

## **Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC)**

### **Enseñanzas**

### **Manual de la calidad**

Fecha de aprobación por el Consejo de Gobierno:

20 de marzo de 2019

## Índice

### 1. Objeto

### 2. Alcance

### 3. Documentos de referencia

### 4. Grupos de interés

### 5. El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de las enseñanzas

#### 5.1. Política y objetivos de calidad

##### 5.1.1. Definición y aprobación de la política y objetivos de calidad

##### 5.1.2. Despliegue de la política y objetivos de calidad

##### 5.1.3. Revisión y actualización de la política y objetivos de calidad

#### 5.2. Garantía de la calidad de los programas formativos

##### 5.2.1. Modificación de la oferta formativa

###### 5.2.1.1. Modificación de la oferta formativa por incorporación de un título

###### 5.2.1.2. Modificación de la oferta formativa por supresión de un título

##### 5.2.2. Planificación e impartición de los títulos de acuerdo con las memorias verificadas

##### 5.2.3. Revisión periódicamente (interna y externamente) de los títulos

##### 5.2.4. Mejora de los títulos

##### 5.2.5. Modificación de los títulos

#### 5.3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes

##### 5.3.1. Ordenación de las diferentes fases del ciclo de vida académico de los estudiantes

##### 5.3.2. Desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje

##### 5.3.3. Evaluación de aprendizajes y competencias

##### 5.3.4. Apoyo y orientación sobre el desarrollo de la enseñanza y el desarrollo profesional

##### 5.3.5. Prácticas externas

**5.3.6. Movilidad de estudiantes**

**5.3.7. Gestión de quejas y sugerencias**

**5.4. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia**

**5.5. Gestión y mejora de los recursos y servicios**

**5.5.1. Servicios de apoyo**

**5.5.2. Recursos materiales**

**5.6. Análisis y uso de la información**

**5.7. Publicación de información sobre los títulos y otras actividades realizadas**

**5.7.1. Diseño de la página web de un título**

**5.7.2. Revisión de la página web de un título**

**5.7.3. Actualización de la página web de un título**

**5.8. Mantenimiento y actualización del SAIC**

**5.8.1. Diseño y aprobación del SAIC**

**5.8.2. Acceso a la documentación del SAIC**

**5.8.3. Información sobre el SAIC**

**5.8.4. Implantación del SAIC**

**5.8.5. Almacenamiento y acceso a los registros del SAIC**

**5.8.6. Revisión y mejora continua del SAIC**

**5.8.7. Auditorías del SAIC**

**6. Estructura**

**7. Modificaciones del documento**

## 1. Objeto

Describir las actividades sistemáticas planificadas para asegurar internamente la calidad de las enseñanzas que forman parte de la oferta formativa de los Centros de la Universidad Politécnica de Cartagena (UPCT).

Estas actividades, organizadas en procedimientos o reguladas por normativa de la Universidad (bien sea general o de los órganos personales o colegiados que las llevan a cabo), más los registros o evidencias de su ejecución y los indicadores que permiten conocer su funcionamiento y resultados, constituyen el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de las enseñanzas que describe este documento.

El SAIC de las enseñanzas que ofertan los Centros es la principal herramienta para asegurar que los títulos a los que se aplica responden a las necesidades de la sociedad a la que la Universidad presta servicio.

## 2. Alcance

Este SAIC es aplicado a los títulos oficiales de grado y máster que forman parte de la oferta formativa de los Centros propios y adscritos de la Universidad Politécnica de Cartagena.

Centros propios:

Escuela Técnica Superior de Ingeniería Agronómica

Escuela Técnica Superior de Ingeniería Industrial

Escuela Técnica Superior de Ingeniería Naval y Oceánica

Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Telecomunicación

Facultad de Ciencias de la Empresa

Escuela Técnica Superior de Ingeniería de Caminos, Canales y Puertos y de Ingeniería de Minas

Escuela Técnica Superior de Arquitectura y Edificación

Centros adscritos:

Centro Universitario de la Defensa (CUD). Academia General del Aire

ENAE-Tech

## 3. Documentos de referencia

- Criterios y directrices para el aseguramiento de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (2015).
- Documentación del Programa AUDIT de ANECA (V1\_2018).

#### 4. Grupos de interés

Los grupos de interés de un título son colectivos que esperan obtener algún beneficio de él. Los grupos de interés de los Centros son:

- Grupos de interés internos: estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios.
- Grupos de interés externos: la sociedad, los egresados y los empleadores.

Estos grupos de interés participan desde diferentes perspectivas en el SAIC diseñado: como miembros de los órganos que participan en los procesos de toma de decisiones, como miembros de los órganos a los que se rinde cuentas, como usuarios de los conocimientos adquiridos por los estudiantes o egresados, como destinatarios de las iniciativas de difusión y captación de información o como destinatarios de los diferentes procesos que integran el SAIC.

#### 5. El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de las enseñanzas

Desde que se inició el Proceso de Bolonia para construir un Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), una de las áreas de trabajo prioritarias ha sido la colaboración entre los diferentes miembros para lograr un entendimiento común cuando se habla de aseguramiento de la calidad, independientemente del país y del nivel al que se hable: responsables de liderar el proceso a nivel europeo, gobiernos nacionales o autonómicos, universidad y otras instituciones de educación superior o comunidad universitaria.

Con ese fin, se ha concretado un conjunto de criterios que debe abordar cualquier sistema que persiga asegurar, desde el interior de la Universidad, la calidad de las enseñanzas; así mismo se define dentro de cada criterio un conjunto de directrices que orientan sobre la mejor manera de implantarlos. Esos criterios y directrices se han definido en el marco del EEES y han sido adoptados por ANECA en su programa AUDIT.

El SAIC describe la forma en que los responsables de las enseñanzas en la UPCT abordan cada uno de esos criterios:

- **Política y objetivos de calidad.** Los Centros trabajan para consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente, como compromiso con el aseguramiento de la calidad.
- **Garantía de la calidad de los programas formativos.** Los Centros cuentan con mecanismos que les permiten mantener y renovar su oferta formativa. Con ese fin han desarrollado metodologías que aplican al diseño, aprobación, control y revisión periódica

(interna y externa) de los programas formativos que forman parte de su oferta de títulos oficiales.

- **Orientación de las enseñanzas a los estudiantes.** Los Centros disponen de procedimientos que les permiten comprobar que las acciones que emprenden cumplen con la finalidad fundamental favorecer el aprendizaje de los estudiantes y cuentan con los mecanismos de la Universidad para favorecer el acceso de los estudiantes a las normas que regulan todas las fases de su proceso formativo, desde su admisión, adquisición de competencias y habilidades, hasta la certificación de los resultados de aprendizaje adquiridos.
- **Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia.** Los Centros cuentan con los mecanismos regulados para asegurar que el acceso, gestión, desarrollo y formación del personal académico y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.
- **Gestión y mejora de los recursos y servicios.** Los Centros cuentan con mecanismos propios y de la Universidad para diseñar, gestionar y mejorar los servicios de apoyo a los estudiantes, así como los recursos humanos y materiales necesarios para facilitar un adecuado desarrollo de su aprendizaje.
- **Análisis y uso de la información.** Los Centros cuentan con los mecanismos de la Universidad para medir los resultados de los títulos (resultados del aprendizaje, satisfacción de los distintos grupos de interés e inserción laboral y empleabilidad) y con procedimientos propios para analizar y utilizar esos resultados para la toma de decisiones que conduzcan a una mejora de la calidad de las enseñanzas que imparten y del resto de actividades que realizan.
- **Publicación de información sobre los títulos y otras actividades realizadas.** Los Centros cuentan con mecanismos propios y de la Universidad para garantizar la publicación y difusión periódica de información fiable, actualizada y accesible, relativa a los títulos ofertados y sus resultados, así como a otras actividades realizadas.
- **Mantenimiento y actualización del SAIC.** Los Centros disponen de una metodología de trabajo y de los recursos de la Universidad para diseñar e implantar un Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) que ayuda de manera eficaz al logro y mejora de sus resultados, y que posibilita su evaluación externa con carácter periódico.

## 5.1. Política y objetivos de calidad

Los Centros trabajan para consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente, como compromiso con el aseguramiento de la calidad.

### 5.1.1. Definición y aprobación de la política y objetivos de calidad

La política y los objetivos de calidad del Centro son elaborados, por su Dirección y aprobados por la Junta de Centro y el Consejo de Gobierno de la Universidad, por lo que todos los grupos de interés internos participan en este proceso como miembros de los órganos colegiados responsables de aprobarlos.

En el caso del Centro Universitario de la Defensa tanto la política como los objetivos de calidad deberán ser presentados al patronato antes de su tramitación por el consejo de Gobierno de la Universidad.

La política es una declaración que recoge las intenciones globales y la orientación del Centro relativas a la calidad. Para definir la política y los objetivos de la calidad la Dirección del Centro tendrá en cuenta: el contexto nacional e internacional; la estrategia y el modelo de enseñanza-aprendizaje de la Universidad, asegurando que la política propuesta está alineada con ellos; la actividad investigadora de sus docentes, para que docencia e investigación estén siempre conectadas; la información que los grupos de interés externos de los títulos proporcionan durante las actividades de seguimiento interno; los informes de empleabilidad que forman parte de P-CENTROS-04. También valorará la inclusión de aspectos como: la defensa de la libertad académica, el comportamiento ético, la lucha contra el fraude académico, la prevención de la intolerancia y la discriminación de los estudiantes o de su personal, la ampliación a las actividades que subcontrata o son realizadas por terceros.

Una vez aprobada la política y los objetivos de la calidad del Centro serán publicados en el apartado de "Calidad" de las páginas web de los títulos junto a la información del SAIC.

### 5.1.2. Despliegue de la política y objetivos de calidad

Los Centros cuentan con un Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de las enseñanzas documentado que integra diferentes elementos (órganos, procedimientos, normativa, indicadores, registros, etc.) que les permiten desplegar la política y los objetivos de la calidad que están descritos en la documentación del mismo.

### 5.1.3. Revisión y actualización de la política y objetivos de calidad

La política y los objetivos de calidad del Centro son revisados por la Dirección del mismo cada cuatro años y actualizados siguiendo los mismos pasos y con los mismos órganos responsables que en su definición.

Cuando la política y los objetivos de calidad son revisados, independientemente de que se actualicen o no, la Dirección del Centro rinde cuentas de su cumplimiento a la Junta de Centro y al Consejo de Gobierno.

## 5.2. Garantía de la calidad de los programas formativos

Los Centros cuentan con mecanismos que les permiten mantener y renovar su oferta formativa. Con ese fin han desarrollado metodologías que aplican al diseño, aprobación, control y revisión periódica (interna y externa), de los programas formativos que forman parte de su oferta de títulos oficiales.

### 5.2.1. Modificación de la oferta formativa

La oferta formativa de los Centros que entra dentro del alcance de este SAIC está formada por títulos oficiales de grado y máster. La modificación de esta oferta se produce con la incorporación o supresión de títulos a la misma.

En el caso del CUD la iniciativa de supresión y/o incorporación de títulos partirá del Patronato del Centro.

#### 5.2.1.1. Modificación de la oferta formativa por incorporación de un título

Para modificar la oferta formativa por incorporación de un título los Centros tienen que llevar a cabo dos procesos. El primero de ellos consiste en obtener la aprobación de la modificación de la oferta y el segundo proceso se ocupa de la incorporación de ese título a la misma. Ambos procesos están documentados en procedimientos que concretan cómo se lleva a cabo la toma de decisiones y los grupos de interés que participan, como órganos personales o miembros de los órganos colegiados que intervienen.

Para aprobar la modificación de la oferta se aplica el P-CENTROS-01. Mediante este procedimiento los Centros aseguran que los objetivos de los planes de estudios están alineados con la estrategia institucional, las necesidades de la sociedad y, en concreto, las necesidades y expectativas de los estudiantes, ya que, para solicitar la modificación de la oferta por incorporación de un título, es necesario explicar qué aporta el título a la oferta actual de la Universidad, así como justificar el título propuesto, argumentando el interés académico, científico o profesional del mismo. Con el mismo fin de asegurar que el nuevo título se alinea con la estrategia institucional, el último órgano en aprobar su incorporación es el Consejo de Gobierno.

Para aprobar la incorporación de un título se aplica el P-CENTROS-02. Mediante este procedimiento se ordenan diferentes actividades: el diseño y aprobación interna de la memoria de un título, la tramitación de su verificación e implantación y la publicación de información sobre el mismo.

Las actividades definidas para diseñar la memoria del título permiten a los Centros asegurar que la carga de trabajo del estudiante es asumible ya que, cuando concretan para cada asignatura las



competencias, resultados del aprendizaje, actividades formativas y sistemas de evaluación, se tiene en cuenta el número de ECTS asignado. Al elaborar la memoria del título también se indica la cualificación del programa de acuerdo con el nivel que corresponde según el Marco Español de Cualificaciones de Educación Superior (MECES).

Diseñada la memoria del título y aprobada internamente, los Centros deben tramitar la verificación del mismo. La tramitación de la verificación ha quedado integrada como una etapa en el procedimiento P-CENTROS-02 y se desarrolla siguiendo las instrucciones, formatos y plazos definidos por el Consejo de Universidades y ANECA (programa VERIFICA) con este fin.

Finalmente, cuando los Centros obtienen la resolución de verificación positiva, necesitan tramitar la autorización de la implantación del nuevo título ante la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM). La tramitación de la autorización de la implantación también ha quedado integrada como una etapa en el procedimiento P-CENTROS-02 y se desarrolla siguiendo las instrucciones, formatos y plazos definidos por la CARM (Decreto n.º 203/2009, de 26 de junio, por el que se regula la autorización de implantación de las enseñanzas universitarias oficiales establecidas por el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, así como la creación, modificación y supresión de centros en las Universidades de la Región de Murcia).

#### 5.2.1.2. Modificación de la oferta formativa por supresión de un título

Para modificar la oferta formativa por supresión de un título los Centros cuentan con un procedimiento documentado, el P-CENTROS-01, que concreta cómo se lleva a cabo la toma de decisiones y los grupos de interés que participan, bien como órganos personales, bien como miembros de los órganos colegiados que intervienen.

La decisión de suprimir un título de la oferta puede tener diferentes orígenes. La aplicación del procedimiento P-CENTROS-01 asegura que los Centros explican los motivos por los que se solicita esta supresión y los órganos de gobierno de la universidad toman sus decisiones internas conociendo estos motivos. La supresión de un título puede ser iniciativa del propio Centro o puede tener que llevarse a cabo por el incumplimiento de determinados requisitos que la CARM concreta cada año, en el protocolo que regula el proceso de renovación de la acreditación de los títulos, y que suelen estar ligados a la no superación del proceso de evaluación externa de renovación de la acreditación o al incumplimiento de los requisitos ligados a la demanda por parte de los estudiantes.

Cuando se aprueba la supresión de un título de la oferta formativa de un Centro, la Universidad pone el título en extinción y aplica las directrices que en cada momento estén en vigor para garantizar la calidad de los títulos en extinción y los derechos de los estudiantes que están matriculados en ellos a terminar sus estudios en un plazo definido.

### 5.2.2. Planificación e impartición de los títulos de acuerdo con las memorias verificadas

Los Centros, para ordenar la manera en que cada curso académico **imparte los títulos** que componen su oferta formativa, aplican la normativa académica de la Universidad y, cuando procede, sus propios procesos regulados. En concreto, utilizando esta normativa cada curso académico se toman decisiones relacionadas con: la oferta de asignaturas optativas, el número de grupos por asignatura, la asignación de la docencia al profesorado, la definición de las guías docentes, los horarios de clases, los calendarios de exámenes o la asignación de aulas y espacios para la docencia.

Los Centros cuentan con los mecanismos desarrollados por la Universidad para **asegurar que las guías docentes de las asignaturas se ajustan a las memorias verificadas**. Al mismo tiempo, durante el proceso de seguimiento interno (que se explica más adelante), los Centros recogen información que les permite analizar en qué medida **la actividad docente que se lleva a cabo se ajusta a las guías docentes definidas** y posee un procedimiento (P-CENTROS-06) que permite afrontar cualquier queja sobre su cumplimiento.

Para gestionar la carga de trabajo del estudiante, las actividades formativas y las actividades de evaluación a lo largo de cada cuatrimestre con el fin de distribuirla de forma equilibrada, los Centros cuentan con el procedimiento documentado de **coordinación** horizontal P-CENTROS-03. Este procedimiento concreta **cómo se lleva a cabo la toma de decisiones y los grupos de interés que participan**. Además, la Universidad ha desarrollado el Reglamento para la coordinación de títulos oficiales de la Universidad Politécnica de Cartagena, que concreta las diferentes figuras de profesorado con funciones de coordinación.

### 5.2.3. Revisión periódica de los títulos, interna y externa

Para **analizar el funcionamiento y los resultados** de un título con el fin de identificar sus fortalezas y debilidades y proponer acciones de mejora, los Centros cuentan con un procedimiento documentado (P-CENTROS-04) que concreta **cómo se lleva a cabo la toma de decisiones y los grupos de interés que participan**, tanto como órganos personales o como miembros de los órganos colegiados que intervienen.

Formando parte de este procedimiento, cada curso académico la universidad pone a disposición de los Centros **información** sobre el funcionamiento y los resultados de los títulos. La información que se recoge está detallada en P-CENTROS-04 y la forma en que se gestiona, por parte de la Universidad y los Centros, se explica en el apartado 5.6 de este manual. Esta información permite a los Centros, cada año, **valorar el mantenimiento y relevancia de su oferta formativa, su actualización o renovación**, e incluye las evidencias que ANECA define como obligatorias en sus programas de evaluación periódica ACREDITA y MONITOR.

A partir de esta información se reflexiona sobre el funcionamiento y los resultados del título en torno a los criterios que aparece recogidos a continuación:

- Organización y desarrollo.
- Información y transparencia.
- Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad.
- Personal académico.
- Personal de apoyo, recursos materiales y servicios.
- Resultados de aprendizaje.
- Indicadores de satisfacción y rendimiento.
- Mejora continua.

Estos criterios y las directrices en las que se desglosan están recogidos en el formato del Informe de Seguimiento Interno F-P-CENTROS-04-01, e incluyen los criterios y directrices que ANECA tiene en cuenta en su programa de evaluación para la renovación de la acreditación ACREDITA; en el caso del SAIC, los Centros los emplean cada curso para realizar el seguimiento interno de sus títulos.

A partir de la información mencionada y en torno a los criterios y directrices fijados en el formato de informe, el proceso de reflexión sobre el funcionamiento y los resultados de los títulos lo lideran los Coordinadores de los títulos, que son responsables de elaborar el primer borrador de Informe de Seguimiento Interno. A partir de este borrador, el proceso de reflexión se abre a los grupos de interés que participan mediante reuniones que se organizan por colectivos, normalmente del siguiente modo:

- Equipo de Dirección del Centro.
- Estudiantes y egresados. Esta reunión puede organizarse de forma conjunta o con cada grupo de interés por separado.
- Profesorado del título.
- Personal de Administración y Servicios.
- Empleadores y Colegios Profesionales (cuando procede).

La información que se recoge en las reuniones con egresados y empleadores permite complementar la información que se recoge en los informes de empleabilidad sobre necesidades del entorno económico, social y científico.

Como ya hemos comentado, el seguimiento interno que los Centros hacen de sus títulos cada curso se realiza utilizando las mismas evidencias y los mismos criterios y directrices de análisis definidos por ANECA en sus programas MONITOR y ACREDITA. Por ese motivo, cuando un título tiene que someterse a evaluación por cualquiera de estos programas lo hace adaptando mínimamente su modo de actuar durante el seguimiento interno (P-CENTROS-04).

Cuando un título debe participar en MONITOR, las evidencias del curso académico de referencia para el análisis (recopiladas como primer paso de P-CENTROS-04) se envían a la agencia siguiendo los mecanismos y plazos acordados con ella.

Cuando un título debe participar en ACREDITA, en la elaboración del informe de autoevaluación se siguen los mismos pasos que se especifican en P-CENTROS-04 para elaborar el Informe de Seguimiento Interno, sustituyendo el formato de informe de seguimiento (F-P-CENTROS-04-01) por el formato de informe de autoevaluación que defina ANECA y siguiendo los plazos acordados con la agencia.

Además de estos procesos de revisión periódica de los títulos, los Centros podrán complementar, si lo consideran oportuno, el análisis de las asignaturas que se realiza en el P-CENTROS-04, aplicando las actividades recogidas en el procedimiento documentado P-CENTROS-09 que describe cómo analizar asignaturas para poner en marcha acciones de mejora. Este procedimiento concreta **cómo se lleva a cabo la toma de decisiones y los grupos de interés que participan.**

#### **5.2.4. Mejora de los títulos**

Para asegurar que **llevan a cabo las mejoras derivadas del seguimiento interno y de los procesos de evaluación externa** los Centros disponen de dos procedimientos documentados. El primero de ellos es el procedimiento para definir y actualizar el plan de mejora (P-CENTROS-05) y el segundo es el procedimiento de seguimiento interno (P-CENTROS-04).

Aplicando el P-CENTROS-05 los Centros aseguran que definen las acciones de mejora vinculadas a un título y recogen información sobre los resultados del seguimiento y ejecución de aquellas. El formato del plan de mejora F-P-CENTROS-05-01 está dividido en tres grandes apartados:

- Definición: recoge información para detallar las acciones de mejora.
- Seguimiento: recoge información sobre la ejecución de la acción de mejora.
- Evaluación: recoge información sobre la finalización de la ejecución de la acción de mejora y la valoración de su eficiencia respecto al objetivo con el que se puso en marcha.

Uno de los apartados en los que se desglosa “Definición” recoge el motivo por el que se define una acción de mejora. Ejemplos de motivo puede ser: un informe de cualquiera de los de programas de evaluación externa de ANECA (VERIFICA, MONITOR, ACREDITA, Sello Internacional de Calidad (SIC)), un Informe de Seguimiento Interno del título (P-CENTROS-04), el propio Plan de Mejora porque se haya decidido cerrar una acción para reformularla (P-CENTROS-05), el procedimiento de seguimiento interno de las asignaturas del título (P-CENTROS-09) o el de quejas y sugerencias (P-CENTROS-06).

Cuando cada curso académico los Centros realizan el seguimiento interno de los títulos mediante la aplicación del P-CENTROS-04, uno de los criterios que analizan es “8. Mejora continua”. En la directriz 2 de ese criterio, “Plan de mejora del título”, se controla si el plan de mejora:

- Incorpora acciones para cumplir con las indicaciones de los informes de evaluación externa de ANECA: VERIFICA, MONITOR, ACREDITA, SIC.
- Si se están ejecutando las acciones de mejora de acuerdo a los plazos marcados.
- Si las acciones de mejora están obteniendo los resultados previstos.

Por tanto el seguimiento de la ejecución y la evaluación de los resultados de las acciones de mejora se realiza acción a acción, como parte de P-CENTROS-05 y, de forma agregada, mediante el procedimiento P-CENTROS-04.

### 5.2.5. Modificación de los títulos

Cuando la mejora de un título requiere la modificación de su diseño, los Centros aplican el procedimiento documentado P-CENTROS-10 que describe las actividades planificadas para modificar la memoria de un título, aprobarla internamente, tramitar su verificación y publicar información sobre la misma. Además, concreta cómo se lleva a cabo la toma de decisiones y los grupos de interés que participan, como órganos personales o miembros de los órganos colegiados que intervienen.

La secuencia de actividades que recoge este procedimiento y los órganos que participan en él son los mismos que en el procedimiento P-CENTROS-02 con la diferencia de que en este momento del ciclo de la vida del título no es necesario tramitar la autorización de la implantación con la CARM y de que no todas las modificaciones deben ser publicadas en el BOE y el BORM.

Tal y como detallan los diferentes procedimientos, los Centros rinden cuentas a los grupos de interés sobre sus actividades de diseño, organización, desarrollo, revisión y mejora de las enseñanzas, ya que los grupos de interés internos participan, como órganos personales o miembros de los órganos colegiados que intervienen. Los grupos de interés externos participan también en el procedimiento de seguimiento interno de los títulos.

Para finalizar, señalar que, tanto en la aplicación de los procedimientos documentados en el SAIC, como durante la participación de los Centros en los diferentes procesos de evaluación externa (VERIFICA, MONITOR, ACREDITA, SIC), cada Centro cuenta con un miembro del personal técnico del Servicio de Gestión de la Calidad que les apoya de forma directa en el desarrollo de sus actividades.

### 5.3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes

Los Centros disponen de procedimientos que les permiten comprobar que las acciones que emprenden tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje de los estudiantes y cuentan con los mecanismos de la Universidad para favorecer el acceso de los estudiantes a las normas que regulan todas las fases de su proceso formativo, desde su admisión, adquisición de competencias y habilidades, hasta la certificación de los resultados de aprendizaje adquiridos.

#### 5.3.1. Ordenación de las diferentes fases del ciclo de vida académico de los estudiantes

La Universidad dispone de normativa que regula las diferentes fases del ciclo de vida académica de los estudiantes: acceso, admisión, matrícula, reconocimiento de cualificaciones y periodos de estudio, progreso y permanencia, evaluación y certificación.

Esta normativa se ha desarrollado dentro del marco legal autonómico y nacional por lo que se asegura que los procesos ligados a estas fases del ciclo de vida académica de los estudiantes tienen en cuenta la diversidad del colectivo y de sus necesidades con el fin de responder, con las medidas más oportunas, a las diferentes realidades.

Las normas que afectan a estas fases del ciclo de vida de los estudiantes son impulsadas desde el Consejo de Dirección de la Universidad a través del Vicerrectorado responsable de la ordenación académica. Se aprueban y se hacen públicas siguiendo los mecanismos definidos por la Universidad con ese fin. Entre las principales Normas sobre esta materia, que están disponibles en la en la página web de la Universidad [http://www.upct.es/vordenacion\\_acad/normativa\\_academica.php](http://www.upct.es/vordenacion_acad/normativa_academica.php), se encuentran los distintos Reglamentos de Acceso y Admisión, Matrícula, Reconocimiento y Progreso y Permanencia.

Los alumnos del CUD se regirán por la normativa de evaluación y de progreso y permanencia del Ministerio de Defensa (MINISDEF) vigente, salvo en los casos no regulados por ella, en cuyo caso será de aplicación la de la Universidad.

#### 5.3.2. Desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje

Los Centros, al diseñar los títulos aplicando P-CENTROS-02, concretan las actividades formativas y metodologías docentes que pueden emplearse en las diferentes asignaturas del plan de estudios tratando de ofrecer una variedad de métodos que permita a los responsables de definir las asignaturas la elección de un conjunto de actividades y metodologías que puedan adaptarse a la diversidad de la población de estudiantes.

Todas las asignaturas disponen de un espacio en la plataforma de enseñanza virtual que se usa, bien de forma complementaria entre estudiantes y profesorado para planes de estudio presenciales,

flexibilizando de esta forma el acceso a los materiales docentes y la interacción estudiante-profesor, bien como vía principal en casos de enseñanzas semipresenciales o a distancia.

El reglamento de progreso y permanencia de la Universidad regula el régimen de dedicación de los estudiantes definiendo dos modalidades de dedicación: tiempo completo y tiempo parcial. Cada una de ellas tiene asociados valores mínimos y máximos diferentes de la horquilla de matrícula. De esta forma los estudiantes pueden adaptar a sus necesidades el ritmo con el que van a cursar sus estudios. En el caso del CUD esta normativa será de aplicación en aquellos aspectos no regulados por su propia normativa.

### **5.3.3. Evaluación de aprendizajes y competencias**

Los Centros, al diseñar los títulos aplicando P-CENTROS-02, concretan los diferentes métodos de evaluación que pueden ser aplicados. Los responsables de definir las asignaturas son los que eligen el sistema de evaluación concreto que se aplica en cada una de ellas. Este sistema debe recogerse también en las Guías docentes de las asignaturas que, al igual que las memorias de los títulos, están publicados en la página web de la Universidad con suficiente antelación.

La normativa que regula la evaluación de aprendizajes y competencias, que es el marco de referencia para definir los sistemas de evaluación de las asignaturas, es responsabilidad del Consejo de Dirección de la Universidad, incluyendo al Vicerrectorado responsable del área de estudiantes. En la definición de esta normativa participa activamente el Consejo de Estudiantes de la Universidad. Esta normativa está disponible también en la página web de la Universidad [http://www.upct.es/vordenacion\\_acad/normativa\\_academica.php](http://www.upct.es/vordenacion_acad/normativa_academica.php). Además de marcar directrices para diseño de los sistemas de evaluación, define el mecanismo para asegurar que son aplicados de forma justa y equitativa.

### **5.3.4. Apoyo y orientación sobre el desarrollo de la enseñanza y el desarrollo profesional**

La acogida de los estudiantes de nuevo ingreso se gestiona de forma compartida desde la Dirección de los Centros y la Unidad de Estudiantes y Extensión Universitaria de la Universidad. Al inicio del curso los Centros organizan una jornada de bienvenida donde se proporciona a los estudiantes de nuevo ingreso información general sobre la Universidad, el Centro y el título en el que se han matriculado. En esta jornada también se presentan los servicios de la Universidad cuyas funciones están especialmente orientadas a los estudiantes: Unidad de Estudiantes y Extensión Universitaria (incluye el COIE, responsable de la gestión de las prácticas externas), Servicio de Relaciones Internacionales, Servicio de Idiomas, Servicio CRAI Biblioteca y el Aula Virtual.

La orientación académica y profesional también se gestiona de forma conjunta entre la Dirección de los Centros y la Unidad de Estudiantes y Extensión Universitaria, buscando fomentar la autonomía de los estudiantes y el respeto entre éstos y sus profesores. El tamaño de la Universidad y el número reducido de estudiantes permite que una gran parte de la labor de apoyo y orientación académica y

de profesional pueda realizarse de forma directa y personalizada. Además, también se organizan actividades cada curso que son difundidas en la página web de la Universidad y en otros canales habituales como la Casa del Estudiante, o los tableros de anuncios de los Centros. **La información que se proporciona a los estudiantes a través de la página web incluye también información sobre becas y otras ayudas.**

Para garantizar el derecho a estudiar de los estudiantes con discapacidad la Universidad cuenta con la Unidad de Voluntariado y Diversidad que asume entre sus objetivos la garantía de que los estudiantes con discapacidad puedan seguir las enseñanzas en nuestra Universidad realizando adaptaciones en función de sus necesidades especiales.

En el caso del CUD la gestión de la acogida de estudiantes de nuevo ingreso y la orientación académica y profesional no es compartida con los servicios de la UPCT.

#### **5.3.5. Prácticas externas.**

La realización de las prácticas externas está regulada en la Universidad por normativa propia definida en el marco de la normativa nacional. La gestión de las prácticas externas es compartida entre la Dirección de los Centros, su profesorado (responsables de velar por que esta actividad cumpla con su objetivo académico y de que las **prácticas se ajusten al propósito expresado en cada convenio**) y los Servicios correspondientes; concretamente, la Universidad, a través del COIE, gestiona administrativamente las prácticas externas de Centros propios y adscritos (si así procede), tanto curriculares como extracurriculares, en entidades colaboradoras. Puede encontrarse esta normativa en [http://www.upct.es/vordenacion\\_acad/normativa\\_academica.php](http://www.upct.es/vordenacion_acad/normativa_academica.php).

En el caso de CUD, las prácticas externas están gestionadas internamente por el CUD en colaboración con el Ejército del Aire (EA)

#### **5.3.6. Movilidad de estudiantes.**

La movilidad de los estudiantes se gestiona entre la Dirección de los Centros, su profesorado (**responsables de velar por que esta actividad cumpla con su objetivo académico**) y la Universidad, a través del Servicio de Relaciones Internacionales, responsable de la gestión administrativa de los programas de movilidad de Centros propios y adscritos (si así procede); por otro lado, el Servicio de Idiomas es responsable de la formación extracurricular en idiomas de los estudiantes de Centros propios que llegan y se van de nuestra universidad.

En el caso del CUD esta acción es gestionada por el EA excepto los aspectos académicos que son gestionados por el CUD.



### 5.3.7. Gestión de quejas y sugerencias.

Para tratar las quejas y sugerencias de los grupos de interés de un título los Centros cuentan con un procedimiento documentado (P-CENTROS-06) que describe las actividades planificadas y concreta cómo se lleva a cabo la toma de decisiones y los grupos de interés que participan.

El procedimiento especifica en el apartado de “Definiciones” aquello que se considera queja o sugerencia con el fin de diferenciarlo de las reclamaciones que los miembros de la comunidad universitaria pueden poner en marcha ante el incumplimiento de la normativa que regula el funcionamiento de la Universidad y que se atenderán de la forma que especifique cada una de esas normas. Al mismo tiempo, y con el fin de evitar confusiones a la hora de saber qué tipo de quejas o sugerencias son atendidas mediante este procedimiento, se ha tratado de delimitar claramente el alcance de este.

Para asegurar que los Centros conocen las necesidades de apoyo y orientación de los estudiantes, la Universidad pone a disposición de los Centros, en el marco del procedimiento P-CENTROS-04, información sobre el funcionamiento y los resultados de los títulos. A partir de esta información el Centro reflexiona sobre esas necesidades:

- En las directrices del criterio “Organización y desarrollo” se analiza la implantación y resultados de las diferentes normas que ordenan las fases del ciclo de vida académico de los estudiantes.
- En las directrices del criterio “Información y transparencia” se analiza si los estudiantes potenciales y los que actualmente están cursando un título disponen de información suficiente, accesible y actualizada.
- En las directrices del criterio “Personal de apoyo, recursos materiales y servicios” se analizan los servicios de apoyo y orientación, la movilidad y las prácticas externas.
- En las directrices del criterio “Resultados de aprendizaje” se analiza si las actividades formativas, las metodologías docentes y los sistemas de evaluación están siendo adecuados para alcanzar y evaluar los resultados del aprendizaje esperados. También se analiza si los resultados del aprendizaje alcanzados se corresponden con los objetivos formativos y con el nivel MECES del título.

De los resultados de este análisis los Centros rinden cuentas a los órganos de gobierno de la Universidad, tal y como recoge el P-CENTROS-04 y también pueden diseñar y aplicar acciones de mejora mediante P-CENTROS-05.

#### 5.4. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia

Los Centros cuentan con los mecanismos regulados para asegurar que el acceso, gestión, desarrollo y formación del personal académico y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

La definición, revisión y mejora continua de la política y actuaciones de la Universidad relacionadas con su personal académico y de apoyo a la docencia son responsabilidad del Consejo de Dirección de la Universidad. En el caso del personal académico, es responsabilidad del Vicerrectorado con competencias en profesorado y en el caso del personal de apoyo a la docencia, es responsabilidad de la Gerencia o del órgano competente en el caso de Centros adscritos. Las cuestiones relacionadas con la gestión del personal académico y de apoyo a la docencia se negocian en las Mesas de Negociación correspondientes. Las decisiones se adoptan en los órganos de gobierno de la Universidad, fundamentalmente en el Consejo de Gobierno, en el que están representados todos los grupos de interés internos y se rinde cuentas de las mismas al Consejo Social, del que forman parte tanto grupos de interés internos como externos.

En el caso de los Centros propios las necesidades de personal académico son detectadas por la Dirección de los Centros y/o de los Departamentos y comunicadas al Vicerrectorado responsable de profesorado que decide, de acuerdo con la política de personal de la Universidad y la normativa nacional, autonómica y de la Universidad, la mejor manera de cubrir esa necesidad. La descripción concreta de los perfiles corresponde a los Departamentos y Áreas de Conocimiento.

Los procesos y normas que regulan el acceso, la formación, promoción y reconocimiento del personal académico recogen los elementos necesarios para garantizar procesos justos y transparentes de toma de decisiones relacionados con los aspectos mencionados.

El Vicerrectorado responsable de profesorado gestiona el programa de formación del profesorado y de otras iniciativas orientadas a favorecer el vínculo entre docencia e investigación, así como acceso a nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje, evaluación y uso de nuevas tecnologías.

En el caso de Centros adscritos, las cuestiones diferenciales derivadas de su naturaleza jurídica y estructura estarán sujetas a la normativa correspondiente y a los acuerdos específicos de cada Centro firmados con la Universidad.

Los Centros, en el marco del procedimiento P-CENTROS-04, reciben información relacionada con la actividad del personal académico (estructura de profesorado asignado al título cada curso, rendimiento de las asignaturas, satisfacción con la actividad docente o carga de trabajo percibida); también recogen información cualitativa durante las reuniones con grupos de interés (profesorado, estudiantes y egresados). A partir de esta información el Centro reflexiona:

- En las directrices del criterio “Personal académico” se analiza si reúne el nivel de cualificación académica necesario y dispone de la adecuada experiencia y calidad docente e investigadora, si es suficiente y dispone de la dedicación adecuada y si se actualiza para abordar de forma adecuada el proceso de enseñanza-aprendizaje.
- En las directrices del criterio de “Personal de apoyo, recursos materiales y servicios” se analiza si el personal de apoyo es suficiente y soporta adecuadamente la actividad docente del personal académico.

De los resultados de este análisis los Centros rinden cuentas a los órganos de gobierno de la Universidad, tal y como recoge el P-CENTROS-04 y también pueden diseñar y aplicar acciones de mejora mediante P-CENTROS-05.

### 5.5. Gestión y mejora de los recursos y servicios

Los Centros cuentan con los mecanismos propios y de la Universidad para diseñar, gestionar y mejorar los servicios de apoyo a los estudiantes, así como de los recursos humanos y materiales necesarios para facilitar un adecuado desarrollo de su aprendizaje.

#### 5.5.1. Servicios de apoyo

Los Centros cuentan con los mecanismos propios y de la Universidad para garantizar el mantenimiento, la actualización y la mejora de los servicios ofrecidos por la Universidad o el Centro (tutoría, prácticas de laboratorio, administración y secretaría, etc...), así como su accesibilidad y aprovechamiento por parte de los diferentes colectivos de usuarios.

En relación con los Centros propios y el personal de administración y servicios, los mecanismos de la Universidad para que la definición, revisión periódica y mejora continua de la política y las actuaciones en esta materia aseguren su cualificación y el desarrollo de sus competencias son responsabilidad del Consejo de Dirección de la Universidad, en concreto de la Gerencia.

Las cuestiones relacionadas con la gestión del personal de administración y servicios se negocian en las Mesas de Negociación correspondientes. Las decisiones se adoptan, en el caso de Centros propios, en los órganos de gobierno de la Universidad, fundamentalmente, en el Consejo de Gobierno en el que están representados todos los grupos de interés internos y se rinden cuentas de las mismas al Consejo Social del que forman parte tanto grupos de interés internos como externos.

En el caso de Centros adscritos, las cuestiones diferenciales derivadas de su naturaleza jurídica y estructura estarán sujetas a la normativa correspondiente y a los acuerdos específicos de cada Centro firmados con la Universidad. Por ejemplo, los servicios de apoyo que presta la Universidad al CUD se encuentran definidos en el convenio de adscripción entre MINISDRF y la UPCT.

### 5.5.2. Recursos materiales

Los Centros cuentan con los mecanismos propios y/o de la Universidad para garantizar el mantenimiento adecuado, la actualización y la mejora de los recursos materiales, así como su accesibilidad y aprovechamiento por parte de los diferentes colectivos de usuarios.

En el caso de los Centros propios, los mecanismos de la Universidad para gestionar sus recursos materiales son responsabilidad del Consejo de Dirección de la Universidad, en concreto del Vicerrectorado responsable de las infraestructuras. Estos mecanismos atienden aspectos como la discapacidad, la seguridad y prevención de riesgos, y gestión medioambiental.

En el caso de Centros adscritos, la responsabilidad para garantizar el mantenimiento adecuado, la actualización y la mejora de los recursos materiales, así como su accesibilidad y aprovechamiento por parte de los diferentes colectivos de usuarios recae en los mismos Centros. Las cuestiones diferenciales derivadas de su naturaleza jurídica y estructura estarán sujetas a la normativa correspondiente y a los acuerdos específicos de cada Centro firmados con la Universidad.

Los Centros, en el marco del procedimiento P-CENTROS-04, reciben información relacionada con la gestión de los recursos materiales (satisfacción del profesorado y los estudiantes) y también recogen información cualitativa durante las reuniones con grupos de interés (profesorado, estudiantes y egresados). A partir de esta información el Centro reflexiona sobre:

- En las directrices del criterio de “Personal de apoyo, recursos materiales y servicios” se analiza si los recursos materiales (las aulas y su equipamiento, espacios de trabajo y estudio, laboratorios, talleres y espacios experimentales, biblioteca, etc.) se adecuan al número de estudiantes y a las actividades formativas programadas en el título y, en el caso de títulos semipresenciales o a distancia, si las infraestructuras tecnológicas y materiales didácticos asociados permiten desarrollar las actividades formativas y adquirir las competencias del título.

De los resultados de este análisis los Centros rinden cuentas a los órganos de gobierno de la Universidad, tal y como recoge el P-CENTROS-04 y también pueden diseñar y aplicar acciones de mejora mediante el P-CENTROS-05.

### 5.6. Análisis y uso de la información

Los Centros cuentan con los mecanismos propios y de la Universidad para medir los resultados de los títulos (resultados del aprendizaje, satisfacción de los distintos grupos de interés e inserción laboral y empleabilidad) y con procedimientos propios para analizar y utilizar esos resultados para la toma de decisiones que conduzcan a una mejora de la calidad de las enseñanzas que imparten y del resto de actividades que realizan.

Los Centros cuentan con mecanismos propios y de la Universidad para disponer de información sobre los resultados de los diferentes procesos del SAIC.

En el caso de los Centros propios:

La Oficina de Prospección y Análisis de Datos (OPADA) de la Universidad proporciona la información que se genera mediante la explotación de las bases de datos de la Universidad, en concreto:

- Tabla perfil de ingreso de los estudiantes.
- Tabla de reconocimiento de créditos.
- Tabla de rendimiento académico del título.
- Tabla de asignaturas del plan de estudios y su profesorado (tabla 1 de ACREDITA y MONITOR).
- Tabla de resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios (tabla 2 de ACREDITA y MONITOR).
- Tabla de datos globales del profesorado que ha impartido docencia en el título (tabla 3 de ACREDITA y MONITOR).
- Tabla de evolución de indicadores y datos globales del título (tabla 4 de ACREDITA y MONITOR).

El Servicio de Gestión de la Calidad (SGC) proporciona la información que se recoge mediante encuestas, en concreto:

- Informe de empleabilidad de los egresados.
- Informe de satisfacción de los estudiantes con el título.
- Informe de satisfacción del profesorado con el título.
- Informes sobre percepción de la carga de trabajo de los estudiantes.
- Informe de satisfacción de los estudiantes con la actividad docente.
- Informe de satisfacción de los estudiantes con las prácticas externas (a partir de la explotación de encuestas que administra el COIE).
- Informe de satisfacción del tutor académico con las prácticas externas (a partir de la explotación de encuestas que administra el COIE).
- Informe de satisfacción del tutor profesional con las prácticas externas (a partir de la explotación de encuestas que administra el COIE).

Los Centros también recogen información cualitativa documentada cada curso para utilizarla en P-CENTROS-04. Por ejemplo pueden recoger:

- Listado de empresas/instituciones con los que se han hecho efectivos convenios de prácticas en el periodo considerado.
- Listado de estudiantes que realizan prácticas externas en el periodo considerado.
- El proyecto formativo de las diferentes prácticas externas.
- Listado de las memorias finales de prácticas realizada por los estudiantes.
- Informes de seguimiento realizados por los tutores de prácticas.

- Documentación o informes que recojan los mecanismos, acuerdos y conclusiones de la coordinación entre tutores académicos y tutores en la institución/empresa convenida.
- Memorias finales de prácticas externas.
- Acciones de orientación académica realizadas por el Centro, Rectorado y/o Servicio de Estudiantes y Extensión Universitaria y por el Consejo de Estudiantes.
- Acciones de orientación profesional realizadas por el Centro, Rectorado y/o Servicio de Estudiantes y Extensión Universitaria y por el Consejo de Estudiantes.
- TFG/TFM defendidos en el título.

Igualmente, los Centros pueden recoger si aplican P-CENTROS-09 **información** como:

- Ficha de la asignatura en la memoria del título en vigor.
- Guía docente de la asignatura (curso objeto de análisis).
- Programación temporal individual de la asignatura (curso objeto de análisis).
- Cronograma conjunto del título (curso objeto de análisis).
- Tabla 2 de ACREDITA (últimos 2 cursos académicos).
- Informes de carga de trabajo del título (últimos 2 cursos académicos).
- Informe de Centro con la satisfacción de los estudiantes con la actividad docente (últimos 2 cursos académicos).
- Informes de satisfacción de los estudiantes con la actividad docente (últimos 2 cursos académicos).
- Quejas documentadas, relacionadas con la actividad docente.
- Opinión sobre la asignatura de los grupos de interés del título (estudiantes, profesorado, responsables de gestión) recogidas en las reuniones de seguimiento del título.
- Materiales docentes en el aula virtual.
- Exámenes, u otras pruebas de evaluación, realizados en cada una de las asignaturas.

En el caso de los Centros adscritos, dependiendo tanto de las cuestiones diferenciales derivadas de su naturaleza jurídica y/o estructura como de los Convenios firmados con la Universidad, podrán disponer de la información facilitada por estos Servicios o la recabarán por medios propios.

Además, durante las reuniones con los grupos de interés que se desarrollan en el marco del P-CENTROS-04 los Centros también recogen información cualitativa sobre los diferentes procesos. En estas reuniones, los responsables del seguimiento interno utilizan como referente la metodología de trabajo de los paneles de expertos en los procesos de evaluación externa (ACREDITA y SIC), consistentes en recolección y estudio de evidencias e indicadores, entrevistas a los diferentes grupos de interés y elaboración consensuada de un documento de evaluación y otro de mejoras. Además, **los grupos de interés internos y externos participan** en algunos procesos de medición proporcionando información que después es procesada por los Centros propios o por los Servicios de la Universidad, según proceda. Esta información es analizada y empleada para la mejora continua de los títulos en los procedimientos de seguimiento interno P-CENTROS-04 y P-CENTROS-05.

Los Centros, en el marco del procedimiento P-CENTROS-04, reflexionan sobre:

- En las directrices del criterio de “Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad” se analiza si El SAIC está implantado y actualizado; si recoge información sobre los resultados relevantes del título; si facilita el proceso de seguimiento interno y modificación del título, así como los procesos de seguimiento externo y acreditación garantizando su mejora.

De los resultados de este análisis los Centros rinden cuentas a los órganos de gobierno de la Universidad, tal y como recoge el P-CENTROS-04 y también pueden diseñar y aplicar acciones de mejora mediante P-CENTROS-05.

### 5.7. Publicación de información sobre los títulos y otras actividades realizadas

Los Centros cuentan con mecanismos propios y de la Universidad para garantizar la publicación y difusión periódica de información fiable, actualizada y accesible, relativa a los títulos ofertados y sus resultados, así como a otras actividades realizadas.

#### 5.7.1. Diseño de la página web de un título

La Universidad dispone en su Web de una página para cada uno de los títulos oficiales que imparten sus Centros. De esta forma garantiza que se publica información sobre su oferta formativa y en concreto sobre los siguientes aspectos de cada título:

- Objetivos de los títulos, plan de estudios y guías docentes.
- Resultados de aprendizaje obtenidos por los egresados.
- Políticas de acceso, admisión (perfil de ingreso recomendado) y orientación de los estudiantes.
- Metodologías de enseñanza-aprendizaje y sistemas de evaluación (criterios de calificación, incluidas las prácticas externas).
- Movilidad.
- Reclamaciones, quejas/ alegaciones y sugerencias.
- Posibilidades en relación a la continuidad de los estudios y/ o a las diversas oportunidades de empleo y ámbitos de desempeño profesional.
- Servicios y recursos ofrecidos por la Universidad/ Centro.
- Resultados de la enseñanza, tanto previstos, como realmente obtenidos (tasas de rendimiento académico/ aprendizaje).
- Resultados de las evaluaciones externas realizadas al título.

En el caso de los Centros propios y en lo referente a la normativa vigente general, en el apartado web dedicado al personal de la Universidad está disponible la información sobre acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia. Los Centros propios cuentan, además y si procede, con dispositivos para publicitar estas cuestiones.

Tal y como indica el P-CENTROS-02 una de las etapas finales del **proceso de** incorporación de un título a la oferta formativa del Centro es el diseño de su página web. El esquema de contenidos de todos los títulos oficiales de la Universidad es común y es fijado desde Consejo de Dirección de la Universidad, en concreto, por el Vicerrectorado responsable de las enseñanzas. El soporte técnico de las mismas es responsabilidad del Vicerrectorado responsable de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

En el esquema de contenidos pueden distinguirse cuatro grandes bloques de información:

- Información para dar visibilidad a la memoria del título. Esta información debe ser proporcionada por los Centros al Vicerrectorado (P-CENTROS-02), que se encarga de publicarla.
- Información relacionada con la impartición del curso cada curso académico. Esta información la generan tanto los Centros como el Vicerrectorado responsable de la ordenación académica., que se encarga de publicarla.
- Información sobre los resultados de los títulos. Esta información la generan los Servicios de la Universidad (OPADA o Servicio de Gestión de la Calidad (SGC)), la validan los Centros y su publicación la gestiona el SGC.
- Información oficial y de aseguramiento de la calidad; esta información la recoge el SGC, que se encarga también de gestionar su publicación.

### 5.7.2. Revisión de la página web de un título

Los Centros, en el marco del procedimiento P-CENTROS-04, reciben información relacionada con la gestión de la información y la transparencia (satisfacción del profesorado y de los estudiantes) y también recogen información cualitativa durante las reuniones con grupos de interés (profesorado, estudiantes y egresados). A partir de esta información el Centro **reflexiona:** en las directrices del criterio de “Información y transparencia” se analiza si es suficiente, accesible y actualizada la información publicada sobre el título.

De los resultados de este análisis los Centros rinden cuentas a los órganos **de gobierno de la Universidad**, tal y como recoge el P-CENTROS-04 y también pueden diseñar y aplicar acciones de **mejora mediante** P-CENTROS-05.

### 5.7.3. Actualización de la página web de un título

La periodicidad con la que se actualiza la página web de un título varía dependiendo del tipo de contenido de que se trate:

- Apartados de la página web que dan visibilidad a la memoria del título. Se actualizan cuando se modifica la memoria. El responsable de proporcionar la información, tal y como recoge el



P-CENTROS-10, es el Centro y el responsable de autorizar su publicación el Vicerrectorado con competencias en enseñanzas.

- Apartados de la página web relacionados con la impartición del título (guías docentes, horarios, calendarios de exámenes, etc.). Se actualizan cada curso académico. El Vicerrectorado responsable de las enseñanzas genera la información que depende de él y solicita a los Centros la otra. Finalmente autoriza la actualización.
- Apartados de la página web relacionados con los resultados de los títulos. Se actualizan cada curso académico. La información la generan los Servicios de la Universidad (OPADA o SGC), la validan los Centros y su publicación la gestiona el SGC.
- Apartados de la página web con información oficial y de aseguramiento de la calidad. Se actualizan cuando procede. La información es recopilada y la publicación gestionada directamente por el Servicio de Gestión de la Calidad.

## 5.8. Mantenimiento y actualización del SAIC

Los Centros disponen de una metodología de trabajo y de los recursos propios y de la Universidad para diseñar e implantar un Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) que ayuda de manera eficaz al logro y mejora de sus resultados, y que posibilita su evaluación externa con carácter periódico.

El SAIC de las enseñanzas de la Universidad es único para todos los Centros propios y es única también la documentación que lo describe.

### 5.8.1. Diseño y aprobación del SAIC

El órgano responsable del diseño, revisión y mejora continua del SAIC, así como de la actualización de la documentación es el Vicerrectorado responsable de la calidad de las enseñanzas con el soporte técnico del Servicio de Gestión de la Calidad.

El órgano responsable de aprobar el SAIC y la documentación que lo describe es el Consejo de Gobierno de la Universidad.

Para gestionar los documentos y registros del SAIC de las enseñanzas la Universidad cuenta con el procedimiento documentado P-CENTROS-08 que concreta cómo se lleva a cabo la toma de decisiones y los grupos de interés que participan, como órganos personales o miembros de los órganos colegiados que intervienen.

### 5.8.2. Acceso a la documentación del SAIC

La Universidad dispone de un gestor documental (Alfresco) para gestionar el acceso a la documentación que describe el SAIC. La Unidad de Informática de la Universidad es la responsable

de la gestión técnica de la aplicación, mientras que el Servicio de Gestión de la Calidad es responsable del diseño de la estructura de carpetas para almacenar y mostrar documentos y registros y actúa como administrador.

La publicación de la documentación que describe el SAIC en esta aplicación es responsabilidad del SGC que garantiza el acceso a la documentación a los implicados y que la información publicada describe de manera fiel y actualizada tanto los procesos que se llevan a cabo en el Centro, como sus mecanismos de medición, análisis y mejora.

### **5.8.3. Información sobre el SAIC**

Cada Centro cuenta con personal técnico de referencia del Servicio de Gestión de la Calidad. Este personal técnico se asegura de formar e informar a la Subdirección/Vicedecanato de Calidad, desde su nombramiento, sobre el SAIC, su objetivo y la forma de trabajar con él.

Los órganos de gobierno de los Centros y de la Universidad participan en la implantación de SAIC y son receptores de las actividades de rendición de cuentas que contempla, lo que les hace conocer también su funcionamiento.

### **5.8.4. Implantación del SAIC**

El responsable de la implantación del SAIC en cada Centro es la dirección del mismo y, dentro del Equipo de Dirección, la Subdirección/Vicedecanato de Calidad es la responsable de asegurar que el SAIC está implantado.

Las funciones del SAIC vinculadas más directamente con cada uno de los títulos son realizadas por el Coordinador del título y el Coordinador del curso.

Tanto en la implantación del SAIC como en los procesos de evaluación externa la Subdirección/Vicedecanato de Calidad cuentan con personal técnico de referencia del Servicio de Gestión de la Calidad que les apoya de forma continua.

### **5.8.5. Almacenamiento y acceso a los registros del SAIC**

La misma aplicación que se usa para gestionar el acceso a la documentación que describe el SAIC se emplea para almacenar y acceder a los registros. Este sistema asegura que los registros generados durante la implantación del SAIC se conservan en un soporte que garantiza su integridad, acceso y trazabilidad durante el periodo que se especifique como necesario.

La Subdirección/Vicedecanato de Calidad de los Centros tiene permisos para consultar la documentación que describe el SAIC y para subir los registros del SAIC. En cada uno de los procedimientos del SAIC están identificados los registros que se generan y el responsable de subirlos a la aplicación. En el P-CENTROS-08 se describen los criterios para gestionar los registros del SAIC.

### 5.8.6. Revisión y mejora continua del SAIC

Los Centros, en el marco del procedimiento P-CENTROS-04, **reflexionan:**

- En las directrices del criterio de “Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad” se analiza si El SAIC está implantado y actualizado; si recoge información sobre los resultados relevantes del título; si facilita el proceso de seguimiento interno y modificación del título, así como los procesos de seguimiento externo y acreditación garantizando su mejora.

Todos los grupos de interés participan en el seguimiento interno de los títulos y por tanto pueden reflexionar y proponer mejoras sobre el funcionamiento y los resultados del SAIC. Como cada Centro cuenta con personal técnico del Servicio de Gestión de la Calidad que les apoya durante todos los procesos la transmisión de información sobre las necesidades de mejora es directa.

### 5.8.7. Auditorías del SAIC

Para gestionar las auditorías internas del SAIC de las enseñanzas la Universidad cuenta con un procedimiento documentado P-CENTROS-07 **que permite desarrollar auditorías internas periódicas al SAIC, con el fin de evaluar de manera objetiva su grado de implantación real en el Centro.**

La **Universidad cuenta con ANECA como organismo externo para evaluar periódicamente el SAIC de los Centros, de modo que su reconocimiento contribuya a incrementar la confianza de los grupos de interés en la calidad de las actividades que se realizan.**

## 6. Estructura necesaria para la implantación del SAIC

Para implantar el SAIC descrito cada Centro cuenta con la estructura de funcionamiento regulada en la normativa correspondiente.

La Subdirección/Vicedecanato de Calidad del Centro será la responsable de garantizar que se definen, implantan y mantienen los procesos necesarios para asegurar la calidad del título y garantizar la orientación del Centro hacia sus grupos de interés.

La Comisión de seguimiento interno del título es un grupo de trabajo que se constituye de forma específica para realizar el seguimiento interno del título analizado. Terminado este trabajo, la Comisión queda disuelta hasta el siguiente proceso de seguimiento interno para el que se constituirá una nueva. Está formada por la dirección del Centro y los grupos de interés internos y externos del título: estudiantes, personal académico, personal de administración y servicios, egresados, empleadores y Colegios profesionales.

En el caso del CUD existe, además, un Órgano colegiado competente en materia académica, el Patronato, en el que participa el Ministerio de Defensa y cuya implicación en los diferentes procesos

relacionados con la calidad de las enseñanzas se encuentra recogida en este Manual y en los diferentes Procedimientos que lo desarrollan.

## 7. Registros del Manual de la calidad.

Nombre del registro	Soporte en el que se almacena	Ubicación del archivo	Responsable del archivo	Tiempo de conservación	Nombre del formato asociado	Código del formato asociado	Ubicación del formato asociado
Política y objetivos de la calidad	Electrónico	Alfresco	Subdirección/Vicedecanato de Calidad	Permanente	---	---	---
Acta de Junta de Centro que recoge la aprobación de la política y los objetivos de calidad	Electrónico	Alfresco	Subdirección/Vicedecanato de Calidad	Permanente	---	---	---
Acta de Consejo de Gobierno que recoge la aprobación de la política y los objetivos de calidad	Electrónico	Alfresco	Subdirección/Vicedecanato de Calidad	Permanente	---	---	---

## 8. Modificaciones del documento.

Edición	Fecha	Causas de la modificación
0	25/05/09	Emisión inicial del documento
1	16/02/10	Han sido modificados los nombres de los procedimientos P-CENTROS-03, P-CENTROS-04 y P-CENTROS-06
2	30-05-16	Han sido modificados todos los apartados del Manual de Calidad generando un nuevo documento
3	20/03/2019	Han sido modificados todos los apartados del Manual de Calidad generando un nuevo documento