



## PROCESO:

# MP2021P\_0 POLÍTICA Y ESTABLECIMIENTO DE UNA CULTURA DE CALIDAD

## CORRESPONDENCIA CON:

<b>ESG Criterios y Directrices de Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior</b>	<b>ELENCHOS ACSUCYL</b>	<b>RENOVACION DE LA ACREDITACIÓN ACSUCYL</b>
<b>Criterio 1.1. Política de aseguramiento de la calidad</b>	<b>Dimensión 1. POLITICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD</b> <b>Criterio 1.1. Establecimiento de una cultura de calidad</b>	<b>Dimensión1. I. GESTIÓN DEL TÍTULO</b> <b>Criterio 2. Transparencia y sistema interno de garantía de calidad</b> <b>Subcriterio 2.2. Sistema de garantía interna de calidad (SGIC)</b>

## MP2021P\_0

Elaborado por:	OFICINA DE EVALUACIÓN Y CALIDAD (OEC)
Destinatarios:	TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS
Última modificación:	Noviembre 2021
Referencia:	MP2021P_0



## Responsables del Sistema de Garantía de Calidad

<b>TÍTULO: POLÍTICA Y ESTABLECIMIENTO DE UNA CULTURA DE CALIDAD</b>
<b>CÓDIGO MP2021P_0</b>
<b>ÚLTIMA VERSIÓN: Noviembre 2021</b>
<b>ELABORACIÓN: OEC</b>
<b>DESCRIPCIÓN</b>
<p>Sistema que permite que se desarrolle y consolide una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente.</p> <p><u>Conceptos a tener en cuenta en el desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad:</u></p> <p><b>Órgano Responsable de la Enseñanza:</b> Facultades, Escuelas, Departamentos, Institutos, Centro de Posgrado y otros centros o estructuras creados legalmente que organicen, coordinen o desarrollen enseñanzas oficiales en la Universidad de León.</p> <p><b>Órgano de la ULE con competencias en materia de Evaluación y Calidad:</b> órgano unipersonal de gobierno o asimilado en el cual el Rector de la ULE ha delegado las competencias y atribuciones en materia de evaluación y calidad.</p>
<b>ALCANCE</b>
<p>Este procedimiento será de aplicación en todas las titulaciones de la ULE que se impartan en sus Órganos Responsables de las Enseñanzas y de las cuales son responsables tanto para la definición inicial de la Política y los Objetivos de Calidad como para las revisiones periódicas que se efectuarán con carácter anual.</p>
<b>RESPONSABLES</b>
<p><b>Gestión, coordinación y seguimiento de la política de calidad del SGC ULE y SGIC de los Órganos Responsables de las Enseñanzas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• OEC.</li></ul>



### Seguimiento, revisión, mejora de la política de calidad del SGIC.

- Comisión de Calidad de la ULE.
- Comisión de Calidad de los órganos responsables de las enseñanzas (centro/departamento/instituto).
- Consejo de Dirección ULE.

#### A NIVEL INSTITUCIONAL:

La Universidad define la política de calidad a través del Órgano de la ULE con competencias en materia de Evaluación y Calidad, en tanto que suponen un refuerzo de la garantía de la calidad y la mejora continua de las titulaciones que ofrece, facilita el proceso de acreditación de las mismas y coloca a la Universidad en una situación favorable de cara a la competitividad con otras Universidades de su entorno nacional e internacional. Los objetivos y política de calidad institucionales se hacen extensivos a todos los Órganos Responsables de las Enseñanzas de la Universidad de León.

El Órgano de la ULE con competencias en materia de Evaluación y Calidad, a través de la Oficina de Evaluación de Calidad (OEC), organiza y desarrolla la política y objetivos de calidad de la Universidad de León en coordinación con todos los Vicerrectorados de nuestra Universidad.

El día 18 de septiembre de 2008, se aprobó en Consejo de Gobierno la creación de la Comisión de Calidad de la Universidad de León (CC\_ULE), como el máximo órgano de decisión sobre el Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad de León (SGC\_ULE).

El 16 de julio de 2013 se aprobó en Consejo de Gobierno el Reglamento de Régimen Interno de la Comisión de Calidad de la ULE, modificado en Consejo de Gobierno 8/03/2019 (Art. 2 y Disposición Final Primera), en que se establece entre otros aspectos:

#### Composición de la Comisión de Calidad de la ULE:

- Rector, o persona en quien delegue, que la presidirá
- Secretaria General, o persona en quien delegue, que lo será de la misma
- Vicerrectores en los diferentes ámbitos de la ULE
- Gerente
- Directora de la OEC
- Director de la Escuela de Doctorado
- Responsables de los Sistemas de Garantía Internos de Calidad de los Órganos Responsables de las Enseñanzas
- Dos representantes de estudiantes designados por la Junta de Estudiantes



- Invitados con voz y sin voto:
  - Director de Área de Estudios de Grado
  - Director de Área de Estudios de Posgrado

Funciones de la Comisión de Calidad de la ULE:

1. Difundir los Objetivos y Política de Calidad entre la comunidad universitaria.
2. Definir la orientación del SGC\_ULE.
3. Hacer un seguimiento del desarrollo del SGC\_ULE y verificar que su funcionamiento cumple con los objetivos y política de calidad de la Universidad.
4. Aprobar las actuaciones y planes de mejora que se deriven del desarrollo del SGC\_ULE.
5. Recibir información de todos los ámbitos de la Universidad cuyas actuaciones puedan afectar al SGC\_ULE.
6. Aprobar el informe anual sobre el SGC\_ULE.
7. Formular las propuestas de aprobación y reforma de su Reglamento de Régimen Interno, que será aprobado por Consejo de Gobierno.

La política y los objetivos de calidad del Órgano Responsable de la Enseñanza se enmarcan dentro de la política de calidad que se desarrolla en la Universidad de León. De esta forma responde a los criterios y objetivos establecidos para tal fin.

El Órgano con competencias en la materia de la Universidad de León, a través de la OEC, es el órgano institucional responsable del seguimiento y garantía de calidad.

El objetivo principal de este órgano es el de disponer de mecanismos adecuados para la mejora continua de la calidad en todos sus ámbitos (enseñanza, investigación y servicios), que estén al servicio de los responsables de las funciones básicas de la misma y que permitan informar y rendir cuentas a la comunidad universitaria, la administración pública y la sociedad.

Las actividades que se organizan en las siguientes **líneas de actuación** son:

LINEA 1. Planificación

Objetivo: crear, coordinar y apoyar de forma estable mecanismos de planificación de la calidad en todos los ámbitos de actuación de la institución.

LINEA 2. Evaluación



Objetivo: crear, coordinar y apoyar de forma estable mecanismos de evaluación en todos los ámbitos de actuación de la institución, cualquiera que sea su fin (acreditación o mejora).

LINEA 3. Estudios institucionales

Objetivo: coordinar y explotar el sistema de información de la Universidad, orientado al apoyo en la toma de decisiones y al fin de transparencia, informando y dando publicidad de las actividades de la Universidad a la comunidad universitaria, la administración pública y la sociedad en general.

LINEA 4. Mejoras

Objetivo: desarrollar planes de mejora de interés estratégico.

A NIVEL DE ÓRGANO RESPONSABLE DE LA ENSEÑANZA (centro, departamento, instituto, otros...):

Dentro de este contexto, los centros, departamentos e institutos asumen como propios la política y procedimientos internos para la garantía de calidad de la Universidad, manifestando su compromiso con la cultura de calidad por medio de estrategias propias de mejora continua, y el desarrollo de procedimientos al servicio de la institución, que permiten implicar a todos los agentes de la misma.

Composición de la Comisión de Calidad del Órgano Responsable de la Enseñanza:

- Presidente de la Comisión: Decano/Director del Órgano Responsable de la Enseñanza.
- Coordinador de calidad. Este es el representante del Órgano Responsable de la Enseñanza en la Comisión de Calidad de la Universidad.
- Un representante de cada uno de los títulos.
- Un representante de estudiantes.
- Un representante del PAS.
- Un miembro de la OEC, que realiza funciones de asesoramiento.
- Secretario de la Comisión: Secretario del Órgano Responsable de la Enseñanza.

**Funciones de la Comisión de Calidad del Órgano Responsable de la Enseñanza:**

- Verificar la planificación del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) del Órgano Responsable de la Enseñanza, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGC de la ULE, de la Política y los Objetivos de la Calidad, y de los requisitos contemplados en las guías de evaluación de las Agencias de Calidad que corresponda, y certificación, en su caso.



- Es informado por el Decano/Director del Órgano Responsable de la Enseñanza respecto a la Política y los Objetivos Generales de la Calidad, e informa y decide con el resto de los miembros de la Comisión de Calidad.
- Recibe y, en su caso, coordina la formulación de los objetivos anuales del Órgano Responsable de la Enseñanza y realiza el seguimiento de su ejecución.
- Realiza el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- Recibe información del Decano/Director del Órgano Responsable de la Enseñanza sobre los proyectos de modificación del organigrama y se posiciona ante los mismos.
- Controla la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
- Estudia y, en su caso, aprueba la implantación de las propuestas de mejora del SGIC sugeridas por los restantes miembros del Órgano Responsable de la Enseñanza.
- Es informado por el Coordinador de Calidad de los resultados de las encuestas de satisfacción y propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

#### **Funciones del Coordinador de Calidad del Órgano Responsable de la Enseñanza:**

- Ayudar al Decano/Director en la implantación y mantenimiento del SGIC.
- Comprobar que se definen, instauran y mantienen los procesos adecuados para el desarrollo del SGIC.
- Informar al Equipo Decanal/Directivo sobre el desarrollo del SGIC y sobre las necesidades de mejora que surjan.
- Garantizar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles del Órgano Responsable de la Enseñanza.
- Formar parte de la Comisión de Calidad de la Universidad.

#### **Funciones de la OEC:**

La OEC coordina, gestiona, apoya y asesora en el proceso de definición de la política de calidad de los Órganos



Responsables de las Enseñanzas aportando la documentación genérica del mismo, colaborando en su revisión, en la planificación de su implantación y en el seguimiento. Asimismo, aportará la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para proceder al continuo análisis de resultados.

Además, para cumplir la labor de asesoramiento y facilitar la información y comunicación, un miembro de la OEC formará parte de la CC del Órgano Responsable de la Enseñanza.

## GRUPOS DE INTERÉS: REPRESENTACIÓN

Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Órgano Responsable de la Enseñanza, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Los grupos de interés internos y externos en la ULE son: estudiantes, profesores y personal de apoyo de los Órganos Responsables de las Enseñanzas/, Consejo de Dirección de la Universidad, egresados, empleadores, administraciones públicas y sociedad en general.

Tanto los grupos de interés internos, así como los empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general, estarán representados dentro de las Comisiones de Calidad de la ULE, Órganos Responsables de las Enseñanzas, y/o serán consultados dentro de la estructura de la Universidad a través del Consejo Social. Asimismo, serán consultados ante decisiones en las que su opinión se considere fundamental, por medio de encuestas, sistemas de difusión específicos, o reuniones mantenidas por su Equipo Decanal/Directivo.

El Órgano Responsable de la Enseñanza, al definir su política de calidad, ha tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación que se imparte en los mismos, con especial atención a los estudiantes.

El análisis de sus necesidades y expectativas, son el punto de partida para el establecimiento del SGC de la ULE de los SGIC su SGC, visible no sólo en el interior del Órgano Responsable de la Enseñanza, sino, sobre todo, ante los grupos de interés externos al mismo.

Los **CAUCES** establecidos, en la ULE, para la **PARTICIPACIÓN** de los grupos de interés son:

- Los estudiantes, profesores y personal de apoyo del Órgano Responsable de la Enseñanza están representados, o forman parte en su totalidad, de los diferentes órganos colegiados, como Juntas de Sección o Titulación y Junta del Órgano Responsable de la Enseñanza, así como de las diferentes comisiones que emanan de las anteriores. Así como su posible participación en los Consejos de Departamento y en los órganos de "entidad superior", como Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones.



- Egresados, Empleadores, Administraciones públicas y Sociedad en general, están representados, dentro de la estructura de la Universidad, en el Consejo Social y son consultados por el Órgano Responsable de la Enseñanza ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones mantenidas por su Equipo de Dirección.

## TIEMPO DE REVISIÓN: ANUAL

## DESARROLLO

El Consejo de Dirección, a nivel institucional, junto con el Equipo Decanal/Directivo del Órgano Responsable de la Enseñanza es consciente de la importancia de la calidad, siendo un factor estratégico para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes de sus egresados sean reconocidas por los empleadores y por la sociedad en general.

Ambos dirigen sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de todos sus clientes y usuarios, tanto internos como externos. Para ello se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición; siempre dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables, tanto a nivel autonómico como estatal y europeo.

En relación con la RENDICIÓN DE CUENTAS a los grupos de interés

El Consejo de Dirección informa sistemáticamente al Consejo de Gobierno y Comisiones institucionales en las diferentes sesiones ordinarias y extraordinarias de la toma de decisiones en materia de política y garantía de calidad, que quedarán reflejadas en las actas de las sesiones correspondientes así como en el Informe Anual de la Comisión de Calidad de la ULE.

A nivel del Órgano Responsable de la Enseñanza Centro, el Equipo Decanal/Directivo informa sistemáticamente a los miembros del Órgano Colegiados correspondiente en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollen desde el momento de implantación de las enseñanzas y quedarán reflejadas en las actas correspondientes, así como en los informes anuales de seguimiento.

## DOCUMENTOS UTILIZADOS

Documentos utilizados:

[Documentos generados por el Sistema de Información de la OEC de la ULE.](#)



[Herramienta de apoyo al seguimiento de títulos oficiales de la OEC.](#)

Informes de resultados de cada uno de los estudios que se desarrollan en el Sistema de Garantía de Calidad de la ULE.

Informes de seguimiento externo de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León (en adelante ACSUCYL).

[Criterios y directrices para el aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior \(ESG\). Aprobado por la Conferencia de Ministros celebrada en Ereván el 14 y 15 de mayo de 2015](#)

Expedientes e informes resultado de los procesos de evaluación: verificación, seguimiento y acreditación (renovación de la acreditación y acreditación institucional).

**EVIDENCIAS GENERADAS**

EVIDENCIA	Soporte	Carácter	Disponible en	Tiempo de conservación
Documento que recoge la Declaración pública de la Política de Calidad Institucional	Informático	Público	Web Institucional / Web OEC	Permanente
Documento que recoge la composición y funciones de la Comisión de Calidad de la ULE.	Informático	Público	Web Institucional / Web OEC	Permanente
Documento que recoge la composición y funciones de la Comisión de Calidad del /Órgano Responsable de la Enseñanza.	Informático	Público	Web centro	Permanente
Informe anual sobre el desarrollo del SGC de la ULE elaborado por la OEC y aprobado por la Comisión de Calidad de la ULE.	Informático	Público	Herramienta de Apoyo al Seguimiento de la OEC	Permanente

**DIAGRAMA:** Mapa de procesos de la OEC

**NORMATIVA**

[Estatuto de la ULE](#)

[Normativa de Régimen Interno ULE.](#)

[Reglamento de Régimen Interno de los Órganos Responsables de las Enseñanzas.](#)



[Reglamento de Régimen Interno de la Comisión de Calidad de la Universidad de León.](#)

[Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades \(LOMLOU\) \(BOE núm 89, de 13 de abril de 2007\).](#)

[Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad. \(«BOE» núm. 233, de 29 de septiembre de 2021, páginas 119537 a 119578 \(42 págs.\)\)](#)

[Real Decreto 1509/2008, de 12 de septiembre, por el que se regula el Registro de Universidades, Centros y Títulos. Boletín Oficial del Estado, 25 de septiembre de 2008, núm.232, pp. 38854 a 38857.](#)

[R.D. 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado \(BOE núm. 35, de 10 de febrero de 2011\).](#)

[R.D. 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario \(BOE Núm. 318, de 31 de diciembre de 2010\).](#)

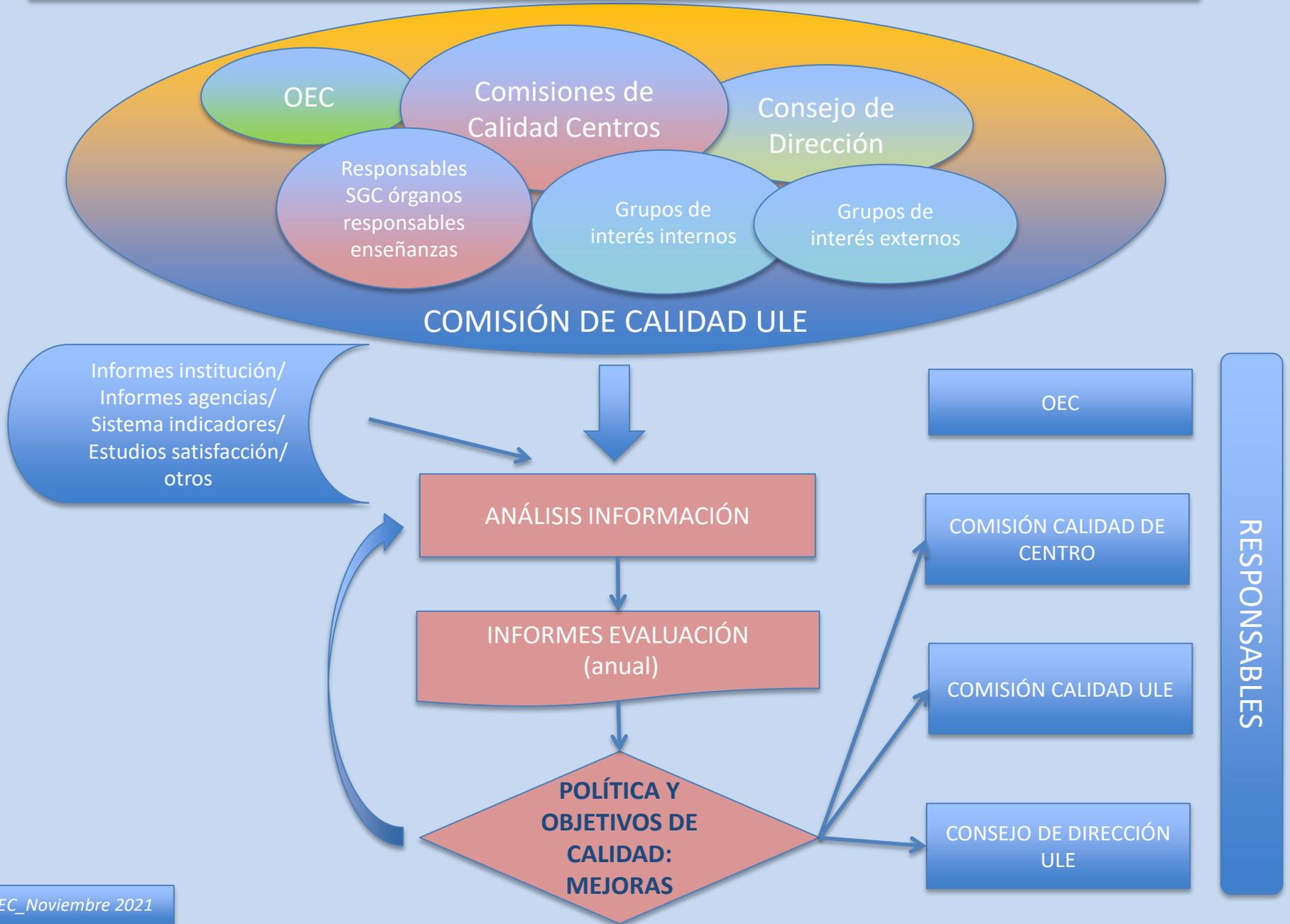
[R.D. 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior \(BOE Núm. 185, de 3 de agosto de 2011\).](#)

[DECRETO 18/2021, de 2 de septiembre, de Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales en la Comunidad de Castilla y León \(BOCYL 6/09/2021\)](#)

[Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios. \(«BOE» núm. 179, de 28 de julio de 2021, páginas 90776 a 90800 \(25 págs.\)\)](#)

[Resolución de 6 de abril de 2021, de la Secretaría General de Universidades, por la que se aprueban recomendaciones en relación con los criterios y estándares de evaluación para la verificación, modificación, seguimiento y renovación de la acreditación de títulos universitarios oficiales de Grado y de Máster ofertados en modalidades de enseñanzas virtuales e híbridas. \(«BOE» núm. 90, de 15 de abril de 2021, páginas 43455 a 43467 \(13 págs.\)\)](#)

# MP2021\_0 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA ULE





## 1.1. Declaración pública de la política de calidad de la Universidad de León<sup>1</sup>

El Rectorado de la Universidad de León es consciente de la importancia de la calidad por lo que la considera como un factor estratégico para conseguir que las competencias, habilidades y aptitudes de sus egresados sean reconocidas por los empleadores y por la sociedad en general.

Este Rectorado dirige sus esfuerzos hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas, razonables, de todos sus clientes y usuarios, tanto internos como externos. Para ello se compromete a emplear todos los recursos técnicos, económicos y humanos a su disposición; siempre dentro del estricto cumplimiento de los requisitos legales aplicables, tanto a nivel autonómico como estatal y europeo.

Por ello, el Rectorado de la Universidad de León establece las siguientes directrices generales para la consecución de los objetivos de calidad y que constituyen nuestra Política de Calidad:

- Proporcionar la formación continua adecuada a todos nuestros empleados, según sus respectivas actividades, y facilitar los conocimientos necesarios para que puedan desarrollar su actividad enfocada a la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios.
- Establecer una sistemática de actuación, y documentarla, para asegurar la calidad de nuestros procesos.
- Conseguir un compromiso permanente de mejora continua como norma de conducta y proponer, y llevar a cabo, las acciones correctivas y preventivas que pudieran ser necesarias.
- Asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todo el personal de la Universidad y que se encuentra a disposición del público.
- Asegurar que el Sistema de Garantía la Calidad se mantiene efectivo y que es controlado y revisado de forma periódica.

Como responsable y representante legal de la Universidad de León, me comprometo a impulsar, implementar y desarrollar permanentemente las directrices que se acuerden en materia de calidad.

Fecha y firma:

Rector de la Universidad de León

---

<sup>1</sup> La Declaración Pública de la Universidad de León debe ser asumida en los mismos términos por los Centros/Departamentos/Institutos de la ULE