



# **SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS CENTROS**

## **UNIVERSIDAD DE CÁDIZ**

<b>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD-UCA</b>			
<b>ELABORADO:</b>	<b>REVISADO:</b>	<b>VºBº:</b>	<b>Aprobado:</b>
Servicio de Gestión de la Calidad	Vicerrectorado de Planificación, Calidad y Evaluación	Consejo de Calidad	Consejo de Gobierno
<b>FECHA: 10/03/2021</b>	<b>FECHA: 07/04/2021</b>	<b>FECHA: 21/04/2021</b>	<b>FECHA: 28/06/2021</b>

### RESUMEN DE REVISIONES

NÚMERO	FECHA	MODIFICACIÓN
01	15/12/2008	Versión inicial aprobada por el Consejo de Gobierno
02	19/10/2009	Versión aprobada por el Consejo de Gobierno
Revisión 02	21/05/2010	Revisión versión v 0.2 aprobada por el Consejo de Gobierno
1.0	21/12/2012	Versión aprobada por el Consejo de Gobierno
1.1	16/12/2014	Revisión y actualización del Manual. Versión aprobada por Consejo de Gobierno
2.0	18/12/2017	Modificación sustancial motivada por Acreditación Institucional, aprobada por Consejo de Gobierno
3.0	28/06/2021	Revisión, actualización y reestructuración de la totalidad del Sistema reajustándose al proceso de Acreditación Institucional
3.1		Actualización conforme nueva normativa de organización de las enseñanzas universitarias-Inclusión aprobación procedimientos de los Centros por Junta de Centro. Inclusión del Equipo de Dirección de la UCA como G.I. en P02
3.2	31/01/2023	Inclusión Proceso de Auditorías Internas en el Sistema. Actualización Manual de Procesos.

## ÍNDICE

---

PRESENTACIÓN .....	4
CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA UCA .....	6
CAPÍTULO 2. ESTRUCTURA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS CENTROS DE LA UCA.....	13
CAPÍTULO 3. POLÍTICA, OBJETIVOS DE CALIDAD Y GRUPOS DE INTERÉS DE LA UCA .....	17

En aplicación de la Ley 3/2007 de 22 de marzo, *para la igualdad efectiva de mujeres y hombres*, así como de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, *para la promoción de la igualdad de género en Andalucía*, toda referencia a personas o colectivos incluida en este documento estará haciendo referencia al género gramatical neutro, incluyendo por lo tanto la posibilidad de referirse tanto a mujeres como a hombres.

## PRESENTACIÓN DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE CÁDIZ

En el preámbulo del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y el procedimiento de aseguramiento de su calidad (BOE nº 233, de 29 de septiembre de 2021), entre otros objetivos, se indica que *esta nueva regulación busca fortalecer la confianza de la comunidad universitaria y de la sociedad en su conjunto en los procedimientos establecidos para garantizar la calidad de la oferta académica de todo el sistema universitario, tanto el de naturaleza pública como el privado. Dicho de otra manera, la sociedad debe estar segura de que todos sus títulos universitario oficiales de Grado, Máster y Doctorado en España son de calidad contrastable.*

Por otro lado, *uno de los aspectos que reformula este real decreto es todo el proceso de verificación, seguimiento y acreditación de los títulos universitarios oficiales. La experiencia acumulada por las universidades en los últimos años ... ha guiado un replanteamiento procedimental con el objetivo de, asegurando la calidad de la oferta académica, simplificar los procesos administrativos.... En este sentido, la evaluación institucional de los centros se configura como una pieza esencial en el engranaje del aseguramiento de la calidad de la oferta formativa universitaria al empoderar a los sistemas de garantía de calidad con la orientación y guía de las agencias, siguiendo los planteamientos que se desarrollan en la mayoría de los países del EEES, y al promover una desburocratización de los procedimientos implicados en el mismo.*

Uno de los requisitos que exige la Memoria del título (apartado 8, Anexo II del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre) es la identificación de un **Sistema Interno de Garantía de Calidad** (SIGC) aplicable al título, que deberá ser conforme con los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ESG).

La Universidad de Cádiz, para dar respuesta a dichas exigencias en materia de calidad, ha diseñado un Sistema de Garantía de Calidad (SGC) para todos sus Centros. El SGC consta de varios documentos de referencia, cuyo número y contenido están llamados a evolucionar. En particular, el *Manual del Sistema de Garantía de Calidad de los Centros de la Universidad de Cádiz* (M-SGC), donde se incluyen los aspectos básicos del sistema y las directrices para el desarrollo del SGC, y el *Documento de Procesos del Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad de Cádiz* (DP-SGC), encaminados a la mejora del desarrollo y resultados de la gestión de los Centros y de los títulos de la Universidad de Cádiz, en el momento actual, referido a los estudios de Grado y de Máster.

El Sistema de Garantía de Calidad de los Centros de la Universidad de Cádiz tiene como objetivo principal establecer un proceso sistemático de mejora continua de su gestión y de los programas formativos, facilitando que los Centros superen los procesos de Acreditación o renovación de los mismos con las mayores oportunidades y garantías de éxito. Con ello se pretende asegurar el mejor nivel de calidad posible de las titulaciones, articulando la difusión a la sociedad de la actividad realizada y de los compromisos que se adquiere en cada título con los estudiantes.

El primer diseño del SGC en la Universidad de Cádiz, dentro de la convocatoria AUDIT de la ANECA, fue desarrollado en la Facultad de Enfermería y Fisioterapia de Cádiz y la Facultad de Enfermería de Algeciras. Éste recibió una evaluación positiva en noviembre de 2008. En el Consejo de Gobierno de la universidad celebrado el 15 de diciembre de 2008 se aprobó la versión 01 del SGC de los títulos de la Universidad de Cádiz, elaborado por la Unidad de Calidad y Evaluación, bajo la supervisión del Vicerrectorado competente en materia de calidad y con la colaboración de los responsables de centros, departamentos y la participación de los coordinadores de los títulos. En noviembre de 2010, todos los Centros de la Universidad de Cádiz habían aprobado y evaluado positivamente el diseño del SGC de la Universidad. Se pretendía disponer un marco común para todas las titulaciones de Grado y Máster en nuestra universidad.

El despliegue del SGC, y la aplicación del proceso de mejora continua, ha ido poniendo de manifiesto la necesidad de realizar cambios y ajustes. En el Consejo de Gobierno del 21 de mayo de 2010 se aprobó la versión 02 del SGC de nuestra universidad. Posteriormente, con la aparición de documentos y protocolos sobre el seguimiento y acreditación de las titulaciones ya verificadas, se llevó a cabo una revisión profunda del SGC, dando como resultado el Sistema de Garantía de Calidad v1.0, común para todos los títulos de Grado y Máster de la Universidad de Cádiz. La nueva versión fue informada favorablemente por el Consejo de Calidad el 19 de noviembre de 2012 y aprobada en la sesión del Consejo de Gobierno de fecha 21 de noviembre de 2012. En el año 2014, ante la necesidad de seguir mejorando el sistema y la puesta en marcha de las primeras experiencias de renovación de acreditación de los títulos se aprobó una nueva revisión del SGC.

Por último, en el año 2017, aplicando la experiencia acumulada durante los últimos años y aprovechando el cambio cualitativo que suponía la entrada en vigor de los procesos de la Acreditación Institucional de Centros, regulada mediante Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros Universitarios, se hizo necesario revisar nuevamente el sistema, actualizándolo y completándolo para dar respuesta a los requisitos de este proceso de Acreditación de los Centros de la Universidad de Cádiz.

En 2018 se desarrolló dicho Real Decreto mediante Resolución de 7 de marzo de 2018, de la Secretaría General de Universidades, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas. Esto último, unido a la experiencia de participación de la Facultad de Ciencias del Mar y Ambientales en el proceso de certificación de su SGC, en primer lugar, y la obtención de la Acreditación Institucional, en segundo lugar, ha tenido como consecuencia esta revisión del Sistema dando lugar a la tercera revisión completa del mismo (versión 3.0).

Estas dos últimas normativas han sido sustituidas por el Real Decreto 640/2021, de 27 de julio de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios que hacen necesaria una modificación de este Manual actualizándolo a los dos nuevo Reales Decretos: 822/2021 y 640/2021.

Las revisiones y modificaciones realizadas en el SGC de la Universidad de Cádiz, como consecuencia de las diferentes necesidades de mejora, han sido analizadas por el Servicio de Gestión de la Calidad, bajo la supervisión del Vicerrectorado competente en materia de calidad, y cuentan con un informe favorable del Consejo de Calidad previo a su aprobación por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Cádiz.

## 1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este capítulo es exponer los fundamentos y el alcance del SGC de los Centros y los títulos de Grado y Máster impartidos en los centros de nuestra universidad, así como el compromiso de los centros y de la universidad en el cumplimiento y mejora de sus propuestas docentes.

La documentación de referencia es la relativa al gobierno de la Universidad de Cádiz (Estatutos y reglamentos) y de cada uno de sus centros, así como la procedente del ministerio competente del Gobierno de España, la consejería competente de la Junta de Andalucía, ANECA y de la Dirección de Evaluación y Acreditación (DEVA) de la Agencia Andaluza del Conocimiento (AAC) relativa a la configuración, desarrollo y evaluación de los títulos, así como los sistemas de garantía de calidad.

El diseño del SGC de los centros de la Universidad de Cádiz está elaborado según los principios expuestos en la normativa vigente, facilitando la verificación y, sobre todo, el seguimiento y la renovación de la acreditación de los títulos oficiales de Grado y Máster que se imparten en la Universidad de Cádiz, así como la Acreditación Institucional de los centros.

La garantía de calidad puede describirse como la atención sistemática, estructurada y continua de la calidad en términos de su mantenimiento y mejora. En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, la garantía de la calidad ha de permitir a estas instituciones la mejora continua de sus programas y títulos mediante la puesta en marcha de mecanismos que aseguren y demuestren la eficacia de los sistemas que garantizan esa calidad.

El desarrollo de sistemas de garantía de calidad exige un equilibrio adecuado entre las acciones promovidas por las instituciones universitarias y los procesos de garantía externa de calidad favorecidos desde las agencias de evaluación de las que dependemos, ya sea la ENQA (para el espacio europeo), la ANECA (para el territorio nacional) o la AAC (para la comunidad andaluza). La conjunción de ambos extremos configura el Sistema de Garantía de Calidad del sistema universitario de referencia.

El diseño del sistema comprende:

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

## 2. OBJETIVOS DEL SGC

El objetivo básico de este SGC es generar la suficiente confianza en el Centro y en la Universidad y en su capacidad para proporcionar una formación que garantice satisfacer las necesidades y expectativas de los estudiantes y de la sociedad, mejorando el funcionamiento y la calidad de los programas formativos y, de esta forma, facilitar el seguimiento y renovación de la acreditación de los títulos bajo su alcance, así como la obtención de la Acreditación Institucional de los Centros de la UCA.

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 las iniciativas docentes de la Universidad de Cádiz de un modo sistemático, para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de los títulos implantados en la Universidad de Cádiz.
- Ayudar a los Centros de la UCA en la gestión de la calidad en los mismos sobre base para la obtención de la Acreditación Institucional.

En la elaboración del SGC, los centros de la Universidad de Cádiz contemplan, entre otros, los siguientes principios de actuación:

- **Legalidad y seguridad jurídica.** El SGC está diseñado de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecido en el EEES.
- **Publicidad, transparencia y participación.** Se dará difusión al proceso de elaboración del SGC y se establecerán procesos para facilitar el acceso a las propuestas haciendo posible la participación de todos los grupos de interés implicados.
- **Oportunidad académica.** El SGC ofrece principios, medidas y soluciones, de necesaria atención y cumplimiento, para apoyar y garantizar el mejor rigor académico de las titulaciones de la Universidad de Cádiz.

## 3. ALCANCE DEL SGC

Como se ha indicado con anterioridad, el alcance del SGC de la Universidad de Cádiz comprende a todos los Centros y sus títulos oficiales, de Grado y de Máster universitario, no incluyéndose en el mismo aquellos títulos interuniversitarios cuya coordinación corresponda a otra Universidad ni, asimismo, los Másteres Erasmus Mundus. En conjunto, el SGC contempla el diseño, la planificación de la oferta formativa, su despliegue, la evaluación y revisión de su desarrollo y, en su caso, la extinción, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación.

## 4. DOCUMENTOS DEL SGC



Los documentos que configuran el SGC de los títulos de la Universidad de Cádiz son el presente Manual del SGC y el Manual de Procesos. Estos documentos se completarán con las procedimientos, instrucciones o protocolos que los Centros consideren necesarios y que deberán estar aprobados por la Junta de Centro; procedimientos generales y transversales de gestión de la Universidad, así como con los registros y las evidencias generadas como consecuencia de la implantación del SGC. El marco se completa con los mandatos estatutarios ya citados y, en la medida en que procede, con la normativa de la propia Universidad de Cádiz que regula su Consejo de Gobierno, así como sus normas de desarrollo. Todos los documentos básicos serán elaborados y revisados por el Servicio de Gestión de la Calidad bajo el Vicerrectorado competente en materia de calidad.

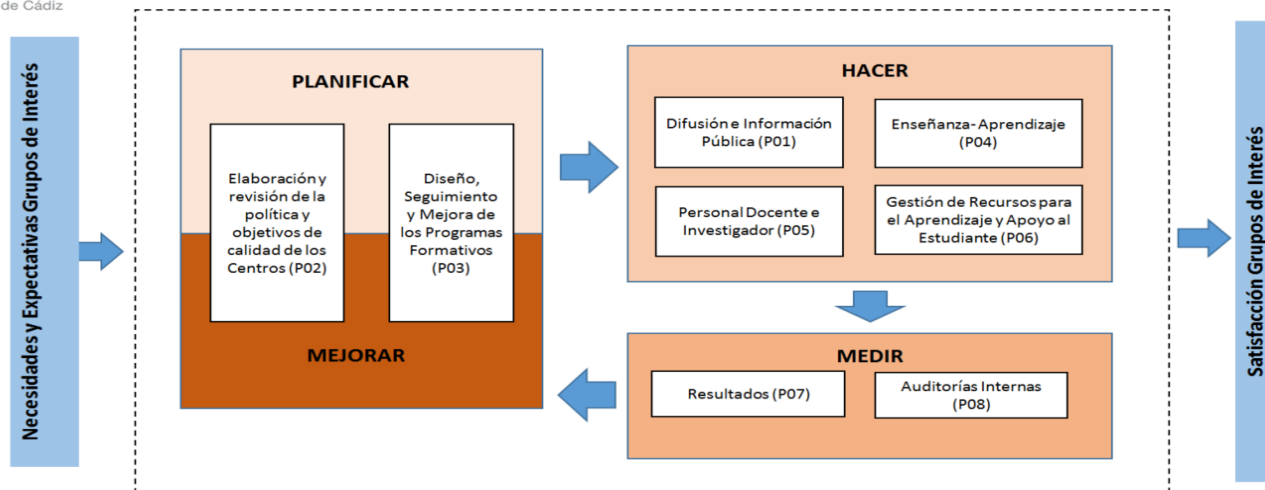
Este **Manual del SGC** se estructura en una introducción y tres capítulos. El primero a modo de introducción, y los tres siguientes recogen la definición del SGC, la descripción de la estructura de calidad en la Universidad de Cádiz y la definición de su política de calidad. Consta de una portada en la que figura la identificación de la Universidad, un resumen de revisiones del documento y las fechas de elaboración, revisión y aprobación del M-SGC.

En el encabezado de cada una de las páginas interiores del M-SGC figura el número y título del capítulo correspondiente, y en el pie de cada página se incluye el número de revisión y versión del M-SGC y fecha de la misma, así como el número de página y el número total de páginas del M-SGC.

El M-SGC deberá revisarse siempre que se produzcan cambios en la organización o actividades de la Universidad, en las normas que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGC. Cuando se produzca algún cambio, se dejará constancia en el número de revisión del pie de página y en la tabla de “resumen de revisiones” de la portada procediendo a su aprobación. De las versiones anteriores quedará una copia guardada en formato electrónico. Todos los cambios serán controlados por el Servicio de Gestión de la Calidad, que será responsable de mantener una copia actualizada del M-SGC, a la cual tendrá acceso permanente toda la comunidad universitaria.

El **Manual de Procesos** acompaña al Manual de Calidad y es un documento en el que se describen de forma pormenorizada los procesos que componen el SGC, identificando los responsables de cada una de las fases del proceso, así como los indicadores y evidencias que permiten realizar el seguimiento y control de los mismos. El mapa de procesos identificados e incluidos en el SGC de los centros de la Universidad de Cádiz se expone a continuación:

MAPA DE PROCESOS DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS CENTROS UNIVERSIDAD DE CÁDIZ



Con carácter general, el SGC de los centros de la Universidad de Cádiz contempla los siguientes elementos que afectan a la formación universitaria: Elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad de los centros

- Diseño de la oferta formativa:
  - Diseño y revisión de los programas formativos
  - Criterios de admisión de estudiantes
  - Planificación de la oferta formativa
  - Criterios para la extinción del título
- Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes:
  - Actividades de acogida y apoyo del aprendizaje
  - Desarrollo de la oferta formativa
  - Prácticas externas y movilidad de estudiantes
  - Orientación profesional
  - Evaluación y mejora de la oferta formativa
  - Gestión de las quejas y reclamaciones
- Personal académico y de apoyo de la docencia:
  - Evaluación, formación, reconocimiento y apoyo de la docencia
- Recursos y servicios:
  - Gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo y laboratorios
  - Servicios de aprendizaje y apoyo de los estudiantes

- Resultados de la formación:
  - Medición, análisis y utilización de resultados: inserción laboral, académicos y de satisfacción de los diferentes grupos de interés
  - Auditorías Internas
  
- Información pública:
  - Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria

## 5. REVISIÓN Y GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SGC

### 5.1 Generalidades

La documentación del Sistema de Garantía de Calidad (SGC) de la UCA entrará en vigor en el momento de su aprobación por el Consejo de Gobierno. Será necesaria la aprobación del mismo siempre que se produzca una modificación sustancial (cambios significativos con respecto a la edición anterior) en los procedimientos del SGC, llevando su aprobación a una nueva versión.

Cada vez que un documento sea modificado se le asignará un nuevo estado de revisión, indicándose en la portada el número de revisión, la fecha y motivo de tal modificación. Al primer documento elaborado se le asigna la revisión "0". Todos los documentos del SGC deben estar identificados con el número de versión y el de revisión del procedimiento.

Las versiones obsoletas del Sistema de Garantía de Calidad serán custodiadas el Servicio de Gestión de la Calidad. Así mismo, los centros deberán eliminar estas versiones obsoletas que dispongan y adoptar siempre la última versión.

### 5.2 Codificación

Los **procesos** se codificarán del siguiente modo: PZZ (Ejemplo: P01):

- P = Proceso
- ZZ = Cardinal simple; indica el número de orden del documento (del 01 al 99).

Los **indicadores** asociados a los procedimientos se codificarán del siguiente modo: ISGC-PZZ-XX (Ejemplo: ISGC-P01-01):

- ISGC = Indicador (I) del SGC
- Código del Proceso = PZZ
- XX = Cardinal simple; indica el número de orden del indicador en el Proceso (del 01 al 99).

Las **herramientas** asociadas a los Procesos se codificarán del siguiente modo: HSGC-PZZ-XX (Ejemplo: HSGC-P01-01):

- HSGC = Herramienta (H) del SGC.
- Código del Proceso = PZZ
- XX = Cardinal simple; indica el número de orden de la herramienta en el proceso (del 01 al 99).

En caso de que se considere necesario, se elaborarán formatos para recoger la información necesaria para su archivo, quedando constancia de los mismos en los correspondientes procesos del SGC.

Los **formatos** asociados a los procedimientos se codificarán del siguiente modo: FSGC-PZZ-XX (Ejemplo: FSGC-P01-01):

- FSGC = Formato (F) del SGC.
- Código del Proceso = PZZ
- XX = Cardinal simple; indica el número de orden del formato en el proceso (del 01 al 99).

Los **registros** o evidencias que se obtengan de la cumplimentación de los formatos asociados a los procesos se codificarán de la siguiente forma: RSGC-PZZ-XX (Ejemplo: RSGC-P01-01):

- RSGC = Registro (R) del SGC.
- Código del Proceso = PZZ
- XX = Cardinal simple; indica el número de orden del registro en el Proceso (del 01 al 99).

### 5.3 Estructura de los documentos relativos a los procesos

- *Portada*: Todos los documentos del SGC dispondrán de una página de portada en la que figurará el código y nombre del documento o Proceso. En la parte final se incluirá una tabla con un resumen de las revisiones:

RESUMEN DE REVISIONES		
NÚMERO	FECHA	MODIFICACIÓN

- *Encabezado y pie de página*: En el encabezado de todos los documentos figurará el código y nombre del Proceso. En el pie de página figurará la versión y revisión del SGC, así como la fecha de la versión aprobada por Consejo de Gobierno.
- *Apartados incluidos en cada uno de los Procesos*:
  - Objeto: Describe los propósitos fundamentales y los contenidos generales que se desarrollan en el documento.
  - Desarrollo: Se describen, de forma resumida, las actividades, y sus responsables, que lo conforman o se indican los procedimientos generales mediante los cuales se despliega el Proceso.
  - Seguimiento y Medición: Se enumeran los indicadores que permiten realizar el seguimiento y valoración de los resultados del Proceso. En el Anexo II de cada Proceso figuran las fichas técnicas en las que se definen formalmente los indicadores, al objeto de facilitar su cálculo y análisis.
  - Formatos y Herramientas: Se relacionan los formatos y herramientas que dan soporte al proceso. En el Anexo I de cada procedimiento figuran los formatos y herramientas del mismo.
  - Cronograma: Se muestra en forma de diagrama de flujo el desarrollo del proceso, identificando a los actores que intervienen en el mismo, los plazos establecidos para su

ejecución y el registro o evidencia que genera la actividad y que debe ser incluido en el gestor documental del SGC.

- Anexos: Incluyen la descripción detallada de los Formatos, Herramientas y fichas de indicadores descritas en el apartado anterior y que dan soporte al procedimiento.

#### **5.4 Revisión y Modificación de los documentos del SGC**

Las modificaciones de los documentos del SGC, así como los indicadores, registros y herramientas asociadas se realizarán conforme se describe a continuación.

El Servicio de Gestión de la Calidad realizará un borrador de los documentos que se pretenden modificar o incorporar en el SGC. Este borrador será revisado por el Vicerrectorado competente en materia de calidad.

Ante modificaciones sustanciales de la versión del SGC en vigor (por ejemplo, modificaciones que cambian el objeto, desarrollo y cronograma de la mayor parte de los procesos), el documento se someterá al visto bueno del Consejo de Calidad, pasando posteriormente a exposición pública para los centros, departamentos y unidades administrativas de la UCA y dándose el plazo estipulado por la normativa aplicable para la presentación de alegaciones. Las alegaciones serán remitidas al Vicerrectorado competente en materia de calidad quien, tras su análisis, aceptará o rechazará las mismas informando a los interesados de la decisión adoptada. El documento final será remitido a la Secretaría General para su posterior debate y aprobación en Consejo de Gobierno.

En el caso de que la modificación afecte solamente a indicadores, herramientas, formatos y registros o evidencias, las propuestas serán implantadas con la aprobación del Vicerrectorado competente en materia de calidad. Una vez aprobadas las propuestas, corresponderá al Servicio de Gestión de la Calidad la actualización y difusión de la nueva versión.

#### **5.5 Distribución de la documentación del SGC**

En la página Web del Servicio de Gestión de la Calidad se expondrá la versión actualizada de todos los documentos del SGC. Corresponde al Servicio de Gestión de la Calidad actualizar los documentos. Asimismo, los centros deberán tener publicado el SGC en su web, siendo los Decanos/as o Directores/as de los centros los responsables de comunicar dicha actualización a todos sus grupos de interés.

#### **5.6 Gestor Documental del SGC: Archivo y mantenimiento de los registros**

Para el archivo y mantenimiento de los registros que se generen durante el desarrollo de los procesos se ha habilitado un Gestor Documental.

Es responsabilidad del centro la actualización y carga de los registros y evidencias en el Gestor Documental del SGC.

Igualmente, tendrá acceso al Gestor Documental el Servicio de Gestión de la Calidad.

Las copias de seguridad de toda la documentación y registros incluidos en la aplicación informática serán responsabilidad del Área de Informática de la UCA.

Los registros y evidencias deberán mantenerse archivados, al menos, hasta la siguiente evaluación externa del SGC.

**Capítulo  
2****ESTRUCTURA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD  
EN LOS CENTROS DE LA UNIVERSIDAD DE CÁDIZ****1. INTRODUCCIÓN**

En este capítulo se expondrá la estructura de gestión de la calidad que la Universidad de Cádiz (UCA) tiene implantada en sus centros para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en el Sistema de Garantía de la Calidad de los centros de la Universidad de Cádiz (SGC).

Los centros adscritos a la Universidad de Cádiz deberán asumir en todo caso una estructura similar, cuyos requisitos mínimos se incluyen en este capítulo.

**2. ESTRUCTURA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LA UNIVERSIDAD DE CÁDIZ**

La Universidad de Cádiz, según disponen sus Estatutos, asigna la máxima responsabilidad de los Sistemas de Calidad al Consejo de Calidad. El artículo 37 de los Estatutos preceptúa:

*1. El Consejo de Calidad de la Universidad de Cádiz es el órgano responsable de la planificación en materia de política de calidad, a la vista de las propuestas que elabore la Unidad Técnica de Evaluación.*

El Consejo de Calidad está presidido por el Rector y su composición y funciones están reguladas por el Reglamento de Régimen Interno del Consejo de Calidad de la Universidad de Cádiz, aprobado por Consejo de Gobierno el 25 de junio de 2013.

La aprobación por el Consejo de Gobierno de la Universidad de nuevos procesos o procedimientos, así como las revisiones de los existentes, requerirá el informe previo favorable del Consejo de Calidad.

El Vicerrectorado competente en materia de calidad será el responsable de la elaboración, mantenimiento, revisión y actualización del SGC-UCA, con la colaboración del Servicio de Gestión de la Calidad.

Las funciones de la Unidad Técnica de Evaluación (en la actualidad Servicio de Gestión de la Calidad) están establecidas en el artículo 38 de los Estatutos de la Universidad de Cádiz.

### 3. ESTRUCTURA DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS CENTROS

Los centros, con el fin de garantizar la eficacia y calidad de los procesos de enseñanza, precisan dotarse de estructuras organizativas que les permitan asumir dichas tareas.

El Decano o director del centro, como principal responsable, actúa como persona de referencia en el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora del sistema de garantía de calidad. Al decano o director del centro le corresponde liderar los procesos de implantación, revisión y propuestas de mejora del SGC del centro y de los títulos impartidos auxiliado por la Comisión de Garantía de Calidad, así como garantizar la continuidad de las actuaciones propias del SGC en el caso de cambios en el equipo de dirección. Asimismo, le corresponde rendir cuentas a los grupos de interés del desempeño del SGC y de sus resultados. Para ayudarle en esta tarea, el decano o director asignará a uno de los miembros de su equipo de dirección las funciones de responsable de calidad del centro, en quien podrá delegar las tareas propias derivadas de la dirección y gestión de la calidad.

Los artículos 69 y 72 de los Estatutos de la Universidad de Cádiz establecen, respectivamente, cuales son las competencias de las Juntas de Centros y las de sus decanos o directores, en particular en relación con los títulos que se imparten en los mismos. Corresponderá al decano o director del centro realizar la propuesta para el nombramiento del responsable de calidad. Asimismo, propondrá el nombramiento de los coordinadores de título, que asumirán las competencias de la coordinación académica del título, así como aquellas otras asignadas en el Estatuto Básico del Coordinador de Título de la Universidad de Cádiz, aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Cádiz, de 10 de octubre de 2018.

El decano o director propondrá a la Junta de centro la composición de la Comisión de Garantía de Calidad y liderará en todo momento las actuaciones correspondientes al SGC.

La Comisión de Garantía de Calidad (CGC) del centro es el órgano encargado de la implantación, la revisión y las propuestas de mejora del SGC del centro y de los títulos que se imparten en el mismo.

La composición de la comisión de garantía de calidad del centro será propuesta por el decano o director del centro a la Junta de centro para su aprobación. Se adopta esta opción al objeto de que cada centro pueda adaptar la comisión de garantía de calidad a las características propias de sus títulos.

La comisión de garantía de calidad estará compuesta, al menos, por:

- Decano o director, que actuará como presidente de la comisión, que podrá delegar en el responsable de calidad del centro
- El responsable de calidad del centro
- Los coordinadores de títulos
- Estudiantes de todos los títulos que se impartan en el centro
- Un miembro del personal de administración y servicios relacionado con el centro

- Un secretario de la comisión, que será elegido por la misma a propuesta de su presidente, de entre los miembros de la misma

En la comisión de garantía de calidad podrán incluirse personas no vinculadas con la Universidad de Cádiz que, a criterio de la dirección del centro, puedan colaborar en la mejora de la calidad de los títulos, especialmente empleadores y egresados.

La comisión de garantía de calidad se renovará siempre que se produzca una renovación de la dirección de centro, sin perjuicio de la continuidad que proceda, actuando “en funciones”. El decano o director del centro deberá tomar las medidas pertinentes para que se ocupen las vacantes que pudieran existir en la CGC, con el objeto de minimizar el tiempo en el que la CGC no tenga la totalidad de sus componentes.

Se aporta una enumeración no exhaustiva de sus posibles funciones, ya que éstas se indican en la documentación de cada proceso:

- Realiza el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
- Recibe y, en caso de que sea necesario, coordina la formulación de los objetivos anuales y realiza el seguimiento de su ejecución.
- Aprueba los autoinformes de los títulos, analizando sus fortalezas y debilidades, proponiendo propuestas de mejora si fuera necesario.
- Elabora el Informe de Gestión que elevará al decano o director para su presentación y aprobación en la Junta de Centro.

La Comisión de Garantía de Calidad puede proponer la creación de grupos o equipos de mejora para atender a las mejoras previamente identificadas, ya sea como consecuencia de algunos de los procesos de evaluación, ya sea como consecuencia de sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas desde algunos de los grupos de interés, debidamente resueltas.

Atendiendo a la composición, posibles funciones y obligaciones de la CGC, descritas en el presente capítulo del M-SGC y en el Manual de Procesos, es recomendable que cada centro, atendiendo a sus particularidades en cuanto a estructura, organización, oferta académica, etc., diseñe, apruebe y despliegue un Reglamento de Funcionamiento Interno de dicha comisión.

A intervalos planificados y, como mínimo, dos veces al año, el decano o director convocará a la CGC para planificar, revisar y evaluar el SGC. El secretario levantará acta del desarrollo de las sesiones, que enviará a todos los componentes de la comisión de garantía de calidad, los cuales dispondrán de una semana para proponer correcciones. En caso contrario se considerará aprobada y se difundirá de modo que esté disponible para toda la comunidad universitaria perteneciente al mismo centro.

Con respecto al Informe de Gestión, la información para su elaboración será, como mínimo, la siguiente:

- Autoinformes de los títulos del Centro
- Objetivos y política de Calidad del Centro
- Cuadro de Mando
- Informes DEVA



Entre los asuntos a tratar, con un enfoque de Centro, podrían estar los siguientes:

1. Objetivos e indicadores: analizar y revisar cada objetivo establecido en los indicadores. Analizar si se han cumplido o no los objetivos y, en su caso, los motivos analizando los valores de los indicadores (los picos-valles, estacionalidades, sus tendencias); toma de decisiones y conclusiones finales.
2. BAU: Analizar cuantitativa y cualitativamente los BAUs recibidos, respuestas a los mismos y satisfacción de los usuarios que los pusieron.
3. Satisfacción Grupos de Interés: analizar los resultados de las encuestas y tasa de participación en las mismas. Analizar por pregunta y grupo de interés.
4. Personal Académico: analizar la participación del PDI en proyectos de innovación docente, acciones formativas, evaluación DOCENTIA, actividades de coordinación académica, tutorización de prácticas y TFG/TFM. Toma de decisiones.
5. Recursos materiales y servicios: analizar y revisar la gestión de los recursos materiales y servicios. Toma de decisiones.
6. Objetivos y política de calidad: analizar la adecuación del SGC con la política de calidad del Centro. Analizar la adecuación y resultados de los objetivos de calidad y, en su caso, reformular y actualizar justificando los motivos.
7. Difusión de la información a los grupos de interés: Analizar la actualidad y oportunidad de la difusión de la información publicada o a publicar en la web del centro, teniendo en cuenta las sugerencias, peticiones y satisfacción de los diferentes grupos de interés.
8. Oportunidades de mejora: todos los análisis anteriores que identifiquen áreas de mejora se incorporarán al Plan de Mejora del Centro.

Las funciones del Responsable de Calidad del Centro serán, entre otras:

- Representar al Decano o director, en los casos de delegación, en las reuniones de la C.G.C.
- Informar al Decano o director, en su caso, de todas las cuestiones planteadas en la CGC y las decisiones adoptadas.
- Verificar la planificación del SGC del centro, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGC, así como el correcto despliegue del mismo.
- Controlar la ejecución de las acciones derivadas de la revisión del sistema, de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
- Presentar a la Comisión de Garantía de Calidad un borrador-propuesta de Informe de Gestión del Centro.
- Todas aquellas que, en relación con el SGC, el decano o director le pueda delegar o encomendar.

Igualmente, en los casos en los que un título sea impartido en más de un centro, ya sea propio o adscrito, y a fin de asegurar la coordinación exigida entre los centros, se creará una Comisión de Coordinación Intercentro, que estará constituida, al menos, por los decanos o directores y los coordinadores del título de cada centro, presidida por el vicerrector con competencia en la materia.

Es deber del profesorado y del personal de administración y servicios de la Universidad de Cádiz la

colaboración con los órganos de gobierno universitarios en el desarrollo de las actividades previstas en el SGC, por la significación y trascendencia que tiene esta participación para el buen funcionamiento y para la acreditación en su momento de los títulos y del SGC del centro.

## 1. INTRODUCCIÓN

En este capítulo se recoge la Política de la Universidad de Cádiz en materia de Calidad. Por política de calidad se entiende el conjunto de intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas. La política de calidad implica el compromiso explícito que reconozca la importancia de la calidad y de los sistemas de garantía de calidad como un valor propio de su trabajo.

Por su parte, objetivos de calidad son la relación de aspectos, propuestas e intenciones que se pretenden lograr con el propósito de mejorar la institución. Para ello la Universidad de Cádiz realiza una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad, que alcanza a todos los centros y títulos oficiales que se imparten en ella.

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

La Universidad de Cádiz se compromete con el diseño y despliegue de un Sistema de Garantía de Calidad que permita garantizar la calidad de cada centro en todos sus procesos, velando por la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus grupos de Interés y empleando para ello los recursos de forma eficiente.

## 2. POLÍTICA DE CALIDAD DE LA UCA

Los Estatutos de la Universidad de Cádiz establecen las bases de la Política de Calidad a lo largo de su articulado. En cumplimiento de sus funciones, y como expresión de su compromiso de servicio a la sociedad, en el Título Preliminar de dichos estatutos se recogen los *fin*es esenciales de la Universidad de Cádiz, entre los que se encuentra *Fomentar la calidad y excelencia en sus actividades, estableciendo sistemas de control y evaluación* (art. 2.10).

Para dar cumplimiento a dicho fin esencial, los artículos 37 y 38 de los Estatutos establecen la estructura de Calidad de la Universidad de Cádiz. Específicamente se indica: *“El Consejo de Calidad de la Universidad de Cádiz es el órgano responsable de la planificación en materia de política de calidad, a la vista de las propuestas que elabore la Unidad Técnica de Evaluación”*. Igualmente, y en relación a la garantía de

calidad de la docencia y de los programas formativos, el artículo 158 tiene el siguiente redactado:

*Artículo 158. Garantías de la calidad de la enseñanza.*

*1. La Universidad de Cádiz promoverá la cultura de la calidad, de la autoevaluación y de la dirección estratégica. Específicamente velará, a través de su sistema de garantía interna de la calidad, por la calidad de las enseñanzas impartidas, así como por su adecuación a las necesidades de la sociedad, y asegurará el seguimiento y evaluación del personal docente y de los estudiantes con criterios adecuados.*

*2. A tal efecto, se crearán las comisiones que se consideren convenientes en los Centros.*

En líneas generales, la Política de Calidad se desarrolla a través de las líneas de actuación contenidas en los objetivos estratégicos de la Universidad.

Los centros de la Universidad de Cádiz son conscientes de que han de consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente. La política de calidad y los objetivos de calidad de los centros de la Universidad de Cádiz deben de estar en consonancia y alineados con la política de calidad de la propia Universidad.

El centro establece su política de calidad, que ha de ser el marco de referencia para establecer los objetivos de calidad, y que serán revisados según el proceso P02- Proceso para la revisión de la gestión de la calidad.

### 3. LOS GRUPOS DE INTERÉS

#### 3.1 Identificación

Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que tiene implicación directa o indirecta en el centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos.

La Universidad de Cádiz considera como grupos de interés, en relación con los Centros y sus programas, identificándolos en cada uno de los procesos como sigue:

Proceso	Grupo de interés
P01 - Proceso de difusión de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesorado</li> <li>• Alumnado</li> <li>• Personal de Administración y Servicios</li> </ul>
P02 - Proceso para la revisión de la gestión de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesorado</li> <li>• Alumnado</li> <li>• Personal de Administración y Servicios</li> <li>• Egresados/as</li> <li>• Empleadores/as</li> </ul>

Proceso	Grupo de interés
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo dirección UCA</li> </ul>
P03 - Proceso del diseño, seguimiento y mejora de los programas formativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesorado</li> <li>Alumnado</li> <li>Personal de Administración y Servicios</li> <li>Egresados/as</li> <li>Empleadores/as</li> </ul>
P04 - Proceso para la gestión de los procesos de enseñanza-aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesorado</li> <li>Alumnado</li> <li>Empleadores/as (prácticas en empresas)</li> </ul>
P05 - Proceso para la gestión del personal académico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesorado</li> <li>Alumnado</li> </ul>
P06 - Proceso de gestión de recursos para el aprendizaje y apoyo al estudiantado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesorado</li> <li>Alumnado</li> <li>Personal de Administración y Servicios</li> </ul>
P07 - Proceso de medición de resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesorado</li> <li>Alumnado</li> <li>Personal de Administración y Servicios</li> <li>Egresados/as</li> <li>Empleadores/as</li> </ul>
P08 – Proceso de Auditorías Internas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo Dirección Centros</li> <li>Equipo Dirección UCA</li> </ul>

Los centros de la Universidad de Cádiz, al implantar el SGC, han tenido en consideración los requisitos de calidad, explícitos o implícitos, de los diferentes grupos de interés con relación a la formación oficial que se imparte en los mismos, con especial atención a los estudiantes.

Los centros de la Universidad de Cádiz mantendrán informados a sus grupos de interés sobre su estructura organizativa, títulos y programas, por lo que publicarán y revisarán periódicamente la información actualizada sobre los mismos. El equipo de dirección del centro mantendrá la información pública actualizada, con periodicidad anual o inferior. Asimismo, asumirá la responsabilidad de la difusión y actualización de toda la información pública del mismo, haciendo llegar cualquier observación al respecto a la CGC para que sea atendida.

### 3.2 Cauces de participación

Los estudiantes, profesorado y personal de administración del centro están representados en la Junta de centro, en las diferentes comisiones que emanan de la anterior y en la Comisión de Garantía de Calidad.

Además, participan directa o mediante representación en los consejos de departamento y en los órganos de entidad superior, como Consejo Social, Claustro, Consejo de Gobierno, Consejo de Calidad y sus respectivas comisiones.

Empleadores, administraciones públicas y sociedad en general están representados, dentro de la estructura de la Universidad de Cádiz, en el Consejo Social y son consultados por el centro sobre decisiones en las que su opinión se considera fundamental por medio de encuestas o reuniones mantenidas por su equipo de dirección.

En los casos en los que el centro contemple la realización de prácticas externas, obligatorias o no, esta relación deberá ser especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o empresas en las que aquellas se realizan, como con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes.

### **3.3 Rendición de cuentas a los grupos de interés**

El Decano o Director informará sistemáticamente a la Junta de centro en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que celebre la CGC, especialmente de las decisiones adoptadas. Mención especial requiere el Informe de Gestión del Centro que, elaborado por la CGC, deberá ser aprobado por la Junta de Centro.

En resumen, para llevar adelante las anteriores funciones el SGC de los centros y títulos de la Universidad de Cádiz contarán con los siguientes procesos documentados:

- P01 Proceso de difusión de la información
- P02 Proceso para la revisión de la gestión de la calidad
- P03 Proceso de diseño, seguimiento y mejora de los programas formativos
- P04 Proceso para la gestión de los procesos de enseñanza-aprendizaje
- P05 Proceso de gestión del personal académico
- P06 Proceso de gestión de recursos para el aprendizaje y apoyo al alumnado
- P07 Proceso de medición de resultados
- P08 Proceso de auditorías internas