

ESCUELA SUPERIOR
DE **ARTE DRAMÁTICO**
DE CASTILLA Y LEÓN

Procedimiento para la gestión de la calidad

PR-0101-03



Procedimiento para la gestión de la calidad

CONTENIDO

1.	OBJETO	4
2.	ALCANCE	4
3.	DOCUMENTACIÓN/NORMATIVA APLICABLE	4
4.	DEFINICIONES.....	5
5.	DESARROLLO	5
5.1.	Reglamento Orgánico del Centro	5
5.2.	Liderazgo.....	6
5.3.	Agentes de gestión de la calidad	6
5.4.	Política de calidad	9
5.5.	Mapa de procesos	9
5.6.	Objetivos y planes de acción	10
5.7.	Grupos de interés	10
5.8.	Reclamaciones, incidencias y sugerencias.....	11
5.9.	Procedimientos.....	11
5.10.	Otra documentación.....	13
5.11.	Registros	14
5.12.	Indicadores	14
5.13.	Información pública.....	15
5.14.	Revisión anual del sistema.....	16
5.15.	Comisión de Garantía de Calidad.....	17
5.16.	Manual de calidad	18
5.17.	Calendario para la gestión de la calidad	18
6.	EVALUACIÓN Y MEJORA.....	19
6.1.	Satisfacción de los grupos de interés.....	19
6.2.	Indicadores	19
6.3.	Revisión del procedimiento	19

Procedimiento para la gestión de la calidad

7.	RESPONSABILIDADES	20
8.	HISTORIAL DE REVISIONES	21

Procedimiento para la gestión de la calidad

1. OBJETO

Definir los elementos y mecanismos del Sistema de Garantía de Calidad para su diseño, e implantación en la Escuela y su posterior gestión.

2. ALCANCE

Todas las personas, titulaciones, áreas y actividades de la institución.

3. DOCUMENTACIÓN/NORMATIVA APLICABLE

Documentación externa

- Guía de Evaluación de la Implantación del Sistema de Garantía Interna del Título Superior de Arte Dramático (*Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León, 2016*)
- Procedimiento General de Renovación de la Acreditación de Másteres de Enseñanzas Artísticas (*Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León, 2020*)
- Programa ELENCHOS. Documento Marco. Criterios, estándares y órganos de evaluación (*Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León, 2019*)
- Criterios y directrices para el aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (*Conferencia de Ministros de Educación Superior, 2015*)
- 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.

Documentación interna

- Reglamento Orgánico del Centro (*aprobado por el Patronato de FUESCYL el 20 de diciembre de 2013 y revisado el 29 de octubre de 2021*).
- DI-0101 Política de calidad
- DI-0102 Manual de calidad
- DI-0103 Registro de documentación
- DI-0104 Registro de mejoras
- DI-0105 Registro de resultados de encuestas
- DI-0106 Manual de indicadores
- DI-0107 Cuadro de indicadores
- DI-0108 Informe de revisión anual del Sistema de Garantía de Calidad
- DI-0109 Calendario anual del Sistema de Garantía de Calidad

Procedimiento para la gestión de la calidad

4. DEFINICIONES

- **Grupos de interés:** conjunto de personas, tanto internas como externas, que tiene un interés implícito en el buen funcionamiento y en los resultados de la Escuela.
- **Información pública:** toda aquella información dirigida a los grupos de interés, y a la sociedad en general, que debe ser publicada, normalmente mediante la página web institucional.
- **Sistema de Garantía de Calidad:** conjunto de elementos (procesos, documentos, herramientas etc.) relacionados con la gestión de calidad de la Escuela.

5. DESARROLLO

5.1. Reglamento Orgánico del Centro

La gestión del Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela se llevará a cabo de acuerdo con lo establecido por el Reglamento Orgánico del Centro en su *Capítulo V: La evaluación y mejora de la calidad en la Escuela Superior de Arte Dramático de Castilla y León*.

Tal y como indica el Reglamento, la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León (ACSUCYL), el Sistema de Garantía de Calidad de la Escuela marca, como mínimo, los siguientes objetivos para el Sistema de Garantía de Calidad:

- a) Garantizar el análisis y desarrollo de las titulaciones a partir de los procedimientos establecidos en el SGIC para detectar sus fortalezas y debilidades y proponer posibles mejoras.
- b) Detectar posibles deficiencias en el desarrollo efectivo de las titulaciones y analizar las acciones realizadas para subsanar estas deficiencias.
- c) Asegurar la disponibilidad pública de información pertinente y relevante a los diferentes agentes de interés.
- d) Aportar recomendaciones y/o sugerencias de mejora en el SGIC.

El análisis de estos objetivos se realiza a partir de diversos procedimientos establecidos en la Guía de Evaluación del SIGC. En concreto:

- a) Procedimientos de evaluación y de mejora de la calidad de enseñanza y del profesorado.
- b) Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los titulados y de la satisfacción de la formación recibida.
- c) Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los diferentes colectivos implicados.
- d) Procedimiento de atención a las sugerencias y reclamaciones.
- e) Mecanismos para asegurar la transparencia y la rendición de cuentas.
- f) Plan de mejora.

Procedimiento para la gestión de la calidad

5.2. Liderazgo

El Sistema de Garantía de Calidad será liderado por el Director de la Escuela. El **Director** de la Escuela delegará la coordinación y gestión del Sistema en la **Coordinación general de calidad**. La **Coordinación general de calidad** de la Escuela informará al Director y/o Equipo Directivo de los asuntos más destacados relacionados con el desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad y con la calidad de las titulaciones en las reuniones puntuales con el/ellos.

La **Coordinación general de calidad** contará con el apoyo de un **Técnico de calidad** quien se ocupará de las tareas operativas asociadas a la gestión del Sistema de Garantía de Calidad.

Para cada titulación, la **Coordinación académica** correspondiente será el máximo responsable de implantar los procedimientos necesarios en su programa. Asimismo, cada titulación contará con un **Coordinador de calidad** para realizar las tareas operativas asociadas con la gestión de calidad de la titulación.

Las funciones de la **Coordinación general de calidad** y los **Coordinadores de calidad** de las titulaciones de Grado y Máster están expuestas en el Apartado 5.3 de este procedimiento.

5.3. Agentes de gestión de la calidad

5.3.1. Coordinación general de calidad

Las funciones de la persona nombrada por el Director de la Escuela como Coordinación general de calidad serán las siguientes:

1. Velar por la actualización del Manual de Calidad.
2. Definir los procedimientos, instrucciones técnicas, formatos, indicadores y registros a incluir en el Sistema de Garantía de Calidad.
3. Aprobar el calendario anual del Sistema de Garantía de Calidad para asegurar una planificación adecuada de los hitos establecidos por el Sistema.
4. Analizar los resultados recogidos por el cuadro de indicadores para detectar desviaciones y anomalías.
5. Asegurar la ejecución, seguimiento y revisión final de los objetivos de calidad de cada curso académico.
6. Coordinar con los responsables de las áreas operativas de la Escuela en las tareas asociadas con la gestión de la calidad.
7. Velar por el cumplimiento de las funciones de los coordinadores de calidad de las titulaciones y coordinar las labores de estos.
8. Supervisar las funciones del Técnico de Calidad.
9. Asegurar la participación de los grupos de interés en el Sistema de Garantía de Calidad y la adecuada comunicación con ellos.

Procedimiento para la gestión de la calidad

10. Recibir y revisar las actas de las reuniones con los delegados del alumnado para detectar incidencias en las titulaciones.
11. Hacer seguimiento de los asuntos recogidos en el Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias para asegurar una gestión y cierre adecuado.
12. Recibir los informes de los coordinadores de calidad de las titulaciones sobre la adecuación de la información pública y proponer al Equipo Directivo las acciones de mejora necesarias.
13. Revisar el enfoque y contenido de los autoinformes anuales de Grado y Máster antes de su presentación a la Comisión de Garantía de Calidad.
14. Coordinar la revisión anual del Sistema de Garantía de Calidad y la elaboración del informe correspondiente.
15. Plantear y modificaciones en el Sistema de Garantía de Calidad para mejorar su funcionamiento y eficacia.
16. Informar al Equipo Directivo de los hitos y aspectos importantes del Sistema de Garantía de Calidad.
17. Presentar al Equipo Directivo los objetivos de calidad del siguiente curso académico para su aprobación.
18. Proponer al Equipo Directivo modificaciones en la Política de Calidad de la Escuela para su posterior análisis y aprobación por parte de la Comisión de Garantía de Calidad.
19. Analizar los resultados de los estudios de inserción laboral, formulando las propuestas de mejora consideradas necesarias.
20. Formar parte de la Comisión de Garantía de Calidad.
21. Liderar los procesos externos de homologación, modificación, evaluación, acreditación etc., en colaboración con los agentes correspondientes.

5.3.2. Técnico de calidad

Las funciones del Técnico de calidad serán las siguientes:

1. Elaborar y mantener actualizado el Manual de Calidad.
2. Coordinar la elaboración de los documentos, instrucciones técnicas, indicadores y registros que forman parte del Sistema de Garantía de Calidad.
3. Mantener actualizada la documentación del Sistema de Garantía de Calidad y asegurar el acceso de los implicados a la misma.
4. Definir y cerrar el calendario anual del Sistema de Garantía de Calidad para recoger todos los hitos establecidos por el Sistema.
5. Asegurar una planificación adecuada del lanzamiento de las encuestas de satisfacción dirigidas a los grupos de interés.
6. Preparar información pertinente sobre el Sistema de Garantía de Calidad y sus resultados para su publicación en la página web de la Escuela.

Procedimiento para la gestión de la calidad

7. Alimentar el cuadro de indicadores con los datos más actualizados, identificando las desviaciones y aspectos críticos.
8. Colaborar en los procesos de elaboración, seguimiento intermedio y revisión final de los objetivos de calidad.
9. Orientar y apoyar a los coordinadores de calidad de las titulaciones en sus funciones.
10. Revisar las actas de las reuniones con los delegados del alumnado para incluir los asuntos en el Registro de mejoras.
11. Hacer seguimiento de los asuntos recogidos en el Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias para asegurar una gestión y cierre adecuado.
12. Proporcionar apoyo técnico en la elaboración de los autoinformes anuales de Grado y Máster.
13. Realizar la revisión anual del Sistema de Garantía de Calidad mediante la elaboración del informe correspondiente.
14. Llevar a cabo modificaciones en el Sistema de Garantía de Calidad para mejorar su funcionamiento y eficacia.
15. Hacer un primer borrador de los objetivos de calidad de cada curso académico.
16. Asegurar la revisión anual de la Política de Calidad de la Escuela.
17. Llevar a cabo los procesos de recogida de datos para los estudios de inserción laboral.
18. Colaborar con los agentes externos correspondientes en la coordinación y planificación de procesos externos de evaluación, acreditación etc.
19. Prestar apoyo técnico a los procesos externos de homologación, modificación, evaluación y acreditación etc.

5.3.3. Coordinación de calidad de la titulación

Las funciones de la persona nombrada por el Director de la Escuela como Coordinador de calidad de la titulación de Grado o Máster serán las siguientes:

1. Participar, junto con la Coordinación general de calidad, en el despliegue, seguimiento y revisión definitiva del plan de acción de la titulación
2. Programar, convocar y moderar dos reuniones a lo largo del curso académico con los delegados del alumnado para recoger sus opiniones sobre el desarrollo de la titulación.
3. Elaborar las actas de las reuniones con los delegados y enviar estas a los asistentes y a la Coordinación general de calidad.
4. Atender a las incidencias, propuestas y sugerencias del alumnado presentadas por sus delegados a lo largo del curso académico.
5. Velar por el adecuado despliegue de las encuestas de satisfacción con la titulación entre los principales grupos de interés: alumnado, egresados y profesorado
6. Analizar los resultados de las encuestas de satisfacción, identificando los puntos fuertes y los aspectos mejorables, y compartir dichos resultados con los jefes de departamento.

Procedimiento para la gestión de la calidad

7. Recoger en el Registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias los asuntos relacionados con la titulación, asegurando su despliegue hacía los responsables de área y su seguimiento posterior.
8. Fomentar la comunicación con los grupos de interés (alumnado, profesorado, empleadores, egresados, expertos externos etc.) para conocer sus opiniones sobre la titulación.
9. Revisar periódicamente la información pública de la titulación disponible en la página web de la Escuela para asegurar la adecuación de la misma.
10. Elaborar el Autoinforme de seguimiento de la implantación del sistema de garantía interna de calidad (SGIC) del programa de Grado / Autoinforme de evaluación del programa de Máster y plantear un primer borrador de los objetivos a incluir en el plan de acción del curso académico siguiente.
11. Participar en las reuniones de Coordinación de calidad, informando sobre los aspectos más relevantes del desarrollo de la titulación.
12. Formar parte de la Comisión de Garantía de Calidad de la Escuela.

5.4. Política de calidad

La Escuela deberá contar con una **Política de Calidad**, elaborada por el Director de la Escuela como máximo responsable del Sistema de Garantía de Calidad y consensuada con el resto del Equipo Directivo y aprobada por el mismo.

Sería necesario implicar también a representantes de los grupos de interés más relevantes (alumnado, profesorado, personal de administración y servicios, experto externo, representante de la Fundación etc.) en el proceso de elaboración de la **Política de Calidad** para que tengan la oportunidad de aportar sus ideas y propuestas.

Una vez aprobada la **Política de Calidad**, la Escuela deberá dar máxima difusión a la misma mediante los medios habituales (tablón de anuncios, correo electrónico, página web de la Escuela etc.).

La **Política de Calidad** deberá ser revisada anualmente para garantizar su actualización y relevancia. Dicha revisión de la Política de Calidad formará parte de la revisión anual del sistema de garantía de calidad por la Dirección. Se hará una difusión adecuada de cualquier nueva versión de la Política de Calidad entre los grupos de interés.

5.5. Mapa de procesos

Se elaborará un mapa de procesos de la Escuela para identificar y ordenar adecuadamente las actividades y funciones globales de la institución. El mapa de procesos contemplará tres tipos de proceso:

- Procesos estratégicos
- Procesos clave
- Procesos de apoyo

Procedimiento para la gestión de la calidad

Para cada proceso identificado en el mapa de procesos se elaborará una ficha de proceso con la siguiente información:

1. Nombre y código del proceso
2. Misión
3. Propietario
4. Participantes
5. Entradas y salidas
6. Procedimientos aplicables
7. Indicadores
8. Registros

5.6. Objetivos y planes de acción

5.6.1. Objetivos de calidad

Todos los años se definirá un plan de acción con conjunto de objetivos de calidad un para desarrollar a lo largo del próximo curso académico. Los objetivos de calidad procederán de la revisión del sistema realizada sobre el ciclo anterior.

Cada plan de acción será elaborado según la plantilla correspondiente, identificando:

- Número/tipo de objetivo
- Descripción
- Antecedentes
- Responsable(s)/otros participantes
- Plazo
- Recursos/materiales/presupuesto
- Indicador y valor objetivo

5.6.2. Planes de acción de titulaciones

Asimismo, cada titulación elaborará su propio plan de acción anual, incluyendo los siguientes objetivos:

- **Objetivos de calidad** vinculados a la titulación
- **Objetivos propios** de la titulación centrados en la mejora del programa y/o su gestión y procedentes de los datos e información obtenidos desde el Sistema de Garantía de Calidad

5.7. Grupos de interés

La Escuela deberá identificar y revisar periódicamente sus grupos de interés, o *stakeholders*.

5.7.1. Grupos de interés principales

Los grupos de interés principales serán:

Procedimiento para la gestión de la calidad

- Alumnado
- Profesorado
- Personal de administración y servicios
- Patronato/FUESCYL
- Egresados
- Administración pública
- Sociedad

5.7.2. Otros grupos de interés

Otros grupos de interés podrán ser:

- Mercado laboral
- Entidades colaboradoras
- Familias de alumnos
- Otros centros superiores de enseñanzas artísticas
- Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León (ACSUCyL)
- Proveedores
- Etc.

5.8. Reclamaciones, incidencias y sugerencias

La Escuela deberá disponer de herramientas y procedimientos para recoger y gestionar adecuadamente las reclamaciones, incidencias y sugerencias de los grupos de interés.

Una vez recibidas por la Escuela mediante las vías establecidas a tal efecto, deberá asignarse un responsable a cada reclamación, incidencia o sugerencia para su gestión. Asimismo, deberá existir un registro formal de las reclamaciones, incidencias y sugerencias para garantizar su trazabilidad y para poder valorar la eficacia de las acciones correctoras implantadas y de los propios procedimientos de recogida y gestión.

Como centro educativo, la Escuela también deberá contar con un procedimiento formal para la revisión de exámenes y otras pruebas de evaluación, además de los mecanismos informales que puedan existir entre el profesor y sus alumnos.

5.9. Procedimientos

Se elaborarán procedimientos para reflejar fielmente los procesos a seguir para llevar a cabo las funciones operativas de la Escuela. Los procedimientos serán elaborados por el responsable de área correspondiente empleando la plantilla

Procedimiento para la gestión de la calidad

establecida a tal efecto y deberán ser aprobados por el Equipo Directivo. La Coordinación general de calidad se encargará de incorporar los procedimientos al Sistema de Garantía de Calidad.

Los documentos deberán ser revisadas y actualizadas cada vez que se produzca una modificación en el procedimiento correspondiente. Dichas revisiones también serán elaboradas por el responsable de área y aprobadas por el Equipo Directivo.

Se mantendrá una gestión adecuada a la documentación para garantizar el acceso por parte de los implicados en su ejecución. Estos implicados serán informados de nuevas versiones de los procedimientos.

5.9.1. Procedimientos propios del Sistema de Garantía de Calidad

Para establecer un Sistema de Garantía de Calidad institucional, deberán elaborarse, como mínimo, los siguientes procedimientos:

- Procedimiento para la gestión de la calidad
- Procedimiento para la elaboración, revisión y difusión de la política de calidad
- Procedimiento para la elaboración, seguimiento y revisión de objetivos y planes de acción
- Procedimiento para la revisión del Sistema de Garantía de Calidad por Dirección

5.9.2. Procedimientos para el Sistema de Garantía de Calidad de las titulaciones

De acuerdo con la normativa vigente, la Escuela deberá contar con los siguientes procedimientos, como mínimo, para reunir los criterios para la evaluación de la implantación del Sistema de Garantía de Calidad:

- Procedimiento para la evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza
- Procedimiento para la evaluación y mejora de la calidad del profesorado
- Procedimiento para el análisis de la inserción laboral
- Procedimiento para el análisis de la satisfacción con la formación recibida
- Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los grupos de interés
- Procedimiento para la atención de las reclamaciones, incidencias y sugerencias
- Procedimiento para la asegurar la transparencia y la rendición de cuentas mediante información pública
- Procedimiento para la elaboración de planes de acción

5.9.3. Otros procedimientos

Asimismo, se podrá plantear la incorporación al Sistema de Garantía de Calidad de los siguientes procedimientos y de cualquier otro procedimiento procedente de los procesos identificados:

Procedimiento para la gestión de la calidad

- Procedimiento para la realización de modificaciones en titulaciones oficiales
- Procedimiento para la admisión y matriculación de alumnos en el Título Superior
- Procedimiento para la admisión y matriculación de alumnos en el Máster
- Procedimiento para el reconocimiento de créditos por aprendizajes previos y experiencia profesional
- Procedimiento para la orientación personal, académica y profesional del alumnado
- Procedimiento para la organización de metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación
- Procedimiento para gestión del programa de movilidad internacional
- Procedimiento para la gestión de las prácticas externas
- Procedimiento para la gestión de proyectos de innovación docente
- Procedimiento para la selección y contratación del profesorado
- Procedimiento para la asignación de la actividad docente al profesorado
- Procedimiento para la formación del profesorado
- Procedimiento para la gestión de los servicios, recursos y materiales
- Procedimiento para la evaluación y mejora de los servicios, recursos y materiales
- Procedimiento para el gestión, análisis y difusión de los resultados académicos

5.10. Otra documentación

5.10.1. Instrucciones técnicas

Para procedimientos muy específicos y/o detalladas, se podrán elaborar instrucciones técnicas, empleando la plantilla correspondiente. Cada instrucción técnica será vinculada a un procedimiento determinado.

5.10.2. Formatos

Todos los formatos definidos y empleados por la Escuela – impresos, fichas, solicitudes, manuales etc. – serán recogidos y registrados por el Sistema de Garantía de Calidad con su numeración correspondiente. Todos los formatos se pondrán a la disposición de los usuarios mediante los medios adecuados (unidades compartidas, carpetas nube, intranet, página web etc.).

Los formatos establecidos por entidades que no sean la ESADCyL (la FUESCYL, por ejemplo), pero empleados por la Escuela no serán recogidos por el Sistema de Garantía de Calidad pero deberán ser identificados en los procedimientos o instrucciones técnicas pertinentes.

Procedimiento para la gestión de la calidad

5.11. Registros

Los registros generados por el Sistema de Garantía de Calidad deberán ser gestionados y archivados adecuadamente. Los registros podrán ser impresos cumplimentados, fichas, solicitudes, actas de reuniones etc. y podrán generarse y archivar en formato físico (papel) o en formato digital.

Los registros, además de ser guardados durante el periodo de tiempo establecido por la administración pública, deberán ser archivados durante al menos cada ciclo completo de renovación de la acreditación, en el caso de titulaciones, o renovación de la acreditación institucional y que pueden ser requeridos como evidencias del funcionamiento del Sistema de Garantía de Calidad durante estos procesos.

5.12. Indicadores

La Escuela creará un cuadro de indicadores para registrar periódicamente los indicadores empleados y generados por el Sistema de Garantía de Calidad. El cuadro de indicadores reflejará los siguientes indicadores:

- Indicadores de proceso
- Indicadores incluidos en el autoinforme de seguimiento
- Indicadores necesarios para la renovación de la acreditación
- Indicadores solicitados por la administración pública
- Otros indicadores empleados por el Equipo Directivo en la gestión de la Escuela

El cuadro de indicadores deberá mantener datos históricos desde por lo menos la última renovación de la acreditación. Se recomienda mantener los indicadores en el cuadro durante un periodo mínimo de 10 cursos académicos.

La mayoría de los datos para los indicadores se tomarán anualmente por lo que se cerrará el cuadro de indicadores al cerrar el curso académico y comenzar la revisión del sistema de garantía de calidad por la Dirección.

Se elaborará un Manual de Indicadores que definirá los detalles de cada indicador:

- codificación
- denominación
- fuente y/o forma de cálculo
- formato
- alcance (Escuela, Grado, Máster)

Procedimiento para la gestión de la calidad

5.13. Información pública

Se deberá nombrar a una persona responsable de gestionar la información pública de las titulaciones oficiales de Grado y Máster, siendo éste un aspecto clave de los procesos de seguimiento y renovación de la acreditación llevados a cabo por la Agencia para la Calidad de Sistema Universitario de Castilla y León (ACSUCyL).

De acuerdo con la normativa vigente para el programa de Grado, la Escuela deberá *“Asegurar la disponibilidad pública de la información pertinente y relevante a los diferentes agentes de interés.”*¹

Asimismo, para el programa de Máster, *“Los responsables del título publican información suficiente, relevante y comprensible sobre el programa formativo y su desarrollo.”*²

En cuanto a las titulaciones oficiales de Grado y Máster impartidas por la Escuela, serán necesario publicar la siguiente información, tal y como solicita la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León (ACSUCyL) en la citada normativa:

- **Descripción del título:** denominación; centro responsable; modalidad en la que se imparte el título; número de plazas de nuevo ingreso ofertadas; idiomas en los que se imparte el título; profesiones para las que capacita, en su caso.
- **Objetivos:** competencias generales y específicas que los estudiantes deben adquirir durante sus estudios, y que sean exigibles para otorgar el título.
- **Acceso y admisión de estudiantes:** información previa a la matriculación, incluida información sobre plazos y procedimientos de preinscripción y matrícula, y, si procede la información sobre las condiciones pruebas de acceso especiales; información dirigida a estudiantes de nuevo ingreso; información sobre apoyo y orientación para los estudiantes una vez matriculados; información sobre la transferencia y reconocimiento de créditos.
- **Planificación de las enseñanzas:** cuadro general de la estructura del plan de estudios (incluir tipos de asignaturas); información sobre las asignaturas (incluyendo información sobre las prácticas externas y el trabajo de fin de grado) mediante guías docentes (tipo de asignatura, créditos ECTS, competencias/objetivos, contenidos, metodología de enseñanza-aprendizaje, criterios y sistemas de evaluación, recursos de aprendizaje, apoyo tutorial, calendario y horario, responsable docente con datos de contacto y perfil, idioma de impartición).

¹ Guía de Evaluación de la Implantación del Sistema de Garantía Interna del Título Superior de Arte Dramático (2016).

² Procedimiento general de renovación de la acreditación de másteres de enseñanzas artísticas. II. Manual de evaluación (2020).

Procedimiento para la gestión de la calidad

- **Sistema de garantía interna de calidad:** objetivos de calidad; procedimientos de sistema de garantía interna de calidad.
- **Resultados:** principales resultados académicos e indicadores: tasas de graduación, eficiencia y abandono (y, de carácter opcional: tasa de rendimiento); principales resultados del sistema de garantía interna de calidad: satisfacción de los diferentes colectivos implicados en el título; información sobre la inserción laboral de los titulados.

Asimismo, para la certificación del Sistema de Garantía de Calidad por parte de la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Castilla y León (ACSUCyL) dentro de su Programa ELENCHOS y la posterior acreditación institucional de la Escuela, será necesario también cumplir los estándares correspondientes³:

- 5.2.a) Publicar de manera accesible información veraz, actualizada, suficiente y adecuada sobre el centro, su política y objetivos de calidad y sus actuaciones, con particular atención a los programas formativos, las condiciones en que se ofertan y sus resultados, que resulte de interés para los agentes implicados (personal universitario, estudiantes, empleadores y administraciones) y para la sociedad en general.
- 5.2.b) Revisar y actualizar la información publicada.

Para poder cumplir los requisitos externos en cuanto a la información pública, la Escuela deberá elaborar un procedimiento que identifique el responsable de gestionar la información pública y establezca los pasos a seguir para revisar y mantener actualizada la información publicada.

5.14. Revisión anual del sistema

Al finalizar cada curso académico, se deberá llevar a cabo una revisión del Sistema de Garantía de Calidad. En esta revisión anual se analizarán, como mínimo, los siguientes aspectos del sistema a través del Informe de Revisión Anual del Sistema de Garantía de Calidad:

- Cumplimiento de objetivos
- Cuadro de indicadores
- Reclamaciones, incidencias y sugerencias
- Política de calidad
- Informes externos recibidos

³ Acreditación Institucional de Centros Universitarios. Programa ELENCHOS. Documento marco. Criterios, estándares y órganos de evaluación (2019).

Procedimiento para la gestión de la calidad

- Información pública
- Satisfacción de los grupos de interés
- Modificaciones en el sistema

Asimismo, y a partir de los datos analizados, se establecerán los objetivos de calidad para el curso académico siguiente.

5.15. Comisión de Garantía de Calidad

La Comisión de Garantía de Calidad se constituirá según lo establecido por el Reglamento Orgánico del centro vigente.

5.15.1. Composición

La Comisión de Calidad de la Escuela deberá ser formada por las siguientes personas:

- Director de la Escuela (actúa como Presidente de la Comisión)
- Secretario de la Escuela (actúa como Secretario de la Comisión)
- Jefe de Estudios de la Escuela (vocal)
- Coordinación general de calidad de la Escuela (vocal)
- Coordinador de Calidad del Grado (vocal)
- Coordinador de Calidad del Máster (vocal)
- Un representante del alumnado (vocal)
- Un representante del profesorado (vocal)
- Un representante del personal de administración y servicios (vocal)
- Un representante de la FUESCYL (vocal)

5.15.2. Funciones

Son funciones de la Comisión de Calidad:

1. Velar por el desarrollo y correcto cumplimiento del SGIC.
2. Aprobar los informes de seguimiento de los títulos de grado y máster.
3. Proponer los planes y acciones de mejora de aquellos aspectos que así lo requieran de las titulaciones y funcionamiento del centro y realizar su seguimiento.
4. Potenciar las acciones de información, transparencia, comunicación y rendición de cuentas en materia de calidad.
5. Proponer y revisar la política y objetivos generales de calidad del Centro.
6. Cualquier otra función que puedan surgir en el ámbito de sus competencias.

Procedimiento para la gestión de la calidad

La Comisión de Calidad de la Escuela deberá revisar el Informe de Revisión del Sistema de Garantía de Calidad y los objetivos de calidad planteados por el Equipo Directivo antes de su cierre definitivo.

5.16. Manual de calidad

Todos los elementos descritos en este procedimiento que forman parte del Sistema de Garantía de Calidad de la escuela, junto con otra información relevante, podrán ser recogidos en un manual de calidad.

El documento contará como mínimo con los siguientes apartados:

1. Presentación del centro
2. Organización de la calidad
3. Política de calidad
4. Objetivos de calidad
5. Grupos de interés
 - a. Necesidades y expectativas
 - b. Participación en el Sistema de Garantía de Calidad
6. Estructura documental
 - a. Tipos de documento: procedimientos, instrucciones técnicas, formatos, documentos informativos
 - b. Gestión documental
7. Planificación anual
8. Mapa de procesos
9. Fichas de procesos
10. Indicadores
 - a. Cuadro general
 - b. Cuadro de mando
 - c. Fichas de indicadores
11. Objetivos y planes de acción
12. Revisión y mejora del Sistema de Garantía de Calidad
 - a. Revisión anual
 - b. Evaluación externa

5.17. Calendario para la gestión de la calidad

Para asegurar el cumplimiento de los hitos marcados por este procedimiento y por los procesos de seguimiento externo de la calidad de las titulaciones, se establecerá anualmente un calendario para la gestión de la calidad.

Procedimiento para la gestión de la calidad

El calendario será elaborado por la Coordinadora de Calidad y aprobado por el Equipo Directivo. Una vez aprobado, el calendario será difundido entre todos los implicados en las actividades/tareas definidas por este.

6. EVALUACIÓN Y MEJORA

6.1. Satisfacción de los grupos de interés

Mediante las reuniones periódicas celebradas con los grupos de interés se recogerá información sobre el funcionamiento de este procedimiento. La información será recogida y incorporada al **DI-0104 Registro de mejoras** para su posterior seguimiento y gestión.

Asimismo, el grado de satisfacción de los grupos de interés con el procedimiento será valorado mediante los resultados de ítems específicos de las siguientes encuestas:

- FC-0102 Encuesta de satisfacción del alumnado con los recursos y servicios (Grado)
- FC-0108 Encuesta de satisfacción del alumnado con la titulación (Máster)
- FC-0104 Encuesta de satisfacción del profesorado con la titulación (Grado)
- FC-0109 Encuesta de satisfacción del profesorado con la titulación (Máster)
- FC-0110 Encuesta de satisfacción del PAS

6.2. Indicadores

Se valorará la eficacia de este procedimiento mediante los siguientes indicadores incluidos en el **DI-0107 Cuadro de indicadores** del centro:

- IN-0101 Tasa de respuesta en encuestas (Grado)
- IN-0102 Tasa de respuesta en encuestas (Máster)
- IN-0103 Nº reclamaciones, incidencias, sugerencias gestionadas (Grado)
- IN-0104 Nº reclamaciones, incidencias, sugerencias gestionadas (Máster)
- IN-0105 Tasa de participación en encuestas (Grado)
- IN-0106 Satisfacción de los grupos de interés con las vías de participación

6.3. Revisión del procedimiento

De acuerdo con las necesidades detectadas y con la información proporcionada por las diferentes fuentes (grupos de interés, auditoría interna, revisión del Sistema, informes externos etc.) el responsable del procedimiento podrá realizar modificaciones en este procedimiento cuando lo considere necesario, siempre desde el enfoque de mejora continua.

Procedimiento para la gestión de la calidad

En caso de no ser revisado en un periodo de dos años, el procedimiento será sometido a una revisión periódica y será actualizado en caso necesario.

7. RESPONSABILIDADES

Director de la Escuela

- Lidera el Sistema de Garantía de Calidad
- Elabora la política de calidad
- Marca los objetivos de calidad y los objetivos estratégicos anuales
- Informa al Patronato acerca de los hitos del Sistema de Garantía de Calidad
- Genera una cultura de mejora continua entre los miembros de su equipo

Coordinador General de Calidad

- Supervisa el desarrollo del Sistema de Garantía de Calidad
- Vela por la adecuada implantación del Sistema de Garantía de Calidad en los programas formativos
- Supervisa el registro de reclamaciones, incidencias y sugerencias
- Garantiza la adecuación de la información pública
- Alimenta y mantiene el cuadro de indicadores
- Genera una cultura de mejora continua entre el personal de la Escuela
- Elaborar el calendario anual de gestión de calidad

Coordinador de Calidad Titulación

- Vela por la calidad de su programa formativo
- Ejecuta los objetivos marcados por el Equipo Directivo
- Identifica áreas de mejora y objetivos en su programa formativo
- Lidera los procesos de rendición de cuentas de su programa formativo ante la administración pública
- Proporciona al Coordinador General de Calidad los indicadores pertinentes de su área
- Genera una cultura de mejora continua entre los miembros de su equipo

Técnico de Calidad

- Presta el apoyo técnico necesario a todos los aspectos de la gestión del Sistema de Garantía de Calidad.
- Vela por la actualización y adecuación de todos los mecanismos y elementos del Sistema de Garantía de Calidad.
- Coordina con la Coordinación general de calidad y los responsables de área operativa en materia de calidad.

Procedimiento para la gestión de la calidad

Responsable de Área

- Garantiza la implantación del Sistema de Garantía de Calidad en su área de responsabilidad
- Desarrolla los procedimientos y otra documentación correspondiente a su área
- Identifica áreas de mejora y objetivos en su área
- Proporciona al Coordinador General de Calidad los indicadores pertinentes de su área
- Genera una cultura de mejora continua entre los miembros de su equipo

8. HISTORIAL DE REVISIONES

REV	MODIFICACIÓN	REVISADO POR	FECHA
03	Cambio de codificación. Actualización de codificaciones documentación asociada. Ampliación de documentación interna (apartado 3). Eliminación de auditoría interna (apartado 5). Incorporación de nuevo apartado común 'Evaluación y mejora' (apartado 6).	Andy Tunnicliffe, Técnico de Calidad	24/02/2026
02	Incorporación de funciones del Técnico de Calidad (apartado 5.3.2). Actualización de responsabilidades.	José Manuel Mora Ortiz (Director)	08/03/2023
01	Incorporación de funciones de los agentes internos de calidad (apartado 5.3). Incorporación de información sobre registros (apartado 5.11). Referencia a requisitos del Programa ELENCHOS (apartado 5.13).	José Manuel Mora Ortiz (Director)	10/05/2022
00	Procedimiento original	José Manuel Mora Ortiz (Director)	24/06/2021