



OFICINA DE CALIDAD

*Vicerrectorado de Calidad*

---

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

# PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CALIDAD UCM



*La calidad no ocurre  
por accidente; debe  
ser planeada.*

*Jospeh M. Juran*

# PLAN ESTRATÉGICO PARA LA CALIDAD UCM

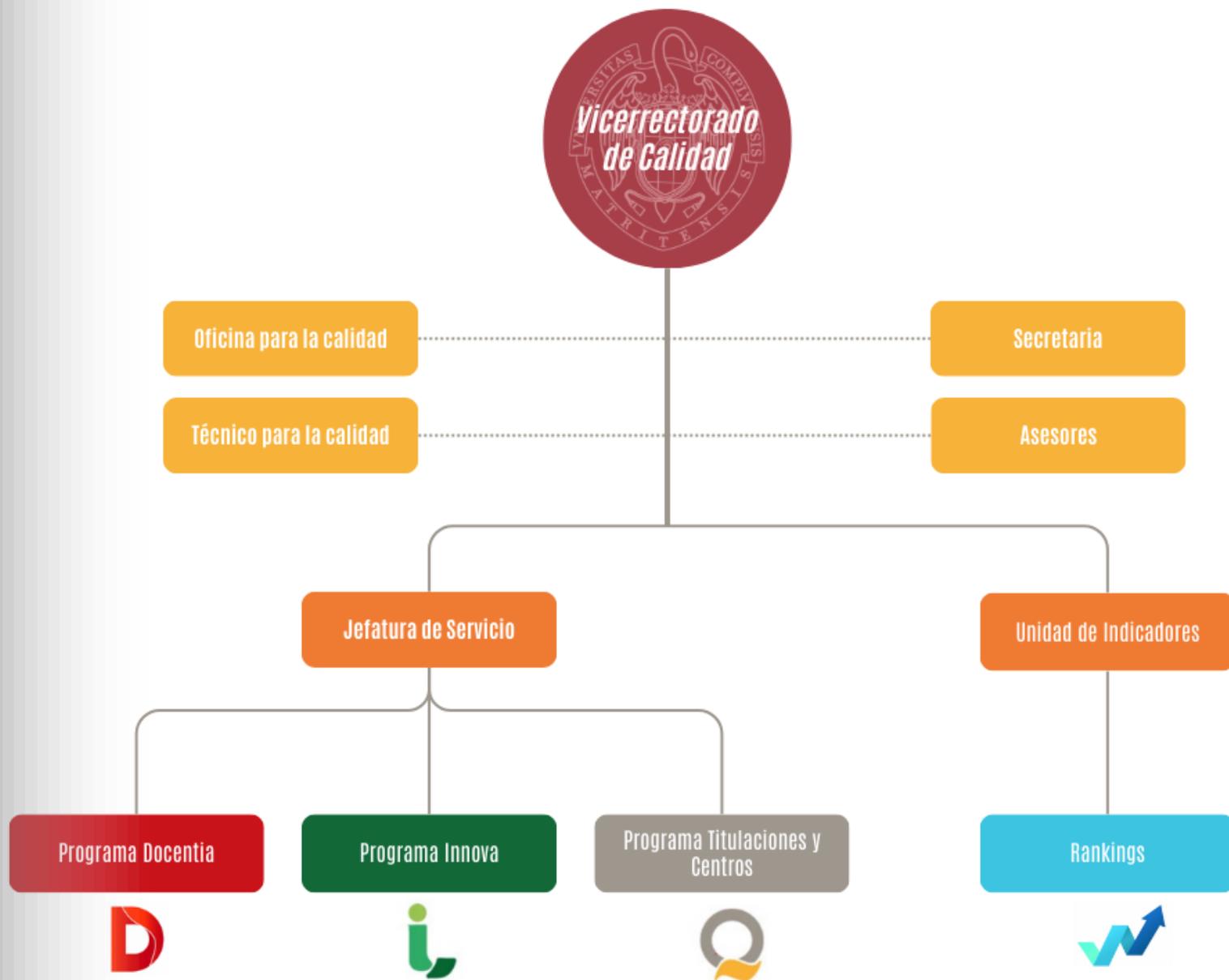


# Misión

---

El Vicerrectorado de Calidad es responsable de todas las cuestiones relativas a los procesos, tanto internos como externos, de evaluación de la calidad de las labores docente, investigadora y de gestión.

# Organigrama



# Análisis de situación



# Análisis de situación

Aspectos desfavorables, recursos que faltan, y debilidades en general

**Debilidades**

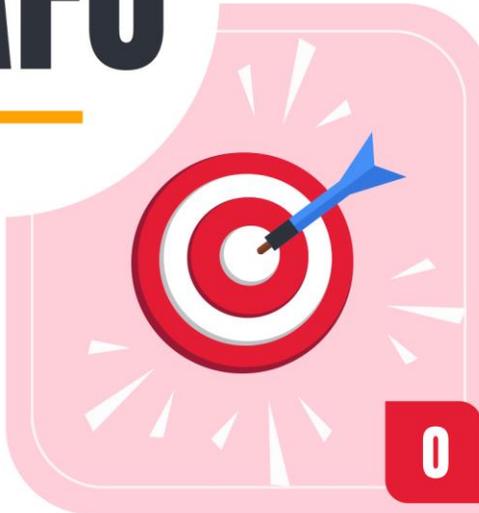
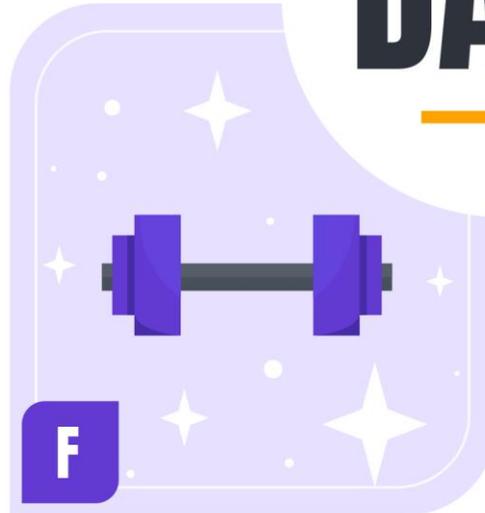


**Amenazas**

Factores del entorno que ponen en peligro al servicio

Puntos fuertes, recursos, capacidades y ventajas

**Fortalezas**



**Oportunidades**

Factores del entorno que pueden resultar positivos para el servicio

**DAFO**

# Fortalezas

- 👊 Compromiso firme del Equipo de Gobierno con la Calidad.
- 👊 Estrategia definida.
- 👊 Equipo humano altamente cualificado y comprometido con el proyecto.
- 👊 Redes internacionales consolidadas para la realización de proyectos.
- 👊 Buena relación con las agencias de calidad que permite el trabajo colaborativo en la mejora de la calidad.
- 👊 Líneas directas de comunicación y coworking consolidadas con las instituciones y empresas elaboradoras de rankings que facilitan el trabajo colaborativo para la mejora de nuestro posicionamiento.
- 👊 Apoyo e implicación directa desde el recientemente creado Vicerrectorado de Comunicación.
- 👊 Disposición de medios para visualizar nuestras actuaciones (Revista ACREDITAS)

# Debilidades

- ✂ Escasa formación en la materia de las personas no pertenecientes al equipo de Calidad.
- ✂ Envejecimiento de la plantilla y exigencia de planificación del relevo generacional.
- ✂ Existe una tendencia a considerar las actuaciones en materia de Calidad como no prioritarias en la mayoría de los Centros (retraso en la certificación de los SIGC de los centros).
- ✂ Falta de estructuras de apoyo administrativo en los Centros.
- ✂ Dotación presupuestaria congelada en la convocatoria de los proyectos de Innovación
- ✂ Escaso conocimiento de las actuaciones en materia de calidad universitaria en la UCM.



# Oportunidades

Análisis de situación

- ☀ Posibilidad de trabajar con un nuevo modelo de acreditación con mayor autonomía para la universidad (Acreditación institucional).
- ☀ Incremento de la percepción de la necesidad de la evaluación de la Calidad. Aumento de la Cultura de la Calidad.
- ☀ Incremento de la oferta de modelos de autoevaluación que permiten simplificar los procedimientos.
- ☀ Entorno dinámico y complejo que obliga al cambio continuo (enseñanza virtual, nuevas titulaciones, formación continua, mayor internacionalización).
- ☀ Posibilidades de divulgación de la calidad dentro y fuera de la institución.



Análisis de situación

# Amenazas

- ✎ Opinión negativa de los aspectos de calidad que se vinculan a burocracia.
- ✎ Cambios normativos recurrentes, que requieren de adaptaciones periódicas dificultando así la labor de la Universidad.
- ✎ Financiación insuficiente, lo que dificulta alcanzar la velocidad óptima de desarrollo del Modelo Complutense de Calidad
- ✎ Marco normativo que impide una adecuación ágil de las plantillas a las crecientes necesidades de personal especializado en el área de Calidad

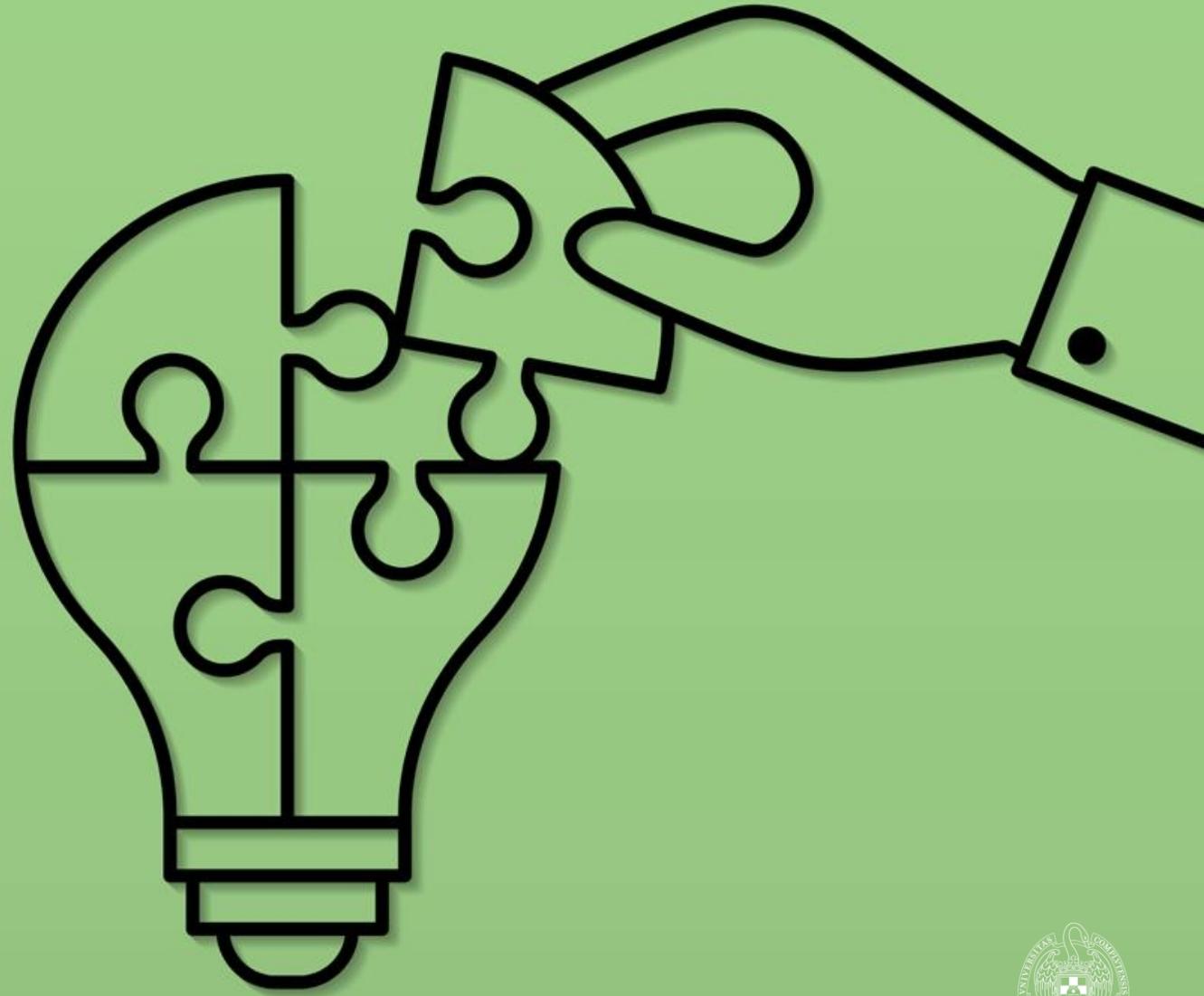
# Objetivos estratégicos de Calidad



# Objetivos estratégicos

- 1 Impulsar la acreditación institucional de los Centros garantizando la calidad de todos los Títulos Universitarios, potenciando la autonomía universitaria.
- 2 Avanzar en la estrategia de posicionamiento en los rankings de prestigio internacional
- 3 Impulsar el desarrollo profesional docente a través de la integración del programa Docentia UCM y los proyectos de innovación educativa
- 4 Desarrollar un sistema de aseguramiento de la calidad de los servicios.
- 5 Facilitar la formación y el apoyo necesario en todos los procesos de aseguramiento de la calidad.
- 6 Generar una estructura adecuada para el aseguramiento de la calidad en nuestra Universidad.
- 7 Aumentar el protagonismo de la universidad participando en proyectos internacionales de aseguramiento de la calidad.
- 8 Diseñar un programa de visibilización de las actuaciones y logros conseguidos en materia de calidad, incluyendo a todos los colectivos de la UCM (PTGAS; Docentes y Estudiantes)

# Líneas estratégicas de actuación



O1

Impulsar la acreditación institucional de los Centros garantizando la calidad de todos los Títulos Universitarios, potenciando la autonomía universitaria.

O1L1

Impulso al desarrollo de los SGIC de las Facultades y obtención de la certificación SISCAL

O1L2

Diseño y desarrollo de un sistema de control interno de la marcha de las titulaciones entre periodos de renovación de acreditación institucional

O1L3

Diseño e implantación de un SIGC para El Centro de Formación Permanente

O1L4

Avanzar en el desarrollo de las herramientas tecnológicas necesarias para llevar a cabo una gestión más eficaz que agilice los distintos procesos de certificación y seguimiento (SACTI y Seguimiento)

O2L1

Impulsar la estrategia de participación de la Universidad Complutense en los rankings nacionales e internacionales, mejorando la información relativa a datos y cifras de indicadores de calidad

O2L2

Conseguir el rating *5 Stars* de QS

O2L3

Analizar los indicadores utilizados en los rankings para mejorar nuestra posición en ellos

O2L4

Diseñar los indicadores de los paneles de rankings para implementarlos en SIDI

O2L5

Estudiar y resolver las discrepancias detectadas en la filiación y citas de los investigadores complutense

O2L6

Consolidar/fortalecer los canales ya existentes y establecer nuevos canales sólidos de comunicación con entidades y organismos, tanto nacionales como internacionales que contribuyan a la proyección de la UCM

**O3L1**

Perfeccionamiento del Programa de evaluación de la calidad de la actividad docente del profesorado, Docentia-UCM, integrando la evaluación en el desarrollo profesional docente del PDI

**O3L2**

Diseñar el Modelo de Excelencia Docente Complutense en consonancia con el marco de desarrollo profesional docente

**O3L3**

Establecer mecanismos adecuados para el reconocimiento de la excelencia docente

**O3L4**

Potenciación y mejora de los proyectos de innovación, impulsando la visibilidad de los resultados obtenidos en los proyectos mejor valorados

**O3L5**

Promover la colaboración con otras universidades madrileñas y la Fundación madri+d para el desarrollo del nuevo marco Docentia

**O3L6**

Participar en el desarrollo de los programas específicos en materia de formación académica universitaria en el Marco de Desarrollo Profesional Docente

**O3L7**

Participar en proyectos colaborativos de difusión de la innovación docente

O4L1

Definir los procedimientos y las métricas que sustenten la evaluación de la calidad en los servicios de nuestra universidad

O4L2

Establecer objetivos en términos de calidad para los diferentes servicios, incorporando el compromiso de mejora continua

O4L3

Proporcionar la formación adecuada en materia de calidad al PTGAS de la UCM de forma que se avance en la incorporación de la cultura de la calidad de los servicios en el desempeño habitual de las tareas

O4L4

Establecer mecanismos adecuados para el reconocimiento de la cultura de la calidad en los servicios y el correcto desempeño, acorde con los estándares de calidad establecidos

**O5L1**

Prestar el apoyo técnico necesario para la obtención de la certificación en norma ISO de los CAI e ICTS

**O5L2**

Implementar programas formativos orientados a la cualificación profesional del PTGAS en el área de calidad que favorezcan tanto el desarrollo de la carrera profesional como el relevo generacional que se prevé en el corto plazo

06L1

Actualizar la Relación de Puestos de Trabajo de PTGAS adscrito al Vicerrectorado de Calidad, adecuándola a las nuevas exigencias en materia de aseguramiento de la calidad recogidas en la normativa actual

06L2

Creación de una estructura mínima de gestión en los Centros que preste apoyo a los Vicedecanatos de Calidad aliviando el sobreesfuerzo exigido con la incorporación de los nuevos requerimientos recogidos en la normativa

**O7L1**

Consolidar/fortalecer los canales ya existentes y establecer nuevos canales sólidos de comunicación con entidades y organismos, tanto nacionales como internacionales que contribuyan a la proyección de la UCM

**O7L2**

Participación y liderazgo en proyectos europeos vinculados a la calidad en la Educación Superior

**O7L3**

Prestar el apoyo necesario en los ámbitos de aseguramiento de la calidad en el proyecto UNA Europa

O8

Diseñar un programa de visibilización de las actuaciones y logros conseguidos en materia de calidad, incluyendo a todos los colectivos de la UCM (PTGAS, Docentes y Estudiantes)

O8L1

Garantizar la Transparencia en el ámbito de la Calidad mediante la publicación periódica de informes de resultados en todas las áreas de actuación

O8L2

Publicar los resultados de las investigaciones realizadas con los datos de Calidad

O8L3

Implementar un repositorio de microdatos que estén a disposición del colectivo de investigadores

**O1**

Impulsar la acreditación institucional de los Centros garantizando la calidad de todos los Títulos Universitarios, potenciando la autonomía universitaria.

**O1L1**

Impulso al desarrollo de los SGIC de las Facultades y obtención de la certificación SISCAL

**O1L2**

Diseño y desarrollo de un sistema de control interno de la marcha de las titulaciones entre periodos de renovación de acreditación institucional

**O1L3**

Diseño e implantación de un SIGC para el Centro de Formación Permanente

**O1L4**

Avanzar en el desarrollo de las herramientas tecnológicas necesarias para llevar a cabo una gestión más eficaz que agilice los distintos procesos de certificación y seguimiento (SACTI y Seguimiento)

**O2**

Avanzar en la estrategia de posicionamiento en los rankings de prestigio internacional

**O2L1**

Impulsar la estrategia de participación de la Universidad Complutense en los rankings nacionales e internacionales, mejorando la información relativa a datos y cifras de indicadores de calidad

**O2L2**

Conseguir el rating *5 Stars* de QS

**O2L3**

Analizar los indicadores utilizados en el ranking para mejorar nuestra posición en dicho ranking

**O2L4**

Diseñar los indicadores de los paneles de rankings para implementarlos en SIDI

**O2L5**

Estudiar y resolver las discrepancias detectadas en la filiación y citas de los investigadores complutense

**O2L6**

Consolidar/fortalecer los canales ya existentes y establecer nuevos canales sólidos de comunicación con entidades y organismos, tanto nacionales como internacionales que contribuyan a la proyección de la UCM

**O3**

Avanzar en la estrategia de posicionamiento en los rankings de prestigio internacional

**O3L1**

Perfeccionamiento del Programa de evaluación de la calidad de la actividad docente del profesorado, Docentia-UCM, integrando la evaluación en el desarrollo profesional docente del PDI

**O3L2**

Diseñar el Modelo de Excelencia Docente Complutense en consonancia con el marco de desarrollo profesional docente

**O3L3**

Establecer mecanismos adecuados para el reconocimiento de la excelencia docente

**O3L4**

Potenciación y mejora de los proyectos de innovación, impulsando la visibilidad de los resultados obtenidos en los proyectos mejor valorados

**O3L5**

Promover la colaboración con otras universidades madrileñas y la Fundación *madri+d* para el desarrollo del nuevo marco Docentia

**O3L6**

Participar en el desarrollo de los programas específicos en materia de formación académica universitaria en el Marco de Desarrollo Profesional Docente

**O3L7**

Participar en proyectos colaborativos de difusión de la innovación docente

**O4**

Desarrollar e implementar un sistema de aseguramiento de la calidad de los servicios

**O4L1**

Definir los procedimientos y las métricas que sustenten la evaluación de la calidad en los servicios de nuestra universidad

**O4L2**

Establecer objetivos en términos de calidad para los diferentes servicios, incorporando el compromiso de mejora continua

**O4L3**

Proporcionar la formación adecuada en materia de calidad a todo el PTGAS de la UCM de forma que se avance en la incorporación de la cultura de la calidad de los servicios en el desempeño habitual de las tareas

**O4L4**

Establecer mecanismos adecuados para el reconocimiento de la cultura de la calidad en los servicios y el correcto desempeño, acorde con los estándares de calidad establecidos

**05**

Facilitar la formación y el apoyo necesario en todos los procesos de aseguramiento de la calidad

**05L1**

Prestar el apoyo técnico necesario para la obtención de la certificación en norma ISO de los CAI e ICTS

**05L2**

Implementar programas formativos orientados a la cualificación profesional del PTGAS en el área de calidad que favorezcan tanto el desarrollo de la carrera profesional como el relevo generacional que se prevé en el corto plazo

**06**

Generar una estructura adecuada para el aseguramiento de la calidad en nuestra Universidad

**06L1**

Actualizar la Relación de Puestos de Trabajo de PTGAS adscrito al Vicerrectorado de Calidad, adecuándola a las nuevas exigencias en materia de aseguramiento de la calidad recogidas en la normativa actual

**06L2**

Creación de una estructura mínima de gestión en los Centros que preste apoyo a los Vicedecanatos de Calidad aliviando el sobreesfuerzo exigido con la incorporación de los nuevos requerimientos recogidos en la normativa

**07**

Aumentar el protagonismo de la universidad participando en proyectos internacionales de aseguramiento de la calidad

**07L1**

Consolidar/fortalecer los canales ya existentes y establecer nuevos canales sólidos de comunicación con entidades y organismos, tanto nacionales como internacionales que contribuyan a la proyección de la UCM

**07L2**

Participación y liderazgo en proyectos europeos vinculados a la calidad en la Educación Superior

**07L3**

Prestar el apoyo necesario en los ámbitos de aseguramiento de la calidad en el proyecto UNA Europa

**08**

Diseñar un programa de visibilización de las actuaciones y logros conseguidos en materia de calidad, incluyendo a todos los colectivos de la UCM (PTGAS, Docentes y Estudiantes)

**08L1**

Garantizar la Transparencia en el ámbito de la Calidad mediante la publicación periódica de informes de resultados en todas las áreas de actuación

**08L2**

Publicar los resultados de las investigaciones realizadas con los datos de Calidad

**08L3**

Implementar un repositorio de microdatos que estén a disposición del colectivo de investigadores



# OFICINA DE CALIDAD

*Vicerrectorado de Calidad*

---

UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID