



## 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

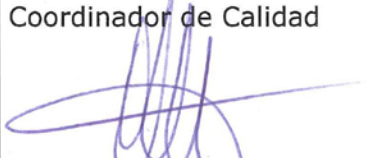

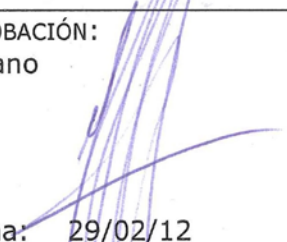
#### 1.4.3. Alcance del SGIC

#### 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	13/11/09	Edición Inicial
01	29/02/12	Modificación del punto 1.4 Desarrollo

Elaboración: Coordinador de Calidad  Fecha 29/02/12	Revisión: Comisión de Calidad  Fecha: 29/02/12	APROBACIÓN: Decano  Fecha: 29/02/12
---	--	---



### **1.1. OBJETO.**

El objetivo de este capítulo del Manual del Calidad de los Centros 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 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 los Centros 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.
- Guías del programa VERIFICA de ANECA.
- Guías del programa AUDIT de ANECA

### **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 los Centros de la UCV deberá ser verificado por ANECA y, una vez implantado, será sometido a un proceso de certificación por la misma. Por tanto,

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>MANUAL DEL SGIC</b>  <b>Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna  de la Calidad de los Centros de la  Universidad Católica de Valencia "San  Vicente Mártir"</b></p>	<p>FACULTAD DE  CIENCIAS  SOCIALES Y  JURÍDICAS</p>
---	---	---

la disponibilidad del SGIC certificado en los Centros de la UCV, facilitará la verificación de los futuros grados, 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 los Centros de la UCV orienta el quehacer 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 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.

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>MANUAL DEL SGIC</b>  <b>Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna  de la Calidad de los Centros de la  Universidad Católica de Valencia "San  Vicente Mártir"</b></p>	<p>FACULTAD DE  CIENCIAS  SOCIALES Y  JURÍDICAS</p>
---	---	---

- 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 los Centros 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 Centros 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.
- 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 los Centros de la Universidad.

Principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica: Los Centros 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: Los Centros 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 está impulsando la Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad según la Norma UNE en ISO 9001 para poder:

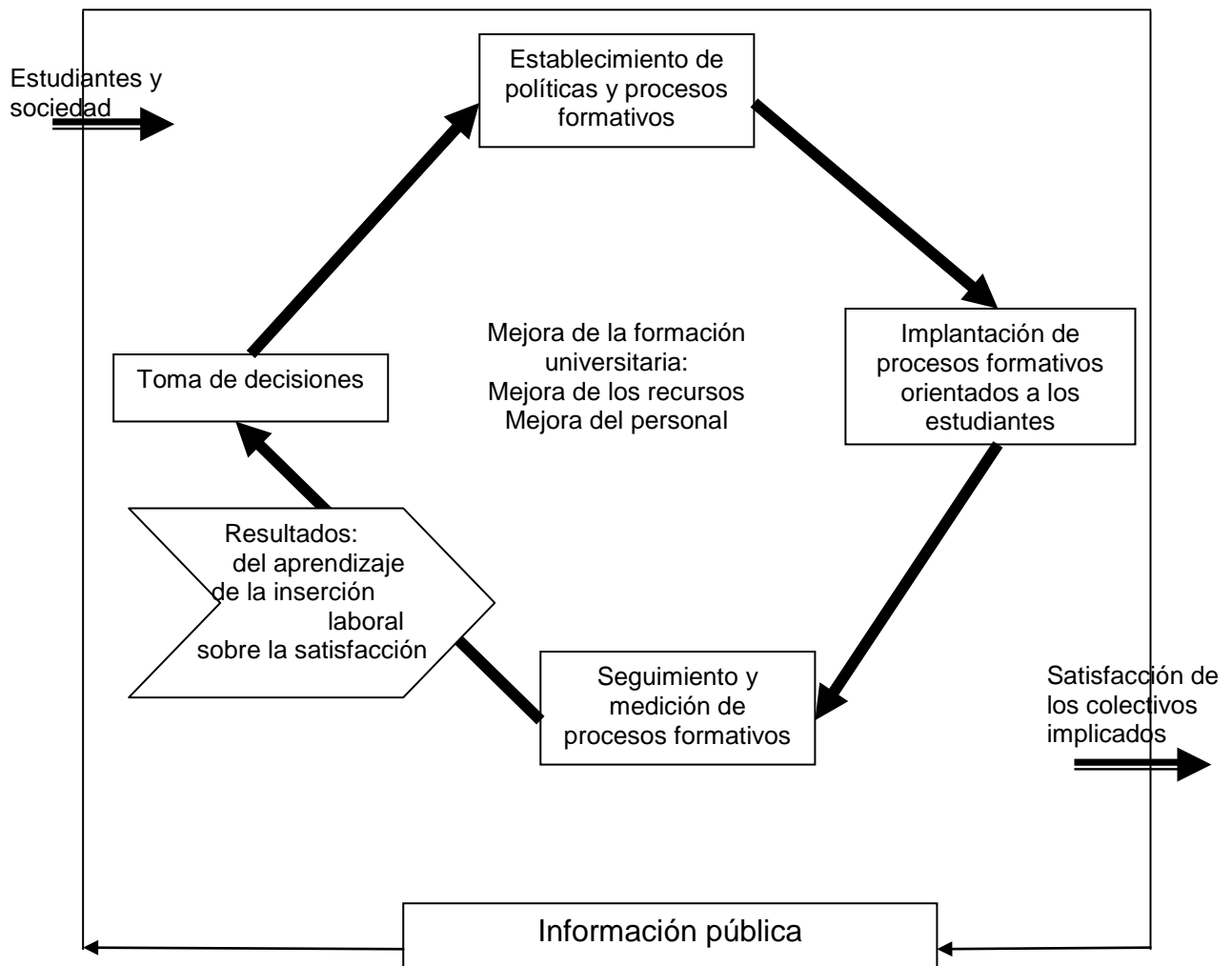
- Mejorar día a día el grado de satisfacción de todos los colectivos implicados, como son: alumnos, padres y tutores, profesorado, personal de servicios, proveedores, empresas, instituciones y sociedad en general, y;
- Mejorar la educación académica, para convertimos en referente internacional.

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 Ciencias Sociales y Jurídicas que afectan a la Calidad de los servicios implantados en las titulaciones ofertadas por la Facultad, las cuales se basan en los modelos de evaluación expuestos anteriormente y sus correspondientes indicadores para el desarrollo de Planes de Mejora.

#### **1.4.3. Alcance del SGIC.**

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


El SGIC de los Centros de la Universidad contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones par 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).



#### 1.4.4. Documentos del SGIC.

El SGIC de los Centros de la UCV está compuesto por dos documentos básicos; por un lado el presente Manual del SGIC y, por otro, el Manual de Procedimientos, 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, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales bajo la forma de documento marco, que ha de ser personalizado por cada Centro de la UCV atendiendo a sus

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>MANUAL DEL SGIC</b>  <b>Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna  de la Calidad de los Centros de la  Universidad Católica de Valencia "San  Vicente Mártir"</b></p>	<p>FACULTAD DE  CIENCIAS  SOCIALES Y  JURÍDICAS</p>
---	---	---

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>MANUAL DEL SGIC</b> <b>Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna de la Calidad de los Centros de la Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir"</b>	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS
---	---	--

- **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 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 los Centros 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
- N° 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

El Manual de Calidad de los Centros de la UCV es elaborado y revisado en la Oficina de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales y aprobado por el Vicerrector con competencias en materia de calidad. Para su particularización en cada Centro, 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 del Centro, 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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<p><b>MANUAL DEL SGIC</b>  <b>Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna  de la Calidad de los Centros de la  Universidad Católica de Valencia "San  Vicente Mártir"</b></p>	<p>FACULTAD DE  CIENCIAS  SOCIALES Y  JURÍDICAS</p>
---	---	---

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, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales que deberá disponer de una copia actualizada del Manual de Calidad.


El Secretario del Centro (Coordinador de Calidad) ha de procurar que todos los miembros del Centro (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.

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 Centros responsables de los mismos.

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

 <p>Universidad Católica de Valencia San Vicente Mártir</p>	<b>MANUAL DEL SGIC</b> <b>Capítulo 1. El Sistema de Gestión Interna de la Calidad de los Centros de la Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir"</b>	FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS
---	---	--

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.