

## PROCEDIMIENTOS DE APOYO

## PA01 – Proceso de gestión de los documentos y las evidencias

### INDICE

**PA01 - Gestión de los documentos y las evidencias ..... 1**

- 1. OBJETO ..... 2
- 2. ALCANCE..... 2
- 3. REFERENCIAS / NORMATIVA ..... 2
- 4. DEFINICIONES..... 2
- 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS..... 2
- 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN..... 7
- 7. ARCHIVO..... 7
- 8. RESPONSABILIDADES..... 7
- 9. FLUJOGRAMA ..... 8

| RESUMEN DE REVISIONES |          |   |
|-----------------------|----------|---|
| Número                | Fecha    | Modificaciones                                      |
| 01                    | 15/12/08 | Versión inicial aprobada por el Consejo de Gobierno |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |

| Elaborado:   | Revisado:   | Aprobado:   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vicerrectorado de Planificación y Calidad</li> <li>• Gerencia</li> <li>• Centros de la UCA</li> <li>• Unidad de Evaluación y Calidad</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión Ejecutiva del Sistema de Garantía de Calidad de la UCA</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo de Gobierno de la UCA</li> </ul> |
| Fecha:   | Fecha:  | Fecha: 15/12/2008   |
| Fecha:   | Fecha:  | Fecha:  |

## 1. OBJETO

Este documento tiene por objeto establecer la forma de elaborar, revisar y aprobar la documentación del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (en adelante SGIC) implantado en los Centros de la Universidad de Cádiz, así como asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos, que éstos permanecen legibles, fácilmente identificables y disponibles en los puntos de uso, que se identifican los documentos de origen externo, así como se previene el uso no intencionado de documentación obsoleta.

Asimismo define los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, el tiempo de retención y la disposición de las evidencias o registros.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los documentos del SGIC implantado en los Centros de la UCA, a excepción del Manual del SGIC, cuya estructura y responsabilidades de elaboración, revisión y aprobación quedan descritas en el propio Manual. También es de aplicación a todas las evidencias o registros asociados al SGIC implantado en los Centros de la UCA.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

- Programas AUDIT (ANECA) para el diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas.

## 4. DEFINICIONES

**Documento:** Datos que poseen significado y su medio de soporte.

**Manual de la calidad:** Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.  
**Procedimiento:** Forma especificada, documentada o no, para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Indicador:** Dato o conjunto de datos, que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

**Formato:** Documento preparado para recoger los resultados obtenidos o evidencias de actividades desempeñadas.

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

## 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

### Generalidades

Cualquier documento del SGIC implantado en los Centros de la UCA entrará en vigor en el momento de su aprobación definitiva por el Consejo de Gobierno, no considerándose válido ningún documento hasta que el aprobado no haya sido firmado y fechado.

Cada vez que un documento sea modificado se le asignará un nuevo estado de revisión y, en el caso de los procedimientos, se indicará en la portada del mismo el motivo de tal modificación. Al primer documento elaborado se le asigna la revisión "00".

### Codificación

Los procesos se codificarán como PXZZ:

P = Proceso

X= E (estratégico), C(clave o principal) A(apoyo), M(medición y análisis)

ZZ = Ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).

Los subprocesos se codificarán como:

SZZ-<código del proceso al que pertenece>

S = Subproceso

ZZ = Ordinal simple

Los indicadores del Sistema se codificarán como IT\_ZZ:

IT= Indicador del SGIC de las Titulaciones

ZZ= Ordinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99 ).

Los formatos se codificarán como:

FZZ-<código del documento del que emana>

F= Formato

ZZ= Ordinal simple. Indica el número de orden del documento (del 01 al 99 )

Las herramientas de recogida de información se codificarán como HZZ:

H= Herramienta

ZZ= Ordinal simple. Indica el número de orden del documento (del 01 al 99 )

Caso de necesitar su documentación, las instrucciones se codificarán como:

IDZZ-<código del documento del que emana>

ID= Instrucción documentación

ZZ= Ordinal simple. Indica el número de orden del documento (del 01 al 99 )

Los registros se identifican mediante un título que resume su contenido.

### Ejemplo de codificación

| Documento                         | Código   | Significado   |
|-----------------------------------|----------|---|
| Proceso                           | PC01     | Proceso clave número 1.                               |
| Subproceso                        | S03-PA04 | Subproceso número 3 que se integra en el proceso PA04 |
| Indicador general del título      | IGT01    | Indicador número 1                                    |
| Indicador procedimientos del SGIC | IT01     | Indicador número 1                                    |
| Formato                           | F01-PC02 | Formato número 1 del proceso PC02                     |

|             |           |   |
|-------------|-----------|---|
| Herramienta | H01       | Herramienta número 1                                |
| Instrucción | ID02-PC01 | Instrucción número 02 necesitada en el proceso PC01 |

## Estructura de los documentos

### Estructura de los documentos relativos a los procesos

Los procesos se identifican y clasifican en el mapa de procesos que se recoge en el Anexo 1 del capítulo 1 del MSGIC, donde se detalla también las interacciones entre ellos.

Para la elaboración de los correspondientes procedimientos se adoptará la siguiente estructura. Se partirá de una página de portada siguiendo el formato F01-PA01, para en las siguientes (F02-PA01) desplegar los siguientes contenidos:

**Objeto:** Se describen los propósitos fundamentales y los contenidos generales que se desarrollan en el documento.

**Alcance:** Se indica cuándo y dónde se ha de aplicar el documento.

**Referencias/normativas:** Se relacionan los reglamentos o normas y documentos aplicables que regulan o complementan lo indicado en el procedimiento. Si se considerase necesario se indicaría un apartado específico con requisitos legales.

**Definiciones:** Se incluye, si procede, un vocabulario de las palabras o conceptos que precisen una definición para su correcto uso o interpretación. En caso de no figurar en este Apartado algún término que se considere de interés, se entenderá que queda definido por la norma ISO 9000:2005 o por el Glosario incluido en el Documento 02 del Programa AUDIT (Directrices, definición y documentación...).

**Responsabilidades:** Se indican las responsabilidades asignadas a cada uno de los participantes en el proceso.

**Desarrollo:** Se describen de forma clara y definida las actividades que contempla el documento, así como, los conductos de comunicación. Si se considera interesante para resumir el desarrollo, se incluirá un esquema de flujo como último apartado del documento.

**Seguimiento y medición:** Se listarán los indicadores que se consideren oportunos para el seguimiento y valoración de los resultados del proceso, cuyas fichas formarán parte del SGIC-UCA. También informará de cómo se procede al análisis de los valores aportados por dichos indicadores para el planteamiento de propuestas de mejora, si procede.

**Relación de formatos asociados (archivos):** Incluye un listado de los posibles formatos generados en el procedimiento y que se utilizarán para recoger evidencias. Durante el proceso de implantación se irán incluyendo dichos formatos como anexo al proceso en el que se utilicen.

**Evidencias:** Identificación de las evidencias o registros que genere la ejecución del procedimiento.

**Anexos:** Cualquier documento adicional, si se considera necesario además de los anteriormente indicados, para la puesta en práctica del procedimiento.

**Flujograma:** Los procesos se describirán de forma gráfica a través de un diagrama de flujo

### 5.3.2. Estructura de los indicadores

Los indicadores se describen utilizando la ficha de indicadores, en la que se incluyen sus elementos principales y que estarán definidos en el Sistema de Información de la UCA.

### 5.3.3. Estructura de los formatos

Los formatos se consideran documentos independientes que deberán contener la información que se espera de los mismos, como se referencia en los documentos de los que emanan.

### 5.4. Distribución

En la página WEB de la UCA se expondrá la versión actualizada de todos los documentos del SGIC incluyendo todos los procedimientos específicos que estén incluidos en el SGIC de las titulaciones.

Cuando un documento deje de estar en vigor, el Decano/Director lo comunicará a todo el personal del Centro. La Unidad de Evaluación y Calidad procederá a destruir el original en papel si existiera, guardando una copia en soporte informático reconocido bajo el epígrafe de DOCUMENTOS OBSOLETOS, al menos hasta la siguiente certificación o reconocimiento del SGIC.

### 5.5. Cumplimentación, cuidado y mantenimiento de las evidencias

Tanto en el caso de evidencias recogidas en papel como en el de soporte informático, las condiciones de archivo serán tales que se minimice el riesgo de pérdida o daño por accidente, condiciones ambientales etc...

#### 5.5.1. Criterios de archivo

Las evidencias se archivarán de forma que se facilite el acceso a ellas. Deberán mantenerse archivadas al menos hasta la siguiente certificación del SGIC o de acreditación de la titulación, excepto que se indique expresamente. Aquellas evidencias que se encuentren sujetas a legislación específica deben conservarse durante el tiempo que ésta señale.

#### 5.5.2. Acceso a las evidencias

El acceso a los archivos estará limitado al Decano / Director del Centro y a las personas por él autorizadas, a los responsables de su custodia Unidad de Evaluación y Calidad, a la Inspección General de Servicio y a los miembros de los órganos de gobierno de la Universidad.

La modificación o retirada de una evidencia de un archivo será únicamente posible por el responsable de su custodia. Se dejará constancia de la retirada del documento con el nombre de la persona que lo retira y la fecha.

### 5.6. Otros documentos del sistema

El SGIC implantado en los Centros de la UCA, puede exigir la aplicación de otros documentos y datos de forma que se asegure el cumplimiento de los requisitos de la norma, tales como:

- Documentos de planificación generados durante la puesta en práctica de los procesos o los procedimientos documentados del sistema (programa anual de auditorías internas, plan anual de formación interna, etc.)
- Documentos que genera internamente el Centro como resultado de sus fines y de sus actividades sustantivas.

- Documentos de origen externo (normativa legal, modelos, guías, etc.)
- Documentos de origen mixto (convenios, contratos, etc)
- El Responsable de Calidad es garante de su control así como de mantener actualizado el Listado de otros documentos aplicables al SGIC, F05-PA01, en el que recoge los documentos citados en los puntos anteriores.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

No se considera necesario establecer indicadores en este procedimiento.

Los propios documentos y el listado actualizado de los mismos es evidencia suficiente para el seguimiento y constancia de la mejora continua.

## 7. ARCHIVO

| Identificación del Registro                    | Soporte del registro | Responsable custodia           | Tiempo de conservación |
|--|----------------------|--------------------------------|------------------------|
| Originales de todos los documentos del SGIC    | Informático          | Unidad de Evaluación y Calidad | indefinido             |
| Listado de documentos en vigor del SGIC        | Informático          | Unidad de Evaluación y Calidad | indefinido             |
| Listado de otros documentos aplicables al SGIC | Informático          | Unidad de Evaluación y Calidad | indefinido             |
| Listado de evidencias y registros del SGIC     | Informático          | Unidad de Evaluación y Calidad | indefinido             |
| Listado de indicadores del SGIC                | Informático          | Unidad de Evaluación y Calidad | indefinido             |
| Listado de responsabilidades del SGIC          | Informático          | Unidad de Evaluación y Calidad | indefinido             |
| Listado de Herramientas del SGIC               | Informático          | Unidad de Evaluación y Calidad | indefinido             |

## 8. RESPONSABILIDADES

### Unidad de Evaluación y Calidad:

- Elaborar documentos marco para todos los procedimientos del SGIC
- Difundir los procedimientos y documentos del SGIC
- Custodiar y gestionar los documentos del SGIC

### Vicerrector de Planificación y Calidad:

- Revisar documentos marco para todos los procedimientos del SGIC

### Consejo de Gobierno de la UCA:

- Aprobar documentos marco para todos los procedimientos del SGIC

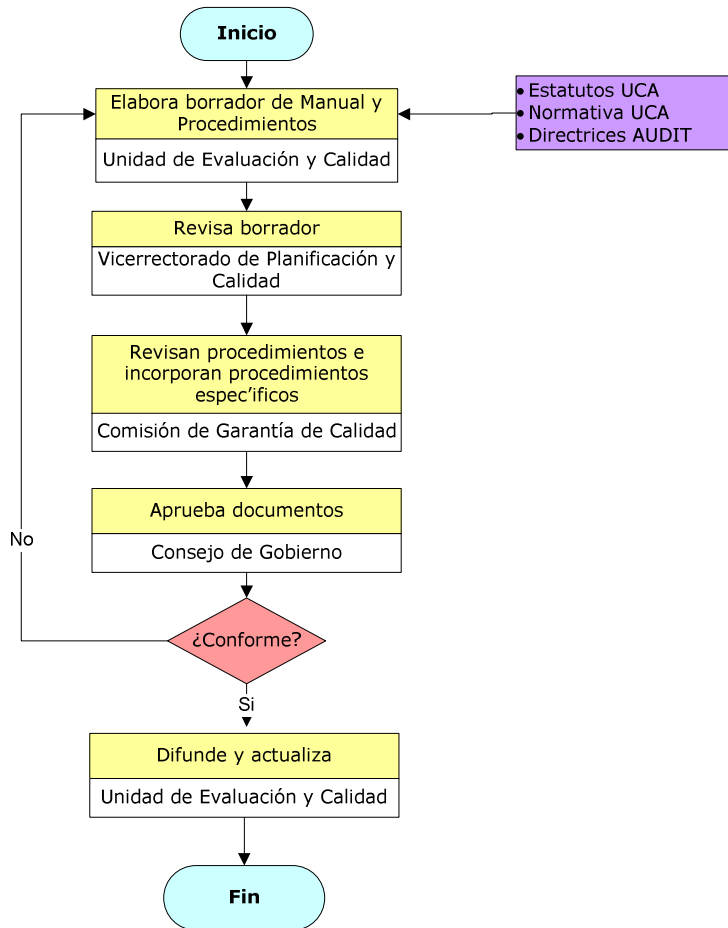
### Comisiones Garantía de Calidad:

- Revisar los procedimientos del SGIC y proponer las modificaciones e incorporar los procedimientos específicos que considere oportuno
- Supervisar la incorporación e incorporar, cuando sea su competencia, al SGIC los registros y evidencias recogidos en el SGIC



9. FLUJOGRAMA

PA01 - Gestión de los documentos y las evidencias



## PA02- Proceso de Gestión y Revisión de Incidencias, Reclamaciones, ... (BAU)

### INDICE

**PA02- Proceso de Gestión y Revisión de Incidencias, Reclamaciones, ... (BAU) ..... 1**

- 1. OBJETO ..... 2
- 2. ALCANCE..... 2
- 3. REFERENCIAS / NORMATIVA ..... 2
- 4. DEFINICIONES..... 2
- 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS ..... 2
- 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN..... 3
- 7. ARCHIVO..... 3
- 8. RESPONSABILIDADES..... 3
- 9. FLUJOGRAMA ..... 5

### Anexos:

| RESUMEN DE REVISIONES |          |   |
|-----------------------|----------|---|
| Número                | Fecha    | Modificaciones                                      |
| 01                    | 15/12/08 | Versión inicial aprobada por el Consejo de Gobierno |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |

| Elaborado:   | Revisado:   | Aprobado:   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vicerrectorado de Planificación y Calidad</li> <li>• Gerencia</li> <li>• Centros de la UCA</li> <li>• Unidad de Evaluación y Calidad</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comisión Ejecutiva del Sistema de Garantía de Calidad de la UCA</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejo de Gobierno de la UCA</li> </ul> |
| Fecha:   | Fecha:  | Fecha: 15/12/2008   |
| Fecha:   | Fecha:  | Fecha:  |

## 1. OBJETO

El objeto del presente procedimiento es establecer la sistemática a aplicar en la gestión y revisión de las incidencias docentes en las titulaciones y las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones a los Centros y unidades administrativas de la Universidad de Cádiz

## 2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación tanto en la gestión como en la revisión del desarrollo de las incidencias docentes, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones. Este procedimiento es común a todos los Centros y Unidades Administrativas de la UCA.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

Las fuentes a tener en cuenta en la gestión y revisión de las incidencias, reclamaciones y sugerencias son, entre otras:

- Normativa del Buzón de Atención al Usuario (BAU) para la gestión de las incidencias docentes, quejas, y reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en la Universidad de Cádiz.
- Planificación estratégica de la universidad de Cádiz
- Planes operativos y planificación del Centro y de las Titulaciones que se imparten en el mismo.

## 4. DEFINICIONES

No se consideran.

## 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

El buzón para la gestión de quejas / reclamaciones / incidencias docentes / sugerencias y felicitaciones en la UCA se denomina "Buzón de Atención al Usuario" y se conoce con el indicativo "BAU". Todo el Buzón está informatizado y gestionado por la Unidad de Evaluación y Calidad de la UCA. Esta unidad es también la responsable de la información (publicidad y difusión) del BAU a todos los usuarios de las titulaciones y servicios de la UCA.

Los **canales de comunicación** para gestionar las entradas al BAU están aprobados por normativa de Consejo de Gobierno. El BAU dirige automáticamente las distintas entradas en el BAU hacia la unidad sobre la que el usuario desea realizar la entrada. El máximo responsable del Centro o Unidad Administrativa es el encargado de recibir y canalizar las quejas, reclamaciones, incidencias docentes, sugerencias y felicitaciones, teniendo en cuenta el servicio implicado en dicho proceso. La Unidad de Evaluación y Calidad realiza la **supervisión del sistema** y controla la gestión desde un aspecto administrativo. El Defensor Universitario es, en último extremo, el máximo responsable del BAU y en su función supervisa la gestión de la Unidad de Evaluación y Calidad en esta dirección.

- Queja / reclamación.

Si la gestión desarrollada es una queja o reclamación el responsable de unidad implicado deberá analizarla y, si es posible, abordar una actuación que subsane el problema o evite que se pueda volver a repetir. Al reclamante se deberá dar una contestación por escrito a través del mismo BAU, teniendo la oportunidad de solicitar direccionar la queja a instancias superiores si no está conforme con la propuesta adoptada.

- Incidencias docentes

Las incidencias docentes son las incidencias que están relacionadas con la actividad académica de las titulaciones. Se entiende como incidencia todo aquello que se salga de lo planificado.

La gestión de una incidencia docente, es similar a la gestión de las quejas y reclamaciones pero con la salvedad que éstas solamente pueden ser interpuestas por alumnos o profesores de la titulación y asignatura en la cual se denuncia una incidencia docente y solamente son dirigidas a los Centros.

Las incidencias docentes tienen la particularidad de que antes de llegar al Decano / Director del Centro el sistema que gestiona el BAU trunca el identificador de la persona que interpone la incidencia una vez que esta es verificada. La identificación es solamente conocida por los responsables de la gestión del BAU y en cualquier caso por el Defensor Universitario.

- Sugerencia

La gestión de las entradas al BAU como sugerencias se realiza, en primer lugar, remitiendo un mensaje de agradecimiento al usuario. Posteriormente y tras un análisis de la viabilidad de la sugerencia por el responsable del servicio implicado se comunica al usuario que la realizó, si se ha puesto en marcha o no y en que condiciones.

- Felicitación.

La gestión de las entradas de las felicitaciones consiste simplemente en un escrito de agradeciendo del responsable del servicio implicado al usuario.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para el seguimiento y la medición del proceso se utilizarán, inicialmente, los siguientes indicadores:

- IT\_50 – Número de incidencias docentes al BAU no contestadas en el tiempo fijado por la normativa.

## 7. ARCHIVO

| Identificación del Registro   | Soporte del registro | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|---|----------------------|----------------------|------------------------|
| Registros de las quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones. | informático          | Sistema del BAU      | 6 años                 |
| Registros con las incidencias docentes                                | informático          | Sistema del BAU      | 6 años                 |

## 8. RESPONSABILIDADES

**Unidad de Evaluación y Calidad:**

- Es la unidad encargada de la gestión del Buzón de Atención al Usuario.

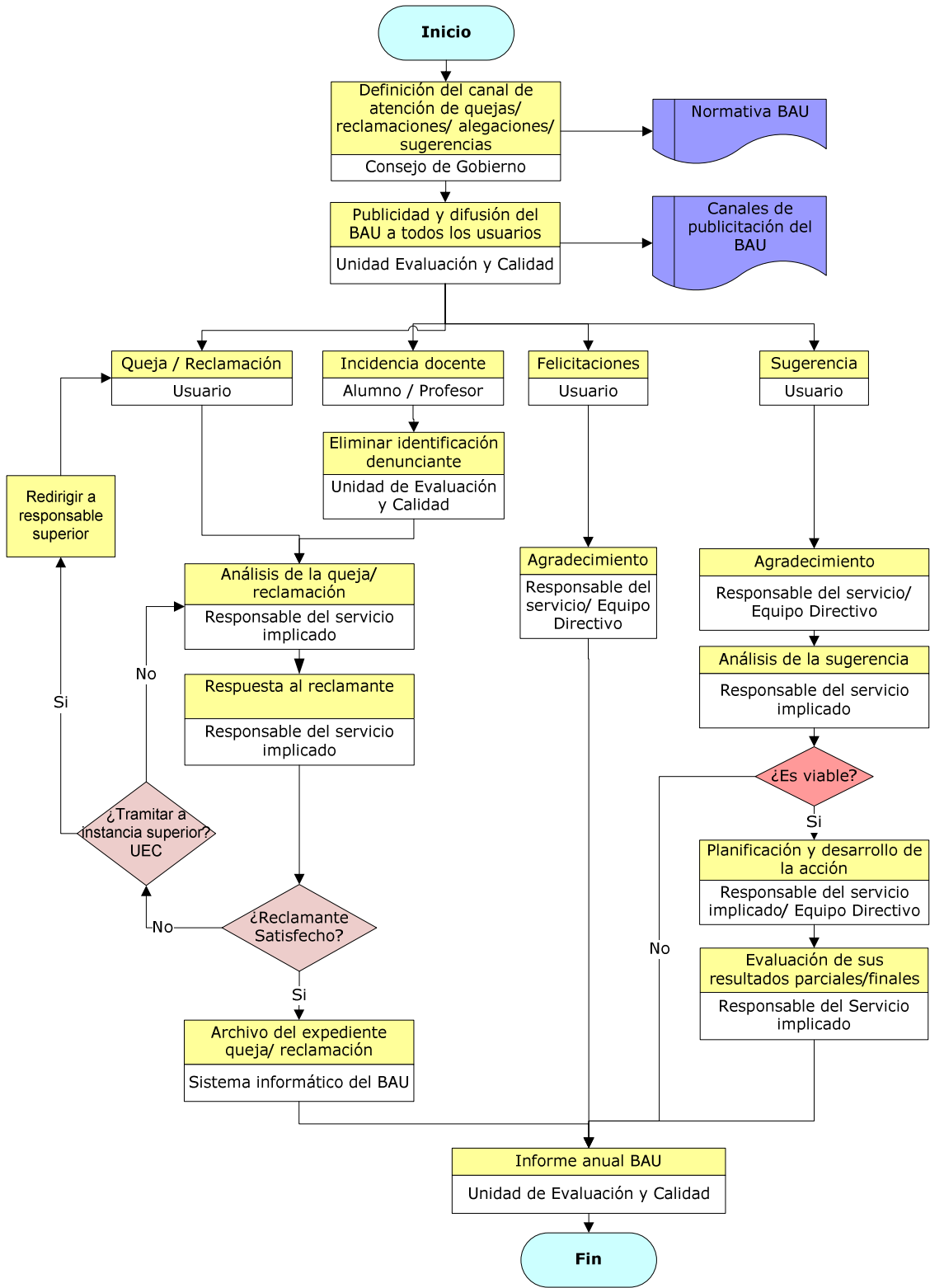
**Decano / Director:**

- Responsable de realizar las contestaciones a las entradas al BAU.



9. FLUJOGRAMA

PA02- Proceso de Gestión y Revisión de Incidencias, Reclamaciones, ... (BAU)



## PA03 - Proceso de evaluación, promoción, incentivos del PDI

### INDICE

|   |          |
|---|----------|
| <b>PA03 - Proceso de evaluación, promoción, incentivos del PDI.....</b> | <b>1</b> |
| 1. OBJETO .....   | 2        |
| 2. ALCANCE.....   | 2        |
| 3. REFERENCIAS / NORMATIVA .....  | 2        |
| 4. DEFINICIONES.....  | 2        |
| 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS.....                                      | 2        |
| 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....  | 3        |
| 7. ARCHIVO.....   | 3        |
| 8. RESPONSABILIDADES.....   | 3        |
| 9. FLUJOGRAMA .....   | 5        |

| RESUMEN DE REVISIONES |          |   |
|-----------------------|----------|---|
| Número                | Fecha    | Modificaciones                                      |
| 01                    | 15/12/08 | Versión inicial aprobada por el Consejo de Gobierno |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |

| Elaborado:   | Revisado:   | Aprobado:   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Vicerrectorado de Planificación y Calidad</li> <li>Gerencia</li> <li>Centros de la UCA</li> <li>Unidad de Evaluación y Calidad</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comisión Ejecutiva del Sistema de Garantía de Calidad de la UCA</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Consejo de Gobierno de la UCA</li> </ul> |
| Fecha:   | Fecha:  | Fecha: 15/12/08   |
| Fecha:   | Fecha:  | Fecha:  |

## 1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer la sistemática por la cual se evalúa, promociona, reconoce e incentiva al PDI, para la mejora de la calidad docente. Este procedimiento sigue las directrices del programa DOCENTIA-Andalucía.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento será de aplicación para todo el PDI en activo, relacionado directamente con la actividad docente (grado y posgrado), perteneciente a la plantilla de la Universidad de Cádiz.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

- Estatutos de la Universidad de Cádiz
- Plan estratégico de la Universidad de Cádiz
- Política de Personal de la Universidad de Cádiz
- Procedimientos de evaluación dentro del programa DOCENTIA-Andalucía.

## 4. DEFINICIONES

No se requieren definiciones para este procedimiento.

## 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

El programa DOCENTIA recogerá los procedimientos que garantizan la evaluación objetiva de la actividad académica y recoge las opciones de promoción, reconocimiento e incentivos asociados a la evaluación. El programa DOCENTIA se incorpora al Sistema de Garantía Interno de Calidad de los Centros de la Universidad de Cádiz.

No obstante y mientras no se incorpora el programa DOCENTIA – Andalucía una vez certificado por la AGAE y la ANECA, se recoge en este documento un algoritmo general. Este procedimiento es similar al actualmente utilizado en la UCA para la evaluación del PDI, procedimiento certificado por la AGAE.

El procedimiento comienza con la convocatoria anual de evaluación por el Vicerrectorado de Profesorado y Ordenación Académica. Partiendo de este punto se realiza el nombramiento de las Comisiones evaluadoras, la recopilación de la información relacionada con la actividad académica, el autoinforme de los solicitantes de la evaluación y los informes de las autoridades académicas.

Anualmente se solicitará de los Centros, Departamentos, Unidades relacionadas, así como a los representantes de los trabajadores, un informe valorativo sobre el proceso visto desde su Unidad. Estos informes, conjuntamente con los datos e indicadores, son la base del informe anual que elaboran el Vicerrector de Profesorado y Ordenación Académica y en el que se incluyen las propuestas de mejora para una nueva convocatoria.



## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para el seguimiento y medición de este procedimiento se utilizarán los siguientes indicadores:

- IT\_54 - % de profesorado evaluado
- IT\_55 - % de alegaciones presentadas
- IT\_56 - % de promociones, reconocimientos e incentivos

## 7. ARCHIVO

| Identificación del registro                       | Soporte del registro | Responsable custodia                    |  | Tiempo de conservación |
|---|----------------------|---|--|------------------------|
|   |                      |   |  |                        |
| Convocatoria de evaluación anual                  | informático          | Vic. Profesorado y Ordenación Académica |  | 2 años                 |
| Nombramiento comisiones evaluación                | Informático          | Vic. Profesorado y Ordenación Académica |  | 6 años                 |
| Autoinforme e informes PDI                        | informático          | Vic. Profesorado y Ordenación Académica |  | --                     |
| Informe de evaluación                             | informático          | Vic. Profesorado y Ordenación Académica |  | --                     |
| Propuestas promoción, reconocimiento e incentivos | informático          | Vic. Profesorado y Ordenación Académica |  | 6 años                 |
| Informes de valoración. Centros / Depart.         | informático          | Vic. Profesorado y Ordenación Académica |  | 6 años                 |
| Informe final evaluación y P. Mejora              | informático          | Vic. Profesorado y Ordenación Académica |  | 6 años                 |

## 8. RESPONSABILIDADES

### Consejo de Gobierno de la UCA:

- Aprobar la propuesta nombramiento Comisiones Evaluación del PDI
- Aprobar las propuestas de promoción, reconocimiento e incentivos

### Vicerrector de Profesorado y Ordenación Académica:

- Convocatoria anual de evaluación, propuestas de reconocimiento e incentivos.
- Propuesta nombramiento Comisiones Evaluación del PDI
- Envío de informes a interesados
- Propuestas de promoción, reconocimiento e incentivos
- Informe final evaluación y Plan Mejora

### Unidad de Evaluación y Calidad:

- Recopilación de la información y recepción de autoinformes e informes de evaluación.

### Área de Personal:

- Recopilación de la información necesaria para la evaluación de la actividad del PDI.

**Comisiones de evaluación:**

- Analizar la documentación presentada y realizar la evaluación del PDI sobre la base de la misma.

**Departamentos:**

- Informes de valoración del proceso de evaluación del PDI y propuestas de mejora al mismo

**Centros:**

- Informes de valoración del proceso de evaluación del PDI y propuestas de mejora al mismo

**Representantes del PDI**

- Informes de valoración del proceso de evaluación del PDI y propuestas de mejora al mismo

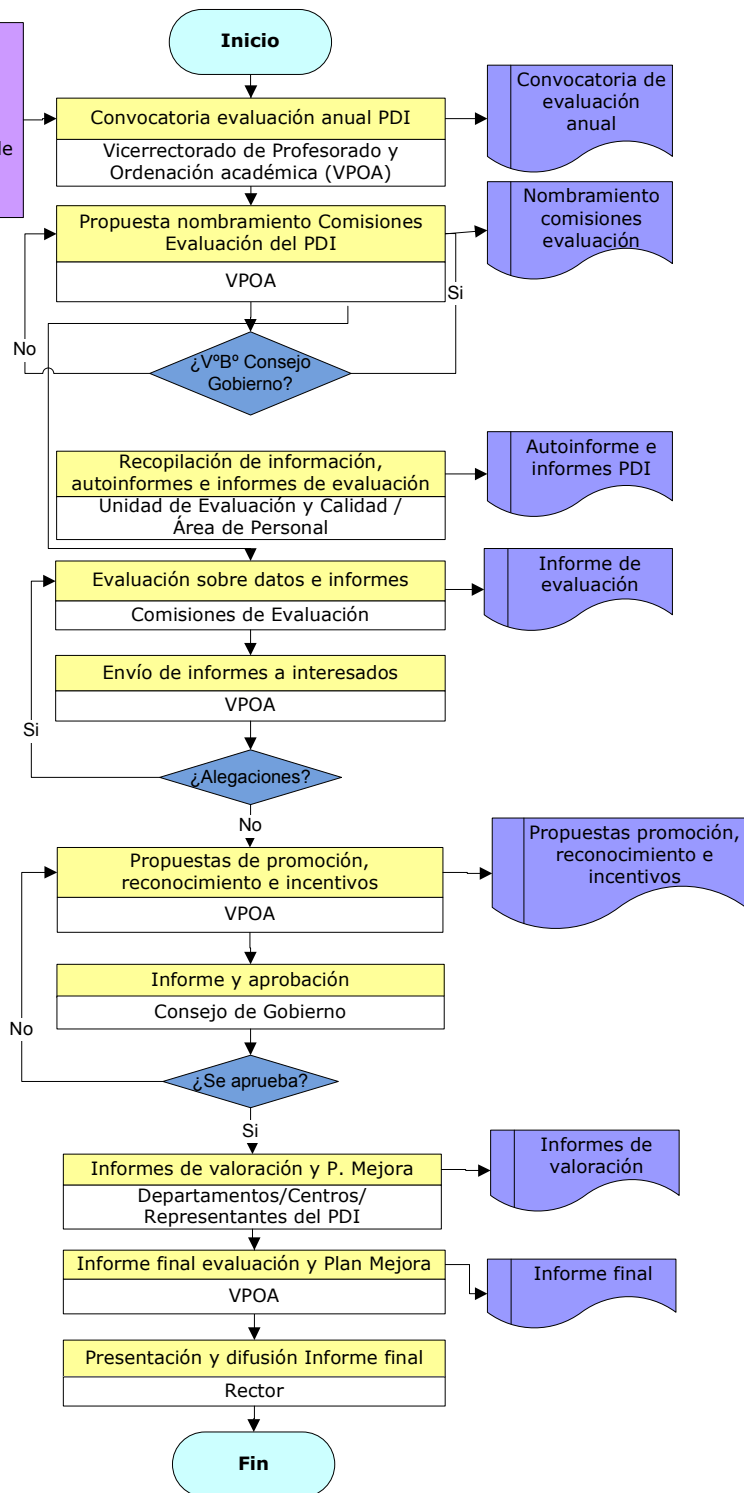
**PDI solicitante**

- Realizar la solicitud y elaborar los correspondientes informes.

## 9. FLUJOGRAMA

### PA03 - Proceso de evaluación, promoción, incentivos del PDI

- Política de personal
- Legislación – Progr. DOCENTIA
- Plan de evaluación para el reconocimiento, promoción, incentivos y mejora del PDI
- Propuestas de mejora (Análisis de resultados)
- Planes de mejora



## PA04 - Proceso Programa de Formación para el PDI

### INDICE

|   |          |
|---|----------|
| <b>PA04 - Proceso Programa de Formación para el PDI .....</b> | <b>1</b> |
| 1. OBJETO .....   | 3        |
| 2. ALCANCE.....   | 3        |
| 3. REFERENCIAS / NORMATIVA.....                               | 3        |
| 4. DEFINICIONES.....  | 3        |
| 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS.....                            | 4        |
| 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....                                | 4        |
| 7. ARCHIVO.....   | 5        |
| 8. RESPONSABILIDADES.....                                     | 5        |
| 9. FLUJOGRAMA .....   | 7        |

### Anexos:

- Anexo 1: Modelo de Programa de Formación para el PDI
- Anexo 2: Modelo de Programa de Formación para el PDI de Titulaciones
- Anexo 3: Modelo de programación anual de acciones formativas
- Anexo 4: Modelo de programación anual de acciones formativas de Titulaciones
- Anexo 5: Modelo “Ficha-Planificación de actividades formativas”
- Anexo 6: Modelo de programa de actividad formativa
- Anexo 7: Registro de Actividades Formativas
- Anexo 8: Modelo de Informe de Seguimiento
- Anexo 9: Modelo de Informe de Evaluación del Programa de Formación para el PDI
- Anexo 10: Modelo de Informe de Evaluación de las Titulaciones del Programa de Formación para el PDI
- Anexo 11: Modelo de Propuestas de Mejora de las Titulaciones al Programa de Formación para el PDI
- Anexo 12: Modelo de Propuestas para la Mejora de las Titulaciones
- ¿ Cuestionario inicial de expectativas y necesidades?
- ¿Modelo de informe inicial sobre expectativas y necesidades de los participantes?
- ¿Encuesta de satisfacción formadores?
- ¿Encuesta formación de participantes?
- ¿Cuestionario de impacto de la actividad en la docencia?
- ¿Modelo de informe de la actividad?

| RESUMEN DE REVISIONES |          |   |
|-----------------------|----------|---|
| Número                | Fecha    | Modificaciones                                      |
| 01                    | 15/12/08 | Versión inicial aprobada por el Consejo de Gobierno |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |

| <b>Elaborado:</b>  | <b>Revisado:</b>                                 | <b>Aprobado:</b>  |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>Vicerrectorado de Tecnologías de la Información e Innovación Docente</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>Consejo de Gobierno de la UCA</li></ul> |
| Fecha:   | Fecha:   | Fecha: 15/12/2008   |
| Fecha:   | Fecha:   | Fecha:  |

## 1. OBJETO

El objeto del presente proceso, fundamentado en el modelo de gestión de competencias, es la planificación, diseño, difusión, ejecución, seguimiento y evaluación del Programa de Formación para el PDI, en el contexto del Plan de Desarrollo e Innovación para el Personal Docente e Investigador de la Universidad de Cádiz.

## 2. ALCANCE

Este proceso se inicia con la detección de necesidades, tanto individuales como institucionales, relacionadas con el desarrollo de competencias del Personal Docente e Investigador y finaliza con las propuestas de mejora tras la evaluación del Programa de Formación para el PDI.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

- Estatutos de la Universidad de Cádiz
- Plan Estratégico de la Universidad de Cádiz
- Programa de gobierno
- Política de Personal de la Universidad de Cádiz
- Catálogo de Competencias del Personal Docente e Investigador de la Universidad de Cádiz
- Plan de Desarrollo e Innovación del Personal Docente e Investigador de la Universidad de Cádiz
- Programa de Formación para el PDI de la Universidad de Cádiz.
- Normativas sobre innovación, convergencia, formación e investigación en la Universidad de Cádiz.

## 4. DEFINICIONES

**Plan de Desarrollo e Innovación del Personal Docente e Investigador:** Conjunto de programas que ordenan todas las acciones dirigidas al desarrollo de competencias del Personal Docente e Investigador de la Universidad de Cádiz en los ámbitos de innovación, convergencia, formación, gestión e investigación.

**Programa de Formación:** Conjunto de líneas estratégicas orientadas al desarrollo de las competencias del PDI que incluyen acciones y actividades formativas,.

**Acción Formativa:** Conjunto de actividades coordinadas, dirigidas a la consecución de objetivos estratégicos, que desarrollan el Programa de Formación y permiten su ejecución.

**Programación anual de Actividades Formativas:** Conjunto de acciones y actividades formativas que se realizan anualmente.

**Actividad Formativa:** Se define como cada uno de los componentes que, asociados y coordinados, conforman una acción formativa.

**Ejes Temáticos:** Diferentes núcleos en los que se estructuran las actividades formativas, que se concretan en los siguientes:

- Excelencia docente
- Tecnología educativa
- Internacionalización y cooperación
- Gestión universitaria

- Investigación y desempeño docente

## 5. DESARROLLO DEL PROCESO

El **Programa de Formación para el PDI** de la Universidad de Cádiz está coordinado y gestionado por el Vicerrectorado de Tecnologías de la Información e Innovación Docente, a través de la Dirección de Innovación, Convergencia y Formación. La Unidad de Formación es la encargada del apoyo administrativo.

Las etapas en las que se desarrolla este proceso se especifican a continuación:

- 5.1. Revisión del Catálogo de Competencias, cuando proceda.
- 5.2. Análisis de los Autoinforme de Desarrollo de Competencias del PDI
- 5.3. Detección de necesidades y análisis de propuestas de formación en competencias por parte de Vicerrectorados, Centros y Departamentos.
- 5.4. Diseño del Programa de Formación para el PDI
- 5.5. Planificación y diseño de acciones formativas
- 5.6. Planificación y diseño de actividades formativas
- 5.7. Difusión del Programa de Formación para el PDI, especificando acciones y actividades formativas
- 5.8. Ejecución del Programa de Formación para el PDI
- 5.9. Seguimiento del Programa de Formación para el PDI
- 5.10. Evaluación del Programa de Formación para el PDI
- 5.11. Propuestas de mejora al Programa de Formación para el PDI

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para la ejecución, seguimiento y evaluación del Programa de Formación para el PDI se cuenta con la Comisión del Programas de Desarrollo del PDI que se reunirá, al menos, trimestralmente.

El Programa de Formación para el PDI incluye mecanismos de medición sobre las acciones y actividades realizadas. Se dispone de indicadores referidos a los siguientes criterios:

- Alcance
- Utilidad
- Eficacia
- Eficiencia
- Impacto
- Satisfacción

Para el seguimiento y la evaluación de las acciones y actividades del Programa de Formación para el PDI se dispone de diversas fuentes, técnicas e instrumentos de recogida de información. En cualquier caso, se recaba información de todos los implicados en las acciones y actividades.

Dentro del proceso de revisión anual del Sistema de Gestión de la Calidad se analiza la consecución de objetivos del Programa de Formación para el PDI.

Para el seguimiento y la medición del proceso se utilizarán, inicialmente, los siguientes indicadores:

- IT\_57 - Porcentaje de profesores participantes en el programa de formación.

## 7. ARCHIVO

| Identificación del Registro  | Soporte del Registro | Responsable custodia | Tiempo de conservación |
|--|----------------------|----------------------|------------------------|
| Propuesta al Programa de Desarrollo/Formación del PDI de las Titulaciones                          | Informático          | VTIID                | 1 año                  |
| Programa de Desarrollo / Formación para el PDI   | Informático          | VTIID                | 4 años                 |
| Registro de canales de difusión  | Informático          | VTIID                | 1 año                  |
| Informes de seguimiento del programa de desarrollo / formación                                     | Informático          | VTIID                | 1 año                  |
| Informes de Evaluación del Programa de Desarrollo/Formación del PDI                                | Informático          | VTIID                | 4 años                 |
| Informe global de Evaluación del Programa de Desarrollo/Formación del PDI y propuestas de mejoras. | Informático          | VTIID                | 4 años                 |

## 8. RESPONSABILIDADES

La propiedad del proceso recae en el **Vicerrectorado de Tecnologías de la Información e Innovación Docente**, estableciéndose su responsabilidad en la planificación, diseño, difusión, ejecución, seguimiento y evaluación del Programa de Formación para el Personal Docente e Investigador de la Universidad de Cádiz.

### Consejo de Gobierno:

- Aprobación del Programa de Desarrollo / Formación del PDI

### Vicerrectorado de Tecnologías de la Información e Innovación Docente:

- Análisis de necesidades y propuestas para el Programa de Desarrollo/Formación del PDI
- Diseño del Programa de Desarrollo/Formación del PDI
- Difusión del Programa de Desarrollo/Formación del PDI



- Ejecución del Programa de Desarrollo / Formación del PDI
- Seguimiento del Programa de Desarrollo / Formación del PDI
- Evaluación global del Programa de Desarrollo / Formación del PDI y propuestas de mejora

**Comisión del Programa de Desarrollo del PDI:**

- Diseño del Programa de Desarrollo/Formación del PDI conjuntamente con el VTIID
- Seguimiento del Programa de Desarrollo / Formación del PDI conjuntamente con el VTIID
- Evaluación global del Programa de Desarrollo / Formación del PDI y propuestas de mejora conjuntamente con el VTIID

**Unidad de Formación de la UCA:**

- Difusión del Programa de Desarrollo/Formación del PDI

**Centros**

- Colaborar en el análisis de necesidades y propuestas para el Programa de Desarrollo/Formación del PDI
- Colaborar en el Evaluación del Programa de Desarrollo / Formación del PDI

**Departamento**

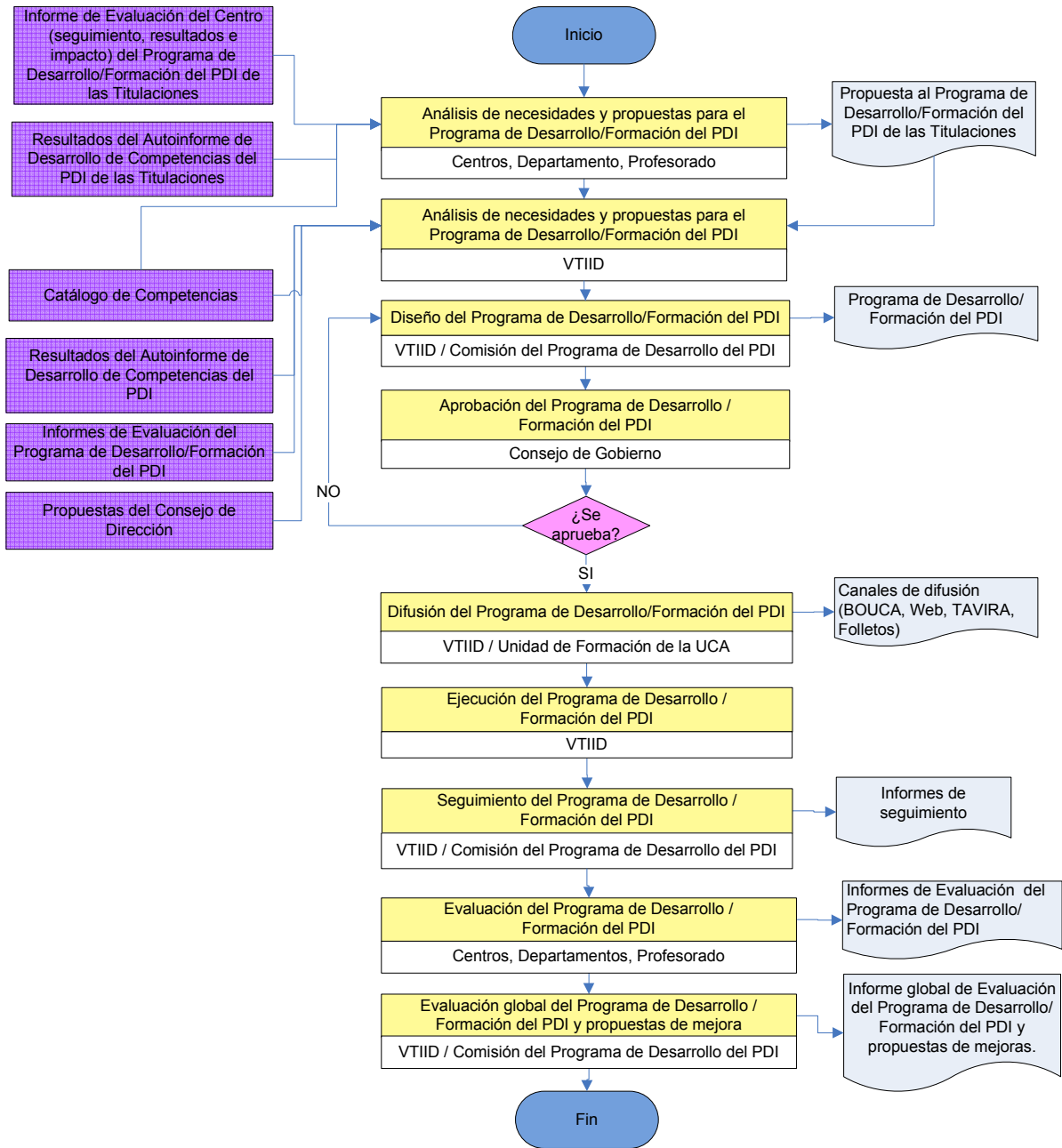
- Colaborar en el Análisis de necesidades y propuestas para el Programa de Desarrollo/Formación del PDI
- Colaborar en el Evaluación del Programa de Desarrollo / Formación del PDI

**Profesorado**

- Colaborar en el Análisis de necesidades y propuestas para el Programa de Desarrollo/Formación del PDI
- Colaborar en el Evaluación del Programa de Desarrollo / Formación del PDI

9. FLUJOGRAMA

PA04 – Proceso Programa de Desarrollo/Formación del PDI de la UCA



## PA05 - Procedimiento para la gestión de los recursos materiales

### INDICE

|   |          |
|---|----------|
| <b>PA05 - Procedimiento para la gestión de los recursos materiales.....</b> | <b>1</b> |
| 1. OBJETO .....   | 2        |
| 2. ALCANCE.....   | 2        |
| 3. REFERENCIAS / NORMATIVA .....  | 2        |
| 4. DEFINICIONES.....  | 2        |
| 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS.....  | 3        |
| 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....  | 4        |
| 7. ARCHIVO.....   | 4        |
| 8. RESPONSABILIDADES.....   | 4        |
| 9. FLUJOGRAMA .....   | 5        |

### Anexos:

| RESUMEN DE REVISIONES |          |   |
|-----------------------|----------|---|
| Número                | Fecha    | Modificaciones                                      |
| 01                    | 15/12/08 | Versión inicial aprobada por el Consejo de Gobierno |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |

| Elaborado:   | Revisado:   | Aprobado:   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Vicerrectorado de Planificación y Calidad</li> <li>Gerencia</li> <li>Centros de la UCA</li> <li>Unidad de Evaluación y Calidad</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comisión Ejecutiva del Sistema de Garantía de Calidad de la UCA</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Consejo de Gobierno de la UCA</li> </ul> |
| Fecha:   | Fecha:  | Fecha: 15/12/08   |
| Fecha:   | Fecha:  | Fecha:  |

## 1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por el Centro a través de su Equipo Directivo y /o de las Comisiones y personas designadas en cada caso para:

- Definir las necesidades de recursos materiales para contribuir a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en el mismo.
- Planificar la adquisición de recursos en función del presupuesto y de la prioridad.
- Gestionar los recursos materiales.
- Mejorar continuamente la gestión de los recursos materiales para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.
- Informar de los resultados de la gestión de los recursos materiales a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las actividades que desde el Centro, Departamentos, Administración de Campus o Servicios Centrales de la Universidad se realiza para determinar las necesidades, planificar la adquisición, actualización, gestión y verificación de la adecuación de los recursos materiales del Centro.

Implica por tanto a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, por delegación de los responsables directos o formando parte de las Comisiones u Órganos de gobierno del Centro, realizan las actividades descritas.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

- Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y master establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia.
- Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA
- Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad.
- Programas AUDIT (ANECA) y, para el diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas.
- RD. legislativo 2/2000 DE 16 de junio por el que se aprueba el texto refundido de la ley de Contrato de las Administraciones Públicas.
- RD. 1098/01 de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de contratos de Administraciones Públicas.
- Ley 30/07 de 30 de octubre de Contrato del Sector Público
- Normativa de Contratación Administrativa de la UCA.
- Normativa reguladora de los Contratos –Programas.
- Normativa Aulas de Informática
- Instrucciones para la reserva de Aulas (SIRE).
- Normas de Ejecución del Presupuesto.

## 4. DEFINICIONES

**Recursos materiales:** las instalaciones (aulas, aulas de informática, laboratorios docentes, salas de reunión, despachos de tutorías) y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico, en las que se desarrolla el proceso de enseñanza-aprendizaje.

## 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

### Generalidades

La correcta gestión de los recursos materiales del Centro se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad del mismo. El momento actual exige a la Universidad una eficiente gestión de los recursos materiales reduciendo costes innecesarios y alcanzando un alto índice de éxito y satisfacción en los servicios con los que se relacionan

Son numerosos los recursos materiales cuya gestión dependen directamente del propio Centro. En este caso, es preciso homogeneizar los procedimientos, estableciendo acciones o rutas institucionalizadas para optimizar los resultados

La estructura y organización de la UCA en campus y por tanto la gestión compartida de algunos recursos materiales, exige igualmente establecer claramente los procedimientos que lleven a un adecuado control de los mismos, evitando procesos burocráticos inútiles y agilizando la obtención de los resultados deseados.

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro, conjuntamente con los Departamentos implicados en la actividad docente de la titulación, identificará en la planificación del curso académico, los recursos necesarios para desarrollar las actividades de enseñanza-aprendizaje de los alumnos de las titulaciones que se imparten en el Centro. Comparará estas necesidades de recursos con los disponibles en el Centro y/o Departamentos y elaborará una propuesta de adquisición de recursos. En el caso de que el Centro y/o Departamentos no dispongan de presupuesto para hacer frente a estas adquisiciones, el Decano o Director solicitará a la Administración del Campus la provisión de estos recursos, ya sea por disponibilidad de los mismos en la Administración o por adquisición. Por último, y si la Administración de Campus no dispone de los recursos solicitados ni de presupuesto para su adquisición, ésta realizará las gestiones ante las instancias oportunas (Servicios Centrales) con el objeto de cubrir las necesidades de recursos detectadas por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro y los Departamentos.

Si las gestiones efectuadas por la Administración de Campus diesen un resultado negativo, comunicará esta circunstancia al Decano/Director. Asimismo, la Comisión de Garantía de Calidad de Centro informará de esta incidencia a la Junta de Centro, derivándose de esta actuación un informe del Decano o Director a la Gerencia y al Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado.

Una vez que todo el material esté disponible o se tenga la certeza de su disponibilidad en fecha, la Comisión de Garantía de Calidad realizará la planificación de los recursos en función de las actividades docentes programadas. Igualmente deberá rectificar éstas en caso de no disponibilidad de parte de los recursos solicitados.

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro, con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, realizará un informe de los recursos materiales del Centro así como de los índices de satisfacción, reclamaciones y procesos abiertos relacionados con los mismos, elaborando finalmente propuestas para subsanar debilidades detectadas. Con estas propuestas deberá elaborar un plan de mejora para su aprobación por la Junta de Centro así como remisión, en su caso, a los órganos competentes. Aprobadas las acciones correctoras por los órganos competentes, se iniciarán los trámites para su puesta en marcha.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

En la revisión al menos anual del Sistema de Garantía de Calidad, la Estructura 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 periodo siguiente.

Para el seguimiento y la medición del proceso se utilizarán, inicialmente, los siguientes indicadores:

- IT\_25 - Índice de ocupación de aulas.
- IT\_26 - Índice de ocupación de aulas informáticas.

## 7. ARCHIVO

| Identificación del Registro   | Soporte del registro | Responsable custodia            | Tiempo de conservación |
|---|----------------------|---------------------------------|------------------------|
| Ficha de solicitud con justificación  | Informático          | Comisión de Garantía de Calidad | 6 años                 |
| Informe de análisis y evaluación de los recursos de los Departamentos                           | Informático          | Comisión de Garantía de Calidad | 6 años                 |
| Informe de evaluación del Coordinador del Título sobre los recursos utilizados en la titulación | Informático          | Comisión de Garantía de Calidad | 6 años                 |
| Valoración del informe del CT y propuestas de mejora de la CGC                                  | Informático          | Comisión de Garantía de Calidad | 6 años                 |

## 8. RESPONSABILIDADES

### Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC):

- analizar y solicitar los recursos necesarios para que se pueda impartir la docencia con las debidas garantías.
- Realizar la valoración del informe de evaluación del CT sobre los recursos utilizados en la titulación.

### Administración del Campus:

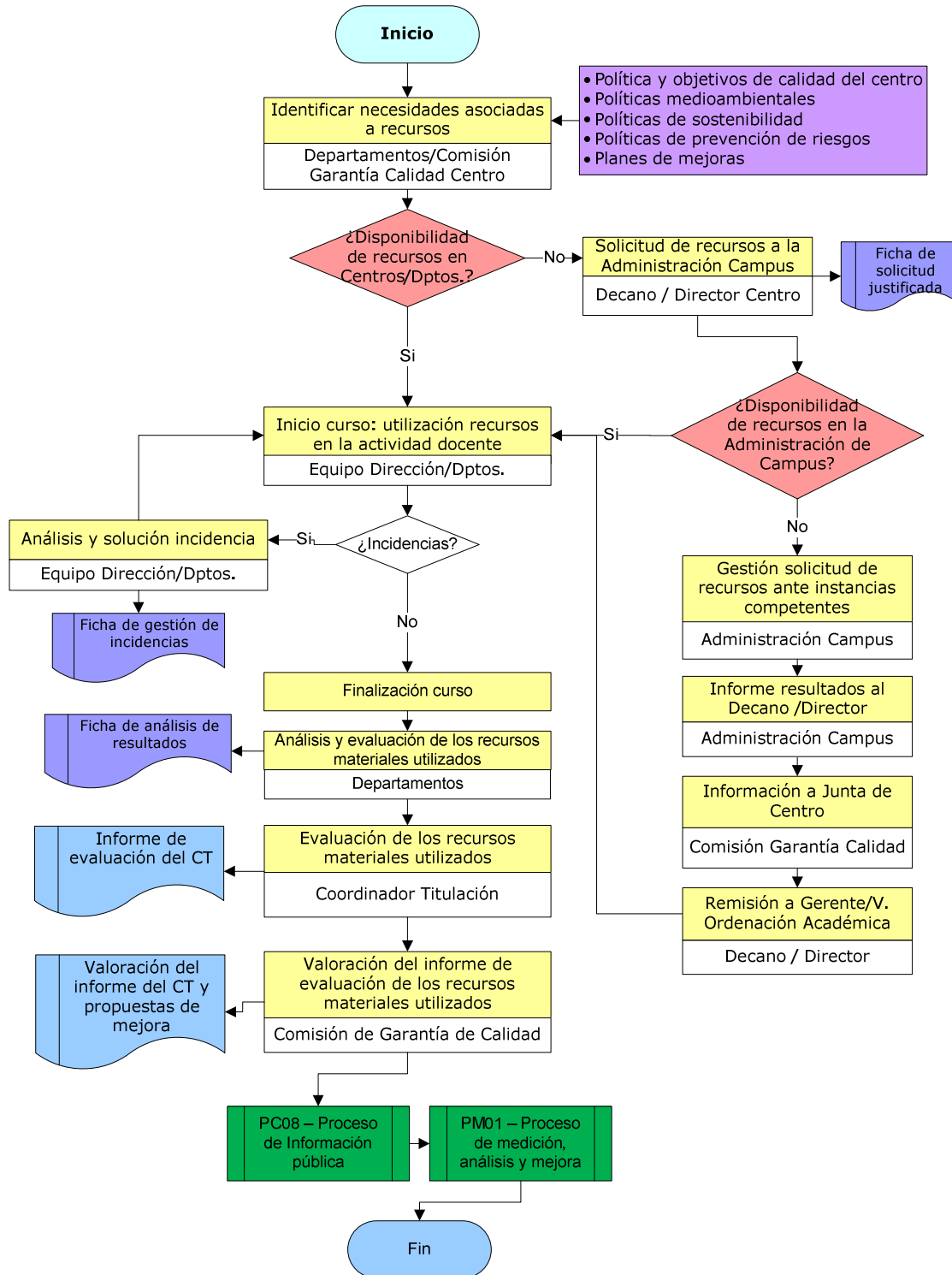
- Proporcionar a los Centros los recursos materiales para el desarrollo de la enseñanza de las titulaciones.
- Gestionar las solicitudes de recursos materiales, en su caso, ante los Servicios Centrales de la Universidad, funcionando como “ventanilla única”.

### Departamentos:

- Analizar y solicitar los recursos necesarios para el desarrollo de la docencia en las titulaciones asignadas al mismo.

9. FLUJOGRAMA

PA05 - Procedimiento para la gestión de los recursos materiales



## PA06 - Procedimiento para la gestión de servicios

### INDICE

|   |          |
|---|----------|
| <b>PA06 - Procedimiento para la gestión de servicios.....</b> | <b>1</b> |
| 1. OBJETO .....   | 2        |
| 2. ALCANCE.....   | 2        |
| 3. REFERENCIAS / NORMATIVA .....                              | 2        |
| 4. DEFINICIONES.....  | 2        |
| 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS.....                            | 2        |
| 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....                                | 3        |
| 7. ARCHIVO.....   | 3        |
| 8. RESPONSABILIDADES.....                                     | 3        |
| 9. FLUJOGRAMA .....   | 5        |

### Anexos:

| RESUMEN DE REVISIONES |          |   |
|-----------------------|----------|---|
| Número                | Fecha    | Modificaciones                                      |
| 01                    | 15/12/08 | Versión inicial aprobada por el Consejo de Gobierno |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |

| Elaborado:   | Revisado:   | Aprobado:   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Vicerrectorado de Planificación y Calidad</li> <li>Gerencia</li> <li>Centros de la UCA</li> <li>Unidad de Evaluación y Calidad</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comisión Ejecutiva del Sistema de Garantía de Calidad de la UCA</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Consejo de Gobierno de la UCA</li> </ul> |
| Fecha:   | Fecha:  | Fecha: 15/12/2008   |
| Fecha:   | Fecha:  | Fecha:  |



## 1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades que se realizan en el Centro a través de su Equipo Directivo, de las Comisiones y/o por áreas designadas en cada caso para:

- Definir las necesidades de servicios que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las titulaciones de las que el centro es responsable.
- Analizar y presentar las necesidades de prestación de nuevos servicios universitarios en relación con las necesidades de las titulaciones.
- Proponer mejoras a los servicios que se prestan, para que estos se adapten a las nuevas necesidades y expectativas de las titulaciones y de los grupos de interés.
- Informar de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos que correspondan y a los distintos grupos de interés.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las actividades que desde el Centro, la Administración de Campus o los Servicios Centrales de la Universidad se realizan para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que en el Centro se prestan para que se puedan desarrollar de forma conveniente todas las enseñanzas que se imparten en el mismo.

Implica por tanto a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, por delegación de los responsables directos o formando parte de las comisiones u órganos de gobierno del centro, realizan las actividades descritas.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

- RD. legislativo 2/2000 DE 16 de junio por el que se aprueba el texto refundido de la ley de Contrato de las Administraciones Públicas. (validez 6 meses a partir del momento actual)
- RD. 1098/01 de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de contratos de Administraciones Públicas. (pendiente de reforma).
- Ley 30/07 de 30 de octubre de Contrato del Sector Público
- Normativa de Contratación Administrativa de la UCA.
- Normativa reguladora de los Contratos – Programas.

## 4. DEFINICIONES

**Servicios:** todos los servicios que se prestan al profesorado, alumnos o titulación como son el mantenimiento, limpieza, servicios de red, secretaría, administración, información, etc.

## 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

### Generalidades

La correcta gestión de los servicios del Centro se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad de las titulaciones que se imparten bajo el control y responsabilidad del mismo. El momento actual exige a la Universidad una eficiente gestión de los servicios adaptándose continuamente a los cambios y atendiendo a la satisfacción de los diferentes grupos de interés. Por ello debe existir una

perfecta coordinación entre los responsables de los servicios que se presten y el equipo directivo del centro.

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro identificará anualmente las necesidades de servicios que son necesarios para la realización de las actividades programadas en la planificación de la enseñanza – aprendizaje de las titulaciones que se imparten bajo la responsabilidad del centro. Este informe será remitido a la administración del campus

Desde las administraciones de campus se realiza un análisis de las necesidades de servicios de las titulaciones y en función de éstas y de los recursos disponibles se realiza una propuesta de prestación de servicios a los equipos de dirección de los Centros. Esta propuesta, una vez revisada y aceptada por la Comisión de Garantía de Calidad del Centro, conformarán los servicios que se prestarán en la titulación. Estos servicios podrán prestarse por unidades administrativas propias de la UCA o por empresas subcontratadas para ello.

En caso de no cubrirse las necesidades de servicios en las actuaciones anteriores, se informará a Junta de Centro sobre el asunto, derivándose de ello el envío, por parte del Decano/Director, de un informe a Gerencia comunicándole esta circunstancia y en que medida podría afectar a la docencia.

Al final del curso académico el Coordinador de la Titulación realizará un informe de los servicios prestados al centro así como de los índices de satisfacción, reclamaciones y procesos abiertos relacionados con los mismos, que será remitido a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro que elaborará las propuestas para subsanar debilidades detectadas. Las propuestas de acciones correctoras se comunicará a la administración de campus y a los distintos grupos de interés.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para el seguimiento y medición de este procedimiento se utilizarán, inicialmente, indicadores de satisfacción con los servicios, así como quejas y reclamaciones.

- IT\_27 - Índice de satisfacción de los usuarios de los Servicios prestados a la titulación.

## 7. ARCHIVO

| Identificación del Registro  | Soporte del registro | Responsable custodia            | Tiempo de conservación |
|--|----------------------|---------------------------------|------------------------|
| Informe de necesidades de servicios  | Informático          | Comisión de Garantía de Calidad | 6 años                 |
| Informe de evaluación del Coordinador del Título sobre los servicios prestados a la titulación | Informático          | Comisión de Garantía de Calidad | 6 años                 |
| Valoración del informe del CT y propuestas de mejora de la CGC                                 | Informático          | Comisión de Garantía de Calidad | 6 años                 |

## 8. RESPONSABILIDADES

### Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC):

- analizar y solicitar los servicios necesarios para que se pueda impartir la docencia con las debidas garantías.

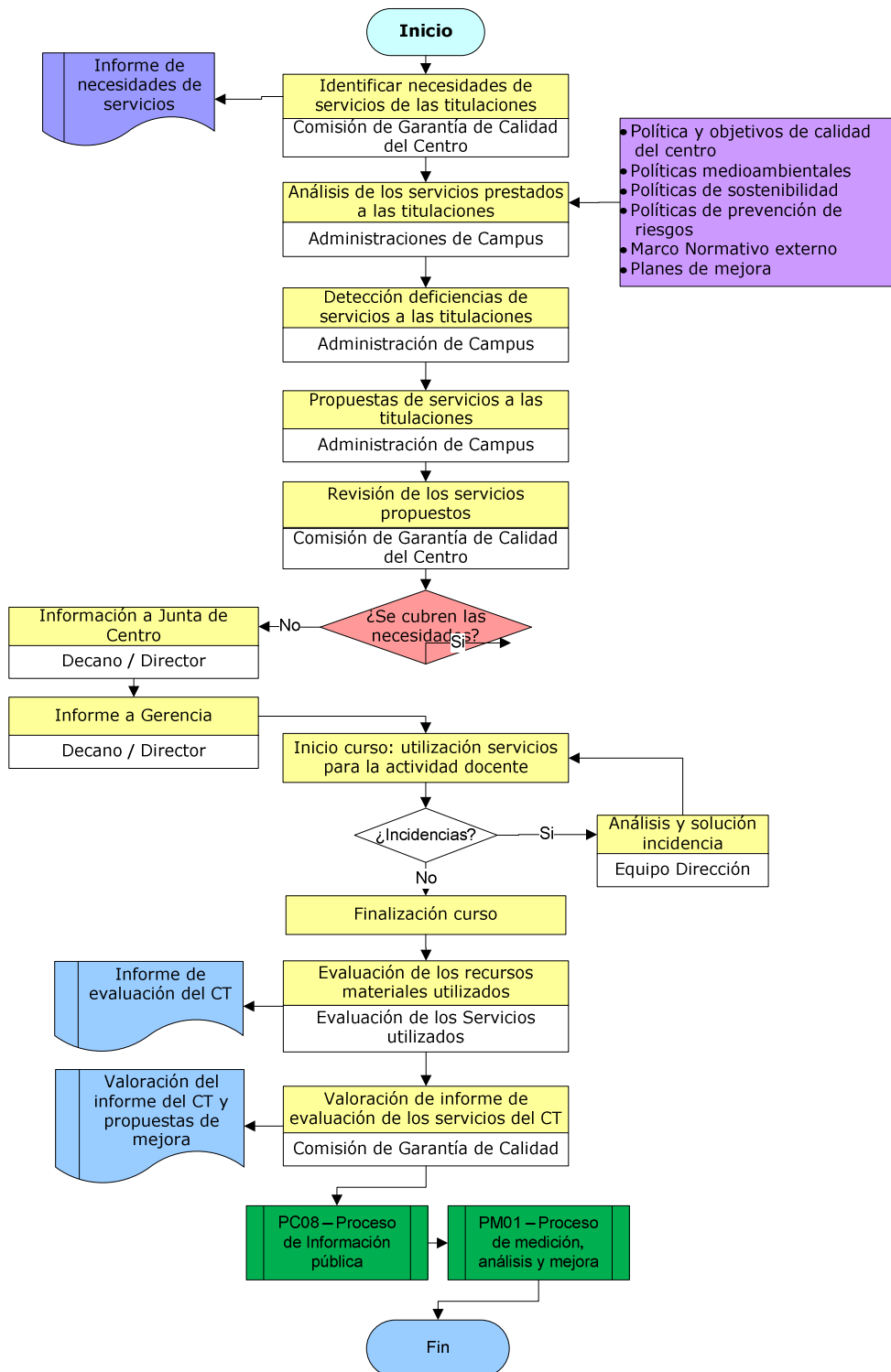
- Realizar la valoración del informe de evaluación del CT sobre los servicios utilizados en la titulación.

**Administración del Campus:**

- Proporcionar a los Centros los servicios para el desarrollo de la enseñanza de las titulaciones.
- Gestionar las solicitudes de servicios, en su caso, ante los Servicios Centrales de la Universidad, funcionando como “ventanilla única”.

### 9. FLUJOGRAMA

**PA06 - Procedimiento para la gestión de servicios**



## PA07 - Procedimiento para la gestión de los recursos bibliográficos

### INDICE

|   |          |
|---|----------|
| <b>PA07 - Procedimiento para la gestión de los recursos bibliográficos.....</b> | <b>1</b> |
| 1. OBJETO .....   | 2        |
| 2. ALCANCE.....   | 2        |
| 3. REFERENCIAS / NORMATIVA .....  | 2        |
| 4. DEFINICIONES.....  | 2        |
| 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS.....  | 2        |
| 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....  | 3        |
| 7. ARCHIVO.....   | 3        |
| 8. RESPONSABILIDADES.....   | 4        |
| 9. FLUJOGRAMA .....   | 5        |

### Anexos:

| RESUMEN DE REVISIONES |          |   |
|-----------------------|----------|---|
| Número                | Fecha    | Modificaciones                                      |
| 01                    | 15/12/08 | Versión inicial aprobada por el Consejo de Gobierno |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |

| Elaborado:   | Revisado:   | Aprobado:   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Vicerrectorado de Planificación y Calidad</li> <li>Gerencia</li> <li>Centros de la UCA</li> <li>Unidad de Evaluación y Calidad</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comisión Ejecutiva del Sistema de Garantía de Calidad de la UCA</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Consejo de Gobierno de la UCA</li> </ul> |
| Fecha:   | Fecha:  | Fecha: 15/12/2008   |
| Fecha:   | Fecha:  | Fecha:  |

## 1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades realizadas por el Centro a través de su Equipo Directivo y /o de las Comisiones y personas designadas en cada caso para:

- Definir las necesidades de recursos bibliográficas para contribuir a la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en el mismo.
- Planificar la adquisición de recursos en función del presupuesto asignado por la Comisión General de Biblioteca y de la prioridad.
- Gestionar los recursos bibliográficos.
- Mejorar continuamente la gestión de los recursos materiales para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.
- Informar de los resultados de la gestión de los recursos bibliográficos a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las actividades que desde el Centro, Departamentos, Administración de Campus o Servicios Centrales de la Universidad se realizan para determinar las necesidades, planificar la adquisición, actualización, gestión y verificación de la adecuación de los recursos bibliográficos de las Titulaciones.

Implica por tanto a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, por delegación de los responsables directos o formando parte de la Comisión de Bibliotecas u Órganos de gobierno del Centro, realizan las actividades descritas.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

- Directrices para la elaboración de títulos universitarios de grado y master establecidos por el Ministerio de Educación y Ciencia.
- Criterios y Directrices para la Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior, promovidos por ENQA
- Reforma de la LOU, en su artículo 31, dedicado a la Garantía de la Calidad.
- Programas AUDIT (ANECA) y, para el diseño y la Verificación del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros y de sus Enseñanzas.
- Ley 30/07 de 30 de octubre de Contrato del Sector Público
- Normativa de Contratación Administrativa de la UCA.
- Normativa reguladora de los Contratos –Programas.
- Normas de Ejecución del Presupuesto.
- Reglamento de la Biblioteca de la Universidad de Cádiz

## 4. DEFINICIONES

**Recursos bibliográficos:** Colecciones de libros, manuales, corpus legislativos y recursos de información de carácter no especializado necesarios para un desarrollo adecuado del proceso enseñanza-aprendizaje.

## 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

### Generalidades

La correcta gestión de los recursos bibliográfico de una Titulación es una necesidad que incide directamente en la calidad del mismo. El momento actual exige a la Universidad una eficiente gestión de los recursos bibliográficos asociados al proceso Enseñanza/Aprendizaje reduciendo costes innecesarios y buscando económicas de escala entre las diferentes áreas temáticas para alcanzar un alto índice de éxito y satisfacción en los servicios con los que se relacionan.

La estructura y organización de la UCA en campus y por tanto la gestión compartida de los recursos bibliográficos ha obligado a sistematizar y homogeneizar los procedimientos y mecanismos necesarios para un adecuado control de las adquisiciones y la gestión de las colecciones bibliográficas, evitando duplicados innecesarios, procesos burocráticos inútiles y agilizando la obtención de los resultados deseados.

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro, conjuntamente con los Departamentos implicados en la actividad docente de la titulación, junto con la Comisión General de Bibliotecas, identificará en la planificación del curso académico, los recursos bibliográficos necesarios para desarrollar las actividades de enseñanza-aprendizaje de los alumnos de las titulaciones que se imparten en el Centro, a partir de las modificaciones de la bibliografía propuestas por los profesores en las Fichas de las asignaturas que se remiten con la Planificación. Docente Comparará estas necesidades con los recursos bibliográficos disponibles en la Biblioteca y elaborará el Plan de Compras anual, ajustando las necesidades a las dotaciones presupuestarias.

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro, con periodicidad anual o inferior ante situaciones de cambio, realizará un informe de situación de los recursos bibliográficos de la Titulación así como de los índices de satisfacción, reclamaciones y procesos abiertos relacionados con los mismos, elaborando finalmente propuestas para subsanar debilidades detectas. Con estas propuestas deberá elaborar un plan de mejora de las colecciones para su aprobación por la Comisión General de la Biblioteca, así como remisión, en su caso, a los órganos competentes. Aprobadas las acciones correctoras por los órganos competentes, se iniciarán los trámites para su puesta en marcha.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

En la revisión al menos anual del Sistema de Garantía de Calidad, la Estructura de Calidad realizará la revisión de la gestión de recursos bibliográfico concluyendo sobre su adecuación y/o sobre el plan de acciones de mejora para el periodo siguiente.

Para el seguimiento y la medición del proceso se utilizarán, inicialmente, los siguientes indicadores:

- IT\_XX - Tasa de material bibliográfico recibido sobre material bibliográfico solicitado (referencia biblioteca: BIB\_RBS1.2)
- IT\_XX - Tasa de material bibliográfico agotado sobre material bibliográfico solicitado (Ref. Biblioteca BIB\_AS1.2)
- IT\_XX - Tasa de cobertura de la bibliografía recomendada por titulación (ref. Biblioteca BIB\_CBT 1.1)
- IT\_XX - Tasa de eficiencia del programa de bibliografía recomendada (Ref. Biblioteca BIB\_EBR 1.1)

## 7. ARCHIVO

| Identificación del Registro   | Soporte del registro | Responsable custodia            | Tiempo de conservación |
|---|----------------------|---------------------------------|------------------------|
| Ficha de solicitud con justificación  | Informático          | Comisión de Garantía de Calidad | 6 años                 |
| Informe de análisis y evaluación de los recursos de los Departamentos                           | Informático          | Comisión de Garantía de Calidad | 6 años                 |
| Propuestas de compras   | Informático          | Biblioteca                      | 6 años                 |
| Plan de Compra de la bibliografía recomendada   | Informático          | Biblioteca                      | 6 años                 |
| Informe de evaluación del Coordinador del Título sobre los recursos utilizados en la titulación | Informático          | Comisión de Garantía de Calidad | 6 años                 |
| Valoración del informe del CT y propuestas de mejora de la CGC                                  | Informático          | Comisión de Garantía de Calidad | 6 años                 |

## 8. RESPONSABILIDADES

### Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC):

- analizar y solicitar los recursos necesarios para que se pueda impartir la docencia con las debidas garantías.
- Realizar la valoración del informe de evaluación del CT sobre los recursos utilizados en la titulación.

### Comisión General de la Biblioteca

- Validar los planes de desarrollo de las colecciones de las titulaciones.
- Aprobar las propuestas de adquisiciones anuales de bibliografía recomendada en el marco de la política redesarrollo de las colecciones de la Universidad.

### Jefe de Biblioteca:

- Proporcionar a los Centros los recursos bibliográficos para el desarrollo de la enseñanza de las titulaciones.
- Gestionar las solicitudes de recursos bibliográficos y las bibliografías recomendadas necesarias para el proceso enseñanza-aprendizaje

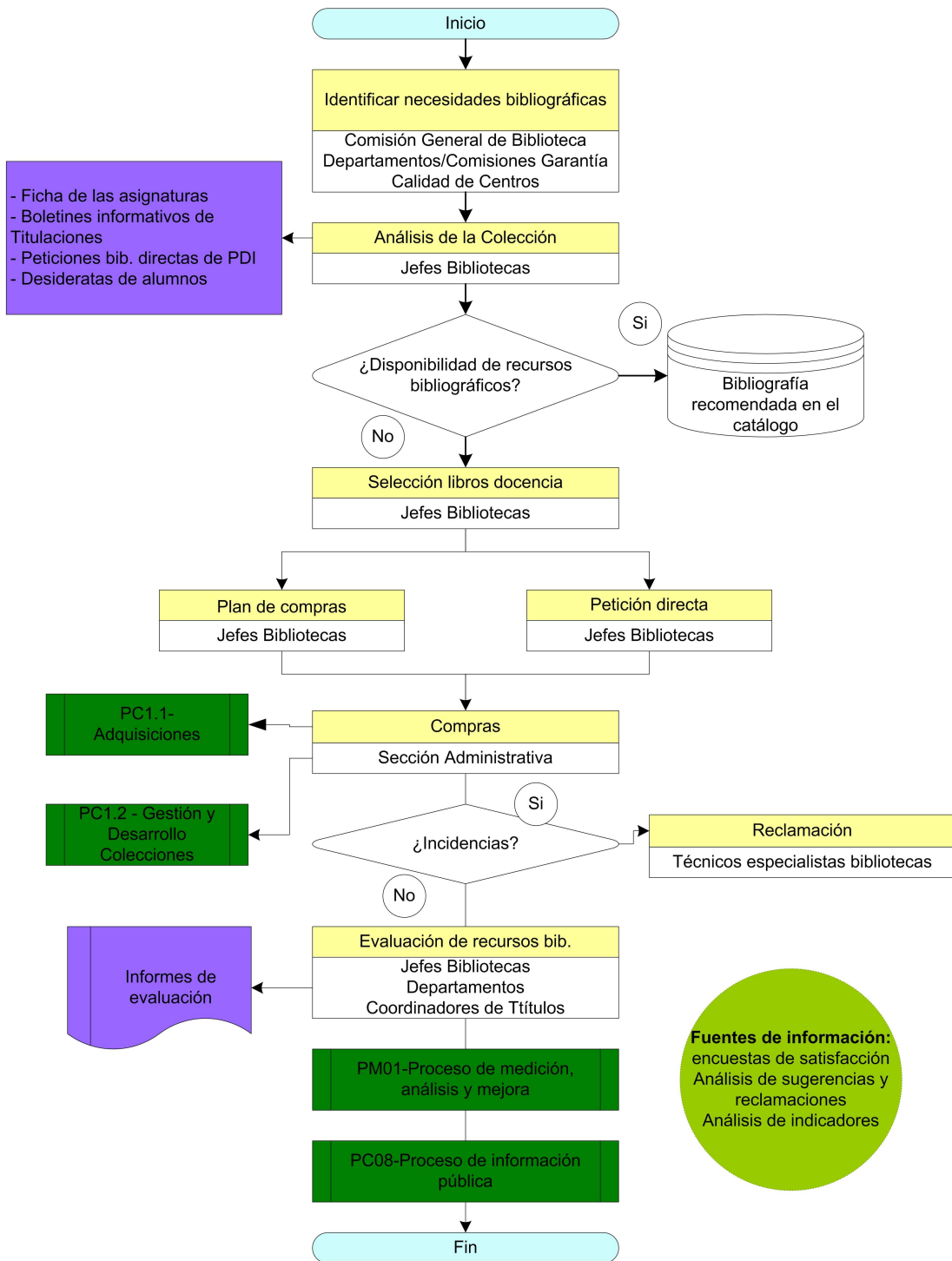
### Departamentos:

- Analizar y solicitar los recursos necesarios para el desarrollo de la docencia en las titulaciones asignadas al mismo.



9. FLUJOGRAMA

PA08 - Procedimiento para la gestión de recursos bibliográficos



## PA08 - Procedimiento de gestión de servicios del Campus Virtual.

### INDICE

|   |          |
|---|----------|
| <b>PA08 - Procedimiento para la gestión de servicios.....</b> | <b>1</b> |
| 1. OBJETO .....   | 2        |
| 2. ALCANCE.....   | 2        |
| 3. REFERENCIAS / NORMATIVA .....                              | 2        |
| 4. DEFINICIONES.....  | 2        |
| 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS.....                            | 2        |
| 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN.....                                | 3        |
| 7. ARCHIVO.....   | 3        |
| 8. RESPONSABILIDADES.....                                     | 4        |
| 9. FLUJOGRAMA .....   | 5        |

### Anexos:

| RESUMEN DE REVISIONES |          |   |
|-----------------------|----------|---|
| Número                | Fecha    | Modificaciones                                      |
| 01                    | 15/12/08 | Versión inicial aprobada por el Consejo de Gobierno |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |

| Elaborado:  | Revisado:   | Aprobado:   |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Vicerrectorado de Planificación y Calidad</li> <li>Vicerrectorado de Tecnologías de la Información e Innovación Docente.</li> <li>Gerencia</li> <li>Centros de la UCA</li> <li>Unidad de Evaluación y Calidad</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comisión Ejecutiva del Sistema de Garantía de Calidad de la UCA</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Consejo de Gobierno de la UCA</li> </ul> |
| Fecha:  | Fecha:  | Fecha: 15/12/2008   |
| Fecha:  | Fecha:  | Fecha:  |

## 1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir las actividades que se realizan en el Centro a través de su Equipo Directivo, de las Comisiones y/o por áreas designadas en cada caso para:

- Definir las necesidades de servicios ofrecidos por el Campus Virtual que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las titulaciones de las que el centro es responsable.
- Analizar y presentar las necesidades de prestación de nuevos servicios en el marco de la enseñanza virtual en relación con las necesidades de las titulaciones.
- Proponer mejoras a los servicios que se prestan, para que estos se adapten a las nuevas necesidades y expectativas de las titulaciones y de los grupos de interés.
- Informar de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos que correspondan y a los distintos grupos de interés.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las actividades que desde el Centro, el Vicerrectorado de Tecnologías de la Información e Innovación Docente (VTIID) o el Campus Virtual se realizan para determinar las necesidades, planificar, actualizar, gestionar y verificar la adecuación de los servicios que en el Centro se prestan para que se puedan desarrollar de forma conveniente todas las enseñanzas que se imparten en el mismo.

Implica por tanto a todas las personas que, individualmente por su cargo o actividad, por delegación de los responsables directos o formando parte de las comisiones u órganos de gobierno del centro, realizan las actividades descritas.

## 3. REFERENCIAS / NORMATIVA

- RD. legislativo 2/2000 DE 16 de junio por el que se aprueba el texto refundido de la ley de Contrato de las Administraciones Públicas. (validez 6 meses a partir del momento actual)
- RD. 1098/01 de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de contratos de Administraciones Públicas. (pendiente de reforma).
- Ley 30/07 de 30 de octubre de Contrato del Sector Público
- Normativa de Contratación Administrativa de la UCA.
- Normativa reguladora de los Contratos – Programas.

## 4. DEFINICIONES

**Servicios:** todos los servicios que se prestan a través del Campus Virtual al profesorado, alumnos o titulación como son la creación de cursos, consultoría del uso, gestión de alumnos, nuevos módulos, Cambios o adaptación de plataformas, nuevas plataformas complementarias, etc.

**Campus Virtual:** Conjunto de procesos y tecnologías que facilitan y permiten la enseñanza a través Internet de manera total o parcial.

## 5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS

### Generalidades

El uso generalizado del campus virtual en la docencia universitaria ha alcanzado un alto grado de madurez. Su íntima imbricación en los procesos docentes la convierte en un factor fundamental, que ha de ser modelado de acuerdo a las necesidades de los centros con la agilidad y flexibilidad que exigen las circunstancias.

El VTIID tiene la misión desarrollar el Campus Virtual integrando los servicios que le sean demandados por las titulaciones y centros que conforman la Universidad.

En este escenario la Comisión de Garantía de Calidad del Centro identificará anualmente los servicios necesarios para la realización de las actividades programadas en la planificación de la enseñanza – aprendizaje de las titulaciones que se imparten bajo la responsabilidad del centro. Este informe contendrá la propuesta de nuevos servicios, modificaciones de los existentes, adaptaciones o eliminaciones, propuestas de concursos y convocatorias para cada centro, y cuantas acciones se consideren necesarias para el desarrollo de las titulaciones de cada centro en relación con el campus virtual. Este informe será remitido al VTIID por cada CGCC.

Desde el VTIID se realizará un análisis de las necesidades expresadas en el informe anterior en conjunción con los recursos existentes. De resultados de este análisis el VTIID se realiza una propuesta de prestación de servicios a los equipos de dirección de los Centros. Esta propuesta, una vez revisada y aceptada por la CGCC, conformarán los servicios que se prestarán a la titulación por parte del Campus Virtual. Estos servicios podrán prestarse por unidades administrativas propias de la UCA o por empresas subcontratadas para ello.

En caso de no cubrirse las necesidades de servicios en las actuaciones anteriores, se informará a Junta de Centro sobre el asunto, derivándose de ello el envío, por parte del Decano/Director, de un informe a Gerencia y al VTIID comunicándole esta circunstancia y en que medida podría afectar a la docencia.

Al final del curso académico el Coordinador de la Titulación realizará un informe de los servicios prestados al centro así como de los índices de satisfacción, reclamaciones y procesos abiertos relacionados con los mismos, que será remitido a la Comisión de Garantía de Calidad del Centro que elaborará las propuestas para subsanar debilidades detectadas. Las propuestas de acciones correctoras se comunicarán al VTIID y a los distintos grupos de interés.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para el seguimiento y medición de este procedimiento se utilizarán, inicialmente, indicadores de satisfacción con los servicios, así como quejas y reclamaciones.

- IT\_27 - Índice de satisfacción de los usuarios de los Servicios prestados

## 7. ARCHIVO

| Identificación del Registro  | Soporte del registro | Responsable custodia            | Tiempo de conservación |
|--|----------------------|---------------------------------|------------------------|
| Informe de necesidades de servicios en el Campus Virtual de cada Centro.                       | Informático          | Comisión de Garantía de Calidad | 6 años                 |
| Informe de evaluación del Coordinador del Título sobre los servicios prestados a la titulación | Informático          | Comisión de Garantía de Calidad | 6 años                 |
| Propuesta de servicios ofertados por el Campus   | Informático          | Comisión de Garantía            | 6 años                 |

|  |             |                                 |        |
|--|-------------|---------------------------------|--------|
| Virtual revisada y aceptada por la CGCC                        |             | de Calidad                      |        |
| Valoración del informe del CT y propuestas de mejora de la CGC | Informático | Comisión de Garantía de Calidad | 6 años |

## 8. RESPONSABILIDADES

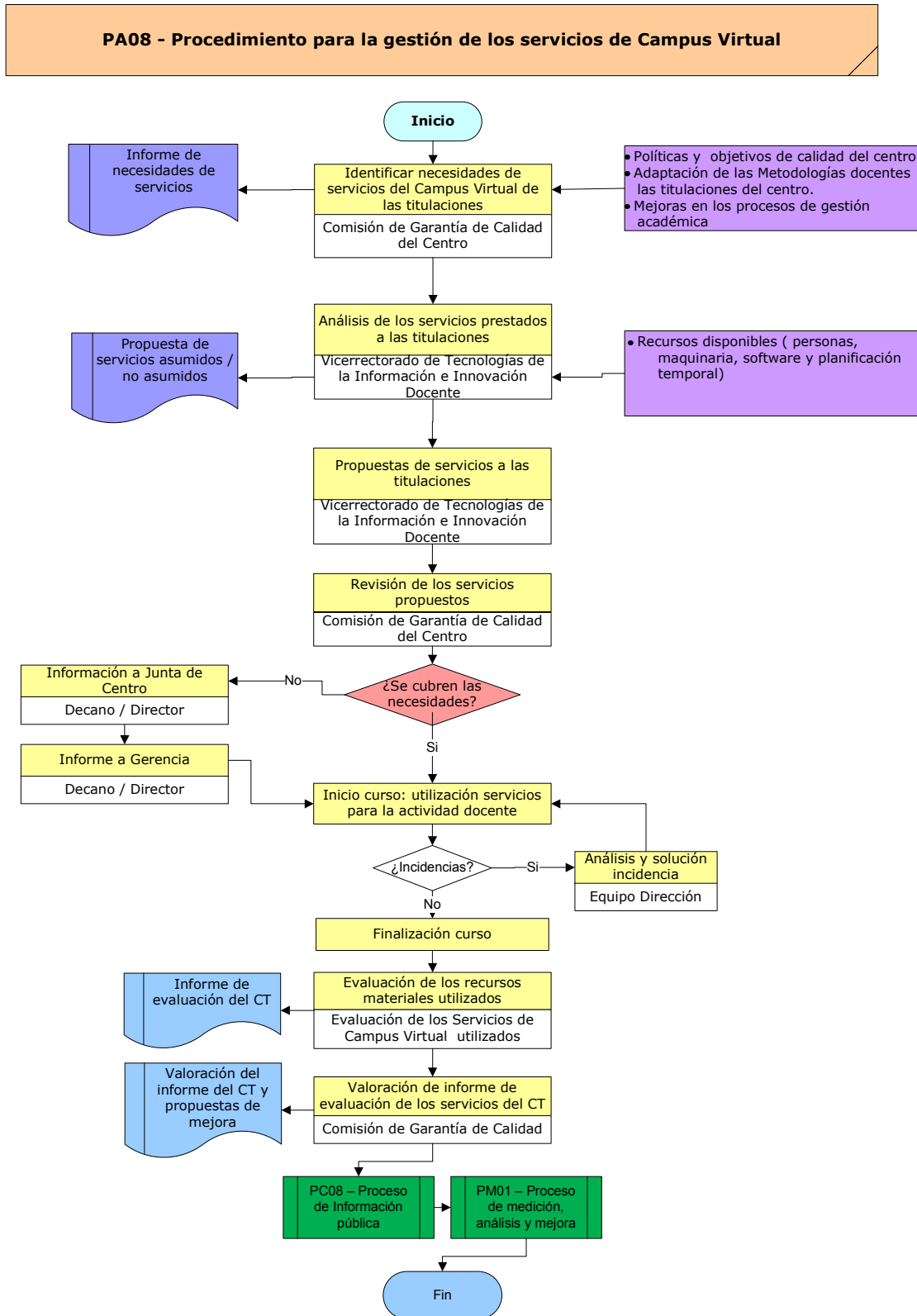
### Comisión de Garantía de Calidad del Centro (CGC):

- Analizar y solicitar los servicios necesarios para que se pueda impartir la docencia con las debidas garantías.
- Realizar la valoración del informe de evaluación del CT sobre los servicios utilizados en la titulación.

### Vicerrectorado de Tecnologías de la Información e Innovación Docente: Campus Virtual.

- Proporcionar a los Centros los servicios para el desarrollo de la enseñanza de las titulaciones.
- Gestionar las solicitudes de servicios, en su caso, ante los Servicios Centrales de la Universidad, funcionando como “ventanilla única”.
- Evaluar la demanda de servicios de los centros frente a los recursos disponibles.

9.FLUJOGRAMA



**PA09 - Procedimiento de Auditoria y Planes de mejora**

**INDICE**

**PA09 - Procedimiento de Auditoria y Planes de mejora ..... 1**

1. OBJETO ..... 2

2. ALCANCE..... 2

3. REFERENCIAS/NORMATIVA ..... 2

4. DEFINICIONES ..... 2

5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS ..... 2

6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN..... 3

7. ARCHIVO ..... 3

8. RESPONSABILIDADES..... 4

9. FLUJOGRAMA ..... 5

**Anexos:**

| RESUMEN DE REVISIONES |          |   |
|-----------------------|----------|---|
| Número                | Fecha    | Modificaciones                                      |
| 01                    | 15/12/08 | Versión inicial aprobada por el Consejo de Gobierno |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |
|                       |          |   |

| Elaborado:   | Revisado:   | Aprobado:   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Vicerrectorado de Planificación y Calidad</li> <li>Gerencia</li> <li>Centros de la UCA</li> <li>Unidad de Evaluación y Calidad</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comisión Ejecutiva del Sistema de Garantía de Calidad de la UCA</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Consejo de Gobierno de la UCA</li> </ul> |
| Fecha:   | Fecha:  | Fecha: 15/12/2008   |
| Fecha:   | Fecha:  | Fecha:  |

## **1. OBJETO**

El objeto del presente procedimiento es establecer las actividades necesarias para la planificación y realización de evaluaciones, auditorias y planes de mejora derivados de éstas, con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad de Cádiz y su eficacia en el control de las titulaciones oficiales que se imparten en la Universidad de Cádiz.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento engloba la realización de evaluaciones y auditorias internas y externas sobre todas las actividades y procedimientos incluidos en el alcance del SGIC de la UCA, así como las de los procedimientos y directrices aprobadas por la *Comisión Ejecutiva de Garantía de Calidad de la UCA* en el ámbito de los Centros de la UCA. Alcanza tanto a los procedimientos de carácter general del SGIC como a los procedimientos cuyo alcance sea específico a uno o varios Centros o Titulaciones.

## **3. REFERENCIAS/NORMATIVA**

- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- 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)
- Estatutos Universidad de Cádiz.
- Plan Estratégico de la Universidad de Cádiz.
- Programa AUDIT – Guía para el diseño de SGIC de la Formación Universitaria. ANECA. Documento 01.
- Planes de actuación y memorias anuales de cada uno de los centros.

## **4. DEFINICIONES**

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

## **5. DESARROLLO DE LOS PROCESOS**

La Inspección General de Servicios de la UCA con el apoyo de la Unidad de Evaluación y Calidad elabora el “Plan Anual de Auditoría del Sistema de Garantía Interna de Calidad” que se enviará a la *Comisión Ejecutiva de Garantía de Calidad de la UCA* para su VºBº. El Plan de Auditorías contemplará una auditoría completa del SGIC por Centro cada tres años y una auditoría de seguimiento a realizar anualmente.

Estas auditorías se centrarán exclusivamente en el SGIC sin entrar en la evaluación del propio título. La Inspección General de Servicios, si lo estima conveniente o le es requerido por los correspondientes órganos de gobierno de la Universidad, establecerá un programa conjunto con el Vicerrectorado de Planificación y Calidad para la evaluación de las titulaciones si es que es necesario.

La Inspección General de Servicios con el apoyo de la Unidad de Evaluación y Calidad seleccionará y formará a las personas que sean necesarias para llevar a cabo las auditorías. La auditoría del SGIC se realizará siguiendo la metodología de las auditorías ISO.

Las personas seleccionadas realizarán la auditoria con el apoyo y asesoramiento, de la Inspección General de Servicios y de la Unidad de Evaluación y Calidad cuando así sea requerido por la Inspección General.



Terminada la auditoría emitirán un informe que remitirán al Centro y a la Inspección General de Servicios. A partir del informe de auditoría la Comisión de Garantía de Calidad elaborará un plan de mejora a fin de subsanar las debilidades detectadas que remitirá a la Inspección General de Servicios y a la *Comisión Ejecutiva de Garantía de Calidad de la UCA* para su VºBº. El plan de mejora tendrá un carácter obligatorio y deberá afrontar, con carácter inmediato, aquellas debilidades detectadas en la evaluación que se consideren afectan a la integridad del SGIC del Centro.

La Inspección General de Servicios a la vista de las evaluaciones / auditorías de las distintas titulaciones y o Centros elaborará anualmente un informe global para el SGIC de la UCA en el que se incluirán las propuestas de mejora para el mismo.

El Plan de Mejora del SGIC de la Titulación o de la UCA tendrá un plazo máximo de ejecución de un año desde su aprobación por la *Comisión Ejecutiva de Garantía de Calidad de la UCA*. A los seis meses el Centro enviará a la *Comisión Ejecutiva de Garantía de Calidad de la UCA* un informe de progreso. Antes de acabar el año el Centro enviará a la *Comisión Ejecutiva de Garantía de Calidad de la UCA* una memoria de Ejecución, sobre cuya base la Inspección General de Servicios redactará el correspondiente informe. La Unidad de Evaluación y Calidad asumirá la responsabilidad de implantar las acciones de mejora globales al SGIC de la UCA y remitirá a la Inspección General de Servicios sendos informes al finalizar el cuatrimestre y al final del año.

Todos estos documentos serán analizados por la *Comisión Ejecutiva de Garantía de Calidad de la UCA*.

Mientras que dura el proceso de implantación del SGIC de la UCA, la Inspección General de Servicios de la UCA con el apoyo de la Unidad de Evaluación y Calidad elabora un “Plan Anual de Evaluación del grado de implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad” y lo enviará a la *Comisión Ejecutiva de Garantía de Calidad de la UCA*.

## 6. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Para el seguimiento y la medición del proceso se utilizarán, inicialmente, los siguientes indicadores:

- IT\_52 – Grado de cumplimiento del Plan de Auditoría del SGIC
- IT\_53 – Número de no conformidades

## 7. ARCHIVO

| Identificación del registro                          | Soporte del registro | Responsable custodia            | Tiempo de conservación |
|--|----------------------|---------------------------------|------------------------|
| Plan Anual de Evaluación de la implantación del SGIC | Informático          | Inspección General de Servicios | 3 años                 |
| Plan Anual de Auditoría                              | Informático          | Inspección General de Servicios | 3 años                 |
| Informe de Auditoría del SGIC de titulación          | Informático          | Inspección General de Servicios | 3 años                 |
| Plan de Mejora para el SGIC de la titulación         | Informático          | Inspección General de Servicios | 3 años                 |
| Informe Auditoría Global para el SGIC de la UCA      | Informático          | Inspección General de Servicios | 3 años                 |
| Plan de Mejora para el SGIC de la UCA                | Informático          | Inspección General de Servicios | 3 años                 |
| Memoria de ejecución del Plan de Mejora de la        | Informático          | Inspección General de           | 3 años                 |

| titulación   |             | Servicios                       |        |
|--|-------------|---------------------------------|--------|
| Memoria de ejecución del Plan de Mejora del SGIC-UCA     | Informático | Inspección General de Servicios | 3 años |
| Informe global de ejecución del Plan de Mejora de la UCA | Informático | Inspección General de Servicios | 3 años |

## 8. RESPONSABILIDADES

### Inspección General de Servicios:

- Elaborar el Plan Anual de Auditoría del Sistema de Garantía Interna de Calidad
- Seleccionar y formar los auditores
- Informe global de auditoría para el SGIC de la UCA
- Plan de Mejora para el SGIC de la UCA
- Informe general sobre la auditoría y planes de mejora en los SGIC en la UCA.
- Difundir los resultados de las auditorías y ejecución de los planes de mejora a los grupos de interés.
- Elaborar un Plan Anual de Evaluación del grado de implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad mientras el SGIC esté en fase de implantación

### Unidad de Evaluación y Calidad:

- Colaborar en la elaboración del Plan Anual de Auditoría del Sistema de Garantía Interna de Calidad
- Colaborar en la Selección y formación de los auditores
- Informe de progreso (cuatro meses) del plan de mejora del SGIC de la UCA
- Informe de ejecución del Plan de Mejora del SGIC de la UCA

### Auditores:

- Realizar las auditorías encomendadas siguiendo la normativa aportada por la Inspección General de Servicios, emitiendo el informe de auditoría correspondiente en tiempo y forma.

### Comisión de Garantía de Calidad del Centro:

- Elaborar un plan de mejora para el SGIC de la titulación a partir del informe de auditoría.
- Informe de progreso (cuatro meses) del plan de mejora del SGIC
- Informe de ejecución del plan de mejora del SGIC

### Comisión Ejecutiva de Garantía de Calidad de la UCA:

- Visto bueno del Plan Anual de Auditoría del Sistema de Garantía Interna de Calidad
- Revisión del conjunto de informes sobre las auditorías y planes de mejora relacionados con el SGIC.
- Aprobar el Plan Anual de Evaluación del grado de implantación del Sistema de Garantía Interna de Calidad mientras el SGIC esté en fase de implantación

9. FLUJograma

PA07 - Procedimiento de Auditoría y Planes de Mejora

