES-2-004-01</b> Recoger toda la información básica relevante de la ETSII-UPM en las áreas de la formación, la investigación e innovación, y las actividades de extensión universitaria más destacables.
<b>GUIA DEL CENTRO PR-ES-2-004-02</b> Proporciona la información básica de la ETSII-UPM en las áreas de Formación, Investigación e Innovación, y las actividades de extensión universitaria más destacables.
<b>EXTINCION DE PLANES DE ESTUDIO PR-ES-2-006</b> Su objeto es describir el proceso mediante el cual la ETSII-UPM se dota de mecanismos realizar la extinción de Planes de Estudios conducentes a la obtención de Títulos Oficiales.
<b>SELECCIÓN Y ADMISION DE ESTUDIANTES PR-CL-1-002</b> Define el proceso de Selección y Admisión de alumnos de acuerdo con las diferentes Vías de Acceso.
<b>ACCIONES DE ACOGIDA PR-CL-2.1-001</b> Su fin es establecer las acciones de acogida que la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la Universidad Politécnica de Madrid realiza para integrar los alumnos de nuevo ingreso al inicio de su vida universitaria en la ETSII-UPM.
<b>ACCIONES DE NIVELACION PR-CL-2.1-002</b> Su objetivo es establecer las acciones de nivelación que la ETSII de la Universidad Politécnica de Madrid realiza para adecuar/actualizar los conocimientos de los alumnos de nuevo ingreso a los requerimientos de los estudios universitarios que inician.
<b>MENTORIAS PR-CL-2.1-003</b> Describe los mecanismos que la ETSII-UPM tiene en marcha para definir el funcionamiento, revisar y difundir el proceso del "Programa de mentoría o tutela académica", para, de esta manera, conseguir una óptima aplicación del mismo y obtener una mejora continua de los resultados del alumnado.



<b>ASISTENCIA PSICOLÓGICA PR-CL-2.1-004</b> Proporcionar atención psicológica a los alumnos del ETSII-UPM mediante sesiones individuales, talleres o en el Programa Mentor.
<b>PRACTICAS EN EMPRESAS PR-CL-2.4-002</b> El objeto de este procedimiento es describir el proceso mediante el cual se proporcionan prácticas para los estudiantes de últimos cursos o que tengan superados más del 50% de los créditos de la titulación y posible reconocimiento de créditos de libre elección.
<b>MOVILIDAD DE LOS ALUMNOS QUE REALIZAN ESTUDIOS EN OTRAS UNIVERSIDADES NACIONALES O EXTRANJERAS PR-CL-2.3-001</b> Describe el proceso que facilita orientación, selección y análisis de la trayectoria de los estudios que los alumnos de la ETSII-UPM realizan en Universidades extranjeras o nacionales distintas a la UPM.
<b>MOVILIDAD DE LOS ALUMNOS QUE REALIZAN ESTUDIOS EN LA ETSII-UPM PROCEDENTES DE OTRAS UNIVERSIDADES NACIONALES O EXTRANJERAS PR-CL-2.3-002</b> Describe el proceso que orienta al alumno que viene de otras Universidades a realizar estudios en la ETSII-UPM, realizando su trayectoria curricular y gestionando su expediente (desde el inicio: matriculación, hasta el fin: certificado de calificaciones)
<b>INSERCIÓN LABORAL PR-CL-2.4-002</b> Describe el proceso mediante el cual la ETSII-UPM apoya a sus egresados en la incorporación al mundo laboral.
<b>GESTION DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS PR-SO-4-001</b> El objeto del procedimiento es gestionar todas las solicitudes de incidencias, reclamaciones y sugerencias (incidencias en general) que se presenten en el centro asegurando que cada una de ellas es tratada por la unidad organizativa adecuada. A través de este proceso se sigue el estado en el que se encuentra su gestión de modo que el solicitante pueda, en cualquier momento, conocer en qué estado se encuentra su reclamación y su resolución, si ya se ha efectuado.
<b>ENCUESTAS DE SATISFACCION PR-SO-4-002</b> Describir el proceso de medición y análisis de los resultados del aprendizaje de los alumnos, la inserción laboral y la satisfacción de los distintos grupos de interés obtenidos a lo largo del año.
<b>FORMACION DEL PDI Y PAS PR-SO-1-002</b> Describir la mecánica seguida para la detección de necesidades formativas del PDI y del PAS, y la elaboración, partiendo de las mismas, de un Plan de Formación y la evaluación del mismo una vez llevado a la práctica.
<b>EVALUACION, PROMOCION Y RECONOCIMIENTO DEL PDI Y PAS PR-SO-1-003</b> Describe el proceso por el cual se establece la sistemática por la cual se evalúa, promociona y reconoce e incentiva al PDI/PAS.

**PROCESOS CLAVE**

**1. PERFILES Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES (1.2)**

- PR/CL/1/001 IDENTIFICACIÓN DE PERFILES Y CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES
- PR/CL/1/002 SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES

**2. ENSEÑANZA (1.4)**

**2.1 ORIENTACIÓN DEL ESTUDIANTE**

- PR/CL/2.1/001 ACCIONES DE ACOGIDA
- PR/CL/2.1/002 ACCIONES DE NIVELACIÓN (Curso 0 y Punto de Inicio)
- PR/CL/2.1/003 MENTORÍAS
- PR/CL/2.1/004 ASISTENCIA PSICOLÓGICA

**2.2 DESARROLLO DE LA DOCENCIA**

- PR/CL/2.2/001 PROYECTO DE ORGANIZACIÓN DOCENTE (POD)
- PR/CL/2.2/002 PROYECTO FIN DE CARRERA
- PR/CL/2.2/003 COORDINACIÓN DE CONTENIDOS
- PR/CL/2.2/004 CONSTITUCIÓN TRIBUNALES PFC

**2.3 MOVILIDAD DEL ESTUDIANTE**

- PR/CL/2.3/001 MOVILIDAD DE LOS ALUMNOS QUE REALIZAN ESTUDIOS EN OTRAS UNIVERSIDADES, NACIONALES O EXTRANJERAS
- PR/CL/2.3/002 MOVILIDAD DE LOS ALUMNOS QUE REALIZAN ESTUDIOS EN LA UPM, DE OTRAS UNIVERSIDADES NACIONALES O EXTRANJERAS

**2.4 ORIENTACIÓN PROFESIONAL**

- PR/CL/2.4/001 FORMACIÓN EN COMPETENCIAS
- PR/CL/2.4/002 PRÁCTICAS EN EMPRESAS
- PR/CL/2.4/003 INSERCIÓN LABORAL

**3. GESTIÓN DEL EXPEDIENTE**

- PR/CL/3/001 MATRÍCULA
- PR/CL/3/002 CAMBIOS DE EXPEDIENTES
- PR/CL/3/003 EVALUACIÓN DE ESTUDIANTES
- PR/CL/3/004 CERTIFICACIONES
- PR/CL/3/005 EXPEDICIÓN TÍTULOS
- PR/CL/3/006 CORVALIDACIONES
- PR/CL/3/007 HOMOLOGACIONES
- PR/CL/3/008 BECAS Y AYUDAS
- PR/CL/3/009 SOBRE DE MATRÍCULA

**PROCESOS DE SOPORTE**

**1. GESTIÓN DEL PERSONAL (1.3.)**

- PR/SO/1/001 CAPTACIÓN Y SELECCIÓN DE PDI y PAS
- PR/SO/1/002 FORMACIÓN PDI y PAS
- PR/SO/1/003 EVALUACIÓN, PROMOCIÓN Y RECONOCIMIENTO DEL PDI Y PAS
- PR/SO/1/004 MOVILIDAD

**2. GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES (1.4.)**

**PR/SO/2 GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES**

- PR/SO/2/001 PLAN DE MANTENIMIENTO

**3. GESTIÓN DE SERVICIOS (1.4.)**

**PR/SO/3 GESTIÓN DE SERVICIOS**

- PR/SO/3.1 REGISTRO
- BIBLIOTECA**
- PR/SO/3.2/001 PRÉSTAMO DOMICILIARIO.
- PR/SO/3.2/002 ADQUISICIÓN DE NUEVOS VOLUMENES.
- PR/SO/3.2/003 PASAPORTE MADROÑO.
- PR/SO/3.2/004 PRÉSTAMO DE PORTÁTILES

**PR/SO/3.3 INFORMÁTICOS**

- PR/SO/3.3/001/01 CORREO ELECTRÓNICO PDI/PAS Y OTROS
- PR/SO/3.3/001/02 CORREO ELECTRÓNICO ALUMNOS
- PR/SO/3.3/001/03 WEB INSTITUCIONAL
- PR/SO/3.3/001/04 GESTIÓN DE EQUIPOS
- PR/SO/3.3/001/05 GESTIÓN DE RED
- PR/SO/3.3/001/06 BACK UP O COPIA DE RESPALDO
- PR/SO/3.3/002 DESARROLLO DE APLICACIONES INFORMÁTICAS

**PUBLICACIONES**

- PR/SO/3.4/001 EDICIÓN DE LIBROS
- PR/SO/3.4/002 VENTA DE VOLUMENES
- PR/SO/3.4/003 REPROGRAFÍA
- PR/SO/3.5 CAFETERÍA

**4. RECOGIDA DE INFORMACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (1.2+1.5)**

- PR/SO/4/001 GESTIÓN DE INCIDENCIAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
- PR/SO/4/002 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
- PR/SO/5 REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN SISTEMA DOCUMENTAL
- PR/SO/6 SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES (BASES DE DATOS) (1.5.)

