



Sistemas de  
gestión interna de  
la calidad

**Máster Universitario  
en Calidad e  
Innovación Educativa**



UNIVERSIDAD  
**NEBRIJA**

## GUÍA DOCENTE

**Asignatura:** Sistemas de gestión interna de la calidad

**Titulación:** Máster Universitario en Calidad e Innovación Educativa

**Carácter:** Obligatoria

**Idioma:** Castellano

**Modalidad:** A distancia

**Créditos:** 6

**Curso:** 1º

**Semestre:** 1º

**Profesores/Equipo Docente:** D. José Manuel Teira Alcaraz

### 1. RESULTADOS DEL PROCESO DE FORMACIÓN Y DE APRENDIZAJE

#### 1.1. Conocimientos o contenidos (*knowledge*)

El estudiante al finalizar esta materia podrá:

**K1:** Describir y comparar los sistemas y modelos de evaluación y de calidad en educación.

**K2:** Reconocer las evidencias e indicadores de calidad en educación, así como las herramientas de recogida de información cualitativa y cuantitativa para analizar los datos e interpretar los resultados.

**K3:** Analizar los sistemas de gestión interna de calidad para su diseño, implantación, revisión y mejora.

#### 1.2. Habilidades o destrezas (*skills*)

El estudiante al finalizar esta materia podrá:

**H1:** Definir un modelo específico de gestión de calidad en un contexto educativo.

**H2:** Usar herramientas cuantitativas y cualitativas para la evaluación de la calidad en Educación.

**H3:** Analizar e interpretar los datos de una evaluación de calidad.

**H4:** Diseñar sistemas de gestión de la calidad en un entorno educativo.

#### 1.3. Competencias (*Competences*)

El estudiante al finalizar esta materia podrá:

**CB6** Poseer y comprender conocimientos que aporten una base u oportunidad de ser originales en el desarrollo y/o aplicación de ideas, a menudo en un contexto de investigación.

**CB7** Que los estudiantes sepan aplicar los conocimientos adquiridos y su capacidad de resolución de problemas en entornos nuevos o poco conocidos dentro de contextos más amplios (o multidisciplinares) relacionados con su área de estudio.

**CB8** Que los estudiantes sean capaces de integrar conocimientos y enfrentarse a la complejidad de formular juicios a partir de una información que, siendo incompleta o limitada, incluya reflexiones sobre las responsabilidades sociales y éticas vinculadas a la aplicación de sus conocimientos y juicios.

**CB9** Que los estudiantes sepan comunicar sus conclusiones y los conocimientos y razones últimas que las sustentan a públicos especializados y no especializados de un modo claro y sin ambigüedades.

**CB10** Que los estudiantes posean las habilidades de aprendizaje que les permitan continuar estudiando de un modo que habrá de ser en gran medida auto-dirigido o autónomo.

**CG1** Proponer y organizar actividades y tareas propias de la gestión de la calidad y la innovación en instituciones educativas.

**CG2** Adaptar e incorporar el uso de las nuevas tecnologías para la evaluación y la gestión de la calidad en los centros educativos.

**CG3** Valorar y promover el trabajo en equipo e interdisciplinar en contextos educativos.

**CG4** Planificar y dirigir procesos de innovación y mejora educativa.

**CG5** Comunicar de forma clara conocimientos y conclusiones en el ámbito de la calidad y la innovación educativa.

**CG6** Expresar actitudes positivas hacia la innovación y la evaluación de la calidad como medio de mejora continua en educación.

**CE1** Sintetizar los diferentes modelos de gestión de la Calidad en la Educación.

**CE2** Definir y aplicar sistemas de indicadores para evaluar la calidad de políticas, sistemas y proyectos educativos.

**CE3** Analizar, interpretar y aplicar directrices y normativas de calidad e innovación educativa de forma flexible, eficaz y equitativa.

**CE4** Diseñar sistemas de diagnóstico, seguimiento y evaluación de la calidad de instituciones formativas.

## 2. CONTENIDOS

### 2.1. Requisitos previos

Ninguno.

### 2.2. Descripción de los contenidos

- ¿Qué es un sistema de gestión interna de la calidad?
- Diseño del sistema de gestión interna de la calidad.
- Implantación del sistema de gestión interna de la calidad.
- Revisión y mejora del sistema de gestión interna de la calidad.

### 2.3. Contenido detallado

<p><b>1. La calidad y el sistema de gestión interna de la calidad</b></p> <p>1.1. Concepto de calidad</p> <p>1.2. Sistema de garantía interno de la calidad</p> <p>1.3. Evaluación de la calidad</p> <p><b>2. Modelos de sistemas de gestión interna de la calidad</b></p> <p>2.1. Terminología de los sistemas de gestión de calidad</p> <p>2.2. Normas ISO</p> <p>2.3. EFQM</p> <p>2.4. Cuadro de mando integral</p> <p><b>3. Sistemas de garantía interna de la calidad en educación</b></p> <p>3.1. La evolución de los SGIC</p> <p>3.2. ENQA y los ESG</p> <p>3.3. Aprendizaje centrado en el estudiante</p> <p><b>4. Diseño de un sistema de gestión interna de la calidad</b></p> <p>4.1. La política y objetivos de calidad</p> <p>4.2. La estructura del SGIC. El mapa de procesos</p>
---

4.3.	Descripción de procedimientos del SGIC
<b>5.</b>	<b>Indicadores y evidencias</b>
5.1.	Indicador
5.2.	Evidencia
5.3.	Sistema de indicadores
<b>6.</b>	<b>Implantación de un sistema de gestión interna de la calidad</b>
6.1.	Cultura de la calidad
6.2.	Ciclo PDCA
6.3.	Liderazgo institucional y gestión del cambio
<b>7.</b>	<b>Memorias de calidad y planes de mejora</b>
7.1.	Estándares de autoevaluación
7.2.	Recopilación de evidencias
7.3.	Gestión de planes de mejora
<b>8.</b>	<b>Mantenimiento y actividad de un SGIC</b>
8.1.	Elementos clave
8.2.	Estructura y planificación
8.3.	Gestión de evidencias e indicadores
8.4.	Sistema de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones
<b>9.</b>	<b>Revisión y mejora de un sistema de gestión interna de la calidad</b>
9.1.	Gestión de evidencias e indicadores
9.2.	Plan de mejora
9.3.	Auditorías internas
<b>10.</b>	<b>Certificación de un sistema de gestión interna de la calidad</b>
10.1.	La certificación de un SGIC
10.2.	Modelos de certificación del SGIC
10.3.	Certificación del SGIC y acreditación institucional

#### 2.4. Actividades formativas

ACTIVIDAD FORMATIVA	HORAS	PORCENTAJE DE PRESENCIALIDAD SÍNCRONA
A2-Clases Teóricas	28	54%
A4-Tutorías	6	75%
A6-Clases prácticas. Seminarios y talleres	14,5	100%
A9-Estudio individual y trabajo autónomo	77,5	No
A12-Trabajos individuales de los estudiantes	12,5	No
A13- Presentaciones	4,5	No
A18 – Foros y chats	4,5	No
A14-Evaluación	2,5	100%

<b>NÚMERO TOTAL DE HORAS</b>	<b>150</b>
------------------------------	------------

### 2.5. Metodologías docentes

El profesorado podrá elegir entre una o varias de las siguientes metodologías detalladas en la memoria verificada del título:

<b>Código</b>	<b>Metodologías docentes</b>	<b>Descripción</b>
<b>M1</b>	Método expositivo	Exposición de los contenidos junto con indicaciones sobre fuentes de información y bibliografía. Se promueve la participación activa del alumnado. Dispondrá previamente de materiales didácticos guiones, cronograma y recursos.
<b>M4</b>	Aprendizaje basado en problemas	Resolución de problemas o situaciones, con las que se puede enfrentar el alumno en la práctica educativa.
<b>MD5</b>	Aprendizaje orientado a proyectos	Diseño y elaboración de proyectos del ámbito y de investigación.

## 3. SISTEMA DE EVALUACIÓN

### 3.1. Sistema de calificaciones

El sistema de calificaciones finales se expresará numéricamente del siguiente modo:

- 0 - 4,9 Suspenso (SS)
- 5,0 - 6,9 Aprobado (AP)
- 7,0 - 8,9 Notable (NT)
- 9,0 - 10 Sobresaliente (SB)

La mención de "matrícula de honor" podrá ser otorgada a alumnos que hayan obtenido una calificación igual o superior a 9,0. Su número no podrá exceder del cinco por ciento de los alumnos matriculados en la materia en el correspondiente curso académico, salvo que el número de alumnos matriculados sea inferior a 20, en cuyo caso se podrá conceder una sola "Matrícula de Honor".

### 3.2. Criterios de evaluación

Convocatoria ordinaria

Sistemas de evaluación	Porcentaje
Participación en foros y actividades tutorizadas	10%
Presentación de trabajos y proyectos	30%
Examen final	60%

Convocatoria extraordinaria

Sistemas de evaluación	Porcentaje
Presentación de trabajos y proyectos	40%
Examen final	60%

**3.3. Restricciones**

Calificación mínima

Para poder hacer media con las ponderaciones anteriores es necesario obtener al menos una calificación de 5 en la prueba final y en cada uno de los criterios de evaluación especificados.

Normas de escritura

Se prestará especial atención en los trabajos, prácticas y proyectos escritos, así como en los exámenes tanto a la presentación como al contenido, cuidando los aspectos gramaticales y ortográficos. En cada actividad de evaluación se descontará 0.25 por cada falta de ortografía y 0.1 por cada error de puntuación. En cuanto a la redacción y estilo académico, se seguirá la siguiente rúbrica de evaluación y se podrá descontar hasta 1 punto en cada actividad.

**3.4. Advertencia sobre plagio**

La Universidad Antonio de Nebrija no tolerará en ningún caso el plagio o copia. Se considerará plagio la reproducción de párrafos a partir de textos de auditoría distinta a la del estudiante (Internet, libros, artículos, trabajos de compañeros...), cuando no se cite la fuente original de la que provienen. El uso de las citas no puede ser indiscriminado. El plagio es un delito.

En caso de detectarse este tipo de prácticas, se considerará Falta Grave y se podrá aplicar la sanción prevista en el Reglamento del Alumno.

**4. BIBLIOGRAFÍA**

Bibliografía básica

- Abad, J. (2010). 7 ideas clave. Escuelas sostenibles en convivencia. Graó.
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (s. f.). Sistemas de Aseguramiento Interno de la Calidad de las instituciones. ANECA. <https://www.aneca.es/sistemas-garantia-interna-calidad-instituciones>
- Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación (2024). Guía de acompañamiento de AUDIT. <https://www.aneca.es/documents/20123/68562/Doc.+02+V02+Gu%C3%ADa+del+Modelo+AUDIT.+Febrero+2024.pdf/294bde66-d504-cb80-415a-1d756c8e0a80?t=1708342944034>
- Álvarez del Cuvillo, A. (s. f). Apuntes de Derecho Procesal Laboral. Tema 4. Proceso y procedimiento. Universidad de Cádiz. <https://rodin.uca.es/bitstream/handle/10498/6871/Procesal4.pdf>
- Álvarez Méndez, J. M. (2007). La evaluación formativa. Cuadernos de pedagogía, 364, 96-101.
- American Society for Quality (2024). What is the Plan-Do-Check-Act (PDCA) Cycle? ASQ. <https://asq.org/quality-resources/pdca-cycle>
- AQU Catalunya (2023). Guía para la acreditación de titulaciones universitarias de grado y máster. <https://www.aqu.cat/es/Universidades/Evaluacion-de-titulaciones/Acreditacion>
- Astin (1985). Achieving Educational Excellence, en Ginés, J. y Carrasco, S. (1991). La calidad de la educación superior: un enfoque multidimensional. Actas del Congreso internacional Formación pedagógica del profesorado universitario y calidad de la educación. Servei de Formació Permanent UV. Cambridge Dictionary (s. f). fit for purpose. <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/fit-for-purpose>

- Campbell, C. y Rozsnyai, C. (2002). Quality assurance and the development of course programmes. Papers on Higher Education, Centro Europeo de Enseñanza Superior de la UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000129526>
- Crosby, P. B. (1986). Running Things – The art of making things happen. American Society for Quality Control. Modelo EFQM (2024). Modelo EFQM de Calidad y Excelencia. <https://www.efqm.es/>
- Daft, R. L. (2008). The Leadership Experience (4ª ed.). Thomson South-Western.
- Delgado, M. (2019). Aprendizaje centrado en el estudiante, hacia un nuevo arquetipo docente. Enseñanza & Teaching, 37, 1-2019, 139-154. <https://doi.org/10.14201/et2019371139154>
- Espacio Europeo de Educación Superior [EHEA] (1999). Declaración de Bolonia Conferencias ministeriales. [https://www.ehea.info/media.ehea.info/file/Ministerial\\_conferences/06/0/1999\\_Bologna\\_Declaration\\_Spanish\\_553060.pdf](https://www.ehea.info/media.ehea.info/file/Ministerial_conferences/06/0/1999_Bologna_Declaration_Spanish_553060.pdf)
- European Association for Quality Assurance in Higher Education (2021). ESG. ENQA. <https://www.engq.eu/esg-standards-and-guidelines-for-quality-assurance-in-the-european-higher-education-area/>
- Fundación para el conocimiento Madri+d (2023). Guía SISCAL. Certificación de Sistemas Internos de Garantía de Calidad. <https://www.madrimasd.org/calidad-universitaria/evaluacion-acreditacion-verificacion-centros-universitarios/siscal-madrid/guia-siscal-madrid>
- Fundación para el conocimiento Madri+d (2024). Guía para la verificación y modificación de los títulos oficiales de Grado y Máster, adaptada al RD 822/2021 (v5 - julio 2024). [https://www.madrimasd.org/sites/default/files/Gu%C3%ADa%20julio\\_2024\\_v5\\_0.pdf](https://www.madrimasd.org/sites/default/files/Gu%C3%ADa%20julio_2024_v5_0.pdf)
- Gallego Peragón, J. M.; Gallardo Castillo, M. J.; Montañés Castillo, L. Y.; Sánchez Galiana, C. M.; Villanueva Lupión, C. (2009). De la evaluación “sumativa” a la evaluación “formativa”. 1as jornadas andaluzas de innovación docente universitaria. Córdoba.
- García Padilla, V. M. (2015). Análisis financiero. Un enfoque integral. Patria.
- González Martínez, J. J.; Pradier Sebastián, A. (2019). La enseñanza artística superior de arte dramático y su sistema de garantía interna de calidad. Revista complutense de educación, 30 (1), 307-321. <http://dx.doi.org/10.5209/RCED.57349>
- Guadalupe, C. (2009). Estadísticas e indicadores educativos: reflexiones generales. En Kisilevsky y Roca (coords.) Indicadores, metas y políticas educativas (pp. 47-70). Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura.
- Harvey, L. (2002). Quality assurance in higher education: some international trends. Higher Education Conference, Oslo, 22-23 de enero. <http://www.qualityresearchinternational.com/Harvey%20papers/Harvey%202002%20Some%20International%20Trends,%20Oslo.pdf>
- Harvey, L. y Green, D. (1993). Defining Quality. Assessment & Evaluation in Higher Education, 18 (1), pp. 9-34.
- Heras Bernardino, C. (2021). La evaluación formativa. En La educación activa: maestros innovadores: metodologías que mejoran los procesos de enseñanza-aprendizaje en el aula. Círculo Rojo.
- Hornos Barranco, M. J.; Fuentes Fuentes, M. M.; Albacete Sáez, C. A. Buzón de quejas y sugerencias de la Universidad de Granada. Manual de usuario. Copicentro Granada.
- Huertas Hidalgo, E. y Torres Solá, J. M. (2021). La acreditación institucional. EIButlletí, publicación trimestral de AQU Catalunya, 103. <https://www.aqu.cat/es/el-Butlleti/elButlleti-103/La-acreditacion-institucional>
- Iotova, A. I. y Prado Jiménez, J. (2014). Lo que piensan los alumnos de Educación Secundaria Obligatoria de las clases de música y no se atreven a decirlo a sus profesores. Magister, 26, 75-81.
- Jeliazkova, M. y Westerheijden, D. F. (2001). A Next Generation of Quality Assurance Models. On Phases, Levels and Circles in Policy Development. Paper for the CHER 14th Annual Conference 'Higher Education and its Clients: Institutional Responses to Changes in Demand and in Environmental. Dijon. <https://research.utwente.nl/en/publications/a-next-generation-of-quality-assurance-models-on-phases-levels-an>
- Kotter, J. P. y Heskett, J. L. (1992). Corporate Culture and Performance. The Free Press.
- Likert, R. (1932). A technique for the Measurement of Attitudes. Archives of Psychology, 140: 1-55.
- Martins, J. (16 de agosto de 2023). Qué es un KPI, para qué sirve y cómo utilizarlo en tu proyecto.

- Asana. <https://asana.com/es/resources/key-performance-indicator-kpi>
- Martins, J. (2024, 17 de febrero). La guía rápida para definir el alcance de tu proyecto en 8 pasos. Asana. <https://asana.com/es/resources/project-scope>
- Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades (2024). Datos y cifras del Sistema Universitario Español. Publicación 2023-24. [https://www.universidades.gob.es/wp-content/uploads/2024/05/SIIU\\_DatosCifras2024.pdf](https://www.universidades.gob.es/wp-content/uploads/2024/05/SIIU_DatosCifras2024.pdf)
- Moran, J. W. y Brightman, B. K. (2001). Leading organizational change. *Career Development International*, 6 (2), pp. 111-118.
- Müller, D y Funnel, P. (1992). Exploring learners' perceptions of quality. *Quality in Education AETT Conference*, Universidad de York, 6-8 de abril de 1992.
- Organización Internacional para la Normalización (2015). Norma internacional ISO 9000. <https://www.iso.org/obp/ui/es/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- Real Academia Española (2024a). Indicador. En *Diccionario de la lengua española* (23ª ed.). <https://dle.rae.es/indicador>
- Real Academia Española (2024b). Indicar. En *Diccionario de la lengua española* (23ª ed.). <https://dle.rae.es/indicar>
- Real Academia Española (2024c). Indicio. En *Diccionario de la lengua española* (23ª ed.). <https://dle.rae.es/indicio>
- Real Academia Española (2024e). Evidencia. En *Diccionario de la lengua española* (23ª ed.). <https://dle.rae.es/evidencia>
- Real Academia Española (2024h). Patente. En *Diccionario de la lengua española* (23ª ed.). <https://dle.rae.es/patente>
- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios, los requisitos para la acreditación institucional de los centros de las universidades públicas y privadas. *Boletín Oficial del Estado*, 179, de 28 de julio de 2021. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2021-12613>
- Red Española de Agencias de Calidad Universitaria (2022). Protocolo de evaluación para el seguimiento y la renovación de la acreditación de los títulos universitarios oficiales de Grado y Máster Universitario. <https://www.aneca.es/grado-master-universitario-monitor>
- Red Española de Agencias de Calidad Universitaria (2022). Seguimiento y renovación de la acreditación en Grado y Máster. <https://www.aneca.es/reactu>
- Rodríguez Espinar, S. (2013). *La evaluación de la calidad en la educación superior: fundamentos y modelos*. Síntesis.
- Rogers, C. (1996). *Libertad y creatividad en la educación*. Paidós.
- Sallis, E. y Hingley, P. (1991). *College Quality Assurance Assurances*. *Mendip Papers*, 20, The Staff College.
- Santos Guerra, M. A. (1993). *Hacer visible lo cotidiano*. Akal.
- Sattler, C. y Sonntag, K. (2018). Quality Cultures in Higher Education Institutions-Development of the Quality Culture Inventory. En Meusburger, P., Heffernan, M. y Suarsana, L. (eds.), *Geographies of the University* (pp. 313-327). Springer.
- Sistema Integrado de Información Universitaria (s.f.a). Preguntas frecuentes del SIIU. Ministerio de Universidades. <https://www.universidades.gob.es/sistema-integrado-de-informacion-universitaria/>
- Sistema Integrado de Información Universitaria (s.f.b). Metodología Indicadores Universitarios de Rendimiento Académico. Ministerio de Universidades. [https://www.universidades.gob.es/wp-content/uploads/2023/08/Metodologia\\_IRA.pdf](https://www.universidades.gob.es/wp-content/uploads/2023/08/Metodologia_IRA.pdf)
- Siteware (2024). What is the PDCA Cycle and how can it improve your processes? Siteware. <https://www.siteware.co/blog/methodologies/what-is-the-pdca-cycle/>
- Sonntag, K., Stegmaier, R. y Schaper, N. (2016). Organisationsdiagnose: Strukturelle und kulturelle Merkmale [Diagnosis of organizations: Structural and cultural features]. En Sonntag, K. (Ed.), *Personalentwicklung in Organisationen: Psychologische Grundlagen, Methoden und Strategien* (pp. 255-294). Hogrefe.
- Speer, J. (2022). What is a Quality Culture? (and 7 Tips for Creating One). Greenlight Guru. <https://www.greenlight.guru/blog/quality-culture>
- Srnivasan, A. y Kurey, B. (2014). Creating a Culture of Quality. *Harvard Business Review*, April 2014. <https://hbr.org/2014/04/creating-a-culture-of-quality>
- Sudderth, A. (2024). What Is Student Centered Learning and Why Is It Important? XQ Superschool. <https://xqsuperschool.org/teaching-learning/what-is-student-centered->

[learning/](#)

## 5. DATOS DEL PROFESOR

José Manuel Teira Alcaraz

[jteira@nebrija.es](mailto:jteira@nebrija.es)