



ÍNDICE

1.1. Objeto

1.2. Ámbito de Aplicación

1.3. Documentación de Referencia

1.4. Desarrollo

1.4.1 Introducción

1.4.2 Objetivos del SGIC

1.4.3 Alcance del SGIC

1.4.4 Documentos del SGIC

1.4.5 Descripción del Manual del SGIC

1.4.6 Funcionamiento del Manual de Procesos

1.5. Grupos de Interés

1.5.1 Identificación de los grupos de interés

1.5.2 Cauces de participación de los grupos de interés

1.5.3 Rendición de cuentas a los grupos de interés

Edición	Fecha	Motivo de la modificación
00	25/10/07	Edición Inicial /Grupo G y A
01	11/03/08	Elaboración GADE
02	17/03/08	Modificaciones del Centro
03	28/07/08	Modificaciones de la UV
04	18/09/08	Modificaciones de la ANECA
05	13/09/13	Modificaciones derivadas del SGIC y de la normativa vigente
06	14/05/15	Modificaciones del Centro

Revisado por: Comité de Calidad de Centro	Aprobado por: Junta de Centro
Fdo.: Inmaculada Fuentes Durá Responsable de Calidad del Centro Fecha: 06/05/2015	Fdo.: M ^a Dolores Sancerni Beitia Decano/Director del Centro Fecha: 14/05/2015

	<div style="background-color: #f4a460; padding: 2px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">MSGIC-1</div> <p>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD Capítulo 1- El SGIC de los Centros de la Universitat de València</p>	 Facultat de Psicologia
--	---	---

1.1 OBJETO

El objetivo de este capítulo del *Manual del Sistema de Garantía Interno de la Calidad* (MSGIC) es exponer los fundamentos y el alcance del Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) implantado en cada uno de los Centros de la Universitat de València, para garantizar la calidad de las titulaciones impartidas, así como el compromiso de cada uno de ellos y de la propia Universidad en el cumplimiento y mejora de sus compromisos docentes.

1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación del SGIC de los Centros de la Universidad incluye a todas las titulaciones adscritas a dicho Centro.

1.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

La relativa al gobierno de la Universidad (Estatutos y Reglamentos Generales) y de cada uno de sus Centros (Reglamento de Régimen Interno), así como los procedentes del Ministerio, de la Comunidad Autónoma y de las Agencias Externas de Evaluación (ANECA y AVAP) relativos a la configuración, desarrollo y evaluación de las titulaciones y a los sistemas de garantía interna de la calidad.

1.4 DESARROLLO

1.4.1. Introducción

Como establece la 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) y los decretos que la desarrollan, las titulaciones oficiales de todas las Universidades han de someterse a procesos de evaluación y acreditación gestionados por la ANECA o los órganos competentes de las Comunidades Autónomas, en nuestro caso la AVAP, tanto en el momento de presentar la propuesta de desarrollo de la titulación (verificación), en el seguimiento de su desarrollo y en la acreditación de su implantación.

El diseño del SGIC de los Centros de la Universitat de València, elaborado según los principios expuestos en el documento sobre los Criterios y Directrices para la garantía de la calidad en el EEES elaborado por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA) y en base a la propuesta del programa AUDIT,

	<div style="background-color: #f4a460; padding: 2px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">MSGIC-1</div> <p>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD Capítulo 1- El SGIC de los Centros de la Universitat de València</p>	 Facultat de Psicologia
--	---	---

fue certificado por la ANECA en Octubre del 2008 y, una vez implantado en su totalidad, será sometido a un proceso de certificación. Por tanto, la disponibilidad del SGIC en los Centros de la Universidad, facilita la verificación de los títulos universitarios, el proceso de seguimiento y la acreditación de dichos estudios.

La garantía de calidad puede describirse como la *atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora*. En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, la garantía de la calidad ha de permitir a estas instituciones *demostrar que toman en serio la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad*.

El desarrollo de sistemas de garantía de calidad exige un equilibrio adecuado entre las acciones promovidas por las instituciones universitarias y los procesos de garantía externa de calidad favorecidos desde las agencias de evaluación. La conjunción de ambos, configura el Sistema de Garantía Interno de Calidad. El diseño del sistema comprende:

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

1.4.2. Objetivos del SGIC

El diseño e implantación del Sistema de Garantía Interno de Calidad conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas de los Centros de la Universidad, ya que éstos fijan de antemano los objetivos que pretenden alcanzar como resultado de su implantación.

Así, el objetivo básico del SGIC de los Centros de la Universidad es garantizar la calidad de todas las titulaciones de las que son responsables, grados y másteres, revisando y mejorando siempre que se considere necesario sus programas formativos, basados en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés a los que se mantiene informados. Con ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.

	<div style="background-color: #f4a460; padding: 2px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">MSGIC-1</div> <p>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD Capítulo 1- El SGIC de los Centros de la Universitat de València</p>	 Facultat de Psicologia
--	---	---

- Rendir cuentas a la sociedad sobre el funcionamiento de los Centros y consecuentemente de las titulaciones.
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Sistematizar las iniciativas docentes para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.
- Facilitar el proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones implantadas en los Centros de la Universidad.

En la elaboración del SGIC, los Centros de la Universitat de València contemplan, entre otros, los siguientes principios de actuación:

- **Legalidad y seguridad jurídica:** Los Centros de la Universitat de València diseñan y desarrollan su SGIC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.

- **Publicidad, transparencia y participación:** Los Centros de la Universitat de València dan difusión del proceso de elaboración de su SGIC, establecen procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generan durante dicha elaboración y fomentan la participación de todos los grupos de interés implicados.

1.4.3. Alcance del SGIC.

Como se ha indicado con anterioridad, el alcance del SGIC de los Centros de la Universidad incluye a todas las titulaciones adscritas al mismo.

En conjunto, el SGIC contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación. La figura siguiente, en la que se representa el "ciclo de mejora de la formación Universitaria" (adaptado de la Guía para el diseño de SGIC de la formación universitaria. Programa AUDIT), resume el proceso.



1.4.4. Documentos del SGIC

Los documentos que configuran el SGIC de los Centros de la Universitat de València, son básicamente el presente Manual del SGIC y un conjunto de procedimientos elaborados tomando como base el mapa de procesos.

Todos los documentos básicos han sido elaborados por la Unitat de Qualitat, bajo la forma de documento marco, el cual ha sido personalizado por el Centro atendiendo a sus diferentes particularidades, garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de certificación del sistema de garantía de calidad elaborada por ANECA.

El MSGIC se estructura en diez capítulos: los tres iniciales sirven de introducción a la definición del SGIC y a la estructura del Centro; en los capítulos 4 al 10, se desarrolla el SGIC, elaborado a partir de la propuesta del programa AUDIT, que indica cada Centro que ha de realizar controles de calidad, como mínimo, de los siguientes elementos que afectan a la formación universitaria:

Diseño de la Oferta formativa:

- Definición de política y objetivos de calidad
- Definición y aprobación de programas formativos
- Criterios de admisión de estudiantes
- Planificación de la oferta formativa
- Criterios para la eventual extinción/modificación del título

	<div style="background-color: #f4a460; padding: 2px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">MSGIC-1</div> <p>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD Capítulo 1- El SGIC de los Centros de la Universitat de València</p>	 Facultat de Psicologia
--	---	---

Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes:

- Actividades de acogida y apoyo al aprendizaje
- Desarrollo de la oferta formativa:
 - Metodología de enseñanza-aprendizaje
 - Evaluación del aprendizaje
- Prácticas externas y movilidad de estudiantes
- Orientación profesional
- Evaluación y mejora de la oferta formativa:
 - Despliegue de las Acciones de mejora detectadas
- Gestión de las quejas y reclamaciones
- Gestión de expedientes y tramitación de títulos

Personal académico y de apoyo a la docencia:

- Acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia

Recursos materiales y servicios:

- Diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos
- Recursos y servicios de aprendizaje y apoyo a los estudiantes

Resultados de la formación:

- Medición, análisis y utilización de resultados:
 - Inserción laboral
 - Académicos
 - Satisfacción de los diferentes grupos de interés

Información pública:

- Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.

La Universitat de València, después de realizar un análisis histórico de los programas propios de evaluación que ha desarrollado y de la normativa que se ha generado en materia de calidad (Protocolo para la garantía de calidad de los másteres oficiales de la Universitat de València aprobado por el Consejo de Gobierno de la Universitat de València de 25 de octubre de 2005, Sistemas de Garantía de Calidad de las Titulaciones de Grado aprobadas por las Juntas de Centro de las titulaciones que han participado en el Programa de Evaluación Institucional...) considera que el

esquema a seguir para organizar nuestro SGIC en los Centros Universitarios es el siguiente:



Posteriormente vamos a realizar una breve explicación de cada una de las dimensiones del SGIC:

PF- PROGRAMA FORMATIVO

Esta dimensión permite garantizar la calidad y la adecuada revisión de los aspectos básicos y transversales de la una titulación; las competencias y objetivos del plan de estudios, el perfil de ingreso de las y los estudiantes y el perfil de egreso de las y los titulados.

Los procedimientos de esta dimensión son:

PROGRAMA FORMATIVO	PF1 Procedimiento de revisión de las competencias y objetivos del programa formativo
	PF2 Procedimiento de revisión del perfil de ingreso de las y los estudiantes
	PF3 Procedimiento de revisión del perfil de las y los egresados y nivel de empleabilidad de las y los titulados.

OE- ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA

El objeto de esta dimensión es presentar los mecanismos que permiten al Centro garantizar la calidad de los procesos más significativos relacionados con la organización de la enseñanza.

Los procedimientos que se incluyen en esta dimensión son:

	<p>MSGIC-1</p> <p>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD</p> <p>Capítulo 1- El SGIC de los Centros de la Universitat de València</p>	 Facultat de Psicologia
--	---	---

ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA	OE1 Procedimiento de captación de los estudiantes
	OE2 Procedimiento de selección, admisión y matriculación de las y los estudiantes
	OE3 Procedimiento de programación académica
	OE4 Procedimiento de programación docente (guías docentes)

RH- RECURSOS HUMANOS

El objeto de esta dimensión es sistematizar cómo se garantiza y mejora la calidad del personal docente y de apoyo, asegurando que el acceso, formación, evaluación, promoción y reconocimiento de los mismos, se realiza con garantía para poder cumplir las funciones que tienen asignadas.

Los procedimientos de esta dimensión son:

RECURSOS HUMANOS	RH1 Procedimiento de definición y revisión de la política del PDI
	RH2 Procedimiento de captación y selección del PDI
	RH3 Procedimiento de evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del PDI
	RH4 Procedimiento de formación del PDI
	RH5 Procedimiento de definición y revisión de la política del PAS
	RH6 Procedimiento de captación y selección del PAS
	RH7 Procedimiento de evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del PAS
	RH8 Procedimiento de formación del PAS

RM- RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

El objeto de esta dimensión es sistematizar los mecanismos que dispone el Centro para gestionar de forma adecuada los recursos materiales y servicios, analizando los resultados de la misma y aplicando procedimientos para la mejora continua de forma habitual y sistemática.

Los procedimientos son:

RECURSOS MATERIALES	RM1 Procedimiento de gestión de los recursos materiales
	RM2 Procedimiento de gestión de los Servicios

DE- DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA

Esta dimensión regula cómo los Centros y Titulaciones orientan sus actividades docentes al aprendizaje su estudiantado, partiendo de una información adecuada para definir sus necesidades, estableciendo mecanismos y procedimientos que garantizan su eficaz desarrollo y mejora continua.

Los procedimientos que se incluyen en esta dimensión son:

	<p>MSGIC-1</p> <p>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD</p> <p>Capítulo 1- El SGIC de los Centros de la Universitat de València</p>	 Facultat de Psicologia
--	---	---

DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	DE1 Procedimiento de orientación académica y profesional al estudiante
	DE2 Procedimiento de movilidad de los estudiantes recibidos
	DE3 Procedimiento de movilidad de los estudiantes enviados
	DE4- Procedimiento de gestión y revisión de las prácticas externas curriculares
	DE5 Procedimiento de gestión y revisión del Trabajo Fin de Estudios
	DE6 Procedimiento de desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje
	DE7 Procedimiento de evaluación de la enseñanza-aprendizaje

RE- RESULTADOS

El objeto de esta dimensión es sistematizar cómo los Centros miden y analizan los resultados considerados importantes para garantizar la calidad de sus titulaciones. Los resultados e informes que se generan en esta dimensión a partir de los datos de los indicadores de rendimiento y de las encuestas que se desarrollan para conocer la satisfacción de los grupos de interés, son información de entrada para la evaluación y mejora de todos los procedimientos del SGIC, y garantía de que, para la toma de decisiones, se utilizan datos objetivos y medibles.

Los procedimientos son:

RESULTADOS	RE1 Procedimiento de análisis y medición de los resultados
	RE2 Procedimiento de análisis y medición de la satisfacción de los grupos de interés

SG- SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD

El objeto de esta dimensión es garantizar que se implementan los procedimientos de garantía de calidad de los Centros y titulaciones. El procedimiento más importante del sistema de garantía de calidad es el de elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad, ya que establece la base para el desarrollo del resto de procedimientos del SGIC.

Los procedimientos concretos de esta dimensión son:

SISTEMA GARANTÍA DE CALIDAD	SG1 Procedimiento de elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad
	SG2 Procedimiento de garantía de la calidad del programa formativo
	SG3 Procedimiento de Información pública
	SG4 Procedimiento de gestión y revisión de las incidencias
	SG5 Procedimiento de diseño de un plan de estudios.
	SG6-Procedimiento de recomendaciones y modificaciones de los planes de estudio
	SG7-Procedimiento de extinción de un título

Es importante destacar que todos los procedimientos del SGIC concluyen con una autoevaluación. El Comité de Calidad del Centro evalúa los aspectos básicos, estructurados en un informe estandarizado por la Unitat de Qualitat, en el que se incluyen los aspectos a analizar, resultados de los indicadores y de las encuestas de

	<div style="background-color: #f4a460; padding: 2px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;">MSGIC-1</div> <p>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD</p> <p>Capítulo 1- El SGIC de los Centros de la Universitat de València</p>	 Facultat de Psicologia
--	--	---

opinión. Se finaliza dicha evaluación, con la concreción de puntos fuertes, puntos débiles y propuestas de mejora.

Para el desarrollo de nuestro SGIC no podemos olvidar las directrices del PROGRAMA AUDIT, por ello, presentamos a continuación la equivalencia entre nuestro sistema y las planteadas por la ANECA.



EQUIVALENCIA DE SGC DE UV Y PROGRAMA AUDIT

DIM	UV	AUDIT	
	SGIC	DIRECTRIZ	PROCESO
PROGRAMA FORMATIVO	PF1 Procedimiento de revisión de las competencias y objetivos del programa formativo	No contemplado explícitamente en AUDIT	No contemplado explícitamente en AUDIT
	PF2 Procedimiento de revisión del perfil de ingreso de los estudiantes	1.2 Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	Proceso de Definición de perfiles y admisión de estudiantes
	PF3 Procedimiento de revisión del perfil de los egresados y nivel de empleabilidad de los titulados	No contemplado explícitamente en AUDIT	No contemplado explícitamente en AUDIT
ORGANIZACIÓN DE LA ENSEÑANZA	OE1 Procedimiento de captación de los estudiantes	1.2 Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	Proceso de Definición de perfiles y admisión de estudiantes
	OE2 Procedimiento de selección, admisión y matriculación de los estudiantes	1.2 Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	Proceso de Definición de perfiles y admisión de estudiantes
	OE3 Procedimiento de programación académica	No contemplado explícitamente en AUDIT	Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos
	OE4 Procedimiento de programación docente (guías docentes)	No contemplado explícitamente en AUDIT	Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos
RECURSOS HUMANOS	RH1 Procedimiento de definición y revisión de la política del PDI	1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la Calidad de su personal académico	Proceso de Definición de la Política de personal académico/administración y servicios
	RH2 Procedimiento de captación y selección del PDI	1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la Calidad de su personal académico	Proceso de captación y selección de personal académico/administrativo y servicios
	RH3 Procedimiento de evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del PDI	1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la Calidad de su personal académico	Proceso de Evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico /administración y servicios
	RH4 Procedimiento de formación del PDI	1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora	Proceso de formación del personal



DIM	UV	AUDIT	
		la Calidad de su personal académico	académico/administrativo y servicios
	RH5 Procedimiento de definición y revisión de la política del PAS	1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la Calidad de su personal académico	Proceso de Definición de la Política de personal académico/administración y servicios
	RH6 Procedimiento de captación y selección del PAS	1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la Calidad de su personal académico	Proceso de captación y selección de personal académico/administrativo y servicios
	RH7 Procedimiento de evaluación, promoción, reconocimiento e incentivos del PAS	1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la Calidad de su personal académico	Proceso de Evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico /administración y servicios
	RH8 Procedimiento de formación del PAS	1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la Calidad de su personal académico	Proceso de formación del personal académico/administrativo y servicios
RECURSOS MATERIALES	RM1 Procedimiento de gestión de los recursos materiales	1.4. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios	Proceso de Gestión de los recursos materiales
	RM2 Procedimiento de gestión de los Servicios	1.4. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios	Proceso de Gestión de los servicios
DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA	DE1 Procedimiento de orientación académica y profesional al estudiante	1.2 Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	Proceso de Orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza Proceso de Gestión de la Orientación Profesional
	DE2 Procedimiento de movilidad de los estudiantes recibidos	1.2. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	Proceso de Gestión de la movilidad del estudiante
	DE3 Procedimiento de movilidad de los estudiantes enviados	1.2 Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	Proceso de Gestión de la movilidad del estudiante
	DE4 Procedimiento de gestión y revisión de las prácticas externas curriculares	1.2 Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	Proceso de Gestión de las prácticas externas
	DE5 Procedimiento de gestión y revisión del Trabajo Fin de Estudios	No se contempla explícitamente en el AUDIT	No se contempla explícitamente en el AUDIT
	DE6 Procedimiento de desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje	1.2 Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	Proceso de orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza



DIM	UV	AUDIT	
	DE7 Procedimiento de evaluación de la enseñanza-aprendizaje	No contemplado explícitamente en AUDIT	No contemplado explícitamente en AUDIT
RESULTADOS	RE1 Procedimiento de análisis y medición de los resultados	1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados	Proceso de Análisis de los resultados
	RE2 Procedimiento de análisis y medición de la satisfacción de los grupos de interés	No contemplado explícitamente en AUDIT	No contemplado explícitamente en AUDIT
SISTEMA GARANTÍA DE CALIDAD	SG1 Procedimiento de elaboración y revisión de la política y objetivos de calidad	1.0 Cómo el Centro define su Política y Objetivos de Calidad	Proceso para definir la Política y Objetivos de Calidad
	SG2 Procedimiento de garantía de la calidad del programa formativo	1.1 Cómo el Centro garantiza la Calidad de sus Programas Formativos	Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos
	SG3 Procedimiento de Información pública	1.6 Cómo el Centro publica la información sobre sus titulaciones	Proceso de Publicación de información sobre titulaciones
	SG4 Procedimiento de gestión y revisión de las incidencias	1.2. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes	Proceso de Gestión, reclamaciones y sugerencias
	SG5 Procedimiento de diseño de un plan de estudios.	No contemplado explícitamente en AUDIT	No contemplado explícitamente en AUDIT
	SG6 Procedimiento de recomendaciones y modificaciones de los planes de estudio	No contemplado explícitamente en AUDIT	No contemplado explícitamente en AUDIT
	SG7 Procedimiento de extinción de un título	No contemplado explícitamente en AUDIT	No contemplado explícitamente en AUDIT

	<p>MSGIC-1</p> <p>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD</p> <p>Capítulo 1- El SGIC de los Centros de la Universitat de València</p>	 Facultat de Psicologia
--	---	---

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

En los diferentes capítulos del MSGIC o en los Procedimientos que lo desarrollan se hace referencia a las evidencias o registros que se originan como consecuencia de su aplicación.

En el Manual de Procedimientos presentamos formatos para recoger la información necesaria para su archivo, quedando constancia de los mismos en los correspondientes procedimientos o capítulos del MSGIC.

1.4.5. Descripción del Manual del SGIC

El MSGIC incluye una descripción general del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de los Centros de la Universitat de València de acuerdo con las directrices del programa AUDIT elaborado por ANECA. El encabezado de cada una de las páginas interiores del MSGIC recoge:

- Título del Documento: MSGIC
- Nº de capítulo y título del mismo

Y en el pie de cada página se incluirá:

- Referencia: MSGIC/Ordinal del capítulo
- Número de revisión del capítulo y fecha de la misma
- Número de página y número total de páginas del capítulo.

Cada capítulo se desglosa en los siguientes apartados:

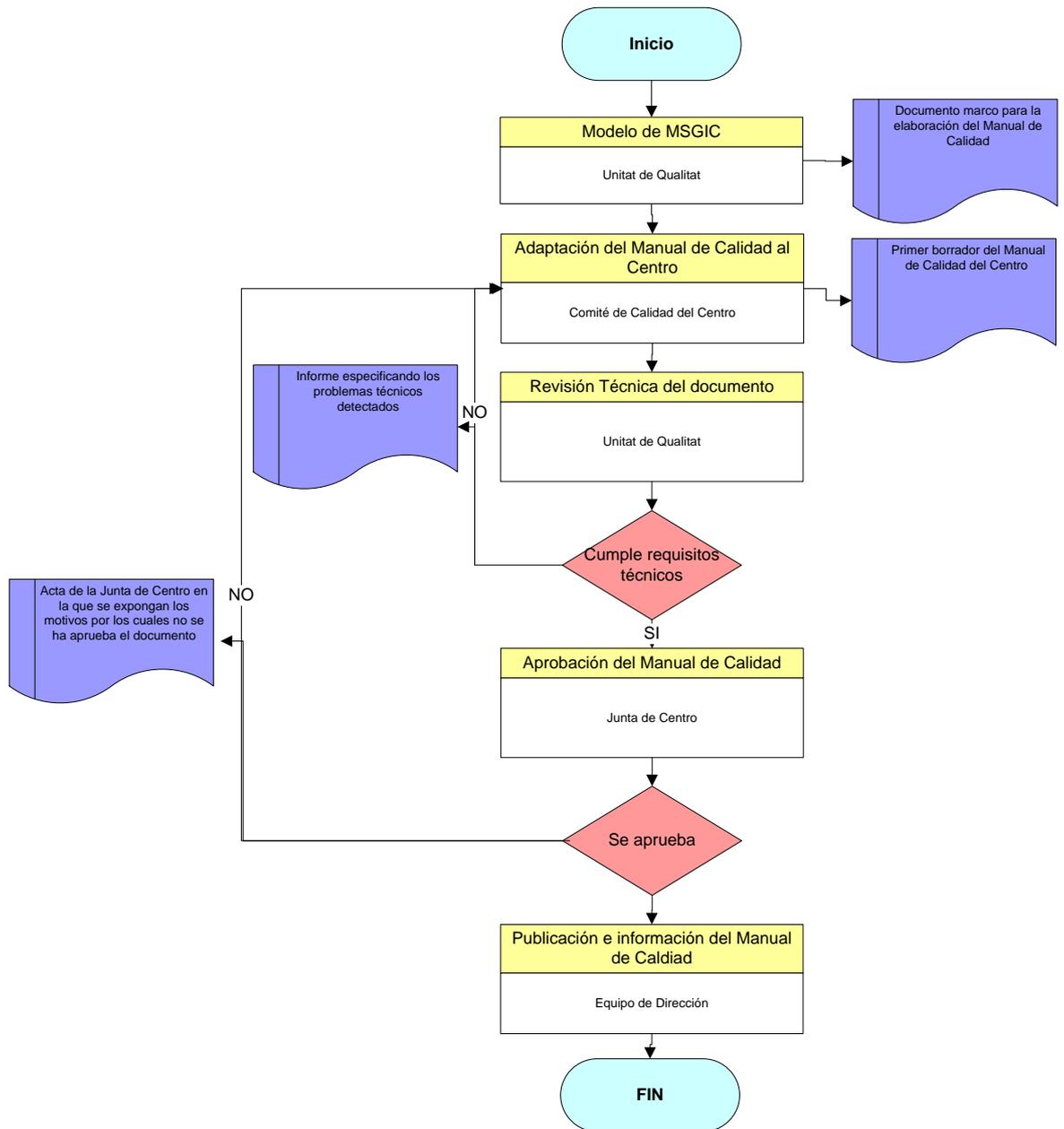
- Objeto
- Ámbito de aplicación
- Documentación de referencia
- Desarrollo
- Anexos, en su caso

La Unitat de Qualitat (UQ) ha elaborado un modelo o documento marco, el cual es adaptado por el Comité de Calidad del Centro, personalizándolo a las características de cada uno de los Centros de nuestra universidad. Posteriormente, y antes de ser aprobado por la Junta de Centro, es revisado por la Unitat de Qualitat para evaluar el grado de adecuación técnica del documento. Por último, este documento es revisado y aprobado por la Junta de Centro antes de su implantación.



El Equipo de Dirección del Centro ha de procurar que todos los miembros del Centro –personal docente e investigador, de administración y servicios y alumnos- tengan acceso al MSGIC, por lo que en la página web del Centro se incluye la versión actualizada del mismo y se comunica de los cambios que se vayan produciendo en su redacción.

Esquemáticamente, el procedimiento de elaboración y revisión del Manual será el siguiente:



	<p>MSGIC-1</p> <p>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD</p> <p>Capítulo 1- El SGIC de los Centros de la Universitat de València</p>	 Facultat de Psicologia
--	---	---

El MSGIC debe revisarse, al menos cada cuatro años o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades del Centro, en las normas que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGIC. Cuando se produce algún cambio se revisan los capítulos afectados del MSGIC (el sistema de control del MSGIC permite la revisión independiente de cada capítulo) y se deja constancia en el número de revisión indicado en el pie de página y en la tabla de "Resumen de Revisiones" de la portada. De las revisiones anteriores queda una copia guardada ya sea en formato papel o informático. De todos los cambios se informa a la Unidad de Calidad que debe disponer de una copia actualizada del MSGIC.

1.4.6. Funcionamiento del Manual de Procesos

El Manual de Procedimientos está organizado teniendo en cuenta la estructura del Manual al Sistema de Garantía Interno de Calidad, por ello proponemos esta codificación:

PF	Dimensión 1	Programa Formativo
OE	Dimensión 2	Organización de la Enseñanza
RH	Dimensión 3	Recursos Humanos
RM	Dimensión 4	Recursos Materiales y Servicios
DE	Dimensión 5	Desarrollo de la Enseñanza
RE	Dimensión 6	Resultados
SG	Dimensión 7	Sistema de Garantía de Calidad

A este código, le añadimos un número que indica el orden del procedimiento dentro de la dimensión (en el capítulo 1, en la tabla de relación entre el AUDIT y el SGIC de la Universitat de València hemos incluido todas las dimensiones y dentro de ellas los procedimientos que la componen)

PF1

Hace referencia al primer Procedimiento dentro de la dimensión 1 - Programa Formativo, que se denomina "procedimiento de revisión de las competencias y los objetivos de la titulación".

Existen procedimientos que pueden tener **subprocesos**, los cuales se codificarán de la siguiente forma:

SG4-S1

SG4- hace referencia al Procedimiento 4 de la Dimensión 7- Sistema de Garantía de Calidad, cuyo código hace referencia a "procedimiento de gestión y revisión de incidencias"

S1- refiere que es el primer subproceso de este procedimiento.

Las evidencias y documentos que se generen se codificarán:

E. RM1.01

	<p>MSGIC-1</p> <p>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD</p> <p>Capítulo 1- El SGIC de los Centros de la Universitat de València</p>	 Facultat de Psicologia
--	---	---

E- indica que se trata de una Evidencia

RM1- Hace referencia a que la evidencia se incluye dentro del procedimiento número 1 de la dimensión de Recursos Materiales y Servicios, en este caso es el procedimiento de gestión de recursos materiales.

01- Ordinal simple que indica el orden dentro del procedimiento.

Los indicadores tendrán la siguiente codificación:

I. OE 4. 01

I-señala que se trata de un Indicador

OE4- Hace referencia a que el indicador se incluye dentro del procedimiento número 4 de la dimensión de Organización de la Enseñanza, denominado programación docente.

01- Ordinal simple que indica el orden dentro del procedimiento.

Por último, las **encuestas** tienen también una codificación que se explica en RE2- Procedimiento de medición de la satisfacción de los grupos de interés.

Para elaborar y organizar los procedimientos, se han tenido en cuenta estos documentos:

- Criterios y Directrices para la garantía de la calidad en el EEES elaborado por la ENQA
- Programa AUDIT. Guía para el diseño de Sistemas de Garantía de Calidad Interna de calidad de la formación de las universidades (Docum.1)
- Programa AUDIT. Directrices, definición y documentación del diseño de SGIC de la formación universitaria (Docum.2)
- Programa AUDIT. Herramientas para el diagnóstico en la implantación del SGIC de la formación universitaria (Docum.3)
- Real Decreto 861/2010. de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2001, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Guía de apoyo para el seguimiento de las títulos oficiales universitarios de la Comunidad Valenciana.
- Protocolos para la Garantía de la Calidad de las Titulaciones Oficiales de la Universitat de València.

- Reglamentos y protocolos para la Acreditación de las titulaciones oficiales de la Comunidad Valenciana.

La Universitat de València, para asegurar que se identifican los cambios y el estado de revisión de los documentos que se generan, ha desarrollado una aplicación informática a la cual acceden los Centros Universitarios, la Unitat de Qualitat y el Consejo de Dirección de la Universidad, fundamentalmente el Vicerrectorado responsable de la calidad de la universidad.

El seguimiento correcto de los procedimientos y el almacenamiento adecuado de las evidencias deben ser asegurados, y la forma eficiente de hacerlo es mediante un sistema informático que además facilite el trabajo de los usuarios.

Se planteó por ello el desarrollo de un sistema informático que cubriese las siguientes funcionalidades:

- Controlar el flujo de los procedimientos de modo que se cumplan las diferentes tareas en la secuencia establecida, asignándolas a los usuarios pertinentes, recibiendo y generando la información apropiada en cada caso.
- Almacenar de manera estructurada, para su ulterior consulta o análisis, la información empleada y/o generada en cada tarea.
- Permitir a los usuarios ver si les corresponde realizar alguna tarea, y proporcionarles la información necesaria para realizarla.
- Avisar a los usuarios pertinentes cuando les corresponde realizar alguna tarea y cuando vence el plazo límite para realizarla.
- Informar a los usuarios responsables de cada Centro (y a los técnicos/as de la Unidad de Calidad) de:
 - el estado en que se encuentra cada procedimiento,
 - los usuarios encargados de las tareas activas y
 - el plazo para realizarlas,
- Permitir a los usuarios responsables consultar toda la información almacenada hasta el momento.

Esta aplicación permite que permanezcan legibles los documentos, asegurando que no se utilicen documentos obsoletos. Los documentos desactualizados se mantienen archivados hasta la siguiente visita de certificación del SGIC o de acreditación de la titulación.

Aquellas evidencias que se encuentran sujetas a legislación específica deben conservarse durante el tiempo que ésta señale. La retirada de una evidencia de un archivo debe ser autorizada por el responsable de su custodia y se indicará mediante un epígrafe que es un documento obsoleto.

	<p>MSGIC-1</p> <p>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD</p> <p>Capítulo 1- El SGIC de los Centros de la Universitat de València</p>	 Facultat de Psicologia
--	---	---

En cada procedimiento, el sistema asigna la tarea activa a un usuario según quede indicado en la descripción. La aplicación interacciona con un servidor de correo para que cada usuario reciba un correo cuando le es asignada una tarea (por finalización de la anterior). La interfaz permite ver un listado de las tareas que tenga asignadas cada responsable visualizando lo que tiene que realizar en cada momento.

Por otro lado, la aplicación permite que, para cada tarea, el usuario obtenga la información necesaria:

- Explicación de la tarea que debe desarrollar.
- Modelos de documentos (plantillas) que tiene desarrollar (proporcionados en formato RTF para que sea editable con cualquier procesador de texto).
- Evidencias almacenadas anteriormente que precisa consultar para realizar una tarea concreta.
- Recursos de información adicionales disponibles en la web (URIs).

Finalmente, la realización de una tarea a efectos del sistema informático consiste en adjuntar la evidencia resultante de la misma (que por motivos de compatibilidad futura se hará en formato PDF), y si procede, indica una decisión Sí/No respecto a la pregunta que se le plantea (decisión que afectará al flujo de trabajo determinando la siguiente tarea a realizar en caso de que existan caminos alternativos).

Además, si el usuario tiene un perfil de responsable autorizado, podrá ver también todas las tareas pendientes, a quién corresponde realizarlas y de cuánto tiempo dispone para ello, así como consultar información completa de:

- el estado de los diferentes procesos del Centro,
- cómo se ha desarrollado cada proceso en cada año y
- las evidencias que se han generado durante cada uno.

Esto, además de garantizar internamente la aplicación del Sistema de Garantía de Calidad, permite acreditarlo frente a futuras evaluaciones externas que puedan hacerse.

Como conclusión, dicha aplicación ayuda a realizar controles para la identificación, el almacenamiento, la protección, el tiempo de retención y la disposición de las evidencias o registros.

Los **Procedimientos** que se incluyan en el Manual tendrán la siguiente estructura:

	<p>MSGIC-1</p> <p>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD</p> <p>Capítulo 1- El SGIC de los Centros de la Universitat de València</p>	 Facultat de Psicologia
--	---	---

- **Objeto:** Se describe de forma clara, breve y concisa los propósitos fundamentales y los contenidos generales que se desarrollan en el documento.
- **Alcance:** campo de aplicación del procedimiento y secciones afectadas.
- **Documentación de referencia:** Se relacionan los reglamentos, normas y documentos que regulan o complementan lo indicado en el procedimiento, constituyendo así a una mejor comprensión del procedimiento y del desarrollo de las actividades. Si se considerase necesario se incluiría un apartado específico con requisitos legales.
 - **Definiciones:** Se incluye, si procede, un vocabulario de las palabras o conceptos que precisan una definición para su correcto uso o interpretación. Incluye abreviaturas y acrónimos utilizados en la descripción.
 - **Desarrollo y secuencia de las actividades** del procedimiento: se describen de forma clara y definida las actividades que contempla el documento, así como, los conductos de comunicación. Además en cada una de las etapas del procedimiento se especifica la temporalización para desarrollar cada una de las actividades y el responsable de llevarlas a cabo. Esta información es de gran utilidad para que el Comité de Calidad de Centro gestione el tiempo y responsable de la realización de los procedimientos.

Por último, en el desarrollo del procedimiento se especifica, como etapa indispensable en todos los procedimientos, la evaluación, Mejora y Rendición de Cuentas matizando el seguimiento y valoración de los resultados del procedimiento. Para este fin se han desarrollado unas fichas que guían la evaluación, relacionando el procedimiento con las evidencias e indicadores pertinentes. Si se estima oportuno, se especifican propuestas de mejora. Por ello siempre se concluye con puntos fuertes, débiles y propuestas de mejora. La rendición de cuentas indica el método a seguir para informar a los grupos de interés del seguimiento, resultados finales y propuestas de mejora en el ámbito de aplicación del procedimiento.

La descripción nos permite:

- Establecer directrices para la realización de los trabajos, de modo que éstos se ejecuten rápida, precisa y eficazmente.
- La capacitación del personal para una actividad no conocida previamente, así como la consulta en caso de duda.
- Facilitar los procesos de decisión en los asuntos de rutina.
- Coordinar las diversas áreas de la organización.

	<p>MSGIC-1</p> <p>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD</p> <p>Capítulo 1- El SGIC de los Centros de la Universitat de València</p>	 Facultat de Psicologia
--	---	---

- **Archivo:** Se identifican las evidencias o registros que genere la ejecución del Procedimiento, definiendo el área o persona responsable de su archivo, el tiempo de conservación y la forma o soporte para su mantenimiento.
- **Responsables:** Se indican las responsabilidades asignadas a cada uno de los participantes en el procedimiento
- **Indicadores:** Relación de indicadores que se ha establecido para medir el adecuado desarrollo del procedimiento y su progreso en el tiempo. Se deben incluir los indicadores de percepción (derivados de las encuestas de satisfacción) y los de rendimiento.
- **Diagrama de flujo:** Se ha elaborado un diagrama a modo de resumen, de las actividades y responsables de cada uno de los procedimientos. En dicho diagrama se indican los documentos que se han de tener en cuenta en las actividades y las evidencias que se generan. En la aplicación informática, el diagrama es el que guía los diferentes procedimientos.
- **Anexos/ Evidencias:** Documentos adicionales que se generan para la puesta en práctica del procedimiento.

Como hemos comentado anteriormente, en los procedimientos se presenta el formato de cada evidencia y en concreto, los indicadores tendrán una estructura común:

	<p>MSGIC-1</p> <p>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD</p> <p>Capítulo 1- El SGIC de los Centros de la Universitat de València</p>	 Facultat de Psicologia
--	---	---

OBSERVATORIO DE CALIDAD		Código
CATÁLOGO DE INDICADORES		I. 0E1.6
INDICADOR		
DEFINICIÓN Y SIGNIFICADO DEL INDICADOR		
FORMULACIÓN		
INTERPRETACIÓN		
NIVEL DE AGREGACIÓN/ DESAGREGACIÓN		
EJEMPLO DE CÁLCULO O OBTENCIÓN		

En la portada de cada procedimiento, se incluye la identificación, el índice de los aspectos que se especifican en el procedimiento y una tabla con un resumen de las revisiones que se han producido. También se incluye, información sobre quién/qué organismo elabora, revisa y aprueba el procedimiento.

1.5 GRUPOS DE INTERÉS

1.5.1 Identificación de los grupos de interés.

El Centro al implantar su SGIC, ha tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación que se imparte en el mismo, con especial atención al estudiantado.

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

El análisis de sus necesidades y expectativas, son el punto de partida para el establecimiento de nuestro SGIC, visible no sólo en el interior del Centro sino sobre todo, ante los grupos de interés externos al mismo.



En todas las comisiones existentes en el Centro hay representantes de todos los estamentos de la comunidad educativa (profesores, personal de administración y servicios, estudiantes, etc.).

A título ilustrativo, ya que posteriormente lo concretaremos en cada una de las dimensiones, se pueden considerar los siguientes grupos de interés señalando algunos de los principales aspectos objeto de atención:

Grupo de interés	Aspectos a considerar en el SGIS
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.
Profesorado y personal de apoyo del Centro	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 y análisis de resultados, aporte de información.
Equipo de dirección de la Universidad	Oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información.
Empleadores y egresados	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados.
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, costes.
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral.

1.5.2. Cauces de la participación de los grupos de interés.

El alumnado, el PDI y el PAS del Centro están representados o forman parte de los diferentes órganos colegiados, entre los que se encuentran la Junta de Centro y las Comisiones de Título o Titulación, así como de las diferentes comisiones que emanan de las anteriores. Los estatutos y las normativas propias de la Universitat establecen los tipos de representación pertinentes a cada uno de los órganos fijados en dichos marcos normativos.

	<p>MSGIC-1</p> <p>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD</p> <p>Capítulo 1- El SGIC de los Centros de la Universitat de València</p>	 Facultat de Psicologia
--	---	---

Dentro de la estructura de la Universitat de València están representados en el Consejo Social la sociedad de manera general, y más específicamente, las organizaciones sociales y empresariales así como empleadores y administración pública.

De manera específica, en el Centro se desarrollan procedimientos para recabar las valoraciones de los egresados y de los empleadores, que se basan no solamente en la realización de encuestas de satisfacción sino en su incorporación como consultores del Comité de Calidad del Centro.

En los casos en que el Centro contemple la realización de prácticas externas, sean o no obligatorias, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de los organismos o empresas en que las mismas se realizan como con las personas encargadas de tutelar el proceso de aprendizaje de las y los estudiantes.

Por otro lado, desde el OPAL (Observatori d'Inserció Professional i Assessorament Laboral) y la Unitat de Qualitat se realizan encuestas para conocer la opinión de los grupos de interés externos (egresados y empleadores), que puntualmente se vienen poniendo en conocimiento de los Centros.

Otro canal de participación de los grupos de interés son los desarrollos de reclamaciones, sugerencias o felicitaciones, las cuales son analizadas y respondidas en el tiempo estimado por los responsables y el Comité de Calidad del Centro siguiendo el procedimiento SG4 de gestión y revisión de las incidencias.

1.5.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

El Equipo de Dirección del Centro informa sistemáticamente a los miembros de la Junta de Centro en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias. Además, en cada uno de los procedimientos elaborados se incluye un apartado sobre la rendición de cuentas de los aspectos contemplados en los mismos.

En nuestro Sistema de Garantía de Calidad consideramos que se generan dos tipos de informaciones en cada uno de los procedimientos:

1- Información específica de cada uno de los procedimientos: por ejemplo en el Procedimiento de Programación Docente (OE4), la información que se genera propia de este procedimiento son las guías docentes. El medio para publicitar dicha información, es la página web de la titulación concretamente en el apartado de plan de estudios.

	<p>MSGIC-1</p> <p>MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNO DE CALIDAD</p> <p>Capítulo 1- El SGIC de los Centros de la Universitat de València</p>	 Facultat de Psicologia
--	---	---

2- Información que se genera a partir del proceso de evaluación (Informe de evaluación y propuestas de mejora). En este caso, el responsable de difundirla es el Comité de Calidad del Centro. Todos los informes de evaluación son remitidos a la Junta de Centro para su información y se publican en la página web del Centro o de la titulación, en un espacio destinado al Sistema de Garantía de Calidad.

Dentro de la dimensión 6 de Resultados, existe un procedimiento que se encarga de medir la satisfacción de los grupos de interés (RE2-Procedimiento de análisis y medición de la Satisfacción de los Grupos de Interés).

Otro mecanismo muy importante para conocer la opinión de los estudiantes respecto al profesorado son los cuestionarios de evaluación de la docencia (RH2-Procedimiento de captación y selección del PDI).