UCAV
www.ucavila.es

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

de la **Facultad de Ciencias y Artes**
de la Universidad Católica "Santa Teresa de Jesús" de Ávila

Versión 02- 21/12/2021

Índice

ÍNDICE 7

PRESENTACIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y ARTES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA 9

CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA 13

1.1 OBJETO 14
1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. 14
1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA. 14
1.4. DESARROLLO. 15
1.4.1. Introducción. 15
1.4.2. Objetivos del SGIC. 16
1.4.3. Alcance del SGIC. 17
1.4.4. Documentos del SGIC. 18
1.4.5. El Manual del SGIC. 20
1.4.5. El Manual de Procesos. 21

CAPÍTULO 2. PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD Y EL CENTRO 29

2.1. OBJETO 30
2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. 30
2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA. 30
2.4. DESARROLLO. 30
2.4.1. Presentación. 30
2.4.2. Organigrama. 32
2.4.3. Órganos de gobierno y asesoramiento 37
2.4.4. Personal académico y personal de administración y servicios. 40
2.4.5. Reglamentos y normas. 41
2.4.6. Compromiso del Equipo Rectoral y del Servicio de Calidad. 41
2.5. DATOS DE IDENTIFICACIÓN 42

CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DE LOS CENTROS PARA EL DESARROLLO DEL SGIC 44

3.1. OBJETO 45
3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. 45
3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA. 45

3.4. DESARROLLO. 45
3.4.1. Equipo de Dirección de la Universidad. 45
3.4.2. Equipo de Dirección del Centro. 45
3.4.3. Coordinador de Calidad del Centro. 46
3.4.4. Comisión de Garantía de Calidad. 47
3.4.5. Servicio de Calidad 50
3.4.6. Grupos de Mejora 51

CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD 52

4.1. OBJETO. 53
4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. 53
4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA. 54
4.4. DESARROLLO. 54
4.4.1. Identificación de los grupos de interés 55
4.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés 58
4.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés 60

CAPÍTULO 5. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS 62

5.1. OBJETO. 63
5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. 63
5.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA. 63
5.4. DESARROLLO. 63

CAPÍTULO 6. ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE 66

6.1. OBJETO. 67
6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. 67
6.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA. 67
6.4. DESARROLLO. 67

CAPÍTULO 7. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO 70

7.1. OBJETO. 71
7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. 71
7.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA. 71
7.4. DESARROLLO. 71

CAPÍTULO 8. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS 74

8.1. OBJETO. 75
8.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. 75
8.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA. 75
8.4. DESARROLLO. 75

CAPÍTULO 9. RESULTADOS DE LA FORMACIÓN 78

9.1. OBJETO. 79
9.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. 79
9.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA. 79
9.4. DESARROLLO. 79

CAPÍTULO 10. INFORMACIÓN PÚBLICA 82

10.1. OBJETO. 83
10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. 83

10.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA. 83
10.4. DESARROLLO. 83

CAPÍTULO 11. SEGUIMIENTO DEL SGIC 87

11.1. OBJETO. 88
10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. 88
10.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA. 88
10.4. DESARROLLO. 88

Índice

Presentación
Capítulo 1. El Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la UCAV
Capítulo 2. Presentación de la Universidad.
Capítulo 3. Estructura de la Universidad para el desarrollo del SGIC.
Capítulo 4. Política y objetivos de calidad
Capítulo 5. Garantía de calidad de los programas formativos
Capítulo 6. Orientación al aprendizaje
Capítulo 7. Personal académico y de apoyo
Capítulo 8. Recursos materiales y servicios
Capítulo 9. Resultados de la formación
Capítulo 10. Información pública
Capítulo 11. Seguimiento del SGIC

HOJA RESUMEN DE REVISIONES Y MODIFICACIONES

Revisión	Fecha	Descripción de la modificación
00	29/04/2008	Edición inicial
01	11/03/2009	Modificaciones recomendadas por ANECA
02	21/ 12/2021	• Actualización de información. • Normativa nacional universitaria • Sustitución del nuevo logotipo. • Actualización de normativa interna y de organigramas. • Inclusión de los títulos propios en el alcance del SGIC

Elaboración:	Revisión	Aprobación:
Servicio de Calidad Fecha: 03/12/2021	Comisión de Garantía de Calidad Fecha: 16/12/2021	Consejo de gobierno Fecha: 21/12/2021

PRESENTACIÓN DEL MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y ARTES DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE ÁVILA

El reciente Real Decreto 822/2021 de 28 de septiembre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias y el procedimiento de aseguramiento de su calidad, quiere establecer una cultura de la calidad, que fortalezca la confianza de la comunidad universitaria estableciendo procedimientos que garantizan la calidad de la oferta académica empoderando a los sistemas internos de garantía de calidad de las universidades, siguiéndolos planteamientos de los países del EEES y promover una desburocratización de los procedimientos implicados en los mismos.

Con el objeto de favorecer la mejora continua de las titulaciones impartidas en la Universidad, garantizando la calidad en toda su oferta académica y que facilite su acreditación y el mantenimiento de ésta, se considera necesario consolidar un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) de la Universidad.

Desde el año 2008 se inicia su implantación a través de dos sistemas de calidad, uno para cada Facultad. El cambio normativo, la gestión conjunta de muchos procesos, la creación de una nueva facultad (la Facultad de ciencias de la Salud el 8 de febrero 2019) y las similitudes entre los sistemas de los distintos centros, indujeron a revisar el sistema, por eso, durante el curso académico 2019/2020 el objetivo prioritario del Servicio de Calidad fue hacer una revisión en profundidad del SGIC, redefinir los procedimientos y documentos asociados a los mismos, y documentar con plantillas más sencillas e intuitivas todo el sistema. Revisa y actualiza de nuevo con la entrada en vigor de los dos nuevos R.D. 2021.

Esta nueva orientación del SGIC se hizo utilizando la estructura general que suele tener cualquier sistema de calidad, procesos estratégicos, procesos clave y procesos de apoyo, pero siguiendo las directrices del Programa AUDIT y del programa ELENCHOS.

Con la puesta en marcha del Programa ACREDITA y la publicación del RD 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento, autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios, en el capítulo III en su artículo 14, nº 3, se indica los requisitos que deberán cumplir los centros universitarios para la obtención de la acreditación siendo los siguientes:

a) Haber renovado la acreditación inicial de al menos la mitad de los títulos oficiales de grado y máster que impartan de acuerdo con el procedimiento general previsto en el artículo 27 bis del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, derogado, por el Real Decreto 822/2021 de 28 de septiembre por el que se establece la

ordenación de las enseñanzas universitarias y el procedimiento de aseguramiento de su calidad, en la sección 4ª en el artículo 34.

b) Disponer de la certificación de la implantación de su sistema de garantía interno de calidad, orientado a la mejora continua de la formación que se ofrece a los estudiantes, de acuerdo con lo establecido en el apartado 8 del anexo II del Real Decreto 822/ 2021, de 28 de septiembre que deroga al R.D 1393/2007, de 29 de octubre, y conforme los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior y los protocolos y guías orientativas desarrolladas por la ANECA o por las agencias de calidad correspondientes.

Con fecha 7 de marzo de 2018, se ha publicado en el BOE, la resolución de la Secretaría General de Universidades por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas.

Para dar cumplimiento a todo lo expuesto anteriormente, se ha tenido en cuenta que la acreditación de una enseñanza oficial de grado o de máster se articula en base a 9 criterios de calidad y 46 directrices. La estructura de relaciones que soporta al modelo se ha construido sobre cinco ejes, cada uno de ellos hace referencia a uno o varios criterios de calidad tal y como se presenta en la figura siguiente.

Figura 1. Esquema del modelo de acreditación

El criterio 9, que constituye asimismo un eje en el que se apoyan el resto de criterios y ejes, ha de mostrar que los responsables del Plan de Estudios a acreditar han establecido algún Sistema de Garantía de Calidad que les permiten analizar las desviaciones de lo planificado y las áreas susceptibles de mejora. Dicho sistema también hace posible definir e implantar propuestas para la mejora continua del plan de estudios.

En su definición, se indica que "los responsables de la enseñanza disponen de sistemas de garantía de calidad que analizan su desarrollo y resultados, y que le permiten definir e implantar acciones de mejora continua de la calidad, con la participación de todos los implicados", lo que supone que:

- Existe un sistema de recogida de información, de revisión y mejora:
  - De los objetivos del plan de estudios.
  - De las políticas y procedimientos de admisión.
  - De la planificación de la enseñanza.
  - Del desarrollo de la enseñanza y de la evaluación de los estudiantes.
  - De las acciones para orientar al estudiante.
  - De la dotación de personal académico y de apoyo a la docencia
  - De los recursos y servicios para el aprendizaje.
  - De los resultados del proceso de formación y aprendizaje.
- Existen procedimientos de consulta que permitan recabar información de graduados, empleadores u otros grupos sociales relevantes, sobre la inserción profesional de los titulados, la formación adquirida (conocimientos, aptitudes y destrezas) y los perfiles profesionales o las necesidades de formación continua.

El documento básico del SGIC implantado en los Centros de la Universidad es **el Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (MSGIC)**, dado que en él se definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, su alcance y las referencias a la documentación genérica de la que se parte o a los procedimientos que lo desarrollan.

La documentación del SGIC se completa con un **Manual de Procesos** compuesto por una serie de documentos a los que se hace continua referencia en el MSGIC.

En los diferentes capítulos del MSGIC o en los procedimientos que lo desarrollan se hace referencia a las evidencias o registros que se originan como consecuencia de su aplicación y que constituyen evidencia de la misma.

El Decano ha de procurar que los miembros del Centro –personal docente e investigador, de administración y servicios y alumnos- tengan acceso a los documentos del SGIC que les

sean de aplicación, particularmente al MSGIC, por lo que dispondrá en la página web un lugar adecuado en el que figure una versión actualizada del mismo y comunicarán por la vía que consideren adecuada de los cambios que se vayan produciendo en su redacción.

Los órganos de gobierno apoyan la implantación y desarrollo del SGIC y se comprometen a cumplir con las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés: estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios, administraciones públicas y sociedad en general, asegurando así una formación de calidad que busque la mejora continua y la excelencia.

Capítulo 1. El Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros de la Universidad Católica de Ávila

HOJA RESUMEN DE REVISIONES DEL CAPITULO

Índice

1.1. OBJETO
1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
1.4. DESARROLLO
- **1.4.1. Introducción**
- **1.4.2. Objetivos del SGIC**
- **1.4.3. Alcance del SGIC**
- **1.4.4. Documentos del SGIC**
- **1.4.5. El Manual del SGIC**

ANEXOS:
- **Anexo 1.1 Mapa de Procesos**
- **Anexo 1.2 Relación entre los procesos del SGIC de la UCAV y los criterios y directrices AUDIT**
- **Anexo 1.3. Relación entre los procesos del SGIC de la UCAV y los criterios y directrices ELENCHOS**

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/04/2008	Edición inicial
01	11/03/2009	Inclusión de mapa de procesos y tabla relacional
02	21/12/2021	• Actualización de las referencias documentales. • Ampliación del ámbito de aplicación. • Actualización del listado de documentos del SGIC. • Actualización de los responsable de la revisión del SGIC.

Elaboración:	Revisión	Aprobación:
Servicio de Calidad Fecha: 03/12/2021	Comisión de Garantía de Calidad Fecha: 16/12/2021	Consejo de gobierno Fecha: 21/12/2021

1.1 OBJETO

El objetivo del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (MSGIC) de los Centros de la Universidad Católica de Ávila, es exponer los fundamentos y el alcance del SGIC implantado, asegurando la calidad de las titulaciones impartidas en cada Centro, y por tanto en el conjunto de la Universidad, así como el compromiso de los Centros y de la propia Universidad en el cumplimiento y mejora de sus compromisos docentes.

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El ámbito de aplicación del SGIC de los Centros de la Universidad incluye a todas las titulaciones que se imparten en cada uno de ellos y de los que el Centro es responsable (grado, máster, doctorado y títulos propios), es decir todas las titulaciones impartidas por la **Facultad de Ciencias y Artes**.

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

La relativa al gobierno de la Universidad (Normas de Organización y funcionamiento y Reglamentos Generales) y de cada uno de sus Centros, así como los procedentes del MEC, ANECA y ACSUCYL relativos a la configuración, desarrollo y evaluación de las titulaciones, así como a los sistemas de garantía interna de la calidad. A continuación, se incluye un resumen de la normativa y legislación utilizada de manera general en la Universidad Católica de Ávila para el establecimiento del Sistema de Garantía Interna de Calidad:

- ACUERDO 64/2009, de 11 de junio, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban las normas de organización y funcionamiento de la Universidad Católica «Santa Teresa de Jesús» de Ávila.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de universidades.
- Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
- R.D. 822/2021 de 28 de septiembre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias y el procedimiento de aseguramiento de su calidad, que deroga el RD 1393/2007 de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007
- R.D. 27 de julio 2021 de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios y acreditación institucional de centros universitarios, que

deroga el Real Decreto 420/2015 de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Documento Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, de la ENQA. 2015
- Programa AUDIT, elaborado por ANECA.
- Programa ELENCHOS, elaborado por ACSUCYL
- Documentos editados por ANECA del Programa VERIFICA.
- Documentos editados por ANECA del Programa DOCENTIA.
- Documentos editados por ANECA del Programa MODIFICA.
- Documentos editados por ANECA del Programa ACREDITA.

1.4. DESARROLLO.

1.4.1. Introducción.

Como establece la Ley Orgánica 4/2007 de Universidades (LOMLOU) y los decretos que la desarrollan, todas las titulaciones oficiales de todas las Universidades han de someterse a un proceso de verificación y acreditación por parte de ANECA / ACSUCYL (o los órganos competentes de las Comunidades Autónomas, en algunos casos), tanto en el momento de presentar la propuesta de desarrollo de la titulación que se presenta (verificación) como una vez está completamente implantada (acreditación).

El diseño del SGIC de los Centros de la Universidad Católica de Ávila, elaborado según los principios expuestos en el modelo de acreditación comentado en la presentación del MSGIC y en base a la propuesta del programa AUDIT de la ANECA, habrá de ser verificado por ANECA o ACSUCYL y, una vez implantado, será sometido a un proceso de certificación por las agencias. Por tanto, la disponibilidad del SGIC certificado en la Universidad, facilitará la verificación y la acreditación de los títulos universitarios, dado que el SGIC atiende a los requerimientos normativos de autorización y registro de Títulos de Grado y Postgrado.

La garantía de calidad puede describirse como la *atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora.* En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, la garantía de la calidad ha de permitir a estas instituciones *demostrar que toman en serio la calidad de sus*

programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad.

El desarrollo de Sistemas de Garantía de Calidad exige un equilibrio adecuado entre las acciones promovidas por las instituciones universitarias y los procedimientos de garantía externa de calidad favorecidos desde las agencias de evaluación. La conjunción de ambos, configura el Sistema de Garantía Interna de Calidad del sistema universitario de referencia.

El diseño del sistema comprende:

- Determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes, así como de otros grupos de interés, con relación a la formación que se ofrece en las instituciones universitarias.
- Establecer los objetivos y el ámbito de aplicación del sistema de garantía interna de calidad.
- Determinar los criterios de garantía de calidad.

Este SGIC pretende ser también un Sistema Abierto en cuanto constituye el documento marco que ha de ser personalizado para cada centro, atendiendo a sus diferentes particularidades y garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborada por la ANECA y por ACSUCYL.

Debido al carácter centralizado de muchos de los procesos de gestión en la UCAV, el sistema abierto se concreta en un Sistema Integral que pretende evolucionar para abordar, además de la calidad de las Titulaciones Oficiales, la de Títulos Propios, la del Personal Docente e Investigador, la del Personal de Administración y Servicios, etc. Es decir, un Sistema que integre todo aquello de lo que la institución está obligada a rendir cuentas a la sociedad y que implante un sistema de trabajo basado en la mejora continua que la haga más eficiente y eficaz.

1.4.2. Objetivos del SGIC.

El diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas de la Universidad, por lo que se planifican de antemano los objetivos que pretenden alcanzar como resultado de su implantación.

Así los objetivos básicos del SGIC de la Facultad son garantizar la calidad de todas las titulaciones de las que son responsables, grados, másteres, doctorados, y títulos Propios, revisando y mejorando siempre que se considere necesario sus programas formativos, basados en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés a los que se tendrá puntualmente informados y manteniendo permanentemente actualizado el propio SGIC.

Con ello se espera:

- Responder al compromiso de la universidad con la satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES, dando respuesta a los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad establecidos por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) y actualizados en 2015.
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de las titulaciones implantadas en la **Facultad de Ciencias y Artes.**

En la elaboración de su SGIC, la Universidad Católica de Ávila contemplan, entre otros, los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica: la Universidad diseña su SGIC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.

- Publicidad, transparencia y participación: la Universidad dará difusión al proceso de elaboración de su SGIC, establecerá procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y hará posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

1.4.3. Alcance del SGIC.

Como se ha indicado con anterioridad, el alcance de este SGIC incluye a todas las titulaciones de las que la **Facultad de Ciencias y Artes** es responsable, tanto de grado como de máster universitario y doctorado, así como títulos propios. En el alcance se incluye la formación presencial, virtual e híbrida de las titulaciones oficiales y títulos propios.

De esta manera, los nuevos centros, escuelas y facultades que se vayan creando en la Universidad Católica de Ávila deberán seguir las directrices marcadas y establecidas para el resto de centros ya existentes, garantizando la homogeneidad e igualdad de las actividades realizadas. Quedan fuera del alcance de este Sistema los centros adscritos, que deberán particularizar el presente sistema, adaptándolo a sus necesidades.

En conjunto, el SGIC del Centro contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la

formación, como se resume en la figura siguiente, en la que se representa el "*ciclo de mejora de la formación Universitaria*" (adaptada de la Guía para el diseño de SGIC de la formación universitaria. Programas AUDIT/ ELENCHOS).

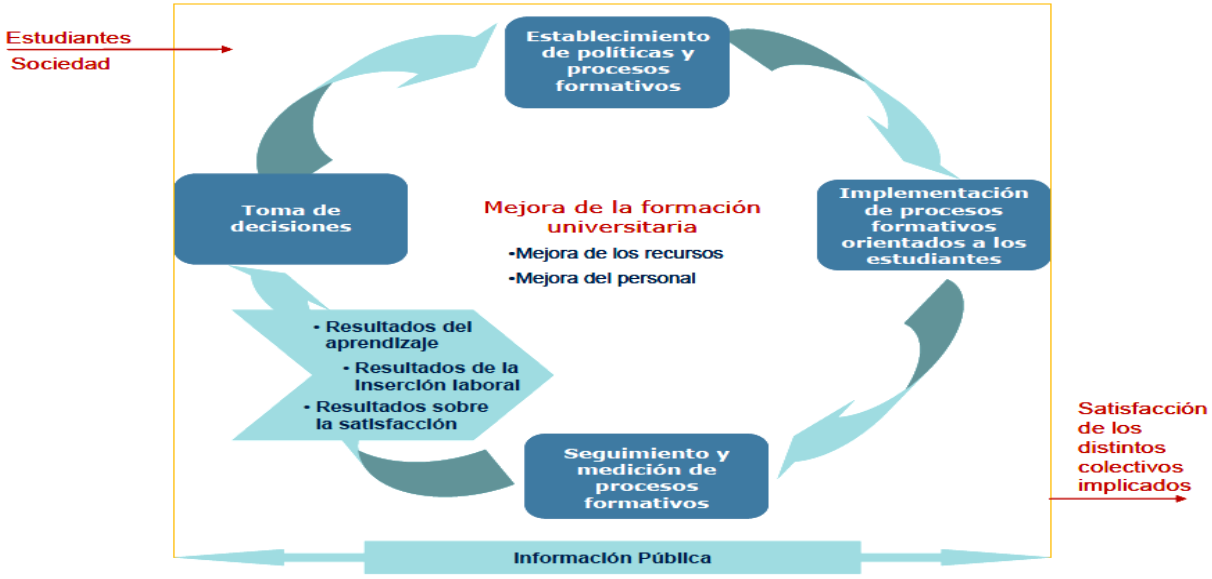


Figura 2. Ciclo de mejora de la formación universitaria (Fuente: Programa AUDIT)

1.4.4. Documentos del SGIC.

La **estructura documental** que soporta este modelo y que configura el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) tiene forma piramidal y parte desde lo más abstracto (Política de Calidad) hasta lo más concreto (Registros):

Figura 3. Estructura documental el SGIC

Los documentos que configuran el SGIC son los siguientes:

- **El manual del SGIC (MSGIC):** constituye la guía general de la actividad desarrollada en la Universidad en materia de Calidad.
- **El manual de Procesos:** documentos en los que se describe cómo se realizan y desarrollan los principales procesos del Sistema.
- Los **documentos**, con o sin formato, asociados a los procesos: constituyen la prueba objetiva de la implantación y efectividad del SGIC.

En el caso de los Centros Adscritos, su SGIC es único y se adapta al tipo de titulaciones que imparte tomando como base la documentación de la Facultad. Todos los documentos básicos serán elaborados por el Servicio de Calidad (UTC), bajo la forma de documento marco, que ha de ser personalizado por cada Centro adscrito de la Universidad atendiendo a sus diferentes particularidades, garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborado por ANECA y ACSUCYL.

Asimismo, forma parte del MSGIC la definición de la política y objetivos de calidad, como un Anexo del capítulo 4, elaborados y revisados según se indica en el correspondiente procedimiento (***PE01***. *Procedimiento para la definición y la revisión de la política y de los objetivos de calidad).*

En los diferentes capítulos del MSGIC o en los procedimientos que lo desarrollan se hace referencia a las evidencias o registros que se originan como consecuencia de su aplicación.

Caso que se considere necesario se elaborarán formatos para recoger la información necesaria para su archivo, quedando constancia de estos en los correspondientes procedimientos o capítulos del MSGIC.

Para que la presentación de los documentos sea uniforme y su control y actualización sea fácil y cómoda, se ha establecido y documentado un procedimiento para la gestión de los documentos y las evidencias, el Proceso ***PA07.*** *Proceso para la gestión de los documentos y las evidencias,* que incluye los requisitos para aprobarlos, revisarlos, identificar sus cambios, hacerlos disponibles, facilitar su lectura e identificación, identificar documentos de origen externo y prevenir el uso de documentos obsoletos. Este procedimiento afecta a toda la documentación del SGIC implantado en la **Facultad de Ciencias y Artes** de la Universidad Católica de Ávila, a excepción del propio Manual del SGIC, cuyo control se define a continuación.

1.4.5. El Manual del SGIC.

Como se indicó anteriormente, el MSGIC incluye una descripción general del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Facultad de acuerdo con las directrices del programa AUDIT elaborado por ANECA y del programa ELENCHOS elaborado por ACSUCYL.

El encabezado de cada una de las páginas interiores del MSGIC recoge:

- Nº de capítulo y título del mismo
- Logotipo de la Universidad Católica de Ávila
- El nombre de la Facultad/Centro correspondiente

Y en el pie de cada página se incluirá:

- Referencia: MSGIC/Ordinal del capítulo
- Número de revisión del capítulo y fecha de la misma
- Número de página y número total de páginas.

Cada capítulo se desglosa en los siguientes apartados:

- Elaboración, Revisión y aprobación: en la primera página de todos los documentos aparecerán tres celdas que indicarán el responsable y la fecha en la que se elaboró el documento, el responsable y la fecha en que se revisó el documento y se reconoció como válido y el responsable y la fecha de la aprobación y entrada en vigor del documento.
- Objeto
- Ámbito de aplicación
- Documentación de referencia
- Desarrollo
- Anexos, en su caso

El Manual es elaborado y actualizado por el **Servicio de Calidad**, firmando como responsable el director del Servicio de Calidad. Será revisado por la **Comisión de Garantía de Calidad,** firmando como responsable el presidente/a de citada comisión, y será aprobado por el **Consejo de Gobierno**.

El MSGIC deberá revisarse, al menos cada tres años o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de la Universidad o de los Centros que la integran, en

las normas que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGIC. Cuando se produce algún cambio se revisan los capítulos afectados del MSGIC (el sistema de control del MSGIC permite la revisión independiente de cada capítulo) y se deja constancia en el número de revisión del pie de página y en la tabla de "Resumen de Revisiones" de la portada. De las revisiones anteriores queda una copia guardada ya sea en formato papel o informático. De todos los cambios se informará al Servicio de Calidad (UTC) que deberá disponer de una copia actualizada del MSGIC.

El sistema de control del MSGIC permite la revisión independiente de cada capítulo. El número de revisión en vigor para cada capítulo aparece en el encabezado de todas las páginas de ese capítulo y en el índice del Manual.

Desde el Servicio de Calidad se facilitará que todos los miembros de la Universidad –personal docente e investigador, de administración y servicios y alumnos- tengan acceso al MSGIC, por lo que dispondrá en la página web de la Universidad un lugar adecuado en el que figure una versión actualizada del mismo y comunicarán por las vías que consideren adecuadas los cambios que se vayan produciendo en su redacción.

1.4.5. El Manual de Procesos.

A este Manual de Calidad, le acompaña un Manual de Procesos, compuesto por una serie de documentos en los que se describen los principales procesos que se llevan a cabo, con indicadores y/o evidencias de seguimiento y control, y diagrama de flujo para cada uno de ellos, en donde se detalla el qué, quién y cómo de su gestión eficaz, identificando las responsabilidades. Los procesos se dividen en Procesos Estratégicos que afectan y definen la dirección estratégica de la Universidad y de sus Títulos; Procesos Clave que son fundamentales para el seguimiento y mejora de las Titulaciones y Procesos de Apoyo que velan por la correcta implantación del SGIC de la Universidad y sus Títulos.

Los Procesos definidos pueden generar SUBPROCESOS (etapas principales de un proceso) que a su vez son descritos por PROCEDIMIENTOS (definición de la actividad a realizar, cómo se va a ejecutar y por quién, en qué momento, con qué medios, quién la revisa, etc.). El diseño del SGIC contempla el seguimiento de los procesos, su evaluación y mejora continua. Incluye los criterios, métodos de evaluación a seguir y los cuadros de mando como sistema de indicadores para la adecuada gestión de la calidad en la Universidad Católica de Ávila, según los distintos niveles de responsabilidad. Cada proceso o subproceso debe ser ampliamente participativo en todos los niveles y contar con el compromiso de las personas implicadas.

La definición y revisión de los procesos y subprocesos se apoya en INSTRUCCIONES, PROTOCOLOS, GUÍAS, PAUTAS, etc. (anexos en general) cuando se considere necesario documentar el modo de trabajo de una actividad concreta a un mayor nivel de detalle.

De la documentación se derivan REGISTROS originados como consecuencia de la implementación de los procesos/subprocesos y procedimientos definidos y que constituyen las evidencias objetivas que prueban el eficaz funcionamiento del Sistema de Garantía Interno de Calidad (Debe obtenerse información fiable y verificable, que sea la indispensable evitando el exceso).

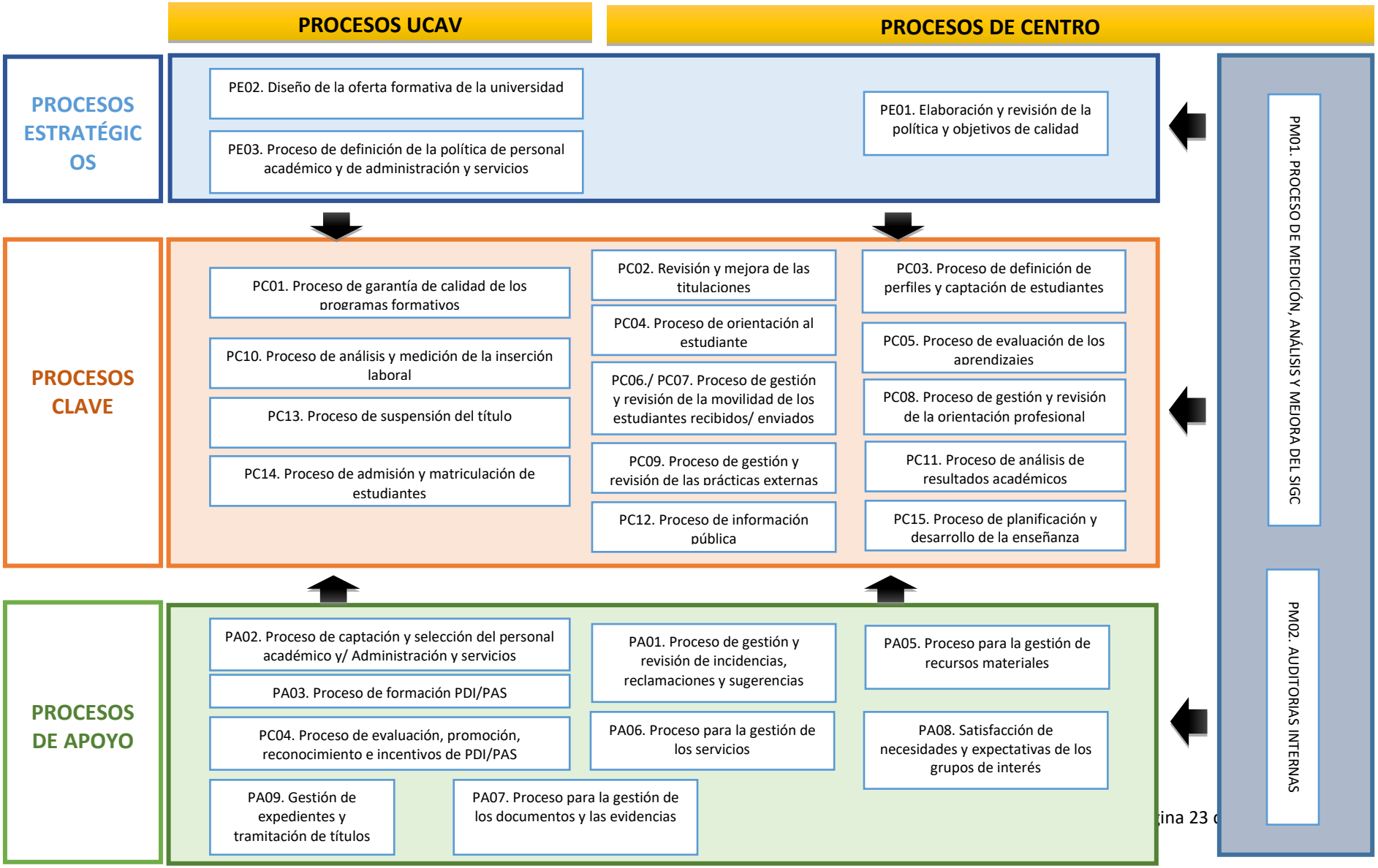
Finalmente se encuentran los FORMATOS, que son las plantillas estándar que permiten recabar información y datos de manera organizada y sistemática sobre el desarrollo de una actividad, facilitando de este modo la ejecución de los registros.

Los documentos y los registros son contralados de acuerdo con el Proceso ***PA07.*** *Proceso para la gestión de los documentos y las evidencias.*

Todos los procesos se recogen en un documento denominado Mapa de Procesos que se anexa al Manual de Calidad y que debe estar siempre actualizado.

Teniendo como foco la mejora continua de la implantación del SGIC, y debido al carácter centralizado de muchas de las actividades de gestión que se realizan en la UCAV, en el curso 2019-2020 se realiza una revisión del sistema y el Comité de Garantía de Calidad, aprueba una nueva organización de los Procedimientos del SGIC estableciéndose Procedimientos Institucionales (Procedimientos UCAV) gestionados totalmente por la institución y comunes a todos los Centros y Procedimientos de Centro (Procedimientos CE) que son responsabilidad de cada Centro propio o adscrito. Esta nueva organización se implanta en el curso 2019-2021 según el siguiente Mapa de Procesos:

Anexo 1.1. Mapa de Procesos



Anexo 1.2 Relación entre los procesos del SGIC de la UCAV y los criterios y directrices AUDIT

Código	Título	Política	Programas	Orientación aprendizaje	Personal	Recursos	Resultados	Información
PE01	Proceso para la elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad	X	X				X	X
PE02	Diseño de la oferta formativa de la Universidad		X					X
PE03	Procedimiento de definición de la política de PDI- PAS				X			X
PC01	Procedimiento para garantizar la calidad de los programas formativos		X	X			X	X
PC02	Revisión y mejora de las titulaciones		X	X			X	X
PC03	Procedimiento de definición de perfiles y admisión de estudiante		X	X				X
PC04	Procedimiento de orientación al estudiante			X				X
PC05	Proceso de Evaluación de los Aprendizajes			X			X	X
PC06	Proceso de Gestión y Revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos			X				X
PC07	Proceso de Gestión y Revisión de la movilidad de los estudiantes enviados			X				X
PC08	Proceso de Gestión y Revisión de orientación profesional			X				X
PC09	Proceso de Gestión y Revisión de las prácticas externas			X				X
PC10	Proceso de Análisis y Revisión de la Inserción Laboral			X		X	X	X
PC11	Proceso para el Análisis de Resultados Académicos	X	X	X			X	X
PC12	Proceso de Información Pública	X	X	X	X	X	X	X
PC13	Proceso de suspensión del Título		X					X
PC14	Admisión y Matriculación de estudiantes		X	X				X
PC15	Planificación y desarrollo de la enseñanza		X	X	X	X	X	X

Código	Título	Política	Programas	Orientación aprendizaje	Personal	Recursos	Resultados	Información
PA01	Proceso de Gestión y Revisión Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias	X	X	X	X	X	X	X
PA02	Procedimiento de captación y selección de PDI y PAS				X			X
PA03	Procedimiento de formación PDI y de PAS				X			X
PA04	Procedimiento de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de administración y servicios				X			X
PA05	Proceso para la gestión de recursos materiales					X		X
PA06	Proceso para la gestión de los servicios					X		X
PA07	Proceso para la gestión de los documentos y las evidencias							X
PA08	Satisfacción de Necesidades y Expectativas de los Grupos de Interés	X	X	X	X	X	X	X
PM01	Proceso de Medición, Análisis y Mejora	X	X	X	X	X	X	X
PM02	Auditorías internas	X	X	X	X	X	X	X

Anexo 1.3 Relación entre los procesos del SGIC de la UCAV y los criterios y directrices ELENCHOS

Código	Título	Cultura de calidad	Garantía de calidad de PF	Orientación	Personal	Recursos	Resultados	Análisis Información	Publicación información
PE01	Proceso para la elaboración y revisión de la política y los objetivos de calidad	X	X				X	X	X
PE02	Diseño de la oferta formativa de la Universidad		X					X	X
PE03	Procedimiento de definición de la política de PDI- PAS				X			X	X
PC01	Procedimiento para garantizar la calidad de los programas formativos		X	X			X	X	X
PC02	Revisión y mejora de las titulaciones		X	X			X	X	X
PC03	Procedimiento de definición de perfiles y admisión de estudiante		X	X				X	X
PC04	Procedimiento de orientación al estudiante			X				X	X
PC05	Proceso de Evaluación de los Aprendizajes			X			X	X	X
PC06	Proceso de Gestión y Revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos			X				X	X
PC07	Proceso de Gestión y Revisión de la movilidad de los estudiantes enviados			X				X	X
PC08	Proceso de Gestión y Revisión de orientación profesional			X				X	X
PC09	Proceso de Gestión y Revisión de las prácticas externas			X				X	X
PC10	Proceso de Análisis y Revisión de la Inserción Laboral			X		X	X	X	X
PC11	Proceso para el Análisis de Resultados Académicos	X	X	X			X	X	X
PC12	Proceso de Información Pública	X	X	X	X	X	X	X	X
PC13	Proceso de suspensión del Título		X					X	X
PC14	Admisión y Matriculación de estudiantes		X	X				X	X
PC15	Planificación y desarrollo de la enseñanza		X	X	X	X	X	X	X

Código	Título	Cultura de calidad	Garantía de calidad de PF	Orientación	Personal	Recursos	Resultados	Análisis Información	Publicación información
PA01	Proceso de Gestión y Revisión Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias	X	X	X	X	X	X	X	X
PA02	Procedimiento de captación y selección de PDI y PAS				X			X	X
PA03	Procedimiento de formación PDI y de PAS				X			X	X
PA04	Procedimiento de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de administración y servicios				X			X	X
PA05	Proceso para la gestión de recursos materiales					X		X	X
PA06	Proceso para la gestión de los servicios					X		X	X
PA07	Proceso para la gestión de los documentos y las evidencias							X	X
PA08	Satisfacción de Necesidades y Expectativas de los Grupos de Interés	X	X	X	X	X	X	X	X
PM01	Proceso de Medición, Análisis y Mejora	X	X	X	X	X	X	X	X
PM02	Auditorías internas	X	X	X	X	X	X	X	X

Capítulo 2. Presentación de la Universidad y el Centro

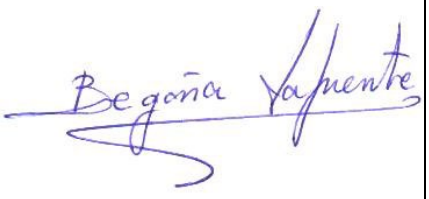
HOJA RESUMEN DE REVISIONES DEL CAPITULO

Índice

2.1. OBJETO
2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
2.4. DESARROLLO
- **2.4.1. Presentación.**
- **2.4.2. Organigrama.**
- **2.4.3. Órganos de gobierno. Comisiones.**
- **2.4.4. Personal académico y personal de administración y servicios.**
- **2.4.5. Reglamentos y normas.**
- **2.4.6. Compromiso del Equipo Rectoral y de la Unidad Técnica de Calidad.**

2.5. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/04/2008	Edición inicial
01	11/03/2009	Inclusión del Canciller como órgano de gobierno
02	21/12/2021	• Modificación del Alcance y de la presentación de la universidad. • Actualización de organigramas y de los órganos de gobierno y comisiones. • Incorporación de las áreas departamentales. • Actualización del compromiso de la universidad con el SIGC

Elaboración:	Revisión	Aprobación:
 Servicio de Calidad Fecha: 03/12/2021	 Comisión de Garantía de Calidad Fecha: 16/12/2021	 Consejo de gobierno Fecha: 21/12/2021

2.1. OBJETO.

Este documento tiene por objeto presentar la Universidad Católica de Ávila y el Centro donde se va a aplicar el SGIC propuesto en este Manual.

Se expondrán aspectos tales como la caracterización breve de su historia, los estudios que atiende, estructura organizativa, personal académico y de apoyo, reglamentos y normas y otros que resulten de interés a efectos de su identificación para la implantación del SGIC.

2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El ámbito de aplicación del SGIC de la **Facultad de Ciencias y Artes**, como ya se ha indicado en el capítulo 1, incluye a todas las titulaciones que se imparten y que son responsabilidad de esta Facultad (oficiales y propias). En consecuencia, abarcará el ámbito de gestión y organización de las titulaciones afectando a la totalidad de los servicios implicados.

2.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- La relativa al gobierno de la Universidad, como son sus Normas de Organización y funcionamiento, Reglamentos Generales, etc.,
- los procedentes del MEC y ANECA/ACSUCYL relativos a la configuración y desarrollo de las titulaciones y a su evaluación.
- La propia del SGIC: Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.

2.4. DESARROLLO.

2.4.1. Presentación.

La Universidad Católica “Santa Teresa de Jesús” de Ávila, fue erigida por Decreto del Obispo de Ávila el 24 de agosto de 1996. En este año 2021 estamos conmemorando los 25 años de su creación. Es una universidad de la Iglesia Católica en España, canónicamente instituida a tenor del Art. 3.1 de la Constitución Apostólica Ex Corde Ecclesiae del 15 de agosto de 1990; y civilmente está amparada por el Acuerdo entre el Estado Español y la Santa Sede sobre Enseñanza y Asuntos culturales, de 3 de enero de 1979.

El modelo educativo de la Universidad Católica de Ávila se inspira en el humanismo cristiano. Ofrece al alumno una formación integral, uniendo cultura, estudio e investigación, y una alta y sólida formación académica, profesional y humana inspirada en los valores del Evangelio. Pretende una enseñanza innovadora y de calidad, adaptada a las

demandas sociales y laborales del mundo actual, y a las inquietudes intelectuales de cada alumno. Siempre al servicio de las personas y la sociedad.

Se propone contribuir a la promoción y salvaguarda de la dignidad del ser humano; se empeña en la defensa de los derechos del hombre y defiende la aspiración humana al conocimiento de la verdad que de Dios procede como fuente de libertad plena para la humanidad.

Al incorporar al cuerpo de profesores a profesionales cualificados por su graduación y trayectoria académica e investigadora, además de la calificación científica y pedagógica, tiene en cuenta su formación humana integral, la capacidad de colaboración con personas e instituciones siguiendo el carácter interdisciplinar de los saberes y de la ciencia, así como su identificación con el proyecto católico de la Universidad. Todo ello sin condicionar la libertad religiosa y de cátedra.

La Universidad Católica de Ávila cuenta con 3 centros: la Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas, la Facultad de Ciencias y Artes y la Facultad de Ciencias de la Salud. A día de hoy se imparten 37 Títulos Oficiales, diversos Títulos Propios y se desarrollan e implementan diversas actividades de Extensión Universitaria y Formación Complementaria. Las titulaciones son impartidas tanto en modalidad presencial, semipresencial como a distancia.

Los centros propios que tiene la Universidad Católica de Ávila y que se pueden consultar en el RUCT son los siguientes:

- Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas (código de centro 05006533), en adelante, FCCSSyJJ
- Facultad de Ciencias y Artes (código de centro 05006521) en adelante FCCyAA
- Facultad de Ciencias de la Salud (código de centro 05006582) en adelante FCCSa

La Universidad también cuenta en la actualidad con dos centros adscritos:

- Escuela Universitaria de Magisterio Fray Luis de León (código de centro 47008414) en adelante EUMFLL
- Escuela Técnico Profesional en Ciencias de la Salud Clínica Mompía (código de centro 39014609) en adelante MOMPIA

La información sobre todas las titulaciones que se imparten en estos centros figura en el RUCT y está permanentemente actualizada en la web:

http://www.ucavila.es/

https://www.educacion.gob.es/ruct/consultaestudios?actual=estudios

La Universidad permite por sus dimensiones y para la mejora de la eficiencia de los procesos, que todos los servicios (SAE, SEPIE, OTRI, RRII, UTC, Deportes, Extensión Universitaria, Becas, Biblioteca, Publicaciones, Idiomas etc.) se gestionan de manera centralizada y no desde los centros, siendo citados servicios comunes para toda la Universidad.

Así mismo la Secretaria General y Secretaría de alumnos encargada de la matriculación son comunes a todo el alumnado independientemente de la titulación.

La Secretaria de Facultades también es compartida entre todas las Facultades.

2.4.2. Organigrama.

En los siguientes organigramas se explica la estructura organizativa de la Universidad.

La estructura organizativa (organigrama) ha sido renovada y aprobada por el equipo de gobierno en marzo de 2019 y sustituye a la presentada en el manual anterior. Esta nueva estructura trata de responder de una manera más adecuada y eficaz a los cambios y a las adaptaciones que la implementación del Sistema de Garantía de Calidad Interna ha ido demandando. El 12 de julio de 2021 se nombra un nuevo Vicerrector de Investigación y en noviembre se actualiza el organigrama.

Para una mejor comprensión se han incluido los organigramas de niveles superiores, así como los órganos implicados en la gestión de la calidad de la Universidad al considerarse de suma importancia en el SIGC.

También se ha incluido el organigrama de la estructura del personal de administración y servicios desarrollado más ampliamente en el apartado *2.4.4. Personal académico y personal de administración y servicios.*

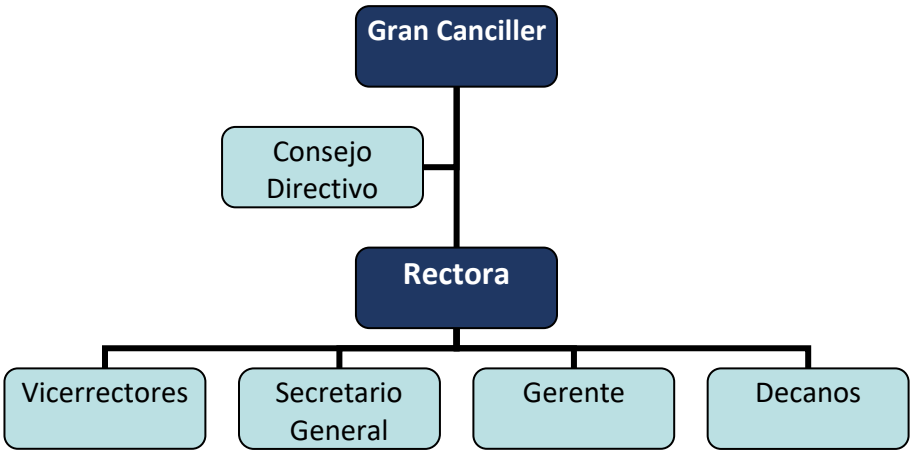


Figura 4. Órganos Académicos unipersonales de la UCAV

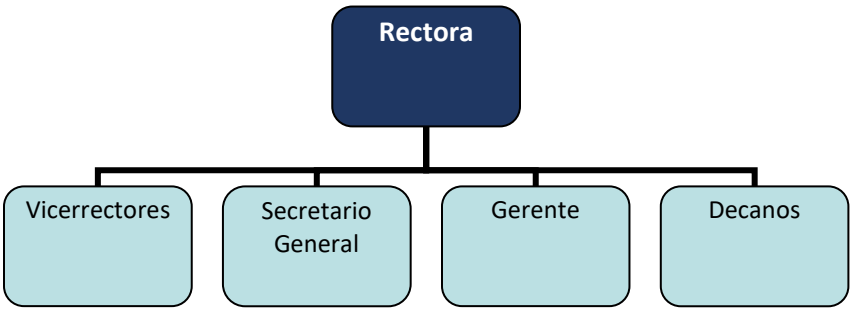
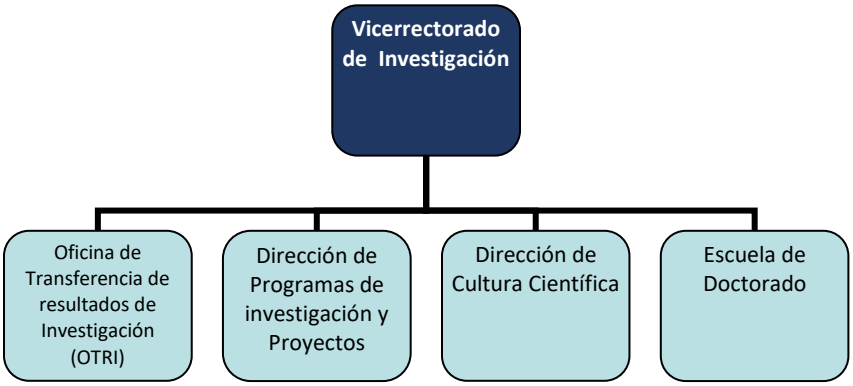
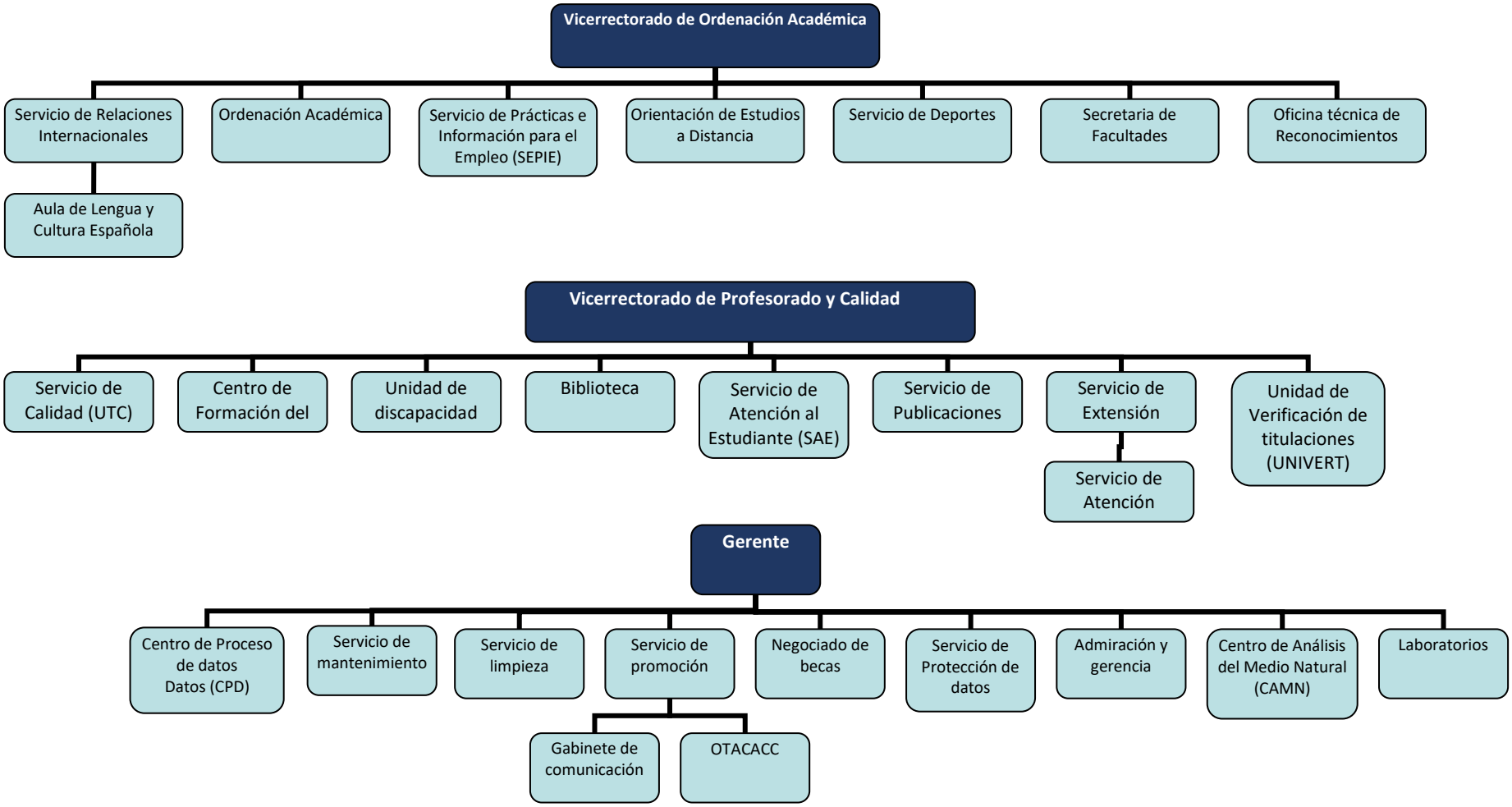


Figura 5. Consejo de Gobierno de la UCAV




Vicerrectorado de Ordenación Académica
Servicio de Relaciones Internacionales
Ordenación Académica
Servicio de Prácticas e Información para el Empleo (SEPIE)
Orientación de Estudios a Distancia
Servicio de Deportes
Secretaria de Facultades
Oficina técnica de Reconocimientos
Aula de Lengua y Cultura Española
Vicerrectorado de Profesorado y Calidad
Servicio de Calidad (UTC)
Centro de Formación del
Unidad de discapacidad
Biblioteca
Servicio de Atención al Estudiante (SAE)
Servicio de Publicaciones
Servicio de Extensión
Unidad de Verificación de titulaciones (UNIVERT)
Servicio de Atención
Gerente
Centro de Proceso de datos Datos (CPD)
Servicio de mantenimiento
Servicio de limpieza
Servicio de promoción
Negociado de becas
Servicio de Protección de datos
Admiración y gerencia
Centro de Análisis del Medio Natural (CAMN)
Laboratorios
Gabinete de comunicación
OTACACC

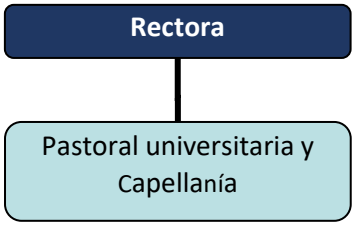


Figura 6. Estructura organizativa de los Servicios

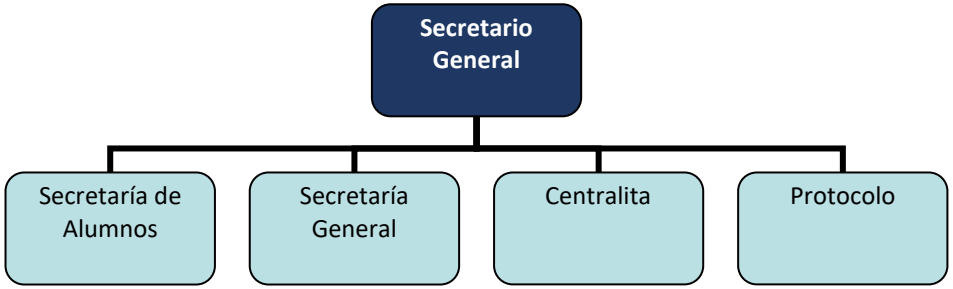


Figura 6. Estructura organizativa de la Secretaria

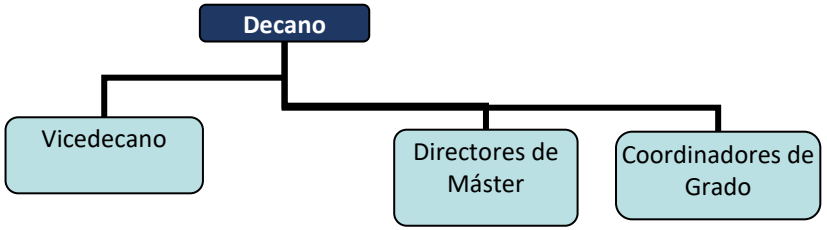


Figura 7. Estructura organizativa de las Facultades

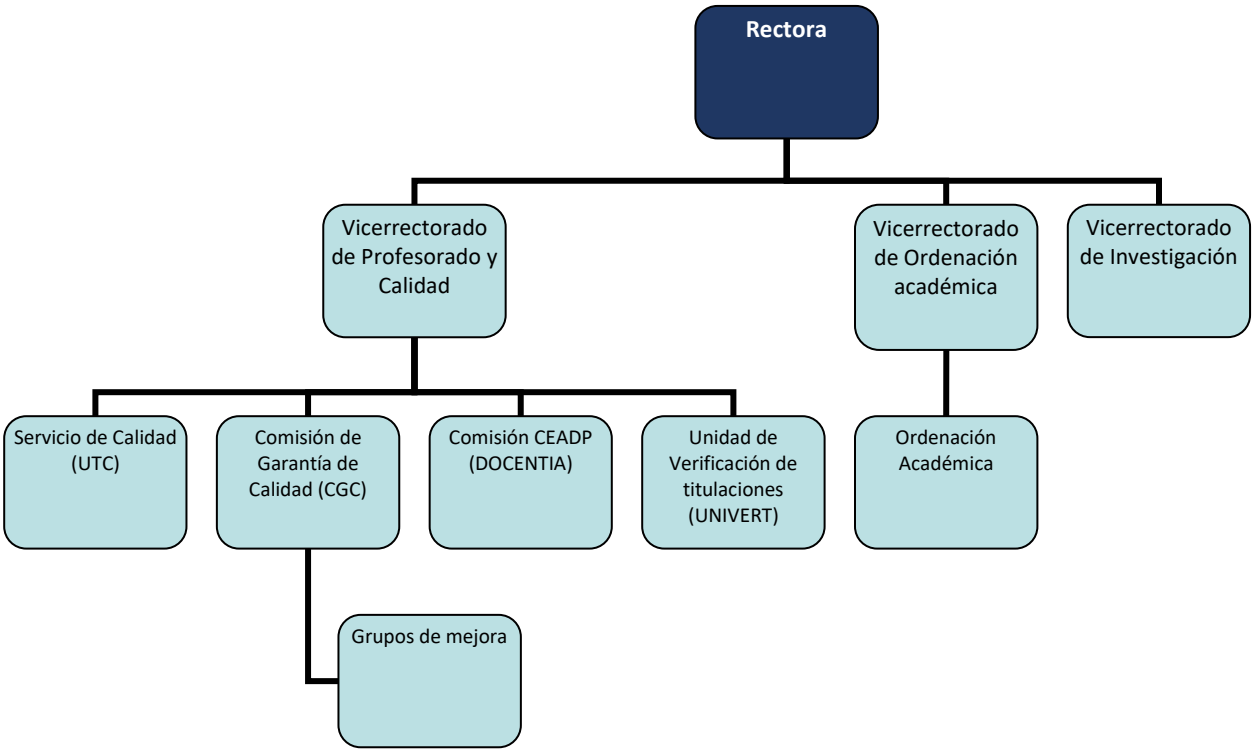


Figura 8. Estructura organizativa de los órganos de calidad

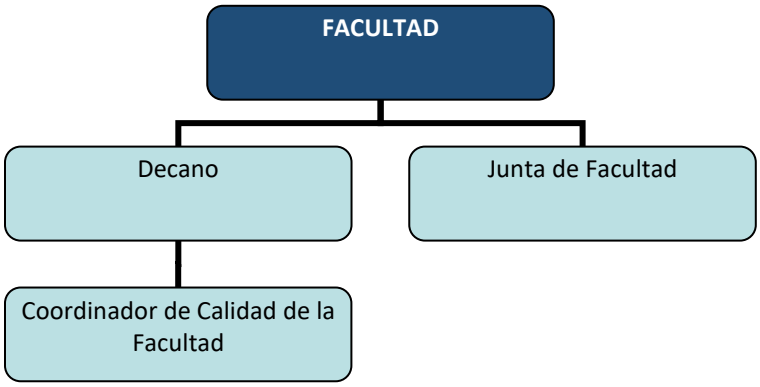


Figura 9. Estructura organizativa de los órganos de calidad de la Facultad

2.4.3. Órganos de gobierno y asesoramiento

ORGANOS UNIPERSONALES DE GOBIERNO DE LA UNIVERSIDAD:

- *Gran Canciller (art 7* de las Normas de Organización y funcionamiento*):* El Gran Canciller es el Obispo de Ávila. El Gran Canciller, que es el prelado ordinario de la Universidad, promoverá el desarrollo de la vida universitaria y su comunión con la Iglesia. El Gran Canciller recibe personalmente, o por medio de un delegado, la profesión de fe del Rector elegido, así como de los docentes de disciplinas teológicas; concede o retira el mandato, en conformidad con el canon 812, a los profesores de Teología, así como el permiso de enseñar a los profesores de Doctrina Social de la Iglesia, Deontología Profesional y Ética, a tenor de lo dispuesto en el artículo 10.4 del Decreto General de la Conferencia Episcopal Española para la aplicación en España de la Constitución Apostólica «Ex Corde Ecclesiae», sobre Universidades católicas, y el nihil obstat a los restantes profesores de la Universidad.
- *Rector* (art. 30): El Rector es la máxima autoridad académica de la Universidad y de acuerdo con las directrices fijadas por el Consejo Directivo, le corresponde la dirección, gobierno y gestión ordinaria de la misma de conformidad con las presentes Normas de Organización y Funcionamiento y los reglamentos internos. Preside el Claustro de la Universidad, el Consejo de Gobierno y cualquier órgano colegiado al que asista. Asimismo, ostenta la representación de la Universidad y preside todos sus actos, sin perjuicio de las atribuciones conferidas por las Normas de Organización y Funcionamiento al presidente del Consejo Directivo de la Universidad.
- *Vicerrectores (art.33):* El Rector podrá proponer al Consejo Directivo la designación de uno o varios Vicerrectores de entre los profesores doctores de la Universidad, que asumirán las funciones que el Rector les atribuya por delegación. En el acto de nombramiento deberán constar las competencias que se atribuyen a cada Vicerrector y su orden en la jerarquía de la Universidad.

  En el caso de ausencia, enfermedad, fallecimiento o cese del Rector, asumirá interinamente sus funciones el Vicerrector al que corresponda por rango, comunicando al Consejo de Gobierno y al Consejo Directivo de la Universidad esta situación de interinidad. Actualmente existen tres Vicerrectorados:
  - Vicerrectorado de Ordenación Académica
  - Vicerrectorado de Profesorado y Calidad
  - Vicerrectorado de Investigación

- *Secretario General (art. 34):* El Secretario General es el fedatario de los actos y acuerdos del Consejo de Gobierno y de la Universidad. Será nombrado por el Gran Canciller a propuesta del Consejo Directivo de entre los profesores de la Universidad.
- *Gerente (art. 36):* El Gerente es responsable de la gestión de los servicios administrativos y económicos de la Universidad, bajo la inmediata dependencia funcional del Rector, según las directrices y facultades que le señale el Consejo Directivo. Será nombrado por el Gran Canciller a propuesta del Consejo Directivo.
- *Decano / Director de Escuela:* (art. 38) Los Decanos de Facultad y Directores de Escuela y de Centro ostentan la representación y ejercen las funciones de dirección y gestión ordinaria de los mismos. Serán nombrados por el Consejo Directivo a propuesta del Rector, entre los profesores doctores de la Universidad, por periodos de dos años, renovables
- *Vicedecano / Subdirector de Escuela: (art. 40)* Las Facultades, Escuelas y Centros podrán contar con uno o varios Vicedecanos o Subdirectores. Los vicedecanos de Facultad o Subdirectores de Escuelas o Centros serán nombrados y removidos por el Rector, a propuesta del correspondiente decano o director, de entre los profesores que impartan docencia en ellos.

ORGANOS COLEGIADOS DE GOBIERNO

- *Consejo Directivo (art. 10):* El Consejo Directivo de la Universidad Católica de Ávila estará compuesto por, al menos tres miembros, nombrados por el Gran Canciller a propuesta de la Fundación Tellamar.
- *Claustro (art. 17):* El Claustro Universitario es el máximo órgano de representación de la comunidad universitaria.

  Composición: (art. 18) El Claustro Universitario estará compuesto por miembros natos y electos.

  - Son miembros natos: El Rector que lo preside; los Vicerrectores; el Secretario General, que lo es del Claustro; los Decanos y Directores de Escuela y Centro; los Directores de Departamento; de los Institutos Universitarios; los Vicedecanos y Subdirectores de Escuela y Centro; los Secretarios Académicos de Facultad, Escuela y Centro; los Directores de Unidades Docentes y otros Servicios de Apoyo a la Docencia y a la Investigación; los profesores que, siendo miembros del cuerpo docente de la universidad, hayan sido Rectores de la Universidad y los doctores Honoris Causa de la misma.
  - Son miembros electos: Los representantes de los profesores, del personal de administración y servicios y de los alumnos de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del claustro universitario.

- *Consejo de gobierno (art. 21):* El Consejo de Gobierno es el órgano colegiado del gobierno ordinario de la Universidad. Sus acuerdos, en el ámbito de su competencia, serán vinculantes para cualquier otro órgano unipersonal o colegiado de la Universidad.

  Composición: (art. 22): El Consejo de Gobierno estará constituido por el Rector, que lo presidirá, los Vicerrectores, el Secretario General, que actuará como secretario del mismo, el Gerente, los Decanos de Facultad y Directores de Escuela o Centro.

- *Junta de Facultad:* La Junta de Facultad, Escuela o Centro es el órgano colegiado de gobierno del mismo, que ejerce sus funciones con vinculación a los acuerdos del Consejo Directivo, Consejo de Gobierno y resoluciones del Rector

  Composición: (art. 26) La Junta de Facultad, Escuela o Centro estará compuesta por miembros natos y electos.

  1. Son miembros natos: El Decano o Director, que presidirá sus reuniones, los Vicedecanos o Subdirectores, el secretario académico, que levantará acta de sus sesiones, y los directores de los departamentos integrados en la Facultad o Escuela.
  2. Son miembros electos: Un profesor por cada titulación impartida en la Facultad, Escuela o Centro y un alumno. Serán elegidos por un periodo no superior a dos años y cesarán por la pérdida de su condición de profesor o alumno de dichos centros.

COMISIONES

- *Comisión de Evaluación por Compensación*

  Composición: La Comisión de Evaluación por Compensación, será presidida por el Decano de Facultad y contará, además, con un número de profesores, entre 4 y 6, elegidos por la Junta de Facultad respectiva y un Vicedecano que actuará como Secretario.

  Normativa de régimen interno: 41. Normativa de progreso y permanencia en los estudios de grado y máster universitario Art. 15 Evaluación por Compensación.

- *Comisión de transferencia y Reconocimiento de créditos*

  Composición: La Comisión de Transferencia y Reconocimiento de Créditos de la Universidad Católica de Ávila estará formada por:

  a) El Decano de la Facultad correspondiente, o persona en quien delegue, que la presidirá.
  b) Un profesor que imparta docencia en cada grado, máster y doctorado (elegido por la Comisión de Coordinación de esta titulación).
  c) Un miembro del Personal de Administración y Servicios.

Reglamentos de régimen interno: 38. Normativa sobre reconocimiento y transferencia de créditos

- *Comisión de Reclamación de exámenes*

  Composición: La Comisión de Reclamación de Exámenes, estará presidida por el Decano de la Facultad correspondiente, o persona en quien delegue, y al menos dos profesores de la Facultad designados por él en atención a su área y/o rama de conocimiento.

  Reglamentos de régimen interno: 43. Normativa de reclamación de exámenes

OTRAS COMISIONES NO DEPENDIENTES DE LOS CENTROS:

Además de las anteriormente detalladas, existen otras comisiones que ayudan al buen funcionamiento de la Universidad. Citadas comisiones son también tenidas en cuenta a la hora de elaborar el presente manual y en la descripción de los procesos.

- Comisión de Investigación
- Consejo de Publicaciones
- Comisión de Laboratorios

2.4.4. Personal académico y personal de administración y servicios.

Personal Docente e Investigador

El personal docente e investigador se haya integrado en las siguientes áreas de conocimiento:

Facultad de Ciencias Sociales y Jurídicas
- Área de Derecho
- Área de Economía y empresa
- Área de Humanidades y Teología
- Área de Educación

Facultad de Ciencias y Artes
- Área Tecnológica
- Área de Ciencia y Tecnología Agroforestal y Ambiental

Facultad de Ciencias de la Salud
- Área de Enfermería
- Área de Fisioterapia
- Área de Psicología
- Área de Nutrición

- Área de Medicina

El perfil académico de la Universidad es adecuado conforme a las necesidades concretas de las titulaciones impartidas y de una actividad profesional derivada de los ámbitos de conocimiento y especialización propios de las titulaciones de la UCAV.

El profesorado de la Universidad Católica de Ávila, está integrado por las siguientes categorías de profesores:

- Profesores permanentes (catedrático, titular, contratado doctor, adjunto, colaborador licenciado).
- Profesores asociados y externos
- Profesores eméritos.
- Profesores visitantes.

Personal de Administración y Servicios

Al Personal de Administración y Servicios de la Universidad, le corresponden las funciones de gestión, apoyo, asistencia y mantenimiento para la adecuada prestación de todos los servicios universitarios, que contribuyen a la consecución de los fines propios de la Universidad.
La estructura del personal de Administración y Servicios se caracteriza por un aspecto singular de la Universidad Católica, como es la centralización de la mayoría de las tareas administrativas. Es el caso de las funciones relativas a información, admisión, matriculación, etc. en las que la Secretaría Central y el SAE llevan a cabo labores comunes a todas las titulaciones integradas en la UCAV.

El personal de administración y servicios, está cualificado a nivel académico y pedagógico para un buen desarrollo de sus funciones administrativas y es adecuado al perfil del puesto de trabajo que desempeñan.

2.4.5. Reglamentos y normas.

Ver documento “Listado de documentos que acompañan al SGIC” incluido en el Manual de Procesos.

2.4.6. Compromiso del Equipo Rectoral y del Servicio de Calidad.

El Equipo Rectoral de la Universidad, apoya firmemente la implantación y desarrollo del SGIC en la Universidad Católica de Ávila, en tanto que suponen un refuerzo de la garantía de la calidad y mejora continua que sus titulaciones ofrecen, facilita el proceso de acreditación de las mismas y coloca a la Universidad en una situación favorable de cara a la competitividad con otras Universidades de su entorno.

Para una mejor consecución de las metas asociadas a la calidad y la mejora continua se ha diseñado la estructura de gestión que a continuación se detalla:

a) **A nivel institucional,** la UCAV ha designado a la **Vicerrectora de Profesorado y Calidad** como máxima instancia responsable de asegurar la calidad de la gestión académica y administrativa de la oferta formativa.

   El apoyo lo realiza la unidad técnica denominada **Servicio de Calidad,** que una de sus funciones es dinamizar y apoyar el diseño, implementación, seguimiento y control del Sistema de Calidad por Procesos atendiendo la normativa vigente en materia de Sistema de Garantía Interna de Calidad. El Servicio de Calidad (UTC) de la Universidad, además apoyará el proceso de implantación del SGIC en la Universidad, aportando la documentación genérica del mismo, colaborando en su revisión y en la planificación de su implantación y en el seguimiento de la misma. Asimismo, aportará la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para proceder al continuo análisis de resultados.

b) **A nivel colegiado,** la instancia de máxima responsabilidad del SGIC es la **Comisión de Garantía de Calidad (CGC)**. Entre las funciones de la **CGC** destacan la participación en las tareas de supervisión y seguimiento general del SGIC en las Facultades de la UCAV. Otra de sus funciones, en la totalidad de programas de todos los niveles oficiales (grado y postgrado) y Títulos Propios, es la verificación de las acciones emprendidas a través del SGIC.

Además, se cuenta con el equipo de Dirección del Centro, el Coordinador/s de calidad del Centro y los coordinadores de cada titulación que son las responsables de analizar las informaciones y datos sobre la evolución de cada titulación y de realizar las propuestas de mejora correspondientes.

En el capítulo 3 del MSGIC se detalla la composición y responsabilidades de las diferentes Comisiones relacionadas con el Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro (SGIC)

2.5. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Razón social	*Universidad Católica "Santa Teresa de Jesús" de Ávila*
Domicilio Social:	*C/ Canteros s/n 05005 Ávila*
C. I. F. (de la UNIVERSIDAD)	*R0500336C*
Web	*www.ucavila.es*
e-mail	*info@ucavila.es*

Teléfono	*920 251020*

Capítulo 3. ESTRUCTURA DE LOS CENTROS PARA EL DESARROLLO DEL SGIC

HOJA RESUMEN DE REVISIONES DEL CAPITULO

Índice

3.1 OBJETO
3.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN
3.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
3.4 DESARROLLO
- **3.4.1. Equipo de Dirección**
- **3.4.2. Coordinador/s de Calidad**
- **3.4.3. Comisión de Garantía de Calidad**
- **3.4.4. Grupos de Mejora**

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/04/2008	Edición inicial
01	21/12/2021	• Se añade el equipo de dirección de la universidad. • Modificación de las funciones del Coordinador/s de Calidad. • Ampliación de las funciones de la Comisión de Garantía de Calidad y modificación de su composición. • Incorporación de la información sobre el Servicio de Calidad.

Elaboración:	Revisión	Aprobación:
Servicio de Calidad Fecha: 03/12/2021	Comisión de Garantía de Calidad Fecha: 16/12/2021	Consejo de gobierno Fecha: 21/12/2021

3.1. OBJETO.

El objeto de este documento es indicar la estructura que la **Facultad de Ciencias y Artes**, ha establecido para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Todas las titulaciones que se imparten en la Facultad (grados, másteres, doctorado y Títulos Propios) y todas las personas (docentes y de apoyo) implicados en los mismos.

3.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Manual del SGIC
- Manual de Procedimientos del SGIC

3.4. DESARROLLO.

A continuación, se desarrollan las responsabilidades en materia de calidad de los distintos órganos de la Universidad.

3.4.1. Equipo de Dirección de la Universidad.

El Consejo de Gobierno de la Universidad, y en particular su rector/a, como principal responsable, tiene las siguientes funciones:

- Aprobar, previo debate, los documentos que presenta la Comisión de Garantía de Calidad.
- Establece la Política y Objetivos de calidad de la Universidad
- Propondrá la composición y funciones de la Comisión de Garantía de Calidad

3.4.2. Equipo de Dirección del Centro.

El Equipo de Dirección (ED) del Centro, y en particular su Decano como principal responsable, actúa como corresponde a la Dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de gestión de la calidad. Sus funciones serán:

- asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del SGIC se indican,
- establece la propuesta de política y objetivos del Centro,

- nombrará un Coordinador de Calidad, para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGIC,
- promoverá la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SGIC.
- Como muestra inicial de su compromiso con la gestión de la calidad, el Decano/Director del Centro propone el desarrollo e implantación de un SGIC en el Centro, de acuerdo con las directrices propuestas por el Servicio de la Calidad (UTC), así como la mejora continua de su eficacia.

Como consecuencia de ello, tanto todas las personas del Centro como cualesquiera otras cuyas funciones tengan relación con los procesos del sistema, están implicadas en la realización de actividades relacionadas con el SGIC, siendo cada una de ellas responsable de la implantación, en su campo de actividad específico, del sistema establecido en este MSGIC.

Por tanto, el Decano/Director del Centro exige que todas las personas del mismo actúen de modo diligente y cuidadoso, de manera que no se produzca el más mínimo deterioro en la calidad especificada para los servicios que presta.

Para ello el Decano/Director establece la Política y los Objetivos de la Calidad para las actividades objeto del alcance del SGIC, comunica a todo su personal la importancia de satisfacer los requisitos de los grupos de interés, así como los legales y reglamentarios de aplicación a sus actividades. Se compromete, además, a llevar a cabo revisiones del SGIC y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los Objetivos de la Calidad.

Igualmente, el Decano/Director mantiene una invitación, dirigida a todas las personas del Centro, para que realicen propuestas de mejora, las cuales serán estudiadas y, en su caso, aprobadas por la Comisión de Garantía de Calidad, con el objetivo de mejorar los procesos y los resultados de la calidad.

3.4.3. Coordinador/s de Calidad del Centro.

Para ayudar al Decano en las tareas correspondientes a la implantación, mantenimiento y mejora del SGIC en los Centros de la Universidad, se nombra un Coordinador de Calidad (CC), preferiblemente, aunque no obligatoriamente, miembro del Equipo de Dirección. Se podrán nombrar dos Coordinadores de Calidad si el volumen del centro así lo requiriera, que se harán cargo de áreas determinadas cada uno de ellos.

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento o que le sean asignadas posteriormente por la Comisión de Garantía de Calidad, el Coordinador de Calidad tiene la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- Diseñar, implantar y mantener los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC del Centro.
- Velar por el cumplimiento de los criterios de Calidad exigidos en lo relacionado con cada uno de los procesos.
- Recibir y revisar la información sobre los indicadores proporcionada por el Servicio de Calidad
- Validar la actualización de la información a publicar.
- Informar al Equipo de Dirección sobre el desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Ser reconocido miembro nato de la Comisión de Garantía de Calidad de la Universidad
- Realizar un informe anual del SGIC del Centro que enviará al Equipo de Dirección del Centro y al Servicio de Calidad.

Obtenida la aprobación, el Coordinador de Calidad del Centro ha de obtener la información indicada bien en el propio Centro (el SGIC contiene y genera una buena parte de esa información) o en los correspondientes Servicios Universitarios.

El Coordinador de Calidad, asume la responsabilidad de comprobar la actualización de la información publicada por el Centro, haciendo llegar cualquier observación al respecto a la Comisión de Garantía de Calidad para que sea atendida.

3.4.4. Comisión de Garantía de Calidad.

La Comisión de Garantía de Calidad es el órgano que lleva a cabo la planificación, seguimiento, formación y comunicación interna del SGIC. Entre sus funciones específicas en cuanto al SGIC de la Universidad, destacan las siguientes:

- Verifica la planificación del SGIC de la Universidad, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGIC, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.

- Es informada por es/la Vicerrector/a de Profesorado y Calidad respecto a la Política y los Objetivos Generales de la Calidad de la Universidad y disemina esta información por el resto de la Universidad.

- Recibe y, en su caso, coordina la formulación de los objetivos anuales de los Centros y realiza el seguimiento de su ejecución.

- Realiza el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.

- Controla la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.

- Es informada por el Servicio de Calidad de los resultados de las encuestas de satisfacción y propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

- Revisa el funcionamiento dentro del proceso de revisión anual, instando al Consejo de Titulación a su redefinición si existen problemas y analiza la información relativa al programa formativo teniendo en cuenta el marco de referencia que está recogido en el flujograma. Supervisará que se cumplan todos los aspectos del programa formativo para garantizar su calidad.

- Encargado de revisar, actualizar y, si procede, mejorar la definición del perfil de ingreso y el proceso de captación de estudiantes, deberá, previo análisis de los marcos de referencia relativos a dichos procesos y al estudio de la situación actual del sistema universitario más próximo, del entorno social y del entorno profesional, proponer para debate y aprobación el perfil de ingreso de la titulación objeto de estudio a los órganos de gobierno internos correspondientes. En este proceso, la comisión de calidad trabajará conjuntamente con el servicio de Promoción.

- La Comisión de Garantía de Calidad, deberá definir los criterios y procedimientos de selección, admisión y matriculación de los estudiantes. En este proceso, la comisión de calidad trabajará conjuntamente con el Servicio de Atención al Estudiante (SAE).

- La Comisión de Garantía de Calidad revisará el funcionamiento y desarrollo de las actuaciones planteadas para la orientación profesional de los estudiantes, y revisará, actualizará y, si procede, mejorará los procedimientos relacionados con las acciones de acogida, de tutoría, de apoyo a la formación y de orientación laboral de sus estudiantes, previo análisis de los marcos de referencia relativos a dichos procesos. Deberá proponer para debate y aprobación los planes y programas de apoyo de dichos

procedimientos. Asimismo, dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Garantía de la Calidad, se comprobará la consecución de dichas propuestas de mejora.

- La Comisión de Garantía de Calidad tiene como responsabilidad la de velar por el análisis de los diferentes indicadores y evidencias siendo el objetivo final la mejora continua. En este proceso, la Comisión de Calidad trabajará conjuntamente con el Servicio de Relaciones Internacionales.

- La Comisión de Garantía de Calidad con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, ha de realizar un informe de los servicios de la Universidad, así como de los índices de satisfacción, reclamaciones y procesos abiertos relacionados con los mismos, elaborando finalmente propuestas para subsanar debilidades detectas. Estas propuestas se remiten al Vicerrectorado para su aprobación o/y remisión a la Junta de Gobierno.

- La Comisión de Garantía de Calidad realizará la revisión de la gestión de recursos y servicios, concluyendo sobre su adecuación y/o sobre el plan de acciones de mejora para el período siguiente.

- Comisión de Garantía de Calidad con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, ha de proponer qué información publicar, a qué grupos de interés va dirigida y el modo de hacerla pública. La Comisión de Garantía de Calidad revisa esta información, comprobando que sea fiable y suficiente, y la pone a disposición del Coordinador de Calidad del Centro y del Servicio de Calidad para que sean éstos quienes se responsabilicen de su difusión.

La Comisión de Garantía de Calidad de la UCAV está compuesta por:

- el/la Vicerrector/a de Profesorado y Calidad que actuará como Presidente,
- los Decanos,
- los Coordinadores de Calidad de cada Centro,
- un representante de los alumnos de cada Facultad
- un representante del PAS.
- el Director/a del Servicio de Calidad o persona en quien delegue.
- Un técnico del Servicio de Calidad.
- Como Secretario de la Comisión actuará el Secretario General.

Se reunirá con una periodicidad semestral, al menos, tras ser convocada por su Secretario. De las sesiones, el Secretario levantará acta que enviará a todos los componentes de la CGC, que dispondrán de una semana para proponer correcciones, en caso contrario se considerará aprobada y se le dará la oportuna difusión de modo que esté disponible para toda la comunidad universitaria.

3.4.5. Servicio de Calidad

El Servicio de Calidad es el encargado de coordinar de manera transversal todas las actividades de calidad de la UCAV. Da apoyo técnico a cada grupo de interés implicado, en el desarrollo de todos los programas de ANECA/ACSUCYL.

- Hace el seguimiento ordinario, y periódico a través de auditorías internas, así como las propuestas de mejora del SGIC.
- Sugiere o estudia propuestas de mejora o de modificación de las titulaciones. Lleva a cabo auditorías de calidad de las titulaciones.
- Lleva el seguimiento de calidad interno de la UCAV
- Actúa como apoyo técnico en el proceso de seguimiento externo de las titulaciones.
- Actúa como apoyo técnico en la evaluación del profesorado.
- Actúa como apoyo técnico en el programa ACREDITA de las titulaciones.
- Facilita a las comisiones y responsables, los datos necesarios para el análisis de resultados que posteriormente se plasmará en el informe anual.
- Establece plazos para llevar a cabo los diferentes informes.

Funciones:

- Asegurara el cumplimiento del SGIC: procedimientos con sus documentos asociados, Manual de Calidad, etc.
- Informa a la Comisión de Garantía de Calidad sobre el desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegura que se promueven y se tienen en cuenta los requisitos de los grupos de interés en todos los niveles de la Universidad.
- Lleva el control de toda la documentación del sistema.
- Forma e informar a los coordinadores y directores de las titulaciones sobre el SGIC y su aplicación a las titulaciones.
- Ayuda y colabora con el Secretario de la Comisión en la elaboración de las órdenes del día y de las actas en las reuniones de la Comisión de Garantía de calidad.

3.4.6. Grupos de Mejora

La Comisión de Garantía de Calidad, bien por propia iniciativa o a propuesta del Equipo de Dirección, propondrá, si surge la necesidad, la creación de grupos o equipos de mejora, para atender a la resolución de áreas de mejora previamente identificadas, bien como consecuencia de alguno de los procesos de evaluación al que el propio SGIC o la acreditación de las titulaciones obligan, o como consecuencia de sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas desde alguno de los grupos de interés.

El Consejo de Gobierno motivará la participación en estos grupos de mejora, contemplando su reconocimiento y valoración.

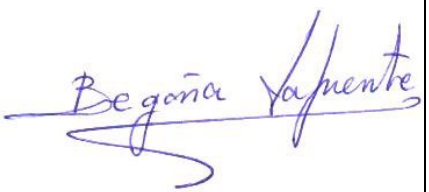
Capítulo 4. Política y objetivos de calidad

HOJA RESUMEN DE REVISIONES DEL CAPÍTULO

Índice

4.1 OBJETO
4.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN
4.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
4.4 DESARROLLO
- **4.4.1. Identificación de los grupos de interés**
- **4.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés**
- **4.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés**

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/04/2008	Edición inicial
01	21/12/2021	• Se han modificado los objetivos y la documentación de referencia Ampliación del ámbito de aplicación. • Se han modificado los grupos de interés. • Se han modificado los cauces de participación de los grupos de interés. • Se ha modificado la rendición de cuentas a los grupos de interés

Elaboración:	Revisión	Aprobación:
		
Servicio de Calidad Fecha: 03/12/2021	Comisión de Garantía de Calidad Fecha: 16/12/2021	Consejo de gobierno Fecha: 21/12/2021

4.1. OBJETO.

En este capítulo se indica cómo la **Facultad de Ciencias y Artes** define, revisa y mantiene permanentemente actualizada su política de calidad, formulada por su Equipo de Dirección a partir de información procedente de la Comisión de Garantía de Calidad y de los grupos de interés, y que constituye un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad. Esta política es aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad.

Por política de calidad, se entiende el conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas. Asimismo, objetivos de calidad son la relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución.

La Política de Calidad deberá cumplir los siguientes objetivos:

a) ser adecuada al propósito de la Universidad,
b) incluir el compromiso de cumplir con los requisitos del sistema de garantía interna de la calidad y mejorar continuamente su eficacia
c) proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad,
d) ser comunicada y entendida dentro de la Universidad
e) ser revisada para su continua adecuación.

En este manual se incluye, junto con la formulación de la Política de calidad, los objetivos generales de la calidad del Centro, los cuales resultan netamente coherentes con la política de calidad. No obstante, el sistema prevé medios adicionales para desplegar esos objetivos generales en otros más específicos de las diferentes funciones y procesos, como se indica en el correspondiente procedimiento (***PE01.*** *Proceso para la elaboración y revisión de la Política y los objetivos de calidad.*

4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La definición precisa del ámbito de aplicación de la política y los objetivos de la calidad se recoge en el capítulo 1 de este Manual: todas las titulaciones que se imparten en la **Facultad de Ciencias y Artes** de la Universidad Católica de Ávila.

4.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- ACUERDO 64/2009, de 11 de junio, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban las normas de organización y funcionamiento de la Universidad Católica «Santa Teresa de Jesús» de Ávila.
- Reglamento de Régimen Interno de la Universidad
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC
- Plan Estratégico de la Universidad

4.4. DESARROLLO.

Los Centros de la Universidad son conscientes de que han de consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente.

Para ello ha realizado una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad, que alcanzan a todas las titulaciones oficiales que se imparten en la Universidad y de la que, por tanto, son responsables (Anexo 4.1).

Para su elaboración, revisión y actualización, disponen de un procedimiento documentado (***PE01***. *Procedimiento para la elaboración y la revisión de la política y de los objetivos de calidad)* en el que se indican las acciones tanto para la definición y aprobación en su versión inicial, como para proceder a su revisión y mejora de forma sistemática. En esta definición y revisión de la política y los objetivos de Calidad del Centro se tienen presentes los siguientes principios básicos, tanto externos como internos, sobre la garantía de calidad en la educación en el EEES, definidos por la Agencia europea ENQA:

- Las instituciones de educación superior son las responsables fundamentales de la calidad de sus ofertas y de su garantía de calidad.
- Las instituciones de educación superior han de salvaguardar los intereses de la sociedad respecto a la calidad y los criterios de la misma en la educación superior.
- Resultan necesarios el desarrollo y mejora de la calidad de los programas académicos destinados al alumnado y otros beneficiarios de la educación superior en todo el EEES.
- Son necesarias estructuras organizativas eficaces y eficientes en las que se ofrezcan y se desarrollen dichos programas académicos.
- La transparencia y la utilización de expertos externos son importantes en los procesos de garantía de calidad.
- Debe promoverse una cultura de calidad dentro de las instituciones de educación superior.

- Deben desarrollarse procesos mediante los que las instituciones de educación superior puedan demostrar su responsabilidad, incluida la rendición de cuentas por la inversión de fondos públicos y privados.
- La garantía de calidad enfocada a la rendición de cuentas es plenamente compatible con la garantía de calidad con finalidades de mejora.
- Las instituciones universitarias deben ser capaces de demostrar su calidad tanto a nivel nacional como internacional.
- Los procesos utilizados deben ser compatibles con la diversidad y la innovación.

Como punto inicial, el Centro identifica sus grupos de interés (MSGIC 4.4.1), los cauces en que pueden participar en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos (MSGIC 4.4.2) y determina el modo (cómo, quién, cuándo) en que rinde cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad (MSGIC 4.4.3).

4.4.1. Identificación de los grupos de interés

Los Centros de la Universidad, al implantar su SGIC, ha tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación que se imparte, con especial atención a los estudiantes.

Por *grupo de interés* se entiende toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en la Universidad, en las enseñanzas que imparte o en los resultados que obtiene.

La actividad de la Universidad Católica de Ávila afecta a los siguientes grupos y entidades:

Grupos internos:
- PDI
- PAS
- Estudiantes
- Consejo Directivo
- Consejo de Gobierno

Grupos externos:
- Egresados
- Colegios oficiales/profesionales
- Empresas, entidades u organismos colaboradores
- Empleadores
- Proveedores
- Sociedad en general

Entidades reguladoras

- Ministerio de Universidades
- Ministerio de Educación y Formación Profesional
- Gobierno Autónomo
- ANECA
- ACSUCYL

El punto de partida para establecer el SGIC de la Universidad no es otro que establecer sus necesidades y expectativas. El SGIC, será público y accesible para todos los grupos de interés.

Contemplamos como grupos de interés los siguientes:

Grupo de interés	Aspectos a considerar en el SGIC
Estudiantes	PC01 Garantía de calidad de los programas formativos PC02 Revisión y mejora de las titulaciones PC03 Definición de perfiles y captación de estudiantes PC04 orientación al estudiante PC05 evaluación de los aprendizajes; PC06 gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos PC07 gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados PC08 gestión y revisión de la orientación profesional; PC09 gestión y revisión de las prácticas externas; PC10 análisis y medición de la inserción laboral PC11 análisis de resultados académicos; PC12 información pública; PA01 gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias PA05 gestión de los recursos materiales; PA06 gestión de servicios; PA08 satisfacción de necesidades y expectativas; PM01 medición, análisis y mejora PM02. Auditorías internas
Personal académico (PDI) y personal de administración y servicios (PAS)	PE01 Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad; PE02 diseño de la oferta formativa PE03 definición de la política de personal; PC01 garantía de calidad de los programas formativos; PC02 revisión y mejora de las titulaciones PC03 Definición de perfiles y captación de estudiantes PC04 orientación al estudiante PC05 evaluación de los aprendizajes; PC06 gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos PC07 gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados PC08 gestión y revisión de la orientación profesional;

	PC09 gestión de las prácticas externas; PC10 análisis y medición de la inserción laboral PC11 medición y análisis de resultados académicos; PC12 información pública PA01 gestión de incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias; PA02 captación del personal académico y de PAS; PA03 formación de PDI y PAS PA04 evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos de PDI y PAS PA05 gestión de medios materiales; PA06 gestión de servicios; PA08 satisfacción de necesidades y expectativas; PM01 medición, análisis y mejora. PM02. Auditorías internas
Fundación "Teresa de Ávila"	Órgano asesor a nivel económico y de relaciones institucionales. El Patronato podrá recabar la opinión de Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general
Consejo directivo	PE02 diseño de la oferta formativa PE03 definición de la política de personal; PC13 suspensión del titulo
Consejo de Gobierno	PE01 Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad; PE02 diseño de la oferta formativa PE03 definición de la política de personal; PC01 garantía de calidad de los programas formativos; PC02 revisión y mejora de las titulaciones PC03 Definición de perfiles y captación de estudiantes PC06 gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos PC07 gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados PC08 gestión y revisión de la orientación profesional; PC09 gestión de las prácticas externas; PC10 análisis y medición de la inserción laboral PC12 información pública PC13 suspensión del titulo PA01 gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias PA02 captación del personal académico y de PAS; PA03 formación de PDI y PAS PA04 evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos de PDI y PAS PA05 gestión de medios materiales; PA06 gestión de servicios; PA08 satisfacción de necesidades y expectativas; PM01 medición, análisis y mejora. PM02. Auditorías internas
Empleadores y Egresados	PE02 diseño de la oferta formativa PC01 garantía de calidad de los programas formativos; PC08 gestión y revisión de la orientación profesional; PC09 gestión de las prácticas externas; PC10 análisis y medición de la inserción laboral PC12 información pública

	PA01 gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias PA08 satisfacción de necesidades y expectativas; PM01 medición, análisis y mejora
Administraciones públicas	PE02 diseño de la oferta formativa PE03 definición de la política de personal; PC01 garantía de calidad de los programas formativos; PC08 gestión y revisión de la orientación profesional; PC09 gestión de las prácticas externas; PC10 análisis y medición de la inserción laboral PC11 medición y análisis de resultados académicos; PC12 información pública PA01 gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias PA02 captación del personal académico y de PAS; PA03 formación de PDI y PAS PA04 evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos de PDI y PAS PA05 gestión de medios materiales; PA06 gestión de servicios; PA08 satisfacción de necesidades y expectativas; PM01 medición, análisis y mejora
Sociedad en general	PC01 garantía de calidad de los programas formativos; PC02 revisión y mejora de las titulaciones PC08 gestión y revisión de la orientación profesional; PC09 gestión de las prácticas externas; PC10 análisis y medición de la inserción laboral PC11 medición y análisis de resultados académicos; PC12 información pública PA01 gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias PA08 satisfacción de necesidades y expectativas; PM01 medición, análisis y mejora

4.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

Existen cauces generales de participación de todos los grupos de interés:

- Publicación de la información sobre las Titulaciones y difusión de información, general y de rendición de cuentas, establecida en el proceso documentado *PC12. Proceso de Información Pública.*
- Mecanismos detallados en los procesos documentados PA01. Proceso de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias, y PA08. Satisfacción de necesidades y expectativas de los grupos de interés, que obran como indicadores para la toma de decisiones en los distintos procesos diseñados en el SGIC.

No obstante, cada grupo de interés tiene unos cauces de participación bien definidos:

- **Futuros estudiantes**: Son encuestados los alumnos de nuevo ingreso para conocer su motivación y expectativas respecto a la Titulación y a la Universidad en general.

- **Estudiantes**: Están representados en la Junta de Facultad/Escuela, en el Claustro Universitario, en la Comisión de Garantía de Calidad y en la Comisión de Evaluación de la Actividad Docente del Profesorado (CEADP). Todos los estudiantes son encuestados para conocer su grado de satisfacción sobre:
  - Asignaturas cursadas.
  - Prácticas Externas disfrutadas.
  - Programas de Movilidad disfrutados.
  - Satisfacción general con la Titulación y la Universidad.
  - Buzón de quejas, felicitaciones y sugerencias
- **Personal académico (PDI):** Están representados en la Junta de Facultad/Escuela, en los Consejos de titulación, el Claustro Universitario y en la Comisión de Garantía de Calidad, así como de las diferentes comisiones que emanan de las anteriores (MSGIC-02).

  Son encuestados periódicamente para conocer su grado de satisfacción sobre:
  - Satisfacción general sobre distintos aspectos que le ofrece la Universidad.
  - Sobre la tutorización de prácticas

  Los Coordinadores de Calidad del centro son los responsables de calidad en las Facultades y actúan como representantes del resto de profesores de la Facultad.
- **Personal de administración y servicios (PAS):** Están representados en el Claustro Universitario y en la Comisión de Garantía de Calidad.

  Son encuestados periódicamente para conocer su grado de satisfacción sobre:
  - Satisfacción general sobre distintos aspectos que le ofrece la Universidad.
- **Órganos de Gobierno y Dirección de la UCAV**: Supervisan los análisis realizados por los responsables de cada ámbito. El Consejo de Gobierno será consultado ante la posibilidad de tomar decisiones en las que su valoración se considere fundamental. El Consejo de Gobierno tiene una reunión semanal.
- **Egresados:** Son encuestados para conocer su grado de satisfacción sobre:
  - Satisfacción con la Universidad, las Titulaciones y su inserción laboral
- **Empleadores**: la valoración de los empleadores ha sido tenida en cuenta en el proceso de diseño y verificación de los Títulos, así como en la programación de acciones de orientación profesional a los estudiantes y en desarrollo de las prácticas. Cuando la Universidad contempla la realización de prácticas externas, la comunicación con los empleadores es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de las empresas o entidades donde se realizan, como con las personas responsables de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes.

  Son encuestados para conocer su grado de satisfacción sobre:
  - Satisfacción con la Universidad, las Titulaciones y las prácticas
- **Administraciones Públicas y Sociedad en general**: están representados en la Fundación Teresa de Ávila y serán consultados cuando la naturaleza de los asuntos así lo requiera y en función de su responsabilidad y conocimiento de los asuntos a

tratar. Pueden ser consultados por medio de cuestionarios o reuniones bilaterales ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental.
Cuando la Universidad organiza Programas de Movilidad, hay una relación especialmente fluida con los representantes directos de los organismos o instituciones de acogida, así como con las personas encargadas de tutelar al estudiante Erasmus o al de otros convenios de movilidad.

4.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

El Consejo de gobierno comunica los acuerdos adoptados a los miembros de la Comisión de Garantía de Calidad en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollan de la misma. Además, en cada uno de los procedimientos elaborados se incluye un apartado sobre la rendición de cuentas de los aspectos contemplados en los mismos.

El SGIC cuenta con un Proceso documentado ***PM01.*** *Medición, Análisis y Mejora*, de uso transversal a lo largo de todo el sistema que permite evaluar todas las actividades y mejorar continuamente su eficacia, partiendo de los requisitos de los grupos de interés y del análisis y propuestas de mejora realizadas por los responsables de cada ámbito.

Se garantiza la **rendición de cuentas a todos los grupos de interés** estableciendo un proceso documentado ***PC12.*** *Información pública* que tiene como entrada los resultados del SGIC. Se estudia en Comisión de Calidad la información a publicar, a qué grupos de interés y qué medios serían los idóneos.

Para llevar adelante las anteriores funciones, el SGIC del Centro, cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- PE01 Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad;
- PC11 medición y análisis de resultados académicos;
- PC12 información pública
- PA08 satisfacción de necesidades y expectativas;
- PM01 medición, análisis y mejora
- PM02. Auditorías internas

Capítulo 5. Garantía de calidad de los programas formativos

HOJA RESUMEN DE REVISIONES DEL CAPITULO

Índice

5.1 OBJETO
5.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN
5.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
5.4 DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/04/2008	Edición inicial
01	21/12/2021	• Modificación del ámbito de aplicación • Actualización de Normativa universitaria • Actualización de la documentación de referencia • Modificación del desarrollo. Se han incluido los nombres de más procesos que intervienen en la calidad de los programas formativos

Elaboración:	Revisión	Aprobación:
Servicio de Calidad Fecha: 03/12/2021	Comisión de Garantía de Calidad Fecha: 16/12/2021	Consejo de gobierno Fecha: 21/12/2021

5.1. OBJETO.

El objeto del presente documento es presentar los mecanismos que permiten a la Universidad garantizar la calidad de sus programas formativos, mantener y renovar adecuadamente su oferta formativa, así como aprobar, controlar y revisar dichos programas formativos.

5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El alcance abarca todos los programas formativos oficiales (grados, másteres y doctorados) dependientes de cada uno de los Centros de la Universidad.

5.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- ACUERDO 64/2009, de 11 de junio, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban las normas de organización y funcionamiento de la Universidad Católica «Santa Teresa de Jesús» de Ávila.
- Normativa interna de la universidad
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC
- Normativa universitaria de ámbito General y Autonómico

5.4. DESARROLLO.

El R.D. 822/2021 de 28 de septiembre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias y el procedimiento de aseguramiento de su calidad El Real Decreto 1393/2007 de conformidad con el artículo 37 de la Ley 4/2007 establece el nuevo marco normativo para la **ordenación, verificación y acreditación** de enseñanzas universitarias oficiales en el ámbito español.

En ese sentido, el R.D. 822/2021 pone de manifiesto en su preámbulo, la importancia del aseguramiento de la calidad de la oferta formativa universitaria al empoderar a los sistemas internos de garantía de calidad con la orientación y guía de las agencias. Además, en su anexo II, se especifica que la memoria para la solicitud de verificación del plan de estudios de un título universitario oficial debe incluir en el apartado 8, la identificación del **Sistema de Garantía de la Calidad** (SIGC) aplicable al título.

Según el artículo 2 del Real Decreto 822/2021, el ámbito de aplicación de los Sistemas de Garantía de la Calidad son las enseñanzas oficiales de Grado, Máster y Doctorado, así como otras enseñanzas de formación permanente definidas como títulos propios. El Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, regula las enseñanzas oficiales de doctorado.

El programa de renovación de la acreditación de los títulos oficiales (ACREDITA), valora, en su criterio 3, el Sistema de Garantía Interna de la Calidad, formalmente establecido e implementado, que asegure, de forma eficaz, la mejora continua del título.

Los Centros de la Universidad Católica de Ávila para garantizar la calidad de sus programas formativos cuenta con mecanismos que le permiten mantener y renovar su oferta formativa y desarrollar metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas. A tal fin, en sus diferentes niveles organizativos:

- Determinan los órganos, grupos de interés, y procedimientos implicados en el diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos y competencias asociadas.
- Disponen de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la procedente del entorno nacional e internacional) que le permiten valorar el mantenimiento de su oferta formativa, su actualización o renovación.
- Cuentan con mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones relativa a la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos.
- Se aseguran de que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de las titulaciones.
- Determinan el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.
- Definen los criterios para la eventual suspensión del título.

Y, finalmente, la Universidad Católica de Ávila, tiene presente que la formación en cualquier actividad profesional debe contribuir al conocimiento y desarrollo de los Derechos Humanos, los principios democráticos, los principios de igualdad entre mujeres y hombres, de solidaridad, de protección medioambiental, de accesibilidad universal y diseño para todos, y de fomento de cultura de la paz, tal como contempla el Real Decreto. Para llevar adelante las anteriores funciones, el SGIC de la Universidad, cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- PE02- Diseño de la oferta formativa de la Universidad
- PC01- Procedimiento para garantizar la calidad de los programas formativos
- PC02- Revisión de las titulaciones
- PC05 evaluación de los aprendizajes
- PC12- Procedimiento de información pública
- PC13- Proceso de suspensión del Título
- PA01- gestión de incidencias, quejas, reclamaciones y sugerencias;

- PA08- Satisfacción de Necesidades y Expectativas de los Grupos de Interés
- PM01- Procedimiento de Medición, Análisis y mejora
- PM02- Auditorías internas

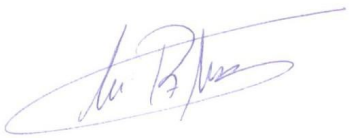
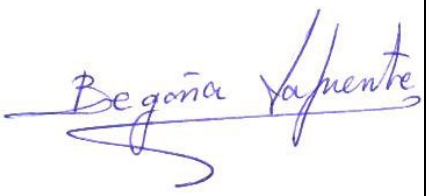
Capítulo 6. Orientación al aprendizaje

HOJA RESUMEN DE REVISIONES DEL CAPITULO

Índice

6.1 OBJETO
6.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN
6.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
6.4 DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/04/2008	Edición inicial
01	21/12/2021	• Actualización de la documentación de referencia • Modificación del desarrollo

Elaboración:	Revisión	Aprobación:
 Servicio de Calidad Fecha: 03/12/2021	 Comisión de Garantía de Calidad Fecha: 16/12/2021	 Consejo de gobierno Fecha: 21/12/2021

6.1. OBJETO.

En este documento se describe cómo los Centros de la Universidad Católica de Ávila orienta sus actividades docentes al aprendizaje de sus alumnos, partiendo de información adecuada para definir sus necesidades, estableciendo mecanismos y procesos que garantizan su eficaz desarrollo y su mejora continua.

6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Todas las actividades docentes que se realizan en el ámbito de las titulaciones oficiales de las que es responsable la Universidad.

6.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- ACUERDO 64/2009, de 11 de junio, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban las normas de organización y funcionamiento de la Universidad Católica «Santa Teresa de Jesús» de Ávila.
- Normativa y Reglamentos de la universidad
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC
- Guías Docentes
- Ley de protección de datos

6.4. DESARROLLO.

La Universidad Católica de Ávila, consciente de que los estudiantes son su principal grupo de interés en cuanto al proceso enseñanza aprendizaje se refiere, orienta la enseñanza hacia los mismos y para ello se dota de procedimientos que permitan comprobar que las acciones que emprenden tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.

La Agencia Europea de Garantía Externa de Calidad, la ENQA, fija como una de las finalidades básicas de la garantía interna de calidad de las instituciones universitarias, la mejora de la educación que se le ofrece a los estudiantes en los Centros de Educación Superior del Espacio Europeo, para lo que señala como unos de los objetivos de las políticas de calidad la participación de los estudiantes en esa misma garantía de calidad. El nuevo Real Decreto 822/2021 por el que se establece en España la organización de las enseñanzas universitarias oficiales insiste, por su parte, que esa nueva organización que dé respuestas agiles y flexibles a las necesidades de formación acordes a las importantes transformaciones de la globalidad de las sociedades y los cambios tecnológicos que metodologías activas, impulsando una innovación en la docencia. Y señala que ambas cosas, la nueva organización de las enseñanzas en titulaciones de Grado, Másteres y Doctorado en el contexto de la plena autonomía universitaria y una metodología de la enseñanza que pone el acento en la adquisición de competencias por parte de los estudiantes utilizando el crédito europeo (ECTS) como unidad de medida que refleja los resultados del aprendizaje y el volumen de trabajo de los mismos para alcanzar los objetivos establecidos en el plan de estudios, poniendo en valor la motivación y el esfuerzo del estudiante por aprender. Esos dos aspectos,

tienen como una de las finalidades prioritarias incrementar la empleabilidad de los futuros graduados y graduadas, que resulta ahora un compromiso central de las Universidades.

Otros fines de la política de calidad que potencia el Decreto son, además, la apertura de las instituciones españolas a los estudiantes de otros países del Espacio Europeo de Educación Superior y de otras áreas geográficas, el fomento de la movilidad de los estudiantes españoles tanto hacia Europa y otras partes del mundo como entre las distintas universidades españolas e incluso dentro de una misma universidad, así como la potenciación de las relaciones entre enseñanza e investigación en el seno de la institución y el establecimiento de vínculos entre el Espacio Europeo de Educación Superior y el Espacio Europeo de Investigación.

En consecuencia, la Universidad:

- Dispone de sistemas de información, en los diferentes Servicios de la Universidad (el Servicio de Calidad (UTC), en colaboración con el Servicio de Informática, UNIVERT, Secretaría de Alumnos, Servicio de Atención al Estudiante, Servicio de Relaciones Internacionales, y el SEPIE), que proporcionan la información necesaria para conocer y valorar las necesidades de la Universidad en materia de:
    1. Definición de perfiles de ingreso/ egreso
    2. Admisión y matriculación
    3. Incidencias, reclamaciones y sugerencias
    4. Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza
    5. Enseñanza y evaluación de los aprendizajes
    6. Prácticas externas
    7. movilidad de estudiantes
    8. Orientación profesional
- Se dotan de mecanismos que les permitan obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo actual de los procesos anteriormente citados.
- Establecen mecanismos que regulan las directrices que afectan a los estudiantes: normativas (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, convalidaciones, etc.), normas de uso (de instalaciones), calendarios, horarios y beneficios que ofrece la Universidad
- Definen cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con los estudiantes.
- Determinan los procesos con los que cuentan para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes.
- Identifican en qué forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes.
- Realiza encuestas de satisfacción entre los estudiantes sobre los diversos aspectos relacionados arriba con la finalidad de detectar áreas de mejora.
- Rinden cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes.

Para cumplir con las anteriores funciones, el SGIC de la Universidad, tiene definidos los siguientes procedimientos documentados:

- PC01- Procedimiento para garantizar la calidad de los programas formativos
- PC02- Revisión y mejora de las titulaciones
- PC03- Procedimiento de definición de perfiles y admisión de estudiante
- PC04- Procedimiento de orientación al estudiante
- PC05 evaluación de los aprendizajes
- PC06- Proceso de Gestión y Revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos
- PC07- Proceso de Gestión y Revisión de la movilidad de los estudiantes enviados
- PC08- Procedimiento de gestión y revisión de la orientación profesional
- PC09- Procedimiento de gestión y revisión de las prácticas externas
- PC10-. Proceso de Análisis y Revisión de la Inserción Laboral
- PC11- Proceso para el Análisis de Resultados Académicos
- PC12- Procedimiento de información pública
- PC14- Admisión y Matriculación de estudiantes
- PC15- Planificación y desarrollo de la enseñanza
- PA01- Procedimiento de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
- PA08-. Satisfacción de Necesidades y Expectativas de los Grupos de Interés
- PM01-. Proceso de Medición, Análisis y Mejora

Capítulo 7. Personal académico y de apoyo

HOJA RESUMEN DE REVISIONES DEL CAPITULO

Índice

7.1 OBJETO
7.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN
7.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
7.4 DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/04/2008	Edición inicial
01	21/12/2021	• Actualización del ámbito de aplicación • Actualización de la documentación de referencia • Modificación de mecanismos de desarrollo

Elaboración:	Revisión	Aprobación:
Servicio de Calidad Fecha: 03/12/2021	Comisión de Garantía de Calidad Fecha: 16/12/2021	Consejo de gobierno Fecha: 21/12/2021

7.1. OBJETO.

El objeto del presente capítulo del Manual del SGIC de los Centros de la Universidad es mostrar cómo se garantiza y mejora la calidad del personal académico y de apoyo, asegurando que el acceso, gestión y formación de los mismos, se realiza con garantía para poder cumplir con las funciones que le son propias.

Las actuaciones derivadas de la aplicación de esta directriz de calidad quedan centralizadas básicamente desde el Vicerrectorado de Profesorado y Calidad y desde Gerencia.

7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Todo el personal docente que forma parte de la estructura académica de la Universidad, así como el de administración y servicios, que en este caso sería común para todos los centros al estar centralizados todos los servicios y secretarias.

7.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- ACUERDO 64/2009, de 11 de junio, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban las normas de organización y funcionamiento de la Universidad Católica «Santa Teresa de Jesús» de Ávila.
- Normativa interna de la universidad
- Proceso de evaluación del profesorado de la Universidad (DOCENTIA)
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC
- Normativa laboral aplicable
- Política de Personal de la UCAV
- Convenio estatal de universidad privada

7.4. DESARROLLO.

La Universidad, consciente que debe garantizar y mejorar la calidad de su personal académico y de apoyo a la docencia, cuenta con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su personal, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias. Para ello, la Universidad Católica de Ávila y por tanto cada una de sus Facultades o centros:

- Se dota de procedimientos que le permitan recoger y valorar información sobre sus propias necesidades de personal académico (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con su política de personal.
- Cuenta con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.

- Tiene establecida una sistemática que le permite controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal académico y de administración y servicios.
- Dispone de procesos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, evaluación, promoción, formación y reconocimiento.
- Dispone de un proceso para rendir cuentas acerca de los resultados de su política de personal.

Para cumplir las anteriores funciones, el SGIC de los Centros de la Universidad cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- PE03- Procedimiento de definición de la política de personal académico-administración y servicios
- PA02- Procedimiento de captación y selección de personal académico y de administración y servicios
- PA03- Procedimiento de formación personal académico/administración y servicios
- PA04- Procedimiento de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de administración y servicios
- PA08-. Satisfacción de Necesidades y Expectativas de los Grupos de Interés
- PC12- Proceso de Información Pública
- PM01-. Proceso de Medición, Análisis y Mejora

Capítulo 8. Recursos materiales y servicios

HOJA RESUMEN DE REVISIONES DEL CAPITULO

Índice

8.1 OBJETO
8.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN
8.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
8.4 DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/04/2008	Edición inicial
01	21/12/2021	• Actualización de documentación de referencia • Modificación del desarrollo • Aumento de los procesos relacionados

Elaboración:	Revisión	Aprobación:
Servicio de Calidad Fecha: 03/12/2021	Comisión de Garantía de Calidad Fecha: 16/12/2021	Consejo de gobierno Fecha: 21/12/2021

8.1. OBJETO.

El objeto del presente documento es mostrar los mecanismos por los que la Universidad gestiona de forma adecuada sus servicios y recursos materiales, realizando el seguimiento de su funcionamiento, analizando sus resultados para posibilitar la aplicación de la mejora continua de forma habitual y sistemática.

8.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Todos los servicios y recursos materiales necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad docente de la que es responsable cada uno de los centros de la Universidad.

8.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- ACUERDO 64/2009, de 11 de junio, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban las normas de organización y funcionamiento de la Universidad Católica «Santa Teresa de Jesús» de Ávila.
- Reglamento de Régimen Interno de la universidad
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC
- Cartas de Servicio

8.4. DESARROLLO.

Los Centros de la Universidad, son conscientes de que sin una óptima gestión de sus recursos materiales[1] y su servicios, los resultados en el proceso enseñanza - aprendizaje pueden verse mermados. Po este motivo, se considera necesario establecer distintos mecanismos que permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales y así contribuir a garantizar el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes. Por esta razón la Universidad:

- Disponen de mecanismos que permiten obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).
- Ha establecido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.
- Tiene establecidos los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.

[1] Instalaciones (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca) y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico.

- Dispone de un procedimiento (cómo, quién, cuándo) para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje de los estudiantes y su nivel de uso.
- Ha elaborado una serie de Cartas de Servicios para dar a conocer a los usuarios de la Universidad en qué condiciones y con qué garantías presta sus servicios, así como los indicadores para evaluar el cumplimiento de estándares de calidad a los que se compromete.

Para cumplir estas funciones, el SGIC de la Universidad, cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- PA05- Procedimiento para la gestión de los recursos materiales
- PA06- Procedimiento para la gestión de los servicios
- PA01- Proceso de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
- PC12- Procedimiento de información pública
- PM01-. Proceso de Medición, Análisis y Mejora

Capítulo 9. Resultados de la formación

HOJA RESUMEN DE REVISIONES DEL CAPITULO

Índice

9.1 OBJETO
9.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN
9.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
9.4 DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/04/2008	Edición inicial
01	21/12/2021	• Modificación del objeto • Ampliación del ámbito de aplicación • Actualización de documentos de referencia • Modificación del desarrollo

Elaboración:	Revisión	Aprobación:
Servicio de Calidad Fecha: 03/12/2021	Comisión de Garantía de Calidad Fecha: 16/12/2021	Consejo de gobierno Fecha: 21/12/2021

9.1. OBJETO.

El objeto del presente capítulo del Manual del SGIC de los Centros de la Universidad es presentar cómo ésta garantiza que se miden y analizan los resultados de los procesos, así como se tomar decisiones a partir de los mismos, para la mejora de la calidad de dicho sistema.

9.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Todas las titulaciones de las que la Universidad es responsable de su impartición. Afecta a todos los resultados obtenidos en los procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

9.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- ACUERDO 64/2009, de 11 de junio, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban las normas de organización y funcionamiento de la Universidad Católica «Santa Teresa de Jesús» de Ávila.
- Normativa Interna de la universidad
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC

9.4. DESARROLLO.

Los Centros de la Universidad analizan y tienen en cuenta los resultados de la formación impartida. Para ello se dota de procedimientos que le permiten garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados obtenidos (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés[2]) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

A través del Servicio de Calidad, los responsables reciben informes relacionados con las encuestas de satisfacción de los grupos de interés que intervienen en las titulaciones y datos de diversos indicadores.

En consecuencia, la Universidad:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener información acerca de las incidencias, reclamaciones y sugerencias emitidas por los grupos de interés, así como de su resolución y tratamiento.
- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.
- Tienen definido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua, tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.

[2] Los resultados deberán segmentarse en función de las diferentes tipologías de alumnos, tales como: alumnos a tiempo completo, parcial, no presenciales, mayores de 25 años, segundas titulaciones, no presentados a las pruebas de evaluación, etc.

- Se determinan los procedimientos necesarios para la toma de decisiones, estratégicas y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados.
- Se indica el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados (memorias de actividades, informes de resultados, etc.).

Para cumplir las anteriores funciones, el SGIC de los Centros de la Universidad, tiene establecidos los siguientes procedimientos documentados:

- PC05- Proceso de Evaluación de los Aprendizajes
- PC10- Proceso de Análisis y Revisión de la Inserción Laboral
- PC11- Proceso para el Análisis de Resultados Académicos
- PC12- Procedimiento de información pública
- PA08- Satisfacción de Necesidades y Expectativas de los Grupos de Interés
- PA01- Proceso de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias
- PM01- Proceso de Medición, Análisis y Mejora

Capítulo 10. Información pública

HOJA RESUMEN DE REVISIONES DEL CAPITULO

Índice

10.1 OBJETO
10.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN
10.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
10.4 DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	29/04/2008	Edición inicial
01	21/12/2021	• Modificación del objeto • Ampliación del alcance a los títulos propios • Actualización de la normativa • Modificación del desarrollo

Elaboración:	Revisión	Aprobación:
Servicio de Calidad Fecha: 03/12/2021	Comisión de Garantía de Calidad Fecha: 16/12/2021	Consejo de gobierno Fecha: 21/12/2021

10.1. OBJETO.

El objeto del presente capítulo del Manual es garantizar y mejora la calidad de la información sobre los Programas Formativos, Títulos, resultados de la enseñanza y de todos los procesos asociado a este Manual, que la Universidad da a conocer a la Comunidad Universitaria y a la sociedad, en general. Se garantiza que el Centro tiene implantados procesos que garantizan las acciones vinculadas con la información pública y la rendición de cuentas.

10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Todas las titulaciones de la que es responsable la **Facultad de Ciencias y Artes**, tanto oficiales como títulos propios.

10.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- ACUERDO 64/2009, de 11 de junio, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban las normas de organización y funcionamiento de la Universidad Católica «Santa Teresa de Jesús» de Ávila.
- Ley 19/2013 derecho de acceso a la información pública
- Reglamento de Régimen Interno de la universidad
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC
- Normativa de transparencia y acceso a la información

10.4. DESARROLLO.

La Universidad publica la información sobre sus titulaciones, para lo que se dota de mecanismos que le permiten garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y los programas que en ella se imparten.

En consecuencia, la Universidad:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre el desarrollo de las titulaciones y los programas.
- Determina el procedimiento más adecuado para informar a los grupos de interés (incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa de la universidad) acerca de:
  - Política y objetivos de calidad
  - Oferta formativa
  - Objetivos y Planificación de las titulaciones. Horarios y calendarios de exámenes
  - Perfiles de ingreso y egreso de las titulaciones
  - Políticas de acceso y orientación de los estudiantes.
  - La planificación de los programas de acogida, tutoría y apoyo a la formación

- Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación
- Prácticas externas y Movilidad.
- Alegaciones, reclamaciones y sugerencias.
- Suspensión de un titulo
- Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo.
- Los servicios ofertados 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).

- Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
- Determina los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y títulos ofertados por el Centro.

Todos los procesos que configuran el mapa de procesos del SGIC de la Universidad Católica de Ávila, están relacionados y son la referencia y fuente de alimentación para el procedimiento.

Además de tener en cuenta todos los procesos como fuente de información, para cumplir las funciones anteriores, el SGIC de la Universidad, tiene establecido específicamente el siguiente proceso documentado:

PC12- Proceso de Información Pública

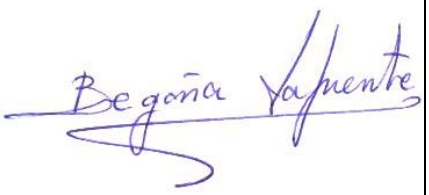
Capítulo 11. Seguimiento del SGIC

HOJA RESUMEN DE REVISIONES DEL CAPITULO

Índice

10.1 OBJETO
10.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN
10.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
10.4 DESARROLLO

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	21/12/2021	Edición inicial

Elaboración:	Revisión	Aprobación:
Servicio de Calidad Fecha: 03/12/2021	 Comisión de Garantía de Calidad Fecha: 16/12/2021	Consejo de gobierno Fecha: 21/12/2021

11.1. OBJETO.

El objeto de este capítulo es establecer cómo la UCAV realizará el seguimiento de su SGIC a través de un conjunto de herramientas empleadas para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas. Hace referencia al seguimiento del SGIC en todas las acciones vinculadas con el diseño, la revisión y la mejora.

10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Es de aplicación a todas las titulaciones que se imparten en la **Facultad de Ciencias y Artes**.

10.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- ACUERDO 64/2009, de 11 de junio, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueban las normas de organización y funcionamiento de la Universidad Católica «Santa Teresa de Jesús» de Ávila.
- Reglamento de Régimen Interno de la universidad
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC

10.4. DESARROLLO.

El SGIC, tanto en su diseño como en las revisiones periódicas que se realizan, está planteado para tener una retroalimentación continua que sirva para la mejora de los procedimientos que lo componen.

Dicho SGIC contempla la forma de elaborar, aprobar, identificar, almacenar, proteger, comprobar que se cumplen con los requisitos establecidos, así como la forma de realizar la revisión del mismo.

Para ello, la Universidad ha elaborado una serie de procedimientos con los cuales se

- Controlar toda la documentación del sistema establecido.
- Evaluar el grado de implantación del SGIC.
- Evaluar su eficacia para cumplir los objetivos propuestos.
- Revisar el Manual de Calidad y el Manual de Procesos.
- Identificar mejoras para la eficiencia del sistema.
- Planificar e implantar acciones de mejora.

Para cumplir las funciones anteriores, el SGIC de la Universidad, tiene establecido los siguientes procesos documentados:

- PA07. Proceso para la Gestión de los documentos y las evidencias
- PM01. Proceso de medición, análisis y mejora
- PM02. Auditorías Internas