

MANUAL

DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD



Universidad
Internacional
para el Desarrollo
(SAIC-UNINDE)

ÍNDICE

0. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO	5
0.1. Título del documento.....	5
0.2. Código, versión y fecha de aprobación	5
0.3. Responsable de elaboración, revisión y aprobación	5
0.4. Histórico de revisiones y control de cambios.....	5
1. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Finalidad del Manual del SAIC.....	8
1.2. Marco normativo y de referencia	8
1.3. Alineamiento con el Modelo AUDIT y los ESG.....	9
1.4. Estructura del Manual	10
2. PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO (UNINDE)	11
2.1. Identidad institucional: misión, visión y valores	11
2.2. Modelo educativo y ámbitos de actuación.....	12
2.3. Campus, sedes y estructura académica	13
2.4. Principios institucionales en materia de calidad y mejora continua	14
3. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL SAIC INSTITUCIONAL	16
3.1. Alcance del SAIC en UNINDE	16
3.2. Centros, titulaciones y otras unidades comprendidas	17
3.3. Relación del SAIC institucional con los sistemas de calidad de centros y titulaciones	18
3.4. Interacción del SAIC con otros sistemas y certificaciones externas, en su caso.....	19
4. GOBIERNO, ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA PARA LA CALIDAD.....	20
4.1. Órganos de gobierno y dirección académica relevantes para la calidad	20
4.2. Órganos y comisiones de calidad a nivel institucional y de centro	21
4.3. Responsabilidades y funciones en materia de calidad	22
4.4. Canales de participación de los grupos de interés en el SAIC	23
5. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE UNINDE	26
5.1. Política institucional de calidad	26
5.2. Objetivos de calidad y su relación con el Plan Estratégico.....	27
5.3. Cultura de calidad, ética e integridad académica	28
5.4. Revisión y actualización de la política y los objetivos de calidad.....	29

6. SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD (SAIC) DE UNINDE	30
6.1. Principios y objetivos del SAIC institucional.....	30
6.2. Fases del SAIC: diseño, implantación, seguimiento, revisión y mejora	31
6.3. Mapa de procesos del SAIC de UNINDE	33
6.4. Documentación del SAIC.....	33
6.4.1. Manual del SAIC	33
6.4.2. Manual de procedimientos	34
6.4.3. Formatos y registros	34
6.4.4. Documentación complementaria y de referencia.....	34
6.5. Integración del ciclo de mejora continua (PDCA) en el funcionamiento del SAIC.....	35
7. DESARROLLO DEL SAIC-UNINDE.....	36
7.1. Criterio 1. Política y objetivos de calidad	36
7.2. Criterio 2. Garantía de calidad de los programas formativos	37
7.3. Criterio 3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes.....	37
7.4. Criterio 4. Personal académico y de apoyo a la docencia	38
7.5. Criterio 5. Recursos y servicios	39
7.6. Criterio 6. I+D+i y transferencia del conocimiento.....	39
7.7. Criterio 7. Vinculación con el medio	39
7.8. Criterio 8. Dimensión externa de la Institución	40
7.9. Criterio 9. Publicación de información sobre sus actividades y programas	40
7.10. Criterio 10. Mantenimiento y actualización del SAIC	41
8. INTEGRACIÓN DEL SAIC CON LOS PROCESOS DE GESTIÓN ACADÉMICA Y ADMINISTRATIVA	42
8.1. Procesos de diseño, verificación, modificación, seguimiento y acreditación de títulos	42
8.2. Procesos de gestión y desarrollo del personal (PDI y PAS)	43
8.3. Procesos de gestión de recursos materiales, tecnológicos y servicios de apoyo	43
8.4. Procesos de investigación, transferencia y vinculación con el entorno	44
8.5. Coherencia del SAIC con la planificación estratégica y presupuestaria	45
9. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.....	46
9.1. Sistema de información y cuadro de mando de calidad	46
9.2. Encuestas, estudios y otros mecanismos de recogida de información	46
9.3. Indicadores de seguimiento y resultados de las titulaciones y servicios	47
9.4. Auditorías, evaluaciones internas y externas, y revisión por la dirección.....	48
9.5. Planes de mejora y seguimiento de acciones.....	49

10. DIFUSIÓN, FORMACIÓN Y SOPORTE DEL SAIC	50
10.1. Estrategia de comunicación interna y externa del SAIC	50
10.2. Formación y acompañamiento en calidad al profesorado y al personal de administración y servicios	50
10.3. Herramientas de soporte técnico y documental	51
10.4. Acceso público a la información sobre calidad	52
11. REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS DEL MANUAL DEL SAIC	53
11.1. Procedimiento de revisión y aprobación del Manual	53
11.2. Periodicidad de revisión y responsables	53
11.3. Gestión de versiones y archivo histórico	54
ANEXOS.....	55
ANEXO I. Glosario de términos y acrónimos	55
ANEXO II. Correspondencia entre criterios del Modelo AUDIT y procesos/procedimientos del SAIC de UNINDE.....	61
ANEXO III. Mapa de procesos institucional de UNINDE.....	63
ANEXO IV. Relación de normativa y documentación de referencia interna y externa	65
ANEXO V. Relación de órganos, comisiones y unidades de calidad de UNINDE y sus funciones	67

0. DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

0.1. Título del documento

Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Universidad Internacional para el Desarrollo (SAIC-UNINDE).

El Manual describe el diseño y la organización del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Universidad Internacional para el Desarrollo, con ámbito de aplicación institucional, abarcando el conjunto de centros, titulaciones oficiales de grado y máster y enseñanzas propias, en los términos que se definan en el apartado de alcance del SAIC.

0.2. Código, versión y fecha de aprobación

Código del documento: SAIC-UNINDE-MANUAL

Versión: 1.0

Fecha de aprobación: 30 de octubre de 2025

0.3. Responsable de elaboración, revisión y aprobación

La elaboración del presente Manual corresponde a la Unidad Técnica de Calidad, en coordinación con los órganos de gobierno y las unidades académicas y de gestión implicadas.

La revisión periódica del Manual y la propuesta de actualización corresponden a la Unidad Técnica de Calidad, que podrá recabar la participación de otras unidades y comisiones de calidad cuando resulte necesario.

La aprobación del Manual y de sus sucesivas versiones corresponde al Consejo de Gobierno de la Universidad Internacional para el Desarrollo.

0.4. Histórico de revisiones y control de cambios

El Manual del SAIC-UNINDE se someterá a una revisión ordinaria cada curso académico o cuando se produzcan cambios normativos, estructurales u organizativos que afecten de manera significativa al Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.

El control de cambios se documentará mediante un registro de versiones que incluirá, al menos, la identificación de la versión, la fecha de aprobación, el órgano que aprueba y una descripción sintética de las modificaciones introducidas.

A efectos de coherencia interna, se consideran documentos relacionados con el Manual del SAIC-UNINDE los siguientes:

- Código ético o de conducta de la Universidad Internacional para el Desarrollo (UNINDE)
- Política de equidad, diversidad e inclusión
- Plan de igualdad de género y demás normas internas en materia de igualdad y no discriminación
- Protocolo de actuación contra la violencia de género y el acoso sexual o discriminatorio
- Protocolo general de prevención, detección y actuación frente al acoso laboral y otras conductas inadecuadas
- Política de protección de datos personales y confidencialidad de la información
- Política de integridad académica, prevención del fraude y uso responsable de la inteligencia artificial
- Política de responsabilidad social universitaria y sostenibilidad
- Reglamento de organización y funcionamiento de los órganos de gobierno y de participación

Asimismo, se integra como marco de referencia la normativa académica general de UNINDE, que incluirá, entre otros, los siguientes documentos:

- Reglamento de organización académica
- Normativa de acceso y admisión a estudios oficiales de grado y máster
- Normativa de matrícula, anulación y modificación de matrícula
- Normativa de reconocimiento y transferencia de créditos, incluida la experiencia profesional cuando proceda
- Normativa de progreso y permanencia del estudiantado
- Normativa de evaluación, calificación y revisión de calificaciones
- Normativa de trabajos fin de grado y fin de máster (TFG/TFM): elaboración, tutela y defensa
- Normativa de prácticas externas curriculares y extracurriculares
- Normativa de movilidad nacional e internacional (programas propios y de intercambio)
- Normativa de elaboración, aprobación y revisión de planes de estudio y guías docentes
- Normativa específica de títulos propios y formación permanente
- Normativa de estudios de doctorado
- Normativa sobre modalidades de enseñanza (presencial, híbrida y virtual) y uso de plataformas virtuales

- Normativa de evaluación y mejora de la docencia (sistemas de encuestas y evaluación del personal docente e investigador y del personal de administración y servicios)

El conjunto de procedimientos, instrucciones y registros que desarrollan el SAIC-UNINDE se considerará igualmente parte del sistema documental asociado a este Manual.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Finalidad del Manual del SAIC

El presente Manual tiene como finalidad describir de forma clara y estructurada el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Universidad Internacional para el Desarrollo.

En particular, el Manual persigue:

- Explicar cómo organiza la universidad los procesos y mecanismos necesarios para asegurar la calidad de su oferta formativa y de los servicios de apoyo al aprendizaje.
- Proporcionar un marco de referencia común para todos los centros, titulaciones y unidades implicadas en la gestión académica y en la gestión de la calidad.
- Garantizar la coherencia entre la misión, la visión y los valores institucionales y las prácticas efectivas de planificación, desarrollo, seguimiento y mejora de las enseñanzas.
- Servir de documento marco a partir del cual se desarrollan los procedimientos específicos, instrucciones y registros que integran el SAIC-UNINDE.

El Manual está dirigido a los órganos de gobierno, a las facultades y escuelas, a la Escuela de Doctorado e Investigación, a las comisiones de calidad, al personal docente e investigador, al personal de administración y servicios y, en general, a todas las personas y unidades que participan en la gestión de la calidad de la formación universitaria de UNINDE.

1.2. Marco normativo y de referencia

El diseño y el despliegue del SAIC-UNINDE se apoyan en un conjunto de normas y referentes externos e internos que orientan su configuración.

En el ámbito estatal, el sistema se enmarca en la legislación universitaria vigente, en particular en:

- La Ley Orgánica del Sistema Universitario.
- El Real Decreto que establece la organización de las enseñanzas universitarias y el procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- El Real Decreto sobre creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios y acreditación institucional de centros.
- El marco español de cualificaciones para la educación superior.

Asimismo, se tienen en cuenta otras normas estatales de carácter transversal, especialmente las relativas a igualdad efectiva entre mujeres y hombres, prevención y actuación frente a la violencia de género, derechos de las personas con discapacidad e inclusión social, protección de datos, transparencia y prevención de riesgos laborales.

En el ámbito autonómico, el SAIC-UNINDE se adecúa al Estatuto de Autonomía de Extremadura y a la normativa que, en materia universitaria, dicta la Comunidad Autónoma, así como a las disposiciones específicas que regulen el reconocimiento y supervisión de la Universidad Internacional para el Desarrollo y la ordenación de las enseñanzas universitarias en su territorio.

En el plano institucional, el sistema se apoya en las Normas de Organización y Funcionamiento de UNINDE, en la normativa académica general, en los reglamentos internos de los centros y en las políticas institucionales en materia de equidad, inclusión, integridad académica, protección de datos, responsabilidad social universitaria y sostenibilidad, entre otras.

1.3. Alineamiento con el Modelo AUDIT y los ESG

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de UNINDE se ha diseñado tomando como referencia el Modelo AUDIT de la agencia nacional de evaluación de la calidad y acreditación y los estándares y directrices europeos para el aseguramiento de la calidad en la educación superior (ESG).

Este alineamiento se concreta en los siguientes aspectos:

- El sistema se organiza para dar respuesta a los criterios y directrices del Modelo AUDIT, incluyendo la política y los objetivos de calidad, la garantía de los programas formativos, la orientación al estudiantado, la gestión del personal, los recursos y servicios, la investigación y la transferencia, la vinculación con el medio, la dimensión externa, la información pública y el mantenimiento y la actualización del propio sistema.
- Se integra de forma explícita el ciclo de mejora continua (planificación, desarrollo, seguimiento y revisión) en todos los procesos clave relacionados con la calidad de la formación universitaria.
- Se promueve la participación del estudiantado y del resto de grupos de interés en los procesos de evaluación y mejora, así como la transparencia en la publicación de información relevante sobre las titulaciones y los resultados del sistema.
- Se orienta el diseño del SAIC-UNINDE para facilitar, en su caso, la certificación externa del sistema y la acreditación institucional de los centros que cumplan los requisitos establecidos.

1.4. Estructura del Manual

El Manual del SAIC-UNINDE se organiza de acuerdo con el índice general, estructurando la información de la siguiente manera:

- En el capítulo 0 se recogen los datos de identificación del documento, el código, la versión, la fecha de aprobación, los responsables y el marco documental relacionado.
- En el capítulo 1 se presentan la finalidad del Manual, el marco normativo y de referencia, el alineamiento con el Modelo AUDIT y los estándares europeos de calidad y la estructura general del documento.
- En el capítulo 2 se describe la Universidad Internacional para el Desarrollo, su identidad institucional, su modelo educativo, sus campus y estructura académica y los principios que orientan su compromiso con la calidad y la mejora continua.
- En el capítulo 3 se define el alcance y el ámbito de aplicación del SAIC institucional.
- En el capítulo 4 se detalla la organización, los órganos y las responsabilidades vinculadas a la gestión de la calidad.
- En el capítulo 5 se expone la política de calidad de UNINDE y sus principales objetivos, así como su relación con la planificación estratégica.
- En el capítulo 6 se describe el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, sus principios y objetivos, sus fases, el mapa de procesos y la documentación asociada.
- En el capítulo 7 se explica cómo el SAIC-UNINDE da respuesta a los criterios del Modelo AUDIT.
- En el capítulo 8 se analiza la integración del sistema con los procesos de gestión académica y administrativa.
- En el capítulo 9 se desarrollan los mecanismos de medición, análisis y mejora del desempeño de las titulaciones y servicios.
- En el capítulo 10 se aborda la difusión del sistema, la formación en materia de calidad y el soporte técnico y documental.
- En el capítulo 11 se establece el procedimiento de revisión, actualización y control de cambios del propio Manual.
- Finalmente, los anexos recogen el glosario de términos, la correspondencia entre criterios del Modelo AUDIT y procesos del SAIC, el mapa de procesos institucional y la relación de normativa y órganos de calidad, así como otros elementos de apoyo que facilitan la comprensión y aplicación del Manual.

2. PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO (UNINDE)

La Universidad Internacional para el Desarrollo (UNINDE) es una universidad privada de nueva creación, con sede en la Comunidad Autónoma de Extremadura, concebida como una institución de educación superior orientada al desarrollo económico, social y cultural de su entorno inmediato y del espacio ibérico en su conjunto. El proyecto universitario se apoya en la combinación de una fuerte vocación regional, vinculada al progreso de Extremadura y su área de influencia, con una clara proyección internacional y un marcado carácter digital e innovador.

UNINDE articula sus funciones de docencia, investigación y responsabilidad social universitaria en torno a una oferta de titulaciones de grado, máster, doctorado y formación continua, conectada con las necesidades de los sectores productivos y con los retos del desarrollo sostenible. La universidad se configura como un espacio de encuentro entre estudiantes, profesorado, empresas, instituciones y organizaciones sociales, orientado a la generación y transferencia de conocimiento útil para el desarrollo del territorio.

La Universidad no nace con la finalidad de competir en la oferta de titulaciones presenciales ya existentes en las universidades de la Comunidad Autónoma, sino para complementar y enriquecer el mapa autonómico de educación superior. La universidad orienta su propuesta académica hacia ámbitos emergentes, hacia titulaciones con un marcado componente digital y hacia formatos flexibles que facilitan la conciliación y el aprendizaje a lo largo de la vida, de manera que refuerza y amplía las oportunidades formativas disponibles para la ciudadanía y para el tejido productivo del entorno.

2.1. Identidad institucional: misión, visión y valores

La **misión** de UNINDE es formar, en los distintos niveles del sistema de educación superior, profesionales competentes y comprometidos con su entorno, capaces de contribuir al desarrollo económico y social mediante una formación académica de calidad, una sólida base ética y una clara orientación al servicio a la comunidad. La universidad concibe la educación y la cultura como herramientas fundamentales para la mejora de la vida de las personas y para la transformación de la sociedad.

La **visión** de UNINDE es consolidarse como una universidad de referencia en su ámbito de actuación, reconocida por la calidad de su oferta académica, por el impacto de su actividad investigadora y de transferencia y por su compromiso con la responsabilidad social universitaria. Aspira a ser identificada como una institución innovadora, abierta al mundo, que integra la digitalización y las metodologías activas en su modelo educativo y que se sitúa como interlocutora relevante para los agentes económicos y sociales de su entorno.

Los **valores** institucionales que orientan el proyecto de UNINDE pueden sintetizarse en los siguientes ejes:

- Libertad personal y desarrollo individual y colectivo a través de la educación y la cultura.
- Respeto a la dignidad de las personas, igualdad de derechos y reconocimiento de la diversidad en todas sus formas.
- Responsabilidad, compromiso ético, honestidad intelectual y calidad en el trabajo académico y profesional.
- Inclusión, equidad y rechazo de cualquier forma de discriminación, mediante políticas activas de igualdad de género, accesibilidad y atención a la diversidad.
- Innovación pedagógica, científica y tecnológica, con especial atención a la digitalización de los procesos formativos.
- Responsabilidad social universitaria y orientación al desarrollo sostenible, con referencia expresa a la Agenda 2030 y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Colaboración, trabajo en red y construcción de alianzas con otras instituciones y con el tejido productivo y social del entorno.

Estos valores se concretan en la normativa interna de la universidad, en sus políticas institucionales y en la forma de organizar la vida académica, y constituyen el marco de referencia para el diseño y el despliegue del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.

2.2. Modelo educativo y ámbitos de actuación

El modelo educativo de UNINDE se basa en un enfoque centrado en el estudiante y orientado a la adquisición de competencias, integrando conocimientos, habilidades y actitudes que permitan un desempeño profesional solvente y una participación activa en la sociedad. El diseño de las titulaciones parte de perfiles de egreso claramente definidos y de una estrecha vinculación con las necesidades del entorno económico y social.

La **metodología docente** se apoya en principios de aprendizaje activo. Se fomenta el trabajo por proyectos, la resolución de problemas, el uso de casos reales, el trabajo colaborativo y la integración de recursos digitales avanzados. En la mayoría de los programas se combinan actividades presenciales con actividades en entornos virtuales de aprendizaje, lo que permite flexibilizar los itinerarios formativos, favorecer la conciliación y familiarizar al estudiantado con los entornos profesionales digitales.

El **modelo educativo** incorpora de forma sistemática el uso de simuladores, laboratorios específicos, herramientas de diseño y entornos virtuales que reproducen

situaciones reales de los ámbitos profesional y científico (por ejemplo, simuladores empresariales, recursos de anatomía virtual o entornos de ciberseguridad). La docencia presencial se apoya en un campus virtual que facilita la interacción sincrónica y asincrónica entre estudiantes y profesorado, el seguimiento personalizado del aprendizaje y el acceso a recursos académicos en línea.

UNINDE desarrolla su actividad en varios ámbitos de actuación complementarios:

- Docencia de grado y máster, con especial énfasis en áreas como las ciencias sociales y jurídicas, la economía y los negocios digitales, el diseño, la ingeniería, la informática y las ciencias de la salud.
- Escuela de Doctorado e Investigación, que articula la formación doctoral y coordina las líneas de investigación prioritarias de la universidad, favoreciendo una investigación aplicada y orientada a la solución de problemas reales.
- Investigación y transferencia del conocimiento, mediante proyectos de I+D+i y colaboración con empresas, administraciones públicas y entidades sociales.
- Responsabilidad social universitaria, extensión universitaria y vinculación con el entorno, a través de actividades de voluntariado, programas culturales, acciones formativas abiertas y proyectos de impacto comunitario.
- Formación continua y programas de especialización profesional, dirigidos a personas egresadas y a profesionales en ejercicio, con el objetivo de facilitar la actualización permanente de competencias.

2.3. Campus, sedes y estructura académica

La actividad de UNINDE se desarrolla inicialmente en dos campus situados en la ciudad de Badajoz.

El campus del Paseo de San Francisco se ubica en el centro de la ciudad, en un edificio con acceso independiente y dos plantas de uso universitario, con una superficie aproximada de 971 m². Alberga aulas polivalentes, biblioteca, espacios para el personal docente e investigador, dependencias para el personal de administración y servicios, salas de reuniones, zonas de trabajo y descanso para el estudiantado y otros servicios de apoyo. Este campus se destina principalmente a las enseñanzas de la Facultad de Ciencias Sociales, a una parte significativa de las titulaciones de máster y a diversas actividades de formación continua, así como a determinados servicios de gestión académica.

El campus de Las Vaguadas se encuentra al sur de la ciudad y dispone de una superficie aproximada de 1.476 m². Cuenta con aulas polivalentes, aulas de informática con equipamiento especializado, laboratorios específicos para las titulaciones de ciencias de la salud, espacios de diseño y prototipado, biblioteca,

despachos para el profesorado, salas de reuniones y áreas de trabajo para el personal de administración y servicios. En este campus se ubican el Rectorado y la organización académica central, así como el resto de las enseñanzas y servicios de soporte.

El proyecto institucional prevé, a medio plazo, la construcción de un campus definitivo en una nueva ubicación con mayor capacidad, concebido con criterios de sostenibilidad y diseño modular, que permita el crecimiento ordenado de la universidad en función de la evolución de su oferta académica.

Desde el punto de vista académico, UNINDE se estructura inicialmente en dos facultades y dos escuelas: la Facultad de Ciencias Sociales, la Facultad de Ciencias de la Salud, la Escuela de Ingeniería y la Escuela de Doctorado e Investigación. Las facultades y escuelas son las estructuras responsables de organizar la docencia de grado y posgrado y de coordinar la actividad académica en sus respectivos ámbitos. La Escuela de Doctorado e Investigación asume la organización de los programas de doctorado y la coordinación de la actividad investigadora.

En el marco de estas estructuras se crean departamentos académicos, encargados de coordinar y organizar las enseñanzas en las distintas áreas de conocimiento y de facilitar la actividad investigadora del personal docente e investigador. La organización general de la universidad se completa con órganos como el Consejo de Gobierno, el Rectorado, los vicerrectorados, la Secretaría General, el Defensor Universitario, el Consejo de Estudiantes y las unidades de gestión y servicios, cuyas funciones se detallan en las normas de organización y funcionamiento de la universidad.

2.4. Principios institucionales en materia de calidad y mejora continua

UNINDE integra la calidad y la mejora continua como elementos transversales de su proyecto institucional. La Memoria de creación y las normas internas recogen de forma explícita el compromiso de la universidad con la evaluación permanente de la docencia, la investigación, la gestión y los servicios, y con la utilización de los resultados de dicha evaluación para introducir mejoras en los programas formativos, en los procesos y en los recursos.

El modelo de aseguramiento de la calidad se concibe de manera institucional, de forma que abarque todas las titulaciones oficiales y propias, así como las unidades académicas y de gestión. El sistema debe garantizar que la implantación de los títulos se realiza de acuerdo con la normativa vigente y con las memorias verificadas, y que la actividad desarrollada responde de manera efectiva a las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés.

Entre los principios que orientan la política de calidad de UNINDE pueden destacarse:

- Compromiso con la mejora continua, mediante ciclos sistemáticos de planificación, seguimiento, evaluación y revisión.
- Cultura autoevaluativa y de innovación, favoreciendo la reflexión crítica sobre la propia práctica y la incorporación de buenas prácticas internas y externas.
- Responsabilidad social universitaria, entendida como la obligación de generar valor para la sociedad y de rendir cuentas de los resultados académicos, científicos y sociales.
- Descentralización de la responsabilidad académico-administrativa, combinando la existencia de un marco institucional común con la corresponsabilidad de las facultades, escuelas y departamentos en la gestión de la calidad.
- Impulso de la cooperación interdepartamental e interdisciplinar, así como del establecimiento de alianzas académicas y científicas con agentes externos, con el fin de abordar de manera integrada los retos formativos, de investigación y de transferencia de la universidad.
- Integración de la docencia, la investigación y la vinculación con el entorno, de forma que las tres funciones sustantivas de la universidad se refuercen mutuamente.

Estos principios se concretan en la implantación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de UNINDE, en la existencia de un área y de órganos específicos de calidad, en la realización periódica de encuestas y estudios dirigidos al estudiantado, a las personas egresadas, al profesorado y a otros grupos de interés, en los procesos de evaluación interna y externa y en la elaboración y seguimiento de planes de mejora. El presente Manual desarrolla y organiza estos elementos con el objetivo de consolidar una cultura de calidad y de mejora continua en toda la institución.

3. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL SAIC INSTITUCIONAL

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Universidad Internacional para el Desarrollo (SAIC-UNINDE) se concibe con alcance institucional, entendiendo la universidad como un conjunto global e integrado. El sistema abarca todas las titulaciones de las que la universidad es responsable y se proyecta sobre el conjunto de procesos académicos y de gestión que sustentan la actividad universitaria, de manera que su implementación tenga un carácter integral, sistemático y orientado al mejoramiento permanente.

3.1. Alcance del SAIC en UNINDE

El SAIC-UNINDE se aplica a las funciones sustantivas de la universidad y a los procesos de apoyo que las hacen posibles. En particular, comprende:

- La docencia en todos los niveles de la oferta académica: enseñanzas oficiales de grado, máster y doctorado, así como las enseñanzas propias y los programas de formación continua que la universidad desarrolle. El sistema vela por que la planificación, implantación, seguimiento y revisión de los títulos se ajusten a la normativa vigente y a las memorias verificadas, garantizando la adquisición de las competencias y resultados de aprendizaje previstos.
- La investigación y la transferencia del conocimiento, en la medida en que forman parte del quehacer universitario y requieren mecanismos de planificación, seguimiento, evaluación y mejora, incluyendo la gestión de proyectos, la protección y transferencia de resultados y la relación con empresas e instituciones.
- La vinculación con el medio y la responsabilidad social universitaria, que abarcan las iniciativas de extensión universitaria, cultura, voluntariado, acción social y cooperación con el entorno, en coherencia con la misión institucional y con los principios de igualdad, diversidad y sostenibilidad.
- Los servicios de apoyo al aprendizaje y a la vida universitaria, tales como biblioteca, orientación académica y profesional, servicios informáticos, aulas y laboratorios, así como otros servicios generales que impactan en la experiencia del estudiantado y en el desarrollo de la actividad académica.
- Los procesos de gobierno, planificación y gestión institucional, incluyendo la elaboración y seguimiento de los planes estratégicos, la definición y revisión de objetivos, la gestión de procesos y la supervisión de indicadores, en la medida en que condicionan la calidad de los resultados académicos y organizativos.

El SAIC-UNINDE incorpora mecanismos de planificación, control, supervisión y mejora en todas estas áreas, de forma coherente con los principios de compromiso

con la mejora continua, cultura autoevaluativa, responsabilidad social y construcción de relaciones colaborativas que la universidad ha definido en su modelo de aseguramiento de la calidad.

3.2. Centros, titulaciones y otras unidades comprendidas

Desde el punto de vista organizativo, el SAIC-UNINDE se aplica al conjunto de estructuras y unidades que integran la universidad. En concreto, su ámbito de aplicación incluye:

- Todas las titulaciones de las que UNINDE es responsable, tanto de grado como de máster universitario y doctorado, así como las titulaciones propias y programas de formación continua que se desarrollen bajo su responsabilidad.
- Las facultades y escuelas, inicialmente la Facultad de Ciencias Sociales, la Facultad de Ciencias de la Salud, la Escuela de Ingeniería y la Escuela de Doctorado e Investigación, como estructuras responsables de organizar y coordinar la docencia y de garantizar la calidad de los programas formativos en sus respectivos ámbitos.
- Los departamentos académicos y otras unidades docentes, que asumen funciones de coordinación académica, docencia e investigación en las distintas áreas de conocimiento.
- Las unidades de gestión y servicios generales, incluyendo el Área de Calidad, los servicios de apoyo académico y administrativo, y otras unidades que contribuyen al funcionamiento de los procesos institucionales y al apoyo al estudiantado y al personal.
- Los órganos colegiados y unipersonales de gobierno y participación que intervienen en la adopción de decisiones relacionadas con la planificación, la gestión y la evaluación de la calidad.

El SAIC-UNINDE se concibe como un sistema único de universidad, que integra a todas las titulaciones y unidades, con independencia del campus en el que se ubiquen o de la modalidad de enseñanza con la que se impartan. De esta manera se asegura un marco común de referencia, al tiempo que se permite la adaptación a las particularidades de cada facultad, escuela, titulación o unidad, siempre dentro de los criterios y directrices institucionales de calidad. En el caso específico de los programas de doctorado, el sistema tiene en cuenta las particularidades de la formación investigadora y del desarrollo de tesis doctorales, incorporando mecanismos específicos de planificación, seguimiento y evaluación de las líneas de investigación, de la actividad de los equipos de dirección de tesis, del progreso de las personas doctorandas y de la calidad de los resultados de investigación, en coherencia con el papel de la Escuela de Doctorado e Investigación como unidad responsable de coordinar y garantizar la calidad de estos programas.

3.3. Relación del SAIC institucional con los sistemas de calidad de centros y titulaciones

El SAIC-UNINDE establece un marco institucional común para la gestión de la calidad, que se despliega y concreta a través de la organización académica y de las estructuras de calidad de centros y titulaciones.

En el ámbito institucional, el Área de Calidad, dependiente del vicerrectorado competente, coordina las actuaciones en materia de calidad y proporciona las herramientas necesarias para el seguimiento de los programas formativos y de las demás actividades incluidas en el alcance del sistema.

La universidad prevé la creación de un Comité de Garantía de la Calidad de carácter institucional, con representación de las distintas áreas académicas, de la Escuela de Doctorado e Investigación, de las áreas no docentes y del estudiantado. Entre sus funciones se encuentran la verificación de la planificación del sistema, la coordinación de los objetivos anuales de calidad, el seguimiento de la eficacia de los procesos y el control de las acciones derivadas de sugerencias, quejas y reclamaciones, así como el impulso y priorización de propuestas de mejora. Este comité asume, además, la supervisión global de los procesos de verificación, seguimiento y acreditación de las titulaciones, actuales y futuros, así como de los procedimientos orientados a la acreditación institucional de los centros, velando por que se analicen de manera sistemática los informes de evaluación externa y se planifiquen, ejecuten y revisen las acciones destinadas a atender las recomendaciones y a subsanar los aspectos señalados en dichos informes.

Sobre este marco institucional se articulan los sistemas de calidad de centros y titulaciones, que se materializan en comisiones y figuras de coordinación académica y de calidad en las facultades, escuelas y programas. Estas estructuras:

- Aplican y desarrollan los procesos y procedimientos definidos en el SAIC-UNINDE en su ámbito de responsabilidad.
- Realizan el seguimiento específico de las titulaciones y servicios, mediante indicadores, encuestas y otras evidencias.
- Proponen y ejecutan planes de mejora en coordinación con el Área de Calidad y el Comité de Garantía de la Calidad.

De este modo, el SAIC-UNINDE combina una visión global de universidad con una gestión descentralizada de la calidad en cada centro y titulación, asegurando la coherencia del sistema y, a la vez, la adaptación a las necesidades y características de los distintos ámbitos académicos.

3.4. Interacción del SAIC con otros sistemas y certificaciones externas, en su caso

El SAIC-UNINDE se concibe como el marco interno que permite a la universidad responder de manera adecuada a los requisitos de las evaluaciones y acreditaciones externas, tanto en el ámbito nacional como, en su caso, en el ámbito internacional.

El sistema facilita la preparación, coordinación y seguimiento de los procedimientos de verificación, modificación, seguimiento y acreditación de títulos universitarios, así como de las posibles acreditaciones institucionales de centros previstas en la normativa vigente. Para ello, integra los procesos y registros necesarios para demostrar la adecuada implantación de los títulos, el cumplimiento de los compromisos recogidos en las memorias y el funcionamiento eficaz de los mecanismos de garantía de calidad.

Asimismo, el SAIC-UNINDE se articula con otros sistemas de gestión que la universidad pueda implantar, tales como sistemas de gestión medioambiental o de responsabilidad social, y con el desarrollo de acreditaciones internacionales o sellos de calidad independientes que se consideren oportunos para determinadas titulaciones o áreas. Estas acreditaciones se conciben como un instrumento para reforzar el prestigio de la institución, facilitar la incorporación de estudiantado internacional y reconocer la calidad de los programas formativos, al tiempo que contribuyen a consolidar el aseguramiento de la calidad de los procesos y procedimientos asociados a la planificación, desarrollo, seguimiento y revisión de las titulaciones y de los servicios que las sustentan.

La interacción con las agencias externas de evaluación y con las entidades certificadoras se apoya en la existencia de procesos documentados, indicadores fiables y evidencias sistemáticas, de forma que el SAIC-UNINDE no solo asegure el cumplimiento de los requisitos legales y de los estándares de calidad, sino que contribuya a generar información útil para la mejora continua de la universidad y para la rendición de cuentas ante sus grupos de interés.

4. GOBIERNO, ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA PARA LA CALIDAD

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de UNINDE se apoya en la estructura de gobierno académico y en las unidades de gestión de la universidad, de forma que la calidad no se configure como un subsistema aislado, sino como una dimensión integrada en la toma de decisiones, en la planificación estratégica y en el funcionamiento ordinario de la institución. Los órganos de gobierno generales, las facultades y escuelas, la Escuela de Doctorado e Investigación, las unidades técnicas y las comisiones de calidad comparten responsabilidades diferenciadas y complementarias en el diseño, implantación, seguimiento y mejora del SAIC-UNINDE.

4.1. Órganos de gobierno y dirección académica relevantes para la calidad

Los órganos generales de dirección y administración de la universidad constituyen el marco en el que se definen las políticas y las condiciones necesarias para el adecuado funcionamiento del SAIC-UNINDE. La Junta General y el órgano de administración adoptan las decisiones estratégicas y económicas que dan soporte al desarrollo de la universidad, entre ellas la aprobación de las normas de organización y funcionamiento, los presupuestos y la implantación o extinción de títulos, así como el nombramiento de la persona que ejerza el cargo de rector o rectora. Estas decisiones condicionan el despliegue del sistema de calidad y la disponibilidad de recursos para su implantación.

El Consejo de Gobierno es el órgano colegiado para el estudio, deliberación, decisión y coordinación sobre las cuestiones estrictamente académicas. Entre sus funciones destacan la aprobación de la normativa académica, la propuesta de implantación de nuevas titulaciones, la coordinación de facultades, escuelas e institutos, la regulación del reconocimiento y transferencia de créditos y la supervisión de la actividad de los demás órganos académicos. En este marco, el Consejo de Gobierno aprueba la política de calidad, los objetivos institucionales en esta materia y las principales directrices del SAIC-UNINDE, así como las normas que regulan su funcionamiento.

La persona que ejerza el cargo de rector o rectora, junto con el equipo rectoral, asume el liderazgo de la actividad docente e investigadora, la definición de la estrategia académica y la coordinación de las actividades transversales. Dentro del equipo rectoral, el vicerrectorado competente en materia de calidad, profesorado e innovación docente dirige la política de calidad, impulsa el desarrollo del SAIC-UNINDE y supervisa el Área de Calidad.

Las facultades y escuelas son las estructuras responsables de organizar la docencia de grado y máster, mientras que la Escuela de Doctorado e Investigación se encarga

de los programas de doctorado y de la coordinación de la actividad investigadora. Estas unidades tienen un papel clave en la implantación del modelo educativo y en la gestión de la calidad de los programas formativos de su ámbito, mediante la planificación de las enseñanzas, la coordinación académica y la adopción de medidas de mejora.

Los departamentos académicos coordinan y organizan las enseñanzas en las distintas áreas de conocimiento y facilitan la actividad investigadora de su personal. Junto con las facultades, escuelas y la Escuela de Doctorado e Investigación, participan en la definición de los planes de estudio, en la asignación de recursos docentes y en el seguimiento de la actividad académica, contribuyendo con ello a la consecución de los objetivos de calidad.

Otros órganos relevantes para la calidad son el Claustro Universitario, como máximo órgano de representación y participación de la comunidad universitaria, el Consejo de Estudiantes, la Secretaría General, el Defensor Universitario y la Dirección General. Todos ellos, desde sus respectivas competencias, contribuyen al adecuado funcionamiento del sistema, ya sea garantizando el cumplimiento de la normativa, canalizando la participación y las reclamaciones o asegurando la disponibilidad de recursos y servicios de apoyo.

4.2. Órganos y comisiones de calidad a nivel institucional y de centro

Para articular operativamente el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, UNINDE contará con estructuras específicas de calidad en el ámbito institucional y en el ámbito de los centros y titulaciones.

En el ámbito institucional, el Área de Calidad, dependiente del vicerrectorado competente, coordina las actuaciones desarrolladas por las facultades, escuelas y unidades de gestión en materia de calidad, proporciona herramientas y apoyo técnico para el seguimiento de los programas formativos y consolida la información necesaria para el análisis y la toma de decisiones.

La universidad prevé la creación de un Comité de Garantía de la Calidad de carácter institucional, con representación de las distintas áreas académicas, de la Escuela de Doctorado e Investigación, de las áreas no docentes y del estudiantado. Este comité, presidido por una persona designada por el rectorado y con la participación de la persona responsable del Área de Calidad, actúa como órgano colegiado de referencia del SAIC-UNINDE, asegurando la coherencia del sistema, la coordinación entre las unidades implicadas y el alineamiento con la política institucional de calidad.

En el ámbito de los centros, se prevé la constitución de comisiones de garantía de la calidad en cada facultad y escuela. Estas comisiones, presididas por el decano o

director o por la persona en quien delegue, e integradas por profesorado, estudiantado y personal de administración y servicios, aplican y desarrollan los procesos del SAIC-UNINDE en su ámbito, realizan el seguimiento de las titulaciones, analizan los resultados de indicadores y encuestas y elaboran propuestas de mejora.

Cuando la complejidad o el volumen de la oferta lo aconsejen, se podrán constituir comisiones de calidad de titulación o de rama, con la participación de coordinadores de titulación, profesorado y estudiantado, para asegurar un seguimiento más próximo de cada programa, incluidos los programas de doctorado. Estas comisiones colaboran con la Escuela de Doctorado e Investigación en el seguimiento de la formación investigadora, de las líneas de investigación y del avance de las tesis doctorales.

4.3. Responsabilidades y funciones en materia de calidad

La responsabilidad de la calidad en UNINDE es compartida por todos los niveles de la organización, si bien cada órgano y unidad asume funciones específicas dentro del SAIC-UNINDE.

El órgano de administración y la Junta General garantizan que la política de calidad y el sistema asociado disponen de los recursos necesarios y se integran en la estrategia general de la universidad. El Consejo de Gobierno aprueba la normativa académica de calidad, la política y los objetivos institucionales en esta materia, así como los procedimientos básicos del sistema, y supervisa su implantación en las distintas unidades.

El Rectorado, y en particular el vicerrectorado competente en calidad asume el liderazgo operativo del SAIC-UNINDE, impulsando su desarrollo, proponiendo objetivos anuales de calidad, promoviendo la cultura evaluativa y coordinando la actuación de las facultades, escuelas y unidades de gestión.

El Área de Calidad tiene una función técnica y de apoyo, que incluye el diseño y actualización de los procedimientos del SAIC, el mantenimiento del sistema de información de calidad, la elaboración de informes institucionales, la coordinación de procesos de verificación, seguimiento y acreditación de titulaciones y, en el futuro, de acreditación institucional de centros, así como el apoyo técnico y metodológico a los centros y titulaciones en la preparación de evidencias y planes de mejora.

El Comité de Garantía de la Calidad institucional verifica la planificación del sistema, coordina los objetivos anuales de calidad, realiza el seguimiento de la eficacia de los procesos, supervisa el tratamiento de sugerencias, quejas y reclamaciones y prioriza las propuestas de mejora. Asimismo, asume la supervisión global de los procesos de verificación, modificación, seguimiento y acreditación de las titulaciones, así como

de los procedimientos dirigidos a la obtención y mantenimiento de la acreditación institucional de los centros. En este contexto, analiza los informes de evaluación externa y vela por que se planifiquen, ejecuten y revisen las actuaciones dirigidas a atender las recomendaciones y a subsanar los aspectos indicados en dichos informes.

Las facultades, escuelas y la Escuela de Doctorado e Investigación son responsables de desplegar el SAIC-UNINDE en su ámbito, aplicando los procedimientos institucionales, definiendo objetivos y planes de mejora específicos, organizando los procesos de evaluación de la docencia y de los programas, y garantizando el seguimiento de los resultados académicos. En el caso de los programas de doctorado, la Escuela de Doctorado e Investigación asume responsabilidades específicas en la calidad de la formación investigadora, en el seguimiento del progreso de las personas doctorandas y en la evaluación de los resultados de investigación.

Las comisiones de garantía de la calidad de centro y, en su caso, de titulación, asumen el seguimiento sistemático de los programas formativos, el análisis de indicadores y encuestas, la elaboración de los informes de seguimiento y autoevaluación y la gestión de las acciones de mejora. Las personas coordinadoras de titulación, las personas responsables de prácticas externas, de TFG y TFM, de movilidad, de calidad de centro y las direcciones de departamento participan activamente en estas tareas, aportando información y propuestas concretas.

El Claustro Universitario, el Consejo de Estudiantes, el Defensor Universitario y otras instancias representativas contribuyen a la mejora de la calidad formulando recomendaciones, canalizando inquietudes y propuestas de la comunidad universitaria y participando en los procesos de consulta y revisión de la normativa de calidad.

4.4. Canales de participación de los grupos de interés en el SAIC

El diseño del SAIC-UNINDE incorpora mecanismos específicos para asegurar la participación de los distintos grupos de interés en los procesos de evaluación y mejora. La representación del personal docente e investigador, del personal de administración y servicios y del estudiantado en los órganos colegiados (Claustro, Consejo de Gobierno, comisiones de calidad de centro y de titulación, Comité de Garantía de la Calidad, Consejo de Estudiantes) constituye un primer nivel de participación en la definición de políticas, en la revisión de normativa y en la adopción de decisiones relevantes para la calidad.

Además, la universidad dispone de mecanismos de recogida sistemática de información, como encuestas de satisfacción al estudiantado, al profesorado y al

personal de administración y servicios, estudios sobre inserción laboral de personas egresadas, consultas a entidades empleadoras y otros agentes externos, y análisis de datos académicos. Estos instrumentos permiten conocer la percepción y las necesidades de los distintos colectivos y se integran en los procesos de seguimiento y toma de decisiones.

El sistema incorpora también canales formales para la presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones, tanto por parte de los miembros de la comunidad universitaria como de otros usuarios de los servicios, canalizados a través de los servicios de atención al estudiante, del Defensor Universitario y de las unidades competentes de gestión. La información obtenida se analiza de manera sistemática y se traduce, cuando procede, en acciones de mejora que forman parte de los planes correspondientes.

Por último, UNINDE prevé el funcionamiento de consejos asesores académicos y sociales, integrados por personas de reconocido prestigio del ámbito universitario y por representantes de los sectores económicos y sociales. Estos consejos contribuyen a la orientación estratégica de la oferta académica, a la identificación de necesidades formativas del entorno y al ajuste de los perfiles de egreso a las demandas del mercado de trabajo, reforzando así la conexión entre la universidad y su entorno y aportando una perspectiva externa clave para la mejora continua del SAIC-UNINDE.

El Consejo de Gobierno es el órgano colegiado para el estudio, deliberación, decisión y coordinación de las cuestiones estrictamente académicas de la universidad. Presidido por la persona que ejerza el cargo de rector o rectora, forman parte de él las personas titulares de los vicerrectorados, de los decanatos y direcciones de escuela, así como la persona que ejerza la Secretaría General, que actúa como secretaria del órgano. Entre sus funciones se incluyen la elaboración y aprobación de su reglamento de régimen interno y de la normativa académica, la propuesta de implantación y, en su caso, extinción de nuevas titulaciones, la propuesta de creación de estructuras de enseñanza, investigación y gestión, el establecimiento de la normativa sobre cambios de titulación y sobre reconocimiento y transferencia de créditos, la decisión sobre los términos y condiciones de admisión del estudiantado, la propuesta de plazas y niveles de dotación de personal docente e investigador, el nombramiento del profesorado tras los procesos de selección correspondientes y la coordinación y control de la actividad de las facultades, escuelas, institutos y demás órganos académicos que dependen de él.

En este marco, el Consejo de Gobierno interviene en la definición y supervisión de las líneas generales del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC-UNINDE), de acuerdo con las competencias que le atribuya la normativa interna.

Las facultades y escuelas constituyen las estructuras básicas de organización de la docencia y de la actividad académica en sus respectivos ámbitos, mientras que la Escuela de Doctorado e Investigación asume la ordenación de los programas de doctorado y la coordinación general de la actividad investigadora. De acuerdo con la normativa interna, estas unidades intervienen en la planificación y organización de las enseñanzas, en la propuesta y coordinación de las titulaciones de su ámbito, en la asignación y supervisión de la docencia y en la adopción de medidas de mejora, desempeñando un papel esencial en la implantación del modelo educativo y en la gestión de la calidad de los programas formativos e investigadores que tienen encomendados.

Los departamentos académicos son las unidades básicas de docencia e investigación en sus respectivas áreas de conocimiento. Les corresponde colaborar en la planificación y desarrollo de las enseñanzas, proponer y coordinar las actividades docentes e investigadoras de su ámbito y participar en la asignación de recursos y en el seguimiento de los resultados académicos. En coordinación con las facultades, escuelas y la Escuela de Doctorado e Investigación, contribuyen a la definición y revisión de los planes de estudio, a la organización de la oferta docente y a la mejora continua de la actividad académica, alineando su actuación con los objetivos de calidad institucional.

Otros órganos relevantes para la calidad son el Claustro Universitario, como máximo órgano de representación y participación de la comunidad universitaria, el Consejo de Estudiantes, la Secretaría General, el Defensor o la Defensora Universitaria y la Dirección General u otros órganos ejecutivos que, en su caso, se establezcan. Todos ellos, en el marco de las competencias que les atribuya la normativa interna, contribuyen al adecuado funcionamiento del sistema, ya sea velando por el cumplimiento de la normativa, canalizando la participación, sugerencias, quejas y reclamaciones, o garantizando la adecuada provisión de recursos y servicios de apoyo a la actividad académica.

5. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE UNINDE

La política y los objetivos de calidad de la Universidad Internacional para el Desarrollo constituyen el marco que orienta el diseño, la implantación y la mejora del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad. Expresan el compromiso institucional con una formación universitaria de calidad, con la investigación y la transferencia de conocimiento y con la responsabilidad social universitaria, así como con la mejora continua de los procesos académicos y de gestión.

5.1. Política institucional de calidad

La política de calidad de la Universidad Internacional para el Desarrollo (UNINDE) expresa el compromiso de la institución con la excelencia académica, la responsabilidad social universitaria y la mejora continua de todas sus actividades. Se alinea con la misión de contribuir al desarrollo económico, social y cultural de su entorno, con su visión de consolidarse como universidad de referencia en su ámbito de actuación y con los valores institucionales de libertad, respeto a la dignidad de las personas, equidad, inclusión, integridad, innovación y sostenibilidad.

Esta política se aplica al conjunto de funciones universitarias de UNINDE: docencia de grado, máster y doctorado, formación continua y títulos propios, investigación e innovación, transferencia del conocimiento, vinculación con el entorno y servicios de apoyo al aprendizaje y a la vida universitaria. Asimismo, es de referencia para todas las estructuras académicas y de gestión, con independencia del campus, centro, titulación o modalidad de enseñanza.

En este marco, **UNINDE asume los siguientes compromisos institucionales de calidad:**

- garantizar que el diseño, la implantación y el seguimiento de las titulaciones se realizan de acuerdo con la normativa vigente, con las memorias verificadas y con perfiles de egreso claramente definidos, orientados a la empleabilidad y al desarrollo personal y profesional del estudiantado;
- promover un modelo educativo centrado en el estudiantado, basado en la adquisición de competencias, en metodologías activas de aprendizaje y en el uso intensivo de recursos digitales y entornos virtuales de calidad;
- asegurar que la investigación, la innovación y la transferencia del conocimiento se desarrollan con rigor científico, integridad y responsabilidad, favoreciendo la colaboración con otros agentes académicos, institucionales y empresariales y el impacto positivo en el entorno;
- integrar de forma transversal la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, el respeto a la diversidad, la accesibilidad universal, la atención a la diversidad del estudiantado y la prevención de cualquier forma de discriminación, acoso o violencia;
- consolidar una cultura de integridad académica, que incluya la prevención del fraude, el uso responsable de las tecnologías digitales y de la inteligencia artificial y el respeto a los códigos éticos y de conducta vigentes;

- garantizar que el personal docente e investigador y el personal de administración y servicios disponen de la cualificación, los recursos y las oportunidades de desarrollo profesional necesarios para desempeñar sus funciones con calidad, impulsando la formación continua y la innovación en la docencia y en la gestión;
- mantener infraestructuras, equipamientos, recursos tecnológicos, bibliotecas, laboratorios y servicios de apoyo adecuados a las necesidades de las enseñanzas y de la comunidad universitaria, planificando su actualización de forma coherente con la estrategia institucional;
- promover la participación activa de los distintos grupos de interés (estudiantado, personal, personas egresadas, empleadores y otros agentes del entorno) en la evaluación y mejora de las enseñanzas, de la investigación y de los servicios, mediante órganos de representación, comisiones de calidad, encuestas, estudios y otros mecanismos de consulta;
- asegurar la transparencia y la rendición de cuentas mediante la publicación de información relevante, veraz y actualizada sobre la oferta académica, los resultados académicos y de inserción laboral, la actividad investigadora y el propio funcionamiento del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad;
- contribuir al desarrollo sostenible y a la responsabilidad social universitaria, alineando las políticas y actuaciones de UNINDE con los retos sociales, económicos, culturales y ambientales de su entorno y con los objetivos internacionales de desarrollo sostenible.

El principal instrumento para el despliegue de esta política es el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de UNINDE (SAIC-UNINDE), que organiza los procesos de planificación, desarrollo, seguimiento, evaluación y mejora de las titulaciones, de la investigación, de la transferencia y de los servicios. A través del SAIC se formulan los objetivos de calidad institucionales, se asignan responsabilidades, se definen indicadores y se elaboran planes de mejora en los distintos niveles de la organización.

La política de calidad se difundirá a toda la comunidad universitaria y a los grupos de interés externos mediante los canales institucionales de comunicación y se revisará de forma periódica, en el marco de los procesos de planificación estratégica y de revisión del SAIC-UNINDE, para garantizar su adecuación a la evolución de la universidad, de su entorno y de la normativa aplicable.

5.2. Objetivos de calidad y su relación con el Plan Estratégico

Los objetivos de calidad de UNINDE constituyen la traducción operativa de la política de calidad. Se formulan con carácter institucional y se actualizan de manera periódica, en coherencia con el Plan Estratégico de la universidad y con las prioridades definidas por los órganos de gobierno.

Estos objetivos se caracterizan por ser medibles, alcanzables y acotados en el tiempo, y se orientan a ámbitos como la calidad académica de las titulaciones, la satisfacción del estudiantado y de las personas egresadas, la mejora de la inserción laboral, el desarrollo del profesorado, la calidad de los servicios de apoyo, la mejora de los indicadores de investigación y transferencia y el refuerzo de la responsabilidad social universitaria.

El procedimiento de definición de objetivos comprende, de forma general:

- el análisis de resultados de cursos anteriores, incluyendo indicadores académicos, encuestas de satisfacción, estudios de inserción laboral, informes de evaluación interna y externa y planes de mejora en curso;
- la identificación, por parte del equipo rectoral y de las facultades, escuelas y unidades de gestión, de las áreas prioritarias de mejora;
- la formulación de objetivos institucionales y, en su caso, de objetivos específicos por centro, titulación o unidad;
- la asignación de responsables, recursos y plazos para el cumplimiento de dichos objetivos;
- la integración de los objetivos de calidad en el Plan Estratégico y en los planes operativos anuales de la universidad.

El seguimiento de los objetivos de calidad se realiza mediante el sistema de información de calidad y el cuadro de mando institucional, así como a través de los informes periódicos que elaboran las comisiones de calidad y las unidades responsables. Los resultados de este seguimiento se utilizan para revisar la planificación y para orientar nuevas decisiones estratégicas.

5.3. Cultura de calidad, ética e integridad académica

La política y los objetivos de calidad se apoyan en una cultura institucional que promueve la responsabilidad, la ética y la integridad académica en todas las actividades de la universidad. UNINDE entiende la calidad no solo como un conjunto de procedimientos, sino como una forma de trabajar y de relacionarse basada en la honestidad intelectual, el respeto a las personas y el compromiso con el conocimiento.

En este marco, la universidad desarrolla y aplica políticas e instrumentos específicos en materia de integridad académica, prevención del fraude y uso responsable de la inteligencia artificial en los procesos de aprendizaje y evaluación. Se establecen criterios claros sobre la autoría de los trabajos, la correcta citación de fuentes, el uso adecuado de herramientas digitales y la prohibición de prácticas deshonestas en la elaboración de pruebas evaluables.

Asimismo, la cultura de calidad integra los principios de equidad, diversidad e inclusión, el respeto a los derechos fundamentales, la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, la accesibilidad universal y la atención a la diversidad del estudiantado. Las políticas de igualdad, los protocolos frente al acoso y la discriminación, la protección de datos personales y las medidas de conciliación y bienestar forman parte de este marco ético.

La dimensión ética y de integridad se extiende también a la investigación y a la transferencia del conocimiento, promoviendo el cumplimiento de los códigos de buenas prácticas científicas, el respeto a la propiedad intelectual, la protección de las personas participantes en la investigación y la evaluación responsable del impacto de las actividades desarrolladas.

La universidad fomenta esta cultura mediante acciones de sensibilización y formación dirigidas al estudiantado, al profesorado y al personal de administración y servicios, así como a través de la inclusión de estos principios en la normativa interna, en los reglamentos de los centros y en los procedimientos del SAIC-UNINDE.

5.4. Revisión y actualización de la política y los objetivos de calidad

La política y los objetivos de calidad no se consideran elementos estáticos, sino componentes sujetos a revisión periódica, en función de la evolución del contexto normativo, de las necesidades de la comunidad universitaria y de los resultados obtenidos por la propia institución.

La revisión de la política de calidad se realiza, con carácter general, en el marco de la actualización del Plan Estratégico o cuando se produzcan cambios significativos en el entorno externo o interno que aconsejen su adaptación. En este proceso intervienen la persona que ejerza el cargo de rector o rectora y el equipo rectoral, el Consejo de Gobierno, el Área de Calidad, las facultades y escuelas, la Escuela de Doctorado e Investigación y las comisiones de calidad, recabando las aportaciones de los distintos grupos de interés.

Los objetivos de calidad se revisan con una periodicidad, al menos, anual. La revisión se basa en el análisis de los informes de seguimiento de titulaciones y servicios, de los resultados de las encuestas y estudios realizados, de los informes de evaluación externa y de los planes de mejora implantados. A partir de este análisis, se mantienen, se ajustan o se sustituyen los objetivos, y se definen nuevas metas cuando resulte necesario.

Las modificaciones de la política y de los objetivos de calidad se documentan y se comunican a la comunidad universitaria a través de los canales institucionales de información. Esta comunicación incluye la explicación de las razones del cambio y de las implicaciones para los distintos colectivos, de forma que se refuerce la transparencia y se facilite la implicación activa de las personas y unidades en el logro de los objetivos establecidos.

6. SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD (SAIC) DE UNINDE

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Universidad Internacional para el Desarrollo se configura como el marco institucional que organiza, de manera sistemática, los procesos, agentes y herramientas orientados a garantizar y mejorar la calidad de la docencia, de la investigación, de la transferencia del conocimiento, de la vinculación con el entorno y de los servicios de apoyo. El SAIC-UNINDE integra la información procedente de los diferentes niveles de la organización y proporciona una base común para la toma de decisiones y la rendición de cuentas.

El diseño y el despliegue del SAIC-UNINDE se ajustan a la legislación universitaria vigente y a la normativa aplicable en materia de aseguramiento de la calidad de las enseñanzas universitarias, en particular a la Ley Orgánica del Sistema Universitario, al Real Decreto que establece la organización de las enseñanzas universitarias y el procedimiento de aseguramiento de su calidad y al Real Decreto sobre creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios y acreditación institucional de centros. Asimismo, el sistema se inspira en los estándares y directrices europeos para el aseguramiento de la calidad en la educación superior y en los criterios y directrices recogidos en la Guía del Modelo AUDIT (edición julio de 2024), que constituyen el principal referente metodológico para la organización y mejora continua del SAIC-UNINDE.

6.1. Principios y objetivos del SAIC institucional

El SAIC-UNINDE se rige por un conjunto de **principios** que orientan su diseño y su funcionamiento:

- enfoque institucional e integrado, que garantiza que el sistema abarca todas las titulaciones oficiales y propias, así como las unidades académicas y de gestión, evitando soluciones parciales o fragmentadas;
- orientación al estudiantado y a los demás grupos de interés, de manera que la planificación y la evaluación de las actividades tengan en cuenta sus necesidades, expectativas y niveles de satisfacción;
- responsabilidad compartida, que reconoce el papel de la persona que ejerza el cargo de rector o rectora y del equipo rectoral, de las facultades y escuelas, de la Escuela de Doctorado e Investigación, de los departamentos, de las unidades de gestión y de las comisiones de calidad en el buen funcionamiento del sistema;
- enfoque basado en evidencias, que se traduce en la utilización sistemática de indicadores, encuestas, informes, registros y otros datos objetivos para la toma de decisiones;
- integración del ciclo de mejora continua, mediante la aplicación sistemática de procesos de planificación, desarrollo, seguimiento y revisión de las actividades;
- simplicidad y proporcionalidad, procurando que los procedimientos sean claros, comprensibles y proporcionados a la realidad de la universidad, evitando cargas administrativas innecesarias;

- transparencia y rendición de cuentas, mediante la difusión de información relevante, fiable y actualizada sobre la oferta académica, los resultados y el propio sistema de calidad;
- equidad, diversidad e inclusión, incorporando de forma transversal los principios de igualdad efectiva entre mujeres y hombres, respeto a la diversidad, accesibilidad y atención a la diversidad del estudiantado;
- ética e integridad académica, velando por el cumplimiento de los códigos de conducta y de las políticas de integridad en la docencia, la investigación y la gestión.

A partir de estos principios, los **objetivos generales** del SAIC-UNINDE son, entre otros:

- asegurar que la implantación de todas las titulaciones se ajusta a la normativa vigente y a las memorias verificadas, garantizando la adquisición de los resultados de aprendizaje previstos;
- disponer de mecanismos sistemáticos de seguimiento y evaluación de las titulaciones, de la actividad investigadora, de la transferencia y de los servicios de apoyo al aprendizaje;
- identificar, priorizar y poner en marcha acciones de mejora a partir del análisis de resultados, de las recomendaciones de los informes internos y externos y de las aportaciones de los grupos de interés;
- facilitar la preparación y el desarrollo de los procedimientos de verificación, modificación, seguimiento y acreditación de títulos y, en su caso, de acreditación institucional de centros;
- contribuir a la consolidación de una cultura de calidad y de autoevaluación en toda la comunidad universitaria;
- proporcionar a los órganos de gobierno información pertinente y estructurada para la toma de decisiones estratégicas.

6.2. Fases del SAIC: diseño, implantación, seguimiento, revisión y mejora

El funcionamiento del SAIC-UNINDE se articula en torno a cinco fases interrelacionadas, que se aplican a los procesos clave vinculados con la calidad de la docencia, de la investigación, de la transferencia y de los servicios.

Diseño

En la fase de diseño se definen los elementos estructurales del sistema: la política y los objetivos de calidad, el mapa de procesos, los procedimientos, los indicadores, las responsabilidades y los mecanismos de participación. En este ámbito se encuadra la elaboración del presente Manual, del manual de procedimientos y del resto de documentos marco.

La fase de diseño se desarrolla con la participación de los órganos de gobierno, del Área de Calidad, de las facultades y escuelas, de la Escuela de Doctorado e Investigación y de las comisiones de calidad, de manera que el sistema responda a las necesidades reales de la universidad y de sus grupos de interés.

Implantación

En la fase de implantación se ponen en funcionamiento los procesos y procedimientos definidos. Esta fase incluye, entre otros, la comunicación y difusión del SAIC, la formación de las personas implicadas, la creación de las estructuras de calidad, la puesta en marcha de los sistemas de información y la integración de los procedimientos en la gestión ordinaria de la universidad.

La implantación se realiza de forma progresiva, con especial atención a los procesos de diseño e implantación de titulaciones, de evaluación de la docencia, de seguimiento de los programas formativos y de atención a sugerencias, quejas y reclamaciones.

Seguimiento

La fase de seguimiento tiene por objeto comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos y el funcionamiento efectivo de los procesos. Para ello se recogen y analizan indicadores, resultados de encuestas, informes de seguimiento de titulaciones, estudios de inserción laboral, informes de auditoría interna y externa, así como otra información relevante.

El seguimiento se lleva a cabo en distintos niveles: institucional, de facultad o escuela, de Escuela de Doctorado e Investigación, de titulación y de unidad de gestión. Las comisiones de calidad, el Área de Calidad y los órganos de gobierno participan en el análisis de la información y en la elaboración de conclusiones.

Revisión

La fase de revisión consiste en valorar, a la luz de los resultados del seguimiento y de los cambios en el contexto interno y externo, la adecuación de los procesos, de los objetivos de calidad y de los instrumentos del SAIC. En este marco se revisan la política de calidad, los objetivos, los procedimientos, los indicadores y la organización del sistema, y se plantean los ajustes necesarios.

La revisión se apoya en informes periódicos de evaluación interna, en los informes de evaluación externa emitidos por agencias y entidades certificadoras y en las aportaciones de los grupos de interés.

Mejora

La fase de mejora traduce las conclusiones de la revisión en acciones concretas. Estas acciones pueden adoptar la forma de planes de mejora institucionales, de centro, de titulación o de unidad, con objetivos, responsables, plazos e indicadores asociados.

El seguimiento de las acciones de mejora forma parte del funcionamiento ordinario del SAIC-UNINDE y se integra en los informes de seguimiento y revisión de las titulaciones, de los servicios y del propio sistema.

6.3. Mapa de procesos del SAIC de UNINDE

El mapa de procesos de UNINDE es la representación global de los procesos que articulan la actividad de la universidad. Identifica los procesos estratégicos, los procesos clave o misionales y los procesos de apoyo, y muestra sus relaciones y flujos principales.

En el ámbito del SAIC-UNINDE, el mapa de procesos destaca, entre otros, los siguientes grupos de procesos:

- procesos estratégicos relacionados con la definición de la política y los objetivos de calidad, la planificación estratégica, la aprobación de titulaciones y la relación con los grupos de interés;
- procesos clave vinculados con el diseño, la implantación, el seguimiento, la modificación y la acreditación de titulaciones, con la evaluación de la docencia, con la gestión de la formación doctoral y con la organización de la actividad investigadora y de transferencia;
- procesos de apoyo relacionados con la gestión del profesorado, del personal de administración y servicios, de los recursos materiales y tecnológicos, de la información académica y de los servicios de apoyo al estudiantado;
- procesos de medición, análisis y mejora, que incluyen la gestión de indicadores, la realización de encuestas y estudios, las auditorías internas y externas, la gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones y la elaboración y seguimiento de planes de mejora.

Cada proceso del mapa cuenta con una persona responsable y con la participación de las unidades implicadas. La descripción detallada de los procesos y su asignación a los criterios del Modelo AUDIT se recoge en el manual de procedimientos y en los anexos del presente Manual.

El mapa de procesos institucional de UNINDE se revisa periódicamente para garantizar que refleja la estructura real de la organización y que se adapta a la evolución de la oferta académica, de la actividad investigadora y de los servicios, teniendo en cuenta las particularidades de los distintos niveles formativos y ámbitos de actuación (grado, máster, doctorado y formación continua), de manera que los procesos se ajusten a las características específicas de cada tipo de programa.

6.4. Documentación del SAIC

El SAIC-UNINDE se apoya en un sistema documental que asegura la coherencia, la trazabilidad y la disponibilidad de la información necesaria para su funcionamiento. Este sistema comprende, al menos, el Manual del SAIC, el manual de procedimientos, los formatos y registros asociados y la documentación complementaria y de referencia.

6.4.1. Manual del SAIC

El Manual del SAIC es el documento marco que describe la política y los objetivos de calidad, el alcance y la organización del sistema, las estructuras de gobierno y participación, el mapa de procesos y los principales mecanismos de medición, análisis y mejora.

Tiene carácter institucional y es aprobado por el Consejo de Gobierno, a propuesta de la persona que ejerza el cargo de rector o rectora y del equipo rectoral. Su contenido se revisa periódicamente para asegurar su adecuación al contexto normativo, organizativo y estratégico de la universidad.

6.4.2. Manual de procedimientos

El manual de procedimientos recoge, de manera detallada, la descripción de los procesos y procedimientos que integran el SAIC-UNINDE. Para cada procedimiento se especifican, entre otros elementos, el objetivo, el ámbito de aplicación, las personas y unidades responsables, las actividades principales, los plazos, los documentos de entrada y salida, los registros asociados y los indicadores de seguimiento.

Este manual es el referente operativo para las personas que intervienen en la gestión de la calidad y constituye un instrumento clave para asegurar la homogeneidad en la aplicación de los procesos, con independencia del centro, titulación o unidad donde se desarrollen.

6.4.3. Formatos y registros

Los formatos son los modelos normalizados que se utilizan para documentar las actividades del SAIC-UNINDE (por ejemplo, informes de seguimiento de titulaciones, actas de comisiones académicas y de calidad, registros de sugerencias, quejas y reclamaciones, formularios de evaluación, plantillas de planes de mejora).

Los registros son los documentos cumplimentados que acreditan la realización de las actividades y constituyen evidencias del funcionamiento del sistema y de los resultados obtenidos.

UNINDE establece criterios para la elaboración, identificación, archivo, conservación y eliminación de los formatos y registros asociados al SAIC, garantizando la trazabilidad de la información, el cumplimiento de la normativa de protección de datos y la disponibilidad de evidencias para las evaluaciones internas y externas.

6.4.4. Documentación complementaria y de referencia

La documentación complementaria y de referencia del SAIC-UNINDE incluye, entre otros elementos, la normativa académica general, las políticas institucionales, los reglamentos de los centros y de la Escuela de Doctorado e Investigación, los códigos éticos, los protocolos de igualdad y de prevención del acoso, las normas de integridad académica, los reglamentos de prácticas externas y de movilidad, así como los informes y resoluciones emitidos por agencias y entidades de evaluación y acreditación.

Esta documentación proporciona el contexto normativo y organizativo en el que se desarrolla el sistema y se integra en el repositorio institucional, de forma accesible para las personas y unidades que participan en la gestión de la calidad.

6.5. Integración del ciclo de mejora continua (PDCA) en el funcionamiento del SAIC

El ciclo de mejora continua, estructurado en las fases de planificación, desarrollo, comprobación y actuación, constituye el eje metodológico del SAIC-UNINDE.

En la fase de planificación se definen la política y los objetivos de calidad, los planes estratégicos y operativos, los programas de mejora y los recursos necesarios. Se determinan también los procedimientos a aplicar y los indicadores que permitirán evaluar los resultados.

En la fase de desarrollo se ejecutan las actividades previstas: se imparten las enseñanzas, se desarrollan los proyectos de investigación y transferencia, se prestan los servicios de apoyo y se aplican los procedimientos definidos en el manual de procedimientos.

En la fase de comprobación se analizan los resultados obtenidos mediante indicadores, encuestas, estudios, informes de seguimiento, auditorías internas y externas e informes de evaluación de titulaciones, de centros y de servicios. Esta fase incluye la identificación de logros, de desviaciones respecto a los objetivos y de oportunidades de mejora.

En la fase de actuación se toman decisiones y se ponen en marcha acciones de mejora, ya sea corrigiendo desviaciones, revisando objetivos, modificando procedimientos o redefiniendo recursos. Las acciones de mejora se documentan en planes específicos, con responsables y plazos definidos, y su grado de cumplimiento se revisa en los ciclos siguientes.

La integración del ciclo de mejora continua en todos los niveles del SAIC-UNINDE permite que la universidad avance de manera sistemática en la calidad de sus enseñanzas, de su actividad investigadora y de sus servicios, y refuerza una cultura institucional basada en la reflexión, la evaluación y la mejora permanente.

7. DESARROLLO DEL SAIC-UNINDE

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Universidad Internacional para el Desarrollo (SAIC-UNINDE) se ha configurado a partir del compromiso de la universidad con los estándares europeos de garantía de calidad y con la consolidación de un marco propio de gestión de la calidad. Sobre esta base, el sistema da respuesta de forma sistemática y coherente a los diez criterios del Modelo AUDIT. Este capítulo expone cómo se organiza el SAIC-UNINDE para abordar cada criterio, remitiendo al manual de procedimientos y a la tabla de correspondencia incluida en el anexo II para el detalle operativo de los procesos y procedimientos asociados.

La respuesta a los criterios se basa en el despliegue coordinado de los procesos de planificación, desarrollo, seguimiento, evaluación y mejora de las enseñanzas y servicios, en la participación del estudiantado y del resto de grupos de interés, y en la utilización sistemática de información e indicadores para la toma de decisiones. El enfoque es institucional, si bien contempla la corresponsabilidad de las facultades, escuelas, la Escuela de Doctorado e Investigación, los departamentos y las unidades de gestión en el desarrollo efectivo del SAIC-UNINDE.

7.1. Criterio 1. Política y objetivos de calidad

Para dar respuesta al criterio relativo a la política y a los objetivos de calidad, UNINDE dispone de una política institucional de calidad aprobada por el Consejo de Gobierno, alineada con la misión, la visión y los valores de la universidad y coherente con la estrategia institucional y con los planes que la desarrollan. Esta política define los compromisos de UNINDE con la calidad académica, la equidad, la diversidad, la inclusión, la integridad académica, la responsabilidad social universitaria y la sostenibilidad.

El SAIC-UNINDE prevé la revisión periódica de la política de calidad y de sus objetivos asociados, en el marco de los procesos de planificación estratégica y de revisión por la dirección. La actualización de la política tiene en cuenta la evolución del entorno normativo, las necesidades del estudiantado y de otras personas usuarias de los servicios universitarios, los cambios en los sectores profesionales de referencia y los resultados obtenidos por la propia universidad.

La política de calidad se despliega mediante objetivos específicos e indicadores de seguimiento, que se formulan a nivel institucional y se concretan en las facultades, escuelas, la Escuela de Doctorado e Investigación y las unidades de gestión. El SAIC-UNINDE garantiza que estos objetivos sean medibles, realistas y temporalmente acotados, y que exista trazabilidad entre los objetivos institucionales y los objetivos de los distintos ámbitos académicos y de gestión.

La difusión de la política y de los objetivos de calidad se realiza a través de los canales institucionales habituales, de manera que resulten conocidos por el estudiantado, el personal docente e investigador, el personal de administración y servicios y otros grupos de interés. Los procesos del SAIC permiten, además, recabar información y propuestas de estos

colectivos para la revisión de la política y de los objetivos, reforzando así la cultura de calidad y de mejora continua en toda la universidad.

7.2. Criterio 2. Garantía de calidad de los programas formativos

En relación con la garantía de calidad de los programas formativos, el SAIC-UNINDE integra los procesos de diseño, verificación, implantación, modificación, seguimiento y acreditación de las titulaciones oficiales de grado, máster y doctorado, así como de las enseñanzas propias y de formación continua que se incluyan dentro de su alcance. Estos procesos se alinean con la normativa vigente y con los procedimientos de evaluación externa que resulten de aplicación.

El diseño de las titulaciones se articula a partir de perfiles de egreso definidos, resultados de aprendizaje coherentes con el nivel de cualificación correspondiente, estructuras curriculares equilibradas y métodos de evaluación adecuados. El SAIC prevé mecanismos para asegurar la participación de las facultades, escuelas, la Escuela de Doctorado e Investigación, los departamentos, el profesorado, el estudiantado y, cuando corresponda, de personas egresadas y empleadoras, en la definición y revisión de los programas formativos.

Durante la implantación de las titulaciones, el sistema establece procedimientos de seguimiento del desarrollo de la docencia y de los resultados académicos. En los programas de grado y máster, este seguimiento se apoya, entre otros, en indicadores como las tasas de rendimiento, éxito, abandono y graduación, así como en la información procedente de encuestas y de los informes de coordinación docente. En los programas de doctorado, el seguimiento se centra en el progreso de las tesis doctorales y de la formación investigadora, considerando hitos como la aprobación de los planes de investigación, los informes de seguimiento, los depósitos y defensas de tesis y las tasas de finalización. La información obtenida en ambos niveles alimenta los procesos de revisión de los programas y la elaboración de planes de mejora específicos por titulación.

Asimismo, el SAIC-UNINDE incorpora la sistemática necesaria para la preparación y coordinación de los procesos de verificación, modificación, seguimiento y acreditación externa de las titulaciones, así como para la atención a las recomendaciones y aspectos señalados por las agencias de evaluación. De este modo, se asegura la coherencia entre las memorias verificadas, la implantación efectiva de los programas y los compromisos asumidos ante los grupos de interés.

7.3. Criterio 3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes

Respecto a la orientación de las enseñanzas al estudiantado, el SAIC-UNINDE contempla un conjunto de procesos relacionados con la información, la admisión, la acogida, la tutoría y orientación académica, la orientación profesional y la movilidad, así como con la participación del estudiantado en la vida universitaria y en los órganos de gobierno y calidad.

La universidad garantiza que las personas interesadas en estudiar en UNINDE dispongan de información clara y accesible sobre las titulaciones, los requisitos de acceso, los criterios de admisión, los recursos disponibles y las salidas académicas y profesionales, de forma que

puedan tomar decisiones fundamentadas. Una vez admitido, el estudiantado se beneficia de acciones de acogida y de orientación inicial que facilitan su integración en la vida universitaria.

El SAIC-UNINDE incluye procedimientos para el seguimiento del progreso del estudiantado, la identificación de posibles dificultades y la puesta en marcha de medidas de apoyo y orientación, incluyendo la coordinación académica, la acción tutorial y los servicios de atención al estudiantado. Asimismo, se regulan los procesos de movilidad nacional e internacional, las prácticas externas curriculares y extracurriculares y otras experiencias formativas que contribuyen a la empleabilidad y al desarrollo personal y profesional.

La participación del estudiantado se articula a través de su presencia en órganos colegiados (Claustro Universitario, Comité de Garantía de la Calidad, Consejo de Estudiantes) y mediante encuestas y consultas específicas. El SAIC asegura que las opiniones del estudiantado se tengan en cuenta en la mejora de los programas formativos y de los servicios asociados.

7.4. Criterio 4. Personal académico y de apoyo a la docencia

Para el criterio relativo al personal académico y al personal de apoyo a la docencia, el SAIC-UNINDE integra los procesos de planificación de las necesidades de personal, selección, contratación, acogida, formación, evaluación, reconocimiento y desarrollo profesional del personal docente e investigador y del personal de administración y servicios vinculado a la actividad docente y al apoyo al aprendizaje.

La universidad define perfiles y requisitos del profesorado acordes con las características de las titulaciones y con los niveles de formación impartidos, incluyendo la experiencia profesional y de investigación necesaria. El sistema vela por que la asignación de docencia tenga en cuenta la adecuación entre las competencias del profesorado y los contenidos de las materias, la carga docente y las necesidades de coordinación académica de las titulaciones.

El SAIC-UNINDE prevé mecanismos para la evaluación periódica de la actividad docente, mediante encuestas al estudiantado, análisis de resultados académicos y otros instrumentos complementarios, en el marco de la normativa interna de evaluación del profesorado y en coherencia con los principios y directrices del Programa DOCENTIA para la evaluación de la calidad de la docencia universitaria. Los resultados de estas evaluaciones se utilizan para orientar acciones de mejora, formación, acompañamiento y reconocimiento, así como para reforzar la cultura de calidad y de innovación docente.

Además, el sistema integra la formación continua del personal docente e investigador y del personal de administración y servicios, con especial atención a la actualización en metodologías activas, uso de tecnologías digitales, atención a la diversidad, integridad académica y otros ámbitos relevantes para la calidad de la enseñanza y de los servicios de apoyo.

7.5. Criterio 5. Recursos y servicios

En relación con los recursos y servicios, el SAIC-UNINDE incorpora los procesos necesarios para garantizar que las infraestructuras, los equipamientos, los recursos tecnológicos, las bibliotecas, los laboratorios, los servicios informáticos y los servicios de apoyo al aprendizaje resultan adecuados a las necesidades de las titulaciones y de la comunidad universitaria, y se utilizan de forma eficiente.

La universidad define criterios para la planificación, dotación, mantenimiento y mejora de los recursos materiales y tecnológicos, teniendo en cuenta la evolución de la oferta académica, las metodologías docentes y las necesidades de investigación y transferencia. El sistema contempla la evaluación periódica de la adecuación y estado de los recursos, así como la priorización de inversiones en función de los objetivos estratégicos y de calidad.

El SAIC-UNINDE integra, igualmente, los procesos de gestión de los servicios de apoyo al estudiantado, como bibliotecas, servicios de orientación, servicios informáticos, atención a la diversidad y otros servicios generales. Se prevén mecanismos de recogida de información sobre la satisfacción de los distintos grupos de interés con estos recursos y servicios, de manera que los resultados se traduzcan en acciones de mejora.

7.6. Criterio 6. I+D+i y transferencia del conocimiento

Para el criterio relativo a la investigación, el desarrollo, la innovación y la transferencia del conocimiento, el SAIC-UNINDE incorpora la Escuela de Doctorado e Investigación y los órganos y unidades responsables de la política científica de la universidad. El sistema articula procesos para la planificación y seguimiento de las líneas de investigación, la promoción de proyectos de I+D+i, la participación en convocatorias competitivas y la colaboración con empresas, administraciones y otras entidades.

En el ámbito de los programas de doctorado, el SAIC incluye mecanismos específicos para la selección y admisión de personas doctorandas, la definición y supervisión de las líneas de investigación, la asignación de equipos de dirección de tesis, el seguimiento del progreso de las tesis doctorales, la formación investigadora y la evaluación de los resultados de investigación. Estos elementos se coordinan con la Escuela de Doctorado e Investigación, que asume un papel central en la garantía de calidad de la formación doctoral.

Asimismo, el sistema contempla procesos para la protección, transferencia y difusión de los resultados de investigación, incluyendo la gestión de contratos y convenios, la creación de redes de colaboración, la promoción de la innovación y el emprendimiento y la medición del impacto científico, tecnológico y social de la actividad investigadora. La información resultante se integra en los informes institucionales de calidad y en la toma de decisiones estratégicas.

7.7. Criterio 7. Vinculación con el medio

En relación con la vinculación con el medio, el SAIC-UNINDE recoge las actuaciones de la universidad en materia de responsabilidad social universitaria, extensión cultural,

cooperación, voluntariado, formación abierta, colaboración con administraciones públicas y entidades sociales y participación en iniciativas orientadas al desarrollo del territorio.

El sistema prevé procesos para identificar las necesidades y expectativas del entorno social, económico y cultural, y para diseñar y evaluar programas y actividades que respondan a dichas necesidades, de forma coherente con la misión y los valores de UNINDE. Se incluyen, entre otros, proyectos de intervención social, programas de formación para personas y colectivos específicos, actividades culturales y acciones de sensibilización y compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La información sobre los resultados e impactos de estas actividades se recoge y analiza dentro del SAIC, de manera que la vinculación con el medio se integre en la planificación estratégica, en la revisión de la oferta académica y en la evolución de la política de responsabilidad social universitaria.

7.8. Criterio 8. Dimensión externa de la Institución

Para atender el criterio relativo a la dimensión externa de la institución, el SAIC-UNINDE contempla los procesos vinculados a la internacionalización, a la participación en redes y asociaciones académicas y científicas, a la colaboración con otras instituciones de educación superior y a la presencia de la universidad en ámbitos externos relevantes.

La universidad promueve acuerdos de colaboración con instituciones nacionales e internacionales, programas de movilidad de estudiantado y profesorado, proyectos de cooperación académica y científica y la participación en foros y redes de educación superior. El SAIC recoge estos elementos y establece mecanismos para su planificación, seguimiento y evaluación, de manera que la dimensión externa contribuya a la mejora de la calidad de las enseñanzas, de la investigación y de los servicios.

Asimismo, el sistema incorpora la información relativa a la captación de estudiantado internacional, a la oferta de enseñanzas en otros idiomas, a los programas conjuntos o compartidos y a otras iniciativas que refuerzan la proyección externa de la universidad, valorando su impacto en la calidad académica y en la diversidad de la comunidad universitaria.

7.9. Criterio 9. Publicación de información sobre sus actividades y programas

En relación con la publicación de información, el SAIC-UNINDE integra los procesos que garantizan que la universidad proporciona a sus grupos de interés información pública, actualizada, comprensible y fácilmente accesible sobre sus titulaciones, su organización, sus recursos, sus resultados académicos y de inserción laboral, su actividad investigadora y de transferencia, y el funcionamiento del propio sistema de calidad.

La universidad determina qué información debe hacerse pública, qué canales se utilizan para ello y con qué periodicidad se revisa y actualiza, de acuerdo con los principios de transparencia y rendición de cuentas. Entre los contenidos objeto de publicación se incluyen, al menos, la información académica oficial de las titulaciones (denominación, plazas de

nuevo ingreso autorizadas, objetivos, resultados de aprendizaje, estructura y plan de estudios), las memorias verificadas, las guías docentes o información equivalente sobre las asignaturas, los resultados académicos globales, la normativa académica relevante, los procedimientos de acceso y admisión, los sistemas de becas y ayudas, los servicios disponibles, los resultados de encuestas de satisfacción y los principales indicadores de seguimiento de los programas, entre otros. Esta información se difunde a través de la página web institucional y de otros canales digitales, garantizando su accesibilidad, actualización periódica y claridad para las personas usuarias.»

El SAIC establece mecanismos para el control de la calidad de la información publicada, su revisión periódica y la corrección de posibles desviaciones o desactualizaciones. Asimismo, prevé la elaboración de informes de rendición de cuentas dirigidos a los distintos grupos de interés, en los que se presentan los resultados más significativos del sistema de calidad y las principales acciones de mejora desarrolladas.

7.10. Criterio 10. Mantenimiento y actualización del SAIC

Finalmente, en relación con el mantenimiento y actualización del propio sistema, el SAIC-UNINDE incluye procesos específicos para revisar de manera periódica el diseño, la implantación y la eficacia del sistema de aseguramiento de la calidad, identificando oportunidades de mejora y adaptando los procedimientos a la evolución de la universidad y de su entorno.

La universidad realiza, con la periodicidad que se determine, evaluaciones internas del SAIC que tienen en cuenta la experiencia de las facultades, escuelas, la Escuela de Doctorado e Investigación, las comisiones de calidad, el estudiantado, el profesorado, el personal de administración y servicios y otros grupos de interés. Los resultados de estas evaluaciones se concretan en planes de mejora del propio sistema, con responsables, plazos e indicadores de seguimiento.

Además, el SAIC-UNINDE incorpora la información procedente de las evaluaciones externas, de los procesos de certificación y acreditación y de los cambios normativos y de contexto, de manera que el sistema se mantenga actualizado y alineado con las directrices del Modelo AUDIT y con la normativa aplicable. El Manual del SAIC, el Manual de procedimientos y el resto de la documentación asociada se revisan y actualizan siguiendo el procedimiento de revisión y control de cambios descrito en el capítulo 11, asegurando la coherencia y la vigencia del sistema en su conjunto.

8. INTEGRACIÓN DEL SAIC CON LOS PROCESOS DE GESTIÓN ACADÉMICA Y ADMINISTRATIVA

El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de UNINDE no se configura como un mecanismo paralelo a la gestión ordinaria de la universidad, sino como un marco que estructura y apoya los procesos académicos y administrativos ya existentes. Su finalidad es asegurar que dichos procesos se planifican, desarrollan, siguen y revisan de manera coherente con la política de calidad, con la normativa vigente y con los principios de mejora continua.

La integración del SAIC-UNINDE se materializa en la incorporación de criterios, procedimientos, indicadores y registros de calidad en los procesos de diseño y revisión de titulaciones, en la gestión del personal, en la planificación y uso de recursos, en la investigación y la transferencia, en la vinculación con el entorno y en la planificación estratégica y presupuestaria.

8.1. Procesos de diseño, verificación, modificación, seguimiento y acreditación de títulos

Los procesos de creación, verificación, implantación, modificación, seguimiento y acreditación de títulos constituyen uno de los ámbitos centrales de aplicación del SAIC-UNINDE.

En la fase de diseño y verificación, el sistema establece pautas y procedimientos para asegurar que cada nueva propuesta de titulación:

- se fundamenta en un análisis de necesidades y de demanda, incluyendo la consulta a agentes externos cuando proceda;
- define perfiles de egreso, competencias y resultados de aprendizaje alineados con los marcos de cualificaciones y con las exigencias profesionales y científicas del ámbito correspondiente;
- cuenta con una estructura de plan de estudios coherente, con una adecuada distribución de créditos, metodologías docentes, sistemas de evaluación y recursos;
- incorpora mecanismos de coordinación docente y de garantía de la calidad desde el inicio, así como indicadores de seguimiento y criterios de éxito.

Durante la implantación de las titulaciones, el SAIC articula los procedimientos de seguimiento académico ya descritos en capítulos anteriores, diferenciando entre programas de grado y máster (centrados en resultados académicos, tasas de rendimiento, éxito, abandono y graduación, entre otros indicadores) y programas de doctorado (centrados en el progreso de las personas doctorandas, los hitos de la formación investigadora y la finalización de las tesis doctorales).

En la fase de modificación y acreditación, el sistema proporciona directrices para la elaboración de los informes de seguimiento, de modificación y de autoevaluación, facilita la recopilación de evidencias, coordina la participación de los órganos de gobierno y de las comisiones de calidad y asegura la trazabilidad entre los resultados obtenidos, las recomendaciones de las agencias externas y las acciones de mejora adoptadas. De este modo, el SAIC-UNINDE vertebró el ciclo completo de vida de las titulaciones, garantizando la coherencia entre la planificación inicial, la implantación efectiva y la revisión periódica de los programas.

8.2. Procesos de gestión y desarrollo del personal (PDI y PAS)

El SAIC-UNINDE se integra también en los procesos de gestión y desarrollo del personal docente e investigador y del personal de administración y servicios.

En coordinación con las unidades responsables de recursos humanos, el sistema:

- incorpora criterios de calidad docente, investigadora y de servicio en los procesos de selección, evaluación y promoción del personal;
- articula, en coherencia con los principios del Programa DOCENTIA, los procedimientos de evaluación de la actividad docente, asegurando que los resultados se utilizan para la mejora, la formación y el reconocimiento del profesorado;
- favorece la planificación de acciones formativas dirigidas tanto al PDI como al PAS, orientadas a la actualización de competencias pedagógicas, digitales, de gestión y de atención a la diversidad del estudiantado;
- promueve que las descripciones de puestos, los objetivos de desempeño y los planes individuales de desarrollo profesional tengan en cuenta los compromisos de calidad y los resultados de los procesos de evaluación.

De este modo, los procesos de gestión de personas se alinean con la política de calidad y contribuyen a consolidar una cultura institucional basada en la profesionalidad, la innovación docente y la orientación al servicio.

8.3. Procesos de gestión de recursos materiales, tecnológicos y servicios de apoyo

La calidad de la docencia, de la investigación y de la experiencia del estudiantado depende en gran medida de la adecuada planificación y gestión de las infraestructuras, equipamientos y servicios de apoyo.

El SAIC-UNINDE incorpora criterios de calidad en los procesos de:

- planificación, mantenimiento y renovación de espacios docentes, laboratorios, bibliotecas y otros recursos materiales;
- adquisición, actualización y soporte de recursos tecnológicos, plataformas virtuales de aprendizaje y sistemas de información académica;
- diseño, evaluación y mejora de servicios de apoyo al estudiantado y al personal (orientación académica y profesional, atención psicopedagógica, servicios de biblioteca, servicios informáticos, entre otros).

Para ello, el sistema define indicadores y mecanismos de recogida de información sobre el uso y adecuación de los recursos, integra los resultados de las encuestas de satisfacción y de los análisis de incidencias, y favorece la elaboración de planes de mejora específicos para infraestructuras, tecnología y servicios. La planificación de inversiones y actuaciones en estos ámbitos se coordina con la estrategia institucional y con las necesidades derivadas de la implantación y el crecimiento de la oferta académica.

8.4. Procesos de investigación, transferencia y vinculación con el entorno

La integración del SAIC no se limita a la docencia, sino que abarca también la investigación, la transferencia del conocimiento y la vinculación con el entorno.

En lo relativo a la investigación y a la Escuela de Doctorado e Investigación, el sistema:

- promueve la definición de líneas y prioridades de investigación alineadas con la misión de UNINDE y con las necesidades del territorio;
- incorpora mecanismos para el seguimiento de la actividad investigadora (proyectos, publicaciones, contratos, tesis doctorales defendidas, etc.) y de su impacto científico, social y económico;
- favorece la existencia de normas claras sobre integridad científica, autoría, ética en la investigación y gestión de datos, conectadas con las políticas institucionales de integridad e investigación responsable.

En el ámbito de la transferencia y la vinculación con el entorno, el SAIC-UNINDE:

- articula procedimientos para la identificación y gestión de alianzas con empresas, administraciones públicas y entidades sociales;
- establece criterios e indicadores para valorar el alcance de los proyectos de transferencia, los convenios de colaboración, la formación a medida y otras iniciativas de relación con el entorno;
- incorpora la opinión de empleadores, egresados y otros agentes externos mediante estudios y mecanismos de consulta, de forma que sus aportaciones

se integren en la revisión de los programas formativos y en la planificación de nuevas actividades.

Con ello, los procesos de investigación, transferencia y vinculación con el entorno se insertan en el ciclo de mejora continua de la universidad, reforzando su contribución al desarrollo económico, social y cultural.

8.5. Coherencia del SAIC con la planificación estratégica y presupuestaria

La planificación estratégica y la gestión presupuestaria constituyen el marco en el que se concretan las prioridades y los recursos. El SAIC-UNINDE se concibe de manera que exista una relación bidireccional entre estos ámbitos.

Por una parte, los objetivos de calidad se formulan de manera coherente con el Plan Estratégico de la universidad y con los planes operativos de facultades, escuelas y unidades. Los procesos e indicadores del SAIC permiten hacer seguimiento del grado de avance de dichos objetivos y proporcionan información para la revisión periódica de la estrategia.

Por otra parte, los resultados de los procesos de evaluación y de los planes de mejora se tienen en cuenta en la elaboración de los presupuestos y en la priorización de inversiones, de modo que las necesidades identificadas en materia de docencia, investigación, recursos y servicios se traduzcan, cuando proceda, en decisiones de asignación de recursos.

La coordinación entre el SAIC, la planificación estratégica y la gestión económica se apoya en la existencia de un cuadro de mando institucional, en la participación de las unidades responsables de planificación y finanzas en las comisiones de calidad y en la revisión periódica, por los órganos de gobierno, de los resultados de calidad y de los avances en los planes de mejora.

De esta forma, el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de UNINDE no solo garantiza el cumplimiento de los requisitos normativos y de las directrices de las agencias de evaluación, sino que se convierte en un instrumento de apoyo a la toma de decisiones estratégicas y a la asignación eficiente de recursos, contribuyendo al desarrollo sostenible del proyecto universitario.

9. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA

La medición, el análisis de la información y la gestión sistemática de la mejora constituyen uno de los ejes centrales del SAIC-UNINDE. El sistema organiza la recogida, el tratamiento y la interpretación de datos relevantes sobre la docencia, la investigación, la transferencia, los servicios y la vinculación con el entorno, con el fin de disponer de una base objetiva para la toma de decisiones, la rendición de cuentas y la planificación de acciones de mejora en los distintos niveles de la organización.

9.1. Sistema de información y cuadro de mando de calidad

UNINDE dispondrá de un sistema de información de calidad que integra datos procedentes de las diferentes unidades académicas y de gestión, así como de las herramientas corporativas de gestión académica, recursos humanos, investigación y servicios. Este sistema se estructura para garantizar la fiabilidad, la consistencia y la trazabilidad de la información utilizada en el seguimiento de títulos, en la elaboración de informes y en la preparación de procesos de evaluación interna y externa.

El Área de Calidad, en colaboración con las unidades responsables de datos académicos, de personal y de investigación, definirá los criterios comunes de registro, codificación y actualización de la información, de manera que se facilite la comparación temporal y entre titulaciones y centros. Se prestará especial atención a la alineación entre los datos utilizados para el seguimiento interno y los indicadores requeridos en los procedimientos de verificación, seguimiento y acreditación de títulos y, en su caso, de acreditación institucional.

Sobre este sistema de información se configura un cuadro de mando institucional que recoge un conjunto de indicadores clave relacionados con la oferta académica, el rendimiento del estudiantado, la inserción laboral, la actividad investigadora y de transferencia, el uso de recursos y servicios, la percepción de los diferentes grupos de interés y el cumplimiento de los objetivos de calidad. Este cuadro de mando se apoya en herramientas de análisis y visualización de datos que permiten representar la información de forma gráfica e interactiva, realizar desgloses por centro, titulación o cohorte, comparar series temporales y detectar de manera ágil tendencias, desviaciones y posibles alertas. El cuadro de mando se actualiza con una periodicidad definida y se pone a disposición de los órganos de gobierno, de las facultades y escuelas, de la Escuela de Doctorado e Investigación y de las comisiones de calidad, de forma que se convierta en un instrumento operativo para el seguimiento, la toma de decisiones informadas y la priorización de acciones de mejora.

9.2. Encuestas, estudios y otros mecanismos de recogida de información

El SAIC-UNINDE integra un sistema organizado de encuestas y estudios dirigido a los principales grupos de interés, con el fin de conocer su percepción sobre la calidad de las enseñanzas, de la actividad investigadora, de los servicios y de la gestión universitaria. Entre otros, se contemplan encuestas al estudiantado sobre la docencia y los servicios, encuestas a personas egresadas, estudios de inserción laboral, consultas a empleadores y agentes del entorno, así como encuestas al profesorado y al personal de administración y servicios.

La planificación de encuestas se coordina a nivel central para evitar solapamientos innecesarios y garantizar una periodicidad adecuada, tanto a efectos de seguimiento como de acreditación de títulos. El Área de Calidad apoya el diseño de los cuestionarios, la administración de las encuestas, el tratamiento de datos y la elaboración de informes sintéticos por titulación, centro y ámbito transversal.

Junto con las encuestas, el sistema considera otros mecanismos de recogida de información cualitativa, tales como grupos focales, entrevistas, análisis de comentarios abiertos o informes de las personas responsables de titulación, de prácticas externas, de movilidad y de otros programas específicos.

En el análisis de los comentarios abiertos, de información cualitativa, se aplica una estrategia de triangulación metodológica, combinando: a) codificación y categorización asistida mediante herramientas avanzadas de análisis textual, incluidas aplicaciones basadas en modelos de inteligencia artificial generativa, para la detección de patrones de fortalezas y oportunidades de mejora; b) revisión y ajuste manual por parte del equipo de calidad, a fin de garantizar la adecuación al contexto institucional y la correcta asignación a las categorías de análisis definidas; y c) contraste mediante análisis visual directo de los comentarios originales, con el objetivo de validar la coherencia interna de los resultados y minimizar posibles sesgos derivados del uso de herramientas automatizadas. La información obtenida se integra con los datos cuantitativos y se analiza de forma conjunta en los procesos de revisión de títulos, servicios y políticas institucionales.

9.3. Indicadores de seguimiento y resultados de las titulaciones y servicios

El SAIC-UNINDE establece un conjunto de indicadores de seguimiento que permiten valorar el comportamiento y los resultados de las titulaciones y de los servicios de apoyo. Estos indicadores se definen de forma homogénea para toda la universidad, con la flexibilidad necesaria para adaptarse a las particularidades de cada ámbito de conocimiento y de cada nivel formativo.

En el ámbito de la docencia de grado y máster, se consideran, entre otros, indicadores relativos a acceso y admisión, matrícula, tasas de rendimiento, éxito, abandono, graduación y continuidad de estudios, así como resultados de encuestas de

satisfacción del estudiantado, análisis de resultados por asignatura y datos de inserción laboral.

En los programas de doctorado, los indicadores se orientan al seguimiento del progreso de las personas doctorandas y de la actividad investigadora, incluyendo tasas de permanencia y finalización, tiempos medios de realización de tesis, número de tesis defendidas, participación en proyectos y publicaciones, y otros datos relevantes para valorar la calidad de la formación investigadora y de los resultados de investigación.

En relación con los servicios de apoyo, se utilizan indicadores sobre uso y cobertura de los servicios, tiempos de respuesta, incidencias, satisfacción de las personas usuarias y eficiencia en la utilización de recursos. Cuando procede, se incorporan también indicadores vinculados a la responsabilidad social universitaria y a la sostenibilidad.

Los indicadores se revisan periódicamente para asegurar su pertinencia, su alineamiento con la normativa vigente y las directrices de las agencias de evaluación, y su utilidad para la toma de decisiones.

9.4. Auditorías, evaluaciones internas y externas, y revisión por la dirección

El SAIC-UNINDE contempla la realización de auditorías y evaluaciones internas destinadas a comprobar el grado de implantación de los procesos definidos, la adecuación de la documentación, el cumplimiento de la normativa y la eficacia de los mecanismos de seguimiento y mejora. Estas auditorías pueden ser generales o focalizadas en determinados procesos, centros o titulaciones y se planifican con una periodicidad que permita disponer de información suficiente para la mejora y para la preparación de las evaluaciones externas.

Las evaluaciones externas realizadas por agencias de calidad u otras entidades (verificación, seguimiento, acreditación de títulos, acreditación institucional, certificaciones de sistemas o sellos externos) se consideran parte integrante del ciclo de mejora. El SAIC-UNINDE organiza la preparación de estas evaluaciones, la coordinación de las visitas, la recopilación de evidencias y la difusión de los informes resultantes a los órganos y unidades implicadas.

Periódicamente se lleva a cabo una revisión por la dirección, en la que los órganos de gobierno analizan la información procedente del cuadro de mando, de las encuestas, de los indicadores y de las auditorías internas y externas. Esta revisión permite valorar la adecuación de la política y de los objetivos de calidad, identificar logros y áreas de mejora prioritarias y tomar decisiones sobre la asignación de recursos y la planificación de actuaciones futuras.

9.5. Planes de mejora y seguimiento de acciones

La información obtenida a través de los mecanismos de medición y análisis se traduce en planes de mejora que pueden tener alcance institucional, de centro, de titulación o de servicio. Estos planes recogen de forma estructurada las oportunidades de mejora detectadas, los objetivos específicos que se persiguen, las acciones previstas, las personas responsables, los recursos necesarios, el calendario de ejecución y los indicadores de seguimiento asociados.

El Área de Calidad, junto con las comisiones de garantía de la calidad y las unidades de gestión implicadas, coordina la elaboración, consolidación y seguimiento de los planes de mejora. Para facilitar la toma de decisiones se emplean metodologías avanzadas de gestión de acciones, tales como matrices de priorización en función de impacto y esfuerzo, sistemas de seguimiento visual del estado de las actuaciones, esquemas de gestión por proyectos y, cuando procede, marcos de objetivos y resultados clave. Se promueve que las acciones se prioricen en función de su impacto potencial en la calidad de la docencia, de la investigación, de la transferencia y de los servicios, así como de su viabilidad y de su alineamiento con el Plan Estratégico de la universidad.

El seguimiento de los planes se realiza mediante informes periódicos que permiten comprobar el grado de ejecución de las acciones, los resultados obtenidos y, en su caso, la necesidad de introducir ajustes. La información sobre las mejoras implantadas y sus efectos se integra en los informes de seguimiento de títulos, en la revisión de los servicios y en la revisión por la dirección, de forma que el conjunto de los planes de mejora se gestione como un portafolio dinámico de actuaciones y contribuya a cerrar el ciclo de mejora continua del SAIC-UNINDE.

10. DIFUSIÓN, FORMACIÓN Y SOPORTE DEL SAIC

10.1. Estrategia de comunicación interna y externa del SAIC

La difusión del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad es un elemento clave para garantizar su comprensión, su implantación efectiva y la participación de los distintos grupos de interés. UNINDE desarrolla una estrategia de comunicación específica sobre calidad que tiene como objetivo dar a conocer la existencia y finalidad del SAIC, informar sobre los procedimientos y responsabilidades asociados, trasladar los principales resultados de evaluación y mejora y reforzar la cultura de calidad en toda la comunidad universitaria.

Esta estrategia se despliega mediante diferentes canales internos, entre los que se incluyen la página web corporativa, el campus virtual, la intranet, las comunicaciones institucionales del Rectorado y del vicerrectorado competente en calidad, así como circulares e informes remitidos a los órganos de gobierno, a las facultades y escuelas, a la Escuela de Doctorado e Investigación y a las unidades de gestión. Se prevé la organización de sesiones informativas periódicas dirigidas a equipos directivos, comisiones de calidad, coordinaciones de titulación, estudiantado, profesorado y personal de administración y servicios, en las que se expliquen las novedades del sistema, los cambios normativos y los principales resultados de los procesos de evaluación.

En el ámbito externo, la universidad facilita información comprensible y actualizada sobre su sistema de calidad, los procedimientos de evaluación y los resultados más relevantes, con el fin de reforzar la confianza de las personas interesadas en estudiar, trabajar o colaborar con la institución. Esta información se integra en la política general de transparencia de UNINDE y se difunde principalmente a través de la página web y de los canales de relación con empleadores, entidades colaboradoras y otros agentes del entorno.

El Área de Calidad coordina la planificación de estas acciones de comunicación, en colaboración con las unidades de comunicación institucional y con los órganos responsables de las diferentes áreas académicas y de gestión.

10.2. Formación y acompañamiento en calidad al profesorado y al personal de administración y servicios

El SAIC-UNINDE incorpora un programa de formación y acompañamiento dirigido a las personas que participan en la gestión académica y en la gestión de la calidad. Este programa tiene como finalidad dotar a profesorado, personal de administración y servicios y responsables académicos de los conocimientos y competencias necesarios para aplicar correctamente los procedimientos del sistema, interpretar

los indicadores y resultados y contribuir a la mejora continua de las titulaciones y servicios.

Se prevén actuaciones de formación inicial para los miembros de nuevos órganos y comisiones de calidad, para quienes asuman responsabilidades de coordinación de titulaciones o de programas específicos (prácticas externas, movilidad, orientación, programas de doctorado) y para el personal que se incorpore a unidades de gestión con funciones relacionadas con la calidad. Estas acciones introducen los principios del SAIC, el Modelo AUDIT, los estándares europeos de calidad, la normativa aplicable y los procedimientos y herramientas de UNINDE.

Asimismo, se organizarán actividades de formación continua y actualización, centradas en aspectos como diseño y revisión de planes de estudio, elaboración de informes de seguimiento y acreditación, uso de indicadores y cuadros de mando, análisis de encuestas y comentarios cualitativos, evaluación de la actividad docente, innovación educativa y buenas prácticas en gestión de la calidad. Cuando resulte pertinente, se promoverá la participación en jornadas y programas de formación ofrecidos por agencias de calidad y otras instituciones universitarias, con el objetivo de incorporar experiencias y referentes externos.

El acompañamiento se completa con un servicio de apoyo técnico prestado por el Área de Calidad, que ofrece asesoramiento personalizado a centros, titulaciones y servicios, resuelve consultas sobre la aplicación de los procedimientos y colabora en la preparación de evidencias y documentos para evaluaciones internas y externas.

10.3. Herramientas de soporte técnico y documental

Para facilitar la implantación y el funcionamiento del SAIC, UNINDE dispondrá de un conjunto de herramientas de soporte técnico y documental que permitan gestionar de forma eficiente la información relacionada con la calidad.

En el plano documental, se habilita un repositorio específico donde se estructura la normativa académica, el Manual del SAIC, el manual de procedimientos, los formatos y registros, así como las guías y materiales de apoyo. Este repositorio, accesible para las personas y unidades con responsabilidades en materia de calidad, garantiza la utilización de versiones actualizadas de los documentos y la trazabilidad de las revisiones.

Complementariamente, se contempla el uso de aplicaciones corporativas para la gestión de procesos, la tramitación de solicitudes y la comunicación de incidencias, de manera que determinados procedimientos del SAIC (por ejemplo, propuestas de modificación de planes de estudio, informes de seguimiento, registro de mejoras, gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones) puedan canalizarse de forma

homogénea, con seguimiento del estado de cada expediente y registro automático de las evidencias generadas.

Las herramientas de análisis y visualización de datos se integran con el sistema de información de calidad, permitiendo el acceso controlado a indicadores, cuadros de mando y resultados de encuestas, así como la elaboración de informes personalizados por centro, titulación o ámbito funcional. El Área de Calidad, en coordinación con los servicios de sistemas de información, vela por la adecuada configuración de estas herramientas, por la protección de datos y por la formación de las personas usuarias.

10.4. Acceso público a la información sobre calidad

El acceso público a información fiable y actualizada sobre la actividad y los resultados de la universidad es un componente esencial del aseguramiento de la calidad y de la rendición de cuentas ante la sociedad. UNINDE establece criterios y procedimientos para determinar qué información relacionada con la calidad debe ser publicada, por qué canales se difunde y con qué periodicidad se revisa y actualiza.

Entre los contenidos objeto de publicación se incluyen, al menos, la descripción del sistema de calidad y de sus órganos, la normativa académica relevante, las memorias verificadas y demás documentación de referencia de los títulos, la información fundamental sobre cada programa formativo, los procedimientos de acceso y admisión, los sistemas de becas y ayudas y los principales servicios de apoyo al estudiantado, entre otros. Además, se difunden resultados globales relativos a tasas de rendimiento, éxito, abandono y graduación, indicadores básicos de inserción laboral, resultados agregados de encuestas de satisfacción y, cuando proceda, conclusiones sintéticas de procesos de evaluación externa y planes de mejora asociados.

La información se presenta de forma clara, comprensible y accesible para las personas usuarias, con especial atención al cumplimiento de la normativa en materia de transparencia, protección de datos, accesibilidad y comunicación institucional. El Área de Calidad colabora con las unidades responsables de la página web y de la comunicación corporativa en la definición de los contenidos, en la revisión periódica de su vigencia y en la incorporación de nuevos apartados o informes cuando sea necesario.

De este modo, la difusión y el soporte del SAIC-UNINDE no se limitan a la documentación técnica, sino que configuran un entorno de información, formación y acompañamiento que facilita la participación de la comunidad universitaria, mejora la comprensión de los procesos de calidad y refuerza la confianza de los distintos grupos de interés en la actividad de la universidad.

11. REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS DEL MANUAL DEL SAIC

11.1. Procedimiento de revisión y aprobación del Manual

El Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Universidad Internacional para el Desarrollo es un documento vivo, que debe adaptarse a la evolución de la normativa, de los modelos de evaluación externa, de la estructura organizativa y de la propia experiencia de implantación del SAIC-UNINDE.

La iniciativa para revisar el Manual puede partir del Área de Calidad, de los órganos de gobierno académicos, de las facultades y escuelas, de la Escuela de Doctorado e Investigación, de las comisiones de garantía de la calidad o de otras unidades que detecten necesidades de ajuste. En todos los casos, las propuestas de modificación se canalizan a través del Área de Calidad, que se encarga de:

- analizar la necesidad y el alcance de la revisión;
- elaborar un borrador de texto revisado, en coordinación con las unidades afectadas;
- recabar, cuando proceda, aportaciones de las comisiones de calidad, de las direcciones de centro y de otras unidades de gestión implicadas.

Una vez consensuado el borrador, el Área de Calidad lo eleva al vicerrectorado competente, que verifica su coherencia con la política de calidad, con la normativa académica y con las directrices del Modelo AUDIT y de los estándares europeos de aseguramiento de la calidad.

El texto resultante se somete a la aprobación del Consejo de Gobierno, como órgano competente para la adopción de acuerdos en materia académica. La versión aprobada se incorpora al repositorio documental de UNINDE, se comunica a los órganos y unidades afectadas y se publica en los canales establecidos.

11.2. Periodicidad de revisión y responsables

Sin perjuicio de revisiones extraordinarias motivadas por cambios normativos, por actualizaciones del Modelo AUDIT o por modificaciones relevantes en la estructura y procesos de la universidad, el Manual del SAIC-UNINDE se somete, al menos, a una revisión ordinaria cada curso académico.

En esta revisión se analizan, entre otros aspectos:

- La adecuación del contenido del Manual a la legislación vigente y a las directrices de los programas de evaluación y acreditación externos.

- La coherencia entre lo descrito en el Manual y la práctica real de los procesos de diseño, implantación, seguimiento y mejora de las titulaciones y servicios.
- Las incidencias detectadas en la aplicación de los procedimientos, las propuestas de mejora formuladas por centros y titulaciones y las recomendaciones derivadas de evaluaciones internas y externas.

La responsabilidad de impulsar y coordinar la revisión corresponde al Área de Calidad, bajo la dirección del vicerrectorado competente. Las facultades y escuelas, la Escuela de Doctorado e Investigación, las comisiones de calidad, las unidades de gestión y otros órganos implicados colaboran aportando información sobre la aplicabilidad del Manual, sugerencias de mejora y propuestas de actualización.

11.3. Gestión de versiones y archivo histórico

La gestión de versiones del Manual del SAIC-UNINDE se realiza de forma regulada, con el fin de garantizar la trazabilidad de los cambios y la claridad sobre la versión vigente en cada momento.

Cada nueva aprobación del Manual o de una modificación sustancial lleva asociada:

- Un código de versión (por ejemplo, 1.0, 1.1, 2.0), que distingue entre revisiones menores y revisiones de mayor alcance.
- La fecha de aprobación por el órgano competente.
- Una breve descripción de las modificaciones introducidas, indicando, cuando sea necesario, los capítulos o apartados afectados.

Esta información se recoge en una tabla de control de cambios incluida al inicio del documento, de manera que cualquier persona usuaria pueda identificar fácilmente la versión vigente y el histórico de revisiones.

Las versiones anteriores del Manual se archivan en un repositorio documental interno, al que se accede con los permisos que establezca la normativa de la universidad. El archivo histórico permite reconstruir la evolución del sistema de calidad, facilita la justificación ante evaluaciones externas y sirve como referencia para el análisis de la implantación de cambios organizativos o procedimentales.

El Área de Calidad es responsable de mantener actualizado el repositorio, de retirar de uso operativo las versiones obsoletas y de asegurar que en todos los canales de difusión se encuentre disponible, de forma unívoca, la versión vigente del Manual del SAIC-UNINDE.

ANEXOS

ANEXO I. Glosario de términos y acrónimos

El presente glosario recoge los principales términos y siglas utilizados en el Manual del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Universidad Internacional para el Desarrollo (SAIC-UNINDE). Su finalidad es facilitar la comprensión del documento y contribuir a un uso homogéneo del lenguaje en todos los materiales relacionados con la calidad.

Las definiciones tienen un carácter operativo y se refieren al significado que estos términos adoptan en el contexto de UNINDE y de su Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.

ACREDITACIÓN DE TÍTULOS

Procedimiento de evaluación externa periódica de las enseñanzas universitarias oficiales que permite comprobar el cumplimiento de la normativa vigente, de las memorias verificadas y de los estándares de calidad establecidos.

ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Procedimiento de evaluación externa que, cuando se cumplan los requisitos legales, permite acreditar globalmente la calidad del sistema de aseguramiento interno de la calidad de un centro universitario y de las titulaciones que imparte.

AGENCIA DE CALIDAD

Organismo externo responsable de la evaluación, certificación y acreditación de universidades, centros y titulaciones en el sistema universitario.

ANECA

Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.

AUDIT

Programa de evaluación y certificación de Sistemas de Aseguramiento Interno de la Calidad de las universidades, desarrollado por ANECA y las agencias autonómicas.

CALIDAD

Grado en que un conjunto de características de una actividad, servicio o programa formativo cumple con los requisitos establecidos y con las expectativas razonables de los grupos de interés.

CENTRO

Unidad académica responsable de la organización de las enseñanzas universitarias (facultad o escuela).

CGC (COMITÉ DE GARANTÍA DE LA CALIDAD)

Órgano colegiado de ámbito universitario que coordina y supervisa el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad, en los términos definidos en el Manual y en la normativa interna de UNINDE.

COMISIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE CENTRO

Órgano colegiado creado en cada facultad o escuela para desarrollar el SAIC-UNINDE en su ámbito y realizar el seguimiento de las titulaciones y servicios de su responsabilidad.

COMISIÓN DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE TITULACIÓN

Órgano responsable del seguimiento y mejora de una o varias titulaciones concretas, en coordinación con la comisión de centro y el Área de Calidad.

COMPETENCIAS

Conjunto integrado de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que el estudiantado debe adquirir durante sus estudios.

CURRÍCULUM / PLAN DE ESTUDIOS

Conjunto organizado de asignaturas, actividades formativas y procedimientos de evaluación que conducen a la obtención de un título.

DOCENCIA

Actividad formativa desarrollada por el profesorado para favorecer el aprendizaje del estudiantado, en cualquiera de sus modalidades (presencial, híbrida o virtual).

DOCENTIA

Programa de apoyo para la evaluación de la calidad de la actividad docente del profesorado universitario, impulsado por ANECA y las agencias autonómicas.

DOCTORANDO / DOCTORANDA

Persona que cursa estudios oficiales de doctorado conducentes a la elaboración y defensa de una tesis doctoral.

ECTS (EUROPEAN CREDIT TRANSFER AND ACCUMULATION SYSTEM)

Sistema europeo de créditos que cuantifica la carga de trabajo del estudiantado necesaria para alcanzar los resultados de aprendizaje de una materia o titulación.

EEES (ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR)

Marco común europeo que armoniza la organización de las enseñanzas universitarias, los ciclos formativos y el reconocimiento de estudios.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Instrumento de recogida de información que permite conocer la opinión de los distintos grupos de interés sobre la calidad de las titulaciones, servicios y procesos de la universidad.

ESG (EUROPEAN STANDARDS AND GUIDELINES)

Estándares y directrices europeos para el aseguramiento de la calidad en la educación superior.

ESCUELA DE DOCTORADO E INVESTIGACIÓN (EDI)

Unidad responsable de la organización de los programas de doctorado y de la coordinación de la política de investigación y formación investigadora en UNINDE.

ESTUDIANTADO

Conjunto de personas matriculadas en enseñanzas impartidas por UNINDE.

GRUPO DE INTERÉS

Colectivo que se ve afectado por la actividad de la universidad o que puede influir en ella (estudiantado, personas egresadas, profesorado, personal de administración y servicios, empleadores, administraciones públicas, sociedad en general, etc.).

INDICADOR

Dato cuantitativo o cualitativo que permite medir la evolución de un aspecto relevante de la actividad universitaria (resultados académicos, inserción laboral, satisfacción, etc.) y valorar el grado de consecución de los objetivos de calidad.

INSERCIÓN LABORAL

Proceso de acceso del estudiantado egresado al mercado de trabajo, así como su situación laboral en un período determinado tras la finalización de los estudios.

INTERNAL QUALITY ASSURANCE (IQA)

Término habitualmente utilizado en el contexto internacional para referirse a los sistemas de aseguramiento interno de la calidad de las instituciones de educación superior.

LOSU

Ley Orgánica del Sistema Universitario.

MEJORA CONTINUA

Enfoque de gestión que persigue la revisión sistemática de los procesos y resultados con el fin de introducir cambios que permitan incrementar de forma progresiva la calidad de las actividades universitarias.

MEMORIA VERIFICADA

Documento aprobado en el procedimiento de verificación de un título oficial que recoge el diseño del programa formativo, sus objetivos, competencias, estructura y recursos necesarios.

PAS (PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS)

Colectivo de profesionales que realizan funciones de gestión, administración, apoyo técnico y servicios en la universidad.

PDI (PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR)

Colectivo de profesionales que desarrollan actividades de docencia universitaria y de investigación.

PLAN ESTRATÉGICO

Documento que define la misión, visión, objetivos generales y líneas de actuación prioritarias de la universidad en un horizonte temporal determinado.

PLAN DE MEJORA

Conjunto estructurado de acciones, objetivos, responsables, plazos e indicadores que se diseña para corregir debilidades o aprovechar oportunidades de mejora detectadas en los procesos de evaluación y seguimiento.

PROCESO

Conjunto de actividades relacionadas entre sí que transforman unos recursos o entradas en un resultado que aporta valor a las personas usuarias o a la organización.

PROGRAMA FORMATIVO / TITULACIÓN

Conjunto de estudios conducentes a la obtención de un título universitario oficial o propio.

QUEJA / RECLAMACIÓN / SUGERENCIA

Comunicación formal presentada por miembros de la comunidad universitaria u otras personas usuarias para manifestar una disconformidad, solicitar una revisión de una actuación o proponer una mejora relacionada con la actividad de la universidad.

RD 822/2021

Real Decreto por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.

RD 640/2021

Real Decreto sobre creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios y acreditación institucional de centros universitarios.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Obligación de la universidad de informar de forma transparente a la sociedad y a sus grupos de interés sobre los resultados de su actividad y el uso de los recursos.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE

Enunciados que describen lo que el estudiantado debe saber, comprender y ser capaz de hacer al finalizar una actividad formativa o un programa de estudios.

SAIC (SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD)

Conjunto organizado de políticas, estructuras, procesos, procedimientos, indicadores y herramientas que UNINDE establece para garantizar, evaluar y mejorar la calidad de sus titulaciones, servicios y actividades.

SEGUIMIENTO DE TÍTULOS

Proceso sistemático de revisión del funcionamiento de las titulaciones sobre la base de indicadores, encuestas y otras evidencias, con el fin de detectar posibles desajustes y definir acciones de mejora.

SERVICIOS DE APOYO AL APRENDIZAJE

Unidades y recursos que facilitan el desarrollo de la actividad académica del estudiantado y del profesorado (biblioteca, recursos tecnológicos, orientación académica y profesional, etc.).

TFG (TRABAJO FIN DE GRADO)

Trabajo que el estudiantado debe realizar y defender para completar los estudios de grado y demostrar la integración de las competencias adquiridas.

TFM (TRABAJO FIN DE MÁSTER)

Trabajo que el estudiantado debe realizar y defender para completar los estudios de máster y acreditar el logro de las competencias del programa.

TESIS DOCTORAL

Trabajo de investigación original realizado por una persona doctoranda bajo la supervisión de una dirección o co-dirección, cuya defensa y evaluación conducen a la obtención del título de doctora o doctor.

TITULACIÓN OFICIAL

Programa de estudios aprobado por el Gobierno y verificado por la agencia de calidad competente que conduce a un título con validez oficial en todo el territorio nacional.

UNINDE

Universidad Internacional para el Desarrollo.

ANEXO II. Correspondencia entre criterios del Modelo AUDIT y procesos/procedimientos del SAIC de UNINDE

El presente anexo describe, en forma de tabla de correspondencia conceptual, la relación entre los criterios del Modelo AUDIT y los principales procesos y procedimientos del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la Universidad Internacional para el Desarrollo. El detalle operativo de cada proceso se desarrolla en el Manual de procedimientos y en la documentación asociada del SAIC-UNINDE.

Criterio 1. Política y objetivos de calidad

Se relaciona con los procesos de definición, aprobación y revisión de la política institucional de calidad, de formulación de objetivos estratégicos y operativos de calidad, de despliegue de dichos objetivos en centros y titulaciones y de seguimiento de su grado de cumplimiento mediante indicadores y revisión por la dirección.

Criterio 2. Garantía de calidad de los programas formativos

Se vincula a los procesos de diseño, verificación y modificación de titulaciones oficiales y propias; a los procedimientos de elaboración, revisión y aprobación de planes de estudio y guías docentes; a los procesos de verificación y seguimiento interno de la adecuación entre competencias, resultados de aprendizaje, actividades formativas y sistemas de evaluación; y a los procedimientos de extinción ordenada de títulos, cuando proceda.

Criterio 3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes

Se relaciona con los procesos de información y orientación al estudiantado antes de la matrícula, de acogida e integración en la universidad, de tutoría y acompañamiento académico, de orientación profesional y para la empleabilidad, así como con los procedimientos de gestión de la participación del estudiantado en órganos colegiados, encuestas, sugerencias, quejas y reclamaciones.

Criterio 4. Personal académico y de apoyo a la docencia

Se vincula a los procesos de planificación de necesidades de profesorado y de personal de administración y servicios, de selección e incorporación, de evaluación de la actividad docente en el marco del modelo alineado con el Programa DOCENTIA, de evaluación del desempeño del personal de administración y servicios, de formación, desarrollo profesional y reconocimiento, y de seguimiento de la adecuación entre recursos humanos disponibles y necesidades de los programas formativos.

Criterio 5. Recursos y servicios

Se relaciona con los procesos de planificación, asignación y mantenimiento de recursos materiales e infraestructuras, de gestión de las tecnologías de la información y comunicación, de provisión de servicios de apoyo al aprendizaje y a la vida universitaria, de análisis de la adecuación y suficiencia de recursos para cada titulación y de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias con dichos recursos y servicios.

Criterio 6. I+D+i y transferencia del conocimiento

Se vincula a los procesos de definición de la política y de las líneas prioritarias de investigación, de creación y reconocimiento de grupos de investigación, de captación y gestión de proyectos de I+D+i, de apoyo a la transferencia de resultados y a la protección de la propiedad intelectual e industrial, de relación con empresas y entidades colaboradoras y de evaluación de los resultados de investigación y transferencia.

Criterio 7. Vinculación con el medio

Se relaciona con los procesos de análisis del entorno socioeconómico y cultural, de identificación de necesidades formativas del tejido productivo, de colaboración con administraciones públicas y agentes sociales, de organización de actividades de responsabilidad social universitaria y extensión universitaria, y de participación en redes y alianzas nacionales e internacionales.

Criterio 8. Dimensión externa de la institución

Se vincula a los procesos de internacionalización de la docencia y la investigación, de movilidad internacional de estudiantado y personal, de diseño y gestión de programas en colaboración con otras instituciones, de participación en redes internacionales de calidad y de obtención, seguimiento y renovación de acreditaciones y sellos de calidad externos.

Criterio 9. Publicación de información sobre actividades y programas

Se relaciona con los procesos de definición de la política de información pública, de gestión de la web institucional y de los portales de transparencia, de publicación de la información académica y de calidad de las titulaciones, de difusión de resultados de indicadores y encuestas, y de revisión periódica de la veracidad, claridad y accesibilidad de la información ofrecida.

Criterio 10. Mantenimiento y actualización del SAIC

Se vincula a los procesos específicos de diseño, documentación y revisión del propio sistema de calidad, al mantenimiento del mapa de procesos, a la realización de auditorías internas del SAIC, a la revisión por la dirección, a la planificación y seguimiento de planes de mejora institucionales, y a las actuaciones necesarias para la certificación y recertificación del sistema conforme al Modelo AUDIT.

La tabla detallada que concreta esta correspondencia, con el código de cada proceso y los procedimientos asociados, se recoge en la documentación interna del SAIC-UNINDE, actualizada y aprobada por los órganos competentes en materia de calidad.

ANEXO III. Mapa de procesos institucional de UNINDE

El mapa de procesos de UNINDE agrupa los procesos en tres grandes categorías: estratégicos, clave o misionales y de apoyo. A nivel resumido, se identifican los siguientes bloques:

1. Procesos estratégicos

- Definición de la misión, visión y valores institucionales.
- Planificación estratégica y planes operativos.
- Política y objetivos de calidad.
- Planificación de la oferta académica y de la actividad investigadora.
- Relaciones institucionales y alianzas estratégicas.

2. Procesos clave o misionales

2.1. Procesos de docencia de grado y máster

- Diseño, verificación y acreditación de titulaciones.
- Organización de la docencia y coordinación académica.
- Evaluación del aprendizaje del estudiantado.
- Prácticas externas y movilidad.

2.2. Procesos de formación e investigación en doctorado

- Organización de programas de doctorado.
- Admisión, seguimiento y evaluación de personas doctorandas.
- Defensa y evaluación de tesis doctorales.

2.3. Procesos de investigación y transferencia

- Captación, gestión y justificación de proyectos de investigación.
- Gestión de contratos y acuerdos de transferencia.
- Difusión y valorización de resultados.

2.4. Procesos de responsabilidad social universitaria y vinculación con el entorno

- Programas de extensión universitaria y cultura.
- Acciones de voluntariado y cooperación.
- Relación con empleadores, asociaciones profesionales y otros agentes sociales.

3. Procesos de apoyo

- Gestión de personal (PDI y PAS).
- Gestión económico-financiera y presupuestaria.
- Gestión de infraestructuras, equipamientos y tecnologías de la información.
- Gestión de biblioteca y recursos de información.
- Gestión académica y de expedientes del estudiantado.
- Servicios de orientación, inclusión y bienestar.
- Gestión de la información de calidad: indicadores, encuestas, estudios.
- Gestión de riesgos, cumplimiento normativo y protección de datos.

El mapa de procesos se revisa periódicamente para garantizar su alineamiento con el proyecto institucional de UNINDE, la evolución de la oferta académica y de la actividad investigadora, así como con las particularidades de los programas de doctorado y de otros programas específicos.

ANEXO IV. Relación de normativa y documentación de referencia interna y externa

A. Normativa externa de referencia

1. Ámbito europeo

- Estándares y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).
- Documentos marco y recomendaciones relevantes sobre garantía de calidad y reconocimiento de estudios en el EEES.

2. Ámbito estatal

- Ley Orgánica del Sistema Universitario (LOSU).
- Real Decreto por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y el procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Real Decreto sobre creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios y acreditación institucional de centros.
- Marco español de cualificaciones para la educación superior.
- Normativa estatal en materia de igualdad, no discriminación, inclusión de personas con discapacidad, protección de datos, transparencia, prevención de riesgos laborales y prevención de la violencia de género.

3. Ámbito autonómico

- Normativa universitaria de la Comunidad Autónoma de Extremadura que regula la creación, reconocimiento y supervisión de universidades, la ordenación de las enseñanzas universitarias y los mecanismos de coordinación con el sistema universitario autonómico.
- Disposiciones autonómicas aplicables en materia de financiación, becas y ayudas, responsabilidad social, igualdad, inclusión y otras políticas públicas que afectan a la actividad universitaria.

B. Documentación institucional de UNINDE

- Estatutos o normas de organización y funcionamiento de la universidad.
- Reglamento de organización académica.
- Normativa de acceso y admisión a estudios oficiales de grado y máster.
- Normativa de matrícula, anulación y modificación de matrícula.
- Normativa de reconocimiento y transferencia de créditos.
- Normativa de progreso y permanencia del estudiantado.

- Normativa de evaluación, calificación y revisión de calificaciones.
- Normativa de TFG y TFM.
- Normativa de prácticas externas.
- Normativa de movilidad nacional e internacional.
- Normativa de estudios de doctorado.
- Normativa específica de títulos propios y formación permanente.
- Código ético o de conducta.
- Políticas institucionales en materia de equidad, diversidad e inclusión, igualdad de género, integridad académica, protección de datos, responsabilidad social universitaria y sostenibilidad.

C. Documentos de referencia en materia de calidad

- Guía del Modelo AUDIT (versión vigente).
- Documentación del Programa DOCENTIA (guía de acompañamiento y directrices para el diseño del modelo de evaluación de la actividad docente).
- Guías y criterios de ANECA para los procesos de verificación, modificación, seguimiento y acreditación de títulos y, en su caso, de acreditación institucional de centros.
- Manual del SAIC-UNINDE, manual de procedimientos, formatos y registros.
- Informes de evaluación externa emitidos por agencias de calidad y por otras entidades certificadoras.

ANEXO V. Relación de órganos, comisiones y unidades de calidad de UNINDE y sus funciones

A continuación se recogen los principales órganos, comisiones y unidades implicados en la gestión de la calidad, junto con una síntesis de sus funciones en el marco del SAIC-UNINDE:

Junta General y órgano de administración

- Definir las líneas estratégicas de la universidad y aprobar las decisiones de mayor relevancia institucional.
- Garantizar la disponibilidad de recursos para el despliegue del sistema de calidad.

Consejo de Gobierno

- Deliberar y decidir sobre cuestiones académicas.
- Aprobar la normativa académica, las directrices generales de calidad y las principales decisiones sobre la oferta de titulaciones.

Rectorado y vicerrectorados

- Ejercer el liderazgo académico y estratégico de la universidad.
- Impulsar la política de calidad y la implantación del SAIC-UNINDE.
- Coordinar la actuación de las facultades, escuelas y unidades de gestión.

Área de Calidad

- Diseñar, actualizar y difundir los procedimientos del SAIC.
- Mantener el sistema de información de calidad, los indicadores y el cuadro de mando.
- Coordinar encuestas, estudios y procesos de evaluación interna y externa.
- Asesorar a centros y titulaciones en la elaboración de informes y planes de mejora.

Comité de Garantía de la Calidad de la universidad

- Velar por la coherencia del sistema de calidad en el conjunto de la institución.
- Coordinar los objetivos anuales de calidad y el seguimiento de los procesos.
- Analizar los resultados de evaluaciones internas y externas y proponer mejoras transversales.

Facultades y escuelas

- Desplegar el SAIC en su ámbito de responsabilidad.
- Planificar y coordinar la docencia de grado y máster.
- Analizar los resultados académicos y de satisfacción y aprobar planes de mejora de centro y de titulación.

Escuela de Doctorado e Investigación

- Organizar y coordinar los programas de doctorado.
- Definir procedimientos específicos de calidad para la formación investigadora y el desarrollo de tesis doctorales.
- Analizar los resultados de los programas de doctorado y promover acciones de mejora.

Departamentos académicos

- Coordinar la docencia en las distintas áreas de conocimiento.
- Contribuir a la planificación de recursos docentes y a la mejora de la actividad académica e investigadora.

Comisiones de garantía de la calidad de centro

- Aplicar los procesos del SAIC-UNINDE en cada facultad o escuela.
- Analizar indicadores y resultados de encuestas de las titulaciones adscritas.
- Elaborar informes de seguimiento y proponer planes de mejora.

Comisiones de calidad de titulación (incluidos programas de doctorado, cuando proceda)

- Realizar el seguimiento específico de cada programa formativo.
- Analizar resultados de aprendizaje, indicadores de rendimiento e información cualitativa.
- Proponer y supervisar acciones de mejora vinculadas a la titulación.

Consejo de Estudiantes y otros órganos de representación estudiantil

- Canalizar aportaciones, sugerencias y propuestas del estudiantado en materia de calidad.
- Participar en comisiones de calidad y procesos de revisión de titulaciones.

Claustro Universitario

- Actuar como máximo órgano de representación de la comunidad universitaria.
- Conocer y debatir los informes principales del sistema de calidad y formular recomendaciones.

Defensor o Defensora Universitaria

- Recibir y tramitar quejas y reclamaciones.
- Formular recomendaciones orientadas a la mejora de la calidad de la docencia, de los servicios y de la convivencia universitaria.

Unidades de gestión y servicios (gestión académica, recursos humanos, biblioteca, tecnologías de la información, etc.)

- Desarrollar los procesos de apoyo que inciden en la calidad de las enseñanzas y de los servicios.
- Aportar datos e informes para el sistema de información de calidad y participar en la implantación de acciones de mejora.

Con esta relación se completa la visión de conjunto de los agentes implicados en el SAIC-UNINDE y de la distribución de responsabilidades que sostiene el funcionamiento del sistema de calidad de la Universidad Internacional para el Desarrollo.