

INDICE

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

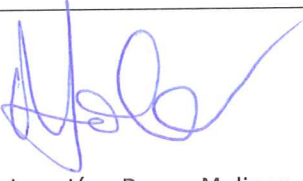
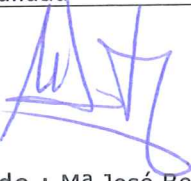
1.4.3. Alcance del SGIC

1.4.4. Documentos del SGIC

1.4.5. El Manual del SGIC

1.4.6. El Manual de Procedimientos del SGIC

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	18/11/09	Edición Inicial
01	10/06/10	Revisión y aprobación del manual de calidad
02	08/11/11	Modificación de la Documentación de referencia y los Objetivos del SGIC
03	13/03/12	Modificación de los objetivos del SGIC
04	15/10/13	Unificación de los manuales de la Facultad de "Psicología y Ciencias de la Salud" y la Facultad de "Ciencias de la Educación y del Deporte" con motivo de la creación de la nueva Facultad de "Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación"
05	20/10/15	Revisión y actualización del Manual de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación.
06	02/10/2018	Modificación de los manuales del Sistema de Garantía Interna de Calidad y de Procesos, de la Facultad a raíz de la creación de la nueva Facultad de Psicología.

Elaboración: Técnico de Calidad	Revisión: Coordinadora de Calidad	Aprobación: Comisión de Calidad
 Fdo.: M ^a del Rocío Pérez Tornero Técnico de Calidad Fecha: 18/09/2018	 Fdo.: Adoración- Reyes Moliner Alberó Coordinadora de Calidad Fecha: 18/09/2018	 Fdo.: M ^a José Beneyto Arrojo Decana de la Facultad Fecha: 02/10/2018

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	MANUAL DEL SGIC Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna de la Calidad de los Centros de la Universidad Católica de Valencia “San Vicente Mártir”	FACULTAD DE PSICOLOGÍA
---	---	--

1.1. OBJETO.

El objetivo de este capítulo del Manual del Calidad de las Facultades de la UCV es exponer los fundamentos y el alcance del SGIC implantado en cada uno de ellos, para garantizar la calidad de los grados y postgrados impartidos en cada Centro, y por tanto en el conjunto de la Universidad, así como el compromiso del Centro 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 las Facultades de la UCV incluye a todos los grados y másteres que se imparten en cada uno de ellos y de los que el Centro es responsable.

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- Estatutos de la UCV.
- LEY ORGÁNICA 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- REAL DECRETO 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, modificado por el Real Decreto 861/2010, de 2 de julio.
- Guías del programa VERIFICA de ANECA.
- Guías del programa AUDIT de ANECA.
- Referencias postgrado: Artículo 31 y 35.5 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades; artículo 6 del Real Decreto 56/2005, de 21 de Enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Posgrado; punto 8 de la Orden de 15 de septiembre de 2005 sobre el procedimiento de autorización para la implantación de los estudios universitarios de segundo ciclo conducentes al título de Máster.



1.4. DESARROLLO.

1.4.1. Introducción.

Tal y como establece la normativa relativa a los estudios universitarios, todas las titulaciones oficiales de todas las Universidades han de someterse a un proceso de acreditación por parte de ANECA (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 SGIC de las Facultades de la UCV deberá ser verificado por ANECA y, una vez implantado, será sometido a un proceso de certificación por la misma. Por tanto, la disponibilidad del SGIC certificado en los Facultades de la UCV, facilitará la verificación de los futuros grados y postgrados, dado que el SGIC atiende a los requerimientos normativos de autorización y registro de los títulos de grado y máster.

En el ámbito universitario, la garantía de la calidad permite a la institución mantener y mejorar todos los aspectos de los estudios que imparte, asimismo facilita el compromiso y el trabajo diario que garantizan el cumplimiento de los estándares de calidad.

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 la UCV.
- Establecer los objetivos y el ámbito de aplicación del SGIC.
- Determinar los criterios de garantía de calidad.

1.4.2. Objetivos del SGIC.

El SGIC de las Facultades de la UCV orienta el que hacer universitario para ofrecer cada día una mejor educación académica y humana, puesto que la evaluación y mejora de las actividades académicas y de gestión han de ser una

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	MANUAL DEL SGIC Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna de la Calidad de los Centros de la Universidad Católica de Valencia “San Vicente Mártir”	FACULTAD DE PSICOLOGÍA
---	---	--

premisa del trabajo diario en la UCV siendo consecuentes con esta línea, se pretende potenciar las siguientes acciones:

- Implantar y reforzar los niveles de calidad que hagan de la UCV un referente en la sociedad.
- Consolidar unos niveles de calidad que hagan de nuestra Universidad una institución que pueda competir con las mejores Universidades; reforzar y extender los procesos de reconocimiento externos a la Calidad de los Procesos que desarrolla cada Centro.
- Mantener y ampliar el reconocimiento externo a la Calidad de nuestros procesos de trabajo y actividades, bien por los modelos de calidad europeos o por los que proponga ANECA.
- Realizar los procesos de evaluación, según las normas establecidas por la ANECA para conseguir la Acreditación de las Titulaciones que ofrece nuestra Universidad.
- Desarrollar los planes de Calidad.

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

Así los objetivos básicos del SGIC de los Facultades de la UCV son garantizar la calidad de los grados y másteres de los que son responsables, 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 satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.
- Incorporar estrategias de mejora continua.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	MANUAL DEL SGIC Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna de la Calidad de los Centros de la Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir"	FACULTAD DE PSICOLOGÍA
---	---	--

- 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 las Facultades de la Universidad.

Principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica: Los Facultades de la UCV diseñan su SGIC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el EEES.
- Publicidad, transparencia y participación: Las Facultades de la UCV darán difusión al proceso de elaboración de su SGIC, establecerán procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y harán posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

El equipo de Gobierno de la Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir ha impulsado la implantación del Sistema AUDIT en sus Facultades, con el asesoramiento de la Oficina de Calidad, Verificación y Acreditación, para poder:

- Mejorar día a día el grado de satisfacción de todos los colectivos implicados, como son alumnos, padres y tutores, profesorado, personal de servicios, proveedores, empresas, instituciones y sociedad en general.
- Mejorar la educación académica, para convertimos en referente internacional.

El presente documento especifica los procesos y los componentes relacionados con el Sistema de Garantía Interna de Calidad, establece las actividades ligadas a la planificación, diseño y ejecución de la Facultad de Psicología, Magisterio y Ciencias de la Educación, los cuales se basan en los modelos de evaluación expuestos anteriormente y sus correspondientes indicadores para el desarrollo de Planes de Mejora.

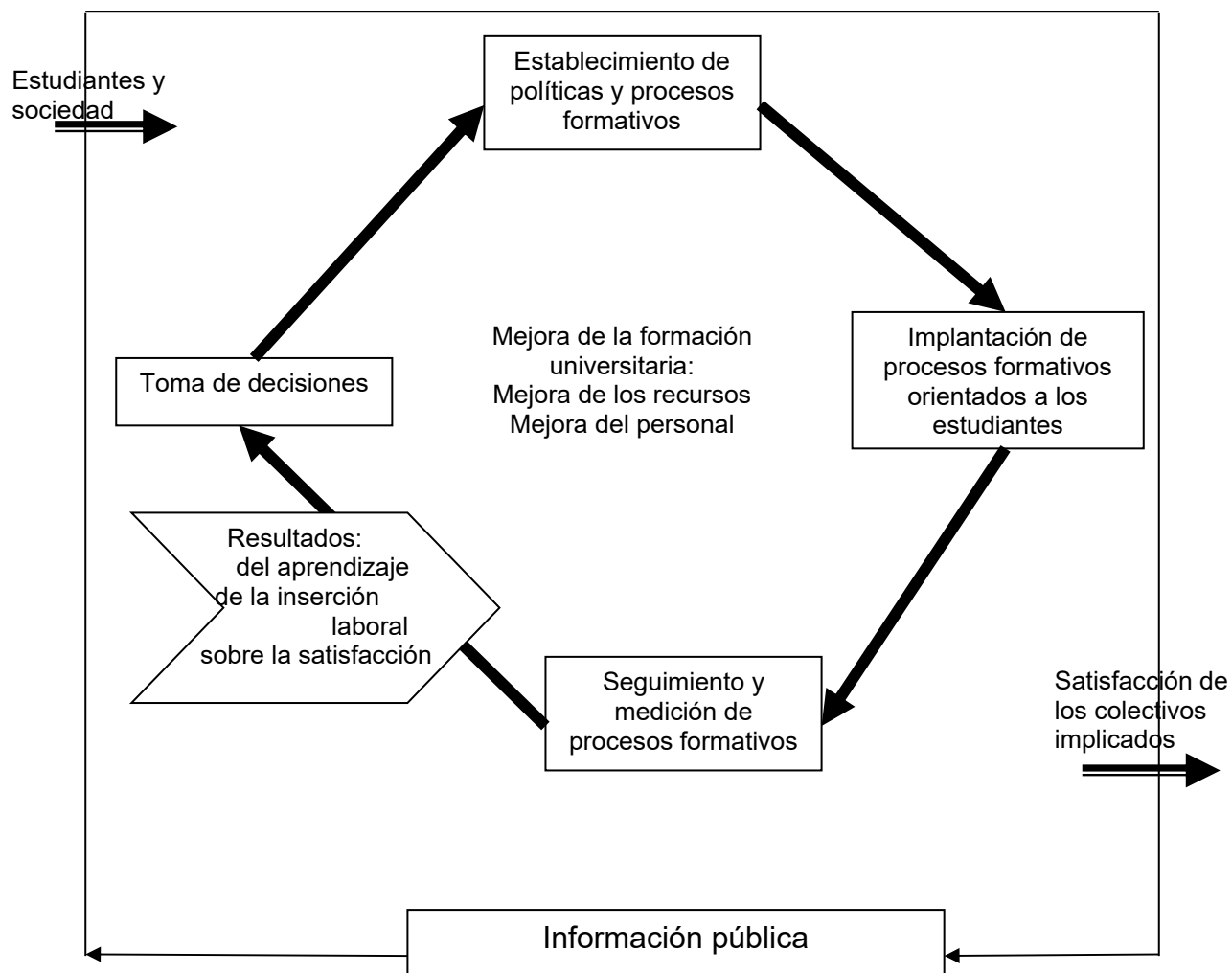
El ámbito de aplicación del Sistema de Garantía de Interna de Calidad de la Facultad, se extiende a todas las titulaciones que se imparten y que son responsabilidad de este Centro: grados y másteres verificados.



1.4.3. Alcance del SGIC.

El SGIC de las Facultades de la UCV se extiende a todos los grados y másteres de los que cada uno es responsable.

El SGIC de las Facultades de la Universidad 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. Programa AUDIT).



 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	MANUAL DEL SGIC Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna de la Calidad de los Centros de la Universidad Católica de Valencia “San Vicente Mártir”	FACULTAD DE PSICOLOGÍA
---	---	--

1.4.4. Documentos del SGIC.

El SGIC de las Facultades de la UCV está compuesto por dos documentos básicos; por un lado, el presente Manual del SGIC y, por otro, el Manual de Procesos, en el que se documentan detalladamente todos los procedimientos a los que se hace referencia desde el Manual de Calidad, elaborados tomando como base el mapa de procesos anterior.

Todos los documentos básicos serán elaborados por la Oficina de Calidad, Verificación y Acreditación de Titulaciones, bajo la forma de documento marco, que ha de ser personalizado por cada Centro de la UCV atendiendo a sus diferentes particularidades, garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborado por ANECA.

El Manual de Calidad se estructura en tres capítulos introductorios del SGIC, posteriormente desarrollado en los capítulos 4 a 10, elaborados a partir de la propuesta del programa AUDIT. En estos últimos capítulos cada Centro deberá contemplar como mínimo los siguientes elementos que afectan a la formación universitaria:

- **Diseño de la Oferta formativa:**
 - Definición de política y objetivos de calidad
 - Definición y aprobación de programas formativos
 - Criterios de admisión de estudiantes
 - Planificación de la oferta formativa
 - Criterios para la eventual suspensión del título

- **Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes:**
 - Actividades de acogida y apoyo al aprendizaje
 - Desarrollo de la oferta formativa
 - Metodología de enseñanza-aprendizaje
 - Evaluación del aprendizaje
 - Prácticas externas y movilidad de estudiantes



- Orientación profesional
 - Evaluación y mejora de la oferta formativa
 - Despliegue de las Acciones de mejora detectadas
 - Gestión de las quejas y reclamaciones
 - Gestión de expedientes y tramitación de títulos
-
- **Personal académico y de apoyo a la docencia:**
 - Acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia
-
- **Recursos materiales y servicios:**
 - Diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos.
 - Recursos y servicios de aprendizaje y apoyo a los estudiantes
-
- **Resultados de la formación:**
 - Medición, análisis y utilización de resultados:
 - Inserción laboral
 - Académicos
 - Satisfacción de los diferentes grupos de interés
-
- **Información pública:**
 - Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.

Como se indicó anteriormente, la documentación del SGIC se completa con Manual de Procedimientos, compuesto por una serie de documentos a los que se hace referencia continua en el Manual de Calidad.

Asimismo, forma parte del Manual de Calidad la definición de la política y objetivos de calidad del Centro, como un Anexo del capítulo 4, elaborada y

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	MANUAL DEL SGIC Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna de la Calidad de los Centros de la Universidad Católica de Valencia “San Vicente Mártir”	FACULTAD DE PSICOLOGÍA
---	---	--

revisada según se indica en el correspondiente procedimiento (*Procedimiento para la definición y la revisión de la política y de los objetivos de calidad*).

En los diferentes capítulos del Manual de Calidad o en el Manual de Procedimientos 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 los mismos en los correspondientes procedimientos o capítulos del Manual de Calidad.

1.4.5. El Manual de Calidad del SGIC.

Como se indicó anteriormente, el Manual de Calidad incluye una descripción general del SGIC de las Facultades de la UCV de acuerdo con las directrices del programa AUDIT elaborado por ANECA. El encabezado de las páginas interiores del Manual de Calidad recoge:

- Título del Documento: Manual del SGIC
- Nº de capítulo y título del mismo

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 del capítulo.

Cada capítulo se desglosa en los siguientes apartados:

- Objeto
- Ámbito de aplicación
- Documentación de referencia
- Desarrollo
- Grupos de interés (identificación, cauces de participación y rendición de cuentas)
- Anexos, en su caso

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	MANUAL DEL SGIC Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna de la Calidad de los Centros de la Universidad Católica de Valencia “San Vicente Mártir”	FACULTAD DE PSICOLOGÍA
---	---	--

El Manual de Calidad de las Facultades de la UCV es elaborado y revisado en la Oficina de Calidad, Verificación y Acreditación de Titulaciones y aprobado por el Vicerrector con competencias en materia de Calidad. Para su particularización en cada Facultad, será revisado por el Coordinador de Calidad y aprobado por el Decano.

El Manual de Calidad será revisado, al menos cada tres años o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de la Facultad, 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 Manual de Calidad (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. El número de revisión en vigor para cada capítulo aparece en el pie de página de todas las páginas de ese capítulo y en el índice del Manual. De las revisiones anteriores queda una copia guardada ya sea en formato papel e informático. De todos los cambios se informará a la Oficina de Calidad, Verificación y Acreditación de Titulaciones que deberá disponer de una copia actualizada del Manual de Calidad.

El Secretario de la Facultad (Coordinador de Calidad) ha de procurar que todos los miembros de la Facultad (personal docente e investigador, de administración y servicios y alumnos) tengan acceso al Manual de Calidad, por lo que dispondrá en la página Web de la UCV 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.

1.4.6. El Manual de Procedimientos del SGIC.

El Manual de Procedimientos se ha elaborado teniendo en cuenta las directrices del programa AUDIT y los documentos facilitados por el grupo de trabajo GYA. En él se recogen todos los procedimientos a los que se hace referencia desde el Manual de Calidad.

 Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir	MANUAL DEL SGIC Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna de la Calidad de los Centros de la Universidad Católica de Valencia “San Vicente Mártir”	FACULTAD DE PSICOLOGÍA
---	---	--

Los procedimientos muestran los pasos y acciones claramente definidos que se llevan a cabo para desarrollar correctamente los procesos y tareas de cada Centro. Consiste en explicar detalladamente cómo se hacen las cosas en cada una de las áreas que afectan a los grados y másteres y a los Facultades responsables de los mismos.

La correcta documentación de los procedimientos facilitará la ejecución del mismo y el seguimiento de que se está realizando correctamente.

Los procedimientos documentados en su correspondiente manual tienen la siguiente estructura:

- **Objeto:** se especifica la finalidad del procedimiento.
- **Alcance:** el ámbito de aplicación o el área de actuación del procedimiento, es decir, a qué o a quiénes afecta.
- **Referencias/normativa:** documentación, normas y reglamentos que afectan a la ejecución del procedimiento.
- **Definiciones:** si es necesario se incluye un breve glosario de los términos que necesiten cierta aclaración para su comprensión.
- **Desarrollo de los procesos:** se explica detalladamente los pasos que deben ejecutarse para lograr correctamente el procedimiento.
- **Seguimiento y medición:** en este apartado se especifica cómo se evalúan los resultados del procedimiento. Unas fichas de medición facilitarán el seguimiento analizando la relación existente entre el proceso, el criterio y sus indicadores y evidencias.
- **Archivo:** es un registro de todos los documentos generados por la ejecución del procedimiento.
Se realizará una rejilla donde se especifique el documento, el soporte de consulta, el responsable de su custodia y el tiempo de conservación.
- **Responsabilidades:** los agentes implicados en el procedimiento y cuáles son las responsabilidades que tienen ya sea sobre todo el procedimiento o en alguna de sus fases.
- **Flujograma:** esquema de flujo que resume de manera gráfica todos los aspectos del procedimiento.