



PROCESOS

Sistema de Garantía Interna de Calidad

Universidad Católica San Antonio

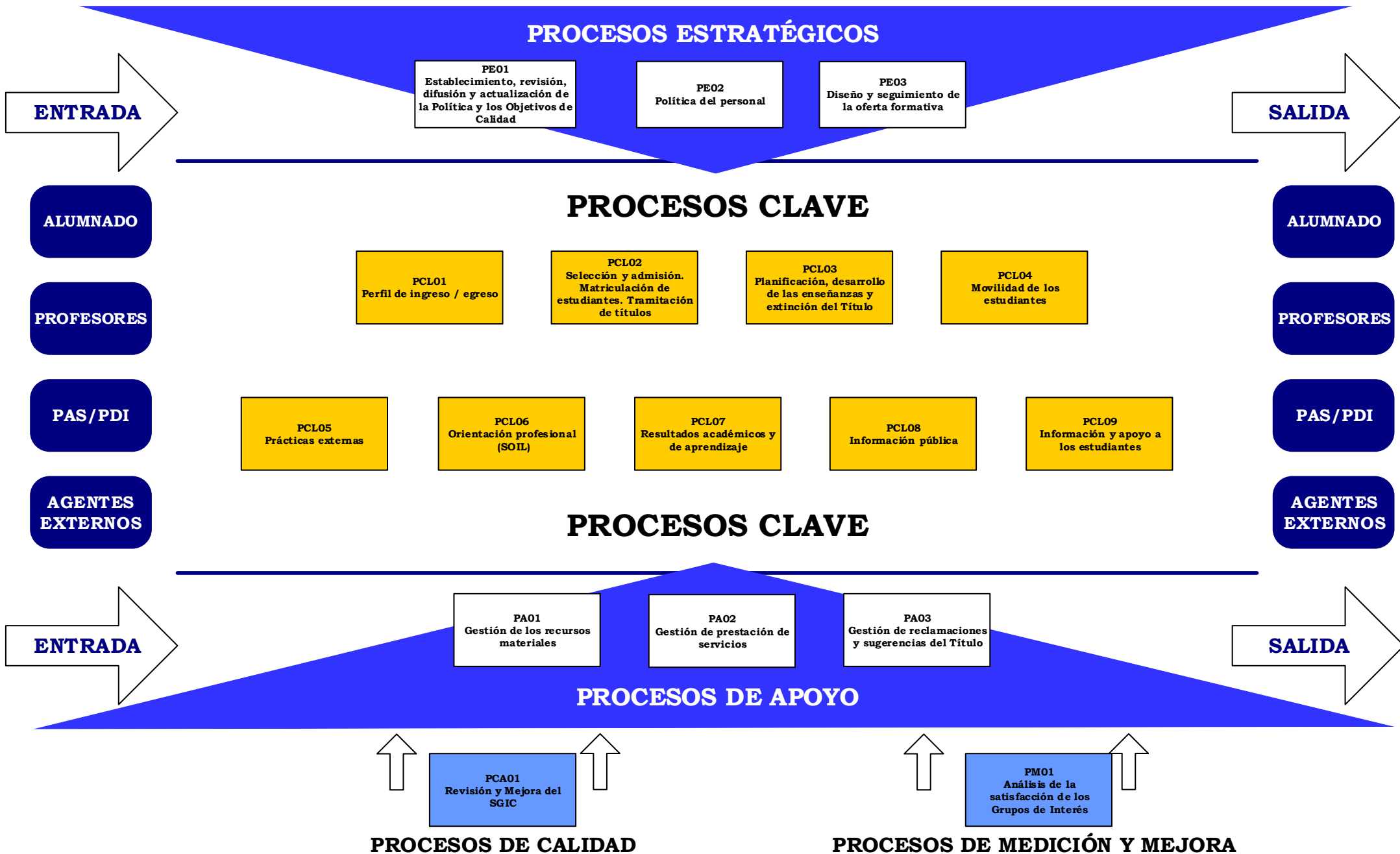
PROCESOS SGIC

Código	Directriz AUDIT	Título del Proceso	
PE01	1.0	Establecimiento, revisión, difusión y actualización de la política y los objetivos de la calidad	
PE02	1.3	Política del personal	Política del personal académico PE02-S01
			Política de personal de administración y servicios PE02-S02
PE03	1.1	Diseño y seguimiento de la oferta formativa	
PCA01	1.7	Revisión y mejora del SGIC (AUDIT)	
PA01	1.4	Gestión de los recursos materiales	
PA02	1.4	Gestión de la prestación de servicios	
PA03	1.2	Gestión de reclamaciones y sugerencias	
PM01	1.5	Análisis de la satisfacción de los Grupos de Interés	
PCL01	1.2	Perfiles de ingreso/egreso	
PCL02	1.2	Selección y admisión. Matriculación de estudiantes. Tramitación de títulos	Selección y admisión PCL02-S01
			Matriculación de estudiantes PCL02-S02
			Tramitación de Títulos PCL02-S03
PCL03	1.2	Planificación, desarrollo de las enseñanzas, evaluación del aprendizaje y extinción del Título	
PCL04	1.2	Movilidad de los estudiantes	Movilidad Internacional. PCL04-S01
			Movilidad Nacional. PCL04-S02
PCL05	1.2	Prácticas externas	
PCL06	1.2	Orientación profesional (SOIL)	
PCL07	1.5	Resultados académicos y de aprendizaje	
PCL08	1.6	Información pública	
PCL09	1.2	Información y apoyo a los estudiantes	

PE: Proceso Estratégico **PCA:** Proceso de Calidad **PA:** Proceso de Apoyo **PM:** Proceso de Medición **PCL:** Proceso Clave

UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO

MAPA DE PROCESOS DEL SGIC



ESTABLECIMIENTO, REVISIÓN, DIFUSIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y LOS OBJETIVOS DE CALIDAD

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ÍNDICE:

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
4. DEFINICIONES	2
5. RESPONSABILIDADES	2
6. DESARROLLO	2
7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES	3
8. ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS	3
9. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	3
10. DIAGRAMA DE FLUJO	4
11. ANEXOS.....	5

RESUMEN DE REVISIONES			
Edición	Fecha	Apartado	Motivo de la modificación
00	Octubre 2014	8	Actualización en base a los requisitos de los Programas de Acredita
01	Febrero 2017	6 y 8	Actualización en base a los requisitos de los Programas de Acredita y Monitor Se incluye: Elaborado por Dirección de Calidad " y Ordenación Académica"
02	Abril 2018	-----	Adaptación de todo el SGIC a los requisitos del Programa Monitor, Acredita y la implantación del mismo en la Universidad. Adaptación de todo el SGIC tras la Resolución de 7 de marzo de 2018, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas
03	Marzo 2020	-----	Auditoría documental por parte de ANECA. Resolución del as no conformidades
04	Noviembre 2021	-----	Revisión documental Procesos Servicios Centrales Universidad

ELABORADO POR: VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ORDENACIÓN ACADÉMICA

FECHA: Abril 2018

1 OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir, aprobar, revisar y difundir de forma periódica, la Política y Objetivos de Calidad de la Universidad Católica San Antonio (UCAM).

2 ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a los títulos oficiales de la UCAM.

3 NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Normativas europeas, estatales y propias de la Comunidad Autónoma aplicables.
- Estatutos de la Universidad.
- Normativa de la Universidad.
- Plan Estratégico de la Universidad.
- Manual de Calidad del SGIC, capítulo 2 y 4.

4 DEFINICIONES

Política de Calidad: Intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas.

Objetivos de Calidad: Relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución y la oferta formativa.

5 RESPONSABILIDADES

Presidente: Aprobar la Política y Objetivos de Calidad de la UCAM.

Consejo de Gobierno: Establecimiento, revisión, y actualización de la Política y Objetivos de Calidad de la UCAM. Miembros del Consejo de Gobierno que participan en la Definición de la Política y Objetivos de Calidad de la UCAM:

Rectora Magnífica
Vicerrector de Calidad y Ordenación Académica
Vicerrectora de Enseñanza Virtual
Vicerrectora de Investigación
Vicerrector de Extensión Universitaria

Vicerrector de Asuntos Religiosos
Vicerrector de Relaciones Internacionales y Comunicación
Secretario General

Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica (VCOA): Difusión de la Política y Objetivos de Calidad de la UCAM.

Consejo de Estudiantes: Participar en el establecimiento, revisión, y actualización de la Política y Objetivos de Calidad de la UCAM.

6 DESARROLLO

6.1 Elaboración de la política y objetivos de calidad de la Universidad

La Universidad, en su caso el Consejo de Gobierno, ha definido la Política y los Objetivos de Calidad (ver Manual de Calidad, capítulo 2 y/o página Web UCAM) de manera que sean acordes con el ideario Católico de la Universidad. Los Objetivos de Calidad deberán:

- Ser adecuados para el desarrollo de las titulaciones.
- Estar elaborados una vez oídos los diferentes miembros de la comunidad universitaria implicados.
- Ser coherentes con la planificación estratégica de la Universidad.
- Ser realistas, en función de los recursos y sean redactados con claridad y concreción, de modo que permitan su revisión periódica y faciliten los procesos de evaluación.

Una vez definidos son elevados al Presidente, o la persona en la cual delegue, para su aprobación.

6.2 Revisión y actualización

Una vez al año, a finales del curso académico, el Consejo de Gobierno junto al revisa y actualiza la Política y Objetivos de Calidad de la Universidad de cara al nuevo curso académico y la elevan de nuevo al Presidente para su Aprobación. Para ello contará en todo momento con el apoyo del Consejo de Estudiantes de la Universidad. Se levantará acta de la aprobación de la Política y Objetivos de Calidad.

Dentro del proceso de *Revisión y Mejora del SGIC, PCA01* se incluye la revisión de la Política y Objetivos de Calidad.

6.3. Difusión

Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica será el órgano encargado de difusión de la Política y Objetivos de Calidad de la UCAM una vez aprobada por el

Presidente.

En la página Web de la UCAM se encuentra la versión actualizada de la Política y los Objetivos de Calidad.

No obstante, a través del proceso *Información Pública, PCL08* la Política y Objetivos de Calidad son dados a conocer a todos los grupos de interés por los mecanismos establecidos en dicho proceso.

7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

No se considera necesario establecer indicadores en este procedimiento.

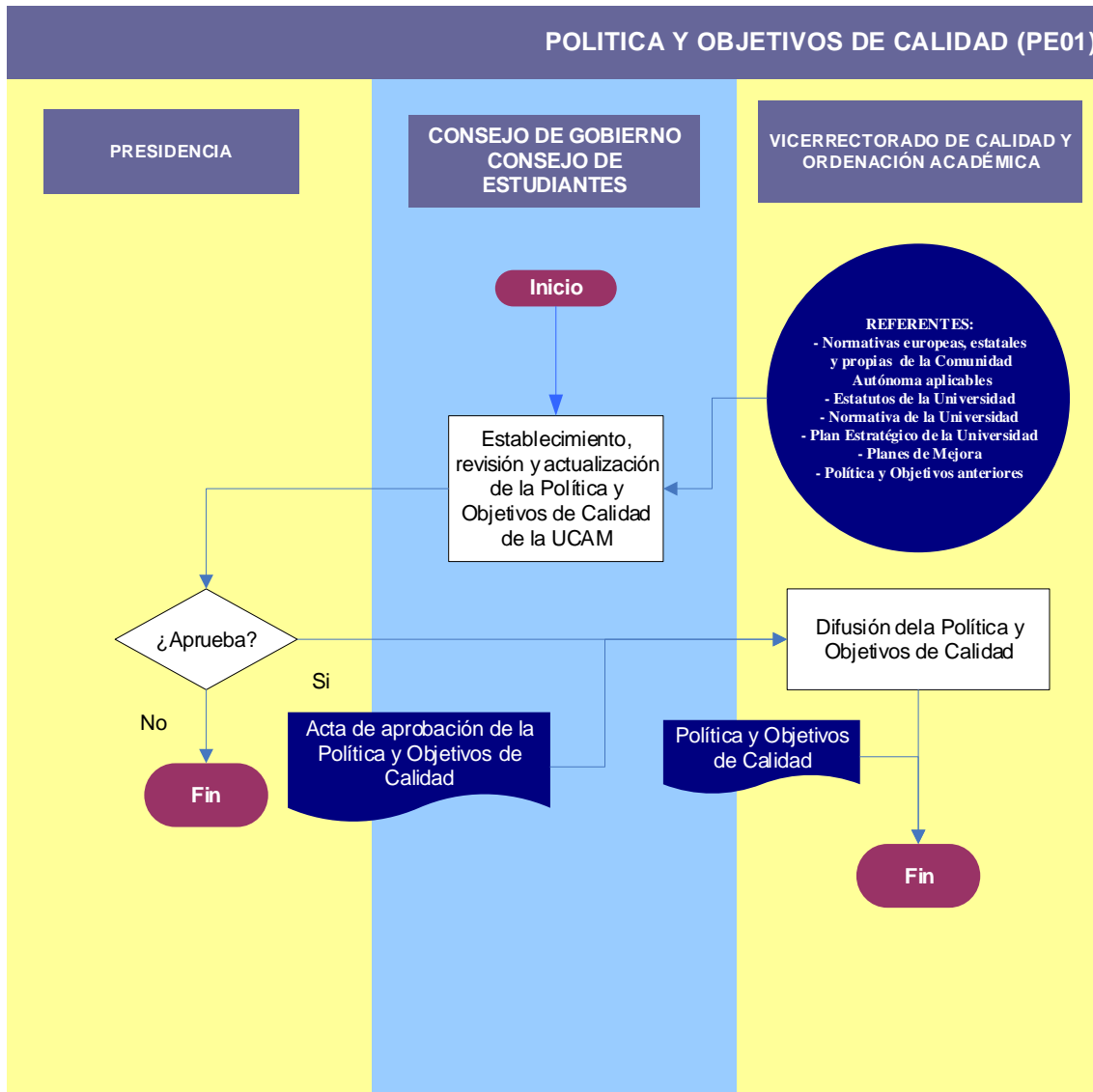
8 ARCHIVO DE REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS

Identificación del registro	Código del Proceso asociado al registro	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Acta aprobación Política y objetivos de Calidad de la Universidad	PE01	Papel y/o informático 1 año	Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica /Presidencia
Política de Calidad (ver Web y/o Manual de Calidad)	PE01	Papel y/o informático 1 año	Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica /Presidencia
Objetivos de Calidad (ver Web y/o Manual de Calidad)	PE01	Papel y/o informático 1 año	Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica /Presidencia

9 RENDICIÓN DE CUENTAS

El Consejo de Gobierno, se asegura que la Política y Objetivos de Calidad se difunden de manera eficaz a todos los grupos de interés tanto internos como externos de la Universidad a través de su página Web y de la aplicación del procedimiento *Información Pública, PCL08*.

10 DIAGRAMA DE FLUJO



11 ANEXOS

1. Política de Calidad
2. Objetivos de Calidad

Anexo1: Política de Calidad

<https://www.ucam.edu/universidad/fundamentos-de-la-universidad>

Anexo2: Objetivos de Calidad

<https://www.ucam.edu/universidad/fundamentos-de-la-universidad>

POLÍTICA DEL PERSONAL
SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

POLÍTICA DEL PERSONAL ACADÉMICO (PE02-S01)

***POLÍTICA DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
SERVICIOS (PE02-S02)***

POLÍTICA DEL PERSONAL ACADÉMICO

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	3
3. NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
4. DEFINICIONES	3
5. RESPONSABILIDADES	3
6. DESARROLLO	4
6.1 POLÍTICA DE PERSONAL ACADÉMICO	5
6.2. CAPTACIÓN Y SELECCIÓN DE PERSONAL ACADÉMICO.....	5
6.3 FORMACIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO.....	5
6.4 EVALUACIÓN, PROMOCIÓN, RECONOCIMIENTO E INCENTIVOS DEL PROFESORADO.	8
7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES	8
8. ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS	8
9 RENDICIÓN DE CUENTAS.....	9
10. DIAGRAMA DE FLUJO	10
11. ANEXOS.....	13

RESUMEN DE REVISIONES

Edición	Fecha	Apartado	Motivo de la modificación
00	Octubre 2014	-----	Se unifican los procesos en subprocesos.
01	Febrero 2017	6 y 8	Actualización en base a los requisitos de los Programas de Acredita y Monitor Se incluye: Elaborado por Dirección de Calidad " y Ordenación Académica"
02	Abril 2018	-----	Adaptación de todo el SGIC a los requisitos del Programa Monitor, Acredita y la implantación del mismo en la Universidad. Adaptación de todo el SGIC tras la Resolución de 7 de marzo de 2018, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas
03	Marzo 2020	-----	Auditoría documental por parte de ANECA. Resolución del as no conformidades
04	Noviembre 2021	-----	Revisión documental Procesos Servicios Centrales Universidad

ELABORADO POR: VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ORDENACIÓN ACADÉMICA

FECHA: Abril 2018

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer la sistemática a aplicar en la elaboración y la revisión de una política de Personal Académico que incluye la metodología de: captación, selección, formación, evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del profesorado.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todo el personal académico.

3. NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 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.
- Decreto 203/2009, de 26 de junio.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.).
- Convenio Colectivo estatal para los centros de educación universitaria e investigación.
- Directrices Generales de la Política de Profesorado.

4. DEFINICIONES

Directrices Generales de la Política de Profesorado: Documento que recoge las bases o directrices generales de la Política del Personal Académico.

5. RESPONSABILIDADES

Presidente/Consejo de Gobierno (CG): Órgano encargado de aprobar la Política de Personal Académico, así como de la autorización de la contratación del personal docente.

Rectorado: Órgano encargado de elaborar las Directrices Generales de la Política de Profesorado, Plan de Formación Docente y de la aprobación y puesta en marcha de las mejoras respecto de la planificación y desarrollo de la actividad docente, antes de elevarlo a Presidencia/Consejo de Gobierno.

Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica (VCOA): Órgano encargado de la implantación y seguimiento de la Propuesta Docente, Evaluación de la Actividad Docente, así como de asesorar y apoyar en el resto de Políticas de Personal Académico que se le requiera.

Departamento de Recursos Humanos (RRHH): Es el departamento responsable de llevar a la práctica las diferentes acciones que, en materia de Recursos Humanos, se deriven de la Política de Personal PDI, asesorando y prestando apoyo técnico al resto de los órganos implicados.

Equipos Directivos (ED): Realización de la Planificación Docente, su implantación y seguimiento. Elaboración de las propuestas de mejora respecto de la planificación y desarrollo de la actividad docente y elevarlas a Rectorado.

Comisión de Gastos: Es el órgano encargado de estudiar la viabilidad financiera de las diferentes políticas y acciones que se pretendan implantar.

Comisión de Calidad de la Facultad (CCF): Órgano encargado de identificar áreas de mejora, sobre la planificación y desarrollo de la actividad docente.

Sección de Profesorado: Órgano encargado del seguimiento de las Directrices Generales de Política de Profesorado, el Plan de Formación Docente y búsqueda de los perfiles demandados por las titulaciones.

Comisión de Selección de Personal Docente: Órgano encargado de realizar las entrevistas y de la selección de los docentes. Formada por Rector, Secretario General, personal de RRHH y un miembro del Equipo Directivo.

6. DESARROLLO

Una vez definida la Política de Personal Académico, las revisiones se realizan cada cuatro años con un seguimiento anual de su grado de cumplimiento.

El diagnóstico e identificación de las necesidades de personal académico se realiza en base a:

- Nuevas incorporaciones de Personal Académico a la Institución.
- Formación del Personal Académico.
- Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del Personal Académico.

Y para ello se elabora, difunde, ejecuta y evalúa el Plan de Formación.

6.1 Política de Personal Académico

- Las **Directrices Generales de la Política de Profesorado**, definidas por Presidencia/CG establecen las políticas de incorporación, evaluación, promoción y retribución del Personal Académico. Se revisará como mínimo cada cuatro años. Rectorado se encargará de su aplicación, coordinación y seguimiento.
- Con las Directrices Generales de la Política de Profesorado y en base a los criterios establecidos, los equipos directivos realizan las propuestas docentes que elevarán a Rectorado para estudio y posterior aprobación por parte de Presidencia.

Una vez aprobadas se trasladarán al Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica, y a ED a efectos de su implantación y seguimiento.

6.2. Captación y Selección de Personal Académico.

El proceso comienza con las propuestas docente del curso académico, aprobadas por Presidencia/CG en las cuales se incluyen las necesidades de personal docente.

El proceso de **captación o reclutamiento** comienza con la búsqueda de los perfiles demandados por las titulaciones. La búsqueda se realiza mediante la publicación ofertas de empleo de profesorado en nuestra Web corporativa <http://candidatos.ucam.edu/> así como en portales de empleo.

El proceso **de selección** se lleva a cabo por la Comisión de Selección de Personal Docente.

En una primera fase se lleva a cabo teniendo en cuenta el perfil que se deriva de la Propuesta Docente. A continuación, se realiza una preselección en función de los méritos académicos, científicos y/o profesionales de los candidatos. Posteriormente se llevan a cabo las entrevistas de selección que se precisen.

Finalmente, la comisión hace la propuesta de selección a Presidencia/CG, quien autoriza o rechaza la contratación.

6.3 Formación del Personal Académico.

6.3.1 Sección de Profesorado.

La Universidad Católica San Antonio de Murcia considera que la formación específica dirigida al docente, debe proporcionarle conocimientos teóricos y prácticos, así como habilidades que le permitan construir su desarrollo profesional.

Las acciones formativas propuestas tienen como finalidad formar a nuestro personal docente e investigador en el ejercicio de la docencia y de la actividad investigadora en la educación universitaria, especialmente referidas a contenidos psicopedagógicos, didácticos y de investigación, así como en el uso de plataformas tecnológicas educativas y docencia a distancia, permitiendo afrontar las necesidades que ha ido planteando nuestro profesorado.

La Sección de Profesorado es responsable de la elaboración de la propuesta del Programa de Formación Docente de carácter bianual, que será analizada por Rectorado y se elevará a Presidencia/CG para su aprobación.

http://intranet.ucam.edu/sites/intranet.ucam.edu/files/area-de-profesorado/programa_de_formacion_del_profesorado_2021-2022.pdf

Las diferentes acciones formativas pueden ser incorporadas al Programa por:

- Desarrollar acciones de formación psicopedagógica en los diferentes ámbitos de la actividad académica y docente.
- Actualizar y consolidar los conocimientos y destrezas favorecedoras del proceso de enseñanza-aprendizaje, especialmente en relación con el uso de plataformas tecnológicas educativas y docencia a distancia.
- Contribuir al desarrollo curricular del docente.
- Fomentar la investigación del profesorado facilitando su actualización en contenidos y programas necesarios para realizar proyectos de investigación.

El procedimiento comienza con la petición por parte de la Sección de Profesorado de las necesidades de formación que puedan existir en las diferentes titulaciones de la universidad, mediante el correspondiente formulario oficial de Necesidades Formativas, el cual es difundido a través de correo electrónico y de la Intranet de Profesorado.

Finalmente, se mide la satisfacción de los usuarios mediante un cuestionario. En base a los resultados obtenidos, se ponen en marcha las propuestas de mejora para las siguientes acciones formativas.

6.3.2 Vicerrectorado de Investigación

La Universidad cuenta con mecanismos que permitan a su personal académico y de apoyo a la docencia, reforzando el vínculo entre docencia e investigación.

La UCAM, tiene desde su propia creación y como parte sustancial de su proyecto universitario una clara preocupación por **la puesta en marcha y consolidación de una política investigadora**, plenamente consciente del papel que las actividades de investigación, desarrollo tecnológico y formación de recursos humanos altamente cualificados tienen en el progreso cultural, social y económico y en el desarrollo de la propia institución. Para ello, se ha creado el **Plan de Medidas de Apoyo y Fomento de la Investigación (PMAFI)** <http://investigacion.ucam.edu/plan-propio> . El citado plan incluye, entre otras actuaciones, un Programa Propio de Ayudas a la investigación destinado a potenciar la actividad investigadora de calidad en la Universidad y a favorecer la movilidad y la cualificación investigadora de su personal y la dotación de infraestructuras y la incorporación de recursos humanos para las actividades de I+D.

El citado plan pretende cumplir una triple función:

1. Dotar a la UCAM de una herramienta para planificación y dinamización de las actividades de I+D, capaz de servir para incrementar y consolidar su capacidad investigadora y desarrollar una oferta científica de calidad.
2. Servir como instrumento integrador y coordinador de las actividades de I+D para conseguir un aprovechamiento óptimo de los recursos.
3. Transmitir a la comunidad investigadora y a la sociedad

6.3.3 Vicerrectorado de Enseñanza Virtual

Desde la Universidad se ha apostado por los nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje, evaluación y uso de nuevas tecnologías. Para ello desde el Vicerrectorado de Enseñanza Virtual, se trabaja continuamente en la formación del profesorado con el objeto de una mejora continua en la impartición de los planes de estudios. Las nuevas tecnologías utilizadas y en las cuales los profesores reciben formación se pueden consultar en <https://www.ucamonline.net/vicerrectorado-de-ensenanzas-virtuales/tecnologias-educativas>

En el Vicerrectorado de Enseñanza Virtual se ha elaborado la normativa de estudios online https://www.ucamonline.net/sites/www.ucamonline.net/files/grado-informatica/normativa_de_estudios_online1.pdf

A través de esta normativa, se llevan a cabo diferentes mecanismos internos de evaluación, que comprueban para cada título, el cumplimiento de los diferentes ítems de esta Normativa de enseñanza online, el cumplimiento de la Memoria de Verificación de dicho título y la Guía Docente de las diferentes materias que la componen.

El Vicerrectorado de Enseñanza Virtual, a través de las diferentes herramientas y técnicas de seguimiento de la actividad en Campus Virtual realiza periódicamente informes que auditan dicha actividad, planteando las acciones a llevar a cabo para su mejora. Las auditorías se realizan a través de rúbricas de evaluación que recogen diferentes aspectos de la

enseñanza y metodología.

6.4 Evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del Profesorado.

La promoción, reconocimientos e incentivos, se encuentran recogidos en la Política de Profesorado establecidas por Presidencia/Consejo de Gobierno.

7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

No es necesaria la inclusión de indicadores

8. ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS

Identificación del registro	Código del proceso asociado al registro	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
C.V. profesorado titulación	PE02-S01	Informático/papel	Rectorado
Necesidades formativas de las titulaciones	PE02-S01	Informático/papel	Rectorado
Ratio estudiante/profesor (* Tabla 4 Acredita / Monitor	PE02-S01	Informático/papel	VCOA
<i>Datos globales del profesorado que ha impartido e imparte docencia en el Título</i> (* Tabla 3 Acredita / Monitor	PE02-S01	Informático/papel	Rectorado
Documento que explique las categorías de profesorado de la universidad (* E8 Acreditación (* E9 Monitor	PE02-S01	Informático/papel	Rectorado
Existencia de planes de innovación y mejora docente o de formación pedagógica del profesorado, programas de movilidad para el profesorado, cursos de formación sobre plataformas informáticas, etc. y participación del profesorado en los mismos (* E9 Acredita	PE02-S01	Informático/papel	Rectorado

Certificado de implantación de DOCENTIA (*) E10 Acredita	PE02-S01	Informático/papel	VCOA Rectorado
---	----------	-------------------	-------------------

(*) Registro asociados a la Acreditación y al Programa Monitor

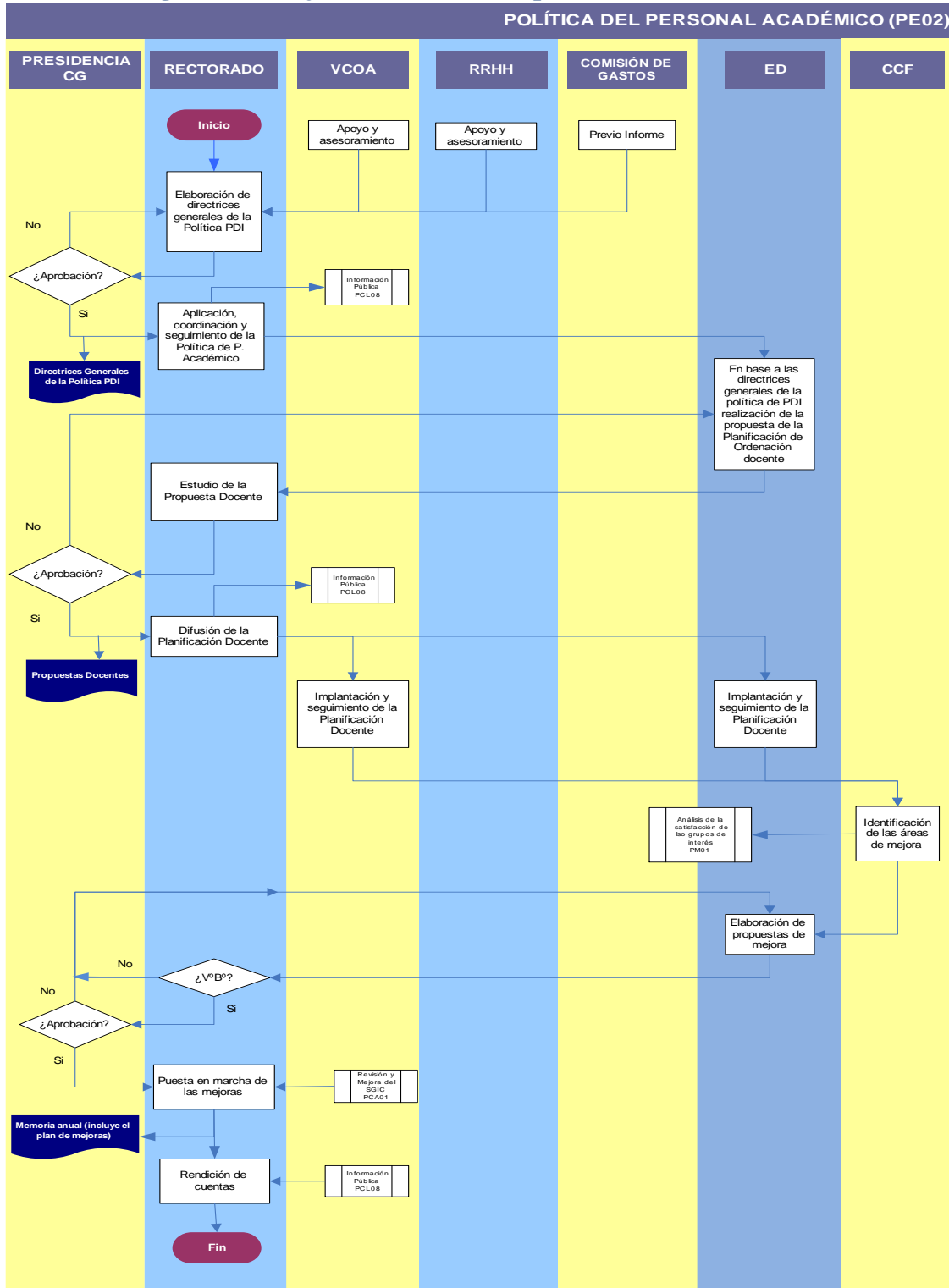
9 RENDICIÓN DE CUENTAS

Los responsables de llevar a cabo la Política de Personal Académico, rendirán cuentas a Presidencia/Consejo de Gobierno de los resultados así como de las propuestas de mejora que consideren procedentes.

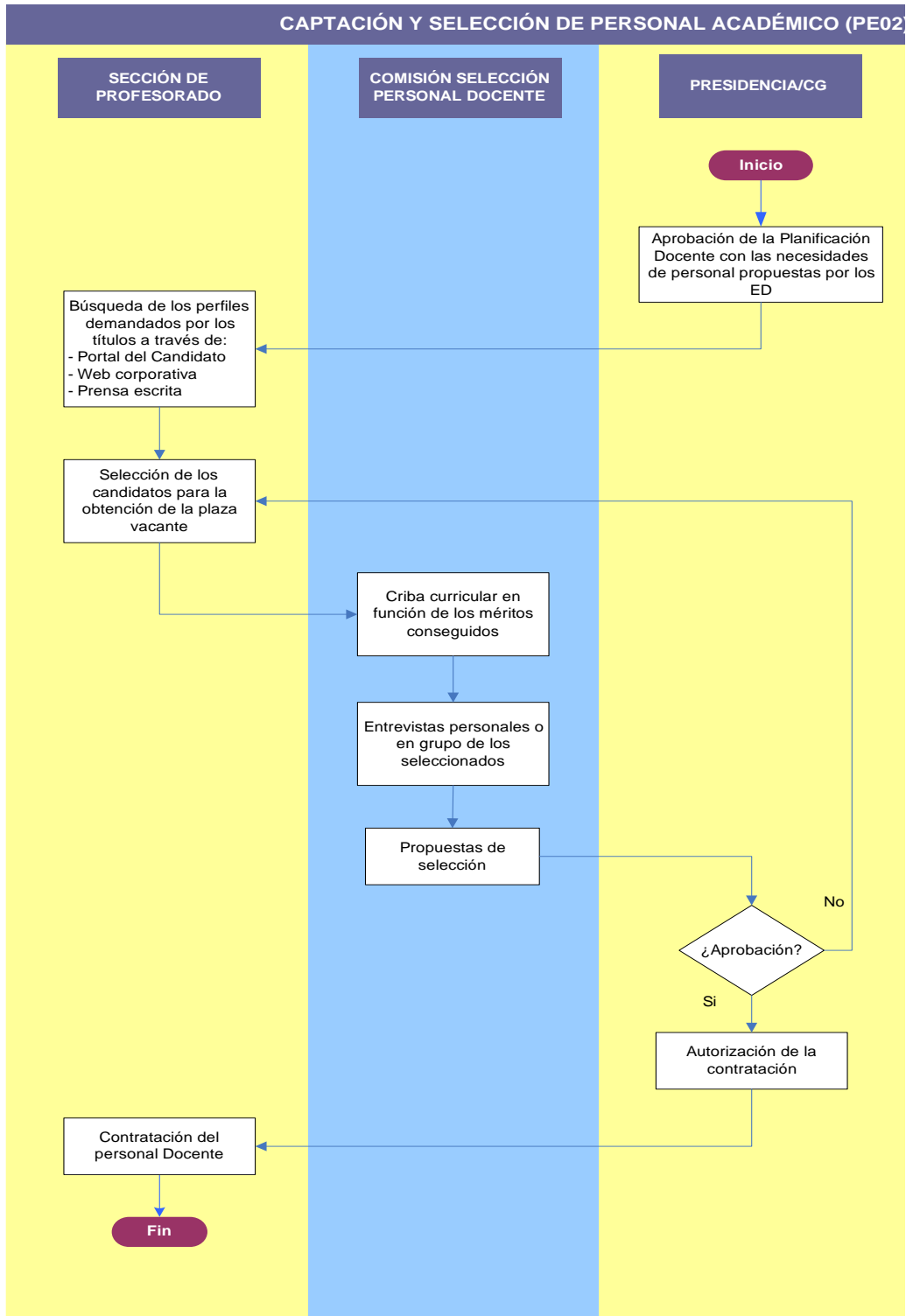
Por aplicación del proceso PCL08 “Información pública” los resultados de la revisión que se consideren adecuados serán dados a conocer a todos los grupos de interés por los mecanismos establecidos en dicho proceso.

10. DIAGRAMA DE FLUJO

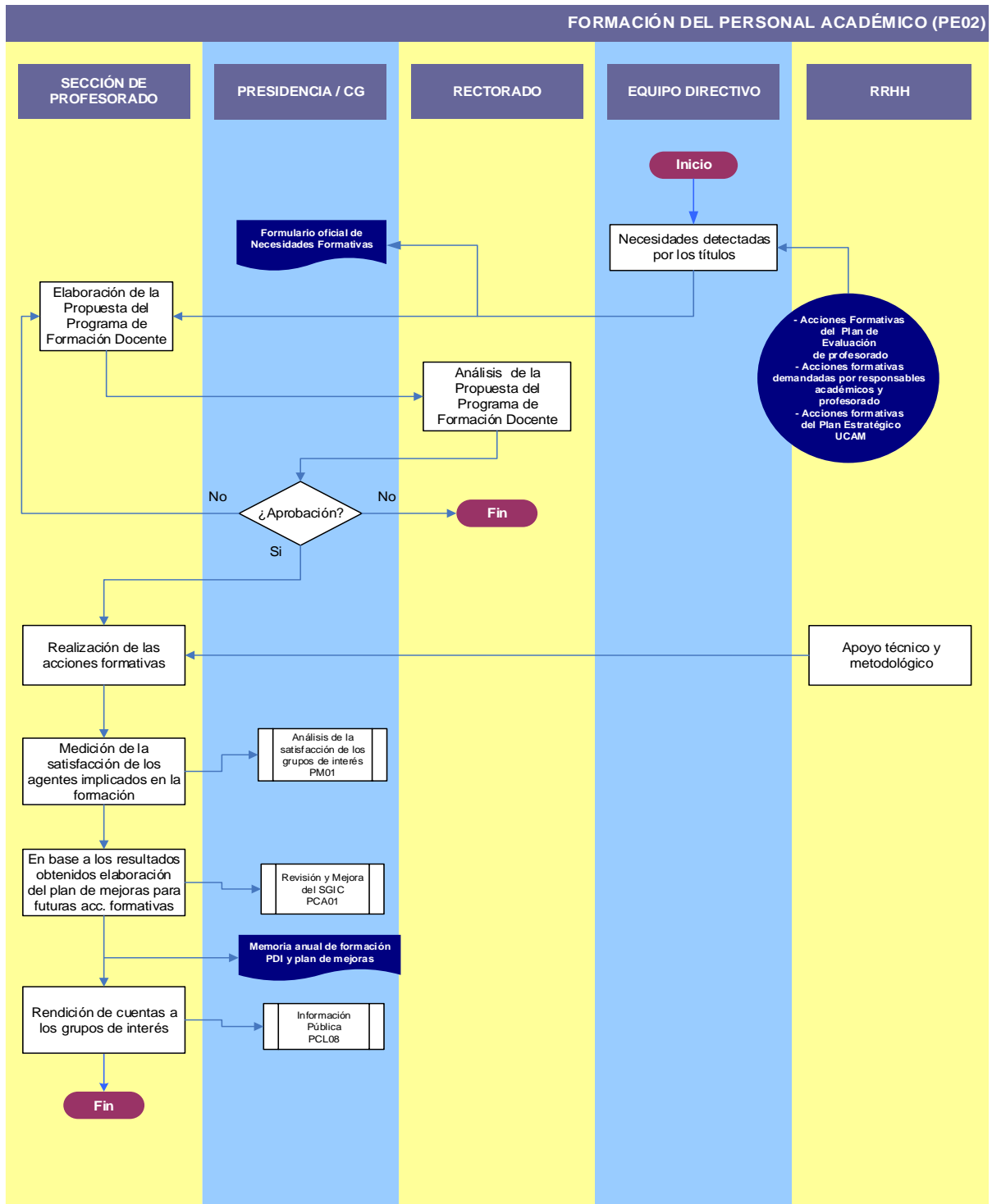
10.1. Diagrama de flujo de la Política del personal Académico



10.2. Diagrama de flujo de la Captación y Selección de Personal Académico



10.3 Diagrama de flujo de la Formación del Personal Académico



11. ANEXOS

No se considera necesario incluir anexos en este procedimiento.

POLÍTICA DE PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ÍNDICE

<i>1. OBJETO</i>	<i>.....</i>	<i>15</i>
<i>2. ALCANCE</i>	<i>.....</i>	<i>15</i>
<i>3. NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA</i>	<i>.....</i>	<i>15</i>
<i>4. DEFINICIONES</i>	<i>.....</i>	<i>15</i>
<i>5. RESPONSABILIDADES</i>	<i>.....</i>	<i>15</i>
<i>6. DESARROLLO</i>	<i>.....</i>	<i>16</i>
<i>6.1. Captación y Selección de Personal del PAS</i>	<i>.....</i>	<i>16</i>
<i>6.2. Formación del PAS</i>	<i>.....</i>	<i>16</i>
<i>7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES</i>	<i>.....</i>	<i>17</i>
<i>8. ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS</i>	<i>.....</i>	<i>17</i>
<i>9. RENDICIÓN DE CUENTAS</i>	<i>.....</i>	<i>17</i>
<i>10. DIAGRAMA DE FLUJO</i>	<i>.....</i>	<i>19</i>
<i>10.1. Diagrama de flujo de Captación y Selección de Personal PAS</i>	<i>.....</i>	<i>19</i>
<i>10.2. Diagrama de Flujo de Formación del PAS</i>	<i>.....</i>	<i>20</i>
<i>11. ANEXOS</i>	<i>.....</i>	<i>21</i>

RESUMEN DE REVISIONES			
Edición	Fecha	Apartado	Motivo de la modificación
01	Octubre 2013	8	Inclusión de las evidencias del proceso de Acreditación
02	Junio 2015	3 a 6	Revisión
02	Abril 2018	-----	Adaptación de todo el SGIC a los requisitos del Programa Monitor, Acredita y la implantación del mismo en la Universidad. Adaptación de todo el SGIC tras la Resolución de 7 de marzo de 2018, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas
03	Marzo 2020	-----	Auditoría documental por parte de ANECA. Resolución del as no conformidades
04	Noviembre 2021	-----	Revisión documental Procesos Servicios Centrales Universidad

ELABORADO POR: VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ORDENACIÓN ACADÉMICA

FECHA: Abril 2018

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer la sistemática a aplicar en la elaboración y la revisión de los procedimientos de política de personal de Administración y Servicios (PAS) destinados a la captación, selección y formación.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todo el Personal de Administración y Servicios de la UCAM.

3. NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- 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.
- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios.
- Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores
- Convenio Colectivo de ámbito estatal para los centros de educación universitaria e investigación.
- Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, por el que se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral.

4. DEFINICIONES

FUNDAE: Es la entidad estatal encargada de impulsar y coordinar la ejecución de las políticas públicas en materia de Formación Profesional Continua.

5. RESPONSABILIDADES

Gerencia Es el órgano responsable de la aprobación, seguimiento y revisión de toda la Política del PAS.

Departamento de Recursos Humanos (RRHH): Es el departamento responsable de elaboración, promover y llevar a la práctica las diferentes acciones que le sean encomendadas

y que se deriven de la Política del PAS.

Unidad de Análisis y Control Financiero: Es el órgano encargado de estudiar y validar la viabilidad financiera de las diferentes políticas y acciones que se pretendan implantar, en éste caso, en materia de Recursos Humanos.

Equipo Directivo de Titulaciones y Jefes de Servicios de Administración: Son los encargados de la identificación de las necesidades de personal y de las áreas de mejora, sobre las diferentes Políticas del PAS.

6. DESARROLLO

6.1. Captación y Selección de Personal del PAS

El departamento de Recursos Humanos lleva a cabo los procesos de reclutamiento, selección y contratación del PAS, bajo la supervisión de Gerencia.

El proceso comienza mediante dos posibles vías:

1. Por la detección de necesidades de personal por parte de Recursos Humanos.
2. Mediante la solicitud de personal por parte del departamento demandante. A continuación, Recursos Humanos da traslado a Gerencia, quien valora la solicitud dando, en su caso, el visto bueno al inicio del proceso.

El proceso de reclutamiento se inicia con la publicación de la posición o posiciones en los portales como candidatos.ucam.edu, Infojobs, LinkedIn, o cualquier otra plataforma que en cada momento resulte de interés

El proceso de selección se lleva a cabo mediante diferentes pruebas en función del perfil demandado, realizando habitualmente una prueba profesional específica, test de personalidad para entornos laborales, entrevista de selección y entrevista final de validación con el Jefe del Departamento o Servicio solicitante y Gerencia.

Por último, el departamento de Recursos Humanos lleva a cabo la contratación y seguimiento.

El trabajador podrá pasar a formar parte de la plantilla estable de la universidad, en el caso de que se emita informe favorable por el encargado del Departamento o Servicio.

6.2. Formación del PAS

La Formación Continua del PAS se inicia mediante dos posibles vías:

- Acciones formativas organizadas en función a las carencias detectadas por Recursos Humanos.
- Acciones formativas a medida, a la vista de las necesidades específicas demandadas por cada departamento.

Una vez recogidas las inquietudes formativas de los diferentes departamentos, son contrastadas mediante entrevista con los diferentes responsables de los departamentos para estudiar la adecuación de los cursos solicitados a las necesidades reales de la empresa, así como a los requerimientos de la FUNDAE.

Tras comprobar la adecuación, Gerencia autoriza la puesta en marcha de las diferentes acciones formativas. Es entonces cuando el departamento de Recursos Humanos gestiona la puesta en marcha y realización de las diferentes acciones formativas.

Finalmente, se mide la satisfacción de los usuarios mediante un cuestionario. En base a los resultados obtenidos, se ponen en marcha las propuestas de mejora para las siguientes acciones formativas.

7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

Identificación del Indicador	Código del Indicador asociado al proceso	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Porcentaje de empleados formados	PE02-S02-IN01	Informático xls	Recursos Humanos

8. ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS

Identificación del registro	Código del proceso asociado al registro	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Breve descripción del número y perfil del personal de apoyo vinculado a acciones formativas en el título objeto de evaluación (* Evidencia 11 - Acreditación)	PE02-S02	Informático doc. y papel	Recursos Humanos / Título
Prueba específica de selección	PE02-S02	Informático doc. y papel	Recursos Humanos
Base de datos de currículum	PE02-S02	Informático ORACLE	Recursos Humanos
Aplicación Informática de la FUNDAE	PE02-S02	Informático HTML	FUNDAE y Recursos Humanos

(* Registro asociados a la Acreditación)

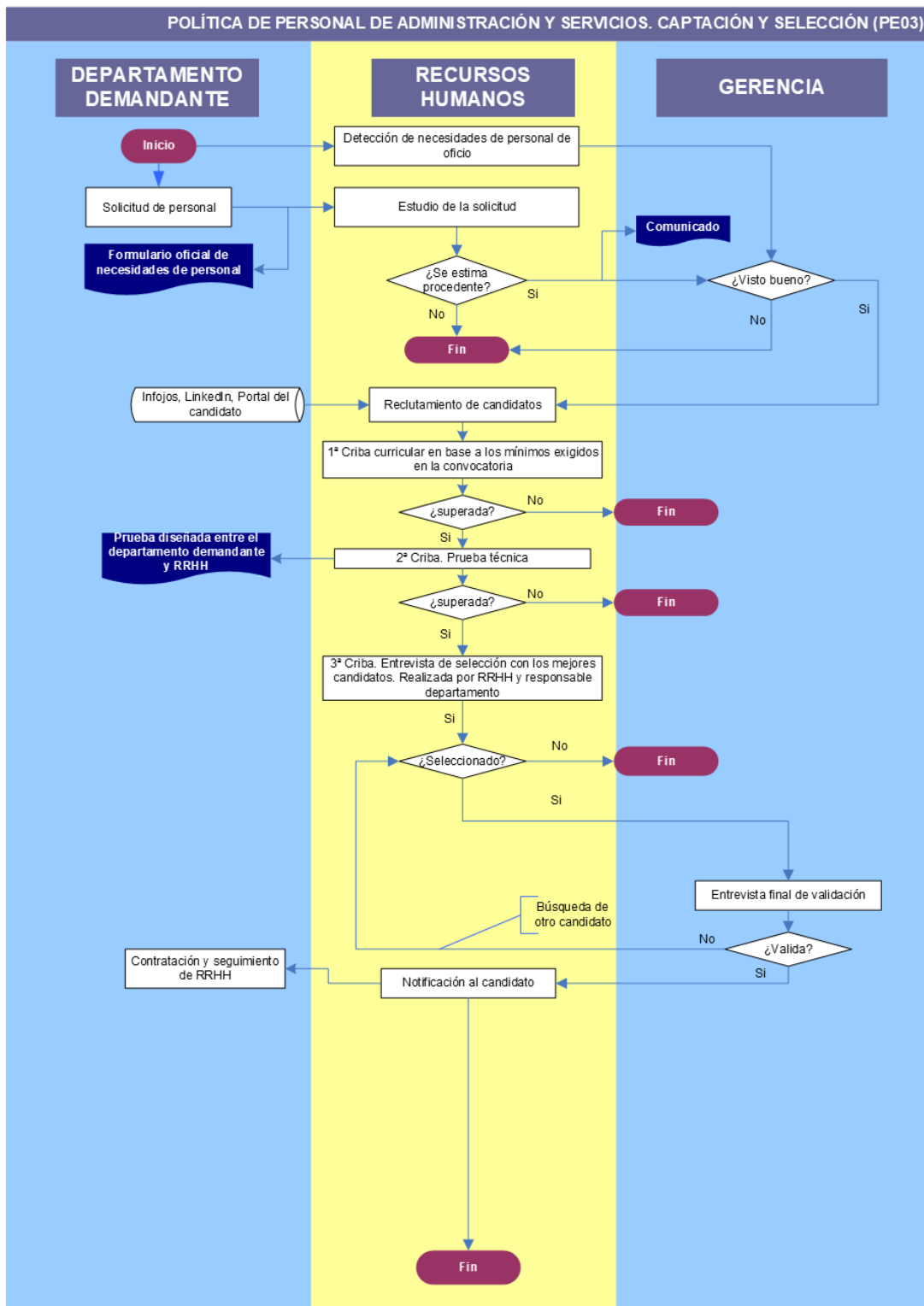
9. RENDICIÓN DE CUENTAS

Los responsables de llevar a cabo las Políticas de Personal del PAS, rinden cuentas a Presidencia/Dirección General de los resultados así como de las propuestas de mejora que consideren procedentes.

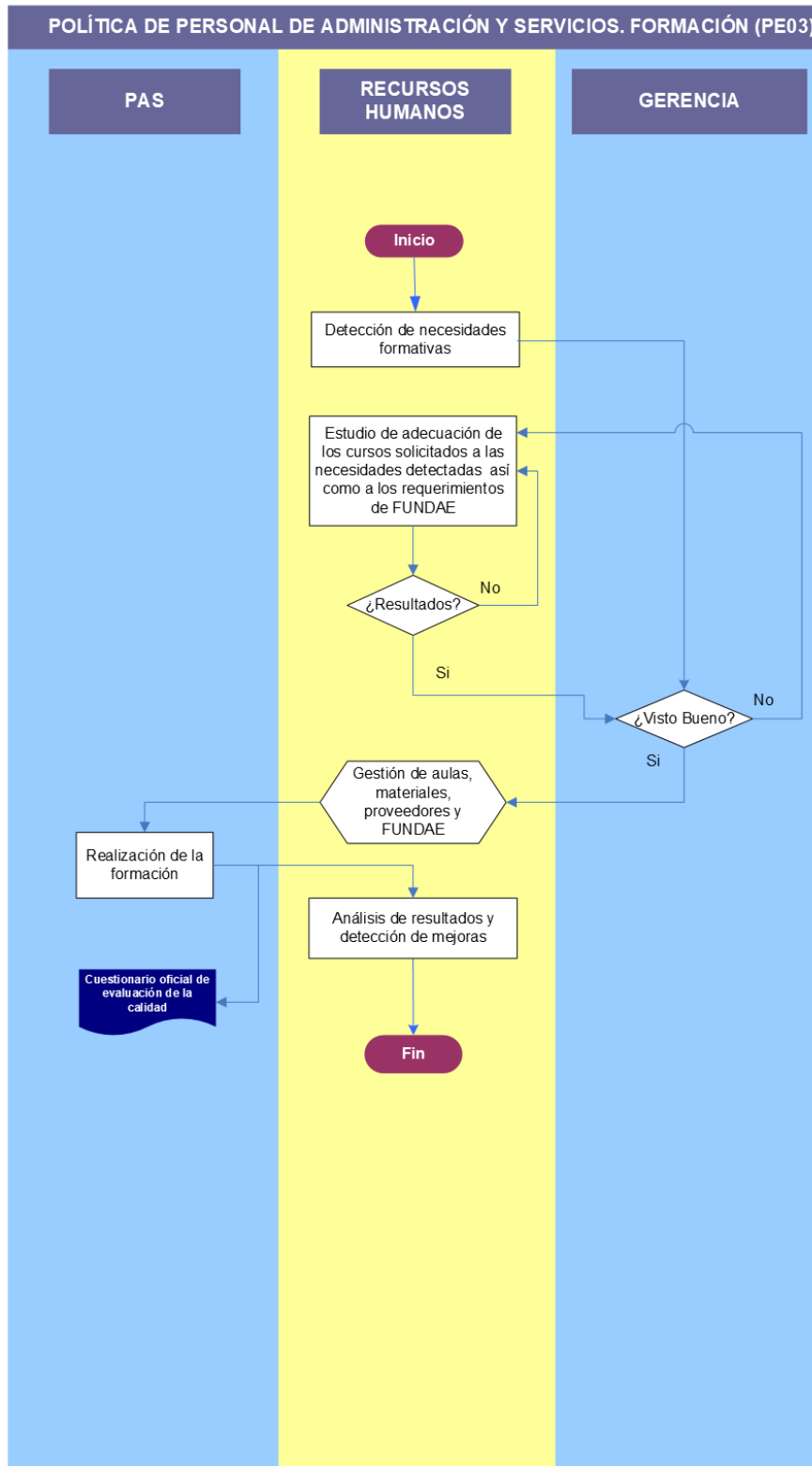
Por aplicación del proceso PCL08 “Información pública” los resultados de la revisión que se consideren adecuados serán dados a conocer a todos los grupos de interés por los mecanismos establecidos en dicho proceso.

10. DIAGRAMA DE FLUJO

10.1. Diagrama de flujo de Captación y Selección de Personal PAS



9.2. Diagrama de Flujo de Formación del PAS



11. ANEXOS

No se considera necesario incluir anexos en este procedimiento.

DISEÑO Y SEGUIMIENTO DE LA OFERTA FORMATIVA SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
4. DEFINICIONES	2
5. RESPONSABILIDADES	2
6. DESARROLLO	3
7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES	4
8. ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS.....	5
9. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	5
10. DIAGRAMA DE FLUJO	6
11. ANEXOS.....	7

RESUMEN DE REVISIONES			
Edición	Fecha	Apartado	Motivo de la modificación
00	Octubre 2014	8	Actualización en base a los requisitos de los Programas de Acredita
01	Febrero 2017	6 y 8	Actualización en base a los requisitos de los Programas de Acredita y Monitor Se incluye: Elaborado por Dirección de Calidad " y Ordenación Académica"
02	Abril 2018	-----	Adaptación de todo el SGIC a los requisitos del Programa Monitor, Acredita y la implantación del mismo en la Universidad.. Adaptación de todo el SGIC tras la Resolución de 7 de marzo de 2018, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas
03	Marzo 2020	-----	Auditoría documental por parte de ANECA. Resolución del as no conformidades
04	Noviembre 2021	-----	Revisión documental Procesos Servicios Centrales Universidad

ELABORADO POR: VICERRECTORADO DE DIRECCIÓN DE CALIDAD Y ORDENACIÓN ACADÉMICA

FECHA: Abril 2018

1 OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer la sistemática a aplicar en el diseño, modificación, aprobación, seguimiento, acreditación y mejora de las nuevas titulaciones de forma estructurada y coordinada.

2 ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a los nuevos planes de estudios o sus correspondientes modificaciones de las titulaciones oficiales que se imparten en la UCAM.

3 NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Normativas europeas, estatales y propias de la Comunidad Autónoma aplicables.
- Estatutos de la Universidad.
- Normativa de la Universidad.
- Plan Estratégico de la Universidad.
- Manual de Calidad del SGIC.
- Protocolo y Guías oficiales de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Decreto nº 203/2009, de 26 de junio, de la Región de Murcia por el que se regula la autorización de implantación de las enseñanzas universitarias oficiales establecidas.

4 DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5 RESPONSABILIDADES

Presidencia/Consejo de Gobierno (CG): Proponer el nuevo Título a implantar. Aprobar el análisis de viabilidad. Dar el VºBº a la Memoria y sus modificaciones. Solicitar el registro en el RUCT (Registro de Universidades, Centros y Títulos), a la Comunidad Autónoma, así como su inclusión en el BOE. Aprobar las propuestas de mejora referente al seguimiento y mejora del Título.

Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica (VCOA): Analizar y revisar las memorias antes de su envío, así como sus modificaciones. Ayudar a los títulos en el proceso de Seguimiento y Acreditación. Revisar las propuestas de mejora del Título realizadas por el ED.

Comisión de Calidad de la Facultad (CCF): Realizar el seguimiento del SGIC del Título identificando las áreas de mejora.

Equipo Directivo (ED): Elaborar las memorias y resolver las alegaciones y/o recomendaciones si las hubiera. Poner en marcha el nuevo título oficial y elaborar las propuestas de mejora referentes al seguimiento y medición y mejora en base a las mejoras identificadas por la CCF. Realizar el Seguimiento y Acreditación. Llevar a cabo las propuestas de mejora aprobadas por CG así como la rendición de cuentas.

Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación / Consejo de Coordinación Universitaria/Comunidad Autónoma de la Región Murcia (CARM): Aprobar los nuevos títulos oficiales, así como su implantación, modificaciones, seguimientos y Acreditaciones.

6 DESARROLLO

6.1 Diseño de la Oferta Formativa.

La creación de una nueva titulación concierne al Presidente y/o Consejo de Gobierno de la UCAM el cual realiza una propuesta, pudiéndose asesorar en las escuelas/facultades/departamentos propios de la Universidad o en empresas externas y/o organismos colegiados pertinentes. Para ello se tienen en cuenta la política de calidad de la Universidad, con el fin de ir en sintonía con la estrategia institucional.

El interés de la Universidad por un nuevo título oficial podrá ser por:

- Un cambio en el marco legislativo.
- Un cambio en el marco socioeconómico.
- Una decisión de mejora continua propia de la Universidad.
- Adaptación de sus títulos al Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).
- Ofertar planes formativos para dar respuesta a las necesidades y/o demandas de la sociedad.

Igualmente, para la creación de un nuevo título se tendrán en cuenta los distintos grupos de interés tales como alumnos, egresados, empleadoresetc

6.2 Proceso de Verificación de Títulos oficiales

Para comenzar el proceso de Verificación, la persona encargada de la realización del nuevo Título, deberá cumplimentar el protocolo para la solicitud de nuevos títulos y entregarlo al VCOA, firmado por el responsable de la Facultad.

Antes de continuar con la elaboración de la Memoria se deberá realizar un estudio de mercado por parte de la Unidad de Marketing, para asegurarnos, en cierta medida, de la viabilidad del futuro Título. El resultado del estudio será notificado por parte de la Unidad de Marketing al VCOA. Si dicho resultado es positivo se continuará con el proceso de Verificación.

El VCOA podrá establecer un calendario de trabajo para que el ED vaya realizando aquellos puntos de la memoria acordados con el fin de que se analicen, revisen y se aprueben conforme a los requisitos de la Universidad y las normativas aplicables. Para la elaboración de la memoria, tal y como se recoge en la guía de verificación de ANECA, se tienen en cuenta la opinión de profesionales al respecto, es por ello que se les solicita unas cartas las cuales, avalan el plan de estudio y corroboran la importancia de su implantación y la necesidad para la sociedad.

Una vez concluida la memoria de verificación y revisados todos sus puntos por el VCOA, Presidencia/Consejo de Gobierno dará su aprobación.

Una vez aprobada la memoria de verificación, la Universidad comienza el proceso de verificación, modificación y acreditación de acuerdo al RD 1393/2007, de 29 de octubre y el Decreto nº 203/2009, de 26 de junio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia. Cuando la UCAM recibe el informe favorable de la ANECA, del Consejo de Coordinación Universitaria y de la propia Comunidad Autónoma se procede a su inclusión en el RUCT y en el BOE.

6.3 Modificación de los Planes de Estudios

La Universidad, a través de los resultados de los informes de inserción laboral, de las encuestas de satisfacción realizadas a los grupos de interés, de los resultados de aprendizajes obtenidos, de los indicadores analizados, planes de mejora del Proceso de Seguimiento y/o Acreditación, demanda de los grupos de interés, por estrategia institucional ...etc, decide modificar sus planes de estudios.

El ED del título procederá a realizar las propuestas de modificaciones tal y como detalla el Protocolo para la solicitud de modificaciones en los planes de estudio facilitado por ANECA las cuales serán presentadas al VCOA que las elevará al Presidente/Consejo de Gobierno para su aprobación final. De la misma forma para comenzar el proceso de modificación deberá entregar en el VCOA la solicitud firmada por el responsable del Título indicando aquellos apartados de la memoria objeto de modificación.

Una vez que Presidencia/CG de la Universidad aprueba las modificaciones del plan de estudios en la forma en que determinen sus estatutos o normas y en su caso las correspondientes normativas autonómicas, El ED elaborará la Memoria con las modificaciones incorporadas. El VCOA notificará dichas modificaciones al Consejo de Universidades a través de la Dirección General de Política Universitaria tal y como detalla el Protocolo para la solicitud de modificaciones en los planes de estudio de ANECA.

Por último, ANECA notificará el resultado, mediante la Sede Electrónica del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte a la Universidad y al Consejo de Universidades.

Una vez que la modificación ha sido aprobada, la Universidad procederá a incluirla en su plan de estudios correspondiente. Todas las modificaciones que se produzcan tienen que ser informadas a la comunidad educativa. La universidad para ello se apoya en el procedimiento de *Información Pública, PCL08*.

6.4 Revisión y mejora del SGIC

El VCOA, realizará una revisión y mejora (PCA01) en el Título, analizando todos los aspectos contemplados en las directrices del Programa AUDIT, Programa Monitor (Seguimiento) y Programa de Acreditación. Con esta información se identifican las áreas de mejora y se procede a su incorporación al plan de estudios. Una vez detectadas aquellas deficiencias elaborará un plan de mejoras que deberá llevar acabo el ED y/o la CCF.

Nota: Ver proceso PCA01.

6.5 Seguimiento de la Oferta Formativa (Programa Monitor)

El objetivo del programa MONITOR es proporcionar una valoración externa sobre cómo se está realizando la implantación de las enseñanzas oficiales de Grado y Máster con la finalidad de que se pueda utilizar dicha valoración como un elemento más para la mejora de la formación que ofertamos. Dicha valoración es realizada por ANECA.

De forma más concreta, el programa MONITOR pretende:

- a) Asegurar el despliegue de las enseñanzas, conforme a lo recogido en la memoria de verificación del título, tal y como consta en el RUCT, junto con las modificaciones aprobadas favorablemente y autorizadas, en su caso, por las Comunidades Autónomas.
- b) Asegurar la disponibilidad pública de la información pertinente y relevante a los diferentes agentes de interés del sistema universitario.
- c) Detectar posibles deficiencias en el desarrollo efectivo de las enseñanzas y analizar las acciones realizadas para su subsanación.
- d) Aportar recomendaciones y/o sugerencias de mejora en el transcurso de la implantación del plan de estudios.
- e) Identificar buenas prácticas para su difusión en el marco del sistema universitario.

El periodo de seguimiento de un título oficial abarca desde el curso académico siguiente a la inscripción del título en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT) hasta el momento en que el título deba someterse al procedimiento de renovación de su acreditación (antes de seis años para títulos oficiales de Grado de 240 créditos ECTS, antes de siete años para los títulos de Grado de 300 créditos ECTS, antes de ocho años para los títulos de Grado de 360 créditos ECTS, y antes de cuatro para títulos oficiales de Máster).

El ED y la CCT, con la ayuda metodológica del Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica, así como de los servicios implicados en el proceso, aportará toda la información requerida por parte de ANECA en el *Formulario de Recogida de Información, Guía de Apoyo para el proceso de seguimiento de títulos oficiales de Grado y Master*.

ANECA revisará la información enviada por parte de la Universidad y elaborará un informe de seguimiento que contemplará la valoración realizada por los diferentes evaluadores el cual será remitido a la Universidad.

El ED y la Comisión de Calidad de la Facultad realizarán, si procede, un plan de mejoras referente al informe recibido, el cual será revisado y supervisado de su total cumplimiento por el Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica.

El ED y la CCF deberán publicar en la Web del Título el informe recibido por parte de ANECA así como el plan de mejoras generado.

6.6 Acreditación de los Planes de Estudios

El proceso de renovación de la acreditación tiene como principal objetivo comprobar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la memoria de verificación y evaluar los resultados del título, garantizando su calidad y la continuidad de la impartición del mismo hasta la siguiente renovación de la acreditación. Estos resultados se centrarán, entre otros, en la comprobación de la adquisición de competencias por parte de los estudiantes, el personal académico, en los recursos materiales y servicios que soportan el desarrollo del título, y en el análisis de la evolución de los resultados del mismo.

Este proceso está organizado en tres fases:

Autoevaluación: El ED y la CCF describe y valora la situación del título respecto a los criterios y directrices establecidos, para ello se apoya en la ayuda metodológica facilitada por el Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica, así como del resto de servicios implicados. El resultado es el Informe de Autoevaluación (IA).

Visita externa: Un grupo de evaluadores externos nombrados por ANECA, analiza el Informe de Autoevaluación y realiza una visita al centro donde se imparte el título con el objeto de contrastar la información recogida y emite una valoración argumentada respecto a los elementos contemplados en el modelo de evaluación (criterios, directrices, evidencias, indicadores, etc.).

Evaluación por la Comisión de Acreditación: La comisión de acreditación de ANECA valorarán el IA junto al resto de información disponible y emitirán un Informe Provisional de renovación de la acreditación, que podrá ser favorable o podrá contener aspectos que necesariamente han de modificarse para obtener un informe en términos favorables.

En el caso de recibir un informe con alegaciones el ED y CCF deberán elaborar un plan de acción para subsanar aquellos aspectos detectados, con el fin de obtener el informe de

acreditación favorable. Para ello la Titulación recibirá la ayuda metodológica por parte de todos los servicios implicados.

El informe de acreditación positivo concedido al título, permite seguir ofertándolo oficialmente durante 6 años para los grados y 4 años para los másteres. Para ello la UCAM ha establecido un seguimiento de mejora de todas sus titulaciones oficiales.

7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

No se definen indicadores en este proceso. La CCT de cada título de forma anual y a través del proceso de *Revisión y mejora del SGIC (PCA01)* analiza la validez de la información difundida, así como los canales utilizados, identificando las áreas de mejora para, si procede, llevarlas a cabo en el siguiente curso académico o cuando se estime oportuno.

8 ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS

Identificación del registro	Código del Proceso asociado al registro	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Informe viabilidad de la CARM	PE03	Papel y/o informático indefinido	Unidad de Marketing/VCOA
Informes favorables de la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación/ Consejo de Coordinación Universitaria/Comunidad Autónoma de Murcia/RUCT	PE03	Papel y/o informático indefinido	ED/VCOA
Última Memoria verificada o modificada	PE03	Papel y/o informático indefinido	ED/VCOA
Revisiones y Mejora del SGIC y sus planes de mejora correspondientes	PE03	Papel y/o informático 6 años	ED/VCOA
Descripción de las acciones emprendidas para dar respuesta a las recomendaciones y observaciones indicadas en los informes de verificación, modificación y seguimiento. (*) E19- Programa Monitor	PE03	Papel y/o informático 6 años	ED/VCOA
Documento que explique el grado de ejecución del plan de mejoras del	PE03	Papel y/o informático 6 años	ED/VCOA

Proceso de Acreditación (* E0- Programa Acredita			
Solicitud modificación Título Oficial	PE03	Papel y/o informático 6 años	ED/VCOA
Protocolo de solicitud de nuevos Títulos (Verifica)	PE03	Papel y/o informático 6 años	ED/VCOA

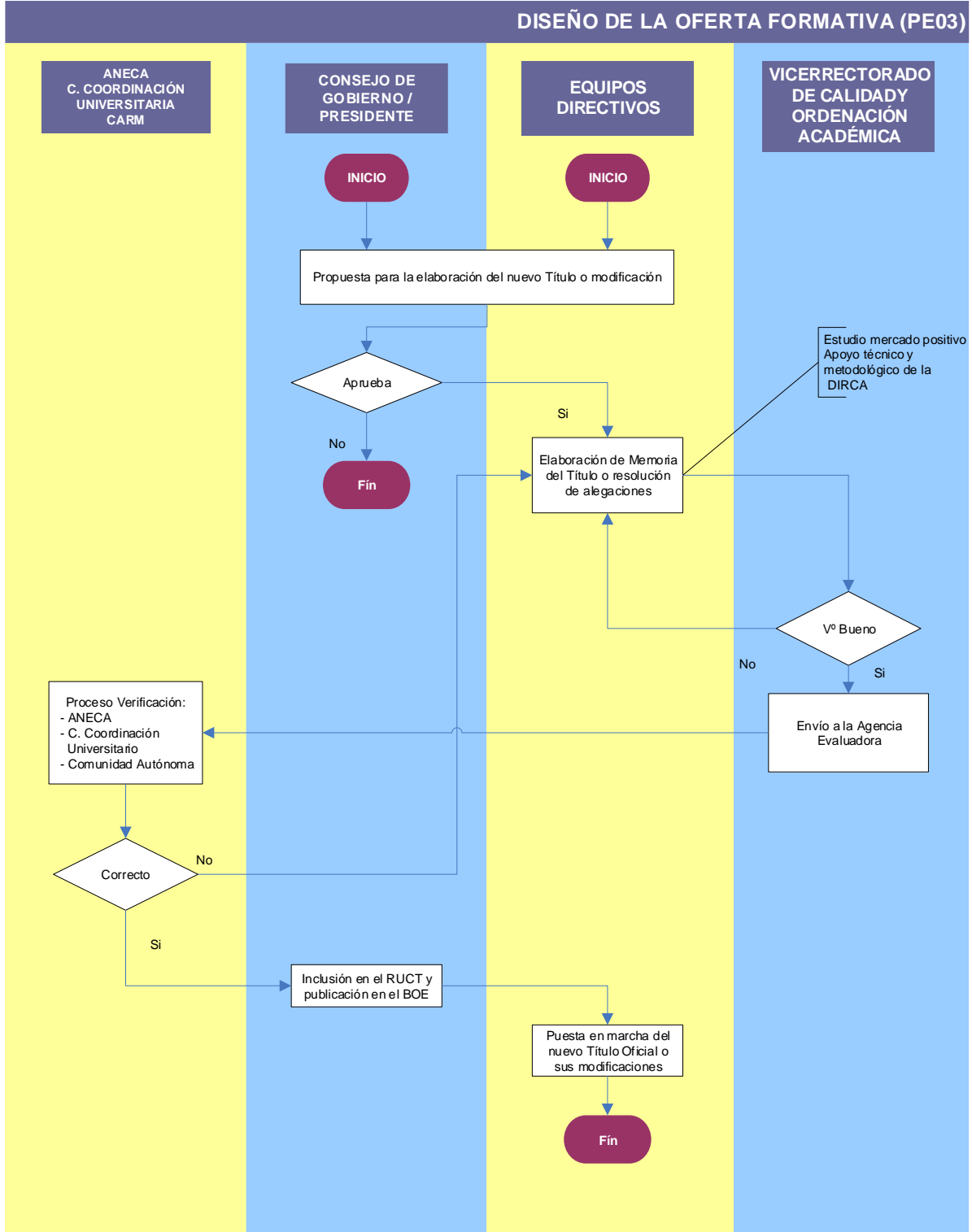
9 RENDICIÓN DE CUENTAS

El ED difunde a través de las guías académicas, página Web, etc., la oferta formativa, así como las mejoras que se realizan en el título oficial.

Por aplicación del procedimiento *Información pública sobre los Títulos*, PCL08 se difunde a los grupos de interés toda la información sobre los títulos oficiales que se consideren adecuados por los mecanismos establecidos en dicho procedimiento.

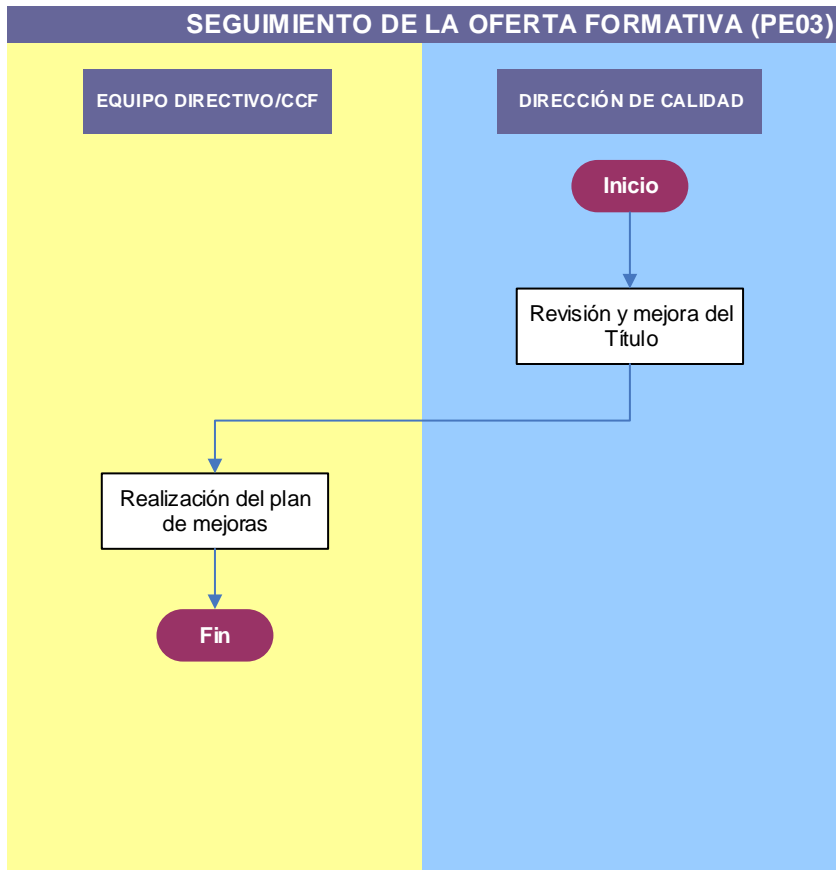
10 DIAGRAMA DE FLUJO

10.1 Diseño de la oferta formativa.



10 DIAGRAMA DE FLUJO

10.2 Seguimiento de la oferta formativa.



11 ANEXOS

No se considera necesario incluir anexos en este procedimiento.

REVISIÓN Y MEJORA DEL SGIC

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ÍNDICE

1.	OBJETO	2
2.	ALCANCE	2
3.	NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
4.	DEFINICIONES	2
5.	RESPONSABILIDADES	2
6.	DESARROLLO	3
7.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES	3
8.	ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS	3
9.	RENDICIÓN DE CUENTAS	4
10.	DIAGRAMA DE FLUJO	5
11.	ANEXOS	6

RESUMEN DE REVISIONES			
Edición	Fecha	Apartado	Motivo de la modificación
00	Octubre 2014	8	Actualización en base a los requisitos de los Programas de Acredita
01	Febrero 2017	6 y 8	Actualización en base a los requisitos de los Programas de Acredita y Monitor Se incluye: Elaborado por Dirección de Calidad " y Ordenación Académica"
02	Abril 2018	-----	Adaptación de todo el SGIC a los requisitos del Programa Monitor, Acredita y la implantación del mismo en la Universidad. Adaptación de todo el SGIC tras la Resolución de 7 de marzo de 2018, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas
03	Marzo 2020	-----	Auditoría documental por parte de ANECA. Resolución de las no conformidades
04	Noviembre 2021		Revisión documental Procesos Servicios Centrales Universidad

ELABORADO POR: VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ORDENACIÓN ACADÉMICA	
FECHA:	Abril 2018

1 OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer la forma de analizar la revisión anual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad Católica San Antonio (UCAM), e informar sobre el desarrollo del mismo, realizar acciones de mejora y aprobar su actualización (Manual de Calidad y Manual de Procesos). De la misma forma, se establece la sistemática a aplicar en la revisión y control periódico (Auditorías internas) de las titulaciones oficiales.

2 ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a las actividades que tienen como objeto verificar si el Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) cumple las funciones para las cuales se ha diseñado e implantado.

3 NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- 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.
- Manual del SGIC de la UCAM.
- Programa AUDIT (ANECA).
- Programa ACREDITA (ANECA)
- Programa MONITOR-SEGUIMIENTO (ANECA)
- Decreto nº 203/2009, de 26 de junio, de la Región de Murcia por el que se regula la autorización de implantación de las enseñanzas universitarias oficiales.

4 DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5 RESPONSABILIDADES

Presidencia/Consejo de Gobierno (CG): Aprobar las mejoras, que se consideren necesarias, de las Revisiones realizadas en los Títulos.

Equipo Directivo (ED) y Comisión de Calidad de la Facultad (CCF): Realizar y llevar

acabo las propuestas de mejora identificadas, por el Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica, durante la Revisión y mejora realizadas.

Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica: Realizar las Revisiones y mejoras del SGIC de cada Título identificando las áreas de mejora.

6 DESARROLLO

6.1 Revisión del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad

Con la Revisión y Mejora del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad, que se realiza al menos una vez al año, se pretende:

- Evaluar el grado de implantación del SGIC.
- Evaluar su eficacia para cumplir los objetivos propuestos, renovando su Política y Objetivos de Calidad
- Revisión del Manual de Calidad y Manual de Procesos.
- Identificación de mejoras a la eficiencia del sistema.
- Planificación e implantación de acciones de mejora.

Tras la aprobación inicial del SGIC o aprobación de una actualización del mismo, mediante el proceso PCA01 se realizan cambios de adaptación a nuevas estructuras, se completa el catálogo de procesos documentando, completando o adecuando algunos de ellos, se incorporan mejoras, etc.

Anualmente se realizarán una revisión al Manual de Calidad así como a todos los procesos del SGIC con el fin de incorporar todas aquellas mejoras detectadas.

La Universidad en su labor de mejora continua de la formación que imparte, analiza periódicamente de forma sistemática los diferentes resultados obtenidos de los indicadores generados en sus procesos y, a partir de los mismos y siempre que se considere procedente, establece acciones para corregirlos y propuestas para su mejora.

6.1 Revisión del Sistema de Garantía Interna de Calidad del título. Auditorías internas.

Con la Revisión y Mejora del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Título (Auditoría), que se realiza al menos una vez al año, se pretende:

- Evaluar el grado de implantación del SGIC en el título.
- Evaluar su eficacia para cumplir los objetivos propuestos.
- Identificación de mejoras a la eficiencia del sistema en base a los indicadores analizados
- Planificación e implantación de acciones de mejora resultado del análisis de las encuestas de satisfacción del propio título

- Facilitar los procesos de Seguimiento y Acreditación establecidos por ANECA.

Podría darse el caso de que se realizasen más auditorías al año de las previstas por diferentes motivos:

- Participación en el proceso de Seguimiento y/o Acreditación
- Detección de alguna desviación en algunos de los procesos y/o actividades del Sistema de Garantía Interna. Para ello incidiría más en aquellas deficiencias encontradas.

Una auditoría se puede realizar a todo el SGIC del título o tan solo a algunos de los procesos o actividades que se considere necesario.

Antes de la realización de la auditoría se informará en un documento o acta a todos los implicados del alcance de dicha auditoría (Anexo 0)

Las Auditorías del SGIC del Título las realiza el Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica. Para ello cuenta con un Lista de comprobación del SGIC del título. Auditoría Interna (Anexo 1) en el cual están especificados todos los aspectos recogidos en las directrices de AUDIT. Para hacer una revisión más exhaustiva, a todas las directrices se les han incorporado los aspectos recogidos en procesos de Acreditación y Monitor con el fin de abordar dicho proceso sin problemas.

En dicha revisión se controlan la medición y resultado de los indicadores propios del título y de la misma forma se aplican planes de mejora si se considera necesario.

Las respuestas a las preguntas del cuestionario, deben estar apoyadas por los registros documentales (documentos, formularios o bases de datos) que se detallan en cada proceso con objeto de garantizar la existencia de las evidencias en las que se deben apoyar las respuestas.

Una vez realizada la Revisión el ED/CCF deberá llevar a cabo un plan de mejoras del SGIC del título. (Anexo2) con el fin de subsanar aquellas deficiencias detectadas por el Vicerrectorado de Ordenación Académica.

En la Revisión y Mejora del SGIC del Título, se tendrán en cuenta las recomendaciones establecidas en los informes de verificación, modificación, seguimiento y acreditación. Para ello el ED presentará un documento (Anexo 3, Anexo 4 y Anexo 5) explicando dichas acciones tomadas para subsanar dichas recomendaciones. De la misma forma se tendrán en cuenta todos los planes de mejora que se han realizado en las encuestas de satisfacción.

Siempre que sea necesario y así lo determine el Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica, las mejoras deberán ser aprobadas por Presidencia/Consejo de Gobierno.

Para controlar todos los registros que emanan de los procesos del SGIC, se utiliza el documento "Listado de Registros del SGIC" (Anexo 6)

Para controlar todos los indicadores que emanan de los procesos del SGIC, se utiliza el documento “Listado de Indicadores del SGIC” (Anexo 7). A través de dicho documento podremos controlar los indicadores, el periodo de seguimiento y su responsable de custodia.

De la misma forma, todos los indicadores son analizados y resultado de ese análisis se realiza un plan de mejoras. (Anexo 8)

7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

No se considera necesario establecer indicadores en este procedimiento.

8 ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS

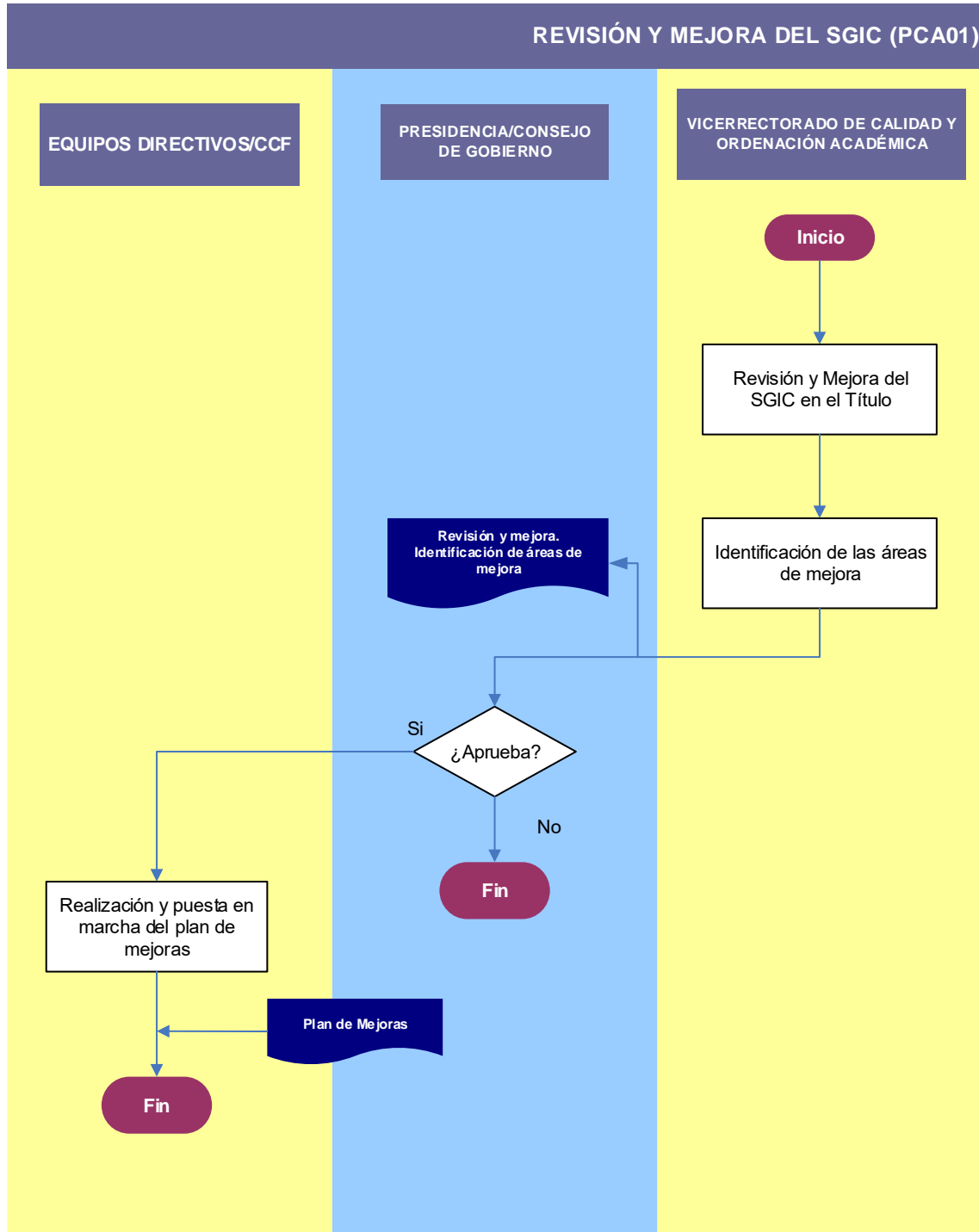
Identificación del registro	Código del Proceso asociado al registro	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Documento que explique el grado de ejecución del Plan de mejoras de la Acreditación realizada. (*) E0-Acredita	PCA01	Papel y/o informático 6 años	Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica /ED
Documento que explique el grado de ejecución del Plan de mejoras del Seguimiento Realizado (Programa Monitor)	PCA01	Papel y/o informático 6 años	Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica /ED
Actas de Calidad	PCA01	Papel y/o informático 6 años	Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica /ED
Certificado de implantación de AUDIT (*) E6-Acredita	PCA01	Papel y/o informático Indefinido	Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica
Acta de la Revisión y Mejora del SGIC del Título. Auditoría Interna	PCA01	Papel y/o informático 6 años	Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica /ED
Lista de comprobación del SGIC del título. Auditoría Interna	PCA01	Papel y/o informático 6 años	Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica /ED
Plan de mejoras del SGIC del título. Auditoría Interna	PCA01	Papel y/o informático 6 años	Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica /ED
Recomendaciones establecidas (Verifica modifica, Seguimiento y Acredita). Acciones tomadas	PCA01	Papel y/o informático 6 años	Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica /ED

<i>(*) E19-Monitor</i>			
Listado de registros del SGIC	PCA01	Papel y/o informático 6 años	Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica /ED
Listado de Indicadores del SGIC	PCA01	Papel y/o informático 6 años	Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica /ED
Análisis de indicadores y Plan de mejoras del SGIC.	PCA01	Papel y/o informático 6 años	Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica /ED

9 RENDICIÓN DE CUENTAS

Por aplicación del proceso PCL08 “Información pública”, los resultados de las Revisiones y Mejoras del SGIC que se consideren adecuados son dados a conocer a todos los grupos de interés por los mecanismos establecidos en dicho proceso

10 DIAGRAMA DE FLUJO



11 ANEXOS

- Anexo nº0: Acta de la revisión y mejoras del SGIC del Título. Auditoría Interna.
- Anexo nº1: Lista de comprobación del SGIC del título. Auditoría Interna.
- Anexo nº2: Plan de mejoras del SGIC del título. Auditoría Interna.
- Anexo nº3: Recomendaciones establecidas (Verifica y Modifica). Acciones tomadas
- Anexo nº4: Plan de mejoras de Seguimiento
- Anexo nº5: Plan de mejoras Acreditaciones
- Anexo nº6: Listado de Registros del SGIC.
- Anexo nº7: Listado de indicadores del SGIC
- Anexo nº8: Análisis de indicadores y Plan de mejoras del SGIC.

Anexo nº0: Acta revisión y mejoras del SGIC del Título. Auditoría Interna.



Acta de la Revisión y Mejora del SGIC. Auditoría Interna

Título/Departamento:

Lugar:

Asunto:

Fecha:

Hora inicio:

Convocados

Alcance y Exposición de temas e intervenciones

Puntos acordados

Acta realizada por:

Firma:

Anexo nº1: Lista de comprobación del SGIC del título. Auditoría Interna.



UCAM

UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE MURCIA

LISTA DE COMPROBACIÓN DEL SGIC DEL TÍTULO AUDITORÍA INTERNA

DATOS DEL TÍTULO AUDITADO	
Universidad: Católica San Antonio	
Facultad/Escuela:	
Título:	
Fecha:	Código:

INTRODUCCIÓN

El cuestionario facilitado a continuación tiene como objeto servir como herramienta para realizar la revisión y mejora del Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

Se ha planteado como una batería de preguntas alusivas a las principales actividades contenidas en los diagramas de flujo de los procesos y contenidos de sus descripciones.

Las respuestas a las preguntas deberían estar apoyadas por las evidencias documentadas que se detallan en el apartado 6 de cada proceso del sistema que, en principio, permite mediante la referencia documental que incluye, garantizar la existencia de las evidencias en las que se deben apoyar las respuestas. En los casos en que se considere aconsejable incluir otras preguntas de seguimiento u otras evidencias documentales que avalen las respuestas, se incluirían estos datos como propuesta de mejora de seguimiento del sistema.

Interpretación de las opciones de respuesta:

A continuación se facilita una definición de cada una de las opciones de respuesta que se encuentran en la lista de preguntas:

Satisfactorio (A): Existen evidencias documentales que apoyan la presunción de una realización ordenada y sistemática de acciones ligadas al sentido del elemento, y además que éstas se desarrollarán de una manera eficaz, medible y de acuerdo a unas responsabilidades perfectamente definidas.

Suficiente (B): Existen evidencias documentales acerca de la realización de actividades ligadas al elemento, que permiten suponer que al menos en sus aspectos básicos éstas se desarrollarán de manera recurrente y ordenada, aunque existan aspectos secundarios no contemplados.

Insuficiente (C): Se aportan evidencias puntuales de la existencia de contenidos en la documentación del Sistema relacionados con la cuestión planteada por el elemento, pero no se ajustan en su totalidad a los criterios establecidos, no están correctamente definidos, o no se plantean de manera sistemática.

Ausencia de información (D): No existe evidencia documental, o ésta es inadecuada, acerca del cumplimiento de la cuestión planteada por el elemento.

No aplica (N/A): Omisión deliberada de información la cual no es relevante.

Criterios auditados

Todos los criterios son auditados	
1.0 Política y objetivos de Calidad	
1.1 Garantía de la calidad de los programas formativos	
Verificación del Título	
Modificación del Título	
Seguimiento y mejora del Título	
Acreditación del Título	
1.2 Orientación de las enseñanzas a los estudiantes	
Definición de perfiles de ingreso/egreso	
Mecanismos de Coordinación Docente	
Selección, admisión y matriculación de estudiantes	
Planificación, desarrollo de las enseñanzas y extinción del título	
Reconocimiento de Créditos	
Prácticas externas (Practicum y Extracurriculares)	
Movilidad de los estudiantes	
Sistema reclamaciones y sugerencias	
Campus Virtual	
1.3 Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia	
Definición de la política de personal académico y de apoyo a la docencia	
Incorporación del personal académico y de apoyo a la docencia	
Formación del personal académico y de apoyo a la docencia	
Evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia	
1.4 Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios	

1.5. Análisis y utilización de los resultados	
Análisis y utilización de los resultados del aprendizaje	
Análisis y utilización de los resultados de la inserción laboral	
Análisis y utilización de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés (PDI, PAS, Estudiantes, Egresados y Empleadores)	
1.6. Publicación de información sobre las titulaciones (Web)	
1.7. Seguimiento del SGIC	

1.0. Política y objetivos de Calidad

Véase la escala de valoración en la introducción de la Lista de Revisión y Mejora

	A	B	C	D	N/A
1. ¿Existe una Política de Calidad de la Universidad aprobada formalmente?					
2. ¿Existen unos Objetivos de Calidad de la Universidad aprobados formalmente?					
3. ¿Se realiza un seguimiento periódico del grado de consecución de los Objetivos de Calidad de la Universidad, asociados al Título?					
4. ¿Se revisa periódicamente la validez de la Política de Calidad?					
5. ¿La Política es difundida y conocida por el PDI/ PAS/ estudiantes y otros grupos de interés?					

Documentos del SGIC solicitados

--

Observaciones

--

De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:

Satisfactoria	A	Suficiente	B X	Insuficiente	C	Ausencia de información	D	No aplica	N/A

1.1. Garantía de la calidad de los programas formativos

A B C D N/A

Véase la escala de valoración en la introducción de la Lista de Revisión y Mejora

1. Verificación del Título					
1. ¿Dispone el Título de la última versión de la Memoria verificada?					
2. ¿Conoce el claustro la última versión de la Memoria verificada?					
3. ¿Dispone el Título de los informes respecto de la verificación de ANECA, Consejo de Coordinación Universitaria, CARM (BORM) y enlace al RUCT?					
4. ¿Se han tenido en cuenta las recomendaciones establecidas en el informe de Verificación?					
2. Modificación del Título					
1. En su caso, ¿Dispone el Título de la última versión de la Memoria modificada?					
2. Si es que si, ¿Conoce el claustro las modificaciones realizadas en el Título?					
3. ¿Se han tenido en cuenta las recomendaciones establecidas en el informe de Modificación?					
3. Seguimiento y mejora del Título					
1. ¿Dispone el Título de los informes externos de seguimiento emitidos por ANECA a la Universidad (Informes de evaluación, alegaciones....etc)?					
2. ¿Se han tenido en cuenta las recomendaciones establecidas en los informes de seguimiento-Programa Monitor?					
3. ¿Dispone el Título de los informes de las Revisión y mejora?					
4. ¿Existe un Plan de Mejora: Incidencias detectadas y acciones de mejora adoptadas referentes a la revisión y mejora del Título?					
5. ¿Está la información sobre el Título actualizada, disponible y publicada en base a la Memoria de verificación/modificación y las directrices de ANECA?					
4. Acreditación del Título					
1. ¿Ha sido el título Acreditado según lo establecido en el R.D. 1393/2007?					
2. ¿Se han tenido en cuenta las Alegaciones/recomendaciones establecidas					

en el informe final de la Acreditación?					
3. ¿Existe un plan de mejoras resultado del informe final de Acreditación?					
4. ¿Está publicado el certificado de renovación de la Acreditación en la página web del Título?					

Documentos del SGIC solicitados

Observaciones

De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:

Satisfactoria	A	Suficiente	B	Insuficiente	C	Ausencia de información	D	No aplica	N/A

1.2 Orientación de las enseñanzas a los estudiantes

Véase la escala de valoración en la introducción de la Lista de Revisión y Mejora

	A	B	C	D	N/A
1. Definición de perfiles de ingreso/egreso					
1. ¿Dispone el Título del perfil de ingreso de los estudiantes?					
2. ¿Se actualiza y/o revisa todos los años el perfil de ingreso?					
3. ¿Existen actas o documentos relativos al perfil de ingreso?					
4. ¿Dispone el Título del perfil de egreso de los estudiantes?					
5. ¿Se actualiza y/o revisa todos los años el perfil de egreso?					
6. ¿Existen actas o documentos relativos al perfil de egreso?					
7. ¿Están claramente difundidos los perfiles de ingreso/egreso?					
8. ¿Dispone el Título de un plan de mejoras referente a los resultados obtenidos en la satisfacción de los grupos de interés referente al perfil de ingreso/egreso?					
2 Mecanismos de Coordinación Docente					
1. ¿Se tiene en cuenta la coordinación vertical y horizontal entre materias de un mismo plan de estudios?					
2. ¿Se tiene en cuenta la coordinación entre las actividades formativas de una materia?					
3. En el caso de las prácticas externas se tiene en cuenta la coordinación entre la universidad y los tutores externos					
4. En el caso de la impartición del título en varias modalidades, ¿se tiene en cuenta la coordinación para que todos los alumnos alcancen las mismas competencias?					
5. ¿Existen actas o documentos relativos a las coordinaciones docentes en el título?					
6. ¿Dispone el Título de un plan de mejoras referente a los resultados obtenidos en la satisfacción de los grupos de interés referente a la coordinación docente?					
3. Selección, admisión y matriculación de estudiantes					
1. ¿Dispone el Título de información relevante referente a la selección, admisión y matriculación de estudiantes?					

2. En su caso, ¿Existe un plan de mejoras de la información obtenida referente a la selección y admisión en el Título?					
4. Planificación, desarrollo de las enseñanzas y extinción del título					
1. ¿Está claramente definida la planificación, desarrollo y extinción del título?					
2. ¿Dispone el Título de una guía académica con toda la información necesaria para el correcto desarrollo del Plan de Estudios?					
3. ¿Coincide exactamente la Memoria verificada con la guía académica?					
4. ¿Se realiza una difusión adecuada de la guía académica?					
5. ¿Dispone el Título de resultados de satisfacción de los grupos de interés referentes a la planificación y desarrollo del título?					
6. En su caso ¿Existe un plan de mejoras de los resultados obtenidos en la satisfacción de los grupos de interés referentes a la planificación y desarrollo del título?					
5. Reconocimiento de Créditos					
1. ¿Se han determinado la composición y las funciones específicas de la Comisión de Reconocimientos en el Título?					
2. ¿Dispone la Universidad/Título de una normativa de reconocimiento de créditos actualizada?					
3. ¿Se dispone de un listado actualizado de los alumnos que han reconocido créditos en el título?					
4. ¿Se han realizado correctamente los reconocimientos en base a la normativa y/o memoria de verificación?					
6. Prácticas externas (Practicum y Extracurriculares)					
1. ¿Se han determinado la composición y las funciones específicas de la Comisión de Prácticas Externas en el Título?					
2. ¿Dispone el Título de una normativa actualizada donde se definen los contenidos y requisitos mínimos de las prácticas?					
3. ¿Se recoge información sobre las prácticas en la guía académica?					
4. ¿Se planifican con antelación y detalle suficiente las actividades de las prácticas a desarrollar en el Título?					
5. ¿Se dispone de convenios, en vigor, con empresas para la realización de las prácticas externas?					

6. ¿Se dispone de un listado actualizado de los alumnos que están o han realizado las prácticas externas en un curso académico, así como el lugar donde las han realizado?					
7. ¿Se dispone de todos los documentos (incluida <u>memoria de prácticas/portafolio</u>) claramente identificados y cumplimentados referentes a las prácticas que está o ha realizado el alumno en un curso académico?					
8. ¿Se evalúa periódicamente la satisfacción del estudiante/tutor empresa respecto a las prácticas en las que ha participado?					
9. En su caso ¿Existe un plan de mejoras de los resultados obtenidos en la satisfacción de los grupos de interés referentes a las prácticas externas?					
7. Movilidad de los estudiantes					
1. ¿Se han determinado la composición y las funciones específicas de la Comisión de Movilidad del Título?					
2. ¿Dispone el Título de una normativa actualizada donde se definen los contenidos y requisitos mínimos de la movilidad?					
3. ¿Se planifican con antelación y detalle suficiente las actividades sobre movilidad a desarrollar en el Título?					
4. ¿Se dispone de convenios, en vigor, con universidades para la realización de la movilidad?					
5. ¿Se dispone de un listado actualizado de los alumnos que están o han realizado movilidad en un curso académico así como el lugar de destino?					
6. ¿Se dispone de todos los documentos claramente identificados y cumplimentados referentes a la movilidad que está o ha realizado el alumno en un curso académico?					
7. ¿Se evalúa periódicamente la satisfacción del estudiante respecto a la movilidad?					
8. En su caso, ¿Existe de un plan de mejoras referente a los resultados de la movilidad realizada en un curso académico?					
8. Sistema reclamaciones y sugerencias					
1. ¿Está claramente publicado y difundido los canales de recogida, tramitación y resolución de las reclamaciones y sugerencias?					
2. ¿Se registran todas las reclamaciones y sugerencias en base al procedimiento establecido (PA03)?					

3. ¿Existe una trazabilidad correcta de todas las reclamaciones y/o sugerencias presentadas en el Título?					
4. ¿Existe un plan de mejoras referentes a las reclamaciones y sugerencias de un curso académico?					
9. Campus Virtual					
1. ¿Dispone el Título de toda la información necesaria en cuanto horarios, calendario de exámenes, aulas...ect?					
2. ¿Disponen todas las materias/asignaturas de los materiales didácticos utilizados?					
3. ¿Coinciden todos los contenidos con lo dispuesto en la Memoria/Guía Académica?					
4. ¿Coinciden los sistemas de evaluación desarrollados en el Campus virtual con lo establecido en la memoria de verificación?					
5. ¿Coinciden las actividades formativas y/o metodologías docentes con lo establecido en la memoria de verificación?					
6. ¿Se evalúa periódicamente la satisfacción del estudiante respecto al Campus Virtual?					
7. En su caso, ¿Existe de un plan de mejoras referente a los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de los estudiantes con respecto al Campus Virtual?					

Documentos del SGIC solicitados

--

Observaciones

--

De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:

Satisfactoria	A	Suficiente	B	Insuficiente	C	Ausencia de información	D	No aplica	N/A

1.3. Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia

Véase la escala de valoración en la introducción de la Lista de Revisión y Mejora

	A	B	C	D	N/A
1. Definición de la política de personal académico y de apoyo a la docencia					
1. ¿Es difundida y conocida en el Título la política del personal académico y de apoyo a la docencia?					
2. ¿Dispone el Título de unos indicadores referentes a la política de personal académico y de apoyo a la docencia?					
3. ¿Existen unos resultados de indicadores referentes a la política de personal académico y de apoyo a la docencia?					
4. ¿Existe un plan de mejoras sobre los resultados de los indicadores referentes a la política de personal académico y de apoyo a la docencia?					
2. Incorporación del personal académico y de apoyo a la docencia					
1. ¿Existe una previsión de incorporación del personal académico y de apoyo a la docencia?					
2. ¿Se ha cumplido la incorporación prevista del personal académico y de apoyo a la docencia?					
3. ¿Dispone el Título de unos indicadores referentes al acceso del personal académico y de apoyo a la docencia?					
4. ¿Se dispone de unos resultados de indicadores referentes al acceso del personal académico y de apoyo a la docencia?					
5. ¿Existe un plan de mejoras referente a los resultados de los indicadores sobre el acceso del personal académico y de apoyo a la docencia?					
3. Formación del personal académico y de apoyo a la docencia					
1. ¿Existe un plan de formación para el personal académico?					
2. ¿Se ha cumplido la formación planificada para el personal académico en los tiempos establecidos?					
3. ¿Existe un plan de formación para el personal de apoyo a la docencia?					
4. ¿Se ha cumplido la formación planificada del personal de apoyo a la docencia en los tiempos establecidos?					
5. ¿Dispone el Título de unos indicadores referentes a la formación del					

personal académico y de apoyo a la docencia?					
6. ¿Se dispone de unos resultados de indicadores referentes a la formación del personal académico y de apoyo a la docencia?					
7. En su caso, ¿Existe un plan de mejoras referente a los resultados de los indicadores sobre la formación del personal académico y de apoyo a la docencia??					
4. Evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia					
1. ¿Existe un plan de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico?					
2. ¿Se ha cumplido la evaluación, promoción y reconocimiento planificado del personal académico en los tiempos establecidos?					
3. ¿Existe un plan de evaluación, promoción y reconocimiento del personal de apoyo a la docencia?					
4. ¿Se ha cumplido la evaluación, promoción y reconocimiento planificado del personal de apoyo a la docencia en los tiempos establecidos?					
5. ¿Dispone el Título de unos indicadores referentes a la Evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia?					
6. ¿Existen unos resultados de indicadores referentes a la evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia?					
7. En su caso, ¿Existe un plan de mejoras referente a los resultados de los indicadores sobre la Evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia?					

Documentos del SGIC solicitados

--

Observaciones

--

De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:

Satisfactoria	A	Suficiente	B	Insuficiente	C	Ausencia de información	D	No aplica	N/A

1.4. Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios

Véase la escala de valoración en la introducción de la Lista de Revisión y Mejora

	A	B	C	D	N/A
1. Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios					
1. ¿Existe un plan de previsión de los recursos materiales y servicios en el Título?					
2. En caso afirmativo, ¿se han incorporado los recursos materiales y servicios previstos en los tiempos establecidos?					
3. ¿Existe un control de los recursos materiales y servicios de que dispone el Título?					
4. ¿Existe un inventario que recoja los recursos materiales que se están utilizando?					
5. ¿Existen unos resultados de satisfacción de los grupos de interés referentes a la gestión y mejora de los recursos materiales y servicios?					
6. En su caso, ¿Existe un plan de mejoras referente a los resultados de la satisfacción sobre la gestión y mejora de los recursos materiales y servicios?					

Documentos del SGIC solicitados

--

Observaciones

--

De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:

Satisfactoria	A	Suficiente	B	Insuficiente	C	Ausencia de información	D	No aplica	N/A

1.5. Análisis y utilización de los resultados

Véase la escala de valoración en la introducción de la Lista de Revisión y Mejora

A B C D N/A

1. Análisis y utilización de los resultados del aprendizaje					
1. ¿Dispone el Título de unos indicadores referentes a los resultados del aprendizaje (tasa de graduación, abandono, eficiencia, rendimiento, asistencia a clase, no presentados, éxito, ...)?					
2. ¿Existen unos resultados de indicadores referentes a los resultados de aprendizaje (tasa de graduación, abandono, eficiencia, rendimiento, asistencia a clase, no presentados, éxito, ...)?					
3. ¿Existe un plan de mejoras referente a los resultados de los indicadores sobre los resultados de aprendizaje (tasa de graduación, abandono, eficiencia, rendimiento, asistencia a clase, no presentados, éxito, ...)?					
2. Análisis y utilización de los resultados de la inserción laboral					
1. ¿Dispone el Título de unos indicadores sobre los resultados de la inserción laboral?					
2. ¿Existen unos resultados de indicadores sobre la inserción laboral?					
3. ¿Existe un plan de mejoras referente a los resultados de los indicadores relacionados con la inserción laboral?					
3. Análisis y utilización de los resultados de la satisfacción de los grupos de interés (PDI, PAS, Estudiantes, Egresados y Empleadores)					
1. ¿Dispone el Título de unos indicadores referentes a la satisfacción de los grupos de interés (Estudiantes, PDI, PAS, egresados y empleadores)?					
2. ¿Existen unos resultados de indicadores referentes a la satisfacción de los grupos de interés (Estudiantes, PDI, PAS, egresados y empleadores)?					
3. ¿Existe un plan de mejoras referente a los resultados de los indicadores sobre la satisfacción de los grupos de interés (Estudiantes, PDI, PAS, egresados y empleadores)?					

Documentos del SGIC solicitados

--

--

Observaciones

--

De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:

Satisfactoria	A	Suficiente	B	Insuficiente	C	Ausencia de información	D	No aplica	N/A

1.6. Publicación de información sobre las titulaciones

Véase la escala de valoración en la introducción de la Lista de Revisión y Mejora

	A	B	C	D	N/A
1. ¿Dispone el Título de información adecuada en la Web sobre la presentación del título (localización, justificación y descripción, organigrama, perfil profesional, atribuciones profesionales, salidas profesionales e informes de verificación del Título)?					
2. ¿Dispone el Título de información adecuada en la Web sobre el acceso, admisión y matrícula (perfil de ingreso, criterios e acceso y admisión, matriculación, simultaneidad de estudios, traslados de expediente, convalidaciones, homologación de un título extranjero, certificaciones, carnet/tarjeta inteligente, solicitud de título oficial, transferencia y reconocimiento de créditos, normativa de permanencia, atención a la diversidad)?					
3. ¿Dispone el Título de información adecuada en la Web sobre becas y ayudas?					
4. ¿Dispone el Título de información adecuada en la Web sobre el Plan de Estudios (estructura del Título, competencias, asignaturas por cursos, practicum, trabajo fin de grado, menciones cualificadoras, obtención del nivel B1 en lengua extranjera, Exámenes: normativa y calendario, tutorías académicas, calendario académico y horario, continuación de estudios)?					
5. En su caso, ¿Dispone el Título de información adecuada en la Web sobre el curso de adaptación?					
6. ¿Dispone el Título de información adecuada en la Web sobre el Profesorado. Listado actualizado de profesores (foto carnet, nombre y apellidos, email, teléfono de contacto en la universidad, ubicación, horario de atención al alumno, asignatura que imparte indicando titulación y curso)?					
7. ¿Dispone el Título de información adecuada en la Web sobre los programas de Movilidad nacional e internacional que posee la universidad para sus estudiantes y los propios del título?					
8. ¿Dispone el Título de información adecuada en la Web sobre los programas Investigación referentes al título?					
9. ¿Dispone el Título de información adecuada en la Web sobre la Normativa vigente en la Universidad (Normativa de reconocimiento y transferencia de ECTS, normas de permanencia, normativa del TFM y TFG.....)?					
10. ¿Dispone el Título de información adecuada en la Web sobre los servicios de información, asesoramiento y apoyo al estudiante					

(enlace a los diferentes servicios que están a la disposición del estudiante en la universidad)?					
11. ¿Dispone el Título de información adecuada en la Web sobre el Sistema de Calidad del Título (Comisión de Calidad del título, resultados de la formación, evaluación y mejora de la calidad del Título, satisfacción, reclamaciones y sugerencias)?					

Documentos del SGIC solicitados

Observaciones

De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:

Satisfactoria	A	Suficiente	B	Insuficiente	C	Ausencia de información	D	No aplica	N/A

1.7. Seguimiento del SGIC

Véase la escala de valoración en la introducción de la Lista de Revisión y Mejora

	A	B	C	D	N/A
1. ¿Se dispone del Manual de Calidad y Manual de Procedimiento actualizado en el Título?					
2. ¿El Manual de Calidad y Manual de Procedimiento son difundidos y conocidos por el PDI y PAS del Título?					
3. ¿Dispone el Título de un SGIC ordenado, según procesos, por carpetas, claramente identificados sus registros, formatos, indicadores....?					
4. ¿Se ha realizado la Revisión y Mejora del SGIC en el título en los tiempos establecidos?					
5. ¿Existen evidencias de la realización de la Revisión y Mejora del SGIC en el título?					
6. ¿Se ha realizado un plan de mejoras referentes a las desviaciones encontradas en la Revisión y Mejora del SGIC en el título?					

Documentos del SGIC solicitados

--

Observaciones

--

De acuerdo con la valoración individual de los elementos, la valoración global de esta directriz es:

Satisfactoria	A	Suficiente	B	Insuficiente	C	Ausencia de información	D	No aplica	N/A

Anexo nº3: Plan de mejoras del SGIC SGIC del título. Auditoría Interna.



UCAM

UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE MURCIA

PLAN DE MEJORA DEL SGIC DEL TÍTULO AUDITORÍA INTERNA

DATOS DEL TÍTULO AUDITADO

Universidad: Católica San Antonio	
Facultad/Escuela:	
Título:	
Fecha:	Código:

Nº	Acciones de mejora
1	
2	
3	

A continuación se describen todas las acciones de mejoras:

MEJORA Nº 1	
Descripción del problema	
Causas que provocan el problema	
Objetivo a conseguir	
Acciones de mejora	1-
Seguimiento del plan de acción y plazos	1-
Anexos aportados	

MEJORA Nº 2:	
Descripción del problema	
Causas que provocan el problema	
Objetivo a conseguir	
Acciones de mejora	1-
Seguimiento del plan de acción y plazos	1-
Anexos aportados	

Anexo nº3: Recomendaciones establecidas. Acciones tomadas



UCAM

UNIVERSIDAD CATÓLICA
SAN ANTONIO

**EVIDENCIAS SOBRE LAS ACTUACIONES
ENCAMINADAS A ADOPTAR LAS
RECOMENDACIONES INCLUIDAS EN LOS
INFORMES DE VERIFICACIÓN Y
MODIFICACIÓN**

Recomendaciones informe de Verificación del _____

Recomendaciones informe de Modificación del _____

Anexo nº4: Plan de mejoras del informe de Seguimiento.



UCAM
UNIVERSIDAD CATÓLICA
SAN ANTONIO

PLAN DE MEJORA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO CURSO _____

DATOS DEL PLAN DE MEJORA	
Facultad:	
Título:	
Nº de Seguimiento:	Nº de Expediente:
Fecha:	

CRITERIO 1. ORGANIZACIÓN Y DESARROLLO

1.1 El perfil de ingreso y los criterios de admisión.

Acción correctora:

1.2 La normativa académica del título (permanencia/reconocimiento y transferencia de créditos).

Acción correctora:

1.3 El despliegue del Plan de Estudios – Las Guías Docentes.

Acción correctora:

1.4 La coordinación docente del título.

Acción correctora:

CRITERIO 2. INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

2.1 La universidad publica información adecuada y actualizada sobre las características del título, su desarrollo y de los procesos que garantizan su calidad.

Acción correctora:

CRITERIO 3. SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD

3.1 El SGIC implementado dispone de procedimientos que facilitan la recogida de información destinada a la evaluación y mejora de la calidad del proceso de enseñanza – aprendizaje y el título.

Acción correctora:

CRITERIO 4. PERSONAL ACADÉMICO

4.1 El personal académico y su dedicación docente son suficientes y adecuados a las características del título y el número de estudiantes.

Acción correctora:

CRITERIO 5. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

5.1 En el caso de que el título contemple la realización de prácticas externas obligatorias, éstas se han planificado según lo previsto y son adecuadas para la adquisición de las competencias del título.

Acción correctora:

5.2 En el caso de los títulos impartidos con modalidad a distancia/semipresencial, las infraestructuras tecnológicas y materiales didácticos asociados a ellas permiten el desarrollo de las actividades formativas y adquirir las competencias del título.

Acción correctora:

CRITERIO 6. INDICADORES DE RENDIMIENTO

6.1 La evolución de los principales datos e indicadores del título (número de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico, tasa de graduación, tasa de abandono, tasa de eficiencia, tasa de rendimiento y tasa de éxito) es adecuada y es coherente con las características de los estudiantes de nuevo ingreso.

Acción correctora:

CRITERIO 7. RECOMENDACIONES, OBSERVACIONES Y COMPROMISOS ADQUIRIDOS

7.1 La universidad ha hecho efectivos los compromisos incluidos en la memoria de verificación, las recomendaciones y observaciones definidas en los informes de verificación, modificación y seguimiento del título.

Acción correctora:

Anexo n5: Plan de mejoras Acreditaciones

EXPEDIENTE N°:

FECHA:

PLAN DE MEJORA DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN EL PROCESO DE ACREDITACIÓN

Denominación del Título	MASTER
Universidad (es)	CATÓLICA SAN ANTONIO
Centro (s) donde se imparte	
Menciones/Especialidades que se imparten en el centro	
Modalidad (es) en la se imparte el título en el centro. En su caso, modalidad en la que se imparten las distintas menciones o especialidades del título	

Aspectos que necesariamente deben ser modificados a fin de obtener un informe favorable de acreditación:

Nº	Acciones de mejora
1	
2	
Recomendaciones	
1	

A continuación, se describen todas las acciones de mejoras:

MEJORA Nº1:	
Descripción del problema	
Causas que provocan el problema	
Objetivo a conseguir	
Acciones de mejora	
Seguimiento del plan de acción y plazos	
Anexos aportados	

MEJORA Nº 2:	
Descripción del problema	
Causas que provocan el problema	
Objetivo a conseguir	
Acciones de mejora	
Seguimiento del plan de acción y plazos	
Anexos aportados	

Anexo nº6: Listado de Registros del SGIC

LISTADO DE REGISTROS DEL SGIC			Proceso asociado: PCA01
Código del Proceso asociado al registro	Título	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia

Anexo nº7: Listado de indicadores del SGIC

LISTADO DE INDICADORES DEL SGIC					
Código del Proceso asociado al Indicador	Nombre del Indicador	Periodo de seguimiento (mensual, anual...)	Responsable de su custodia	Tipo soporte y tiempo de archivo	Fecha de medición

Anexo nº8: Análisis de indicadores y Plan de mejoras del SGIC.

GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
4. DEFINICIONES	2
5. RESPONSABILIDADES	2
6. DESARROLLO.....	3
7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES	3
8. ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS	3
9. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	3
10. DIAGRAMA DE FLUJO	4
11. ANEXOS.....	4

RESUMEN DE REVISIONES			
Edición	Fecha	Apartado	Motivo de la modificación
00	Octubre 2014	-----	-----
01	Febrero 2017	8	Actualización en base a los requisitos del Programa de Monitor Se incluye: Elaborado por Dirección de Calidad " y Ordenación Académica"
02	Abril 2018	-----	Adaptación de todo el SGIC a los requisitos del Programa Monitor, Acredita y la implantación del mismo en la Universidad. Adaptación de todo el SGIC tras la Resolución de 7 de marzo de 2018, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas
03	Marzo 2020	-----	Auditoría documental por parte de ANECA. Resolución del as no conformidades
04	Noviembre 2021	-----	Revisión documental Procesos Servicios Centrales Universidad

ELABORADO POR: VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ORDENACIÓN ACADÉMICA

FECHA: Abril 2018

1 OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir, planificar, gestionar, mejorar e informar de los recursos con los que cuenta la Universidad Católica San Antonio (UCAM) para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

2 ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todas las actividades que la Universidad realiza para determinar las necesidades que se prestan para todas las enseñanzas oficiales que se imparten en la UCAM.

3 NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- 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).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Legislación en materia de Prevención de Riesgos Laborales.
- Estatutos de la Universidad Católica San Antonio.
- Normativa de la Universidad Católica San Antonio para adquisición de recursos materiales.
- Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad (Capítulo 8).

4 DEFINICIONES

Material Científico-Técnico: Todo material y equipamiento que se utilice para el desarrollo de la docencia dentro de los laboratorios de la Universidad.

Material Docente: Todo material y equipamiento que se utilice para el desarrollo de la docencia en la Universidad (libros, ordenadores, sonido, cámaras de grabación, pizarras interactivas, aulas...)

5 RESPONSABILIDADES

Gerencia/Consejo de Gobierno: Aprobar las propuestas de mejora que han sido elaboradas por los Equipos Directivos.

Gestión de Compras/Mantenimiento: Ejecutar las compras/contrataciones/actuaciones de los recursos materiales necesarios, destinados a la docencia en la Universidad.

Equipos Directivos (ED) / Comisión de Calidad del Título (CCF): Identificar las necesidades y elaborar las propuestas de mejora y elevarlas al órgano competente.

Área de planificación de espacios y horarios (APEH): Recopilar información sobre los espacios disponibles en la universidad, coordinar el uso y reserva de los mismos.

6 DESARROLLO

6.1 Generalidades

La Universidad Católica San Antonio es consciente de que la gestión de los recursos materiales es una necesidad que incide directamente en la calidad de la misma, para de esta manera reducir costes innecesarios y alcanzar un alto índice de éxito y satisfacción en los servicios que la Universidad proporciona.

Los ED/CCF una vez finalizado el curso académico y analizados los ítems, de las encuestas, referentes a la satisfacción de los recursos materiales, identificarán las necesidades necesarias en cuanto al *Material Científico-Técnico* y *Material Docente* para el siguiente curso académico.

Estas necesidades serán trasladadas a los departamentos correspondientes para su aprobación/realización: compras, biblioteca, servicio de informática, vicerrectorado de enseñanza virtual, planificación de espacios y horarios. Donde se comprueba la necesidad y si se encuentra el material necesario para cubrir dichas necesidades disponible en la universidad.

Tras el estudio dichas necesidades son elevadas a Gerencia/Consejo de Gobierno para su aprobación, siempre que sea necesario.

Además, en global cualquier persona de la universidad, especialmente el profesorado, puede realizar una solicitud de material que será estudiada siguiendo el mismo procedimiento.

También anualmente, el equipo de planificación de espacios y horarios, en colaboración con profesorado, realiza una estimación del número de alumnos esperable en cada asignatura, así como de grupos y subgrupos necesarios para la realización de la misma, y con ella tener en cuenta las necesidades del curso siguiente, y ascender a *Gerencia/Consejo de Gobierno* los cambios necesarios para el correcto desarrollo de la actividad docente, así como la asignación de aulas, la elaboración del horario, y el reparto de los laboratorios y salas de prácticas asegurando la disponibilidad de los mismos y la optimización de su utilización.

Toda esta pre asignación es actualizada conforme se van produciendo las matriculaciones, o los cambios docentes necesarios.

Durante todo el curso el profesorado podrá solicitar con distintos fines el uso de los diferentes espacios de la universidad, encargándose APEH de la asignación de los mismos.

7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

No se considera necesario establecer indicadores en este procedimiento.

8 ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS

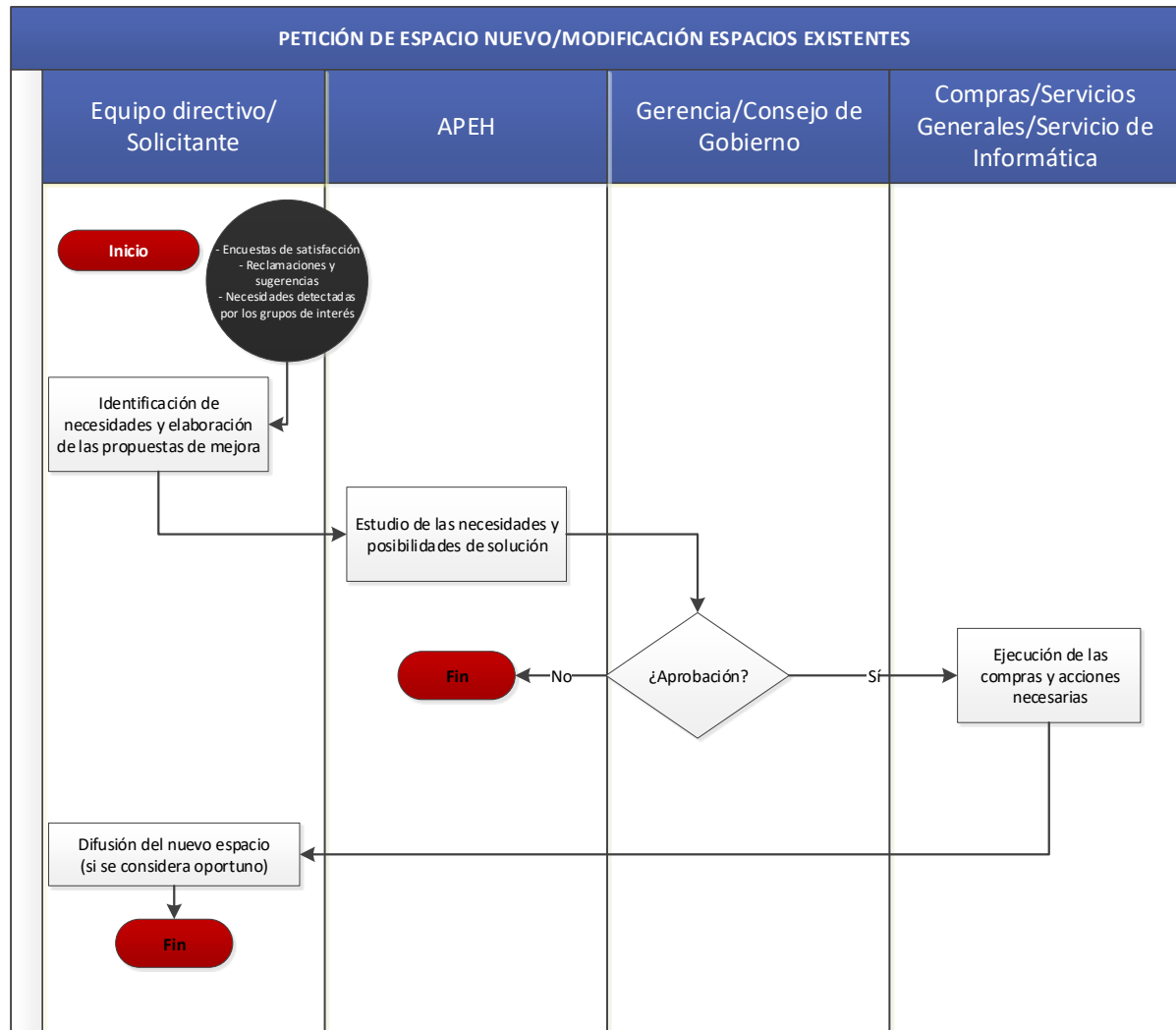
Identificación del registro	Código del Proceso asociado al registro	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Breve descripción de las infraestructuras disponibles para la impartición del título (* E12-Acreditación (* E17-Monitor	PA01	Papel y/o informático 1 año	Área de planificación de espacios y horarios (APEH)
Breve descripción de la plataforma tecnológica de apoyo a la docencia, así como de los materiales didácticos que se utilizan en el proceso de enseñanza. (* E13-Acreditación (* E15-Monitor	PA01	Papel y/o informático 1 año	Vicerrectorado de Enseñanzas Virtuales (VEV)
Materiales, guías y otros recursos didácticos de apoyo (* E16-Monitor	PA01	Papel y/o informático 1 año	Equipos Directivos

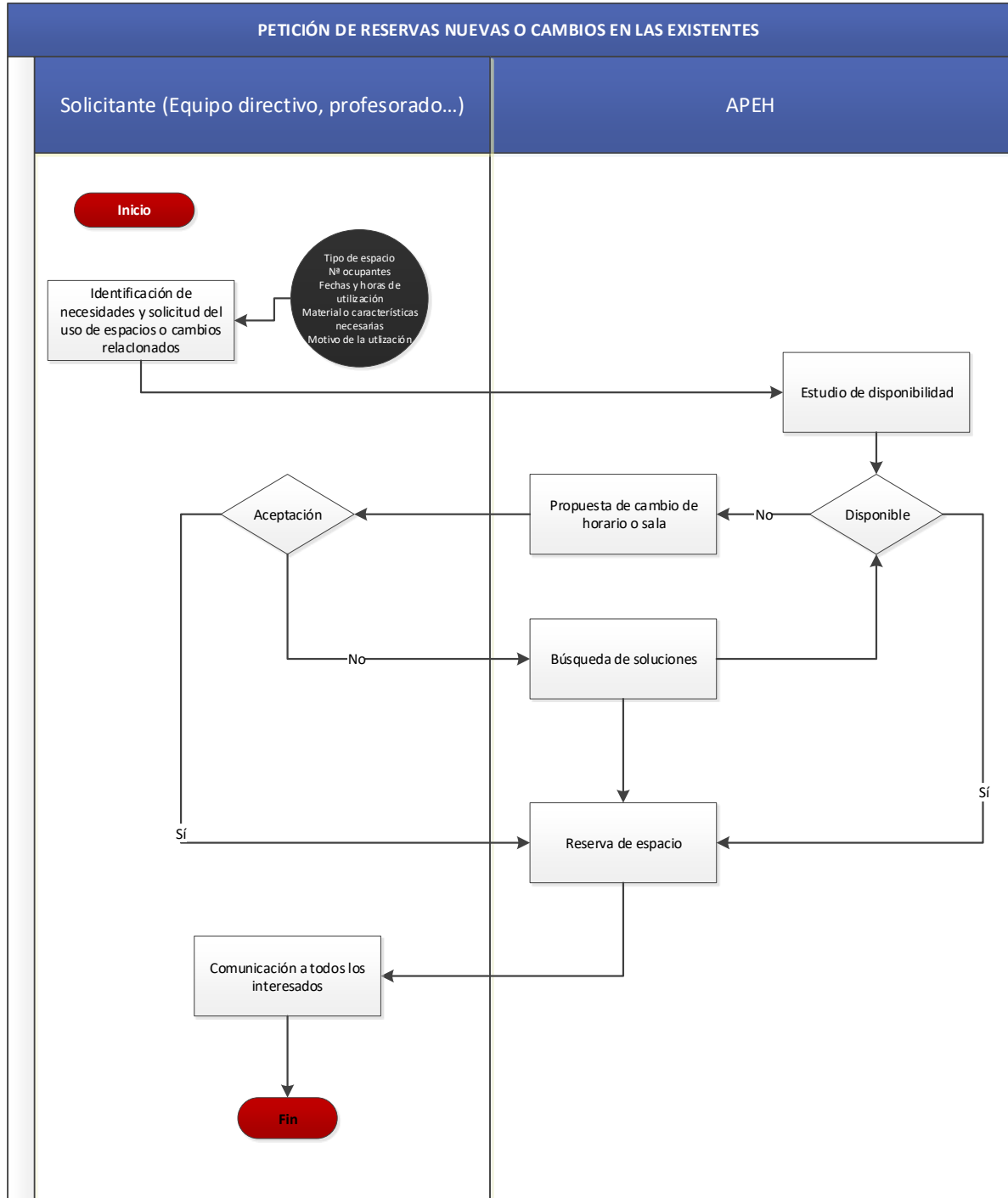
9 RENDICIÓN DE CUENTAS

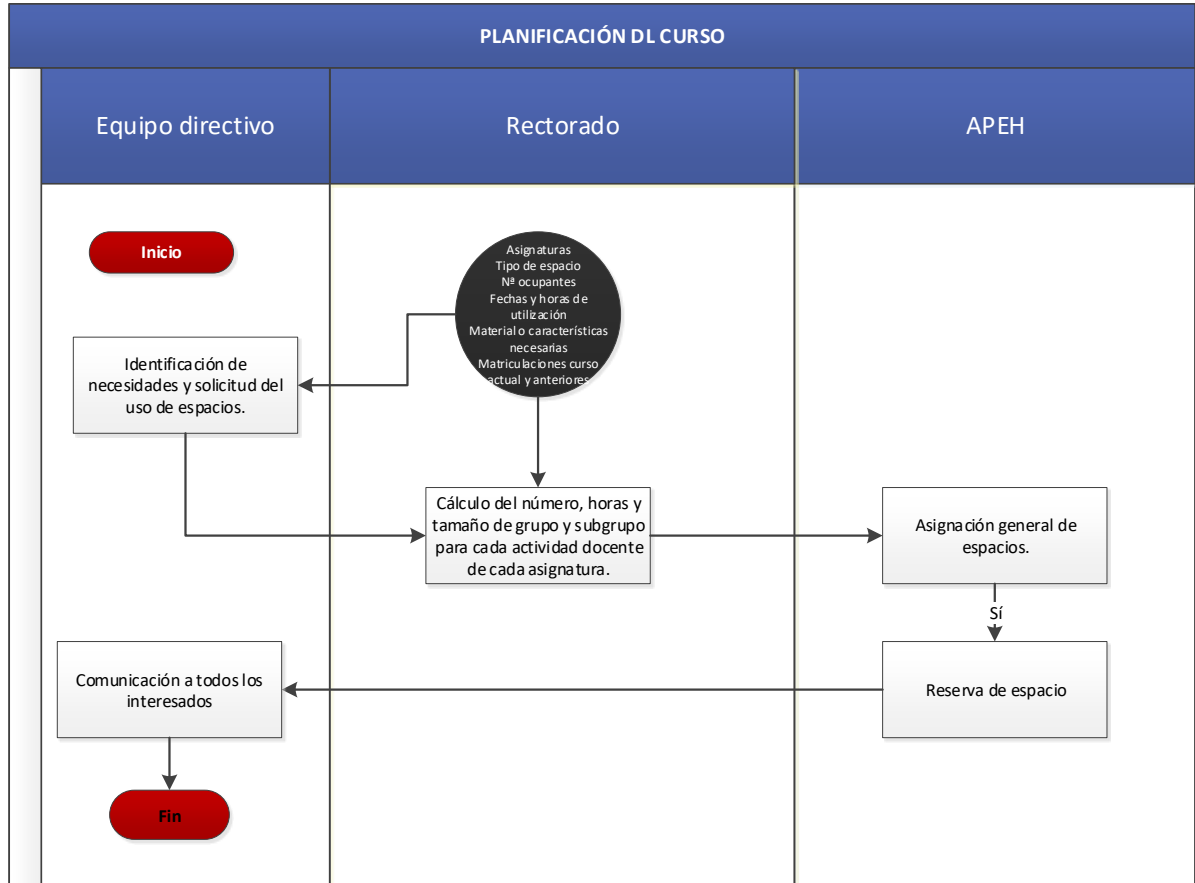
El ED, siempre que la universidad lo considere oportuno, procede a informar a los grupos de interés internos y externos a través del procedimiento *PCL08 Información Pública*.

Además, el personal de la universidad podrá consultar la ocupación de los espacios, tanto a través de la aplicación destinada para tal fin, como utilizando la lectura del código QR establecido en la puerta de cada espacio, y que muestra su ocupación a lo largo del día.

10 DIAGRAMA DE FLUJO







11 ANEXOS

No se considera necesario la inclusión de anexo

GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
4. DEFINICIONES	2
5. RESPONSABILIDADES	2
6. DESARROLLO	3
7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES	4
8. ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS.....	4
9. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	4
10. DIAGRAMA DE FLUJO	5
11. ANEXOS.....	5

RESUMEN DE REVISIONES

Edición	Fecha	Apartado	Motivo de la modificación
00	Octubre 2014	-----	-----
01	Febrero 2017	8	Actualización en base a los requisitos del Programa de Monitor Se incluye: Elaborado por Dirección de Calidad " y Ordenación Académica"
02	Abril 2018	-----	Adaptación de todo el SGIC a los requisitos del Programa Monitor, Acredita y la implantación del mismo en la Universidad.. Adaptación de todo el SGIC tras la Resolución de 7 de marzo de 2018, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas
03	Marzo 2020	-----	Auditoría documental por parte de ANECA. Resolución del as no conformidades
04	Noviembre 2021	-----	Revisión documental Procesos Servicios Centrales Universidad

ELABORADO POR: VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ORDENACIÓN ACADÉMICA

FECHA: Abril 2018

1 OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir, diseñar, mejorar e informar de las actividades realizadas por los servicios que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de los Títulos oficiales impartidos en la UCAM.

2 ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los servicios de apoyo a las titulaciones oficiales y personas participantes en las mismas en cada uno de ellos.

3 NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de Universidades (LOU).
- 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 de la Universidad Católica San Antonio.
- Cartera de Servicios de la Universidad Católica San Antonio.
- Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad (Capítulo 8).
- Decreto nº 203/2009, de 26 de junio, de la Región de Murcia por el que se regula la autorización de implantación de las enseñanzas universitarias oficiales
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad

4 DEFINICIONES

Cartera de Servicios: Breve descripción de los servicios que la Universidad realiza y que servirá para conocer más de cerca a todos y cada uno de ellos y de este modo facilitar a nuestra comunidad universitaria el uso de los mismos.

Carta de servicios: Documento personalizado de cada servicio en la que se detalla la Misión, Visión, Funciones, Objetivos e Indicadores.

5 RESPONSABILIDADES

Presidencia/Dirección General: Asignar las directrices respecto a la gestión de los servicios universitarios de la UCAM, así como comunicar la revisión y definición de los objetivos y la aprobación de las propuestas de mejora pertinentes.

Responsables de los Servicios Universitarios: Definir las actuaciones de los servicios,

así como la planificación de las actuaciones a llevar a cabo por los mismos. Igualmente realizar las propuestas de mejora pertinentes directamente al Presidente /Director General.

Equipo Directivo (ED)/Comisión de Calidad del Título (CCF): Identificar las áreas de mejora y realizar las propuestas de mejora al Presidente /Director General.

6 DESARROLLO

6.1. Generalidades

La correcta gestión de los servicios de la Universidad se convierte en una necesidad que incide directamente en la calidad del mismo. Para ello la UCAM:

- Define las necesidades de los servicios de las titulaciones que influyen en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje de las enseñanzas impartidas en los mismos.
- Define y diseña la prestación de nuevos servicios universitarios y actualiza las prestaciones habituales en función de sus resultados.
- Mejora continuamente los servicios que se prestan, para adaptarse permanentemente a las nuevas necesidades y expectativas.
- Informa de los resultados de la gestión de los servicios prestados a los órganos que corresponda y a los distintos grupos de interés.

El Momento actual exige a la UCAM una eficiente y eficaz gestión de los servicios adaptándose continuamente a los cambios y atendiendo a la satisfacción de los diferentes grupos de interés.

Todos servicios que dan apoyo a los títulos de la Universidad, se encuentran recogidos en un apartado de las memorias para la solicitud de la verificación de los títulos independientemente de la modalidad ya sea presencial, semipresencial o a distancia e incluso el idioma de impartición. En las memorias de cada título se detallan recursos/ servicios como los siguientes:

- Recursos informáticos: Plataforma de formación on-line de la Universidad, aulas informáticas, software, licencias, equipos informáticos, etc.
- Aulas y espacios disponibles (salas, despachos, laboratorios, etc.), con sus equipamientos e instalaciones.
- Biblioteca: Ofrece apoyo al estudio, a la docencia y a la investigación. Los principales servicios que abarca, son: solicitud y gestión de préstamos a través de la web, préstamo inter-sedes, préstamo inter-bibliotecario, información bibliográfica y referencia, formación de usuarios.
- Servicio de ayudas al estudio: Seguro escolar, becas y ayudas oficiales.
- Servicio de Orientación e Información Laboral
- Relaciones Internacionales

- Servicio de Actividades Deportivas
- Servicio de Igualdad de Oportunidades
- Servicio de Información al Estudiante
- Cuerpo Especial de Tutores
- Discapacidad/ Diversidad
- Servicio de Idiomas
- Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales

Cada servicio dispone de su página Web, en la cual se detalla la Misión, Visión, Funciones, Objetivos...etc. y aquella información que consideren relevante para los grupos de interés. <https://www.ucam.edu/servicios>

A continuación, se detallan algunos de los servicios que dan apoyo directo a las titulaciones:

6.1.1 Servicio de Informática

Este servicio informa al personal de la Universidad sobre los recursos que tiene a su disposición, para facilitar el uso de las herramientas informáticas necesarias para el desarrollo de sus tareas. La infraestructura informática de software de la Universidad Católica San Antonio, se gestiona desde el Área de Gestión del Software del Servicio de Informática.

<https://www.ucam.edu/servicios/informatica>

6.1.2 Seguridad y Prevención de Riesgos Laborales

Atendiendo a la dotación de recursos relacionados con la seguridad y la prevención de riesgos laborales, la Universidad cuenta con una normativa de Prevención de Riesgos Laborales que está integrada dentro del departamento de RRHH.

<https://www.ucam.edu/servicios/rrhh/politica-prevencion-nuestros-principios-y-compromisos>

6.1.3 Atención a la Discapacidad y Diversidad

Los servicios prestados son:

1. Asesoramiento psicopedagógico:

El Servicio de Evaluación y Asesoramiento Psicopedagógico (SEAP) da respuestas a la comunidad universitaria (PDI, PAS y estudiantes), de modo gratuito, y está atendido por profesionales del Área de Personalidad, Evaluación y Tratamiento Psicológico del Departamento de Psicología de esta Universidad y del área de Orientación Escolar y Profesional del Departamento de Educación.

2. Asesoramiento jurídico:

El Servicio Jurídico de la Universidad, desde el Departamento de Recursos Humanos, informa y asesora sobre la legislación que ampara los derechos de los discapacitados, la percepción de ayudas públicas y otros servicios que pone la Administración al servicio de estos colectivos. <https://www.ucam.edu/servicios/seap>

6.1.4 Gestión medioambiental

El departamento de RR.HH de la Universidad Católica San Antonio, a través de su área de Medio Ambiente, viene desarrollando una serie de actividades relacionadas con la gestión ambiental del centro universitario, encaminadas a cumplir con la legislación ambiental aplicable y a promover una cultura responsable entre los miembros de la comunidad universitaria.

<https://www.ucam.edu/servicios/rrhh/medio-ambiente>

6.1.5 Cuerpo Especial de Tutores

Para el apoyo a nuestros alumnos, la Universidad Católica San Antonio cuenta con un Cuerpo Especial de Tutores, cuya labor es potenciar el desarrollo académico y personal del alumnado, haciendo su estancia entre nosotros más fácil, orientándolo en cuestiones referentes a estudios o individuales, con la idea de formarlos para insertarse en la sociedad de manera creativa y transformadora. Las personas que integran el cuerpo especial de tutores disponen de una formación de carácter multidisciplinar, en el ámbito de la Pedagogía, Psicología, Humanidades, etc.

<https://www.ucam.edu/servicios/tutorias>

6.1.6 Servicio de Adaptaciones Curriculares

Dada la necesidad de que las Universidades garanticen la igualdad de oportunidades de los estudiantes y demás miembros de la comunidad universitaria con discapacidad y/o necesidades especiales, nuestra Universidad se ha dotado de un Servicio de Adaptaciones Curriculares (SAC), incardinado en este Vicerrectorado, con el fin de dar respuesta a las demandas de alumnos, profesores y personal de administración y servicios en esta materia.

La actividad que desarrollará el SAC estará dirigida a:

- Estudiantes que dispongan de un Certificado de Discapacidad o credencial que reconozca oficialmente cualquier grado de discapacidad, que pudiera dificultar el seguimiento ordinario de la enseñanza en la que estén matriculados.
- Estudiantes con necesidades especiales sin Certificado de Discapacidad, que pudieran afectar el seguimiento ordinario de la enseñanza en la que estén matriculados.
- Estudiantes con necesidades temporales (accidentes, enfermedad grave), que les impidan seguir la planificación ordinaria de la enseñanza en la que estén matriculados.

Funciones del SAC:

- Este servicio se encargará de gestionar las solicitudes de los alumnos, y demás miembros de la comunidad universitaria que demanden de algún tipo de adaptación académica especial, aplicando entre otras medidas las recomendaciones que la CRUE establece en su Guía de Adaptaciones en la Universidad, y realizando un seguimiento de las mismas durante el transcurso del curso académico.
- Ofrecer asesoramiento a los alumnos y profesores en aquellas cuestiones relacionadas con la discapacidad.
- Fomentar la formación específica del profesorado sobre estrategias pedagógico-didácticas a adoptar en clase.
- Favorecer acciones de sensibilización para la plena integración de estos alumnos en nuestro ámbito universitario y fuera de él.

El Servicio de Adaptaciones Curriculares colaborará estrechamente con el Cuerpo de Tutores UCAM, el Servicio de Evaluación Psicológica y con la Titulación de referencia del alumno, con el objetivo principal de ayudar a todos nuestros alumnos en su adecuado desarrollo académico.

<https://www.ucam.edu/servicios/vicerrectorado-de-calidad-y-ordenacion/area-de-ordenacion-academica/adaptaciones-curriculares>

6.2. Planificación

Presidencia/Dirección General asigna las directrices a cada servicio. Los responsables de los Servicios o en su caso las personas que estos deleguen, realizan la Memoria Anual en la cual se describen las acciones realizadas durante el curso académico.

Los Servicios deben realizar una difusión interna y externa de las actividades planificadas y de los objetivos propuestos. Para ello se apoyan en el Proceso PCL08 Información Pública.

Los ED/CCF del título podrán realizar propuestas de mejora establecidas en la Revisión y Mejora del SGIC.

7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

No se considera necesario establecer indicadores en este procedimiento.

8 ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS

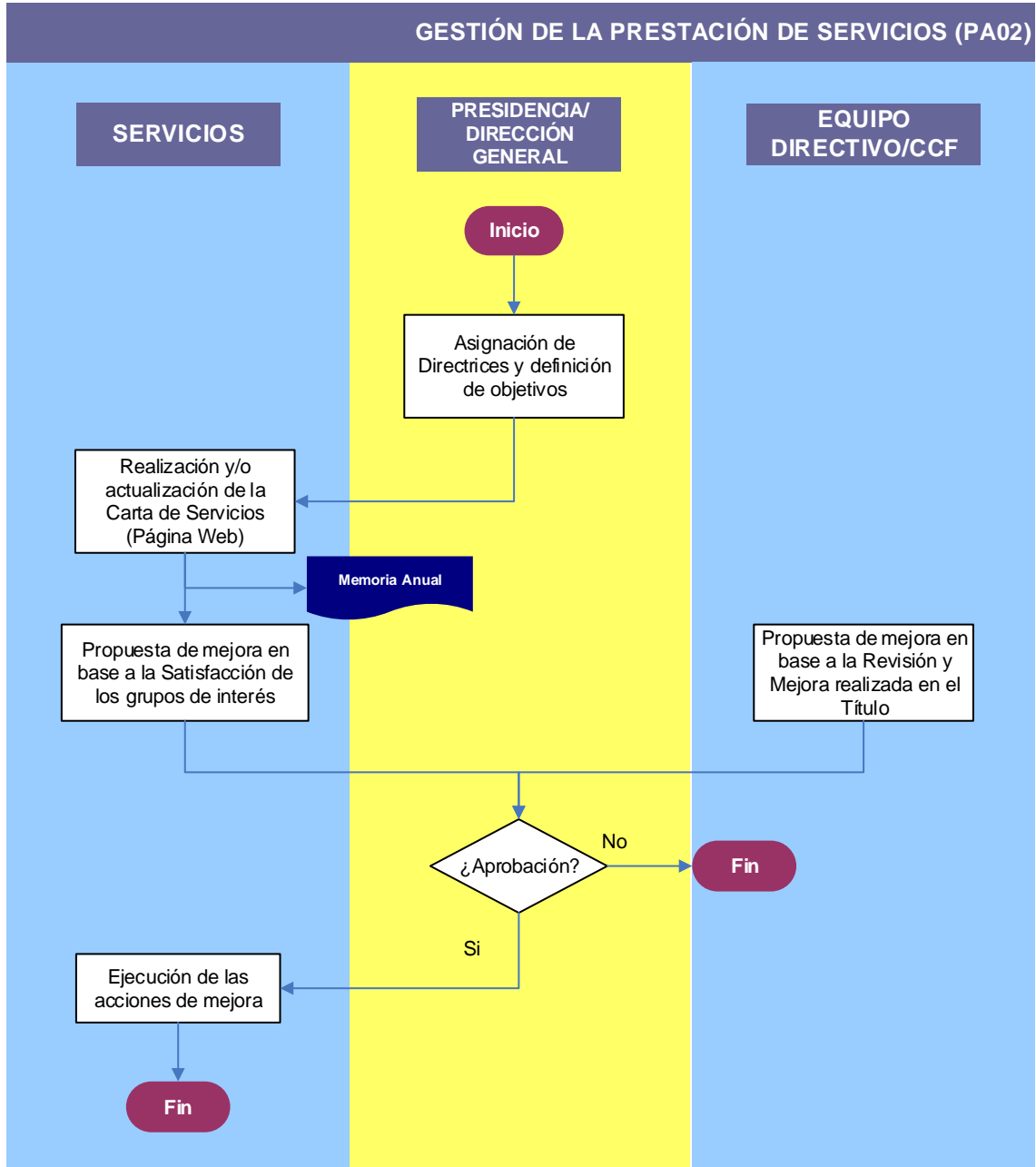
Identificación del registro	Código del proceso asociado al registro	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Página Web de cada servicio	PA02	Papel o informático Permanente	Responsable de servicios
Breve descripción de los servicios de apoyo (* E14-Acreditación)	PA02	Papel o informático 6 años	Responsable de servicios

9 RENDICIÓN DE CUENTAS

Los responsables de los servicios informan, al menos anualmente a Presidencia/Dirección General a través de la memoria anual del correcto funcionamiento de cada servicio.

También se informa a los grupos de interés, internos y externos, que se considere oportuno a través del procedimiento *PCL08 Información Pública*.

10 DIAGRAMA DE FLUJO



11 ANEXOS

No se considera necesario la inclusión de anexo

GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DEL TÍTULO SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
4. DEFINICIONES	2
5. RESPONSABILIDADES	2
6. DESARROLLO	2
7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES	4
8. ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS	4
9. RENDICIÓN DE CUENTAS	4
10. DIAGRAMA DE FLUJO.....	5
11. ANEXOS	6

RESUMEN DE REVISIONES

Edición	Fecha	Apartado	Motivo de la modificación
00	Octubre 2014	-----	-----
01	Febrero 2017	8	Actualización en base a los requisitos del Programa de Monitor Se incluye: Elaborado por Dirección de Calidad “ y Ordenación Académica”
02	Abril 2018	-----	Adaptación de todo el SGIC a los requisitos del Programa Monitor, Acredita y la implantación del mismo en la Universidad.. Adaptación de todo el SGIC tras la Resolución de 7 de marzo de 2018, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas
03	Marzo 2020	-----	Auditoría documental por parte de ANECA. Resolución del as no conformidades
04	Noviembre 2021	-----	Revisión documental Procesos Servicios Centrales Universidad

ELABORADO POR: VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ORDENACIÓN ACADÉMICA

FECHA: Abril 2018

1 OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer el proceso de gestión de todas las reclamaciones y sugerencias que se presenten en la Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM).

2 ALCANCE

El proceso integra a todos los miembros de la comunidad universitaria: alumnos, PDI (personal docente e investigador) y PAS (personal de administración y servicios), como usuarios y generadores de reclamaciones o sugerencias

3 NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Plan Estratégico de la UCAM
- Estatutos de la UCAM
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Normas de organización y funcionamiento de la UCAM

4 DEFINICIONES

Reclamación: Manifestación documentada de un usuario o grupo de usuarios con el fin de hacer constar una presunta situación irregular o ilegal derivada de un servicio o de un procedimiento inadecuado con el objetivo de que ésta sea subsanada.

Sugerencia: Propuesta de un usuario o grupo de usuarios cuyo objetivo es mejorar una situación, un servicio o un procedimiento.

5 RESPONSABILIDADES

Unidad de Reclamaciones y Sugerencias (URYS): Seguimiento de todas las reclamaciones y sugerencias de la UCAM garantizando la correcta tramitación y resolución.

Equipo Directivo (ED): Tramitar las reclamaciones y sugerencias relacionadas con su título y resolverlas en primera instancia.

Defensor Universitario (DEU): Tramitar las reclamaciones en segunda instancia una vez agotada la primera vía en el Título.

Responsable del servicio implicado: Aportar la información relevante solicitada y en su caso resolver en primera instancia.

6 DESARROLLO

6.1 RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS ANTE EL TÍTULO

Los grupos de interés pueden remitir las reclamaciones y/o sugerencias a su Título a través de la aplicación web destinada al efecto que actúa como soporte del proceso:

<https://soporte.ucam.edu/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=6>

Todas las reclamaciones/sugerencias se interpondrán y serán autenticadas de forma previa, mediante la vía telemática.

INICIO:

El proceso se inicia, a instancia de parte, estando legitimado cualquier miembro de la comunidad universitaria, mediante la inserción de la reclamación o sugerencia en la aplicación web destinada al efecto que actúa como soporte del proceso:

<https://soporte.ucam.edu/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=6>

INSTRUCCIÓN:

El ED del título, o la persona que delegue, procederán al estudio reclamación, teniendo en cuenta el plazo máximo de quince días hábiles para emitir y trasladar una resolución que contenga, si procede, las acciones correctivas pertinentes.

COMUNICACIÓN DE LA RESPUESTA AL USUARIO:

Una vez emitida la resolución por parte del ED de la titulación, ésta se comunicará al usuario a través de la plataforma informática habilitada al efecto.

La unidad de reclamaciones y sugerencias (URYS) realizará el seguimiento de todas las reclamaciones y sugerencias que se realicen a través de la plataforma informática habilitada al efecto, con el fin de asegurar el cumplimiento de los plazos de respuesta y los trámites establecidos, garantizando de este modo, la correcta tramitación y resolución de cada una de ellas.

6.2 RECLAMACIONES EN EL DEFENSOR UNIVERSITARIO

Si la resolución emitida por el ED no satisface al usuario, a través de la misma plataforma informática, podrá interponer reclamación ante el Defensor Universitario:
<https://soporte.ucam.edu/plugins/formcreator/front/formdisplay.php?id=6>

El Defensor Universitario, una vez recabada la información de todas las partes y revisada la normativa aplicable, emitirá en el plazo máximo de treinta días hábiles una resolución que será trasladada a las partes a través de la plataforma web destinada al efecto.

7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

Identificación del Indicador	Código del proceso asociado al indicador	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Nº de reclamaciones recibida por curso y título	PA03	informático 6 años	UGRYS

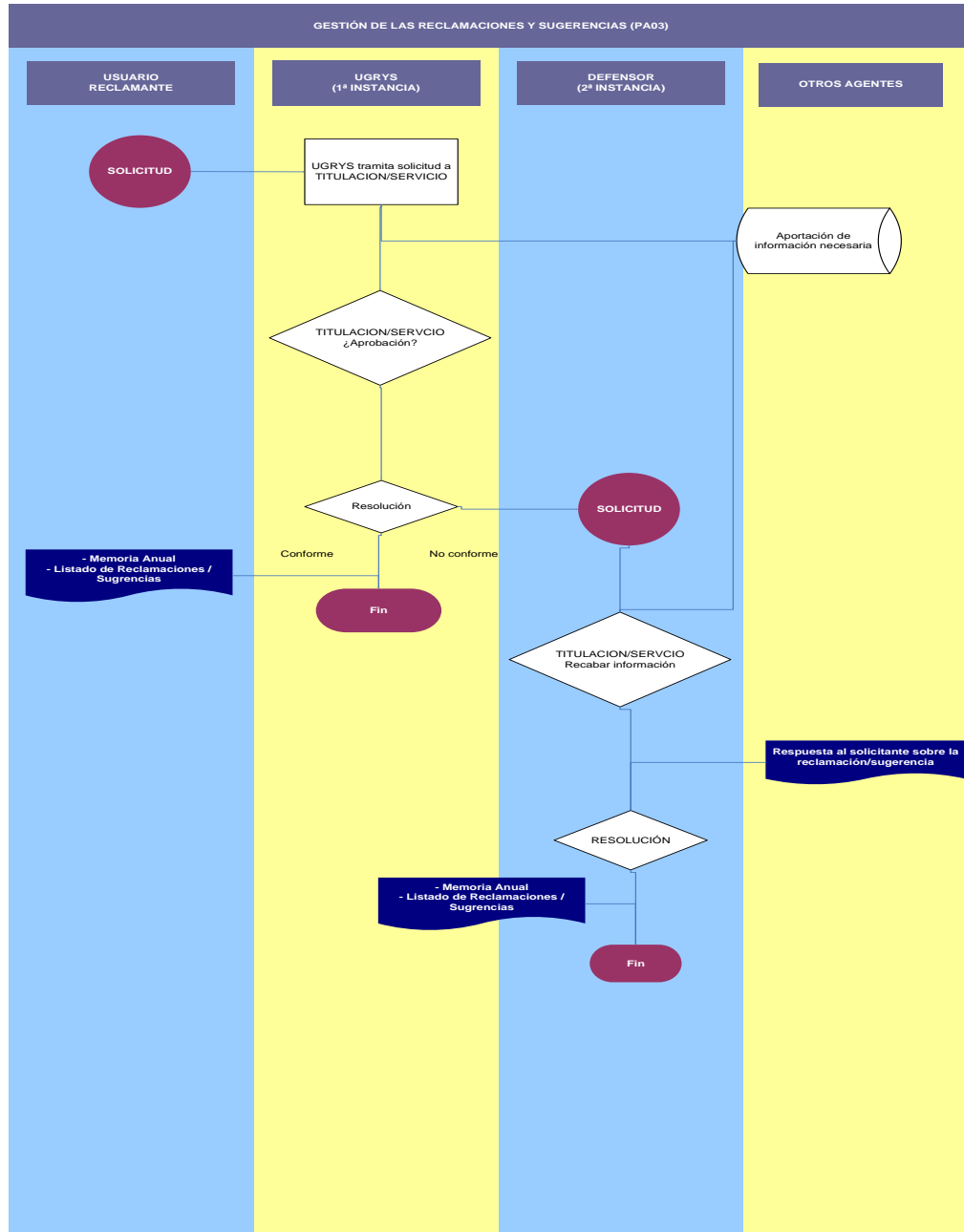
8 ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS

Identificación del registro	Código del proceso asociado al registro	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Impreso Reclamaciones / Sugerencias	PA03	Informático 6 años	Equipo Directivo / UGRYS
Listado de Reclamaciones / Sugerencias	PA03	Informático 6 años	Equipo Directivo / UGRYS
Histórico de seguimiento	PA03	Informático 6 años	Equipo Directivo / UGRYS
Respuesta al solicitante	PA03	Informático 6 años	Equipo Directivo / Defensor Universitario
Informe anual UGRYS.	PA03	Informático 6 años	Equipo Directivo / Defensor Universitario

9 RENDICIÓN DE CUENTAS

La Unidad de Reclamaciones y Sugerencias emite un informe anual como mecanismo de rendición de cuentas.

10 DIAGRAMA DE FLUJO



11. ANEXOS

No es necesario la inclusión de anexos

ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS (PM01)

SATISFACCIÓN DE ALUMNOS (PM01-IT01)

SATISFACCIÓN DE EGRESADOS (PM01-IT02)

SATISFACCIÓN DE EGRESADOS (PM01-IT02)

SATISFACCIÓN DE PERSONAL DOCENTE E INVESTIGADOR (PM01-IT03)

SATISFACCIÓN DE PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS (PM01-IT04)

SATISFACCIÓN DE EMPLEADORES (PM01-IT05)

SATISFACCIÓN DE INSERCIÓN LABORAL (PM01-IT06)

SATISFACCIÓN DE ALUMNOS SOBRE PROFESORADO (PM01-IT07)

ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ÍNDICE

1. OBJETO.....	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	2
4. DEFINICIONES.....	2
5. RESPONSABILIDADES.....	2
6. DESARROLLO	3
7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES	5
8. ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS	6
9. RENDICIÓN DE CUENTAS	6
10. DIAGRAMA DE FLUJO	7
11. ANEXOS	7

RESUMEN DE REVISIONES

Edición	Fecha	Apartado	Motivo de la modificación
00	Octubre 2014	-----	-----
01	Febrero 2017	8	Actualización en base a los requisitos del Programa de Monitor Se incluye: Elaborado por Dirección de Calidad " y Ordenación Académica"
03	Abril 2018	-----	Adaptación de todo el SGIC a los requisitos del Programa Monitor, Acredita y la implantación del mismo en la Universidad.. Adaptación de todo el SGIC tras la Resolución de 7 de marzo de 2018, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas
04	Noviembre 2021	-----	Revisión documental Procesos Servicios Centrales Universidad

ELABORADO POR: DIRECCIÓN DE CALIDAD

FECHA: Abril 2018

1 OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto garantizar que la Universidad Católica San Antonio (UCAM) dispone de mecanismos que le permiten obtener información sobre la satisfacción de los distintos grupos de interés (alumnado, personal académico, de administración y servicios, empleadores, egresados...) para tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

2 ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los grupos de interés relacionados con las titulaciones oficiales impartidas en la UCAM.

3 NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Normativas europeas, estatales y propias de la Comunidad Autónoma aplicables
- Estatutos de la Universidad
- Normativa de la Universidad
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Decreto nº 203/2009, de 26 de junio, de la Región de Murcia por el que se regula la autorización de implantación de las enseñanzas universitarias oficiales establecidas.

4 DEFINICIONES

Grupos de Interés: Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en la Universidad, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir estudiantes, profesores, padres, administraciones públicas, empleadores, y sociedad en general.

5 RESPONSABILIDADES

Presidencia/Consejo de Gobierno (CG): Estudiar los Informes de satisfacción de los Grupos de Interés. Aprobar las propuestas de mejora de los Equipos Directivos. Puesta en marcha de las propuestas de mejora que les competen.

Equipo Directivo (ED) y Comisión de Calidad de la Facultad (CCF): Analizar el Informe de Satisfacción de los Grupos de Interés de cada uno de los Títulos que comprenden la Facultad, así como realizar las propuestas de mejora a Presidencia/Consejo de Gobierno (CG). Puesta en marcha de las propuestas de mejora que les competen.

Responsables de Procesos relacionados con la Satisfacción de los Grupos de Interés: Proporcionar la información así como los resultados obtenidos de los análisis de los

indicadores relacionados con la Satisfacción de los grupos de interés. Puesta en marcha de las propuestas de mejora que les competen.

Unidad Estadística: Procesar los datos obtenidos de las diferentes encuestas de satisfacción realizadas a los grupos de interés. Realizar los informes y enviar a las diferentes titulaciones en los plazos establecidos para tal efecto.

6 DESARROLLO

En la siguiente tabla se muestran todos los procesos del SGIC que tiene que ver con la satisfacción de los grupos de interés.

Código	Directriz AUDIT	Título del Proceso		Procesos que intervienen en la satisfacción de los Grupos de interés
PE01	1.0	Establecimiento, revisión, difusión y actualización de la política y los objetivos de la calidad		
PE02	1.3	Política del personal académico	Política del personal académico PE02-S01	x
			Política de personal de administración y servicios PE02-S02	x
PE03	1.1	Diseño y seguimiento de la oferta formativa		x
PCA01	1.7	Revisión y mejora del SGIC (AUDIT)		
PA01	1.4	Gestión de los recursos materiales		x
PA02	1.4	Gestión de la prestación de servicios		x
PA03	1.2	Gestión de reclamaciones y sugerencias		x
PM01	1.5	Análisis de la satisfacción de los Grupos de Interés		x
PCL01	1.2	Perfiles de ingreso/egreso		x
PCL02	1.2	Captación, selección y admisión. Matriculación de estudiantes. Tramitación de títulos	Selección y admisión PCL02-S01	x
			Matriculación de estudiantes PCL02-S02	x
			Tramitación de Títulos PCL02-S03	x
PCL03	1.2	Planificación, desarrollo de las enseñanzas, evaluación del aprendizaje y extinción del Título		x

PCL04	1.2	Movilidad de los estudiantes	Movilidad Internacional. PCL04-S01	x
			Movilidad Nacional. PCL04-S02	x
PCL05	1.2	Prácticas externas		x
PCL06	1.2	Orientación y apoyo a los estudiantes y egresados (SOIL)		x
PCL07	1.5	Resultados académicos y de aprendizaje		x
PCL08	1.6	Información pública		x
PCL09	1.2	Información y apoyo a los estudiantes		x

Tabla: Procesos-Satisfacción Grupo de Interés

Los responsables de los procesos que intervienen en la satisfacción de los grupos de interés descritos en la *Tabla: Procesos- Satisfacción Grupos de Interés* deben proporcionar toda la información solicitada así como el análisis de todos sus indicadores para de esta manera conocer el grado de satisfacción de los mismos.

Dependiendo de cuál sea el grupo de interés a encuestar, el responsable del proceso establece los medios más acordes de los que disponga para recoger la información de cada uno de ellos (aplicación web, correo electrónico, encuesta telefónica...).

Los datos que resultan de cumplimentar las encuestas son recopilados y analizados por los responsables de cada proceso, el cual elabora el informe de resultados de satisfacción de su grupo de interés y en el que se recoge asimismo el valor de los indicadores del proceso.

Todos los responsables de procesos deberán remitir sus informes, de resultados de satisfacción de sus grupos de interés, a los ED/CCF para que estudien los resultados e identificar las áreas de mejora y se puedan realizar las mejoras que consideren oportunas. El ED debe realizar el informe de plan de mejoras de su título.

Una vez que se han realizado las propuestas de mejora por parte del ED/CCF son elevadas a Presidencia/Consejo de Gobierno para su aprobación.

Las mejoras pueden ser llevadas a cabo por CG, los ED de cada facultad y/o por los propios responsables de los procesos.

En todos los Informes de satisfacción se deberán incluir los resultados de la satisfacción de los grupos de interés por procesos o como mínimo los que se muestran en la siguiente tabla:

Procesos asociados	Mecanismo/Procedimiento para realizar la satisfacción	Periodicidad establecida
--------------------	---	--------------------------

Los estudiantes valoran positivamente la planificación, desarrollo y resultados de la enseñanza	PCL03 PCL07	Encuesta	Anual
Los estudiantes valoran positivamente las prácticas externas, movilidad, orientación recibida	PCL04 PCL05 PCL06	Encuesta	Anual
Los profesores están satisfechos con el desarrollo de la enseñanza	PE02	Encuesta	Anual/Bianual
Los graduados se muestran satisfechos con la formación que proporciona el programa formativo	PCL06	Encuesta	Anual
Estudiantes y PDI valoran positivamente los recursos y servicios	PA01 PA02	Encuesta	Anual/Bianual
Los empleadores valoran positivamente la formación y desempeño profesional de los graduados	PM01	Encuesta	Bianual

Todos los planes de mejoras quedarán recogidos en el informe anual de plan de mejoras del Título.

Una vez realizadas las encuestas, y siempre que el ED los considere necesario, se mantendrán reuniones con los delegados con el objeto de conocer el porqué de aquellos resultados de insatisfacción. Dichas reuniones quedarán recogidas en actas.

7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

Los propios indicadores de los procesos que intervienen en este proceso.

Identificación del Indicador	Código del proceso asociado al indicador	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Grado de satisfacción global de los estudiantes con el Título. <i>(*) Tabla 4-</i>	PM01	Informático 6años	Equipo Directivo VCOA

<i>Acreditación/Seguimiento</i>			
Grado de satisfacción de los estudiantes con el profesorado <i>(*) Tabla 4-Acreditación/Seguimiento</i>	PM01	Informático 6 años	Equipo Directivo VCOA
Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos <i>(*) Tabla 4-Acreditación/Seguimiento</i>	PM01	Informático 6 años	Equipo Directivo VCOA
Grado de satisfacción del profesorado con el Título <i>(*) Tabla 4-Acreditación/Seguimiento</i>	PM01	Informático 6 años	Equipo Directivo VCOA
Grado de satisfacción de los egresados con el Título <i>(*) Tabla 4-Acreditación/Seguimiento</i>	PM01	Informático 6 años	Equipo Directivo VCOA
Grado de satisfacción de los empleadores con el Título <i>(*) Tabla 4-Acreditación/Seguimiento</i>	PM01	Informático 6 años	Equipo Directivo VCOA
Nº de respuestas a encuestas (Alumnos, egresados, PDI, PAS, Inserción laboral,	PM01	Informático 6 años	Equipo Directivo VCOA

(*) Evidencias Proceso Acreditación y Seguimiento

8 ARCHIVO DE REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS

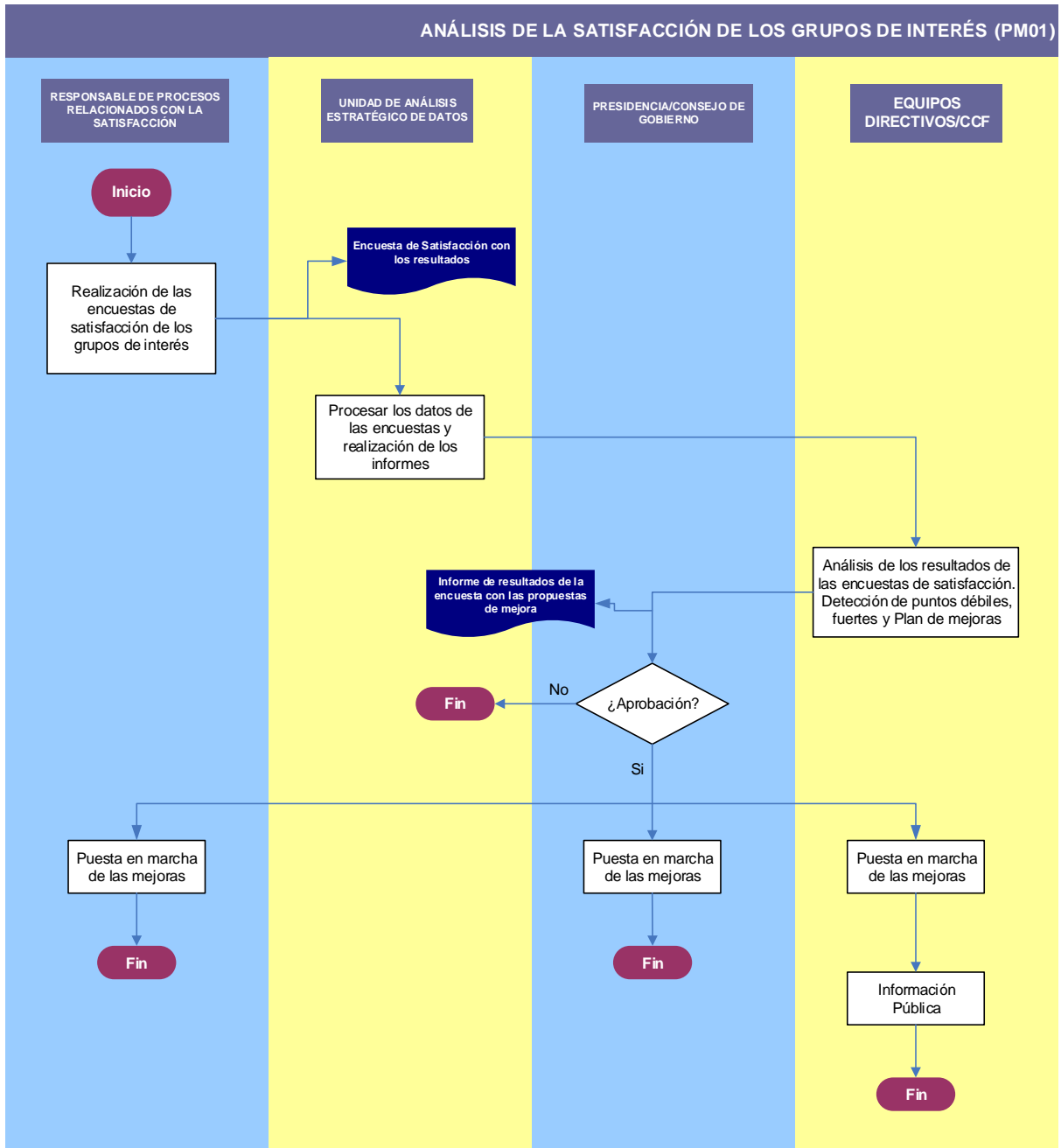
Identificación del registro	Código del Proceso asociado al registro	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Encuesta de satisfacción de empleadores. Puntos débiles, fuertes y propuestas de mejora.	PM01	Papel y/o informático 6 años	Equipo Directivo/ Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica
Encuesta de satisfacción de estudiantes. Puntos débiles, fuertes y propuestas de mejora.	PM01	Papel y/o informático 6 años	Equipo Directivo /Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica
Encuesta de satisfacción	PM01	Papel y/o informático	Equipo Directivo

de PDI. Puntos débiles, fuertes y propuestas de mejora.		6 años	/Rectorado
Encuesta de satisfacción de egresados. Puntos débiles, fuertes y propuestas de mejora.	PM01	Papel y/o informático 6 años	Equipo Directivo/ Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica
Encuesta de satisfacción de PAS. Puntos débiles, fuertes y propuestas de mejora.	PM01	Papel y/o informático 6 años	Equipo Directivo /Recursos Humanos
Informe anual encuestas de satisfacción y sus planes de mejoras	PM01	Papel y/o informático 6 años	Equipo Directivo/ Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica
Actas reuniones alumnos. Estudio resultados de encuestas	PM01	Papel y/o informático 6 años	Equipo Directivo/ Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica

9 RENDICIÓN DE CUENTAS

Por aplicación del proceso *PCL08 "Información pública"* los resultados de la satisfacción que se estimen necesarios son dados a conocer a todos los grupos de interés por los mecanismos establecidos en dicho proceso.

10 DIAGRAMA DE FLUJO



11 ANEXOS

Anexo nº1: Evolución de indicadores y datos globales del título.

Tabla 4. Evolución de indicadores y datos globales del título.

	Dato memoria Verificada	Curso 20xx-20xx	Curso 20xx-20xx	Curso 20xx-20xx	Curso 20xx-20xx	Curso 20xx-20xx	Enlace a información complementaria
Grado de satisfacción global de los estudiantes con el título.							
Grado de satisfacción estudiantes con el profesorado							
Grado de satisfacción estudiantes con los recursos.							
Grado de satisfacción del profesorado con el título.							
Grado de satisfacción de los egresados con el título.							
Grado de satisfacción de los empleadores con el título.							

PERFILES DE INGRESO/EGRESO

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
4. DEFINICIONES	2
5. RESPONSABILIDADES	3
6. DESARROLLO	3
7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES	3
8. ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS.....	5
9. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	5
10. DIAGRAMA DE FLUJO	5
11. ANEXOS.....	5

RESUMEN DE REVISIONES

Edición	Fecha	Apartado	Motivo de la modificación
00	Octubre 2014	-----	-----
01	Febrero 2017	6 y 8	Actualización en base a los requisitos del Programa de Monitor Se incluye: Elaborado por Dirección de Calidad “ y Ordenación Académica”
02	Abril 2018	-----	Adaptación de todo el SGIC a los requisitos del Programa Monitor, Acredita y la implantación del mismo en la Universidad. Adaptación de todo el SGIC tras la Resolución de 7 de marzo de 2018, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas
03	Marzo 2020	-----	Auditoría documental por parte de ANECA. Resolución de las no conformidades
04	Noviembre 2021	-----	Revisión documental Procesos Servicios Centrales Universidad

ELABORADO POR: VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ORDENACIÓN ACADÉMICA

FECHA: Abril 2018

1 OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer como las distintas titulaciones de la Universidad Católica San Antonio (UCAM), revisan, actualizan, definen, mejoran y difunden los perfiles idóneos de ingreso/egreso de los estudiantes para cada uno de los títulos que se ofertan.

2 ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los títulos oficiales impartidos en la UCAM.

3 NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Normativa de Acceso a la UCAM.
- Plan Estratégico de la UCAM.
- Estatutos de la UCAM.
- Planes de estudio.
- Oferta formativa de la UCAM.
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Decreto nº 203/2009, de 26 de junio, de la Región de Murcia por el que se regula la autorización de implantación de las enseñanzas universitarias oficiales establecidas.
- Guía de información y admisión de la UCAM.
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.

4 DEFINICIONES

Perfil de ingreso: descripción conceptual de las características deseables en el alumno de nuevo ingreso en términos de conocimientos, habilidades y actitudes favorables para cursar y terminar con mayores posibilidades de éxito los estudios que inicia.

Perfil de egreso: conjunto y competencias definidos que deben de reunir los Estudiantes al concluir el programa formativo.

5 RESPONSABILIDADES

Presidencia/Consejo de Gobierno (CG): Aprobar las propuestas de mejora.

Equipo Directivo de la Titulación (ED): Elaborar, revisar, actualizar y difundir los perfiles de ingreso/egreso. Proponer los Planes de Mejoras a Presidencia/Consejo de Gobierno.

Comité de Calidad de la Titulación (CCF): Recoger y analizar los resultados de los indicadores para así identificar las áreas de mejoras.

6 DESARROLLO

6.1 Del Perfil de Ingreso a Egreso

El objeto formativo está enfocado a que el alumno adquiera un conjunto de conocimientos y habilidades durante sus estudios, de tal manera que cuando finalicen éstos, su perfil se acerque lo máximo posible al perfil del egresado. Los conocimientos, capacidades y habilidades que se plantean en este perfil, justifican las disciplinas que componen todos los planes de estudios de la Universidad. Para el desarrollo de estas disciplinas la UCAM dispone, entre otras, de un conjunto de acciones complementarias:

- *Prácticas en empresas:* La Universidad cuenta con una serie de convenios de colaboración para que el alumno pueda realizar prácticas como complemento de la base teórica impartida en su título y así adaptarse a las necesidades reales del mercado laboral. La UCAM dentro de su SGIC ha elaborado el Procedimiento de Practicas Externas, PCL05 en el cual se detalla de forma explícita la consecución de las mismas.
- *Programa de movilidad:* Atendiendo a las motivaciones de nuestros alumnos por ampliar nuevos conocimientos y experiencias, la UCAM les facilita la posibilidad de realizar sus estudios en otras Universidades nacionales e internacionales. La UCAM dentro de su SGIC ha elaborado el Procedimiento de Movilidad de los Estudiantes, PCL04 en el cual se detalla de forma explícita el citado procedimiento.
- *Programa de tutorías:* La UCAM crea desde el comienzo de su actividad el Servicio de Tutoría, formado por un Cuerpo de Tutores, integrado principalmente por psicólogos y pedagogos, encargado del seguimiento personal y académico del alumno de nuevo ingreso, desde el inicio de sus estudios hasta la finalización de los mismos, siendo su misión fundamental contribuir a la formación integral del alumno, atendiendo a su dimensión como persona, facilitando el desarrollo de habilidades e identificando potencialidades para que pueda canalizarlas con éxito, tanto en su paso por la Universidad como en su futura vida profesional.

6.2. Definición, revisión, actualización y propuesta del Perfil de Ingreso/Egreso

Para la definición, revisión, actualización y propuesta del perfil de ingreso, el Equipo Directivo de la Titulación durante la elaboración de la Memoria del título, o en su

caso modificación, determina la propuesta del perfil idóneo de ingreso que deberían tener los estudiantes para acceder a la titulación.

El ED, partiendo de la información suministrada a través del Procedimiento: “*Selección y Admisión. Matriculación de estudiantes*”, PCL02 los Equipos Directivos pueden conocer el perfil real de ingreso de sus estudiantes una vez matriculados. Si el ED considera necesario ampliar la información para conocer aptitudes y habilidades, puede realizar las acciones oportunas dirigidas al alumno de nuevo ingreso.

Para la definición, revisión, actualización y propuesta del perfil de egreso, se parten de las competencias definidas en cada una de las Memorias de los Títulos Oficiales de acuerdo al Procedimiento de *Diseño y seguimiento de la oferta formativa*, PE03. Con ello el ED determina la propuesta del perfil de salida del estudiante. En el caso de titulaciones reguladas por Orden Ministerial el perfil del egresado ya viene especificado en dicha Orden.

6.3. Aprobación y Difusión del Perfil de Ingreso/Egreso

La propuesta de perfil de ingreso y egreso elaborada por el ED de cada titulación se remite, para su aprobación, a Presidencia/Consejo de Gobierno.

Una vez aprobada la propuesta del perfil de ingreso y egreso se le comunicará al ED de la titulación para que este proceda a su difusión por los canales habituales (Guía docente, Web de la UCAM,...). Se actuará según indica el procedimiento PCL08, *Información pública*.

El ED junto a la CCF identifica las áreas de mejora y elabora las propuestas de mejora referentes al perfil de ingreso y egreso que son aprobadas por Presidencia/Consejo de Gobierno.

De este Proceso, concretamente de la documentación de matrícula de los alumnos, de las acciones oportunas del ED y de la documentación aportada una vez finalizados los estudios, se obtendrán los indicadores a medir en este procedimiento.

7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

No se definen indicadores en este proceso

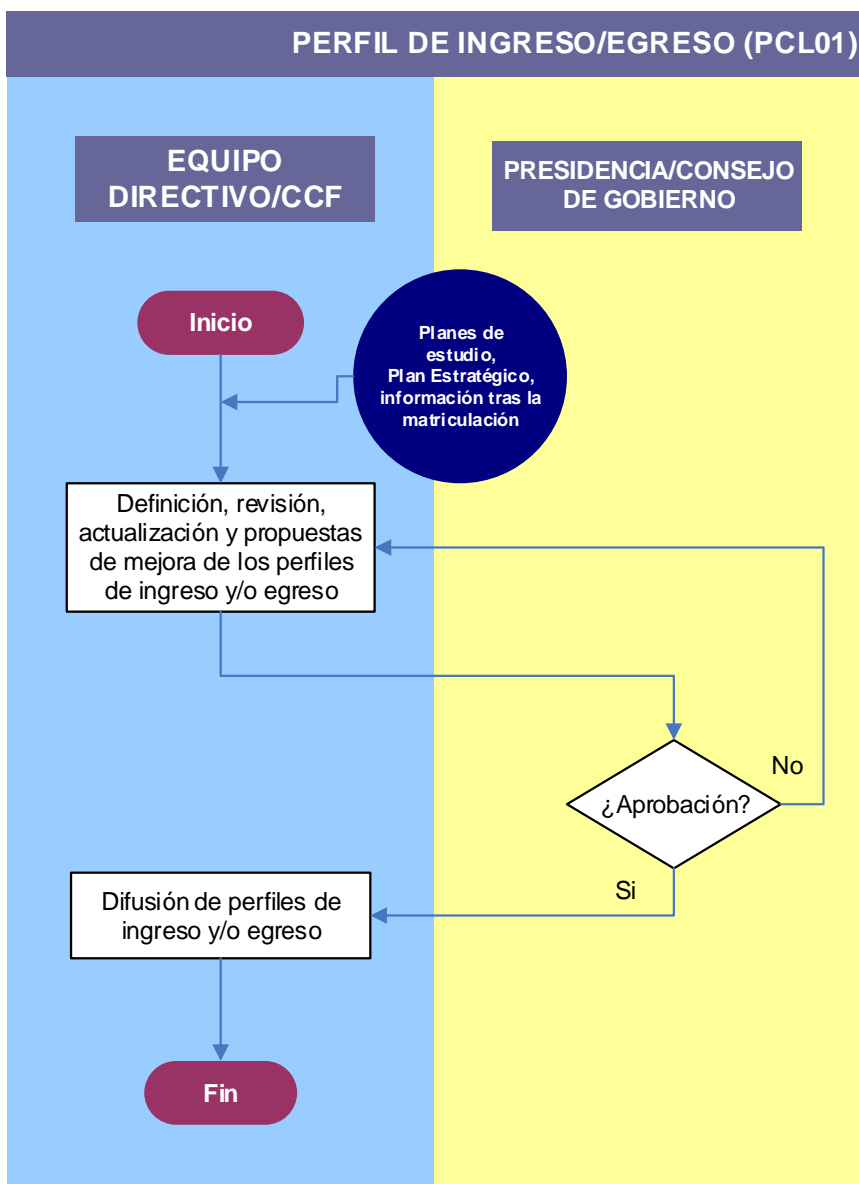
8 ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS

Identificación del registro	Código del proceso asociado al registro	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Perfil de ingreso	PCL01	Papel y/o Informático 6 años	Equipo Directivo
Informes o documentos donde se recojan las conclusiones de los procedimientos de consulta internos y externos para valorar la relevancia y actualización del perfil de egreso real de los estudiantes del título. (Actas de reuniones, dípticos, publicidad...etc) (* <i>EI- Acreditación</i>)	PCL01	Papel y/o Informático 6 años	Equipo Directivo

9 RENDICIÓN DE CUENTAS

El ED informará a los grupos de interés, a través del procedimiento *PCL08, Información Pública*.

10 DIAGRAMA DE FLUJO



11. ANEXOS

No se considera necesario incluir anexos en este procedimiento.

SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES. MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES. TRAMITACIÓN DE TÍTULOS

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES (PCL02-S01)

MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES (PCL02-S02)

TRAMITACIÓN DE TÍTULOS (PCL02-S03)

SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ÍNDICE

1. OBJETO.....	5
2. ALCANCE	5
3. NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	5
4. DEFINICIONES	5
5. RESPONSABILIDADES.....	5
6. DESARROLLO.....	7
7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES	17
8. ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS	17
9. RENDICIÓN DE CUENTAS	18
10. DIAGRAMA DE FLUJO.....	19
11. ANEXOS	22

RESUMEN DE REVISIONES

Edición	Fecha	Apartado	Motivo de la modificación
00	Octubre 2014	-----	Se unifican los procesos en subprocesos.
01	Febrero 2017	6 y 8	Actualización en base a los requisitos de los Programas de Acredita y Monitor Se incluye: Elaborado por Dirección de Calidad " y Ordenación Académica"
02	Abril 2018	-----	Adaptación de todo el SGIC a los requisitos del Programa Monitor, Acredita y la implantación del mismo en la Universidad.. Adaptación de todo el SGIC tras la Resolución de 7 de marzo de 2018, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas
03	Marzo 2020	-----	Auditoría documental por parte de ANECA. Resolución de las no conformidades
04	Noviembre 2021	-----	Revisión documental Procesos Servicios Centrales Universidad

ELABORADO POR: DIRECCIÓN DE CALIDAD Y ORDENACIÓN ACADÉMICA

FECHA: Abril 2018

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer el modo en el que la Universidad Católica San Antonio (UCAM) garantiza la selección y admisión de sus estudiantes en sus títulos oficiales.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los alumnos que solicitan una plaza en alguno de los títulos oficiales de la UCAM.

3. NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Normativa de Acceso, Admisión y Matrícula en Titulaciones de Grado y Máster de la UCAM (<https://www.ucam.edu/sites/default/files/public/la-universidad/normativa/normativa-de-acceso-admision-y-matricula-de-grado-y-master.pdf??ucam>).
- Normativa Estudios de Doctorado UCAM (<https://investigacion.ucam.edu/sites/investigacion.ucam.edu/files/Eiducam/document/normativadoctorado.pdf??ucam>).
- Plan Estratégico de la UCAM (<https://www.ucam.edu/universidad/transparencia/plan-estrategico>).
- Normativa sobre Reconocimiento y Transferencia de Créditos en las enseñanzas de Grado y Máster (<https://www.ucam.edu/sites/default/files/public/la-universidad/normativa/normativa-de-reconocimiento-y-transferencia-de-creditos-.pdf??ucam>).

4. DEFINICIONES

UCAMOVIL: sistema de comunicación basado en mensajes gratuitos enviados al teléfono móvil del alumno.

5. RESPONSABILIDADES

Comisión de Admisión del título: órgano académico responsable del proceso de admisión en cada titulación, integrada por los responsables académicos de la Dirección del título en cuestión.

Jefe de la Secretaría Central: supervisar que el desarrollo de este proceso se efectúa conforme lo establecido en el presente manual, así como velar por la adecuada gestión de los

recursos y por el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos para aquellos alumnos de Grado, así como realizar y elevar las propuestas de mejora a Presidencia/Consejo de Gobierno. Puesta en marcha de las propuestas de mejora aprobadas por la Presidencia/Consejo de Gobierno.

Servicio de Admisiones: comprobar y verificar que la información aportada por el solicitante es correcta, además de examinar que los documentos aportados por el solicitante se ajustan a la ley y a la normativa interna para los alumnos de Grado. El Servicio de admisiones está formado por Unidad de admisiones y unidad de convalidaciones/reconocimiento de créditos:

- *Unidad de admisiones (en adelante SC-UAD):* formado por personal especializado de Secretaría Central con conocimientos en materia de accesos universitarios. Recogen todas las solicitudes normales (sin solicitudes de convalidación/reconocimiento de créditos). Este servicio solo existe en los periodos de admisión de junio y septiembre y está formado por personal de Secretaría Central especializado.
- *Unidad de Reconocimiento de créditos (en adelante SC-UCO):* formado por personal especializado y con conocimientos en las siguientes áreas: traslados de expedientes, convalidaciones/reconocimiento de créditos y accesos universitarios. Informan y recogen las solicitudes de estudiantes provenientes de otras universidades y titulados que solicitarán reconocimiento de créditos.

Comisión de Doctorado La Comisión de Doctorado de la Universidad Católica San Antonio es un órgano colegiado de la misma, a quien corresponde la decidir sobre la admisión de estudiantes de a los programas de doctorado.

6. DESARROLLO

6.1. SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO

Es un requisito indispensable tanto para los solicitantes de nuevo ingreso en esta Universidad como para los alumnos de la UCAM que deseen cambiar de titulación, el concurrir mediante la presentación de la solicitud pertinente en los plazos establecidos por la Universidad.

Pueden solicitar la admisión estudiantes de cualquier distrito universitario que reúnan uno de los siguientes requisitos:

- Estar en posesión del título de bachiller y haber superado la prueba de acceso a la universidad.
- Estar en posesión del título de Técnico Superior de Formación Profesional, Enseñanzas Artísticas o de Técnico Deportivo Superior o equivalentes.
- Haber superado la prueba de acceso a la universidad para mayores de 25 años.

- Mayor de 40 años con experiencia profesional, sin titulación que de acceso por otras vías. Constará de dos fases: valoración de la experiencia laboral y profesional, debidamente acreditada, en relación con la enseñanza de grado solicitada y entrevista personal donde se apreciará la madurez e idoneidad de los candidatos para seguir con éxito la carrera solicitada.
- Mayores de 45 años sin experiencia profesional en la temática de los estudios que solicitan y sin acceso por otras vías. Constará de dos partes, una prueba escrita que consta de un comentario de texto y de lengua castellana, así como una entrevista personal en la que se apreciará la madurez e idoneidad del candidato para superar con éxito la titulación elegida.
- Titulados universitarios (graduados, licenciados, diplomados, ingenieros, ingenieros técnicos, arquitectos y arquitectos técnicos).
- Estudiantes procedentes de sistemas educativos de países de la Unión Europea o de otros Estados con los que España haya suscrito acuerdos internacionales a este respecto que cumplan los requisitos exigidos en su respectivo país para el acceso a la universidad.
- Estudiantes extranjeros (no UE) previa homologación de sus estudios por el título de bachiller español y superación de la prueba de acceso a la universidad.
- Estudiantes que hayan cursado estudios universitarios parciales extranjeros o, habiéndolos finalizado, no hayan obtenido su homologación en España y deseen continuar estudios en una universidad española. En este supuesto, será requisito indispensable que la universidad correspondiente les haya reconocido el menos 30 créditos.
- Solicitantes que estuvieran en condiciones de acceder a la universidad según ordenaciones del Sistema Educativo Español anteriores a la Ley Orgánica 2/2006.

* Todos estos accesos están condicionados a la legislación vigente que puede variar curso a curso y por lo tanto habrá que actualizar.

La presentación de documentación que no cumpla los requisitos de acceso o que haya sido falseada produce la baja inmediata como alumno, en el caso de que hubiese sido admitido. También es obligatorio para el solicitante que provenga de otra titulación universitaria comunicar a la UCAM este hecho para que se regularice su situación conforme a la legislación vigente. Es decir, si tiene estudios previos no finalizados, comunicarlo a fin de solicitarle el correspondiente traslado de expediente o simultaneidad de estudios.

6.1.1. INFORMACIÓN Y SOLICITUD DE ADMISIÓN

Los interesados son informados por el Servicio de Información al Estudiante (S.I.E.) telefónicamente, a través de nuestra Web www.ucam.edu o bien personalmente viniendo a las dependencias de dicho servicio.

Los interesados pueden tramitar la solicitud de admisión a través de la plataforma web de preinscripción, que se obtiene en nuestra página web: <https://laurea.ucam.edu/>

6.1.2. RECEPCIÓN DE LA SOLICITUD DE ADMISIÓN

El *proceso de admisión* de alumnos se aplica por igual a todos los que han aportado la documentación dentro de los plazos correspondientes, sin que se establezcan prioridades en función de la fecha de llegada de dichas solicitudes.

La solicitud de admisión se tramita telemáticamente a través del Servicio de Admisiones de Secretaría Central que está formado por:

- Unidad de Admisiones: Tramitan las solicitudes, sin reconocimiento de créditos.
- Unidad de Reconocimiento de Créditos: tramitan las solicitudes de estudiantes provenientes de otras universidades y titulados que solicitarán reconocimiento de créditos.

Cuando alguno de los documentos que se exigen tienen que enviarse físicamente a Secretaría Central, lo cual se comunicará previamente, se tendrá que hacer a la siguiente dirección:

Servicio de Admisiones.
Universidad Católica San Antonio
Campus de Los Jerónimos, s/n
30.107, Guadalupe (Murcia)
Teléfono: 968 27 87 30 Fax: 968 27 86 87
e-mail: secretaria@ucam.edu

Toda la documentación necesaria para la solicitud de admisión debe aportarla el alumno en la forma en que se requiera, sin que puedan establecerse excepciones ni en su cantidad ni en su forma de presentación. La ausencia de uno o más de estos documentos origina la imposibilidad de realizar la apertura del expediente de admisión. Se requiere en todos los casos:

DOCUMENTO	FORMA DE PRESENTACIÓN
Impreso de solicitud de admisión	Se obtiene a través de la plataforma web. No es necesario aportarlo, el alumno lo obtiene una vez que haya hecho el abono preceptivo de la solicitud.
D.N.I. /Pasaporte/ N.I.E	Se subirá una fotocopia a la plataforma web por ambas caras.
Documento de acceso	Tarjeta de Selectividad/PAU, Expediente Académico Personal, Título...
Carta de motivación	Solamente para aquellas titulaciones que así lo indiquen en su memoria.
Certificado médico	Según modelo normalizado a obtener desde la web, el alumno lo tendrá que cumplimentar y subirlo a la plataforma, solamente para aquellas titulaciones que así lo indiquen en su memoria.

6.1.3. PROCEDIMIENTO:

El personal del Servicio de Admisiones revisa que cumple los requisitos para acceder a la universidad. Se revisará la documentación que el alumno ha escaneado y subido a la plataforma. Si el documento de acceso lleva firma electrónica, toda la documentación está correctamente escaneada y está todo correcto validará la solicitud. Si la documentación no es correcta o no cumple con los requisitos de acceso a la universidad se lo comunicarán al alumno y no se seguirá tramitando su solicitud hasta que no se subsane la carencia detectada. Si la documentación de acceso que aporta lleva la firma manuscrita, es decir, no tiene firma electrónica, requerirán al alumno que sea enviada por correo postal de manera compulsada.

6.1.4. SELECCIÓN

La selección se realiza fundamentalmente teniendo en cuenta la nota del expediente académico, y tras su ordenación, se obtiene el resultado final del proceso de admisión, que es comunicado a cada uno de los solicitantes, teniendo en cuenta su opción preferente de estudios. Dependiendo de la demanda de la titulación, esta selección se hace semanalmente o bien, si la demanda excede a la oferta, la Universidad puede fijar unas fechas de selección determinadas donde entran a concurso los alumnos que hayan presentado las solicitudes durante el plazo determinado para ello.

6.1.5. INFORMACIÓN AL ADMITIDO

El Servicio de Admisiones, da la admisión a los solicitantes que hayan obtenido plaza (a través del programa de gestión).

La admisión se comunica al alumno a través de:

- La propia preinscripción web
- Correo electrónico personalizado

Para todos aquellos solicitantes cuya vía de acceso sea selectividad, mayor de 25 años, o bien tengan estudios universitarios no finalizados es imprescindible realizar el oportuno traslado de expediente (o en su caso simultaneidad de estudios). Para ello, el Servicio de Admisiones pone a disposición del alumno la carta de admisión, que será enviada por correo electrónico adjunta al correo de notificación de admisión.

Los admitidos hasta el mes de junio deben realizar, en primer lugar, la reserva de plaza y posteriormente la matrícula dentro del calendario establecido en el correspondiente curso académico.

6.2 SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES DE POSTGRADO

6.2.1. REQUISITOS DE ACCESO.

Tiene como finalidad solicitar una plaza en alguno de los títulos oficiales de postgrado que se imparten en nuestra Universidad. Finalizado el plazo de inscripción, la dirección del master realiza la selección de candidatos y Secretaría comunica el resultado a los admitidos y no admitidos.

Podrán solicitar la admisión en los estudios oficiales de postgrado de la UCAM los inscritos que cumplan uno de los siguientes requisitos establecidos en el artículo 16 del R.D. 1393/2007:

- Para acceder a las enseñanzas oficiales de Máster será necesario estar en posesión de un título universitario oficial español u otro expedido por una institución de educación superior del Espacio Europeo de Educación Superior que facultan en el país expedidor del título para el acceso a enseñanzas de Máster.
- Así mismo, podrán acceder los titulados conforme a sistemas educativos ajenos al Espacio Europeo de Educación Superior sin necesidad de la homologación de sus títulos, previa comprobación por la Universidad de que aquellos acreditan un nivel de formación equivalente a los correspondientes títulos universitarios oficiales españoles y que facultan en el país expedidor del título para el acceso a enseñanzas de postgrado. El acceso por esta vía no implicará, en ningún caso, la homologación del título previo de que esté en posesión el interesado, ni su reconocimiento a otros efectos que el de cursar las enseñanzas de Máster.

El apartado 1 del artículo 17 del citado R.D. detalla que los estudiantes pueden ser admitidos a un Máster conforme a los requisitos específicos y criterios de valoración de méritos que, en su caso, sean propios del título de Master Universitario o establezca la Universidad.

Cada Título Oficial de Master Universitario tiene unas fechas de admisión diferentes, ya que cada uno tiene una fecha de comienzo de clases distinta.

6.2.2. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA.

Toda la documentación necesaria para la solicitud de admisión debe aportarla el alumno en la forma en que se requiera, sin que puedan establecerse excepciones ni en su cantidad ni en su forma de presentación. La ausencia de uno o más de estos documentos origina la imposibilidad de realizar la apertura del expediente de admisión. Se requiere en todos los casos:

DOCUMENTO	FORMA DE PRESENTACIÓN
Impreso de solicitud de admisión	Se obtiene a través de la plataforma web. No es necesario aportarlo, el alumno lo obtiene una vez que haya hecho el abono preceptivo de la solicitud.
D.N.I. /Pasaporte/ N.I.E	Se subirá una copia a la plataforma web por ambas caras.
Título Universitario o resguardo de título	Anverso y reverso
Certificado académico	Con nota media en base 10
Estos son los documentos de carácter obligatorio comunes para todos los masters. Hay que tener en cuenta, que dependiendo del máster se pueden solicitar más documentos.	

Cuando alguno de los documentos que se exigen tienen que enviarse físicamente a Secretaría Central, lo cual se comunicará previamente, se tendrá que hacer a la siguiente dirección:

Universidad Católica San Antonio
Servicio de Admisiones *Postgrado*
Campus de Los Jerónimos, s/n
30107 Guadalupe (Murcia)
Tif: 968 278 800

6.2.3. INFORMACIÓN AL ADMITIDO

El Responsable del Servicio de Admisiones da las admisiones a los solicitantes que hayan obtenido plaza a través del programa de gestión.

La admisión se comunica a través de:

- La propia preinscripción web
- Correo electrónico personalizado

6.3. SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE ESTUDIANTES DE DOCTORADO

6.3.1. REQUISITOS DE ACCESO.

Para acceder a las enseñanzas oficiales de doctorado, será necesario estar en posesión de los títulos oficiales de grado, o equivalente, y de máster universitario.

También puede accederse a ellos si se cumple alguno de estos otros supuestos:

- Estar en posesión de un título universitario oficial español, o de otro país integrante del EEES, que habilite para el acceso a máster y haber superado un mínimo de 300 ECTS en el conjunto de estudios universitarios oficiales, de los que al menos 60 deben ser de nivel de máster.
- Estar en posesión de un título oficial español de grado, cuya duración sea al menos de 300 ECTS conforme a normas de derecho comunitario. Estas personas tituladas deben cursar con carácter obligatorio los complementos de formación, salvo que el plan de estudios del correspondiente título de grado incluya créditos de formación en investigación, equivalentes en valor formativo a los créditos en investigación procedentes de estudios de máster.
- Previamente, haber obtenido las personas tituladas universitarias una plaza de formación especializada o haber superado con evaluación positiva al menos dos años de

formación de un programa para la obtención del título oficial de alguna de las especialidades en Ciencias Sociales.

- Estar en posesión de un título obtenido conforme a sistemas educativos extranjeros, sin necesidad de su homologación, previa comprobación de la universidad de que ese título acredita un nivel de formación equivalente al del título oficial español de máster universitario y que faculta en el país expedidor del título para el acceso a estudios de doctorado.
- Estar en posesión de otro título español de doctorado obtenido conforme a anteriores ordenaciones universitarias
- Estar en posesión del Diploma de Estudios Avanzados obtenido de acuerdo con lo dispuesto en el RD 778/98, de 30 de abril, o haber superado la Suficiencia Investigadora según lo regulado por el RD 185/85, de 23 de enero a través de programas de doctorado.

Los estudiantes que cumplan con los requisitos anteriores podrán acceder al programa de doctorado.

6.3.2. INFORMACIÓN Y SOLICITUD DE ADMISIÓN

La solicitud de admisión será on-line y permanecerá abierta durante todo el curso académico.

Los interesados pueden tramitar la solicitud de admisión a través de la plataforma web de preinscripción, que se obtiene en nuestra página web: <https://laurea.ucam.edu/>

Podrán preinscribirse quienes cumplan los requisitos de acceso a los programas de doctorado.

Toda la documentación necesaria para la solicitud de admisión debe aportarla el alumno en la forma en que se requiera, sin que puedan establecerse excepciones ni en su cantidad ni en su forma de presentación. La ausencia de uno o más de estos documentos origina la imposibilidad de realizar la apertura del expediente de admisión. Se requiere en todos los casos:

DOCUMENTO	FORMA DE PRESENTACIÓN
Impreso de solicitud de admisión	Se obtiene a través de la plataforma web. No es necesario aportarlo, el alumno lo obtiene una vez que haya hecho el abono preceptivo de la solicitud.

D.N.I. /Pasaporte/ N.I.E	Se subirá una copia a la plataforma web
Título Universitario o resguardo de título	Anverso y reverso
Certificado académico	Con nota media en base 10
Carta de motivación	Se subirá a la plataforma web
Curriculum vitae	Se subirá a la plataforma web
Estos son los documentos de carácter obligatorio comunes para todos los masters. Hay que tener en cuenta, que dependiendo del máster se pueden solicitar más documentos.	

Cuando alguno de los documentos que se exigen tienen que enviarse físicamente a Secretaría Central, lo cual se comunicará previamente, se tendrá que hacer a la siguiente dirección:

Universidad Católica San Antonio
Servicio de Admisiones *Doctorado*
Campus de Los Jerónimos, s/n
30107 Guadalupe (Murcia)
Tif: 968 278 800

6.3.3. INFORMACIÓN AL ADMITIDO

Una vez admitida a trámite en Secretaría Central de la UCAM cada solicitud de admisión a los programas de doctorado de la EIDUCAM, el procedimiento a seguir será el siguiente:

1. La Secretaría Central remitirá cada solicitud al secretario de la Comisión Académica correspondiente a cada Programa de Doctorado.
2. Cada Comisión Académica valorará las solicitudes de admisión a su programa de doctorado
3. Cada Comisión Académica valorará la necesidad o no de la realización de complementos formativos por parte del alumno, atendiendo a la formación con la que solicita el acceso.

4. La Comisión Académica de cada Programa trasladará a la Secretaría Central la resolución de las admisiones.
5. Secretaría Central comunicará a los doctorandos su admisión o no en el programa,

7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

No es necesaria la inclusión de indicadores

8. ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS

Identificación del registro	Código del proceso asociado al registro	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
REGISTROS DE SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE GRADO			
Criterios de admisión aplicables por el título y resultados de su aplicación (Grado) <i>(*) E3- Acredita y E1- Monitor</i>	PCL02-S01	Papel o informático 1 año	Secretaria Central/Equipo Directivo
REGISTROS DE SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE POSGRADO			
Criterios de admisión aplicables por el título y resultados de su aplicación (Posgrado) <i>(*) E3- Acredita y E1- Monitor</i>	PCL02-S01	Papel o informático 1 año	Secretaría Central /Equipo Directivo
REGISTRO DE SELECCIÓN Y ADMISIÓN DE DOCTORADO			
Criterios de admisión aplicables por el título y resultados de su aplicación (Doctorado) <i>(*) E3- Acredita y E1- Monitor</i>	PCL02-S01	Papel o informático 1 año	Secretaría Central/ EIDUCAM

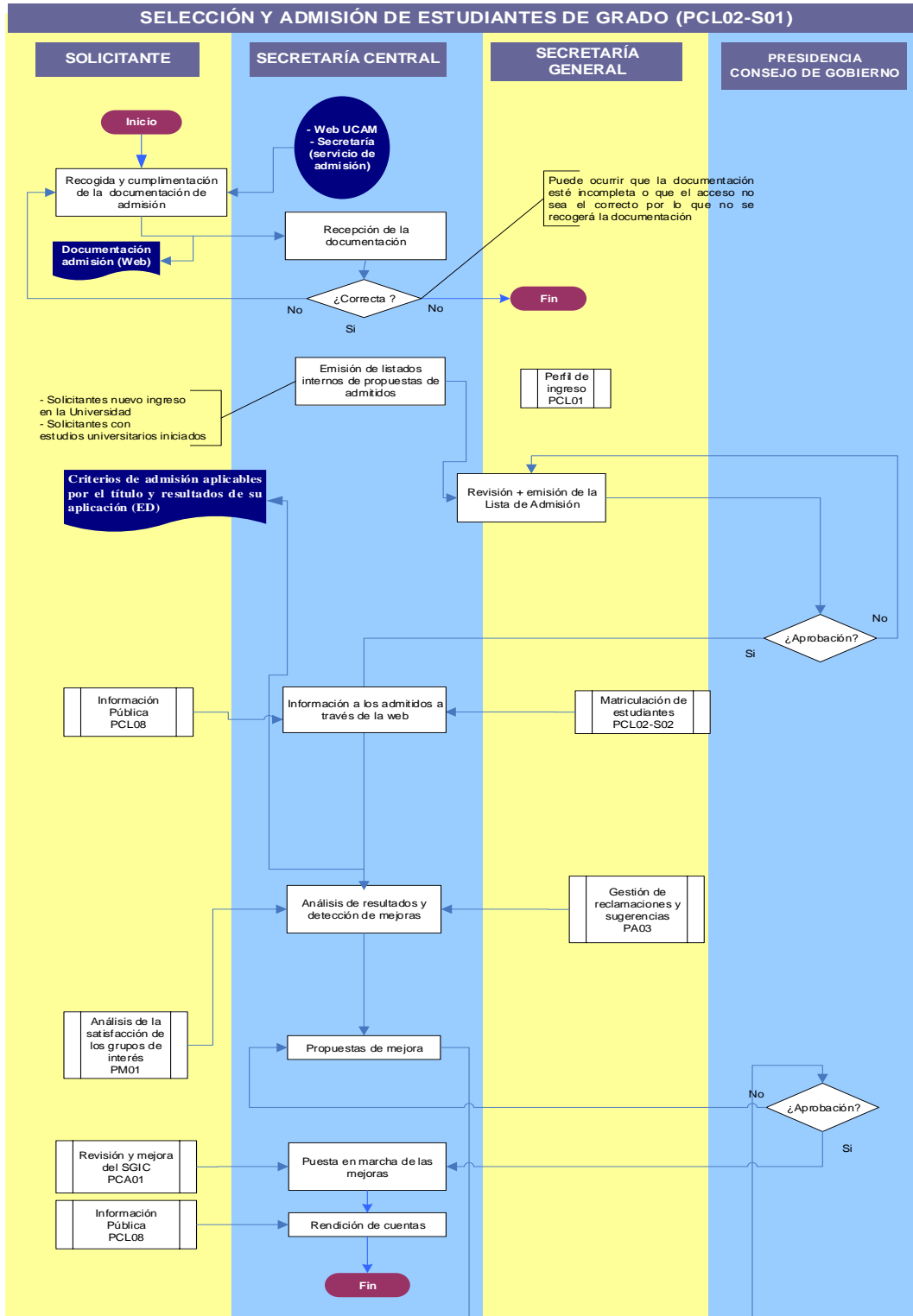
9. RENDICIÓN DE CUENTAS

Los responsables de los servicios de Secretaría Central informan, al menos anualmente a la Secretaria General, así como a Presidencia/Consejo de Gobierno a través de la memoria anual de su correcto funcionamiento.

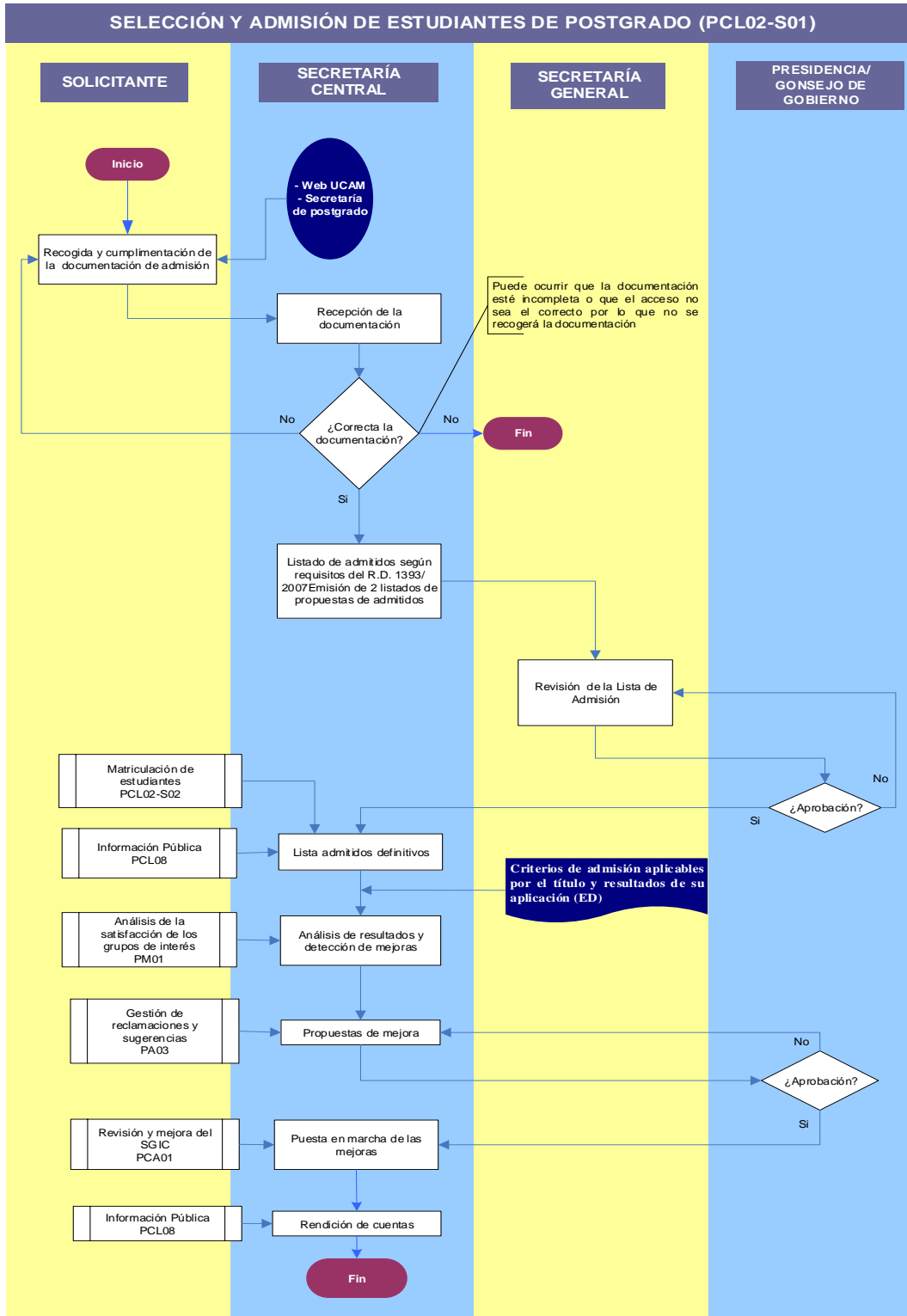
Por aplicación del proceso PCL08 “Información Pública” los resultados de la revisión que se consideren adecuados son dados a conocer a todos los grupos de interés por los mecanismos establecidos en dicho proceso.

10. DIAGRAMA DE FLUJO

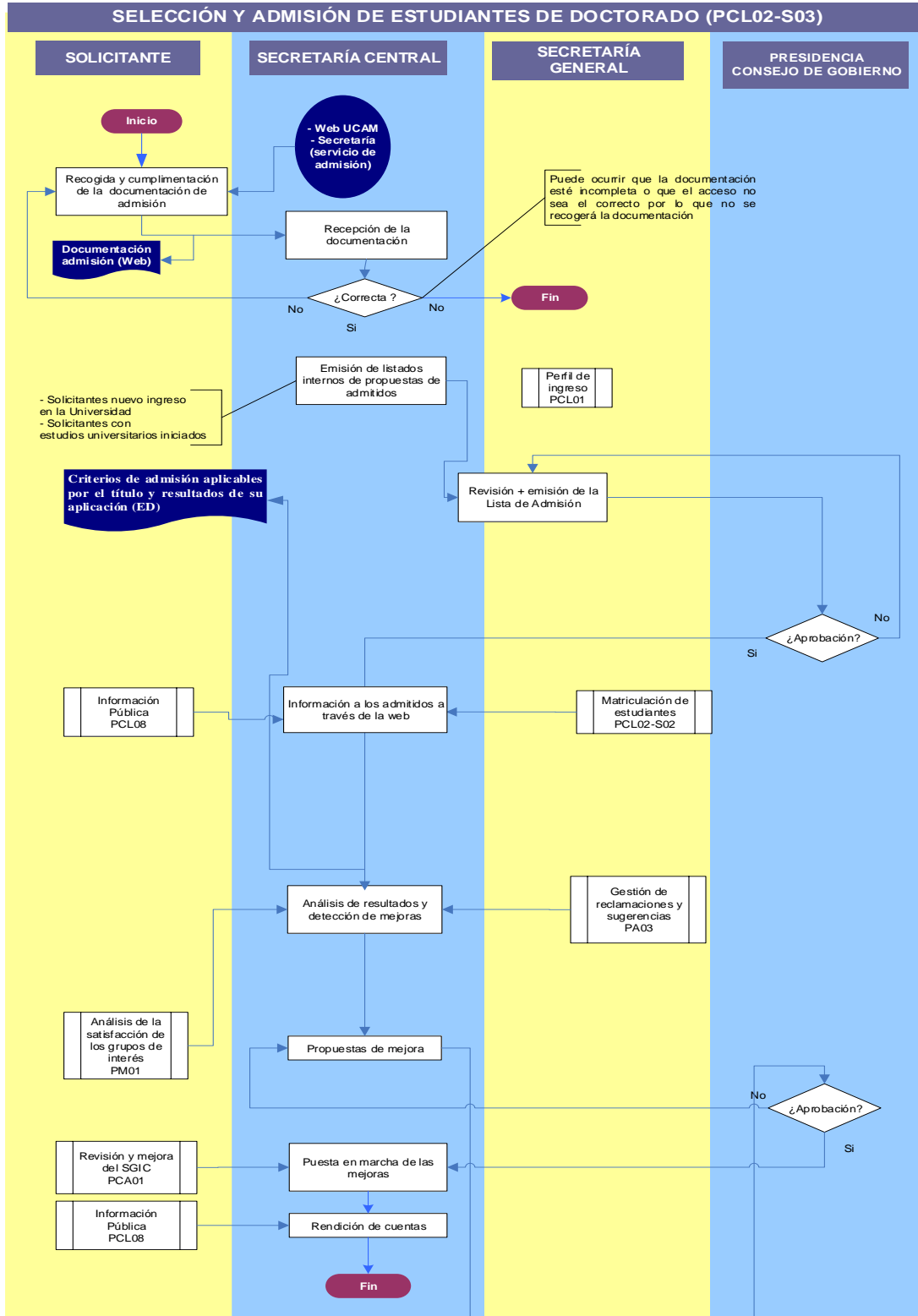
a. Diagrama de Flujo de Selección y Admisión de Grado.



b. Diagrama de Flujo de Selección y Admisión de Postgrado



c. Diagrama de Flujo de Selección y Admisión de Doctorado



11. ANEXOS

No se considera necesario incluir ningún anexo ya que todos los registros o evidencias se pueden encontrar en la Web de la Universidad.

MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ÍNDICE

1.	OBJETO	25
2.	ALCANCE	25
3.	NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	25
4.	DEFINICIONES	25
5.	RESPONSABILIDADES	25
6.	DESARROLLO	27
7.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES	35
8.	ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS	35
9.	RENDICIÓN DE CUENTAS	36
10.	DIAGRAMA DE FLUJO	42
11.	ANEXOS	42

RESUMEN DE REVISIONES

Edición	Fecha	Apartado	Motivo de la modificación
00	Octubre 2014	-----	Se unifican los procesos en subprocesos.
01	Febrero 2017	6 y 8	Actualización en base a los requisitos de los Programas de Acredita y Monitor Se incluye: Elaborado por Dirección de Calidad " y Ordenación Académica"
02	Abril 2018	-----	Adaptación de todo el SGIC a los requisitos del Programa Monitor, Acredita y la implantación del mismo en la Universidad.. Adaptación de todo el SGIC tras la Resolución de 7 de marzo de 2018, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas
03	Marzo 2020	-----	Auditoría documental por parte de ANECA. Resolución de las no conformidades
04	Noviembre 2021	-----	Revisión documental Procesos Servicios Centrales Universidad

ELABORADO POR: DIRECCIÓN DE CALIDAD Y ORDENACIÓN ACADÉMICA

FECHA: Abril 2018

1. OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer el modo en el que la Universidad Católica San Antonio (UCAM) garantiza la matriculación de sus estudiantes.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los alumnos que se matriculan en alguno de los títulos oficiales de la UCAM.

3. NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Normativa de Acceso, Admisión y Matrícula en Titulaciones de Grado y Máster de la UCAM (<https://www.ucam.edu/sites/default/files/public/la-universidad/normativa/normativa-de-acceso-admision-y-matricula-de-grado-y-master.pdf??ucam>).
- Normativa Estudios de Doctorado UCAM (<https://investigacion.ucam.edu/sites/investigacion.ucam.edu/files/Eiducam/document/normativadoctorado.pdf??ucam>).
- Plan Estratégico de la UCAM (<https://www.ucam.edu/universidad/transparencia/plan-estrategico>).
- Normativa sobre Reconocimiento y Transferencia de Créditos en las enseñanzas de Grado y Máster (<https://www.ucam.edu/sites/default/files/public/la-universidad/normativa/normativa-de-reconocimiento-y-transferencia-de-creditos.pdf??ucam>).

4. DEFINICIONES

Automatrícula: Es el proceso mediante el cual el alumno se matricula de las asignaturas a cursar, se realiza online en <https://laurea.ucam.edu/>.

Reserva de plaza: es el primer trámite administrativo respecto a la matrícula de un curso. Lo realizarán aquellos alumnos de nuevo ingreso que son admitidos con anterioridad al mes de julio y que supone un adelanto de su matrícula.

5. RESPONSABILIDADES

Presidencia/Consejo de Gobierno (CG): aprobar las propuestas de mejora.

Jefe de la Secretaría Central: supervisar lo establecido en el presente procedimiento, (pudiendo delegar en un responsable encargado del proceso de matriculación), así como velar por la adecuada gestión de los recursos y por el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de datos, trasladando las propuestas de mejora a la Secretaría General. Realización y puesta en marcha de las propuestas de mejora aprobadas por Presidencia/Consejo de Gobierno.

Personal de Secretaría Central: conocer perfectamente el proceso, velar por el cumplimiento de lo planificado y colaborar en todo momento con el Jefe de la Secretaría Central en lo referente a la matriculación de los alumnos de Grado.

Unidad de Gestión económica (SC-UGE): controlar quién realiza los ingresos en tiempo y forma en los títulos de Grado.

Unidad de Reconocimiento de créditos (en adelante SC-UCO): formado por personal especializado y con conocimientos en las siguientes áreas: traslados de expedientes, convalidaciones/reconocimiento de créditos y accesos universitarios. Informan y recogen las solicitudes de estudiantes provenientes de otras universidades y titulados que solicitarán reconocimiento de créditos.

Comisión de Doctorado La Comisión de Doctorado de la Universidad Católica San Antonio es un órgano colegiado de la misma, a quien corresponde la decidir sobre la admisión de estudiantes de a los programas de doctorado.

Secretaría General: revisar los informes de matriculación definitivos de los alumnos de grado y postgrado. Aprobar las propuestas de mejora realizada por el Jefe de Secretaría Central y el Director de Postgrado.

Ordenación Académica (OA): responsable de la convalidación, reconocimiento y transferencia de créditos.

6. DESARROLLO

6.1 MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO

6.1.1 Matriculación alumnos de nuevo ingreso de Grado SIN reconocimiento de créditos:

A. Alumnos admitidos en junio

Estos alumnos deben formalizar en primer lugar la *reserva de plaza*, que tiene por objeto garantizar al admitido una plaza académica en la UCAM para la titulación en la cual ha sido aceptado, comprometiéndose éste a su vez a ocupar dicha plaza. Por tanto, si renuncia, la cantidad ingresada por este concepto no será reintegrable en ningún caso.

Para ello, tras la comunicación al admitido a través de los medios recogidos en el *Proceso de Selección y Admisión, PCL03-S01*:

1. El alumno debe descargar la reserva de plaza desde la página Web (<https://laurea.ucam.edu/>). Junto a ésta debe retirar la **carta de admisión**, con la que tiene que acudir a la Universidad donde realizó su selectividad o prueba mayor de 25 años, para pagar las tasas correspondientes a su traslado. También debe hacerlo en caso de que tenga una carrera empezada y no acabada en otra universidad independientemente de su vía de acceso, o solicitar en su caso, la correspondiente simultaneidad de estudios.
2. Tras ello debe acudir a cualquiera de las entidades bancarias colaboradoras para hacer efectiva dicha reserva.

Todos estos trámites deben realizarlos antes de la fecha que se establezca como tope por parte de la Secretaría Central.

La Secretaría Central para velar por el normal cumplimiento de la reserva controla a dos niveles a aquellos alumnos que reservan:

- La Unidad de Gestión Económica, una vez vencido el plazo de pago, supervisa las reservas pagadas con el objeto de determinar los casos en los que el alumno no ha descargado ni formalizado su reserva, para llegado el caso proceder a dar un nuevo plazo al solicitante previa autorización del Director General.
- El Servicio de Admisiones llama a los admitidos que no han pagado la reserva para contrastar si han renunciado o no a la plaza otorgada y los motivos que inciden a su renuncia con la finalidad de conocer las variables que llevan a la misma. Así mismo, pondrá el status de renuncia al alumno al objeto de poder gestionar las plazas vacantes de manera más eficaz.

Tras la reserva de la plaza el alumno formaliza definitivamente su automatrícula a partir de las fechas que disponga la Universidad.

- Una vez finalizado el plazo de *reserva de plaza*, la Secretaría Central, activa para estos alumnos la matrícula que estará disponible a través del portal <https://laurea.ucam.edu/>
- La SC-UGE llama por teléfono o envía un mensaje comunicando la baja de matrícula a aquellos solicitantes para los que no se tenga constancia informática del abono de la misma, dando solamente en los casos en los que los motivos sean justificados un nuevo plazo para el pago de la matrícula, previa autorización del Director General.
- Una vez cumplida esta fecha y no teniendo constancia esta Universidad del abono de las cantidades correspondientes al impreso de matrícula, entiende su renuncia expresa a la plaza, y, por lo tanto, ésta pasa a disposición de la Universidad, pasando este alumno a tener el status de renuncia.

B. Alumnos admitidos en julio

Estos alumnos no formalizan reserva de plaza, sino que formalizan directamente la matrícula, tal y como se indica en la fase de junio.

6.1.2 Matriculación de alumnos de segundo curso de Grado en adelante:

Automatrícula

Secretaría Central informa debidamente a los alumnos de los plazos para formalizar la matrícula, mediante:

- Mensaje emergente en el CAMPUS VIRTUAL.
- Mensaje emergente en la web.

El alumno tiene que formalizar su matrícula en el portal <https://laurea.ucam.edu/>, siguiendo las instrucciones marcadas en la propia automatrícula.

Si el alumno, solicita reconocimiento de créditos, debe formalizar su solicitud una vez realizada su matrícula no debiendo seleccionar las asignaturas que vaya a reconocer. Puede encontrar todas las instrucciones en la web <https://www.ucam.edu/servicios/secretariacentral/reconocimiento-creditos>

6.2 MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES DE POSTGRADO

Tras la admisión, el alumno formaliza su automatrícula a partir de las fechas que disponga la Universidad.

- La Secretaría Central, activa para estos alumnos la matrícula que estará disponible a través del portal <https://laurea.ucam.edu/>
- La SC-UGE llama por teléfono o envía un mensaje comunicando la baja de matrícula a aquellos solicitantes para los que no se tenga constancia informática del abono de la misma, dando solamente en los casos en los que los motivos sean justificados un nuevo plazo para el pago de la matrícula, previa autorización del Director General.
- Una vez cumplida esta fecha y no teniendo constancia esta Universidad del abono de las cantidades correspondientes al impreso de matrícula, entiende su renuncia expresa a la plaza, y, por lo tanto, ésta pasa a disposición de la Universidad, pasando este alumno a tener el status de renuncia.

6.3 MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES DE DOCTORADO

Primera matrícula:

Una vez admitido en un programa de doctorado de la EIDUCAM, el alumno deberá:

A. Alumnos admitidos en primera fase

Estos alumnos deben formalizar en primer lugar la *reserva de plaza*, que tiene por objeto garantizar al admitido una plaza académica en la UCAM para la titulación en la cual ha sido aceptado, comprometiéndose éste a su vez a ocupar dicha plaza. Por tanto, si renuncia, la cantidad ingresada por este concepto no será reintegrable en ningún caso.

- El alumno debe descargar la reserva de plaza desde la página Web (<https://laurea.ucam.edu/>).
- Tras ello debe acudir a cualquiera de las entidades bancarias colaboradoras para hacer efectiva dicha reserva.

Todos estos trámites deben realizarlos antes de la fecha que se establezca como tope por parte de la Secretaría Central.

La Secretaría Central para velar por el normal cumplimiento de la reserva controla a dos niveles a aquellos alumnos que reservan:

- La Unidad de Gestión Económica, una vez vencido el plazo de pago, supervisa las reservas pagadas con el objeto de determinar los casos en los que el alumno no ha descargado ni formalizado su reserva, para llegado el caso proceder a dar un nuevo plazo al solicitante previa autorización del Director General.
- El Servicio de Admisiones llama a los admitidos que no han pagado la reserva para contrastar si han renunciado o no a la plaza otorgada y los motivos que inciden a su renuncia con la finalidad de conocer las variables que llevan a la misma. Así mismo, pondrá el status de renuncia al alumno al objeto de poder gestionar las plazas vacantes de manera más eficaz.

Tras la reserva de la plaza el alumno formaliza definitivamente su automatrícula a partir de las fechas que disponga la Universidad.

- Una vez finalizado el plazo de *reserva de plaza*, la Secretaría Central, activa para estos alumnos la matrícula que estará disponible a través del portal <https://laurea.ucam.edu/>
- La SC-UGE llama por teléfono o envía un mensaje comunicando la baja de matrícula a aquellos solicitantes para los que no se tenga constancia informática del abono de la misma, dando solamente en los casos en los que los motivos sean justificados un nuevo plazo para el pago de la matrícula, previa autorización del Director General.
- Una vez cumplida esta fecha y no teniendo constancia esta Universidad del abono de las cantidades correspondientes al impreso de matrícula, entiende su renuncia expresa a la plaza, y, por lo tanto, ésta pasa a disposición de la Universidad, pasando este alumno a tener el status de renuncia.

B. Alumnos admitidos en segunda fase

Estos alumnos no formalizan reserva de plaza, sino que formalizan directamente la matrícula, tal y como se indica en la primera fase.

Renovación de matrícula de tutela académica:

La renovación anual de la tutela académica de tesis doctoral se realizará en el mes de octubre, teniendo en cuenta la el informe de la Comisión Académica del programa sobre la evaluación anual de cada alumno.

 UCAM UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO	SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UCAM
	MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES
Código PCL02-S02	

Para ello:

1. La EIDUCAM generará un listado de los alumnos que deben renovar su tutela, así como las bajas que se deben efectuar.
2. Secretaría Central informa debidamente a los alumnos de los plazos para formalizar la matrícula mediante:
 - Correo electrónico
 - Mensaje emergente en el CAMPUS VIRTUAL.


7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

Identificación del Indicador	Código del Proceso asociado al Indicador	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
INDICADORES MATRICULACIÓN DE GRADO			
Nº de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico (Grado) <i>(*) Tabla 4</i>	PCL02-S02	Papel o informático 6 años	Secretaría Central
INDICADORES MATRICULACIÓN DE POSGRADO			
Nº de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico (Posgrado) <i>(*) Tabla 4</i>	PCL02-S02	Papel o informático 6 años	Secretaría Central
INDICADORES MATRICULACIÓN DE DOCTORADO			
Nº de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico (Doctorado) <i>(*) Tabla 4</i>	PCL02-S02	Papel o informático 6 años	Secretaría Central

(*) Indicadores asociados a la Acreditación

8. ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS

Identificación del registro	Código del proceso asociado al registro	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
REGISTROS DE MATRICULACIÓN DE GRADO			
Alumnos de nuevo ingreso:			
Listado de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico (*) <i>Tabla 4</i>	PCL02-S02	Papel o informático 6 años	Secretaría Central
Alumnos de segundo curso de Grado en adelante			
Listado de estudiantes de nuevo	PCL02-S02	Papel o informático	Secretaría Central

 UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO	SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UCAM		
	MATRICULACIÓN DE ESTUDIANTES		
Código PCL02-S02			

ingreso por curso académico (Segundo curso en adelante) (*) <i>Tabla 4</i>		6 años	
REGISTROS DE MATRICULACIÓN DE POSGRADO			
Listado de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico (Posgrado) (*) <i>Tabla 4</i>	PCL02-S02	Papel o informático 6 años	Secretaría Central
REGISTRO DE MATRICULACIÓN DE DOCTORADO			
Listado de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico (Doctorado) (*) <i>Tabla 4</i>	PCL02-S02	Papel o informático 6 años	Secretaría Central

(*) Indicadores asociados a la Acreditación

9. RENDICIÓN DE CUENTAS

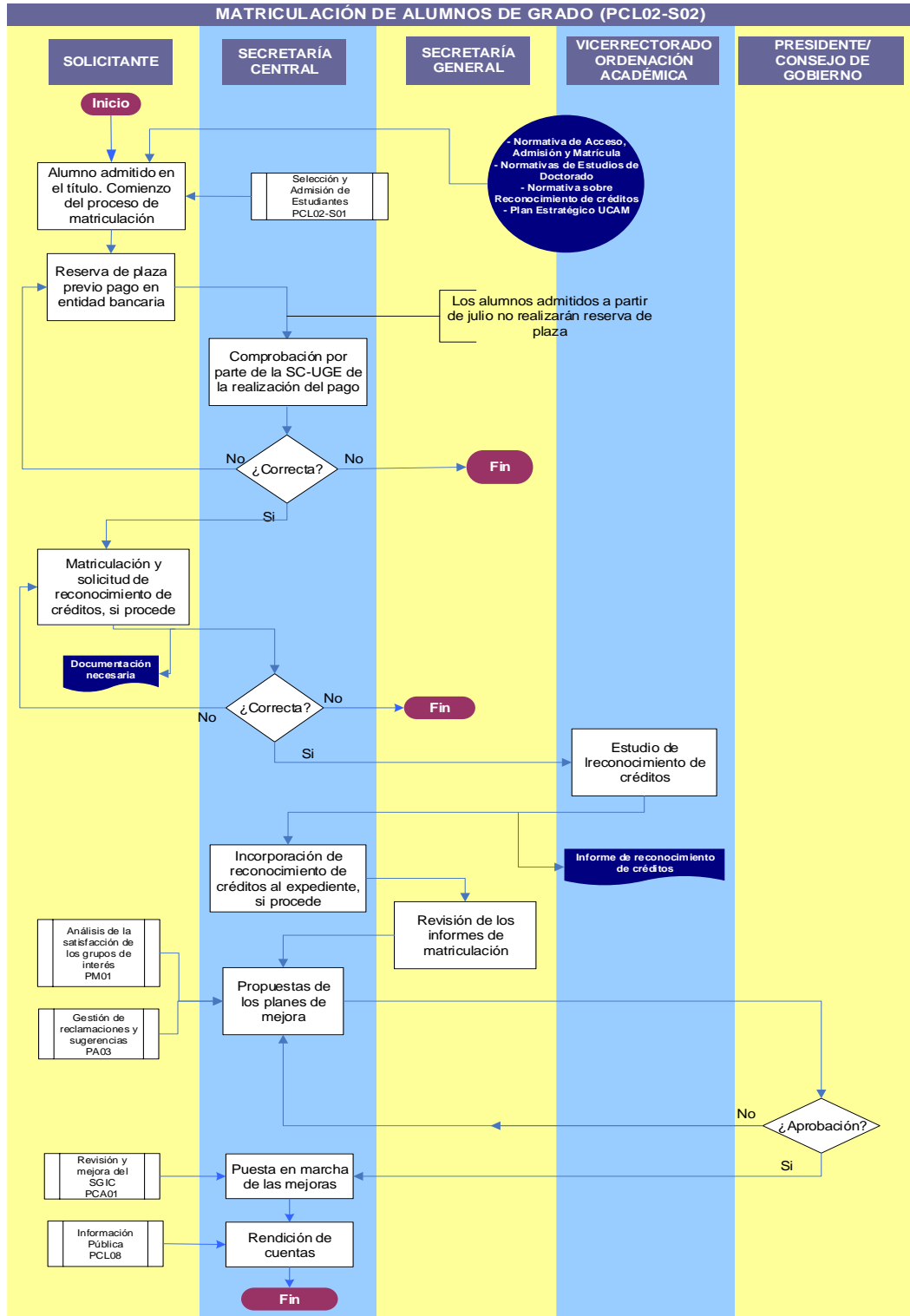
Los responsables de los servicios de Secretaría Central, al menos anualmente a la Secretaría General y a Presidencia/Consejo de Gobierno a través de la memoria anual de su correcto funcionamiento.

De la misma forma, la Secretaría de Doctorado/OTRI informa, al menos anualmente al Vicerrectorado de Investigación y a Presidencia/Consejo de Gobierno, a través de la memoria anual de su correcto funcionamiento.

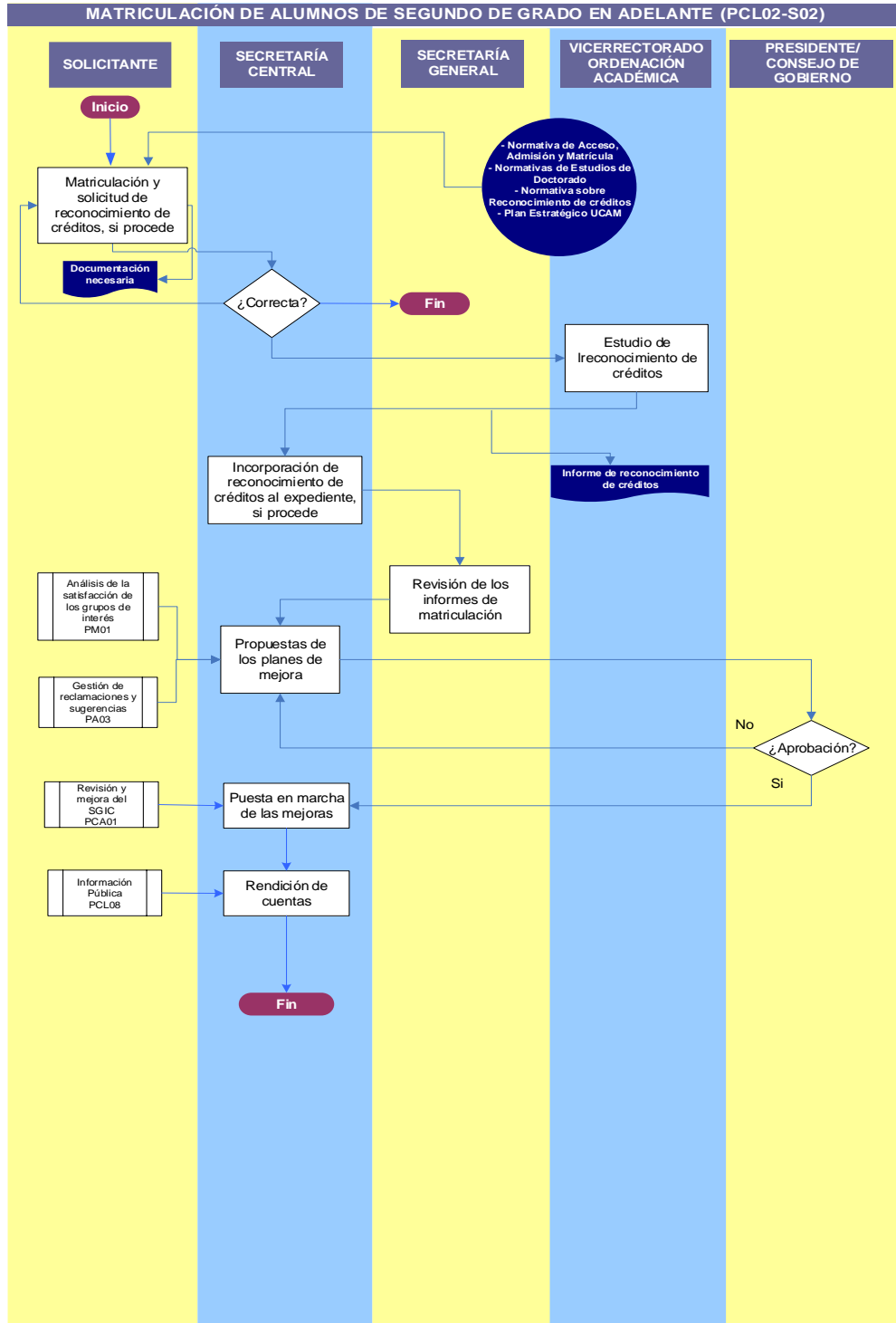
Por aplicación del proceso PCL08 “Información Pública” los resultados de la revisión que se consideren adecuados son dados a conocer a todos los grupos de interés por los mecanismos establecidos en dicho proceso.

10. DIAGRAMA DE FLUJO

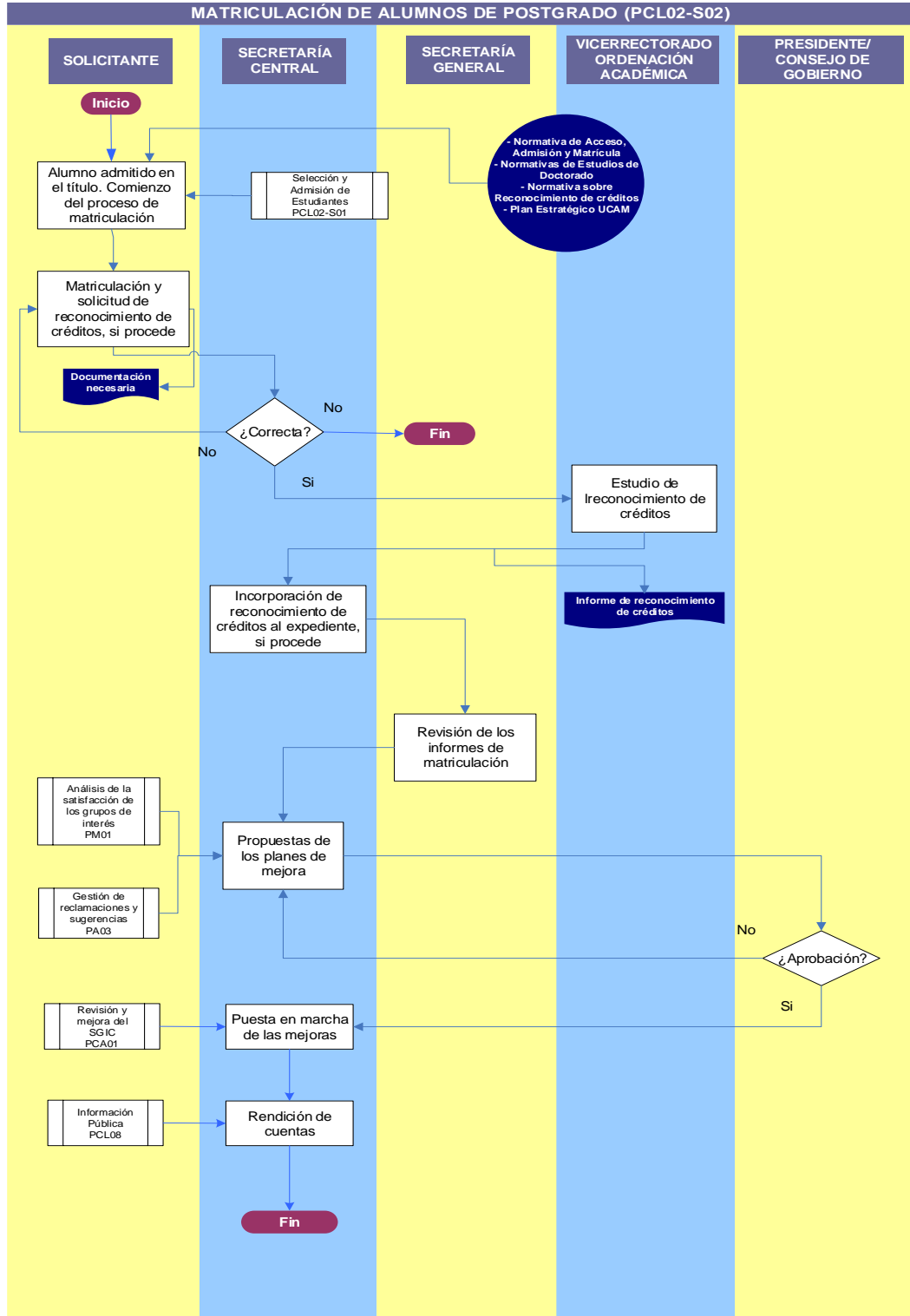
10.1 Diagrama de Flujo de matriculación de alumnos de nuevo ingreso de Grado



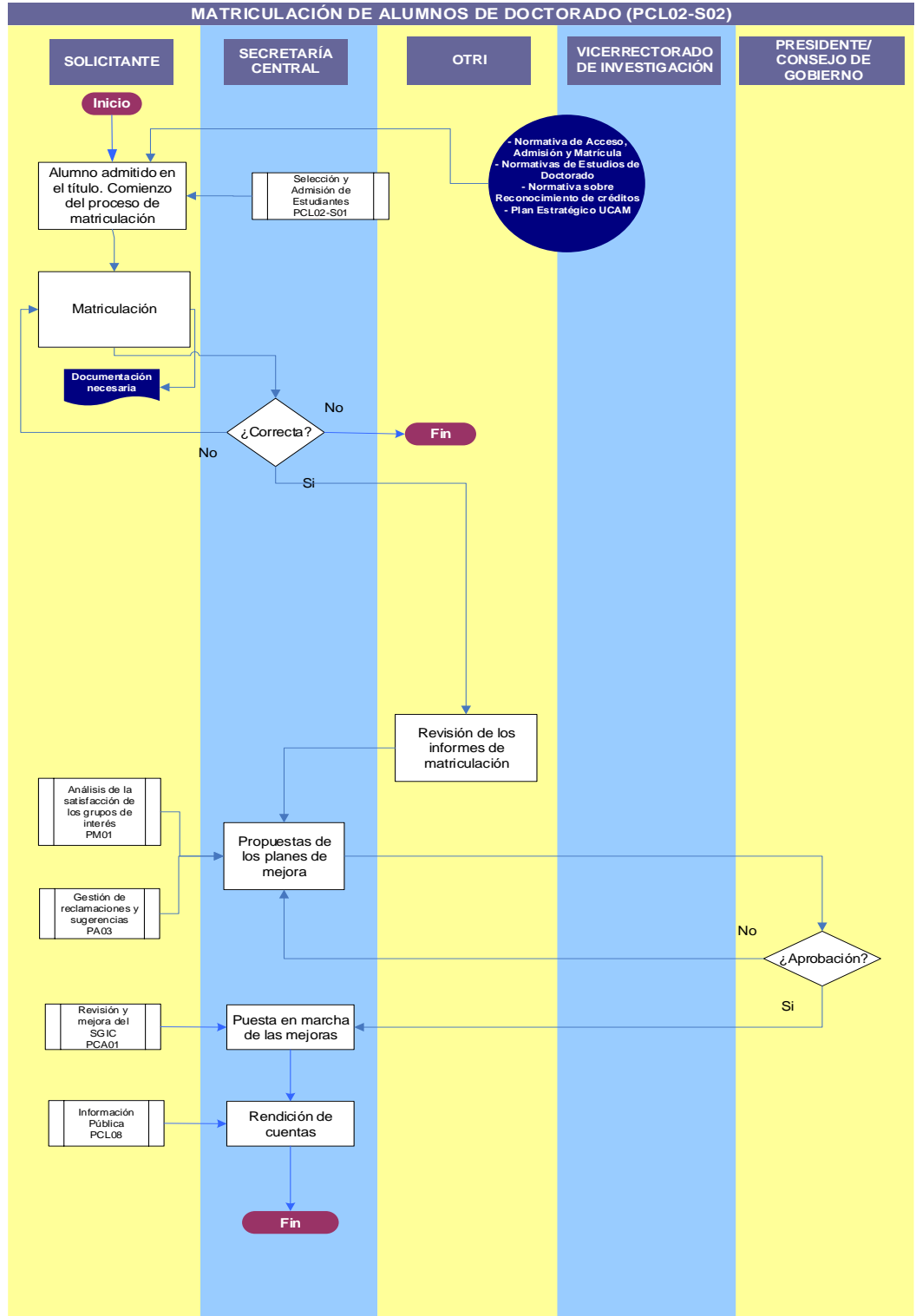
10.2 Diagrama de Flujo de matriculación de alumnos de segundo curso de Grado en adelante.



10.3 Diagrama de Flujo de Matriculación de alumnos de Postgrado



10.4 Matriculación de alumnos de Doctorado



11. ANEXOS

No se considera necesario incluir ningún anexo o evidencias ya que se pueden encontrar en la Web de la Universidad.

TRAMITACIÓN DE TÍTULOS

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ÍNDICE

1.	<u>OBJETO</u>	2
2.	<u>ALCANCE</u>	2
3.	<u>NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA</u>	2
4.	<u>DEFINICIONES</u>	2
5.	<u>RESPONSABILIDADES</u>	3
6.	<u>DESARROLLO</u>	4
7.	<u>SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES</u>	5
8.	<u>ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS</u>	5
9.	<u>RENDICIÓN DE CUENTAS</u>	6
10.	<u>DIAGRAMA DE FLUJO</u>	7
11.	<u>ANEXOS</u>	8

RESUMEN DE REVISIONES

Edición	Fecha	Apartado	Motivo de la modificación
00	Octubre 2014	-----	Se unifican los procesos en subprocesos.
01	Febrero 2017	6 y 8	Actualización en base a los requisitos de los Programas de Acredita y Monitor Se incluye: Elaborado por Dirección de Calidad " y Ordenación Académica"
02	Abril 2018	-----	Adaptación de todo el SGIC a los requisitos del Programa Monitor, Acredita y la implantación del mismo en la Universidad. Adaptación de todo el SGIC tras la Resolución de 7 de marzo de 2018, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas
03	Noviembre 2021	-----	Revisión documental Procesos Servicios Centrales Universidad

ELABORADO POR: VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ORDENACIÓN ACADÉMICA

FECHA: Abril 2018

1 OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto garantizar la correcta gestión de los expedientes y la tramitación administrativa de los títulos oficiales y títulos propios que se imparten en la Universidad Católica San Antonio de Murcia.

2 ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los títulos oficiales impartidos en la Universidad Católica San Antonio.

3 NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1. Orden de 8 de julio de 1988 para la aplicación de los Reales Decretos 185/1985, de 23 de enero, y 1496/1987, de 6 de noviembre, en materia de expedición de títulos universitarios oficiales. RD 1496/1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios.
2. Real Decreto 22/2015, de 23 de enero, por el que se establecen los requisitos de expedición del Suplemento Europeo a los títulos regulados en el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales y se modifica el Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior.
3. RD 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.
4. RD 49/2004, de 19 de enero, sobre homologación de planes de estudios y títulos de carácter oficial y validez en todo territorio nacional.
5. RD 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de postgrado.
6. RD 1002/2010, de 5 de agosto, sobre la expedición de títulos universitarios oficiales.
7. RD 1496/1987, de 6 de noviembre, sobre obtención, expedición y homologación de títulos universitarios.
8. Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.

4 DEFINICIONES

Consecución de hitos: proceso informático de la aplicación Laurea Academic a través del cual el estado del expediente del alumno cambia de ‘abierto’ a ‘cerrado en disposición’. Al ejecutar este proceso y cambiar el estado de la solicitud del alumno, es cuando puede iniciar el trámite de la solicitud de título oficial desde el autoservicio. Este proceso se utiliza para los títulos de Grado, Máster y Doctorado.

Resguardo de depósito de título: Documento provisional que obtiene el alumno una vez que termina el trámite de solicitud de título en Laurea Academic. Este resguardo incluye las menciones de grados oficiales en caso de que los alumnos las obtengan.

Certificado académico de finalización de estudios: Se expide conjuntamente con el Resguardo de depósito de título. En el certificado aparece la información académica relativa al expediente académico del alumno (asignaturas cursadas, créditos, mención/es cursadas, fecha fin de estudios, etc). Este certificado se expide en español, pero a petición del alumno, se puede expedir en inglés.

Certificación supletoria del título (CST): En tanto no se produzca la efectiva entrega del título oficial, el alumno puede obtener una Certificación sustitutoria del título. Documento que refleja que el título se halla en trámite de expedición y refleja los datos académicos que figuran en el título oficial, tales como fecha fin de estudios y NRN (Número de Registro Nacional de Títulos) otorgado por el Ministerio de Educación. La Certificación supletoria del título surte los mismos efectos legales del título hasta que éste se edite.

Suplemento Europeo al Título (SET-Diploma Supplement): Es un documento que acompaña al título universitario de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional con información unificada y personalizada para cada titulado universitario. Tiene como objetivo incrementar la transparencia de las diversas acreditaciones europeas y facilitar su reconocimiento por otras instituciones. (PENDIENTE DE IMPLANTACIÓN).

Título oficial: es el expedido por las universidades, acreditativo de la completa superación de un plan de estudios de carácter oficial, con validez académica y profesional en todo el territorio nacional.

Título propio: es el expedido por las universidades, acreditativo de la superación de otras enseñanzas impartidas en el uso de su autonomía, carente de los efectos que las disposiciones legales otorgan a los títulos oficiales.

5 RESPONSABILIDADES

Sección de Títulos (ST): Es la sección encargada, tanto de gestionar el proceso de solicitud y emisión de títulos oficiales y los documentos provisionales asociados, como de la expedición de títulos propios. Pudiendo dar de baja lógica cualquier solicitud errónea de este proceso, duplicar, modificar, consultar registros y subir los documentos provisionales a la sede electrónica del alumno.

Es responsabilidad de los miembros de la ST comprobar el buen funcionamiento del proceso de solicitud y expedición de títulos oficiales (diplomaturas, licenciaturas, arquitecturas técnicas, Grado, Máster y Doctorado) y emisión de títulos propios para su posterior entrega a los interesados.

Rectora: Firma de la Certificación Supletoria del Título, Firma de Títulos Oficiales y de Títulos Propios.

Secretario General: Firma de Resguardo de título y Certificado fin de estudios.

Jefa de la Sección de Títulos: Firma de Títulos Oficiales.

6 DESARROLLO

6.1. Generalidades

El desarrollo de este procedimiento supone la realización de unas actuaciones centralizadas en la Sección de Títulos de la UCAM para la expedición de títulos oficiales y la emisión de títulos propios de la UCAM.

6.2. Estudio previo de alumnos en disposición de finalizar.

Desde esta Sección se realiza periódicamente el proceso de ‘consecución de hitos’ para que los expedientes de los alumnos que han conseguido los créditos que exige su plan de estudios pase de ‘abierto’ a ‘cerrado en disposición’ y puedan iniciar el trámite de solicitud de título oficial. Posteriormente se lleva a cabo el estudio de las solicitudes realizadas por los alumnos desde el autoservicio de Laurea Academic.

El proceso comienza con la consulta de expediente, donde aparecen los datos necesarios para comprobar que los alumnos cumplen los requisitos académicos, exigidos en su plan de estudios, necesarios para la expedición del título oficial. Desde esta aplicación informática se puede expedir el Resguardo del título y el Certificado fin de estudios.

6.3. Gestión de títulos oficiales.

Proceso centralizado en la Sección de Títulos.

Actuaciones para la correcta tramitación:

1. Recibir y diligenciar la solicitud de expedición del título de los alumnos hasta la obtención del título oficial, así como la entrega del mismo una vez impreso.
2. Expedición de duplicados de título oficial por las causas y circunstancias legalmente previstas.
3. Emisión del *Resguardo de depósito de título*. Este documento se sube a la sede electrónica.
4. Emisión del *Certificado académico de finalización de estudios*. Este documento se sube a la sede electrónica.
5. Emisión de la *Certificación supletoria del título (CST)*. Este documento se sube a la sede electrónica.
6. Emisión del *Suplemento Europeo al Título (SET-Diploma Supplement)*. (PENDIENTE DE IMPLANTACIÓN).
7. Revisión del pago de las tasas que deben abonar los interesados.
8. Emisión de Títulos Propios digitales (desde el curso académico 2021/2022).
9. Comunicación con el Ministerio de Educación y Ciencia (MEC) para el trámite de los títulos.
10. Comunicación con imprenta. Una vez asignado el Número de Registro Nacional por el MEC, e importados los datos en Laurea, se generan los lotes de impresión y da inicio la fase de comunicación con imprenta, Didoseg Documentos, S.A. para que los títulos sean impresos. Se descargan las claves alfanuméricas que se asignan a cada cartulina y se importan en las diferentes herramientas de gestión.
11. La firma de las cartulinas correspondientes a los títulos que expide la UCAM corresponde a la Jefa de la Sección de Títulos.
12. Recepción y revisión de Títulos. Notificación a los egresados de la disponibilidad y posterior entrega según las formas de retirada previstas en la legislación vigente: personalmente, envío a través de Delegaciones del Gobierno/Embajadas o entrega a terceras personas debidamente autorizadas mediante poder notarial.

6.4. Proceso

Una vez que el alumno ha finalizado sus estudios y cumple los requisitos para iniciar el trámite de título, lo solicita a través del autoservicio realizando el abono de tasas correspondiente.

El alumno recibe en Sede Electrónica el Resguardo de depósito de título y el Certificado académico de finalización de estudios.

Completada la solicitud del título, se puede emitir una Certificación Sustitutoria que sustituirá al título oficial y gozará de idéntico valor a efectos del ejercicio de los derechos inherentes. Dicha certificación tiene una validez temporal de doce meses e incluirá los datos esenciales que deben figurar en el título correspondiente. Los egresados pueden solicitar este documento desde la sede electrónica UCAM.

Cuando esté disponible el título oficial definitivo, la Sección de Títulos le enviará un email informando de la disponibilidad del mismo y las formas de retirada previstas en la legislación vigente.

Por exigencia de la normativa estatal, el título oficial solo podrá ser retirado por el interesado (mostrando su DNI/Pasaporte en vigor), puede ser retirado por terceras personas en nombre del interesado siempre que aporten un poder notarial. O si el interesado reside fuera de la Comunidad Autónoma de Murcia o en un país extranjero, podrá solicitar que se le remita el título oficial a la Delegación de Gobierno o a la sede diplomática española más cercana a su domicilio en el extranjero. Y en estos organismos se retira de igual forma que lo haría en la Universidad (con DNI/Pasaporte o persona autorizada con poder notarial).

7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

No aplica

8 ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS

Identificación del registro	Código del proceso asociado al registro	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Registro de solicitud de expedición del título	PCL02-S03	Informático/digital Indefinido	Laurea Academic Sección Títulos
Registro de expedición de título/Suplemento Europeo al Título	PCL02-S03	Informático/digital Indefinido	Laurea Academic Sección Títulos
Registro de expedición de Certificación Supletoria	PCL02-S03	Informático/digital Indefinido	Didoseg Sección Títulos

9 RENDICIÓN DE CUENTAS

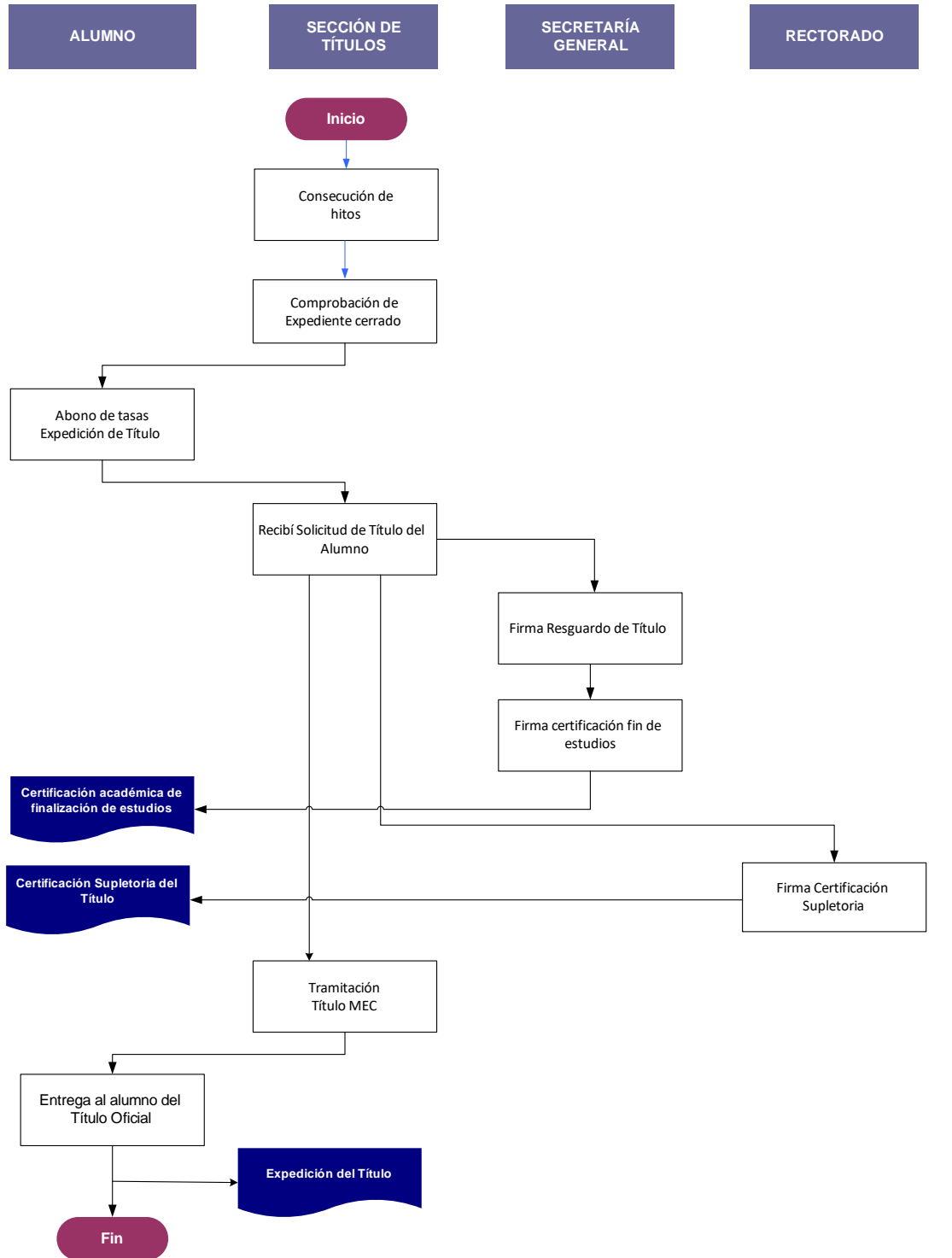
De forma anual, la ST recoge la información necesaria para proceder al análisis del proceso de gestión de expedientes y tramitación de títulos de los que la Universidad Católica San Antonio es responsable, e informa a Presidencia/Consejo de Gobierno de los resultados de dicho

análisis, estableciendo en caso necesario las propuestas de mejora.

A través del procedimiento de *Información Pública PCL11*, se procede a informar a los grupos de interés internos y externos de forma global.

10 DIAGRAMA DE FLUJO

GESTIÓN DE EXPEDIENTES Y TRAMITACIÓN DE TÍTULOS (PCL02 -S03)



11 ANEXOS

No aplica

PLANIFICACIÓN, DESARROLLO DE LAS ENSEÑANZAS, EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE Y EXTINCIÓN DEL TÍTULO SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ÍNDICE

1. OBJETO.....	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	2
4. DEFINICIONES.....	2
5. RESPONSABILIDADES.....	2
6. DESARROLLO	3
7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES	7
8. ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS	8
9. RENDICIÓN DE CUENTAS	9
10. DIAGRAMA DE FLUJO	10
11. ANEXOS	11

RESUMEN DE REVISIONES			
Edición	Fecha	Apartado	Motivo de la modificación
00	Octubre 2014	-----	-----
01	Febrero 2017	6 y 8	Actualización en base a los requisitos de los Programas de Acredita y Monitor Se incluye: Elaborado por Dirección de Calidad " y Ordenación Académica"
02	Abril 2018	-----	Adaptación de todo el SGIC a los requisitos del Programa Monitor, Acredita y la implantación del mismo en la Universidad. Adaptación de todo el SGIC tras la Resolución de 7 de marzo de 2018, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas
03	Marzo 2020	-----	Auditoría documental por parte de ANECA. Resolución de las no conformidades

ELABORADO POR: VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ORDENACIÓN ACADÉMICA

FECHA: Abril 2018

1 OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer el modo en el que la Universidad Católica San Antonio de Murcia (UCAM) garantiza la planificación y desarrollo de su programa formativo, así como se dota de mecanismos para llevar a cabo la correcta extinción del título.

2 ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todas las titulaciones oficiales ofertadas por la Universidad Católica San Antonio de Murcia así como a los grupos de interés de la UCAM (Alumnos, empresas, PAS, PDI, administración pública, sociedad en general....).

3 NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Programa formativo recogido en la Plan de estudios y en las guías académicas.
- Estatutos y normativas de la Universidad Católica San Antonio de Murcia.
- 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).
- RD 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. R.D. 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el RD 1393/2007
- Decreto 203/2009, de 26 de junio, por el que se regula la autorización de implantación de las enseñanzas universitarias establecidas por el RD 1393/2007, de 29 de octubre, así como la creación, modificación y supresión de centros en las Universidades de la Región de Murcia.
- Procesos Seguimiento y Acreditación de ANECA
- Real Decreto 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado.

4 DEFINICIONES

RUCT: Registro de Universidades, Centros y Titulaciones.

5 RESPONSABILIDADES

Presidencia/Consejo de Gobierno (CG): Aprobar las políticas en relación a la Planificación y el Desarrollo de las enseñanzas. Aprobar el Plan de Mejora del Título en

relación a la Planificación y el Desarrollo de las enseñanzas.

Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica (VCOA): Coordinar con los Equipos Directivos de las titulaciones la elaboración de las Guías académicas. Proponer anualmente a Consejo de Gobierno el horario de clase y el calendario de exámenes elaborados por los Equipos Directivos de las titulaciones y velar por el cumplimiento de los mismos.

Equipo directivo del título (ED)/Comisión de Calidad del Título (CCT): Identificar y proponer las acciones de mejora sobre la planificación y el desarrollo de las enseñanzas que se elevarán a Presidencia/Consejo de Gobierno (CG). Planificar la impartición de las enseñanzas ofertadas e implanta dicha planificación. Proponer anualmente al VCOA el horario de clase y el calendario de exámenes. Implementar las medidas de mejora en relación a la Planificación y el desarrollo de las enseñanzas. Favorecer la difusión de la información contenida en la Guía docente del título. Designar los coordinadores académicos de curso y de materias. Establecer la composición de las comisiones de trabajo de los títulos, en concreto de la comisión de reconocimiento y transferencia de créditos, de movilidad y de prácticas.

6 DESARROLLO

6.1 Planificación y desarrollo de las enseñanzas

6.1.1. Impartición de las enseñanzas

Una vez que la oferta formativa de los diferentes Centros ha sido aprobada y difundida convenientemente y a partir de la planificación de las enseñanzas y del calendario del curso aprobado por Consejo de Gobierno, los diferentes Equipos directivos de los títulos proceden a planificar la impartición de las enseñanzas ofertadas y a implantar dicha planificación.

6.1.2. Elaboración y aprobación de los planes docentes

El Equipo Directivo de la misma han de elaborar su Planificación Docente (asignación de ECTS al profesorado) y Guía Docente, así como aprobar y coordinar los programas de las asignaturas, y de modo general, velar por la calidad de la docencia de forma coordinada con la Comisión de Calidad del Título.

Para facilitar el desarrollo de la Guía Docente del Título, el Equipo Directivo designará un coordinador académico por curso y coordinadores de materias o módulos para evitar vacíos o duplicidades en los diferentes programas formativos y realizar una correcta coordinación docente tanto vertical como horizontal.

6.1.3 Calendario y Guía Académica del Título

Asimismo, el Equipo Directivo del título ha de proponer anualmente al VCOA el horario de clases y el calendario de exámenes que serán aprobados por el Consejo de Gobierno de la UCAM.

Con antelación a la apertura del periodo de matrícula del siguiente curso académico, las titulaciones deberán publicar su programación anual, que incluirá la oferta de grupos, asignaturas a impartir horarios, programas y criterios de evaluación.

En consecuencia, antes del periodo de matrícula de cada curso académico, el VCOA junto con el Equipo Directivo de las titulaciones han de asegurar la existencia de una Guía Académica de cada titulación con las diferentes asignaturas que configuran el plan de estudios y en la que figure al menos los siguientes elementos que deberán ser revisados por la Comisión de Calidad del Título, la cual informará al ED del proceso de revisión y de las indicaciones de mejora para que éste las desarrolle:

- Definición de los objetivos del programa formativo.
- Características de la materia o asignatura en cuanto a número de créditos, distribución entre teoría y práctica, periodo en el que se imparte, relación con los objetivos del programa formativo y con otras asignaturas, etcétera.
- Objetivos específicos de las materias o asignaturas.
- Contenidos del programa de las asignaturas o materias incluyendo las prácticas asignadas.
- Prácticas asistenciales, profesionales o externas.
- Metodología de enseñanza-aprendizaje.
- Métodos y criterios de evaluación del aprendizaje.
- Personal académico responsable de la materia o asignatura y personal colaborador.
- Bibliografía y fuentes de referencia.
- Recomendaciones para cursar la materia o asignatura.
- Horarios y lugar donde se imparten las clases y las tutorías.
- Calendario de exámenes.
- Actividades complementarias.

El ED del Título, se responsabilizará de favorecer la difusión de la información anteriormente indicada para su accesibilidad y utilización por los diferentes grupos de interés. La información contenida en el Guía docente se publicará en la página Web de la Universidad y su difusión se hará conforme al proceso clave PCL 08 *Información pública*.

6.1.4. Seguimiento y mejora de la planificación y del desarrollo de las enseñanzas

El ED/Comisión de Calidad del Título (CCT) en base a las revisiones realizadas (*Revisión y mejora del SGIC, PCA01*) identificarán las áreas de mejora y atenderán las reclamaciones y sugerencias (*Gestión de reclamaciones y sugerencias, PA03*) sobre la planificación y el desarrollo de las enseñanzas, propondrán las medidas que considere más

adecuadas para favorecer el correcto desarrollo de la planificación de las enseñanzas y corregir las desviaciones apreciadas.

El plan de medidas de mejora de la planificación y del desarrollo de las enseñanzas será propuesto por el Equipo directivo del título, que lo aprobará si procede e informará al Consejo de Gobierno de la UCAM sobre las medidas.

6.2 Evaluación del aprendizaje

Una vez que el Título ha sido verificado, en su Memoria autorizada quedan descritos todos los sistemas de evaluación los cuales serán utilizados en todas las materias para asegurarnos la adquisición de las competencias **no pudiendo aplicar otros sistemas de evaluación distintos a los indicados en la Memoria.**

A partir de los criterios emitidos por los Órganos competentes de la UCAM, de la normativa existente en materia de evaluación, de los programas formativos, criterios de evaluación anteriores y otros datos que provengan de los distintos grupos de interés y se consideren relevantes, el responsable de cada asignatura propondrá al ED/CCT la actualización de los criterios de evaluación.

Si el ED considera que hay que actualizar los sistemas de evaluación realizará una modificación en el plan de estudios tal y como se describe en el apartado 6.3 Modificación de los Planes de Estudios del proceso Diseño y seguimiento de la oferta formativa (PE03)

Una vez aprobados los criterios de evaluación de todas las asignaturas, el ED de la titulación procederá a su difusión mediante la publicación en la Guía Académica y otros medios convenientes.

6.3. Extinción del título

En este apartado se describe como la UCAM se dota de mecanismos para llevar a cabo la correcta extinción del título.

Se procederá a la extinción del título cuando éste deje de responder a las necesidades formativas que pretendía atender en el momento de su implantación o cuando se evidencien carencias graves en la impartición de las enseñanzas.

El Consejo de Gobierno propone la extinción del título y lo comunica al ED, a la facultad o escuela a la que se adscribe el título y a los departamentos, así como a todos los servicios responsables en la planificación y desarrollo de las enseñanzas.

En la Universidad se acuerda la extinción del título en los siguientes casos:

A. Extinción de un Plan de Estudios en el momento en que queda autorizado e inscrito en el RUCT el título nuevo que lo sustituye.

De acuerdo con lo que establece el real decreto 1393/2007, de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales un título se extinguirá una vez ha sido aprobado el nuevo. Para ello la universidad tiene establecido el procedimiento de *Diseño y seguimiento de la Oferta Formativa, PE03*.

B. Extinción de un Plan de Estudios en los que se hagan modificaciones.

Los Equipos Directivos presentan propuestas de modificaciones de los Planes de Estudio de su título oficial al CG. Si son aprobadas por el CG, las remite a la VOA que revisa la correcta elaboración de las modificaciones. Consejo de Gobierno dará su aprobación final. Puede ocurrir que no se aprueben y finalizaría el proceso.

Consejo de Gobierno remite la modificación, en base al protocolo establecido y publicado por ANECA, al Consejo de Coordinación Universitaria/ Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación (ANECA), que dictaminan si las modificaciones contenidas en la propuesta suponen cambios sustanciales. En caso de que sea así, se considera que se trata de un Plan de Estudios nuevo por lo que se iniciaría el procedimiento de *Diseño y seguimiento de la Oferta Formativa, PE03*. El Plan de Estudios anterior se considera extinguido y se tramita su información al RUCT. En caso contrario, es decir, si se considera que las modificaciones contenidas no son sustanciales, o en su caso de que hayan transcurrido tres meses sin pronunciamiento del Consejo de Coordinación Universitaria, la universidad considerará aceptada su propuesta y directamente el ED introducirá sus modificaciones en el Plan de Estudios. Dichas modificaciones serán comunicadas a todos los grupos de interés a través del procedimiento de *Información pública PCL08*.

C. Extinción de un Plan de Estudios cuando no supere el proceso de acreditación.

De acuerdo con lo que establece el real decreto 1393/2007, de 29 de octubre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales en su artículo 27 dictamina que si una titulación no obtiene un informe positivo o en su caso no subsana aquellas deficiencias encontradas causará baja en el RUCT y perderá su carácter oficial y su validez en todo el territorio nacional.

La UCAM garantiza los derechos adquiridos de los alumnos matriculados en cualquiera de los cursos y asignaturas de este plan de estudios.

Los estudiantes que hayan iniciado sus enseñanzas en la titulación que se declare a extinguir conservaran el derecho a concluir sus estudios de acuerdo con lo previsto en el artículo 28.4 del Real Decreto 1393/2007. La extinción del título se realizará de manera progresiva, eliminando cada uno de los cursos de la titulación.

Una vez extinguida la docencia de un curso, no se admitirá la matrícula de alumnos de nuevo ingreso en ninguna de las asignaturas de dicho curso, pudiendo matricularse únicamente aquellos alumnos que hubieran estado ya matriculados en la asignatura con anterioridad, con el fin de poder examinarse. Igualmente podrán matricularse de las

asignaturas pendientes, los alumnos que se han matriculado con carácter de dedicación parcial. Se mantendrán los exámenes de las asignaturas de dicho curso durante los dos cursos siguientes. Una vez realizados los exámenes, los alumnos que no hubieran superado las asignaturas del curso extinguido, podrán adaptarse a un nuevo plan de estudios de acuerdo con el sistema de transferencia y reconocimientos de créditos que esté contemplado en el nuevo plan conforme a la normativa vigente.

D. Extinción de un Plan de Estudios como consecuencia de la caída de la demanda.

El título se extinguirá si la demanda exigida por Consejo de Gobierno no supera las expectativas iniciales.

La UCAM garantiza los derechos adquiridos de los alumnos matriculados en cualquiera de los cursos y asignaturas de este plan de estudios.

Los estudiantes que hayan iniciado sus enseñanzas en la titulación que se declare a extinguir conservarán el derecho a concluir sus estudios de acuerdo con lo previsto en el artículo 28.4 del Real Decreto 1393/2007. La extinción del título se realizará de manera progresiva, eliminando cada uno de los cursos de la titulación.

Una vez extinguida la docencia de un curso, no se admite la matrícula de alumnos de nuevo ingreso en ninguna de las asignaturas de dicho curso, pudiendo matricularse únicamente aquellos alumnos que hubieran estado ya matriculados en la asignatura con anterioridad, con el fin de poder examinarse. Igualmente podrán matricularse de las asignaturas pendientes, los alumnos que se han matriculado con carácter de dedicación parcial. Se mantendrán los exámenes de las asignaturas de dicho curso durante los dos cursos siguientes. Una vez realizados los exámenes, los alumnos que no hubieran superado las asignaturas del curso extinguido, podrán adaptarse a un nuevo plan de estudios de acuerdo con el sistema de transferencia y reconocimientos de créditos que esté contemplado en el nuevo plan conforme a la normativa vigente.

7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

No se definen indicadores en este proceso. La CCT de cada título de forma anual y a través del proceso de *Revisión y mejora del SGIC (PCA01)* analiza la validez de la información difundida, así como los canales utilizados, identificando las áreas de mejora para, si procede, llevarlas a cabo en el siguiente curso académico o cuando se estime oportuno.

8 ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS

Identificación del registro	Código del proceso asociado al registro	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Guía docente donde conste la información relativa al	PCL03	Papel/archivo informático	VCOA

conjunto de materias, asignaturas (ver Web)		6 años	Equipo Directivo
Documentación o informes que recojan los mecanismos, acuerdos y conclusiones de la coordinación entre materias, asignaturas o equivalentes, tanto de los aspectos globales, teóricos y prácticos (* E2-Acreditación)	PCL03	Papel/archivo informático 6 años	Equipo Directivo
Listado de estudiantes que han obtenido reconocimiento de créditos. ANECA podrá elegir una serie de resoluciones o informes favorables para valorar la adecuación de los reconocimientos efectuados (* E4-Acreditación)	PCL03	Papel/archivo informático 6 años	VCOA Equipo Directivo
Listado de las memorias finales de prácticas realizada por los estudiantes (último curso académico completo del periodo considerado-título). (* E15-Acreditación)	PCL03	Papel/archivo informático 6 años	Vicerrectorado de Investigación Equipo Directivo
Documentación o informes que recojan los mecanismos, acuerdos y conclusiones de la coordinación entre tutores académicos y tutores en la institución/empresa conveniada (* E10- Monitor)	PCL03	Papel/archivo informático 6 años	Equipo Directivo
Listado de empresas/instituciones con los que se han hecho efectivos convenios de prácticas en el periodo considerado (* E11- Monitor)	PCL03	Papel/archivo informático 6 años	Equipo Directivo SOIL
Listado de estudiantes que realizan prácticas externas en el periodo considerado (*E12-Monitor)	PCL03	Papel/archivo informático 6 años	Equipo Directivo
El proyecto formativo de las diferentes prácticas externas (* E13- Monitor)	PCL03	Papel/archivo informático 6 años	Equipo Directivo
Informes de seguimiento realizados por los tutores de	PCL03	Papel/archivo informático 6 años	Equipo Directivo

prácticas (* <i>E14-Monitor</i>)			
Página web del título/Campus Virtual. Calendario académico. Horarios de clase.	PCL03	Archivo informático (Todos los años se actualizará)	Equipo Directivo
Exámenes, u otras pruebas de evaluación, realizados en cada una de las asignaturas (* <i>E16-Acreditación</i>)	PCL03	Papel/archivo informático 1 año	Profesor responsable de la materia/asignatura
Descripción de los materiales didácticos utilizados	PCL03	Papel/archivo informático 6 años	Equipo Directivo
Trabajos Fin de Grado, Máster o Tesis Doctorales (* <i>E17-Acreditación</i>)	PCL03	Papel/archivo informático 3 años	Equipo Directivo

(* Registro asociados a la Acreditación y/o Seguimiento (Monitor)

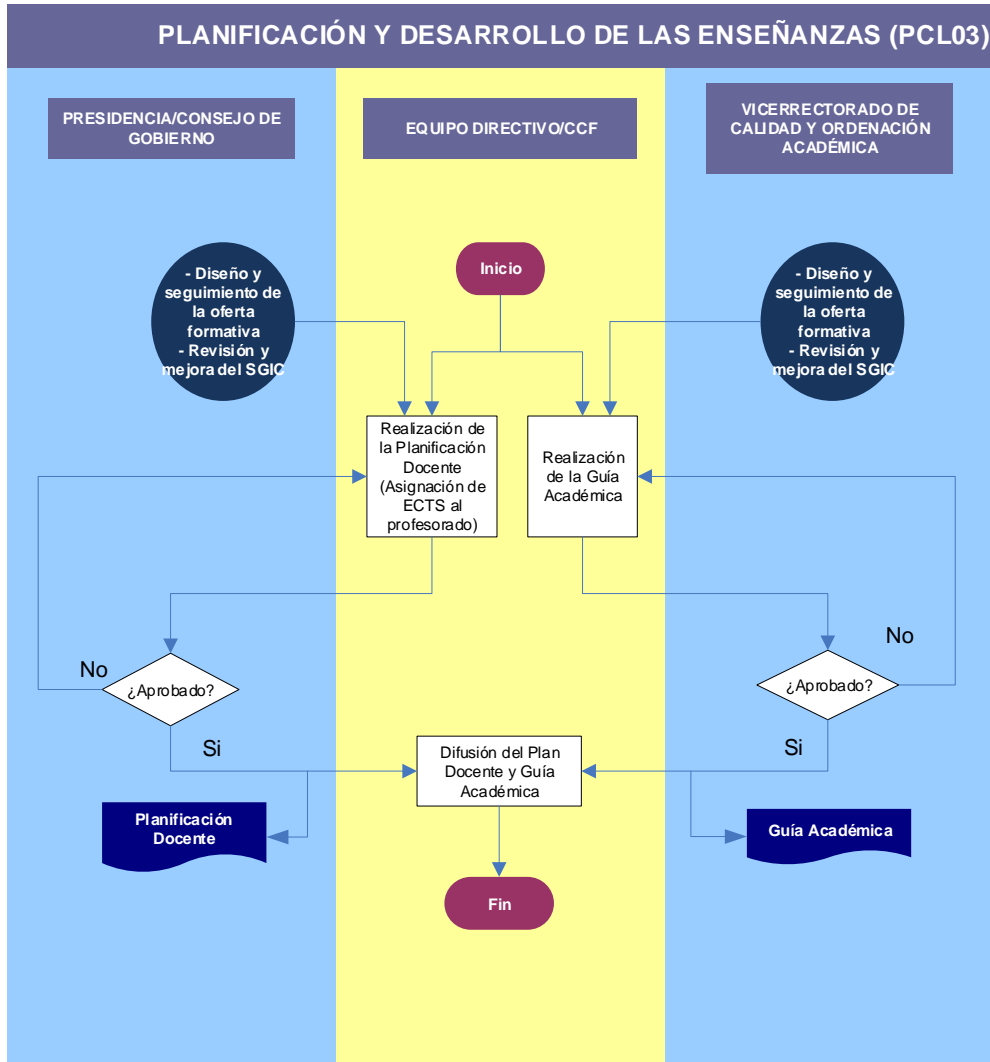
9 RENDICIÓN DE CUENTAS

En base a las Memorias y los informes, de forma anual, el Equipo de directivo del título informa a los grupos de interés sobre la Planificación, desarrollo de las enseñanzas y extinción del título.

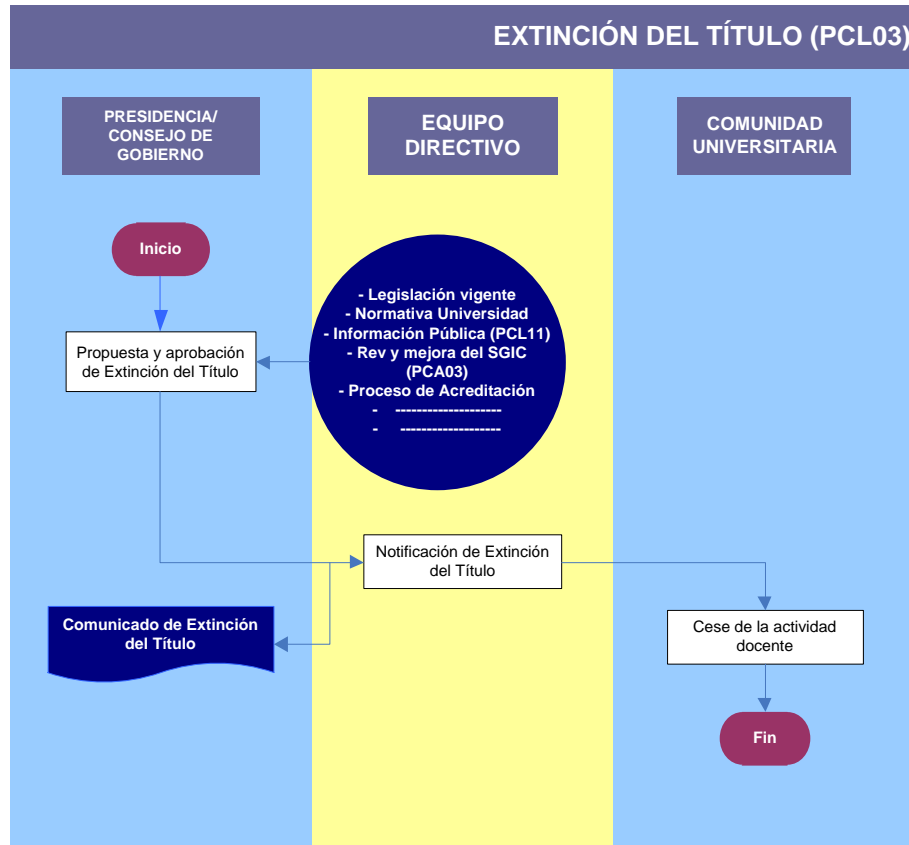
A través del proceso PCL 08 *Información pública*, se hacen públicas también las acciones de mejora que se estimen adecuadas.

10 DIAGRAMA DE FLUJO

10.1 Planificación, Desarrollo de las enseñanzas y Evaluación del aprendizaje



10.2 Extinción del Título



11 ANEXOS

No se considera necesario incluir anexos en este apartado.

MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

***ESTUDIANTES INTERNACIONALES (PCL04-S01)
ESTUDIANTES NACIONALES (PCL04-S02)***

MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES INTERNACIONALES SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ÍNDICE

1. OBJETO.....	5
2. ALCANCE	5
3. NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	5
4. DEFINICIONES.....	5
5. RESPONSABILIDADES.....	5
6. DESARROLLO.....	6
7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES	8
8. ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS	8
9. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	9
10. DIAGRAMA DE FLUJO.....	10
11. ANEXOS	12

RESUMEN DE REVISIONES			
Edición	Fecha	Apartado	Motivo de la modificación
00	Octubre 2014	-----	-----
01	Febrero 2017	8	Actualización en base a los requisitos del Programa de Monitor Se incluye: Elaborado por Dirección de Calidad " y Ordenación Académica"
02	Abril 2018	-----	Adaptación de todo el SGIC a los requisitos del Programa Monitor, Acredita y la implantación del mismo en la Universidad.. Adaptación de todo el SGIC tras la Resolución de 7 de marzo de 2018, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas
03	Marzo 2020	-----	Auditoría documental por parte de ANECA. Resolución de las no conformidades
04	Noviembre 2021	-----	Revisión documental Procesos Servicios Centrales Universidad

ELABORADO POR: VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ORDENACIÓN ACADÉMICA

FECHA: Abril 2018

1 OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto facilitar y promocionar la movilidad internacional del estudiante mediante el desarrollo de programas educativos que conlleven la realización de convenios con universidades, Instituciones de Educación Superior o empresas, y asegurar mediante pautas claras el correcto desarrollo, ejecución, seguimiento, evaluación, y mejora de los programas de movilidad.

2 ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a los estudiantes de la UCAM enviados a otras universidades internacionales (en adelante outgoing), y a recibidos desde otras universidades internacionales (en adelante incoming), así como a los órganos de nuestra universidad implicados en la gestión de la movilidad.

3 NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Normativa estatal y propia de la Comunidad Autónoma.
- Real Decreto 822/2007, de 28 de septiembre por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Convenio marco para el establecimiento del sistema de movilidad de estudiantes entre las universidades españolas, firmado por los Rectores de las universidades españolas, el día 18 de febrero de 2000.
- Convocatorias específicas anuales de los programas de intercambio.
- Normativa de convalidación y reconocimiento de créditos UCAM
- Estatuto del tutor UCAM.

4 DEFINICIONES

Movilidad: acción con fines educativos que implica el desplazamiento del alumno desde su universidad de origen a otra universidad, institución de educación superior o empresa, del propio país o del extranjero por un periodo de tiempo determinado, no inferior a tres meses ni superior a doce, sea de estudios, sea de prácticas en empresa, y que repercuta en que el alumno refuerce competencias o las adquiera. La acción de movilidad, en el caso de los estudiantes, debe conllevar, de manera explícita, la ejecución de un plan de trabajo, censado en un documento reglado (Learning / Training Agreement o similar), con una carga crediticia acorde a la duración de la movilidad, consensuada con el tutor de movilidad, y que se consume al regreso en el reconocimiento del paquete de materias acordadas en la universidad de origen, se trate de una movilidad de estudios o de prácticas.

5 RESPONSABILIDADES

Presidencia/Consejo de Gobierno (CG): Órgano responsable de aprobar los convenios con otras universidades, instituciones de educación superior, así como aprobar las propuestas de mejora.

Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Comunicación (VRRII): instancia responsable de los programas de movilidad Internacional UCAM. El Vicerrectorado de RRII y Comunicación propone nuevas políticas de internacionalización, impulsa las existentes y gestiona los programas de movilidad a través de la ORI, el órgano técnico y gestor de los programas de movilidad.

Oficina de Relaciones Internacionales (ORI): Es el apoyo técnico del VRRII y Comunicación respecto a los programas de movilidad Internacional: informa, gestiona, oferta los programas, los tramita, tutoriza a los alumnos de movilidad seleccionados; distribuye los fondos de movilidad, da cuentas de la gestión de los programas a los organismos financiadores; coordina a los tutores de movilidad; interactúa e informa al equipo directivo de la titulación; contribuye activamente en la ampliación de socios y sigue las pautas que marque el Vicerrector de Relaciones Internacionales y Comunicación en el ámbito de la movilidad.

Equipo Directivo (ED): Propone el establecimiento de acuerdos o convenios de movilidad al VRRII. Es responsable de la propuesta de nombramiento de tutores para la movilidad y del efectivo seguimiento en su desempeño.

El Tutor de Movilidad: Es el encargado de informar, estimular la movilidad, gestionar los aspectos académicos de la misma y monitorizar a los alumnos outgoing e incoming de y en su titulación durante el periodo previo a, durante y al final de la movilidad; así como de la elaboración, posteriormente al regreso del alumno a la universidad de origen, del informe de desarrollo completo del proceso de movilidad: informe de reconocimiento de créditos.

El tutor es el enlace del Vicerrectorado de Relaciones internacionales en las titulaciones; de las titulaciones con la ORI, con los alumnos incoming y outgoing, con las universidades socias a través de sus homólogos; recibe subsidiariamente del Equipo Directivo de la titulación el poder de firmar los “learning agreements” o similares de los alumnos; es el receptor de los informes parciales o definitivos de movilidad que la ORI remite al título. El tutor informa sobre los programas de movilidad en los claustros de la titulación y a los alumnos de la titulación.

Vicerrectorado de Calidad y Ordenación académica: Aprueba el informe de reconocimiento y se encarga de la inclusión en el expediente académico de los alumnos outgoing de la universidad, de aquellas materias y créditos reconocidos en destino, con fidelidad al informe de reconocimiento comprobado por el tutor.

6 DESARROLLO

6.1 Estudiantes provenientes de otras universidades Internacionales.

La gestión de la movilidad estudiantil entrante se describe en la Normativa de Movilidad Estudiantil de la Universidad Católica de Murcia disponible en el siguiente enlace web: https://www.ucam.edu/sites/default/files/public/Oficina-relaciones-internacionales/nomativa-de-movilidad_20_21.pdf??ucam

6.2 Estudiantes de movilidad Internacional de la UCAM.

La gestión de la movilidad estudiantil saliente se describe en la Normativa de movilidad estudiantil de la Universidad Católica de Murcia disponible en el siguiente enlace web: https://www.ucam.edu/sites/default/files/public/Oficina-relaciones-internacionales/nomativa-de-movilidad_20_21.pdf??ucam

7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

Identificación del Indicador	Código del proceso asociado al Indicador	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Movilidad de los alumnos enviados Internacionales En total y desglosado por título	PCL04-S01	Informático, 5 años	VRRII
Movilidad de los alumnos recibidos Internacionales En total y desglosado por título	PCL04-S01	Informático, 5 años	VRRII
Satisfacción con el programa de movilidad Internacional Alumnos enviados programa Erasmus	PCL04-S01	Informático, 5 años	VRRII

8 ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS

Identificación del registro	Código del proceso asociado al registro	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Normativa de Movilidad Estudiantil Universidad Católica de Murcia	PCL04-S01	Informático, 5 años	VRRII
Convenios firmados por ambas partes entre universidades	PCL04-S01	Informático, 5 años	VRRII
Documento informativo de los programas de movilidad, objetivos y sus condiciones (Pag Web)	PCL04-S01	Informático, 5 años	VRRII
Convocatoria Erasmus	PCL04-S01	Informático, 5 años	VRRII
Listado alumnos outgoing LAUREA	PCL04-S01	Informático, 5 años	VRRII

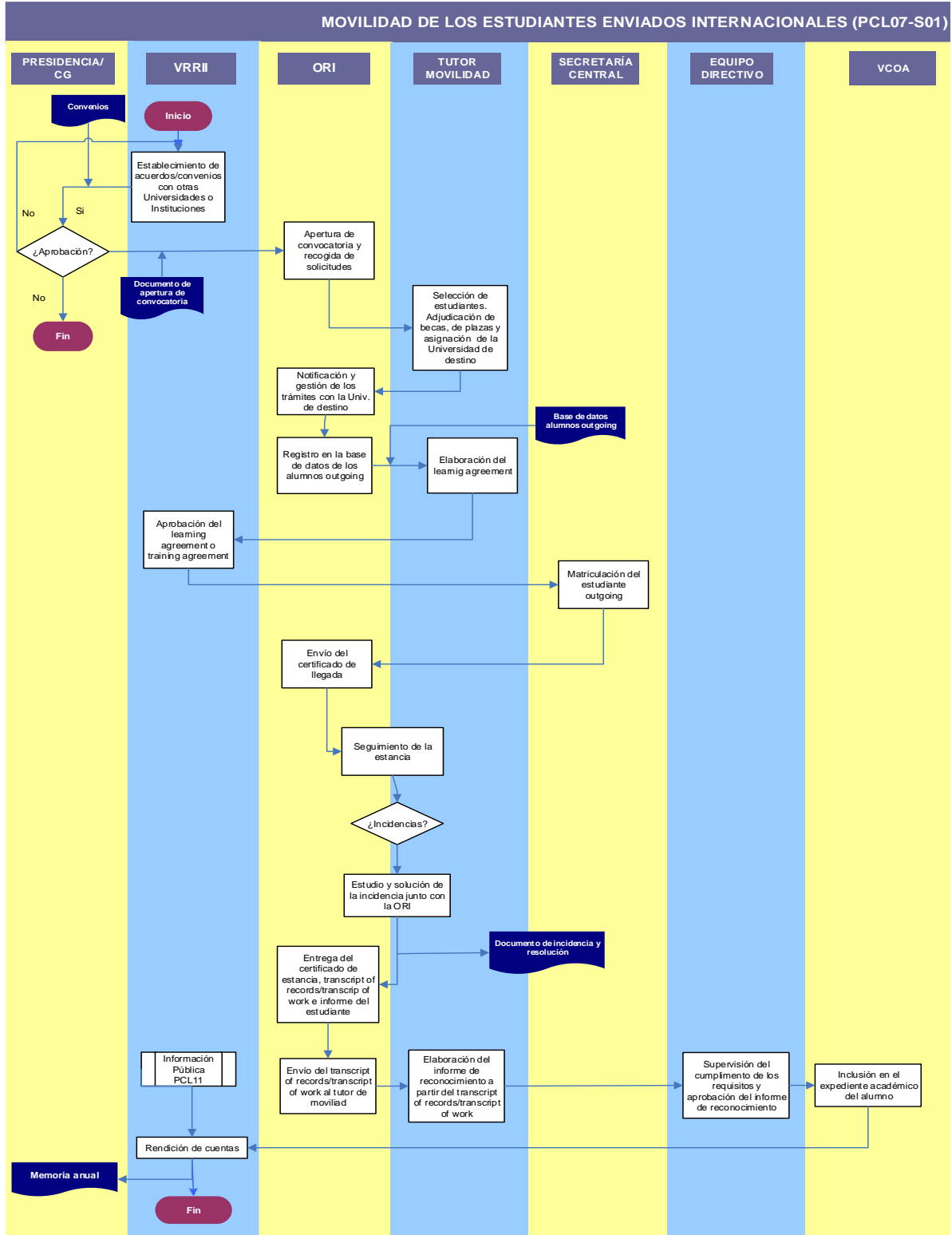
Listado alumnos incoming LAUREA	PCL04-S01	Informático, 5 años	VRRRII
Expediente OUTGOING LAUREA alumno	PCL04-S01	Informático, 5 años	VRRRII
Expediente INCOMING LAUREA alumno	PCL04-S01	Informático, 5 años	VRRRII
Matrícula del alumno outgoing LAUREA	PCL04-S01	Informático, 5 años	Secretaría Central
Matrícula del alumno incoming LAUREA	PCL04-S01	Informático, 5 años	VRRRII
Informe de reconocimiento Alumno out	PCL04-S01	Informático, 5 años	VRRRII/VOA
Memoria Anual Presidencia	PCL04-S01	Informático, 5 años	VRRRII

9 RENDICIÓN DE CUENTAS

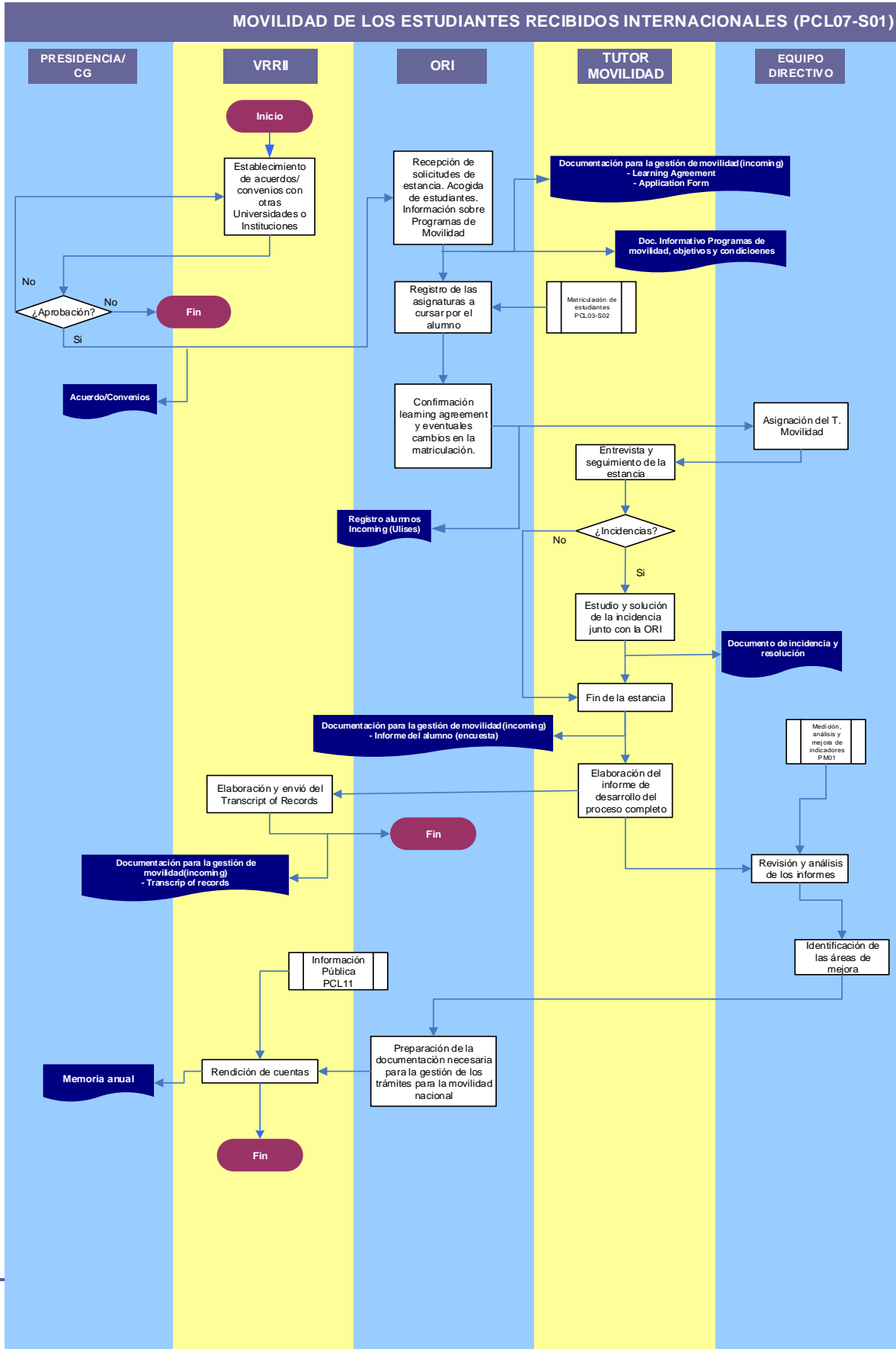
La ORI elaborará una memoria al final de cada año académico, con el balance de los programas de movilidad ejecutados durante este periodo, donde hará constar, entre otros, el flujo de movilidad, los programas, los fondos imputados a los alumnos de movilidad, las duraciones de la movilidad, los destinos, y posibles incidencias, mejoras u otros aspectos que merezcan mención y que afecten a la movilidad del título.

10 DIAGRAMA DE FLUJO

10.1 Movilidad de los estudiantes enviados internacionales



10.2 Movilidad de los estudiantes recibidos internacionales



11 ANEXOS

Anexo 1: Normativa de Movilidad Estudiantil Universidad Católica de Murcia

Anexo 2: Convenios firmados por ambas partes entre universidades

Anexo 3: Documento informativo de los programas de movilidad, objetivos y sus condiciones (Pag Web)

Anexo 4: Convocatoria Erasmus

Anexo 5: Listado alumnos outgoing LAUREA

Anexo 6: Listado alumnos incoming LAUREA

Anexo 7: Expediente alumno OUTGOING LAUREA

Anexo 8: Expediente alumno INCOMING LAUREA

Anexo 9: Informe de reconocimiento Alumno out

Anexo 10: Memoria Anual Presidencia

Anexo nº1: Normativa de Movilidad Estudiantil Universidad Católica de Murcia

La normativa está disponible en la página web de la Oficina de Relaciones Internacionales:
https://www.ucam.edu/sites/default/files/public/Oficina-relaciones-internacionales/nomativa-de-movilidad_20_21.pdf??ucam

Anexo nº2: Convenio firmado por ambas partes (universidades) LAUREA

scarga?filename=101790_MOVS_ACCS_ListadoImpErasmusPlus_22.11.2021.17.02.06.930.pdf&ACTION=view&token=VXNlqj0xMDE3OTAmRGlzZWNo3jpbz0vZGF0YS9TYWFTL1ZlYVMyRXhwbG90YWNp...

The screenshot shows a PDF document with the following content:

Erasmus+ Programme
Bilateral Inter-Institutional Agreement
Key Action 1
Learning Mobility for Higher Education Students and Staff
among EU Member States and third countries associated to the Programme

The institutions agree to cooperate for the exchange of students and/or staff in the context of the Erasmus+ programme. They commit to respect the quality requirements of the [Erasmus Charter for Higher Education](#) in all aspects related to the organisation and management of the mobility, including [automatic recognition](#) of the credits awarded to students by the partner institution as agreed in the Learning Agreement and confirmed in the Transcript of Records, or according to the learning outcomes of the modules completed abroad, as described in the Course Catalogue, in line with the [European Credit Transfer and Accumulation System](#). The institutions agree on exchanging their mobility related data in line with the technical standards of the [European Student Card Initiative](#).

Grading systems of the institutions
Receiving higher education institutions need to provide a link to the statistical distribution of grades or make the information available through [EGRACONS](#) according to the descriptions in the [ECTS users' guide](#). The information will facilitate the interpretation of each grade awarded to students and will facilitate the credit transfer by the sending institution.

Validity period of the agreement

Timeframe	Academic Year
Start of validity	2015/2016
End of validity	2030/2031

The screenshot also shows a taskbar with several open PDF files and a system tray with the time 17:02 on 22/11/2021.

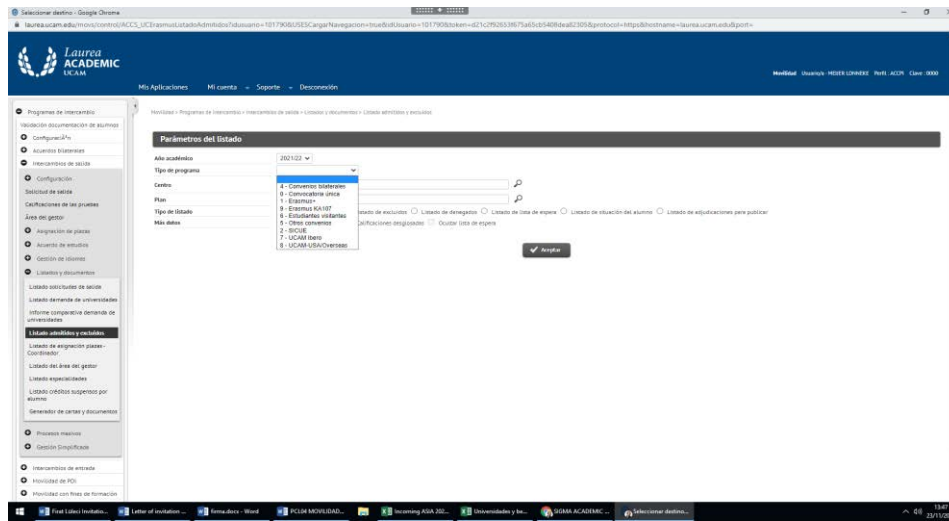
Anexo 3: Documento informativo de los programas de movilidad, objetivos y sus condiciones (Pag Web):

La documentación informativa está disponible en la página web de la Oficina de Relaciones Internacionales:
<https://www.ucam.edu/servicios/oficina-relaciones-internacionales/programas-movilidad>

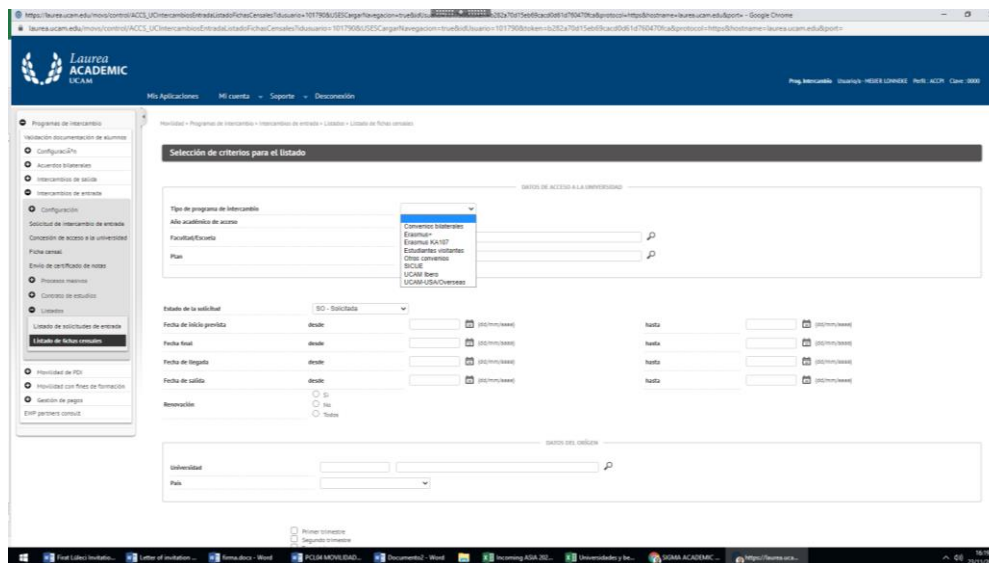
Anexo nº4: Documento de apertura convocatoria Erasmus

La convocatoria está disponible en la página web de la Oficina de Relaciones Internacionales:
<https://www.ucam.edu/sites/default/files/public/Oficina-relaciones-internacionales/programa-erasmus-estudio/convocatoria-oficial-erasmus-estudio.pdf??ucam>

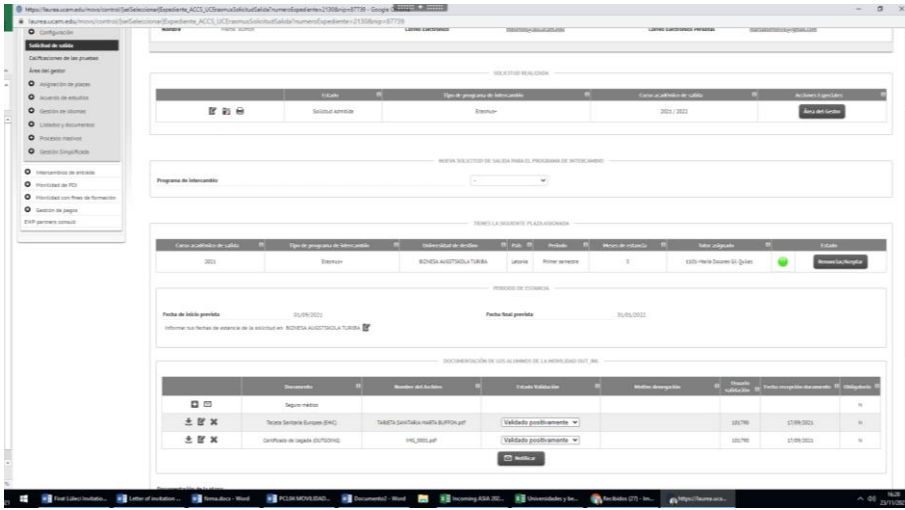
Anexo 5: Listado alumnos outgoing LAUREA



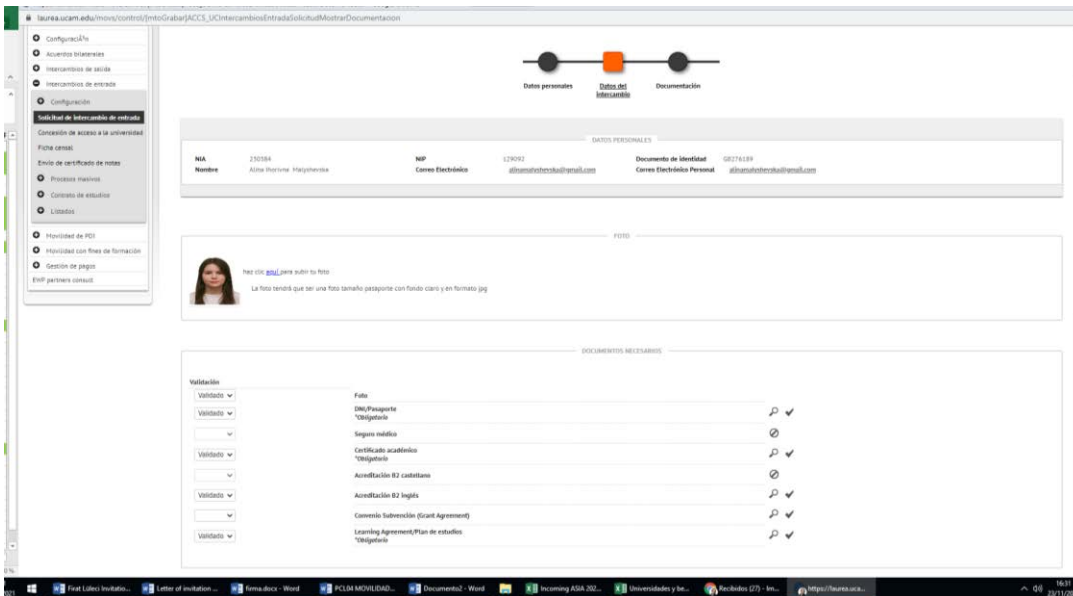
Anexo 6: Listado alumnos incoming LAUREA



Anexo 7: Expediente alumno OUTGOING LAUREA



Anexo 8: Expediente alumno INCOMING LAUREA



Anexo nº9: Informe de reconocimiento alumno OUT

Carpeta: _____

Nº Orden: _____

INFORME DE ACTIVIDADES ACADÉMICAS

Curso académico: 2.0.../20..._

Titulación: _____

Plan: _____

Tutor: _____

D.N.I.: _____

Solicito el reconocimiento académico del estudiante de esta Universidad que ha disfrutado de una beca en el marco del Programa Sócrates-Erasmus/UCAM Iberoamérica/Estados Unidos/Overseas y cuyos datos se detallan a continuación:

Apellidos, Nombre: _____

D.N.I. _____

Univ. de destino: _____

F. Inicio: ____/____/2.0 ____

F. Fin

____/____/2.0 ____

El estudiante ha seguido y obtenido en la institución de acogida las asignaturas y cursos que se recogen en la certificación académica que acompaño.

En consecuencia, insto al reconocimiento de las asignaturas y créditos de libre configuración que se imparten en la UCAM.

Junto a este documento acompaño el Learning Agreement/Plan de Estudios y el Transcript of Records/Certificación académica correspondientes al alumno del informe.

Firma Tutor

A) Asignatura Univ. Destino:	ECTS	Nota
	___,___	___,___
	___,___	___,___
	___,___	___,___
	___,___	___,___
	___,___	___,___
	___,___	___,___
	___,___	___,___
	___,___	___,___
	___,___	___,___
	___,___	___,___

B) Asignatura UCAM:	ECTS	Nota
	___,___	___,___
	___,___	___,___
	___,___	___,___
	___,___	___,___
	___,___	___,___
	___,___	___,___
	___,___	___,___
	___,___	___,___
	___,___	___,___
	___,___	___,___

C. Créditos de Libre Configuración que se insta reconocer en la UCAM:

Número de Créditos en Letra	Créditos en Cifra

D. Créditos de Libre Configuración por Prácticas en Empresas a reconocer en la UCAM:

Número de Créditos en Letra	Créditos en Cifra

Murcia, ____ de _____ de 20 .

Antefirma y Firma Tutor Intercambio

Vicedecano/Director

Antefirma y Firma

Anexo 10: Memoria Anual Presidencia

Movilidad de Alumnos Erasmus Estudio

RESUMEN	Total Outgoing:	36
	Total Incoming:	61

I. OUTGOING

N	Válidos	36
	Pérdidos	

MOVILIDAD ESTUDIANTES ERASMUS OUTGOING:

PAISES DE ESTANCIA

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Alemania	1	2,78	2,78
Bélgica	1	2,78	5,56
Corea	1	2,78	8,33
Francia	3	8,33	16,67
Holanda	5	13,89	30,56
Italia	9	25,00	55,56
Letonia	1	2,78	58,33
Polonia	8	22,22	80,56
Portugal	4	11,11	91,67
Reino Unido	2	5,56	100,00
Total	36	100,00	100

Gráfico Erasmus Outgoing

MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES NACIONALES SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ÍNDICE

1. OBJETO.....	22
2. ALCANCE	22
3. NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	22
4. DEFINICIONES.....	22
5. RESPONSABILIDADES.....	22
6. DESARROLLO.....	23
7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES	24
8. ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS	24
9. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	25
10. DIAGRAMA DE FLUJO.....	26
10. ANEXOS	28

RESUMEN DE REVISIONES			
Edición	Fecha	Apartado	Motivo de la modificación
00	Octubre 2013	8	Inclusión de las evidencias del proceso de Acreditación
01	Febrero 2017	6 y 8	Actualización en base a los requisitos de los Programas de Acredita y Monitor Se incluye: Elaborado por Dirección de Calidad " y Ordenación Académica"
02	Abril 2018	-----	Adaptación de todo el SGIC a los requisitos del Programa Monitor, Acredita y la implantación del mismo en la Universidad. Adaptación de todo el SGIC tras la Resolución de 7 de marzo de 2018, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas
03	Marzo 2020	-----	Auditoría documental por parte de ANECA. Resolución del as no conformidades
04	Noviembre 2021	-----	Revisión documental Procesos Servicios Centrales Universidad

ELABORADO POR: DIRECCIÓN DE CALIDAD Y ORDENACIÓN ACADÉMICA

FECHA: Mayo 2010

1 OBJETO

El objeto de este proceso es promocionar y facilitar la movilidad del estudiante nacional mediante el desarrollo de programas, que conlleven la realización de convenios con distintas universidades adscritas al Programa de Intercambio estudiantil SICUE (Sistema de Intercambio entre Centro Universitarios), y asegurar el correcto desarrollo, seguimiento evaluación, y mejora de los mencionados programas de movilidad.

2 ALCANCE

Este proceso es de aplicación a los estudiantes de los distintos estudios de grado de la UCAM enviados a otras universidades adscritas al Programa de Intercambio estudiantil SICUE y los alumnos recibidos desde otras universidades nacionales adscritas al Programa SICUE así como a los órganos de nuestra universidad implicados en la gestión de la movilidad.

3 NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Normativa estatal y propia de la Comunidad Autónoma.
- Real decreto por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, 29 octubre2007.
- Convenio marco para el establecimiento del sistema de movilidad de estudiantes entre las universidades españolas, firmado por los Rectores de las universidades españolas, el día 18 de febrero de 2000.
- Convocatorias específicas anuales establecidas en las bases de la convocatoria SICUE informada por la CRUE (Conferencia de Rectores de Universidades Españolas).
- Normativa sobre la selección de estudiantes en los programas de movilidad de Movilidad Estudiantil Universidad Católica de Murcia
- Plan estratégico de la universidad.
- Objetivos generales de plan de estudios y directrices generales del título.
- Normativa del Sistema de Intercambio entre Centros Universitarios de España (SICUE).

4 DEFINICIONES

Movilidad: posibilidad o acción de pasar cierto periodo de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el

caso de estudiantes, el programa debe llevar asociado el reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.

5 RESPONSABILIDADES

Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica (VCOA): Órgano responsable de la mecanización de los reconocimientos de créditos que realizan los tutores, tras el visto bueno del Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Comunicación.

Equipo Directivo (ED): Es el responsable del nombramiento del coordinador y de los tutores de movilidad del programa SICUE del título.

El Coordinador de Movilidad (CM): Propone el establecimiento de acuerdos o convenios de movilidad al Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Comunicación. También puede establecer pre-acuerdos con otras universidades que se transformarán posteriormente en acuerdos definitivos a través de las gestiones del VRRII. Puede desarrollar las labores de Tutor de Movilidad.

El Tutor de Movilidad: Es el encargado de realizar el seguimiento académico del estudiante así como de la elaboración del informe de desarrollo completo del proceso de movilidad (orientación curricular/informe de reconocimiento de créditos).

Secretaría Central de la Universidad: Es la encargada de la matriculación de los estudiantes propios que van a realizar una estancia de estudios SICUE en otra universidad.

Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Comunicación (VRRII): Establece/promociona los acuerdos o convenios de movilidad entre la UCAM y otras universidades, comunica a las universidades de origen los resultados académicos de los alumnos recibidos y supervisa el buen funcionamiento del proceso.

6 DESARROLLO

6.3 Estudiantes provenientes de otras universidades Nacionales.

El VRRII establece/promociona los acuerdos o convenios de movilidad con otras universidades españolas u otras instituciones a petición del CM. Al inicio de cada curso académico se planificará la movilidad de los estudiantes teniendo en cuenta si se deben realizar nuevos convenios.

El VRRII es responsable de la información/orientación general sobre los programas de movilidad nacional.

El CM del Título gestiona la incorporación del alumno al Título y le asignará un Tutor de Movilidad que realiza el seguimiento académico del alumno.

Durante la estancia pueden existir incidencias o cualquier otra anomalía que pueden ser vehiculadas mediante los procedimientos establecidos al efecto.

El VRRII, una vez finalizado el periodo de estancia del alumno, se encarga de elaborar el certificado oficial de notas y enviarlo al departamento de la universidad de origen que gestione el programa SICUE.

6.4 Estudiantes de movilidad Nacional de la UCAM

El VRRII establece/promociona los acuerdos o convenios de movilidad con otras universidades españolas u otras instituciones a petición del CM. Al inicio de cada curso académico se planificará la movilidad de los estudiantes teniendo en cuenta si se deben realizar nuevos convenios.

El VRRII es el órgano responsable de la información/orientación general sobre los programas de movilidad nacional. Informará al Título sobre los alumnos que solicitan la movilidad nacional.

El CM del Título asignará un Tutor de Movilidad que realiza el seguimiento académico del alumno y elaborará el certificado de reconocimiento de créditos. El VRRII supervisa el certificado de reconocimiento de créditos y verifica el cumplimiento de los requisitos y efectúa el reconocimiento de los créditos siendo estos incluidos en el expediente académico por el VCOA.

Durante la estancia pueden existir incidencias o cualquier otra anomalía que pueden ser vehiculadas mediante los procedimientos establecidos al efecto.

7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

Identificación del Indicador	Código del proceso asociado al Indicador	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Tasa de participación del alumnado graduado en programas de movilidad e intercambio Nacional	PCL04-S02	Papel e informático, 6 años	VRRII
Movilidad de los alumnos enviados Nacionales	PCL04-S02	Papel e informático, 6 años	VRRII
Movilidad de los alumnos recibidos Nacionales	PCL04-S02	Papel e informático, 6 años	VRRII
Satisfacción con el programa de movilidad Nacional	PCL04-S02	Papel e informático, 6 años	VRRII/VCOA

8 ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS

Identificación del registro	Código del proceso asociado al registro	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Convenio firmado por ambas partes (universidades)	PCL04-S02	Papel o informático, 6 años	VRRII
Documento informativo de los programas de movilidad, objetivos y sus condiciones (Pag Web)	PCL04-S02	Papel o informático, 6 años	VRRII
Base de datos alumnos recibidos nacionales	PCL04-S02	Papel o informático, 6 años	VRRII
Base de datos alumnos enviados nacionales	PCL04-S02	Papel o informático, 6 años	VRRII
Documentación necesaria para la gestión de los trámites para la movilidad nacional	PCL04-S02	Papel o informático, 6 años	VRRII
Informe de incidencia y resolución	PCL04-S02	Papel o informático, 6 años	ED/VRRII
Certificado de reconocimiento	PCL04-S02	Papel o informático, 6 años	VRRII/VCOA
Memoria Anual	PCL04-S02	Papel o informático, 6 años	VRRII/CG

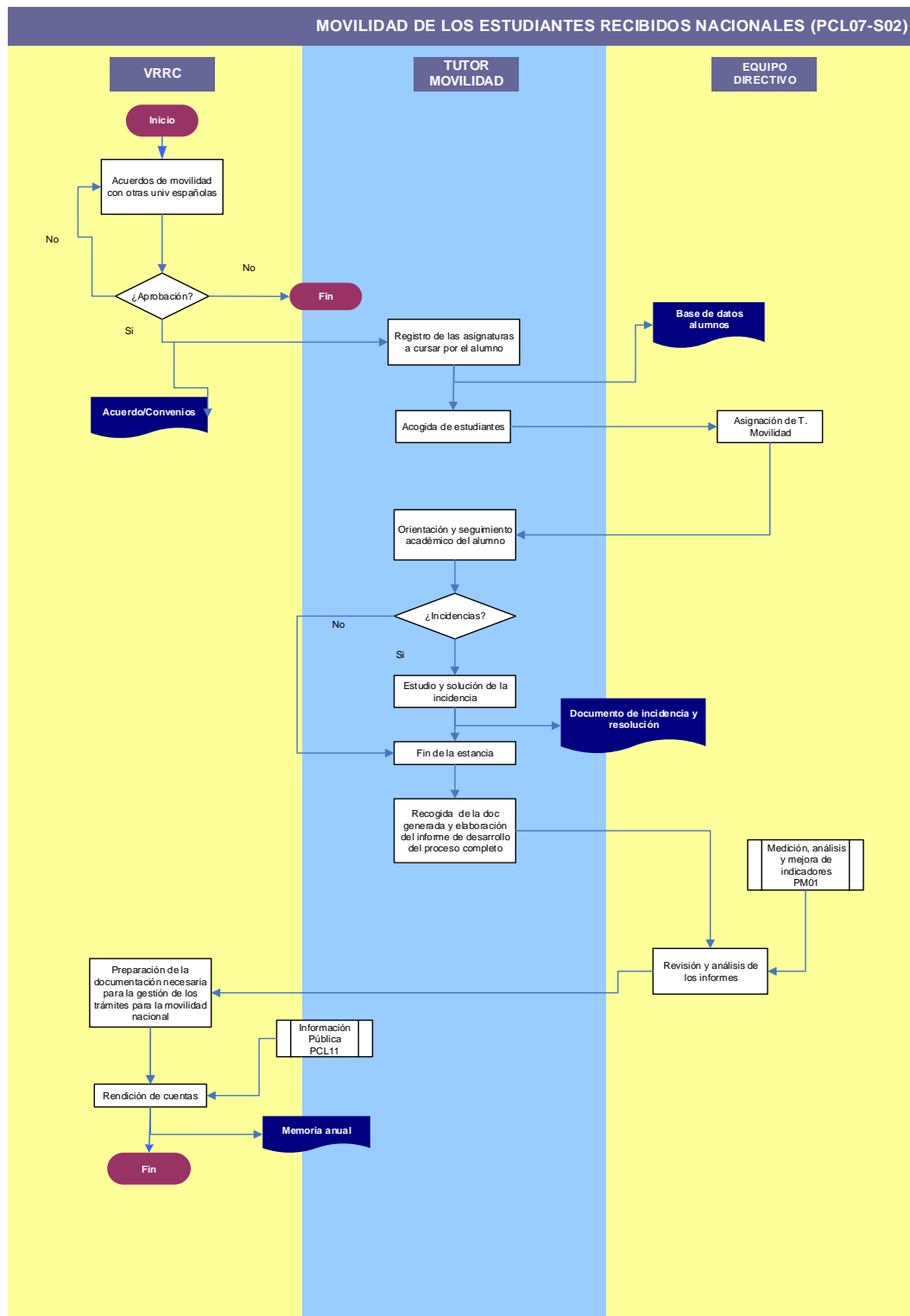
9 RENDICIÓN DE CUENTAS

Los responsables del proceso de Movilidad Nacional de los estudiantes informarán a Consejo de Gobierno de los resultados de movilidad y, como consecuencia del mismo, de las propuestas de mejora que considere procedentes.

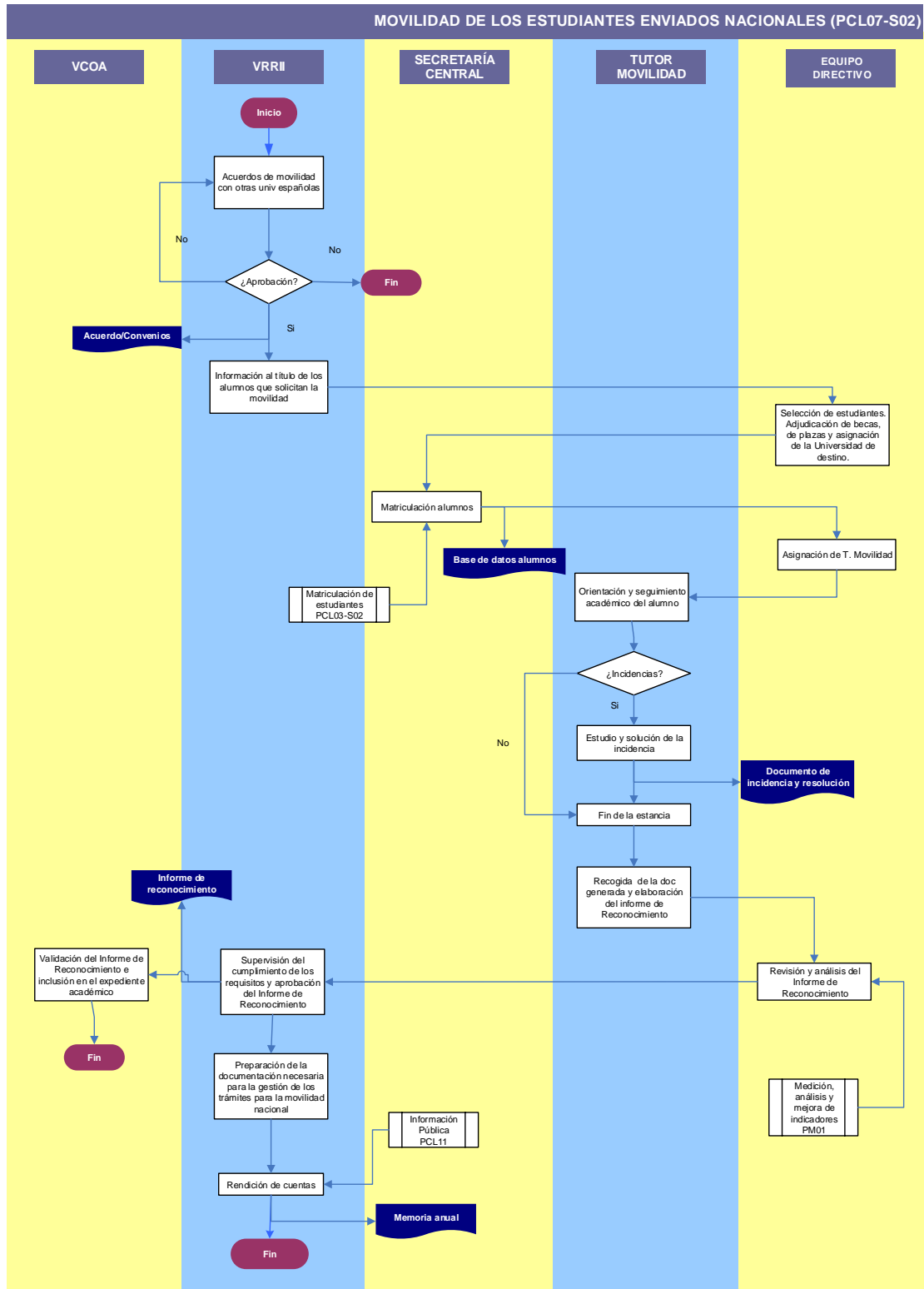
Por aplicación del proceso PCL11 “Información pública sobre los Títulos” los resultados de la revisión que se consideren adecuados serán dados a conocer a todos los grupos de interés por los mecanismos establecidos en dicho proceso.

10 DIAGRAMA DE FLUJO

10.1 Movilidad de los estudiantes recibidos nacionales



10.2 Movilidad de los estudiantes enviados nacionales



11 ANEXOS

No se considera necesario incluir anexos en este procedimiento

PRÁCTICAS EXTERNAS

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
4. DEFINICIONES	2
5. RESPONSABILIDADES	2
6. DESARROLLO	3
7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES	4
8. ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS.....	5
9. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	5
10. DIAGRAMA DE FLUJO	8
11. ANEXOS.....	9

RESUMEN DE REVISIONES			
Edición	Fecha	Apartado	Motivo de la modificación
00	Octubre 2014	-----	-----
01	Febrero 2017	6 y 8	Actualización en base a los requisitos de los Programas de Acredita y Monitor Se incluye: Elaborado por Dirección de Calidad " y Ordenación Académica"
02	Abril 2018	-----	Adaptación de todo el SGIC a los requisitos del Programa Monitor, Acredita y la implantación del mismo en la Universidad. Adaptación de todo el SGIC tras la Resolución de 7 de marzo de 2018, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas
03	Marzo 2020	-----	Auditoría documental por parte de ANECA. Resolución de las no conformidades
04	Noviembre 2021	-----	Revisión documental Procesos Servicios Centrales Universidad

ELABORADO POR: DIRECCIÓN DE CALIDAD Y ORDENACIÓN ACADÉMICA

FECHA: Abril 2018

1 OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer la sistemática a aplicar en la gestión (planificación, desarrollo, evaluación, seguimiento/revisión y mejora) de las prácticas externas integradas en el Plan de Estudios o de las voluntarias (extracurriculares), de la Universidad Católica San Antonio de Murcia.

2 ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a la gestión de las prácticas externas durante un curso académico, y se hace extensiva a los estudiantes, servicios de la universidad e instituciones que estén implicadas en la realización de estas prácticas.

3 NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Real Decreto 822/2021, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Real Decreto 592/2014, de 11 de julio, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.
- Procedimiento Interno de Prácticas de la UCAM
- Plan de Estudios y objetivos del programa formativo.
- Planificación estratégica de la universidad.
- Manual de Calidad del SGIC.

4 DEFINICIONES

Prácticas curriculares: prácticas externas incluidas en el Plan de Estudios de carácter obligatorio y con correspondencia en créditos académicos.

Prácticas extracurriculares: prácticas externas de carácter voluntario.

5 RESPONSABILIDADES

Presidencia/Consejo de Gobierno: Es el responsable último de cuantos aspectos se deriven de las prácticas externas en esta universidad. Aprueba los convenios con instituciones o empresas, así como las propuestas de mejora recibidas por los Equipos Directivos y los Servicio Jurídicos de la Universidad.

Equipo Directivo del Título (ED), Unidades de Prácticas Externas (UPE), Comisión de Calidad del Título (CCF) y Comisión responsable de prácticas en el título: Serán los responsables de gestionar y organizar las prácticas en empresa del título, así como de su

seguimiento y control. Serán los encargados de la selección de empresas, organismos y despachos profesionales a incluir en la oferta de plazas de prácticas externas. Las elegirán de entre las instituciones incluidas en la correspondiente Base de datos de Gestión Prácticas Externas o, en su caso, propondrán al SOIL la firma de nuevos convenios. Será la Comisión de Prácticas la encargada de la oferta de plazas, que gestionará directamente con la empresa, institución u organismo. El EDT, la UPE y la CCF serán los encargados de identificar las áreas de mejora y elevarlas a Presidencia/Consejo de Gobierno para su aprobación.

Sus funciones serán:

- Organizar y coordinar las prácticas externas.
- Elaborar la guía de prácticas sobre la cuál el alumno se evaluará.
- Definir los programas de prácticas, especificando las actividades a desarrollar.
- Determinar los criterios a cumplir por los estudiantes para la realización de las prácticas, si se estima necesario.
- Asegurar la publicidad y difusión de todo lo referente a las prácticas externas.
- Gestionar conjuntamente con el Servicio de Orientación e Información Laboral los convenios necesarios para garantizar que todos los estudiantes realizarán sus prácticas externas.
- Implementar las acciones de mejora.

Servicio de Orientación e Información Laboral (SOIL):

- Este servicio es el encargado de la elaboración de los convenios de la universidad – empresa para su posterior firma.
- Gestionar la oferta de plazas de prácticas con las empresas, instituciones u organismos.

Tutores: Al estudiante se le asignan dos tutores, uno interno, perteneciente a la titulación que está cursando el alumno y un tutor del centro/ institución / organización dónde el estudiante va a desarrollar sus prácticas. Los tutores internos son los encargados de la puesta en marcha de las prácticas externas en el título, el seguimiento y control de calidad del mismo.

6 DESARROLLO

6.1. Definición de los objetivos de las prácticas en empresa y del número de créditos, tipología y requisitos mínimos de dichas prácticas.

Son prácticas formativas externas las actividades realizadas por los estudiantes en empresas, instituciones y entidades, que tiene como objetivo complementar la formación universitaria del estudiante.

Las prácticas formativas externas se subdividen en:

- Prácticas integradas en los planes de estudio (curriculares), con una correspondencia en créditos académicos.
- Prácticas voluntarias (extracurriculares).

La definición de los objetivos, número de créditos, tipología y requisitos mínimos la lleva a cabo el Equipo Directivo del título, teniendo en cuenta el plan de estudios, los perfiles de ingreso y egreso, el entorno profesional y las nuevas demandas relacionadas con el Espacio Europeo de Educación Superior.

6.2. Organización y Planificación de las Prácticas.

En la organización de las prácticas se tienen que tener en cuenta dos aspectos básicos, la búsqueda de empresas y el establecimiento de convenios con dichos centros.

6.3. Preparación de la documentación.

La comisión responsable de las prácticas del título prepara la documentación (ficha de prácticas, listado de empresas colaboradoras, listado de alumnos matriculados y/o aquellos documentos que crea convenientes dependiendo de las características de cada título) para informar y difundir el funcionamiento y organización de dichas prácticas, pudiendo proponer al Servicio de Orientación e Información Laboral (SOIL) las empresas con las que conveniar. Estos convenios son revisados por Servicios Jurídicos y aprobados por Presidencia/Consejo de Gobierno.

6.4. Asignación de los estudiantes y orientación a dicho colectivo de cómo se van a desarrollar.

La comisión responsable de las prácticas del título, asigna a los estudiantes a cada una de las empresas, atendiendo a criterios objetivos (según titulación). Los criterios a tener en consideración serán: expediente académico, curso en el que se encuentre el alumno y adecuación al perfil solicitado por la empresa.

6.5. Acciones de orientación a los alumnos y puesta en marcha de las prácticas

Antes del desarrollo de las prácticas externas la Comisión responsable de las prácticas lleva a cabo acciones de orientación a los estudiantes, informando de los diferentes aspectos relacionados con dichas prácticas.

La puesta en marcha de las prácticas la llevan a cabo los tutores (Universidad y empresa) y los estudiantes, teniendo en cuenta si existen incidencias cómo se van a solucionar. Todas las reclamaciones curriculares y extracurriculares entrarán por el título y se resolverán tal y cómo se indica en el proceso de Gestión de las Reclamaciones y Sugerencias, PA03.

7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

Ver proceso de satisfacción.

8 ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS

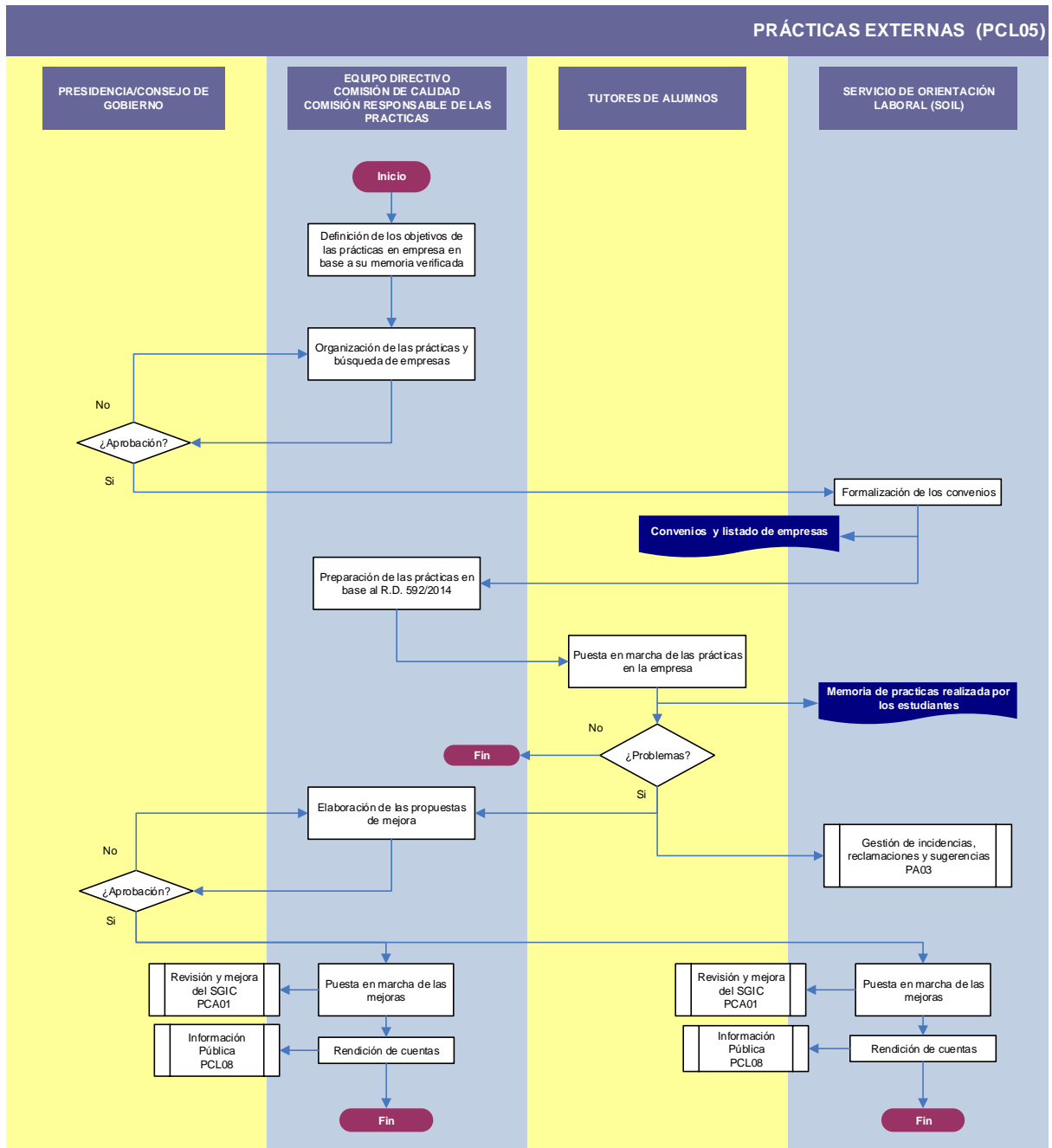
Identificación del registro	Código del proceso asociado al registro	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Listado de las memorias finales de prácticas realizada por los estudiantes (último curso académico completo del periodo considerado-título). <i>(*) E15-Acreditación</i>	PCL05	Papel/archivo informático 6 años	Equipo Directivo
Documentación o informes que recojan los mecanismos, acuerdos y conclusiones de la coordinación entre tutores académicos y tutores en la institución/empresa conveniada <i>(*) E10- Monitor</i>	PCL05	Papel/archivo informático 6 años	Equipo Directivo
Listado de empresas/instituciones con los que se han hecho efectivos convenios de prácticas en el periodo considerado <i>(*) E11- Monitor</i>	PCL05	Papel/archivo informático 6 años	SOIL
Listado de estudiantes que realizan prácticas externas en el periodo considerado <i>(*)E12-Monitor</i>	PCL05	Papel/archivo informático 6 años	Equipo Directivo
El proyecto formativo de las diferentes prácticas externas <i>(*) E13- Monitor</i>	PCL05	Papel/archivo informático 6 años	Equipo Directivo
Informes de seguimiento realizados por los tutores de prácticas <i>(*) E14- Monitor</i>	PCL05	Papel/archivo informático 6 años	Equipo Directivo

(*) Registro asociados a la Acreditación y/o Seguimiento (Monitor)

9 RENDICIÓN DE CUENTAS

Por aplicación del proceso PCL08 “Información pública” los resultados de la revisión que se consideren adecuados son dados a conocer a todos los grupos de interés por los mecanismos establecidos en dicho proceso.

10 DIAGRAMA DE FLUJO



11. ANEXOS

No se considera necesario incluir anexos en este procedimiento.

ORIENTACIÓN PROFESIONAL

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ÍNDICE

1.	OBJETO.....	2
2.	ALCANCE	2
3.	NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	2
4.	DEFINICIONES.....	2
5.	RESPONSABILIDADES.....	2
6.	DESARROLLO	3
7.	SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES	3
8.	ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS	4
9.	RENDICIÓN DE CUENTAS	4
10.	DIAGRAMA DE FLUJO	5
11.	ANEXOS	6

RESUMEN DE REVISIONES

Edición	Fecha	Apartado	Motivo de la modificación
00	Octubre 2014	-----	-----
01	Febrero 2017	8	Actualización en base a los requisitos del Programa de Monitor Se incluye: Elaborado por Dirección de Calidad * y Ordenación Académica*
02	Abril 2018	-----	Adaptación de todo el SGIC a los requisitos del Programa Monitor, Acredita y la implantación del mismo en la Universidad. Adaptación de todo el SGIC tras la Resolución de 7 de marzo de 2018, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas
04	Noviembre 2021	-----	Revisión documental Procesos Servicios Centrales Universidad

ELABORADO POR: VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ORDENACIÓN ACADÉMICA

FECHA: Abril 2018

1 OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer las pautas a seguir en la definición, publicación y actualización de los programas de inserción laboral y las acciones de orientación profesional.

2 ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a la gestión, revisión y desarrollo de las políticas de orientación profesional de los centros y/o titulaciones de la Universidad Católica San Antonio.

3 NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Decreto nº 203/2009, de 26 de junio, de la Región de Murcia por el que se regula la autorización de implantación de las enseñanzas universitarias oficiales establecidas.
- Plan de estudios.
- Perfil de egreso.
- Planificación estratégica de la Universidad.
- Informes de inserción laboral de egresados.
- Resultados de prácticas externas.
- Manual de Calidad del SGIC.

4 DEFINICIONES

Programa de inserción laboral: Proyecto regulado destinado a orientar al alumno de los últimos cursos para acceder al primer empleo. (Glosario AUDIT)

Acciones de orientación profesional: Conjunto de acciones de ayuda a los alumnos en su definición de objetivos profesionales.

5 RESPONSABILIDADES

Presidencia/Consejo de Gobierno (CG): Aprobar el programa de inserción laboral y de las acciones de orientación profesional así como las propuestas de mejora revisadas por el Equipo Directivo y/o el *Servicio de Orientación e Información Laboral (SOIL)*

Equipo directivo (ED): Colaborar en la planificación, elaboración y ejecución del programa de inserción laboral. Elaborar las propuestas de mejora.

Comisión de Calidad del título (CCF): Revisar el informe de su título e identificar las áreas de mejora.

Servicio de Orientación e Información Laboral (SOIL): Planificar y elaborar el programa de inserción laboral y las acciones de orientación profesional. Comunicar al Equipo directivo el programa diseñado y la colaboración requerida en esta actividad. Implementar las acciones de mejora que se deriven de las propuestas de la Comisión de Calidad del Título y aquellas que el propio servicio haya podido detectar analizando la información de grupos de interés, inserción laboral, prácticas externas, así como cualquier otra información relevante.

6 DESARROLLO

Detectar las necesidades de orientación profesional: Fase de Diagnóstico donde se detectan las necesidades y expectativas del alumnado y aspectos que favorezcan su empleabilidad.

Elaborar un programa de inserción laboral y de acciones formativas de orientación profesional a llevar a cabo en cada curso académico: Diseño y puesta en marcha de acciones planificadas tras la fase de diagnóstico y en función del proceso de orientación a desarrollar, a) Fase de acogida, b) Itinerario personalizado de inserción laboral c) Seguimiento y Evaluación.

Planificar las acciones específicas y difusión de las actuaciones y resultados del Programa de Inserción a los grupos de interés

Se realiza un seguimiento de las acciones llevadas a cabo y un análisis de los resultados obtenidos, información que se remite a la titulación.

7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

Identificación del Indicador	Código del proceso asociado al indicador	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Nº alumnos demandan orientación	PCL06	Papel o informático 6 años	Servicio de Orientación e Información Laboral
Nº acciones (entrevistas, itinerario, formación) por curso académico	PCL06	Papel o informático 6 años	Servicio de Orientación e Información Laboral
Grado de satisfacción de los empleadores con el título (*) Tabla 4 - Acreditación	PCL06	Papel o informático 6 años	Equipo Directivo/ Servicio de Orientación e Información Laboral

(*) Indicadores asociados a la Acreditación

8 ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS

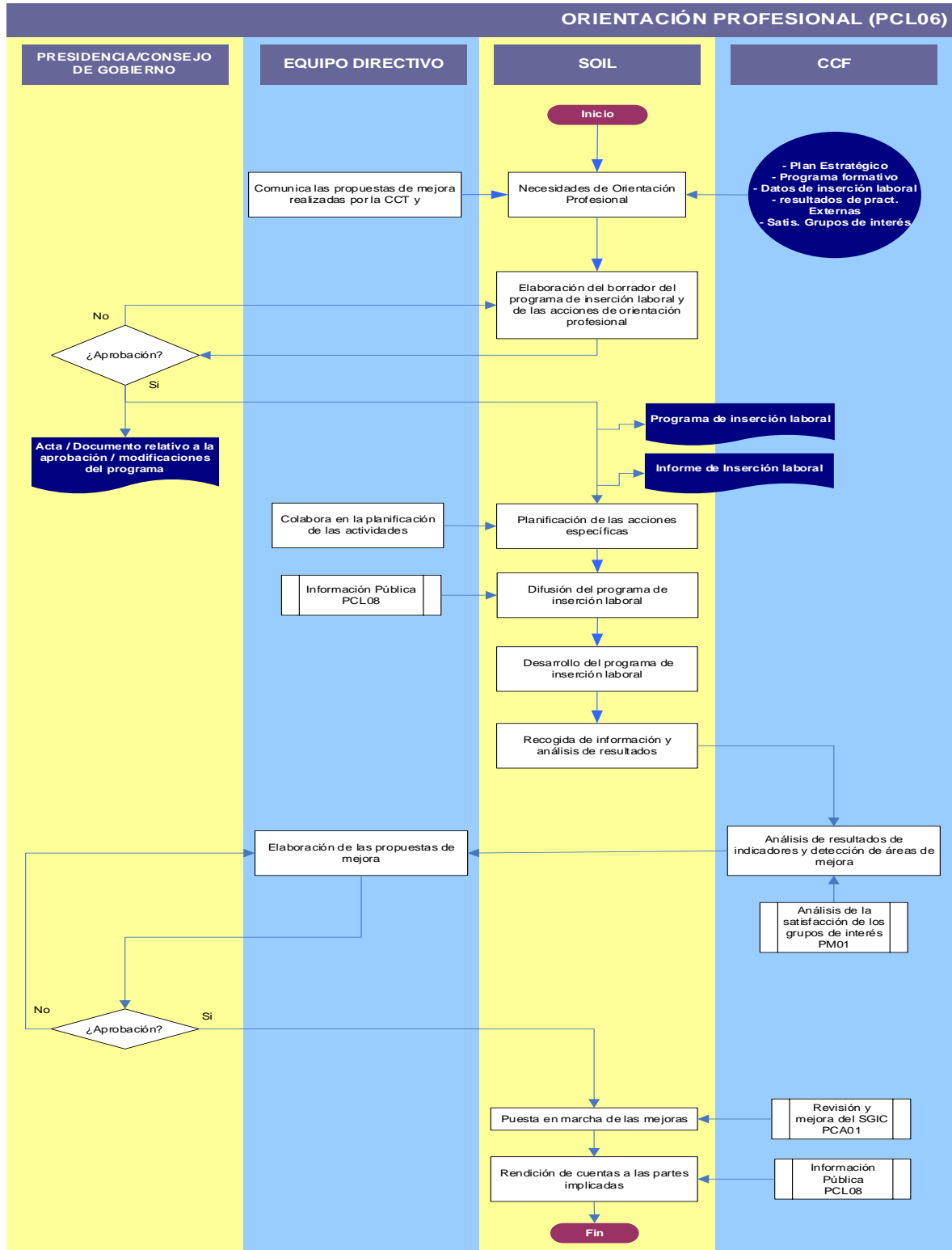
Identificación del registro	Código del proceso asociado al registro	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Programa de inserción laboral	PCL 06	Papel o informático 6 años	Servicio de Orientación e Información Laboral
Informe de Inserción Laboral	PCL06	Papel o informático 6 años	Equipo Directivo/ Servicio de Orientación e Información Laboral
Encuesta a empleadores. Puntos débiles, fuertes y propuestas de mejora.	PCL06	Papel o informático 6 años	Equipo Directivo/ Servicio de Orientación e Información Laboral

9 RENDICIÓN DE CUENTAS

Los responsables del proceso de orientación profesional informan a Presidencia/Consejo de Gobierno de los resultados de los programas desarrollados y, como consecuencia del mismo, de las propuestas de mejora que considere procedentes.

Por aplicación del proceso PCL08 “Información pública” los resultados de la revisión que se consideren adecuados son dados a conocer a todos los grupos de interés por los mecanismos establecidos en dicho proceso.

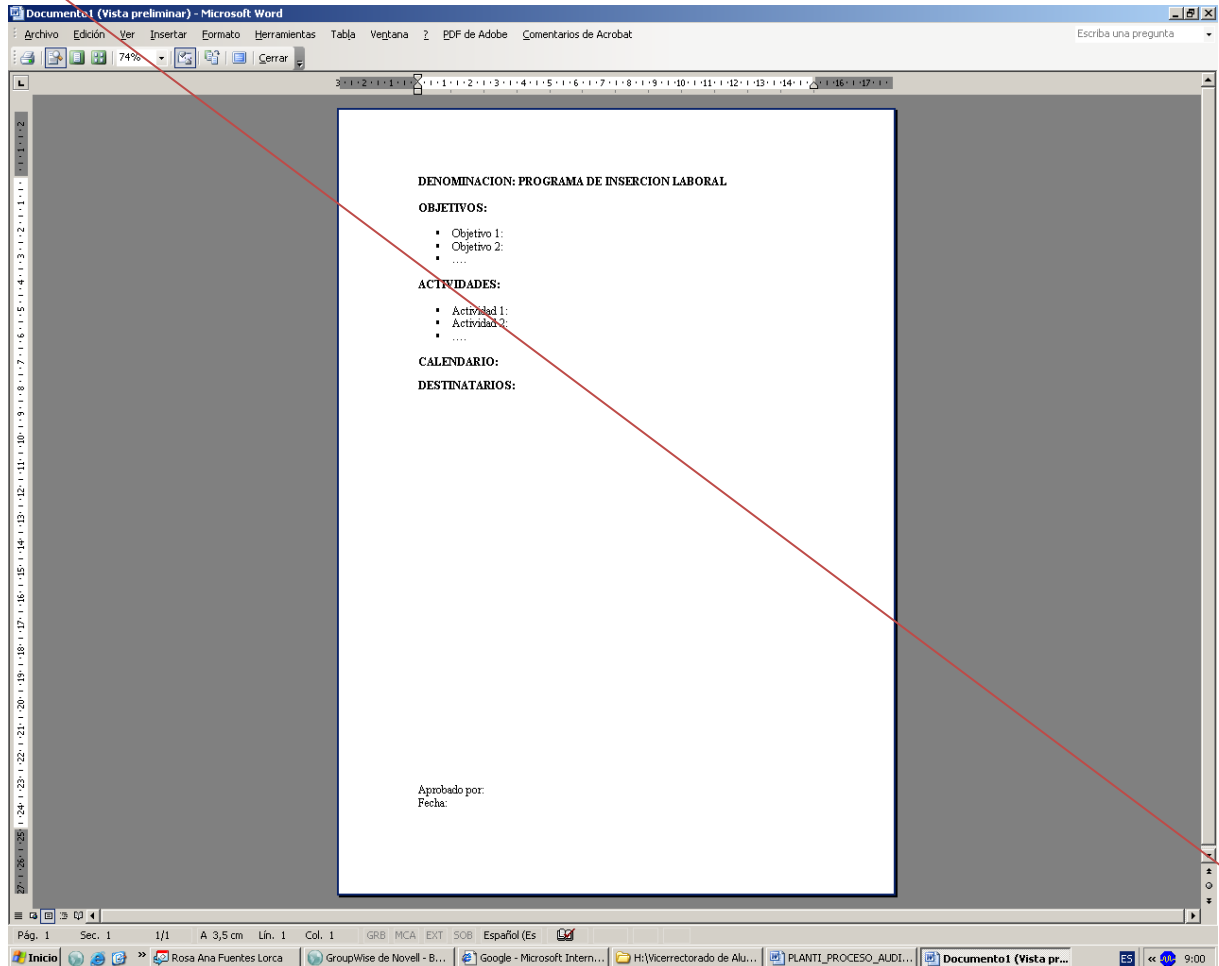
10 DIAGRAMA DE FLUJO



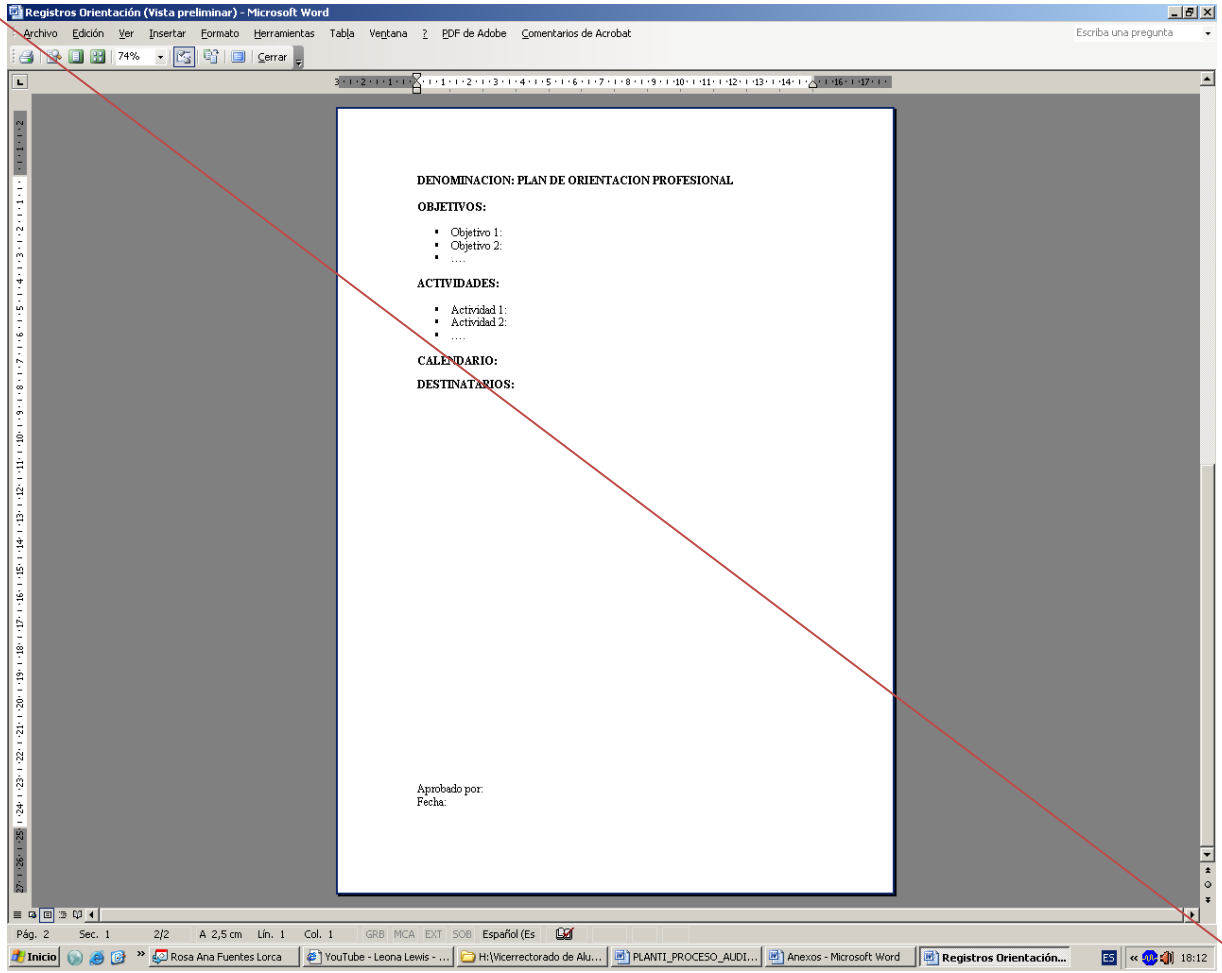
11 ANEXOS

No es necesario la incorporación de registros.

Anexo nº1: Programa de inserción laboral



Anexo nº2: Plan de orientación profesional



RESULTADOS ACADÉMICOS Y DE APRENDIZAJE SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
4. DEFINICIONES	2
5. RESPONSABILIDADES	2
6. DESARROLLO	3
7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES	4
8. ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS	5
9. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	5
10. DIAGRAMA DE FLUJO	6
11. ANEXOS	7

RESUMEN DE REVISIONES			
Edición	Fecha	Apartado	Motivo de la modificación
00	Octubre 2014	7 Y 8	Actualización en base a los requisitos de los Programas de Acredita
01	Febrero 2017	6 y 8	Actualización en base a los requisitos de los Programas de Acredita y Monitor Se incluye: Elaborado por Dirección de Calidad " y Ordenación Académica"
02	Abril 2018	-----	Adaptación de todo el SGIC a los requisitos del Programa Monitor, Acredita y la implantación del mismo en la Universidad. Adaptación de todo el SGIC tras la Resolución de 7 de marzo de 2018, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas
03	Marzo 2020	-----	Auditoría documental por parte de ANECA. Resolución de las no conformidades
04	Noviembre 2021	-----	Revisión documental Procesos Servicios Centrales Universidad

ELABORADO POR: VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ORDENACIÓN ACADÉMICA

FECHA: Abril 2018

1 OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto definir cómo la Universidad Católica San Antonio (UCAM) garantiza que se miden y analizan los resultados académicos y de aprendizaje, así como se toman decisiones a partir de los mismos, mejorando la calidad en el proceso de enseñanza/aprendizaje de todos sus títulos oficiales.

2 ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todas las titulaciones oficiales que se imparten en la UCAM

3 NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Plan Estratégico de la UCAM.
- Estatutos de la UCAM.
- Planes de estudio.
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Decreto nº 203/2009, de 26 de junio, de la Región de Murcia por el que se regula la autorización de implantación de las enseñanzas universitarias oficiales establecidas.
- Programa Seguimiento-Monitor y Acreditación (ANECA)

4 DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5 RESPONSABILIDADES

Presidencia/Consejo de Gobierno (CG): Aprueba las propuestas de mejora.

Equipo Directivo de la Titulación (ED y Comisión de Calidad de la Facultad (CCF)): Analizar y revisar toda la información generada respecto de los resultados académicos y de aprendizaje. Realizar propuestas de mejora, llevarlas a cabo una vez aprobadas y comunicar los resultados alcanzados.

Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica: Elaborar los resultados

académicos y de aprendizaje y elevarlos a su Título correspondiente.

6 DESARROLLO

6.1. Generalidades

En el Manual de Calidad del Sistema de Garantía Interno de Calidad, en su capítulo 9 de Resultados de la formación queda explicado cómo la UCAM se dota de procedimientos que les permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados académicos y de aprendizaje. Además del presente procedimiento se cuenta con el de *Análisis de la Satisfacción de los Grupos de Interés*, *PM01* y la *Revisión y mejora del SGIC*, *PCA01* los cuales aportaran información muy relevante en cuanto a los resultados académicos y de aprendizaje.

Los resultados que son objeto de medición y análisis son los siguientes:

- Resultados de la adecuación de la oferta.
- Resultados del cumplimiento de los objetivos de aprendizaje de los estudiantes (resultados académicos).
 - Tasa de graduación.
 - Tasa de abandono.
 - Tasa de eficiencia.
 - Tasa de rendimiento.
- Resultados de inserción laboral
- Resultados de satisfacción de los grupos de interés
- Datos de contexto:
 - Mercado laboral (resultados de encuesta a empresas)
- Medición y análisis de la adecuación de los Recursos Humanos y Materiales.
- Propuestas de Mejora.

6.2. Resultados Académicos y de Aprendizaje

El Equipo Directivo (ED) una vez recopilada toda la información referente a los resultados académicos de su Título (registros del Sistema de Garantía Interno de Calidad, indicadores, evaluación docente, informes de resultados de aprendizaje...etc.) analiza y revisa toda la información generada respecto de los resultados académicos y de aprendizaje. Realiza propuestas de mejora y aplica las mejoras.

Una vez elaborado los resultados académicos por el Vicerrectorado de Calidad y

Ordenación Académica, el ED junto a la Comisión de Calidad de la Facultad (CCF) se encargará de la identificación de áreas de mejora.

El ED en base a las áreas de mejora identificadas, elaboran las propuestas de mejora, las cuales son elevadas a Presidencia/CG para su aprobación. En caso de no aprobarse, la propuesta será devuelta al ED de la titulación, con las consideraciones oportunas, para su revisión y modificación, tras lo cual la propuesta será enviada nuevamente a Presidencia/CG.

Una vez aprobadas las propuestas de mejora el ED deberá llevarlas a cabo y rendir cuentas a las partes implicadas.

7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

Identificación del Indicador	Código del proceso asociado al indicador	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Nº de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico <i>(*) Tabla 4-Acreditación y/o Monitor</i>	PCL07	Papel y/o informático 6 años	Equipo Directivo/Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica
Ratio n° estudiantes/profesor <i>(*) Tabla 4-Acreditación y/o Monitor</i>	PCL07	Papel y/o informático 6 año	Equipo Directivo/Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica
Tasa de graduación (conforme a la definición de SIIU) <i>(*) Tabla 4-Acreditación y/o Monitor</i>	PCL07	Papel y/o informático 6 años	Equipo Directivo/Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica
Tasa de abandono (conforme a la definición de SIIU) <i>(*) Tabla 4-Acreditación y/o Monitor</i>	PCL07	Papel y/o informático 6 años	Equipo Directivo/Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica
Tasa de eficiencia (conforme a la definición de SIIU) <i>(*) Tabla 4-Acreditación y/o Monitor</i>	PCL07	Papel y/o informático 6 años	Equipo Directivo/Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica
Tasa de rendimiento (conforme a la definición de SIIU) <i>(*) Tabla 4-Acreditación y/o Monitor</i>	PCL07	Papel y/o informático 6 años	Equipo Directivo/Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica

() Evidencias Proceso Acreditación y/o Monitor*

8 ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS

Identificación del registro	Código del proceso asociado al registro	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios (* <i>Tabla 2-Acreditación / Monitor</i>)	PCL07	Papel y/o informático 6 años	Equipo Directivo/Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica
Evolución de indicadores y datos globales del Título (* <i>Tabla 4-Acreditación / Monitor</i>)	PCL07	Papel y/o informático 6 años	Equipo Directivo/Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica
Exámenes escritos, proyectos, trabajos, y demás documentos de evaluación de los títulos de grado y máster (* <i>E16 -Acreditación</i>)	PCL07	Papel y/o informático Hasta la finalización del curso siguiente	Profesor de cada asignatura
Actas de calificaciones	PCL07	Ilimitado	Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica

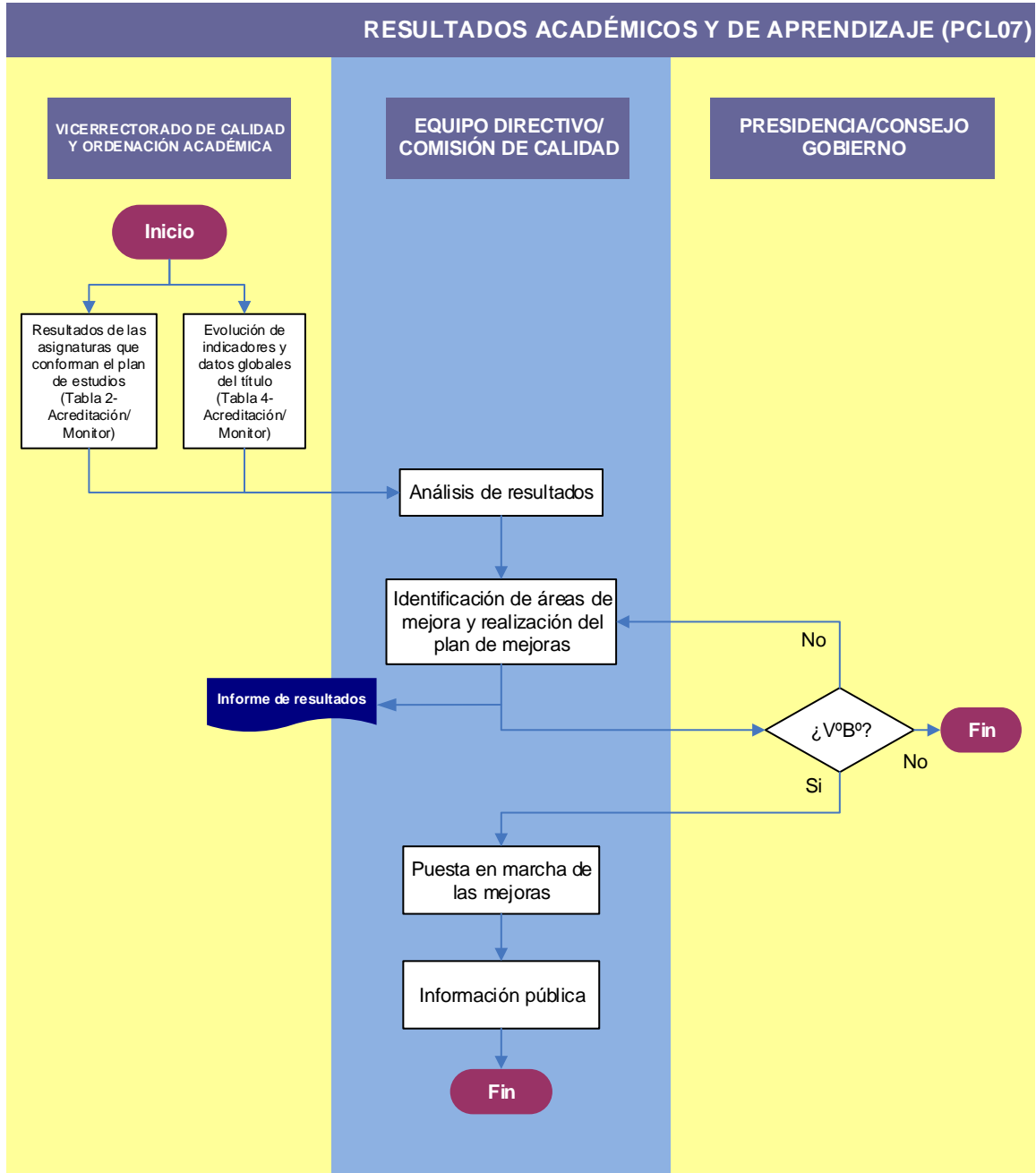
(* *Registro asociados a la Acreditación y/o Seguimiento (Monitor)*)

9 RENDICIÓN DE CUENTAS

El Equipo Directivo deberá rendir cuentas a Presidente/Consejo de Gobierno de los resultados obtenidos en todos los títulos de la Universidad.

Por aplicación del procedimiento *Información pública*, PCL08 se difundirá a los grupos de interés toda la información sobre los títulos oficiales que se consideren adecuados por los mecanismos establecidos en dicho procedimiento.

10 DIAGRAMA DE FLUJO



11. ANEXOS

Anexo I: Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios

Anexo II: Evolución de indicadores y datos globales del título

Anexo I. Resultados de las asignaturas que conforman el plan de estudios

Tabla 2: TÍTULO Y CENTRO X. CURSO xx/xx

Asignatura	Total Estudiantes matriculados	Porcentaje de estudiantes en primera matrícula	Tasa de Rendimiento de la asignatura	Porcentaje de suspensos	Porcentaje de no presentados	Tasa de éxito de la asignatura	Porcentaje de aprobados en primera matrícula sobre el total de matriculados en primera matrícula

Anexo II: Evolución de indicadores y datos globales del título

Tabla 4. Evolución de indicadores y datos globales del título.

	Dato memoria Verificada	Curso 20xx-20xx	Curso 20xx-20xx	Curso 20xx-20xx	Curso 20xx-20xx	Curso 20xx-20xx	Enlace a información complementaria
Nº de estudiantes de nuevo ingreso por curso académico							
Ratio nº estudiante/profesor							
(en el caso de los Cursos de Adaptación al Grado) Nº de plazas por curso							
Tasa de graduación (conforme a la definición de SIIU)							
Tasa de abandono (conforme a la definición de SIIU)							
Tasa de eficiencia (conforme a la definición de SIIU)							
Tasa de rendimiento (conforme a la definición de SIISIIU)							

INFORMACIÓN PÚBLICA

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
4. DEFINICIONES	2
5. RESPONSABILIDADES	2
6. DESARROLLO	3
7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES	7
8. ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS.....	7
9. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	7
10. DIAGRAMA DE FLUJO	8
11. ANEXOS.....	9

RESUMEN DE REVISIONES

Edición	Fecha	Apartado	Motivo de la modificación
00	Octubre 2014	8	Actualización en base a los requisitos de los Programas de Acredita
01	Febrero 2017	6 y 8	Actualización en base a los requisitos de los Programas de Acredita y Monitor Se incluye: Elaborado por Dirección de Calidad " y Ordenación Académica"
02	Abril 2018	-----	Adaptación de todo el SGIC a los requisitos del Programa Monitor, Acredita y la implantación del mismo en la Universidad. Adaptación de todo el SGIC tras la Resolución de 7 de marzo de 2018, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas
03	Marzo 2020	-----	Auditoría documental por parte de ANECA. Resolución de las no conformidades
04	Noviembre 2021	-----	Revisión documental Procesos Servicios Centrales Universidad

ELABORADO POR: VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ORDENACIÓN ACADÉMICA

FECHA: Abril 2018

1 OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto establecer el modo en el que la Universidad Católica San Antonio (UCAM) hace pública la información actualizada relativa a los Títulos que imparte para el conocimiento de sus grupos de interés.

2 ALCANCE

Este documento es de aplicación a la información relativa a todo los Títulos ofertados por la UCAM.

3 NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Decreto nº 203/2009, de 26 de junio, de la Región de Murcia por el que se regula la autorización de implantación de las enseñanzas universitarias oficiales establecidas.
- Real Decreto 99/2011, de 10 de febrero, que regula la organización de los estudios de doctorado.
- Estatutos de la Universidad.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).
- Manual del SGIC de la UCAM
- Normativa Estudios de Doctorado UCAM

4 DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5 RESPONSABILIDADES

Presidencia/Consejo de Gobierno (CG): Aprobar la información pública, así como, las propuestas de mejora.

Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Comunicación (VRIC): Verificar la información recibida por el ED u otros órganos para elevarla a Presidencia/Consejo de Gobierno. Puesta en marcha de la mejora aprobadas por Presidencia/Consejo de Gobierno.

Equipo Directivo (ED) u otros órganos: Elaborar el contenido de la información a publicar, hacia quién va dirigida así como realizar las propuestas de mejora identificadas por la Comisión de Calidad del Título. Puesta en marcha de la mejora aprobadas por Presidencia/Consejo de Gobierno.

Comisión de Calidad de la Facultad (CCF): Revisar la información actualizada relativa a sus títulos para el conocimiento de sus grupos de interés e identificar las áreas de mejora.

Responsable Web del título u otros órganos: Difundir la información actualizada relativa a su título u órgano para el conocimiento de sus grupos de interés.

Vicerrectorado de Investigación (VI): Verificar la información recibida por el ED u otros órganos para elevarla a Presidencia/Consejo de Gobierno. Puesta en marcha de la mejora aprobadas por Presidencia/Consejo de Gobierno. Difundir dentro de su ámbito de gestión, las enseñanzas y actividades propias de Doctorado.

6 DESARROLLO

6.1 Introducción

En sus atribuciones internacionales, la misión principal del Vicerrectorado es fomentar la internacionalización de la vida universitaria como un componente esencial de los procesos de aprendizaje de los alumnos; de la actividad docente, investigadora y de formación continua de nuestro claustro, y al servicio de la misión evangelizadora y misionera de la Universidad. Para cumplir con su cometido en este ámbito, el Vicerrectorado, en base a las directrices marcadas por Consejo de Gobierno propone las acciones de la política de internacionalización de la Universidad; elabora programas que la sustancien y vela por su buena ejecución; incentiva y promueve la movilidad internacional; acoge y estimula la llegada de alumnos y docentes de instituciones socias a nuestro Campus; favorece el aprendizaje de lenguas modernas mediante los intercambios y la Escuela Superior de Idiomas (ESI) en su campus, e impulsa la difusión y el conocimiento de la española a través de su Unidad de Español para Extranjeros (UEE).

En sus atribuciones de comunicación, el Vicerrectorado tiene como principal misión la gestión informativa y de imagen de la Universidad a nivel interno y externo con el fin de proyectar a la sociedad la actividad educativa, científica, evangelizadora y solidaria que desarrolla la Institución, junto a la creación en su seno de un espacio común y plural de información, asesoramiento y orientación para todos los colectivos que la integran, a lo que se suma la organización de eventos. Para cumplir con su cometido en este ámbito, el Vicerrectorado propone a Presidencia/Consejo de Gobierno las directrices del Plan

Estratégico de Comunicación de la Universidad y lo ejecuta a través de sus diferentes unidades orgánicas: el Gabinete de Comunicación (GC), el Servicio de Actividades Web (SAW), el Servicio de Información al Estudiante (SIE), del Departamento de Protocolo (DP), la Unidad de Diseño (UD) y las Comisiones o grupos de trabajo que estime pertinente constituir a tal fin.

OBJETIVOS GENERALES: Definir, Coordinar, Ejecutar y Evaluar las políticas, acciones, actividades y productos de comunicación de la UCAM.

OBJETIVOS PARTICULARES:

- Contribuir al liderazgo del Presidente.
- Vectorizar, desarrollar y controlar la política de comunicación y la imagen de la Universidad.
- Coordinar las Comunicaciones institucionales y la reputación de la Universidad en su entorno.
- Diseñar los planes estratégicos de Comunicación y sus actuaciones.
- Reforzar la cultura organizacional.
- Integrar las comunicaciones en las esferas institucional, organizacional y mercadológica.
- Ejercer una asesoría interna de las acciones de comunicación.
- Asegurar los activos intangibles de la Universidad mediante la prevención y la gestión de crisis, en su faceta comunicativa.

6.2. Identificación de los Grupos de Interés

A continuación se detallan los grupos de interés de la UCAM y algunos de sus principales aspectos:

Grupo de interés	Aspectos a considerar en el SGIC
Estudiantes	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.
Profesores y personal de apoyo de las Titulaciones	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de apoyo, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación e inserción laboral, sistemas de información y grado de satisfacción.

Equipos Directivos	Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados y aporte de información.
Empleadores	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.
Egresados	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.
Administraciones públicas	Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados y costes.
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos e inserción laboral.
Instituciones Públicas y Privadas	Oferta de actividades inherentes a la formación y desarrollo de los doctorandos, llevadas a cabo por otras Universidades y entidades promotoras.

A continuación se detallan algunos aspectos que afectan a los siguientes grupos de interés y entidades:

Grupo de interés	Aspectos que les afectan directamente
Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> • Formación de calidad y procedimientos didácticos que faciliten el proceso de aprendizaje y la equidad en la evaluación. • Claridad y comprensión de la información proporcionada. • Dotación de medios e infraestructuras adecuadas para la docencia, la enseñanza y el aprendizaje. • Programas de actividades, formación y desarrollo personal extraacadémicos y mecanismos de participación en la vida universitaria. • Programas de becas, ayudas e intercambios adecuados. • Agilidad en las gestiones burocráticas. • Facilidad en la incorporación al mercado laboral posterior a la formación de grado y postgrado. • Acreditación, homologación y pertinencia de los programas académicos de grado y postgrado.
Empleadores	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad y transparencia en los procesos de selección de estudiantes. • Formación académica adecuada de los estudiantes. • Formación integral de los estudiantes con capacidades transversales: iniciativa, trabajo en equipo, liderazgo, etc.

Administraciones públicas	<ul style="list-style-type: none"> • Esperan de la Universidad eficiencia en su gestión institucional y transparencia • Esperan de la Universidad adecuación a la legislación vigente y desarrollo de programas docentes y de investigación coherentes con las líneas estratégicas marcadas por las instituciones correspondientes.
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad en las relaciones comerciales, agilidad en los pagos, transparencia en la gestión de contrataciones y relaciones comerciales estables.
Sociedad en general	<ul style="list-style-type: none"> • La sociedad en general espera de ésta una contribución a su bienestar mediante el desarrollo de investigación de interés social, colaboración en la innovación de las empresas, formación de los ciudadanos y futuros trabajadores.
Instituciones Públicas y Privadas	<ul style="list-style-type: none"> • Garantizar una masa crítica suficiente de doctores profesores de tercer ciclo y doctorandos en su ámbito de conocimiento.

6.3. Información a los Grupos de Interés

A continuación, se detallan la información que la Universidad pública, sus cauces, responsable y la fecha en la que se publica

INFORMACIÓN	MEDIOS DE PUBLICACIÓN	RESPONSABLE DE LA INFORMACIÓN	FECHA DE PUBLICACIÓN
Información Institucional	Web	Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Comunicación	Julio/Septiembre
Normativas	Web	Vicerrectorados (*)	Julio/Septiembre
Política y Objetivos de Calidad de la Universidad	Web	Vicerrectorado Calidad y Ordenación Académica	Julio/Septiembre
La oferta formativa. Estructura del plan de estudios. Modalidades, competencias, calendario.	Web Campus virtual	Vicerrectorados Equipos Directivos	Julio/Septiembre
La planificación temporal del despliegue del plan de estudios (aulas, horarios, calendarios de exámenes,	Web Campus virtual	Vicerrectorados Equipos Directivos	Julio/Septiembre

etc.).			
Los objetivos y la planificación de las titulaciones.	Web Campus virtual	Vicerrectorados	Julio/Septiembre
Las políticas de acceso y orientación a estudiantes.	Web	Secretaría Central	Julio/Septiembre
Las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación	Web Campus virtual	Vicerrectorados	Julio/Septiembre
Las prácticas externas	Web Campus virtual	Vicerrectorados/Títulos	Julio/Septiembre
La movilidad de los estudiantes.	Web Campus virtual	Vicerrectorados/Títulos	Julio/Septiembre
Los mecanismos para realizar alegaciones, reclamaciones y sugerencias.	Web Campus virtual	Vicerrectorado Calidad y Ordenación Académica	Julio/Septiembre
Los servicios que ofrece la Universidad.	Web Campus virtual	Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Comunicación	Julio/Septiembre
Los resultados satisfacción de los distintos grupos de interés.	Web	Vicerrectorado Calidad y Ordenación Académica/ Titulaciones	Julio/Septiembre
Resultados de Inserción laboral	Web	Vicerrectorado Calidad y Ordenación Académica	Julio/Septiembre
La documentación oficial del título: Memoria, informes de Verifica, Modifica, Seguimiento, Acreditación, BOE, BORM, RUCT...etc	Web	Vicerrectorado Calidad y Ordenación Académica/ Titulaciones	Julio/Septiembre
Estudiante con necesidades educativas especiales, información relativa a los servicios de apoyo y asesoramiento, así como la existencia de adaptaciones curriculares.	Web	Vicerrectorados	Julio/Septiembre

Información del Sistema de Garantía Interna de Calidad	Web	Vicerrectorado Calidad y Ordenación Académica	Julio/Septiembre
Atribuciones profesionales si las hubiere, perfil de egreso, salidas profesionales y vías académicas a las que da acceso el título.	Web	Titulaciones	Julio/Septiembre

(*) Vicerrectorados:

Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica

Vicerrectorado de Enseñanza Virtual

Vicerrectorado de Investigación

Vicerrectorado de Relaciones Internacionales y Comunicación

Vicerrectorado de Extensión Universitaria

6.4. Obtención de la Información

El ED u otros órganos/ vicerrectorado de investigación, con periodicidad anual (o inferior ante situaciones de cambio), ha de proponer que información publicar, a qué grupos de interés va dirigida y el modo de hacerla pública.

Una vez elaborada la información a publicar se remite al VRIC que eleva al Presidente/Consejo de Gobierno para su aprobación final.

6.5. Cauces de participación de los grupos de interés

En cada uno de los procedimientos del SGIC se especifica el modo en que los grupos de interés implicados en el mismo participan en su diseño y desarrollo y los mecanismos de participación de los mismos.

6.6. Difusión de la Información

Aprobada la información por Presidencia/Consejo de Gobierno, el VI y VRIC la remite de nuevo al Título u otro órgano para que su responsable Web asuma la responsabilidad de publicar la información en la Web oficial de la Universidad, haciéndola llegar a todos los grupos de interés.

Una vez publicada la información por los responsables Web de los títulos la CCT pueden identificar, si procede, las áreas de mejora.

7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

No se definen indicadores en este proceso. La CCF de forma anual y a través del proceso de *Revisión y mejora del SGIC (PCA01)* analiza la validez de la información difundida, así como los canales utilizados, identificando las áreas de mejora, para si procede, llevarlas a cabo en el siguiente curso académico o cuando se estime oportuno.

8 ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS

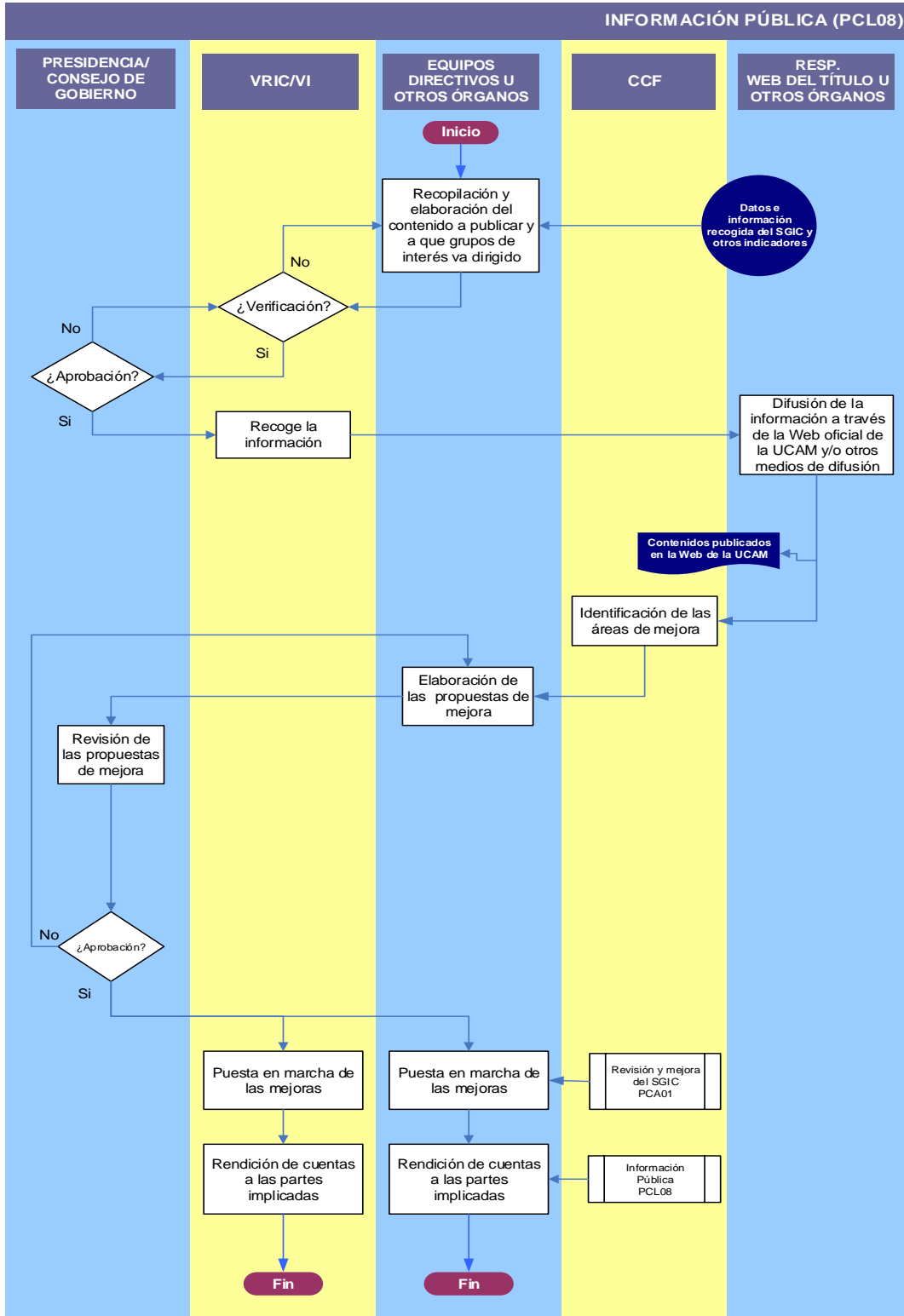
<u>Identificación del registro</u>	<u>Código del proceso asociado al registro</u>	<u>Tipo soporte y tiempo de archivo</u>	<u>Responsable de su custodia</u>
Revisión página Web	PCL07	Papel y/o informático 6 años	Equipo Directivo/Vicerrectorado de Calidad y Ordenación Académica

9 RENDICIÓN DE CUENTAS

El VI, VRIC y los ED u otros órganos son los responsables de comunicar a Presidencia/Consejo de Gobierno el correcto desarrollo de este procedimiento.

En cada uno de los procedimientos se indican los mecanismos que permiten la rendición de cuentas a los principales grupos de interés; de esta forma la Universidad se asegura el flujo de información bidireccional.

10 DIAGRAMA DE FLUJO



11 ANEXOS

No se considera necesario incluir anexos en este procedimiento.

INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y APOYO A LOS MATRICULADOS SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

ÍNDICE

1. OBJETO	2
2. ALCANCE	2
3. NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA	2
4. DEFINICIONES	2
5. RESPONSABILIDADES	2
6. DESARROLLO	4
6.1. INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y APOYO A LOS MATRICULADOS.....	5
6.2.1. A NIVEL DE LA UNIVERSIDAD.....	5
6.2.2. A NIVEL DEL PROPIO TÍTULO OFICIAL.....	7
7. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES	12
8. ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS.....	13
9. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	13
10. DIAGRAMA DE FLUJO	15
11. ANEXOS.....	18

RESUMEN DE REVISIONES

Edición	Fecha	Apartado	Motivo de la modificación
00	Octubre 2014	-----	-----
01	Febrero 2017	8	Actualización en base a los requisitos del Programa de Monitor Se incluye: Elaborado por Dirección de Calidad " y Ordenación Académica"
02	Abril 2018	-----	Adaptación de todo el SGIC a los requisitos del Programa Monitor, Acredita y la implantación del mismo en la Universidad. Adaptación de todo el SGIC tras la Resolución de 7 de marzo de 2018, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas
03	Noviembre 2021	-----	Revisión documental Procesos Servicios Centrales Universidad

ELABORADO POR: VICERRECTORADO DE CALIDAD Y ORDENACIÓN ACADÉMICA

FECHA: Abril 2018

1 OBJETO

Este procedimiento tiene por objeto informar, orientar y apoyar a los estudiantes matriculados durante todo su proceso de enseñanza y aprendizaje en la Universidad.

2 ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a los estudiantes matriculados en alguno de los Títulos Oficiales de la Universidad.

3 NORMATIVA Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Decreto nº 203/2009, de 26 de junio, de la Región de Murcia por el que se regula la autorización de implantación de las enseñanzas universitarias oficiales establecidas.
- Estatutos de la Propia Universidad.
- Tutoría Personal, Guía para el alumno

4 DEFINICIONES

No se considera necesario establecer definiciones en este procedimiento.

5 RESPONSABILIDADES

Presidencia/Rectorado(Profesorado): Revisar y dar el VºBº al Plan de Tutorías Personales¹, así como a las propuestas de mejora de dicho plan

Coordinación General de Tutorías Personales²(CGTP): Elaborar el Plan de Tutorías Personales. A través de dicho Plan, sistematizar, planificar y coordinar el diseño, la ejecución y la evaluación de las actividades de apoyo y orientación personalizada de los alumnos matriculados en grados oficiales en su modalidad presencial, realizadas desde las Tutorías Personales.

1 La Propuesta anual de profesores para tutores personales y la Propuesta anual de asignación de alumnos de nuevo ingreso a los tutores personales.

2 Realizar anualmente la Propuesta de Asignación de Tutores Personales a los alumnos de nuevo ingreso y presentársela a Presidencia/Rectorado para su aprobación. Coordinar, diseñar y planificar, los procesos y actividades de las Tutorías Personales, coordinar su ejecución (espacios, recursos...) y evaluación, elaborar los objetivos y propuestas de mejora, y presentarlos a Rectorado y Presidencia/Consejo de Gobierno (CG) para su aprobación. También es responsable de realizar la presentación de las Tutorías Personales a los padres de los alumnos de nuevo ingreso.

Servicio de Información al Estudiante (S.I.E): Publicitar y proporcionar la información para acceder a los distintos estudios ofertados por la Universidad, previos a la matriculación de los futuros estudiantes, así como a los alumnos matriculados.

Servicio de Información y Orientación Laboral (SOIL): Planificar y elaborar las acciones de orientación profesional.

Equipo Directivo (ED): Facilitar materiales relacionados con el título conducente a una mejor segmentación de la estrategia de comunicación y orientación de los estudiantes. Presentar la Propuesta anual de profesores para el Cuerpo de Tutores Personales.

Comisión de Calidad de la Facultad (CCF): es la responsable de identificar las áreas de mejora y elevarlas al Equipo Directivo.

Coordinador de las Tutorías Personales en la titulación³(CTPT): Coordinar la ejecución, seguimiento y evaluación de las Tutorías Personales en la titulación

Tutores Personales: Orientación, asesoramiento y apoyo personalizado a los estudiantes matriculados en titulaciones de grado en modalidad presencial.

6 DESARROLLO

6.1 INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y APOYO A LOS MATRICULADOS

6.1.1 A NIVEL DE LA UNIVERSIDAD

6.1.1.1 INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN GENERAL

Las actividades de información y orientación general que desde la Universidad se ofrecen a los estudiantes matriculados son varias y se realizan desde varias instancias:

1.- El Servicio de Información y orientación de estudiantes (SIE)

³ Realizar la asignación de tutores personales a los alumnos de nuevo ingreso. Presentar las Tutorías Personales a los mismos. Realizar el seguimiento de la ejecución de las Tutorías Personales en la titulación. Realizar los informes anuales de evaluación de las mismas. Presentar propuestas de mejora a la Coordinación de Tutorías Personales.

Es la unidad encargada de publicitar y proporcionar la información para acceder a los distintos estudios ofertados por la Universidad, previos a la matriculación de los futuros estudiantes. Dicha información se realiza a través de la publicación de la Guía de Información y Admisión, que se encuentra también disponible en la Web de la Universidad (www.ucam.edu). Este Servicio presta información a los estudiantes de los distintos servicios que ofrece la Universidad (Biblioteca, Cafetería, Comedor, Deportes, Actividades extraacadémicas, etc.).

2.- Servicio de Orientación e Información Laboral (SOIL)

A través del *Plan de orientación profesional* y el *Programa de inserción laboral*, el SOIL ayuda a los alumnos en la definición de objetivos profesionales y les orienta para acceder al primer empleo.

6.1.1.2 ORIENTACIÓN Y APOYO PERSONAL E INDIVIDUALIZADO

Las actividades de orientación y apoyo individual y personalizado que desde la Universidad de ofrecen a los estudiantes matriculados son varias y se realizan también desde varias instancias:

1.- El Servicio de Atención a la Diversidad y Discapacidad

Tiene como misión fundamental informar, asesorar y apoyar a los alumnos, proporcionando la asistencia y adaptando los recursos a sus necesidades como estudiantes universitarios.

2.- Defensor Universitario de la UCAM (DEU).

Es otra figura que presta apoyo y orientación a los estudiantes durante todo su proceso de enseñanza y aprendizaje. Para ello, la UCAM ha elaborado dentro de su SGIC el Procedimiento de Gestión de Reclamaciones y Sugerencias, PA03. Y, actualmente, mide el grado de satisfacción de los alumnos a través del procedimiento Análisis de la Satisfacción de los Grupos de Interés, PM01.

3.- Servicio de Orientación e Información Laboral (SOIL)

El SOIL es la unidad encargada de prestar apoyo y orientación personal e individualizada a los alumnos en relación a su acceso al mundo laboral, en función de sus necesidades y expectativas.

6.3.2 A NIVEL DEL PROPIO TÍTULO OFICIAL

6.3.2.1 ORIENTACIÓN GENERAL

Desde el propio Título Oficial, el alumno matriculado recibe, antes y durante la realización del mismo, toda la información, orientación y apoyo necesarios para alcanzar los objetivos previstos en el desarrollo del mismo, desde varias instancias:

1.- A través de las **guías académicas** tanto de Grado como de Máster sobre la distribución de créditos (ECTS), profesorado de las diferentes materias, horarios de clase y tutorías del profesorado, prácticas, etc.

2.- En cada una de las materias que el alumno cursa, dentro de las actividades formativas, hay programadas **tutorías académicas** con el fin de orientar y ayudar al alumno en la adquisición de determinadas competencias.

3.- Como orientaciones generales, desde la titulación, se llevan a cabo las siguientes actividades relacionadas con la atención y asesoramiento al alumnado:

- Una reunión general de información y orientación sobre el desarrollo general del Título Oficial para todo el alumnado, que se realizará al iniciar el curso. (**Plan de Acogida**)
- **Una presentación general de las Tutorías Personales**, llevada a cabo por el Coordinador de Tutorías Personales de la titulación (CTPT), donde les explica las características generales de este servicio que aparecen recogidas en el documento “*Tutoría Universitaria. Guía para el alumno*”.
- A lo largo del curso se realizarán **reuniones de orientación y asesoramiento a los alumnos**, para analizar el desarrollo del Título Oficial y establecer la necesaria coordinación entre los módulos teóricos y las prácticas.
- Hay establecido un **horario de atención al alumno** para dudas, informaciones o soluciones de problemas que puedan surgir.
- Durante todo el curso los estudiantes contarán con la ayuda de la **página Web y el Campus Virtual**
- Además, cada grupo de alumnos/as elegirá **un representante o interlocutor** que facilite en contacto entre el PDI y PAS del Título y el alumnado

EL PLAN DE ACOGIDA

El plan de acogida de los alumnos matriculados pretende facilitar que los estudiantes puedan abordar con éxito la superación de las diferentes materias que configuran el plan de estudios de la titulación. El Plan de Acogida consta de:

1. Sesiones de acogida:

La Sesión es dirigida por el Director de la Titulación, y su objetivo es proporcionar a todos los alumnos de la información específica del Título, necesaria para un mejor aprovechamiento de su actividad académica. Para ello se programa una sesión de acogida anual con los siguientes puntos fundamentales:

- **Orientación académica.**
- **Orientación sobre el funcionamiento y organización de la titulación.**

2. Reunión con los alumnos

Durante el curso se celebra, al menos, una reunión del Equipo Directivo del Título con los alumnos, con el objetivo de informarles de los asuntos y decisiones que sean de su interés y recoger sus sugerencias.

3. Disponibilidad de la información

Toda la información ofrecida a los alumnos en todas las actividades anteriores, que forman parte del plan de acogida de la titulación, está disponible en todo momento a través de diferentes medios de forma simultánea: Web, Campus virtual, tableros de anuncios de la titulación, guía académica de la titulación, etc.

6.3.2.2 ORIENTACIÓN Y APOYO PERSONAL E INDIVIDUALIZADO

Desde el propio Título Oficial, la orientación y apoyo personal e individualizado se realiza también desde varias instancias:

1.- El Título Oficial cuenta con una *secretaría técnica* donde el alumno recibe información permanente a lo largo del curso acerca de horarios, actividades del centro y otras de carácter extracurricular relacionada con la presente formación superior.

2.- Los profesores de cada materia ponen a disposición de los alumnos, al inicio del curso académico, su *correo electrónico y teléfono de contacto*, así como un *horario de atención para que los alumnos* puedan recurrir a ellos para recibir orientación y asesoramiento, consultar dudas, o solucionar problemas que puedan surgir, siempre que lo necesiten.

3.- La Universidad cuenta también con una serie de *procedimientos dentro de su Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC)* que tiene relación con la Orientación del aprendizaje de los Estudiantes matriculados en alguno de los Títulos Oficiales. A continuación se detallan dichos procedimientos:

CÓDIGO	TÍTULO DEL PROCEDIMIENTO
PA02	Gestión de la prestación de servicios
PM01	Análisis de la satisfacción de los Grupos de Interés

 UCAM UNIVERSIDAD CATÓLICA SAN ANTONIO	SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LOS TÍTULOS OFICIALES DE LA UCAM
	INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y APOYO A LOS MATRICULADOS
Código PCL09	

PCA01	Revisión y mejora del SGIC
PCL01	Perfiles de ingreso/egreso
PCL02	Selección, admisión. Matriculación de estudiantes. Tramitación de Títulos
PCL03	Planificación, desarrollo de las enseñanzas, evaluación del aprendizaje y extinción del Título
PCL04	Movilidad de los estudiantes
PCL05	Prácticas externas
PCL06	Orientación profesional (SOIL)
PCL07	Resultados académicos y de aprendizaje
PCL08	Información pública

7 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS INDICADORES

Identificación del Indicador	Código del Indicador asociado al proceso	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Grado de satisfacción del Alumno matriculado por la información recibida	PCL09	Informático y/o papel 6 años	SIE y ED

El seguimiento y la medición de los indicadores de orientación y apoyo a través del tutor personal se realizan a través del Software Informático de registro de las Tutorías Personales y a través de los informes anuales de evaluación de las mismas. Dichos informes se realizan con los datos aportados por el Software Informático y por las encuestas que anualmente realizan los alumnos y los tutores personales.

8 ARCHIVO REGISTROS DE LAS EVIDENCIAS

Identificación del registro	Código del proceso asociado al registro	Tipo soporte y tiempo de archivo	Responsable de su custodia
Guía de Información y admisión	PCL09	Informático y/o papel 6 años	SIE
Plan de acogida	PCL09	Informático y/o papel 6 años	ED

9 RENDICIÓN DE CUENTAS

Respecto de la Orientación y Apoyo el SIE rinde cuentas a Presidencia/Consejo de Gobierno.

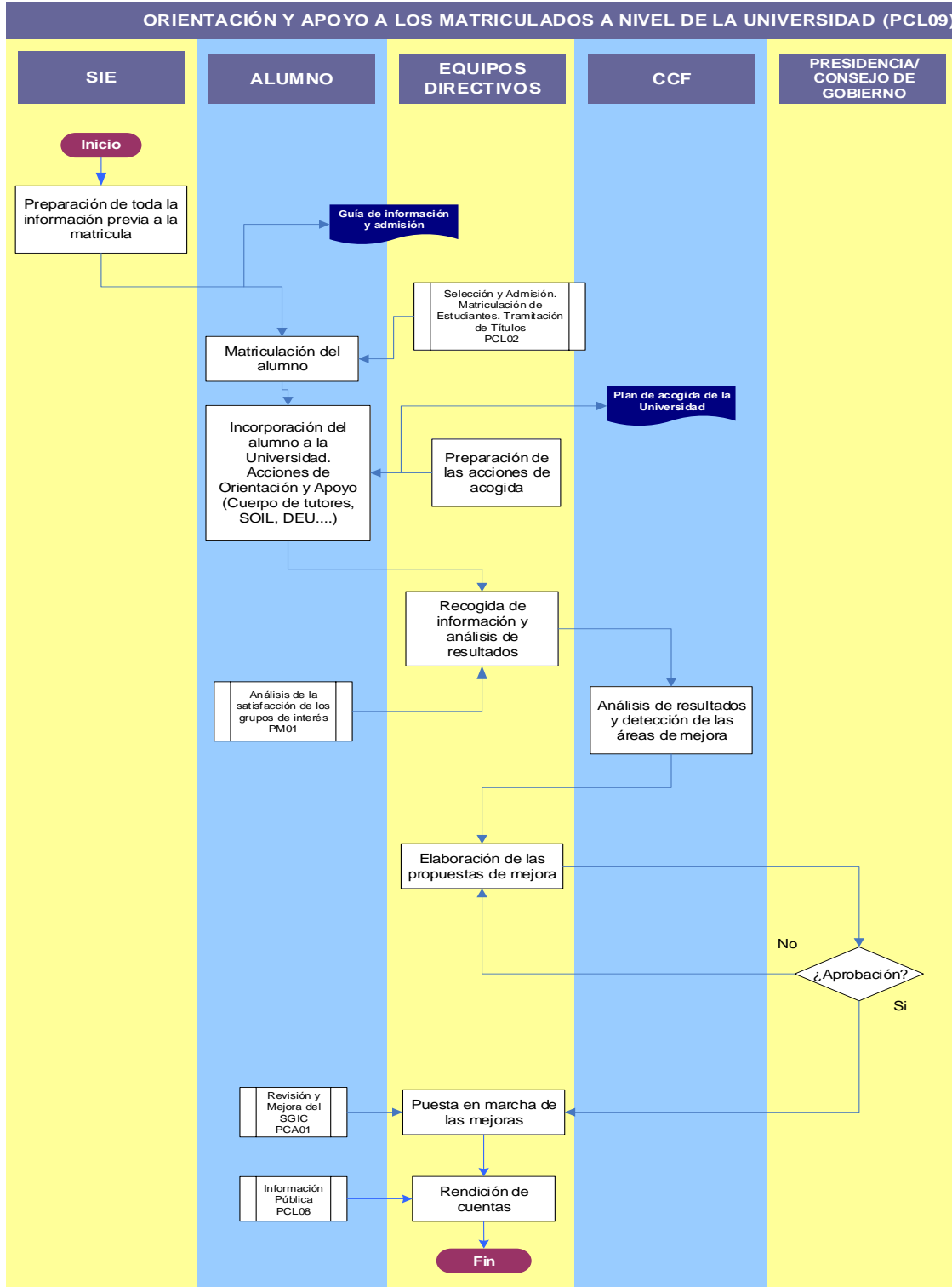
Por otro lado, los Equipos Directivos de los Títulos rinden cuentas a Presidencia/Consejo

de Gobierno sobre los resultados obtenidos a través de sus indicadores.

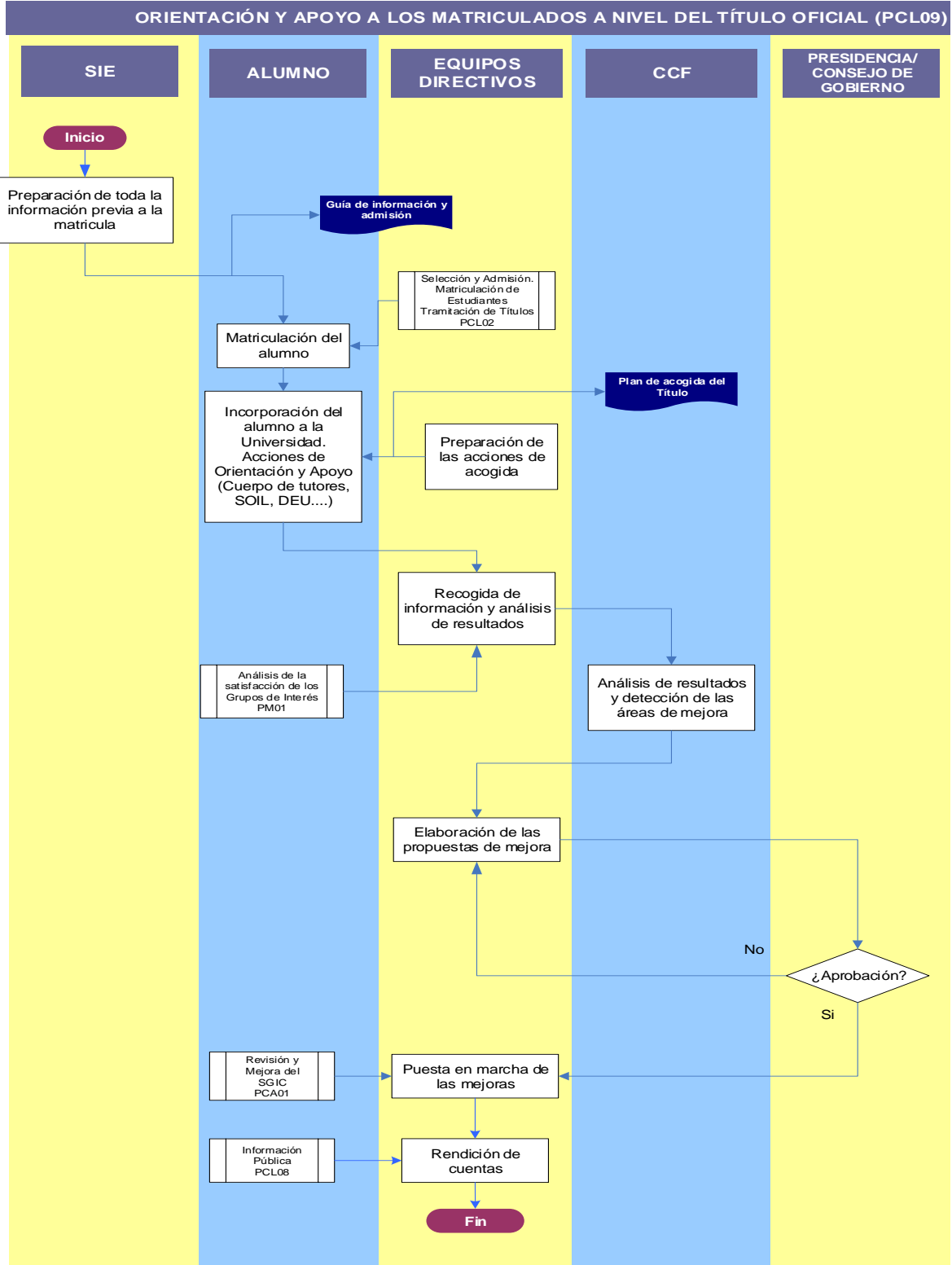
También se procede a informar a los grupos de interés internos y externos que se considere oportuno a través del procedimiento *PCL08 Información Pública*.

10 DIAGRAMA DE FLUJO

10.1 Diagrama de flujo. Orientación y Apoyo a los matriculados a nivel de la Universidad.



10.2 Diagrama de flujo. Orientación y Apoyo a los matriculados a nivel del Título Oficial.



11 ANEXOS

No se considera necesario incluir anexos en este procedimiento.