	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	MC-CENTROS-01
	Manual de la calidad de los Centros	Rev.: 1


Manual de la calidad de los Centros

Índice

- 1. Presentación.**
- 2. Alcance del SGIC.**
- 3. Los grupos de interés.**
- 4. Mapa de procesos.**
- 5. Infraestructura necesaria para la implantación del SGIC.**
 - 5.1. La documentación del SGIC.**
 - 5.2. Estructura necesaria para la puesta en marcha del SGIC.**
 - 5.3. Mecanismos de comunicación interna del SGIC.**
- 6. El SGIC.**
 - 6.1. Política y objetivos de la calidad.**
 - 6.2. Garantía de la calidad de los programas formativos.**
 - 6.3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes.**
 - 6.4. Garantía y mejora de la calidad del personal.**
 - 6.5. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios.**
 - 6.6. Análisis y utilización de los resultados.**
 - 6.7. Publicación de información sobre las titulaciones.**
- 7. Regulación legal de los Centros.**
- 8. Tabla resumen de anexos asociados al documento.**
- 9. Tabla de modificaciones del documento.**

Fecha de revisión:	3 de febrero de 2010
Fecha de aprobación	16 de febrero de 2010

Nº de copia distribuida en formato papel	
Fecha de distribución en formato papel	

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros	MC-CENTROS-01
	Universidad Politécnica de Cartagena	Rev.: 1
	Manual de la calidad de los Centros	Página 2 de 23

1. Presentación.


El presente Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de los Centros de la UPCT responde a las directrices para la definición y documentación de sistemas para la garantía interna de la calidad de la formación universitaria, elaboradas por ANECA.

Sin embargo, dado que el Centro está inserto en un sistema más amplio, que es el de la propia Universidad Politécnica de Cartagena, en determinadas partes del Manual se incluirán NOTAS ACLATORIAS que proporcionarán la relación entre los respectivos sistemas (Centros y Universidad) y remitirán a la normativa general empleada.

De este modo, el Centro completa, allí donde es necesario, su sistema. Estas notas aparecen en los siguientes apartados:

- 6.3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes.
- 6.4. Garantía y mejora de la calidad del personal.
- 6.5. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios.

Este manual es la expresión de la voluntad de la dirección de los Centros de llevar a cabo su política de la calidad en la gestión de todas las funciones que les han sido encomendadas.

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	MC-CENTROS-01
	Manual de la calidad de los Centros	Rev.: 1
		Página 3 de 23

2. Alcance del SGIC.


El SGIC diseñado lo aplicaran todos los Centros de la UPCT a todas las titulaciones oficiales que forman parte de su oferta de formación.

3. Los grupos de interés.

Un grupo de interés es el conjunto de personas que esperan obtener un mismo beneficio de un Centro, sus enseñanzas o sus resultados. En un principio, y sin perjuicio de que sean actualizados en las futuras revisiones del SGIC, se consideran grupos de interés de un Centro los siguientes:

- Grupos de interés externos:
 - La sociedad.
 - La Administración nacional o regional.
 - Los egresados.
 - Los empleadores.
- Grupos de interés internos:
 - Estudiantes.
 - Personal Docente e Investigador.
 - Personal de Administración y Servicios.
 - Dirección de la Universidad.

Los grupos de interés del Centro participan en el SGIC diseñado desde diferentes perspectivas. Como miembros de los órganos que participan en los procesos de toma de decisiones que implican las diferentes actividades del Centro, como miembros de los órganos a los que el Centro rinde cuentas de la actividad que desarrolla, como destinatarios de las iniciativas de difusión y captación de información del Centro y como destinatarios de los diferentes procesos que integran el SGIC.

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	MC-CENTROS-01 Rev.: 1
	Manual de la calidad de los Centros	Página 4 de 23

4. Mapa de procesos.

Un proceso es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas (Norma ISO 9000:2000. Fundamentos y vocabulario).

La adopción de la gestión por procesos supone para el Centro la necesidad de identificar y gestionar las actividades necesarias para satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés así como sus interacciones y orientar su esfuerzo al correcto funcionamiento de esos procesos.

La principal ventaja que obtiene el Centro al adoptar este tipo de gestión es que la gestión por procesos favorecerá la orientación de su actividad hacia los grupos de interés.

El Centro ha definido su mapa de procesos clasificándolos en función de la periodicidad con que se aplican estos procesos. De este modo se distinguen:

Procesos no periódicos: son aquellos que el Centro aplica una vez y no se vuelve a aplicar hasta que se detecte la necesidad de actualizar los resultados que producen, en las revisiones de la actividad que se desarrollan cada curso académico.

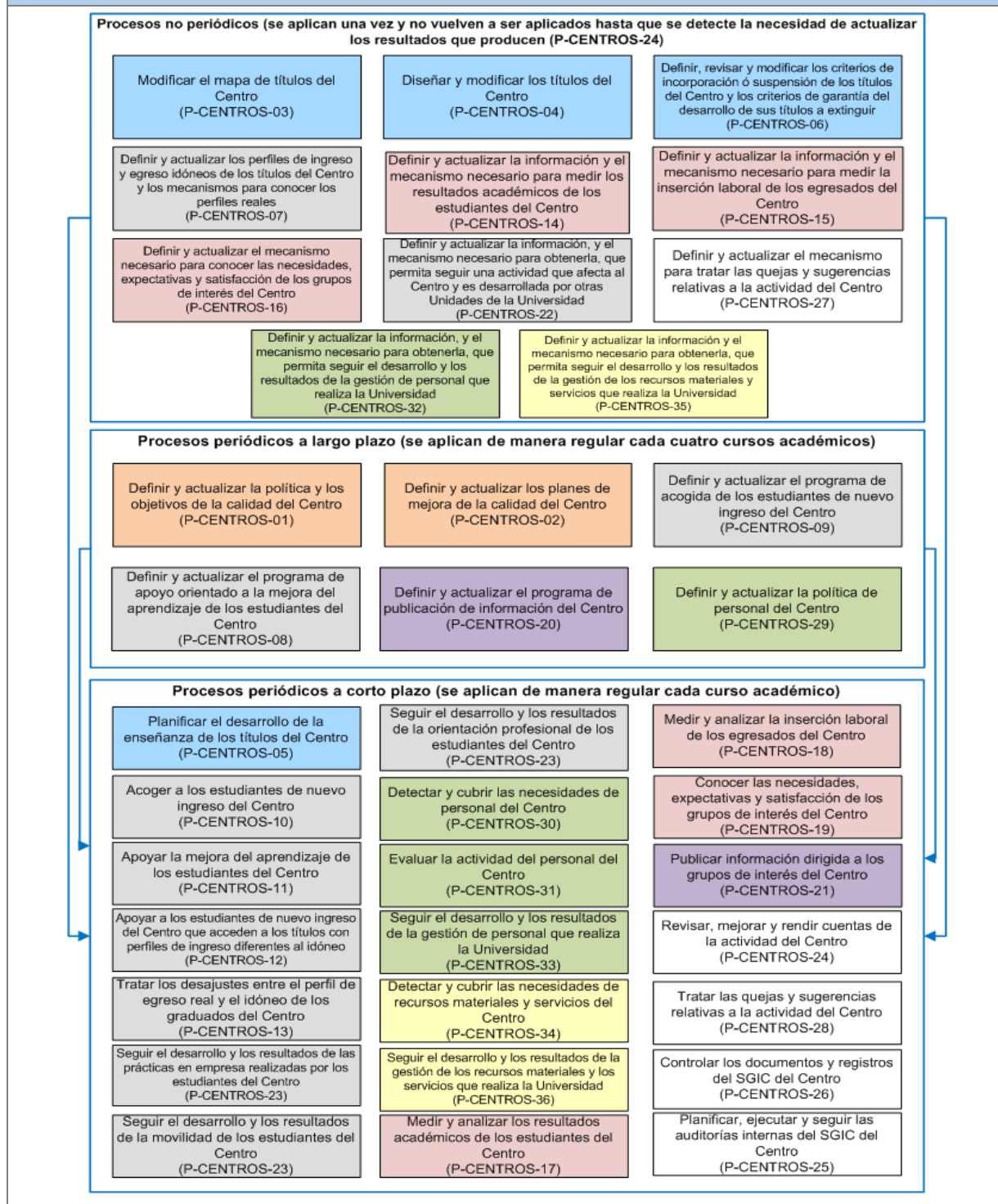
Procesos periódicos a largo plazo: son aquellos que el Centro aplica de manera regular cada cuatro cursos académicos. En cada uno de esos intervalos, si durante el proceso de revisión de la actividad del Centro, que se desarrolla cada curso académico, se detecta la necesidad de actualizar los resultados que producen, también se aplican.


Procesos periódicos a corto plazo: son aquellos que el Centro aplica de manera regular cada curso académico. Algunos se aplican una sola vez y otros son continuos, aplicándose cada vez que se solicita.

En la Figura 1 se puede observar el mapa de procesos del Centro clasificado en tres bloques por la aplicación de este criterio y con ocho colores diferentes. Siete de ellos se corresponden con cada una de las directrices AUDIT y el octavo son procesos que no contemplan las directrices pero que son necesarios para que el SGIC funcione.



Figura 1. Mapa de procesos del Centro



	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	MC-CENTROS-01
		Rev.: 1
	Manual de la calidad de los Centros	Página 6 de 23

5. Infraestructura necesaria para la implantación del SGIC.

5.1. La documentación del SGIC.

Los documentos que integran el SGIC tienen entre sí una dependencia jerárquica:

Política de la calidad: Documento que recoge las intenciones globales y la orientación del Centro relativas a la calidad y proporciona un marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de la calidad.

Manual de la calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Procedimiento: Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Anexo: Documento que acompaña a otro documento con el fin de completar o complementar su información.

Toda la documentación del SGIC es elaborada y controlada tal y como describe el procedimiento P-CENTROS-26.

La correspondencia entre las directrices AUDIT y la documentación del SGIC se puede observar en la Tabla 1.


	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	MC-CENTROS-01
		Rev.: 1
	Manual de la calidad de los Centros	Página 7 de 23

Tabla 1. Correspondencia entre las directrices AUDIT y la documentación del SGIC (1/de 2)

	1.0. Política y objetivos de la calidad	1.1. Garantía de la calidad de los programas formativos	1.2. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	1.3. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia	1.4. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios y de la calidad del personal de administración y servicios	1.5. Análisis y utilización de los resultados	1.6. Publicación de información sobre las titulaciones
MC-CENTROS-01	x	x	x	x	x	x	x
P-CENTROS-01	x						
P-CENTROS-02	x	x	x	x	x	x	x
P-CENTROS-03		x					
P-CENTROS-04		x					
P-CENTROS-05		x	x				
P-CENTROS-06		x					
P-CENTROS-07			x				
P-CENTROS-08			x			x	
P-CENTROS-09			x			x	
P-CENTROS-10			x				
P-CENTROS-11			x			x	
P-CENTROS-12			x			x	
P-CENTROS-13			x				
P-CENTROS-14			x			x	
P-CENTROS-15			x			x	
P-CENTROS-16			x			x	
P-CENTROS-17			x			x	
P-CENTROS-18			x			x	
P-CENTROS-19			x			x	
P-CENTROS-20							x
P-CENTROS-21							x
P-CENTROS-22			x				
P-CENTROS-23			x				

Tabla 6. Correspondencia entre las directrices AUDIT y la documentación del SGIC (2 de 2)

	1.0. Política y objetivos de la calidad	1.1. Garantía de la calidad de los programas formativos	1.2. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	1.3. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia	1.4. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios y de la calidad del personal de administración y servicios	1.5. Análisis y utilización de los resultados	1.6. Publicación de información sobre las titulaciones
P-CENTROS-24	x	x	x	x	x	x	x
P-CENTROS-25	x						
P-CENTROS-26							
P-CENTROS-27			x				
P-CENTROS-28			x				
P-CENTROS-29				x	x		
P-CENTROS-30				x	x		
P-CENTROS-31				x	x		
P-CENTROS-32				x	x		
P-CENTROS-33				x	x		
P-CENTROS-34					x		
P-CENTROS-35					x		
P-CENTROS-36					x		


5.2. Estructura necesaria para la puesta en marcha del SGIC.

Para implantar el SGIC diseñado, cada Centro necesita contar con la estructura de la que dispone en la actualidad y añadirle tres nuevas figuras: la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro, la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Ampliada y el Responsable de la Calidad del Centro.

La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro y la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Ampliada tendrán como función principal velar por la correcta implantación del SGIC, así como por su revisión y mejora continua con el fin de que sea una herramienta útil para la mejora de los programas formativos.

Los miembros de la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro serán:

- El Equipo de Dirección del Centro, ya que sus miembros deben tener capacidad para tomar decisiones sobre el funcionamiento del mismo y de sus titulaciones. El Director del Centro será el presidente de la Comisión.

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros	MC-CENTROS-01
	Universidad Politécnica de Cartagena	Rev.: 1
	Manual de la calidad de los Centros	Página 9 de 23

- Un miembro del Personal Docente e Investigador, un miembro del Personal de Administración y Servicios y un estudiante, todos del Centro, como representantes de sus grupos de interés internos.
- Un Técnico del Servicio de Gestión de la Calidad, que tiene como misión principal asesorar al resto de miembros en los problemas que puedan surgir al implantar el SGIC, así como en su revisión y mejora.

Los miembros de la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Ampliada serán:

- La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro.
- Un representante de los Colegios Profesionales vinculados a las titulaciones que imparte el Centro, un representante de los empleadores de las titulaciones que imparte el Centro (asociaciones empresariales, empresas de especial relevancia...), un egresado de las titulaciones que imparte el Centro, como representantes de sus grupos de interés externos.


El Responsable de la Calidad del Centro (Subdirector vinculado a esta materia) será el encargado de asegurar que se definen, implantan y mantienen los procesos necesarios para gestionar la calidad del Centro; informar a la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro del funcionamiento del SGIC y garantizar la orientación del Centro hacia sus grupos de interés

El reglamento de funcionamiento interno de la Comisión de Garantía de la Calidad es común al del resto de Comisiones de cada Centro, mientras que el de la Comisión de Garantía de la Calidad Ampliada se definirá cuando se implante el SGIC.

Además de las funciones vinculadas al funcionamiento global del SGIC, tanto la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro, como la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Ampliada, y el Responsable de la Calidad del Centro desarrollan actividades concretas en algunos de los procedimientos que forman parte del Sistema. Estas actividades están descritas en cada uno de ellos.

La Comisión de Garantía de la Calidad del Centro y la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Ampliada, tienen una naturaleza muy similar. La diferencia entre ambas radica en la presencia de grupos de interés externos, en el caso de la ampliada. Esta presencia enriquece su capacidad de análisis y toma de decisiones, aunque sus posibilidades de participación en la actividad ordinaria de los Centros son limitadas.

Por este motivo, se han seleccionado los procesos en los que interviene la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro Ampliada atendiendo a su importancia para el análisis de información y toma de decisiones generales y a la periodicidad con que se aplican. Estos procesos son:

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	MC-CENTROS-01
		Rev.: 1
	Manual de la calidad de los Centros	Página 10 de 23

- Definir y actualizar la política y los objetivos de la calidad del Centro (P-CENTROS-01).
- Definir y actualizar los planes de mejora de la calidad del Centro (P-CENTROS-02).
- Definir, revisar y modificar los criterios de incorporación ó suspensión de los títulos del Centro y los criterios de garantía del desarrollo de sus títulos a extinguir (P-CENTROS-06).
- Procedimiento para definir y actualizar los perfiles de ingreso y egreso idóneos de los títulos del Centro y los mecanismos para conocer los perfiles reales (P-CENTROS-07).
- Medir y analizar la inserción laboral de los egresados del Centro (P-CENTROS-18).
- Conocer las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro (P-CENTROS -19).
- Revisar, mejorar y rendir cuentas de la actividad del Centro (P-CENTROS-24).

5.3. Mecanismos de comunicación interna del SGIC.

Para difundir información sobre el SGIC la Dirección de cada Centro habilitará un espacio en la web en la que estarán disponibles en un principio los siguientes documentos:


- Compromiso con la calidad.
- Política de la calidad.
- Estructura de objetivos de la calidad.
- Manual de la calidad.
- Procedimientos documentados.

Cuando se apliquen los procedimientos que gestionan la publicación de información y se concreten los resultados del SGIC que van a difundirse a cada uno de los grupos de interés, cada Centro reestructurará los contenidos de este espacio con el fin de que sea una fuente de información permanente sobre la implantación del SGIC y sus resultados.

6. El SGIC.

6.1. Política y objetivos de la calidad.

Para consolidar su cultura de la calidad el Centro se apoya en la **formulación** de una **política** y unos **objetivos** de la calidad conocidos y accesibles públicamente, así como en la elaboración periódica de planes de mejora que afectan a toda su actividad.

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	MC-CENTROS-01
	Manual de la calidad de los Centros	Rev.: 1
		Página 11 de 23

La política de la calidad del Centro (registro de P-CENTROS-01) reconoce el compromiso del Centro con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés (sociedad, empleadores, egresados, estudiantes...) así como su compromiso con la mejora continua. Esta política es el marco para establecer los objetivos de la calidad del Centro (registro de P-CENTROS-01) que concretan las diferentes líneas de actuación de la política en enunciados más concretos asociados a indicadores que permiten medir su grado de consecución. Para alcanzar dichos objetivos se pondrán en marcha los planes de mejora periódicos del Centro.

Para **desplegar** la **política** y los **objetivos** de la calidad, el Centro se apoya en una **estructura**, unos **procesos** y **procedimientos** que constituyen su Sistema de Garantía Interna de la Calidad (recogidos en los apartados 4 y 5 del Manual de la calidad de los Centros). El **alcance** de este sistema está recogido en el apartado 2 del Manual de la calidad de los Centros.


La política y los objetivos de la calidad, así como los planes de mejora son **definidos** cada cuatro años. Las actividades necesarias para su definición y los órganos que participan en ella están descritos en los procedimientos: "Procedimiento para definir y actualizar la política y los objetivos de la calidad del Centro" (P-CENTROS-01) y "Procedimiento para definir y actualizar los planes de mejora de la calidad del Centro" (P-CENTROS-02).

La **difusión** de la política y los objetivos de la calidad del Centro se realiza a través de las iniciativas que el Centro pone en marcha para dar a conocer su SGIC (recogidas en el apartado 5.3 del Manual de la calidad de los Centros)

La política y los objetivos de la calidad del Centro así como los planes de mejora son **revisados** cada curso académico, junto a otros elementos del SGIC, con el fin de comprobar si se están llevando a cabo. La manera en que se lleva a cabo la revisión y los órganos que participan en ella están descritos en el "Procedimiento para revisar, mejorar y rendir cuentas de la actividad del Centro" (P-CENTROS-24)

Como consecuencia de esta revisión, y en el marco del procedimiento (P-CENTROS-24), se puede poner de manifiesto la necesidad de **actualizar** cualquiera de esos elementos. La actualización se llevaría a cabo del modo que indica el "Procedimiento para definir y actualizar la política y los objetivos de la calidad del Centro" (P-CENTROS-01).

Del mismo modo, cada curso académico el Centro **rinde cuenta** a los grupos de interés del cumplimiento de la política y los objetivos de la calidad y de la ejecución y resultados de los planes de mejora del modo que indica el "Procedimiento para revisar, mejorar y rendir cuentas de la actividad del Centro" (P-CENTROS-24).

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	MC-CENTROS-01
	Manual de la calidad de los Centros	Rev.: 1
		Página 12 de 23

La **implantación** y la **eficacia** del **SGIC** del Centro se **revisan periódicamente y de forma sistemática** mediante el desarrollo de **auditorías** internas que son planificadas y ejecutadas del modo que indica el “Procedimiento para planificar, ejecutar y seguir las auditorías internas del SGIC del Centro” (P-CENTROS-25).

6.2. Garantía de la calidad de los programas formativos.

Para garantizar la calidad de los programas formativos el Centro cuenta con mecanismos que le permiten mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas.


Los **procedimientos** relacionados con el **diseño y aprobación** de la oferta de estudios son dos:

- Procedimiento para modificar el mapa de títulos del Centro (P-CENTROS-03)
- Procedimiento para diseñar y modificar los títulos del Centro (P-CENTROS-04)

En cada uno de los **documentos** que los recogen están descritos los **órganos** que participan en el proceso y por tanto los **grupos de interés**. Estos procedimientos se aplican en un momento determinado del tiempo (la adaptación del mapa de títulos y el diseño de los nuevos planes de estudio) y vuelven a ser aplicados, si como consecuencia de la revisión de la actividad del Centro que se realiza cada curso académico (P-CENTROS-24), o por iniciativa de la Universidad, se detecta la necesidad de actualizar el mapa de títulos (incorporando o suspendiendo títulos) o la necesidad de actualizar los planes de estudio de los títulos ya existentes. Todas estas **decisiones** se toman con **información** procedente del entorno del Centro y de la propia actividad generada por el Centro, tal y como se describe en los procedimientos documentados.

El **procedimiento** por el cual el Centro describe la manera en que cada curso académico **planifica** el desarrollo de las enseñanzas es el “Procedimiento para planificar el desarrollo de la enseñanza de los títulos del Centro” (P-CENTROS-05). El **documento** que lo recoge describe los **órganos** que participan en el proceso y por tanto los **grupos de interés**.

El procedimiento por el cual el Centro describe la manera en que va a **definir, revisar y actualizar** los **criterios** de **suspensión** de los títulos y los criterios para **garantizar la calidad del título a extinguir** es el “Procedimiento para definir, revisar y modificar los criterios de incorporación ó suspensión de los títulos del Centro y los criterios de garantía del desarrollo de sus títulos a extinguir” (P-CENTROS-06). El **documento** que lo recoge describe los **órganos** que participan en el proceso y por tanto los **grupos de interés**.

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	MC-CENTROS-01
		Rev.: 1
	Manual de la calidad de los Centros	Página 13 de 23

La **calidad** del mapa de títulos, de los títulos y de la planificación de la enseñanza es **revisada** cada curso académico, junto a otros elementos del SGIC. La **manera** en que se lleva a cabo la revisión y los **órganos** que participan en ella están descritos en el “Procedimiento para revisar, mejorar y rendir cuentas de la actividad del Centro” (P-CENTROS-24)

Como consecuencia de esta revisión, y en el marco del procedimiento (P-CENTROS-24), se puede poner de manifiesto la necesidad de **actualizar** el mapa de títulos o los títulos. La actualización se llevaría a cabo del modo que indican los procedimientos (P-CENTROS-03 y P-CENTROS-04).

Del mismo modo, cada curso académico el Centro **rinde cuenta** a los grupos de interés sobre la calidad de los programas formativos del modo que indica el “Procedimiento para revisar, mejorar y rendir cuentas de la actividad del Centro” (P-CENTROS-24).

6.3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes.

Para orientar sus enseñanzas a los estudiantes, el Centro va a desarrollar las actividades que se describen a continuación.


Relacionadas con los perfiles de ingreso /egreso, admisión y matriculación de los estudiantes.

El Centro va a definir los **perfiles de ingreso y egreso idóneos** de las diferentes titulaciones, así como los mecanismos necesarios para conocer los **perfiles de ingreso y egreso reales** en términos que permitan su comparación y detectar así posibles desajustes.

Cada curso académico aplicará estos mecanismos y **detectará los desajustes** entre los perfiles idóneos y los reales. A los **estudiantes** de nuevo ingreso que presenten **perfiles de ingreso diferentes al ideal**, les propondrá el desarrollo de aquellas actividades del programa de **apoyo** orientado a la mejora del **aprendizaje** de los estudiantes del Centro, que más se adecuen a sus necesidades. Respecto a los **perfiles de egreso**, se detectarán las **titulaciones con desajustes** entre el **perfil idóneo y el real** y se **identificarán** las **competencias** y, a partir de ellas, las materias responsables de dichos desajustes, con el fin de **informar a los departamentos** responsables para que lo tengan en cuenta al **planificar la enseñanza**.

Los procedimientos que dan soporte a esta actividad y describen el proceso de **toma de decisiones**, así como los órganos (y por tanto **grupos de interés**) que participan son los siguientes:

- Procedimiento para definir y actualizar los **perfiles de ingreso y egreso idóneos** de los títulos del Centro y los mecanismos para conocer los perfiles reales (P-CENTROS-07)

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	MC-CENTROS-01
	Manual de la calidad de los Centros	Rev.: 1
		Página 14 de 23

- Procedimiento para definir y actualizar el **programa de apoyo** orientado a la mejora del aprendizaje de los estudiantes del Centro (P-CENTROS-08).
- Procedimiento para **apoyar** a los estudiantes de **nuevo ingreso** del Centro que acceden a los títulos con **perfiles de ingreso diferentes al idóneo** (P-CENTROS-12)
- Procedimiento para **tratar** los **desajustes** entre el **perfil de egreso** real y el idóneo de los graduados del Centro (P-CENTROS-13).

NOTA ACLARATORIA 1.

La **admisión y matrícula** de los estudiantes es una actividad que el Centro no puede gestionar de manera independiente. Las políticas y las herramientas de gestión a este respecto son desarrolladas por el Vicerrectorado de Ordenación Académica y la **Unidad de Gestión Académica**. La normativa que aplica la Universidad en esta materia está recogida en el anexo A-MC-CENTROS-01-1 de este manual.


Por los motivos mencionados anteriormente, el Centro lo que hace es identificar las **reclamaciones y sugerencias** que recibe en relación a esta materia para detectar la necesidad de poner en marcha acciones de mejora relacionadas con esta actividad. La necesidad de poner en marcha las **acciones de mejora** se detectaría al aplicar el "Procedimiento para revisar, mejorar y rendir cuentas de la actividad del Centro" (P-CENTROS-24) y serían negociadas por la Unidad de Gestión Académica como responsable de la actividad, tal y como indica el "Procedimiento para definir y actualizar los planes de mejora de la calidad del Centro" (P-CENTROS-02).

Apoyo y orientación a los estudiantes, metodología de enseñanza y evaluación de los aprendizajes.

El Centro va a **acoger y orientar** a sus estudiantes de **nuevo ingreso** mediante un programa de actividades que se definirá cada cuatro años y se aplicará a principios de cada curso académico. El proceso de **toma de decisiones** vinculado a esta actividad y los órganos que participan en ella (por tanto los **grupos de interés**) están definidos en dos procedimientos documentados:

- Procedimiento para definir y actualizar el **programa de acogida** de los estudiantes de nuevo ingreso del Centro (P-CENTROS-09).
- Procedimiento para **acoger** a los estudiantes de nuevo ingreso del Centro (P-CENTROS-10)

Además el Centro va a **apoyar el aprendizaje** de sus estudiantes mediante el desarrollo de un programa de actividades que también se define cada cuatro años y se aplica cada curso académico.

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	MC-CENTROS-01
	Manual de la calidad de los Centros	Rev.: 1
		Página 15 de 23

El proceso de **toma de decisiones** vinculado a esta actividad y los órganos que participan en ella (por tanto los **grupos de interés**) están definidos en dos procedimientos documentados:

- Procedimiento para definir y actualizar el **programa de apoyo** orientado a la mejora del aprendizaje de los estudiantes del Centro (P-CENTROS-08).
- Procedimiento para **apoyar** la mejora del aprendizaje de los estudiantes del Centro (P-CENTROS-11).

Las metodologías de enseñanza y aprendizaje y los mecanismo para su evaluación son planificados por el profesorado de la titulación dentro del “Procedimiento para planificar el desarrollo de la enseñanza de los títulos del Centro” (P-CENTROS-05). El Centro lo que hará es medir la satisfacción de los estudiantes (dentro del “Procedimiento para conocer las necesidades, expectativas y satisfacción de los grupos de interés del Centro” P-CENTROS-19) e identificar las **reclamaciones y sugerencias** que recibe en relación a esta materia para detectar la necesidad de poner en marcha acciones de mejora relacionadas en esta actividad (P-CENTROS-27 y P-CENTROS-28). La necesidad de poner en marcha las **acciones de mejora** se detectaría al aplicar el “Procedimiento para revisar, mejorar y rendir cuentas de la actividad del Centro” (P-CENTROS-24) y serían negociadas con los Departamentos como responsables de la actividad, tal y como indica el “Procedimiento para definir y actualizar los planes de mejora de la calidad del Centro” (P-CENTROS-02).


Prácticas externas, movilidad de los estudiantes y orientación profesional de los estudiantes.

NOTA ACLARATORIA 2.

Estas actividades tienen un peso importante en el desarrollo del estudiante pero no son gestionadas por el Centro sino a través de Servicios de la Universidad.

Las **prácticas externas**, la **movilidad nacional** y la **orientación profesional** de los estudiantes las dirigen y gestionan el Vicerrectorado de Estudiantes y Extensión Universitaria y el Servicio de Estudiantes y Extensión Universitaria. (La normativa que aplica está recogida en A-MC-CENTROS-01-1).

La **movilidad internacional** es dirigida y gestionada por el Vicerrectorado con competencias en relaciones internacionales y el Servicio de Relaciones Internacionales. (La normativa que aplica está recogida en A-MC-CENTROS-01-1).

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	MC-CENTROS-01 Rev.: 1
	Manual de la calidad de los Centros	Página 16 de 23

El Centro, consciente de la importancia de estas actividades se plantea en su SGIC la definición de la **información** que es necesario obtener para conocer los **resultados** y el **desarrollo** de estas actividades, así como el mecanismo que hay que definir, en colaboración con los responsables de las mismas, para que le proporcionen, cada curso académico, la información definida. También se ha plantificado la manera en que se van a **analizar** los resultados y el desarrollo de las actividades con el fin de **identificar oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades** que serán tenidas en cuenta en el momento de revisión de la actividad del Centro.

El proceso de **toma de decisiones** vinculado a estas actividades y los órganos que participan en ellas (por tanto los **grupos de interés**) están definidos en dos procedimientos documentados:


- Procedimiento para definir y actualizar la información, y el mecanismo necesario para obtenerla, que permita seguir una actividad que afecta al Centro y es desarrollada por otras Unidades de la Universidad (P-CENTROS-22).
- Procedimiento para seguir una actividad que afecta al Centro y es desarrollada por otras Unidades de la Universidad (P-CENTROS-23).

La necesidad de poner en marcha las **acciones de mejora** se detectaría al aplicar el “Procedimiento para revisar, mejorar y rendir cuentas de la actividad del Centro” (P-CENTROS-24) y serían negociadas con los responsables de la actividad, tal y como indica el “Procedimiento para definir y actualizar los planes de mejora de la calidad del Centro” (P-CENTROS-02).

Sistema de alegaciones, reclamaciones y sugerencias

Para recoger y tratar las reclamaciones y sugerencias que los estudiantes quieran realizar al Centro en el SGIC se ha planificado el proceso de **toma de decisiones** vinculado a estas actividades y los órganos que participan en ellas (por tanto los **grupos de interés**). Los procedimientos documentados relacionados con la actividad son los siguientes:

- Procedimiento para definir y actualizar el mecanismo para tratar las quejas y sugerencias relativas a la actividad del Centro (P-CENTROS-27).
- Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias relativas a la actividad del Centro (P-CENTROS-28).

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros	MC-CENTROS-01
	Universidad Politécnica de Cartagena	Rev.: 1
	Manual de la calidad de los Centros	Página 17 de 23

La necesidad de poner en marcha **acciones de mejora** relacionadas con estas actividades se detectaría al aplicar el “Procedimiento para revisar, mejorar y rendir cuentas de la actividad del Centro” (P-CENTROS-24).

Otros elementos que afectan a la orientación de las enseñanzas a los estudiantes.

NOTA ACLARATORIA 3.

La información sobre las normativas que afectan a los estudiantes es proporcionada al inicio de cada curso académico por la Unidad de Gestión Académica en las diferentes publicaciones que realiza con este fin. Esta información también está disponible en la página web de la UPCT y del Centro.


Por este motivo el Centro lo que hace es identificar las **reclamaciones y sugerencias** que recibe en relación a esta materia para detectar la necesidad de poner en marcha acciones de mejora relacionadas en esta actividad. La necesidad de poner en marcha las **acciones de mejora** se detectaría al aplicar el “Procedimiento para revisar, mejorar y rendir cuentas de la actividad del Centro” (P-CENTROS-24) y serían negociadas con sus responsables tal y como indica el “Procedimiento para definir y actualizar los planes de mejora de la calidad del Centro” (P-CENTROS-02).

6.4. Garantía y mejora de la calidad del personal.

Para garantizar y mejorar la calidad de su personal el Centro realiza una serie de actividades que se describen a continuación.

Define, cada cuatro cursos académicos, su política de personal del modo que describe el “Procedimiento para definir y actualizar la política de personal del Centro” (P-CENTROS-29). Esta política, se **revisa** cada curso académico, con el fin de comprobar si se está llevando a cabo, según el “Procedimiento para revisar, mejorar y rendir cuentas de la actividad del Centro” (P-CENTROS-24). Como consecuencia de esta revisión se puede poner de manifiesto la necesidad de **actualizarla** (P-CENTROS-29).

Cada curso académico, el Centro detecta y cubre sus necesidades de personal de la manera que describe el “Procedimiento para detectar y cubrir las necesidades de personal del Centro” (P-CENTROS-30). El informe que resume como se cubren esas necesidades cada curso académico es analizado cuando el Centro **revisa** toda su actividad, según el “Procedimiento para revisar, mejorar y rendir cuentas de la actividad del Centro” (P-CENTROS-24).

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	MC-CENTROS-01 Rev.: 1
	Manual de la calidad de los Centros	Página 18 de 23


También cada curso académico, el Centro evalúa la actividad desarrollada por su personal como indica el “Procedimiento para evaluar la actividad del personal Centro” (P-CENTROS-31). En el caso del personal docente e investigador lo hace en el marco del nuevo modelo de evaluación de la actividad docente del profesorado de la UPCT, modelo DOCENTIA-UPCT, (A-MC-CENTROS-01-6). Los resultados de la evaluación del personal se emplean en la **revisión** que cada curso académico el Centro hace de su actividad, según el “Procedimiento para revisar, mejorar y rendir cuentas de la actividad del Centro” (P-CENTROS-24).

Por último, para seguir el desarrollo y los resultados de la gestión de personal que realiza la Universidad, el Centro define la información y el mecanismo necesario para obtenerla mediante el “Procedimiento para definir la información, y el mecanismo necesario para obtenerla, que permita seguir el desarrollo y los resultados de la gestión de personal que realiza la Universidad” (P-CENTROS-32). Cada curso académico aplica el mecanismo y obtiene esa información de la manera que indica el “Procedimiento para seguir el desarrollo y los resultados de la gestión de personal que realiza la Universidad” (P-CENTROS-33).

Cada curso académico, cuando el Centro realice la **revisión de su actividad** (P-CENTROS-24) revisará la calidad de su personal, analizando la información que generan P-CENTROS-29, P-CENTROS-30, P-CENTROS-31 y P-CENTROS-33, y podrá **detectar la necesidad de poner en marcha acciones de mejora que serán negociadas con los responsables de su ejecución en el marco del procedimiento** (P-CENTROS-02).

Finalmente, cada curso académico y del modo en que describe el procedimiento (P-CENTROS-24), el Centro, **rinde cuentas de su actividad**, entre otros elementos informa sobre la garantía y mejora de la calidad de su personal.

Los procesos de toma de decisiones relacionados con el personal y la participación de los grupos de interés en cada actividad están descritos en los diferentes procedimientos a los que se ha ido haciendo referencia en este apartado.

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros	MC-CENTROS-01
	Universidad Politécnica de Cartagena	Rev.: 1
	Manual de la calidad de los Centros	Página 19 de 23

NOTA ACLATORIA 4.

Dado que los **órganos** con capacidad para seleccionar y contratar personal son el Consejo de Gobierno de la Universidad, a propuesta del Rector o del Vicerrector competente en la materia / Gerente y previa la negociación o consulta con los representantes de los trabajadores, se incorporan como anexos a este manual la normativa aplicable (A-MC-CENTROS-01-2 y A-MC-CENTROS-01-3) y el procedimiento que explica la manera en que la Universidad selecciona y contrata su personal (A-MC-CENTROS-01-5).

La evaluación, formación, promoción y reconocimiento del personal docente e investigador de la UPCT se gestiona a través del “Nuevo modelo de evaluación de la actividad docente del profesorado de la UPCT”, modelo DOCENTIA-UPCT. Este modelo ha recibido la evaluación positiva de ANECA y está siendo implantado de forma piloto en el curso académico 2008-2009 (A-MC-CENTROS-01-6).


6.5. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios

Para **gestionar y mejorar sus recursos materiales y servicios** para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes, el Centro se ha dotado de varios procedimientos.

Cada curso académico, el Centro **detecta y cubre** sus **necesidades** de recursos materiales y servicios de la manera que describe el “Procedimiento para detectar y cubrir las necesidades de recursos materiales y servicios del Centro” (P-CENTROS-34). El informe que resume como se cubren esas necesidades cada curso académico es analizado cuando el Centro **revisa** toda su actividad, según el “Procedimiento para revisar, mejorar y rendir cuentas de la actividad del Centro” (P-CENTROS-24).

Para **seguir** el desarrollo y los resultados de la **gestión** de los recursos materiales y servicios que realiza la **Universidad** el Centro define la información y el mecanismo necesario para obtenerla mediante el “Procedimiento para definir la información, y el mecanismo necesario para obtenerla, que permita seguir el desarrollo y los resultados de la gestión de recursos materiales y servicios que realiza la Universidad” (P-CENTROS-35). Cada curso académico aplica el mecanismo y obtiene esa información de la manera que indica el “Procedimiento para seguir el desarrollo y los resultados de la gestión de los recursos materiales y servicios que realiza la Universidad” (P-CENTROS-36).

Cada curso académico, cuando el Centro realice la **revisión de su actividad** (P-CENTROS-24) revisará la gestión y mejora de los recursos materiales y servicios, (mediante la información analizada en P-CENTROS-34 y P-CENTROS-36) y podrá **detectar la necesidad de poner en**

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	MC-CENTROS-01
	Manual de la calidad de los Centros	Rev.: 1
		Página 20 de 23

marcha acciones de mejora que serán negociadas con los responsables de su ejecución en el marco del procedimiento (P-CENTROS -02).

Finalmente, por lo que se refiere al Centro, cada curso académico y del modo en que describe el procedimiento (P-CENTROS-24) **rinde cuentas de su actividad**, entre otros elementos informa del seguimiento hecho a la gestión y mejora de los recursos materiales y servicios.

Los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y servicios y la participación de los grupos de interés en cada actividad están descritos en los diferentes procedimientos a los que se ha ido haciendo referencia en este apartado.

NOTA ACLATORIA 5.

Los **órganos** con capacidad para gestionar los recursos materiales y los servicios son el Vicerrectorado de Infraestructuras y la Gerencia que desarrollan sus funciones en conformidad con la normativa aplicable, recogida en el anexo A-MC-CENTROS-01-4.


En concreto la participación de los **grupos de interés** en estas actividades está garantizada por su presencia en los órganos de negociación y toma de decisiones identificados en el párrafo anterior.

6.6. Análisis y utilización de los resultados.

Para garantizar que se **miden, analizan y utilizan los resultados** (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la **toma de decisiones** y la **mejora** de la calidad de las **enseñanzas** el Centro va a realizar varias actividades.

En primer lugar el Centro ha planificado la manera en que va a **definir la información** que es necesario **conocer** para seguir los **resultados académicos de los estudiantes, la inserción laboral de sus egresados, y las necesidades, expectativas y satisfacción de sus grupos de interés**. Al mismo tiempo ha planificado la manera en que va a **diseñar el mecanismo** que le va a permitir **obtener**, cada curso académico la información definida. La planificación de estas actividades está recogida en los procedimientos P-CENTROS-14, P-CENTROS-15 y P-CENTROS-16.

Del mismo modo el Centro ha planificado la manera en que **cada curso académico** va a **obtener la información** definida y la va a **analizar para obtener conclusiones** que le permitan poner en marcha **acciones orientadas a la mejora de los resultados** obtenidos. Estas actividades y sus responsables están definidas en los procedimientos P-CENTROS-17, P-CENTROS-18 Y P-CENTROS-19.

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	MC-CENTROS-01
		Rev.: 1
	Manual de la calidad de los Centros	Página 21 de 23

Los resultados obtenidos cada curso académico, así como las conclusiones de su análisis forman parte de la información que analiza el Centro en el marco del procedimiento para **revisar, mejorar y rendir cuentas** de la actividad del Centro (P-CENTROS-24). De esta manera se garantiza que el Centro tiene en cuenta el análisis de sus resultados para mejorar y rendir cuentas de su actividad.

Las **acciones de mejora** que puedan derivarse se definen y gestionan mediante el procedimiento para definir y actualizar los planes de mejora de la calidad del Centro (P-CENTROS-02).

Además los **informes** que se obtienen como **resultado** de aplicar los procedimientos P-CENTROS-17, P-CENTROS-18 Y P-CENTROS-19 se emplean como **información de entrada** para definir el **programa de acogida de estudiantes de nuevo ingreso y el programa de apoyo orientado a la mejora del aprendizaje de los estudiantes** (P-CENTROS-09 y P-CENTROS-08).

6.7. Publicación de información sobre las titulaciones.


Para garantizar la **publicación periódica** de información actualizada relativa a las titulaciones y sus programas formativos el Centro se ha dotado de varios procedimientos que planifican las actividades que va a desarrollar con este fin.

El primero de ellos (P-CENTROS-20) planifica la manera en que el Centro va a **definir y a aprobar la información** que va a **publicar** dirigida a cada grupo de interés, en relación a:

- La oferta formativa, objetivos y planificación de las titulaciones.
- Políticas de acceso y orientación de los estudiantes; metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación; prácticas externas; movilidad; quejas y sugerencias.
- Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo.
- Los servicios y la utilización de los recursos materiales.
- Los resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés).

En este mismo procedimiento se define la **manera y la periodicidad** con que se publicará la información definida. Todo esto queda recogido en un **programa de publicación de información dirigida a los grupos de interés**.

Al mismo tiempo, en el procedimiento P-CENTROS-21 se ha planificado la manera en que cada curso académico, aplicando el programa definido previamente, se **coordina la publicación de información** dirigida a los grupos de interés.


	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	MC-CENTROS-01
		Rev.: 1
	Manual de la calidad de los Centros	Página 22 de 23

El **seguimiento, la revisión, la mejora y la rendición de cuentas** de la información que se publica dirigida a los grupos de interés se realiza en el marco del procedimiento para revisar, mejorar y rendir cuentas de la actividad del Centro (P-CENTROS-24).

7. Regulación legal del Centro.

La legislación y normativa aplicable al CENTROS es la siguiente:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOU)
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, de modificación de la Ley Orgánica de Universidades (LOMLOU)
- Ley 3/2005, de 25 de Abril, de Universidades de la Región de Murcia
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público
- Ley 5, de 3 de agosto de 1998, de creación de la Universidad Politécnica de Cartagena.
- Decreto 111/2005 de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia por el que se establecen los Estatutos de la Universidad Politécnica de Cartagena.
- Normativa ligada a los planes de estudios
- Normativa que regula los estudios oficiales de posgrado en la Universidad Politécnica de Cartagena (Consejo de Gobierno de la UPCT, 8 Junio 2006).
- Reglamento Provisional de Régimen Interno de las Escuelas y Facultades de la Universidad Politécnica de Cartagena (Consejo de Gobierno de la UPCT, 31 Marzo 2006)
- Normas Académicas de la Universidad Politécnica de Cartagena (BORM 289 de 16 de diciembre de 2006)
- Normativa de Evaluación de la Universidad Politécnica de Cartagena (Consejo de Gobierno de la UPCT, 31 Marzo 2006)
- Normativa específica de Proyectos Fin de Carrera / Trabajos Fin de Grado / Trabajos Fin de Master.

	Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros Universidad Politécnica de Cartagena	MC-CENTROS-01
		Rev.: 1
	Manual de la calidad de los Centros	Página 23 de 23

8. Tabla resumen de anexos asociados al documento.

Nombre del anexo.	Soporte en el que se almacena	Ubicación	Responsable	Código
Normativa vinculada a la orientación de las enseñanzas a los estudiantes.	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Responsable de la Calidad del Centro	A-MC-CENTROS-01-1
Normativa vinculada a la política y gestión de personal académico.	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Responsable de la Calidad del Centro	A-MC-CENTROS-01-2
Normativa vinculada a la política y gestión de personal de administración y servicios.	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Responsable de la Calidad del Centro	A-MC-CENTROS-01-3
Normativa vinculada a la gestión de recursos físicos y servicios.	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Responsable de la Calidad del Centro	A-MC-CENTROS-01-4
Procedimiento de selección y contratación de personal.	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Responsable de la Calidad del Centro	A-MC-CENTROS-01-5
Nuevo modelo de evaluación de la actividad docente del profesorado de la UPCT	Electrónico	Área de acceso restringido a responsables de la calidad del Centro	Responsable de la Calidad del Centro	A-MC-CENTROS-01-6

9. Tabla de modificaciones del documento.

Edición	Fecha	Causas de la modificación
0	25/05/2009	Emisión inicial del documento.
1	16/02/2010	Han sido modificados los nombres de los procedimientos P-CENTROS-03, P-CENTROS-04 y P-CENTROS-06.