



**CEU**

*Universidad  
Cardenal Herrera*

# **MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD**

Versión 08 –18/09/2017

**Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad**

**INDICE**

**Presentación**

**Capítulo 1.** El Sistema de Gestión Interna de la Calidad de la Universidad CEU-UCH

**Capítulo 2.** Presentación de la Universidad.

**Capítulo 3.** Estructura de los Centros para el desarrollo del SGIC.

**Capítulo 4.** Política y objetivos de calidad

**Capítulo 5.** Garantía de calidad de los programas formativos

**Capítulo 6.** Orientación de las enseñanzas a los estudiantes

**Capítulo 7.** Garantía y mejora del personal académico y de apoyo a la docencia

**Capítulo 8.** Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios

**Capítulo 9.** Análisis y utilización de los resultados

**Capítulo 10.** Publicación de información sobre titulaciones

Versión	Fecha	Motivo de la modificación
01	08/02/2010	Edición Inicial
02	24/02/2010	Revisión Secretaria General
03	31/03/2010	Revisión Consejo de Gobierno
04	31/01/2011	Revisión Comisión de Certificación ANECA
05	30/05/2013	Actualización del Manual
06	30/10/2014	Actualización del Manual
07	02/11/2015	Inclusión nuevo proceso y definición de indicador y evidencia
08	18/09/2017	Actualización capítulos 2 y 3



## PRESENTACIÓN

Se llama Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) al conjunto de procedimientos documentados necesarios para implantar la Gestión de la Calidad, partiendo de una estructura organizativa y de unos recursos determinados.

Un SGIC debe funcionar de forma que genere la confianza necesaria en los servicios que realmente satisfacen las necesidades/expectativas del cliente, haciendo más énfasis en la prevención de los problemas que en su detección después de producirse.

Además, debe aplicarse a todos los procesos, actividades o tareas con incidencia en la calidad de un producto o servicio, por lo que debe ser tan amplio como sea necesario para alcanzar los objetivos de calidad.

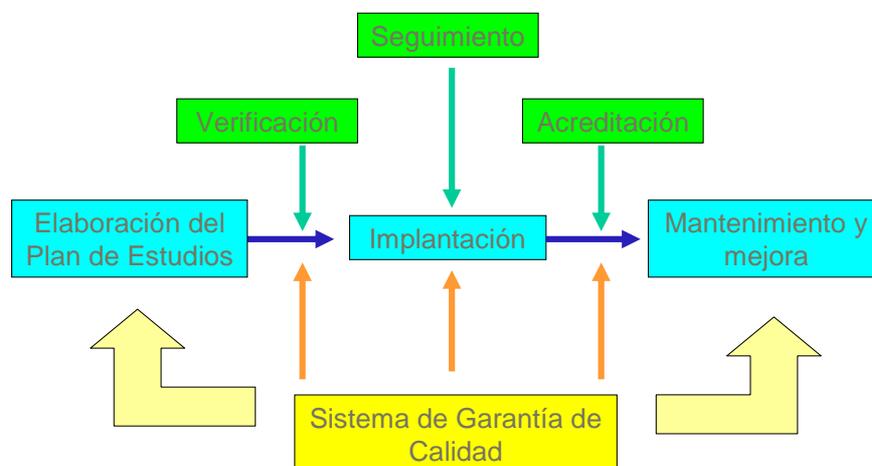
Por último, debe insistir y posibilitar una mejora continua de esa misma calidad que asegura, a todos los niveles y en todas las áreas de la organización. Por tanto, el SGIC es un ente vivo, que debe ser revisado y adaptado a medida que cambia la organización o sus actividades.

El Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) y los nuevos cambios introducidos en la normativa española, establecen que las universidades deben garantizar en sus actuaciones el cumplimiento de los objetivos asociados a las enseñanzas que imparten, buscando además su mejora continua. En este contexto, la Universidad CEU Cardenal Herrera considera necesario establecer un Sistema de Garantía Interna de la Calidad (SGIC) con el fin de potenciar la calidad y la mejora continua de los programas y servicios que ofrece.

Los sistemas de Garantía de la Calidad, que son parte de los nuevos planes de estudios, son, asimismo, el fundamento para que la nueva organización de las enseñanzas funcione eficientemente y para crear la confianza sobre la que descansa el proceso de acreditación de títulos.

Al diseñar un Sistema de Garantía Interna de Calidad, deben analizarse las necesidades y expectativas de toda la comunidad universitaria y una vez diseñado el sistema debe hacerse visible no sólo en el interior de la institución, sino, sobre todo, ante los grupos de interés externos a ella.

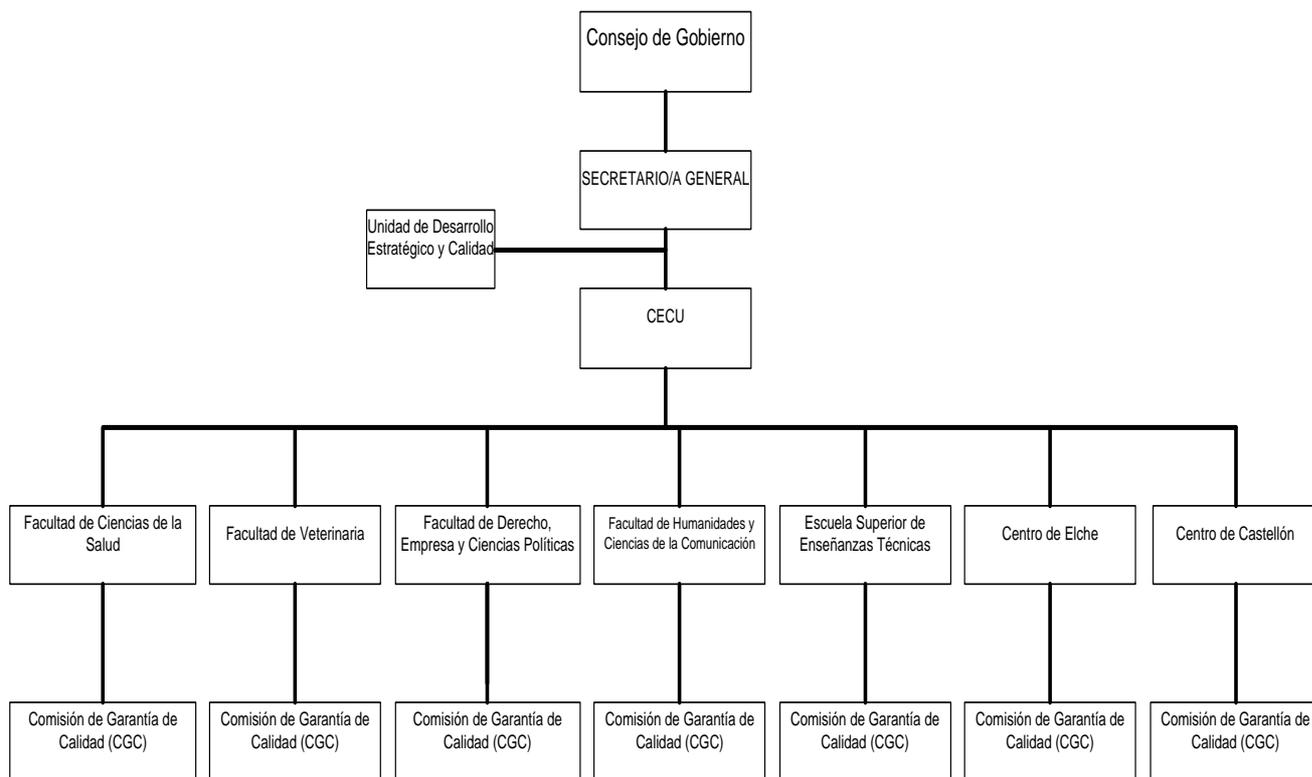
Varios de los aspectos contemplados en el diseño del SGIC forman además parte integrante de los requerimientos para la verificación y posterior acreditación de los nuevos títulos de Grado y Máster. Es por lo tanto el SGIC el cimiento que soporta el nuevo modelo de acreditación y hace que para las Universidades sea imprescindible desarrollar criterios, normativas, procedimientos, etc. para mejorar la calidad de la enseñanza y de los resultados de aprendizaje, tal y como se presenta en la siguiente figura.



Por definición se indica que “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”, lo que supone que el SGIC debe garantizar que se tienen en cuenta los siguientes procedimientos:

- Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado.
- Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.
- Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida.
- Procedimientos para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a las sugerencias y reclamaciones. Criterios específicos en el caso de extinción del título.

El SGIC de la Universidad CEU Cardenal Herrera, ha sido diseñado por la Comisión para la Evaluación de la Calidad en la Universidad (CECU) cuya estructura se define en la siguiente figura:



La documentación que completa el SGIC en la CEU-UCH se compone de:

- Manual de Calidad del Sistema de Garantía Interna de Calidad (MSGIC) en el que se definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, su alcance y los procedimientos que lo desarrollan.
- Manual de Procesos en el que desarrollan cada uno de los procedimientos indicados en el MSGIC.
- Listado de documentos aplicables al SGIC.
- Listado de indicadores.

La Comisión para la Evaluación de la Calidad en la Universidad (CECU) ha de procurar que todo el personal de la Universidad tenga acceso al MSGIC por lo que dispondrá en la página web de la Universidad de un lugar adecuado en el que figure la versión actualizada del mismo y comunicará por la vía que considere conveniente los cambios que se vayan produciendo en su redacción.

**Capítulo 1. El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad CEU  
Cardenal Herrera.**

**INDICE**

- 1.1. OBJETO**
- 1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**
- 1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**
- 1.4. DESARROLLO**
  - 1.4.1. Introducción**
  - 1.4.2. Objetivos del SGIC**
  - 1.4.3. Alcance del SGIC**
  - 1.4.4. Documentos del SGIC**
  - 1.4.5. El Manual del SGIC**

Versión	Fecha	Motivo de la modificación
01	08/02/2010	Edición Inicial
02	24/02/2010	Revisión Secretaria General
03	31/03/2010	Revisión Consejo de Gobierno
04	29/05/2013	Cambio nomenclatura UDEC

Elaboración: UTC	Revisión: Secretaria General	Aprobación: Consejo de Gobierno
Fecha:08/02/2010	Fecha:24/02/2010	Fecha: 15 /04 /2010



### **1.1. OBJETO.**

El objetivo de este capítulo del Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad (MSGIC) de la **Universidad CEU Cardenal Herrera** es exponer los fundamentos y el alcance del SGIC implantado, para garantizar la calidad de las titulaciones impartidas en la Universidad, así como el compromiso en el cumplimiento y mejora de sus responsabilidades docentes.

### **1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

El ámbito de aplicación del SGIC de la **Universidad CEU Cardenal Herrera** incluye a todas las titulaciones que se imparten en sus centros y de las que es responsable.

### **1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.**

La correspondiente al gobierno de la Universidad (Normas de Organización y Funcionamiento) y de cada uno de sus Centros, así como la procedente del MEC y la ANECA relativas a la configuración, desarrollo y evaluación de las titulaciones y a los sistemas de garantía interna de la calidad (programa AUDIT).

- RD 1393/2007 de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre de universidades.
- Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001 de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
- Normas de organización y funcionamiento de la Universidad CEU Cardenal Herrera.
- Protocolo de evaluación para la verificación de títulos universitarios oficiales de ANECA.
- Programa AUDIT, elaborado por ANECA, AQU Y ACSUG.

## **1.4. DESARROLLO.**

### **1.4.1. Introducción.**

Como establece la LOMLOU y los decretos que la desarrollan, todas las titulaciones oficiales de educación superior han de someterse a un proceso de acreditación por parte de la ANECA (o los órganos competentes de las Comunidades Autónomas, en algunos casos), tanto en el momento de presentar la propuesta de desarrollo de la titulación que se presenta (verificación) como una vez está completamente implantada (acreditación).

El diseño del SGIC de la **Universidad CEU Cardenal Herrera**, elaborado a partir de la propuesta del programa AUDIT de la ANECA, habrá de ser verificado por esta Agencia y, una vez implantado, será sometido a un proceso de certificación por la misma. Por tanto, la disponibilidad del SGIC certificado en la **Universidad CEU Cardenal Herrera**, facilitará la acreditación de los títulos universitarios de Grado y Máster, dado que el SGIC atiende a los requerimientos de calidad especificados para obtener la acreditación.

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 se 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 procedimientos de garantía externa de calidad favorecidos desde las agencias de evaluación. La conjunción de ambos, configura el Sistema de Garantía Interna de Calidad del sistema universitario de referencia.

El diseño del sistema comprende:

- Determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes, así como de otros grupos de interés, con relación 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 del Sistema de Garantía Interna de Calidad conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas de la **Universidad CEU Cardenal Herrera**, por lo que se planifican de antemano los objetivos que se pretenden alcanzar como resultado de su implantación. Así los objetivos básicos del SGIC de la **Universidad CEU Cardenal Herrera** son garantizar la calidad de todas las titulaciones de las que la Universidad es responsable, grados y posgrados, revisando y mejorando siempre que se considere necesario sus



programas formativos, basados en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés a los que se tendrá puntualmente informados y manteniendo permanentemente actualizado el propio SGIC.

Con ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de las titulaciones implantadas en los Centros de la Universidad.

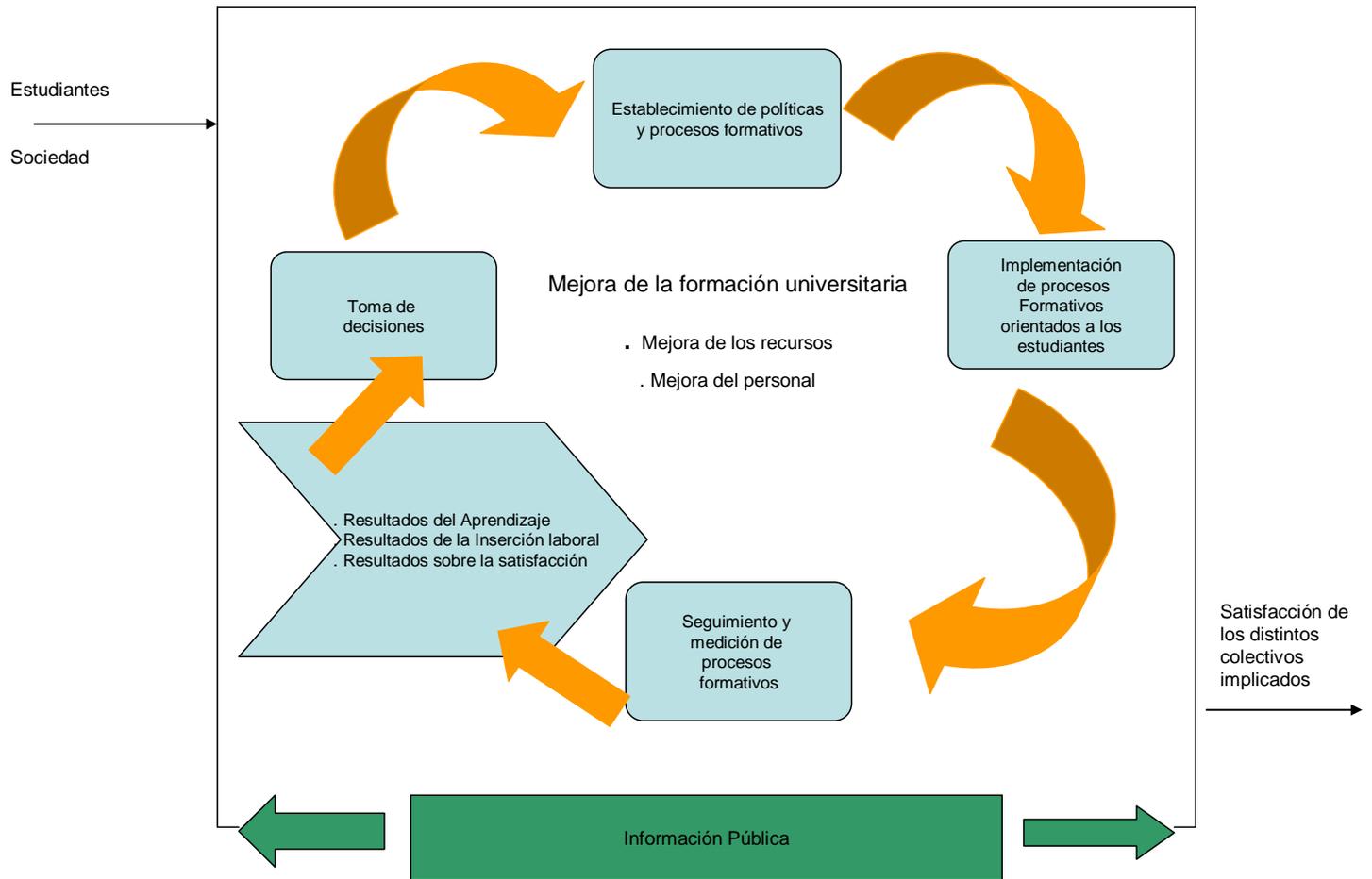
En la elaboración de su SGIC, la Universidad CEU Cardenal Herrera contempla, entre otros, los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica: diseño del 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: se dará difusión al proceso de elaboración del SGIC, se establecerán procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y se hará posible 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 en la **Universidad CEU Cardenal Herrera** incluye a todas las titulaciones de las que es responsable.

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, como se resume en la figura siguiente, en la que se representa el “ciclo de mejora de la formación Universitaria” (adaptada de la Guía para el diseño de SGIC de la formación universitaria. Programa AUDIT).





#### **1.4.4. Documentos del SGIC.**

Los documentos que configuran el SGIC de la **Universidad CEU Cardenal Herrera**, son el presente Manual del SGIC y un conjunto de procedimientos elaborados tomando como base la figura anterior.

Todos los documentos básicos serán elaborados por la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad, bajo la forma de documento marco, que ha de plasmar además las diferentes particularidades de los Centros de la Universidad CEU Cardenal Herrera, garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborada por ANECA, y el RD 1393/2007.

Como se aprecia por el propio índice del MSGIC, se estructura en tres capítulos iniciales que sirven de introducción a la definición del SGIC, el cual se desarrolla posteriormente en los capítulos 4 a 10, elaborados a partir de la propuesta del programa AUDIT. En el diseño del SGIC se deberán contemplar como mínimo los siguientes elementos que afectan a la formación universitaria:

##### **Diseño de la Oferta formativa:**

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

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

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

##### **Personal académico y de apoyo a la docencia:**

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

##### **Recursos materiales y servicios:**

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



### **Resultados de la formación:**

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

### **Información pública:**

- Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.

Como ya se ha indicado, 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. Caso que se considere necesario se elaborarán formatos para recoger la información necesaria para su archivo, quedando constancia de los mismos en los correspondientes procedimientos o capítulos del MSGIC.

Para que la presentación de los documentos sea uniforme y su control y actualización sea fácil y cómoda, se ha establecido y documentado un procedimiento para la gestión de los documentos y las evidencias, que incluye los requisitos para aprobarlos, revisarlos, identificar sus cambios, hacerlos disponibles, facilitar su lectura e identificación, identificar documentos de origen externo y prevenir el uso de documentos obsoletos. Este procedimiento afecta a toda la documentación del SGIC implantado en la **Universidad CEU Cardenal Herrera**, a excepción del propio Manual del SGIC, cuyo control se define a continuación.

#### **1.4.5. El Manual del SGIC.**

Como se indicó anteriormente, el MSGIC incluye una descripción general del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la **Universidad CEU Cardenal Herrera** 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.

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.
- Desarrollo.
- Anexos, en su caso.



El MSGIC de la Universidad CEU Cardenal Herrera es elaborado y revisado en la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad, supervisado por la Comisión para la Evaluación de la Calidad de la Universidad (CECU) y aprobado por el Consejo de Gobierno. Para su particularización en cada Centro, será revisado por la Comisión de Garantía de Calidad y aprobado por el Decano/Director. Se procederá a su firma en la portada de cada capítulo o se dejará constancia de dichas acciones en un acta, si se prefiere el archivo informático en lugar del papel.

El MSGIC deberá revisarse, al menos cada tres años o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de la Universidad o de sus Centros en las normas que le afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGIC. Cuando se produzca algún cambio se revisarán los capítulos afectados del MSGIC (el sistema de control del MSGIC permite la revisión independiente de cada capítulo) y se dejará constancia en el número de revisión del pie de página y en la tabla de “Resumen de Revisiones” de la portada. De las revisiones anteriores se guardará una copia ya sea en formato papel o informático. De todos los cambios se informará a la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad que deberá disponer de una copia actualizada del MSGIC.

Como se ha expuesto, el sistema de control del MSGIC permite la revisión independiente de cada capítulo. El número de revisión en vigor para cada capítulo aparece en el pie de todas las páginas de ese capítulo y en el índice del Manual. El Decano/Director 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 se dispondrá en la página web de la Universidad un lugar adecuado en el que figure una versión actualizada del mismo y se comunicarán por la vía que se considere más adecuada los cambios que se vayan produciendo en su redacción.

## Capítulo 2. Presentación de la Universidad

### INDICE

#### 2.1. OBJETO

#### 2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

#### 2.3. DESARROLLO

##### 2.3.1. Presentación.

##### 2.3.2. Organigrama. Órganos de gobierno. Comisiones.

##### 2.3.3. Personal académico y personal de administración y servicios.

##### 2.3.4. Reglamentos y normas.

##### 2.3.5. Vinculación del Rectorado y de la CECU

#### 2.4. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Versión	Fecha	Motivo de la modificación
01	08/02/2010	Edición Inicial
02	24/02/2010	Revisión Secretaria General
03	31/03/2010	Revisión Consejo de Gobierno
04	29/05/2013	Actualización del capítulo
05	18/09/2017	Actualización de las titulaciones

Elaboración: UTC	Revisión: Secretaria General	Aprobación: Consejo de Gobierno
Fecha:08/02/2010	Fecha: 24/02/2010	Fecha: 15/04/2010

## **2.1. OBJETO.**

Este documento tiene por objeto presentar la **Universidad CEU Cardenal Herrera** desde el punto de vista de la aplicación del SGIC propuesto desde la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad, con la perspectiva puesta en los nuevos títulos de Grado y Posgrado en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior.

## **2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

El ámbito de aplicación del SGIC de la Universidad CEU Cardenal Herrera, como ya se ha indicado en el capítulo 1, incluye a todas las titulaciones que se imparten y que son responsabilidad de esta Universidad (grado y posgrado). En consecuencia, abarcará el ámbito de gestión y organización de las titulaciones afectando a la totalidad de los servicios implicados.

## **2.3. DESARROLLO.**

### **2.3.1. Presentación.**

La Universidad CEU Cardenal Herrera es una institución académica promovida por la Fundación Universitaria San Pablo-CEU y creada por Ley 7/1999 de las Cortes Valencianas, de 3 de diciembre, al amparo del artículo 27.6 de la Constitución Española.

Su antecedente directo es el Centro de Estudios Universitarios (CEU), nacido en 1932 por iniciativa de la Asociación Católica de Propagandistas, con el fin de servir a la mejora de la educación superior y de fomentar la excelencia en la enseñanza universitaria.

La Universidad CEU Cardenal Herrera, fiel a los principios que la inspiran y desde el respeto a los valores consagrados por la Constitución, persigue la formación integral de sus profesores y alumnos, con el fin de capacitarlos para el pensamiento crítico y de prepararlos para el ejercicio de actividades científicas y profesionales al servicio de la sociedad, además de impulsar y fomentar la investigación científica y de ofrecer los medios para una amplia difusión de la cultura y transmisión de los valores que propugna.

La Universidad CEU Cardenal Herrera se rige por las leyes, disposiciones y normas que, según lo establecido en la LOU, afectan a las Universidades Privadas, así como por sus Normas de Organización y Funcionamiento y las normas internas de la Universidad.

Las Facultades, Escuela y Centros que componen la Universidad, son los responsables de la organización de la enseñanza e investigación de acuerdo con las directrices emanadas de los órganos superiores de la Universidad, y de los procesos

académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.

- Facultad de Humanidades y Ciencias de la Comunicación.  
Situada en Alfara del Patriarca (Valencia), imparte los Grados en:
  - Comunicación Audiovisual
  - Periodismo
  - Publicidad y Relaciones Públicas
  - Educación Infantil
  - Educación Primaria
- Facultad de Derecho, Empresa y Ciencias Políticas.  
Situada en Alfara del Patriarca (Valencia), imparte los Grados en:
  - Derecho
  - Ciencias Políticas
  - Dirección de Empresas
  - Marketing
- Facultad de Veterinaria.  
Situada en Alfara del Patriarca (Valencia), imparte el Grado en:
  - Veterinaria
- Facultad de Ciencias de la Salud.  
Situada en Alfara del Patriarca (Valencia), imparte los Grados en:
  - Farmacia
  - Enfermería
  - Fisioterapia
  - Medicina
  - Odontología
- Escuela Superior de Enseñanzas Técnicas.  
Situada en Alfara del Patriarca (Valencia), imparte los Grados en:
  - Ingeniería de Diseño Industrial y Desarrollo de Productos
  - Ingeniería Informática de Sistemas de Información
  - Arquitectura
- Centro de Elche.  
Situado en Elche, imparte los Grados en:
  - Dirección de Empresas
  - Derecho
  - Marketing
  - Educación Infantil
  - Educación Primaria
  - Enfermería
  - Fisioterapia
- Centro de Castellón.  
Situado en Castellón, imparte los Grados en:
  - Enfermería
  - Medicina
  - Educación Infantil

- Educación Primaria
- Gastronomía

### **2.3.2. Organigrama. Órganos de gobierno. Comisiones**

El Patronato de la Universidad CEU Cardenal Herrera es el máximo órgano colegiado de representación y gobierno de la Universidad y ejerce todas las funciones inherentes a tal condición.

El cumplimiento y desarrollo de los fines fundacionales y de todo cuanto a ellos atañe es función del Patronato, a quien corresponde la fijación, concreción y determinación de tales actividades, tal y como está especificado en las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.

Los órganos académicos se dividen en órganos colegiados y órganos unipersonales.

Son órganos colegiados:

- El Claustro Universitario.
- El Consejo de Gobierno.
- Las Juntas de Facultad, Escuela o Centro.
- Los Consejos de Departamento y de Instituto Universitario de Investigación.

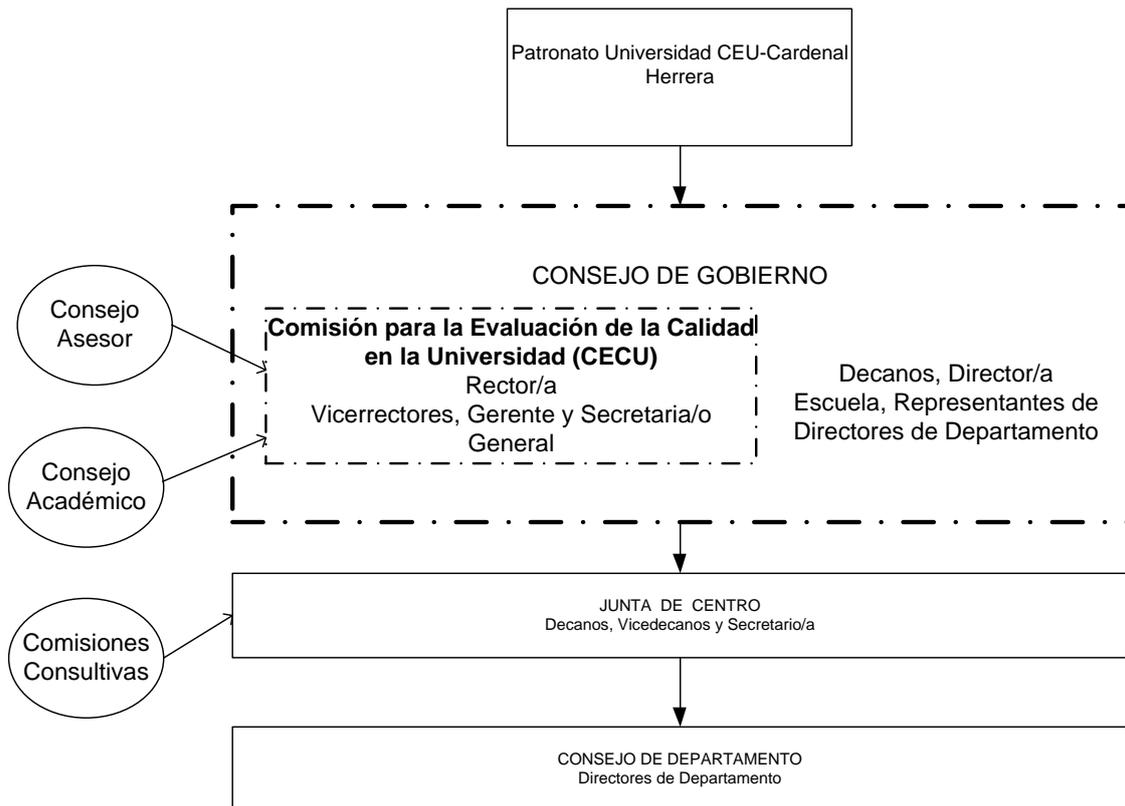
Son órganos unipersonales:

- El/La Rector/a.
- Los Vicerrectores.
- El Secretario General.
- El Gerente.
- Los Decanos de Facultad y los Directores de Escuela y de Centro.
- Vicedecanos o Subdirectores.
- Secretario de Facultad, Escuela o Centro.
- Los Directores de Departamento y de Instituto Universitario de Investigación.
- Secretario de Departamento.

Órganos asesores:

- El Consejo Asesor es el órgano de conexión de la Universidad con la sociedad. A través del mismo, la Universidad canaliza las aspiraciones y necesidades sociales que puedan ser satisfechas por ella, a la vez que promueve la sensibilización de los diversos sectores sociales en orden a proveer a la Universidad de medios para el mejor cumplimiento de sus fines.
- El Consejo Académico es el principal órgano de asesoramiento científico de la Universidad.
- Las Comisiones consultivas, que se podrán constituir por cada título oficial o propio de la Universidad y que estarán integradas por destacados especialistas

y profesionales del ámbito correspondiente. Dichas comisiones, convocadas por el correspondiente Decano o Director, asesorarán a los órganos de gobierno de las Facultades, Escuelas, Centros e Institutos Universitarios en aquellas cuestiones que se considere oportuno, pudiendo emitir, a tal efecto, informes y recomendaciones sobre los planes de estudios, las salidas profesionales, nuevas titulaciones y demás cuestiones análogas.



### **Comisión para la Evaluación de la Calidad en la Universidad (CECU).**

Para ayudar al Consejo de Gobierno en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGIC de la **Universidad CEU Cardenal Herrera**, se constituye la Comisión para la Evaluación de la Calidad en la Universidad (CECU).

La CECU deberá nombrar las Comisiones de Calidad de cada una de las Facultades, Escuela y Centros de la Universidad y velará para que se cumplan todos los procesos desarrollados en el SGIC, asimismo recabará información de las Comisiones de Calidad de cada Centro. En el capítulo 3 quedan definidas las diferentes comisiones de calidad, mientras que sus funciones y responsabilidades se indican en los correspondientes procedimientos que configuran este SGIC.

### **2.3.3. Personal académico y personal de administración y servicios.**

#### **Personal Docente e Investigador**

El profesorado de la Universidad CEU Cardenal Herrera, está integrado por las siguientes categorías de profesores:

- Profesores permanentes (catedrático, agregado, adjunto, colaborador doctor, colaborador no doctor).
- Profesores asociados.
- Profesores eméritos.
- Profesores visitantes.

#### **Personal de Administración y Servicios**

Al Personal de Administración y Servicios de la Universidad, le corresponden las funciones de gestión, apoyo, asistencia y mantenimiento para la adecuada prestación de todos los servicios universitarios, que contribuyen a la consecución de los fines propios de la Universidad.

#### **Recursos y Servicios Disponibles.**

La Universidad CEU Cardenal Herrera dispone de todos los servicios necesarios para garantizar la calidad de la docencia, de la investigación y de la formación del estudiante, estos servicios tienen carácter transversal y prestan su apoyo a toda la comunidad universitaria. Entre ellos se encuentran:

- **Servicio de Orientación Universitaria y Atención a la Discapacidad.** El SOUAD es un equipo de profesionales, psicólogos y pedagogos, cuya principal función es orientar a los estudiantes en cuestiones personales, académicas y profesionales.
- **Servicio de Carreras Profesionales.** La Unidad de Prácticas coordina las prácticas externas que la Universidad genera a través de los convenios que suscribe con empresas e instituciones. Estas prácticas suponen la primera experiencia laboral de los estudiantes. La Unidad de Empleo facilita la incorporación del recién titulado al mercado laboral y gestiona las ofertas laborales remitidas por las empresas.
- **Servicio de Reprografía.** Disponemos de un servicio de reprografía en cada Facultad o Escuela.
- **Secretaría de Facultades.** Servicio de apoyo a la docencia y de información al alumno ubicada en cada una de las Facultades o Escuela.
- **Servicio de Deportes.** El Servicio de Deportes de la Universidad ofrece una gran variedad de actividades deportivas en las que participar, individual o colectivamente.

- **Servicio de Pastoral.** La celebración de la Eucaristía y las actividades que promueve este servicio son una invitación permanente al crecimiento en el compromiso con la fe.
- **Servicio de Relaciones Internacionales.** La Universidad CEU Cardenal Herrera participa en programas internacionales que permiten a estudiantes y profesores intercambios en el extranjero.
- **Servicio de Idiomas.** Este servicio imparte clases de idiomas dirigidas a toda la comunidad universitaria. Está integrado por profesores nativos y por anglistas.
- **Oficina de Nuevo Alumno y Promoción Universitaria.** Este servicio es el encargado de proporcionar a los estudiantes de nuevo ingreso toda la información de la Universidad CEU Cardenal Herrera cuando acceden a ella por primera vez.
- **Secretaría General.** Servicio de atención, matriculación y gestión del expediente del alumno.
- **Biblioteca.** El Servicio de Biblioteca tiene como objetivo facilitar una formación integral de los profesores y alumnos, con el fin de capacitarlos para el pensamiento crítico y prepararlos para el ejercicio de actividades científicas y profesionales al servicio de la sociedad, además de impulsar y fomentar la investigación científica y de ofrecer los medios para una amplia difusión de la cultura y transmisión de los valores que propugna la Universidad.
- **Tutorías.** La Universidad CEU Cardenal Herrera ofrece el programa de la Acción Tutorial Personalizada, un sistema de tutorías que asigna un profesor tutor a cada alumno cuando accede a la Universidad, que le asesorará en aquello que pueda contribuir a mejorar su rendimiento académico y su orientación profesional.
- **Publicaciones.** La Universidad CEU Cardenal Herrera dispone de un servicio de publicaciones que abarca también las diferentes publicaciones digitales que se elaboran en la Universidad y contribuyen a informar y formar al alumno en diferentes actividades.
- **Orfeón y Camerata.** El Orfeón es un coro mixto polifónico de cuatro voces (sopranos, contraltos, tenores, y bajos), y no es necesario tener estudios musicales para formar parte de él. Basta con disponer de muchas ganas de aprender y unas mínimas aptitudes de oído musical. Los coralistas disponen de clases semanales voluntarias de técnica vocal para ir formándose a lo largo del curso. La Camerata es una orquesta de cámara, y para integrarse en ella es imprescindible tener conocimientos previos de algún instrumento musical.
- **Comunicación Digital.** La gestión de los websites corporativos de la Universidad CEU Cardenal Herrera es la función básica del Servicio de Comunicación Digital
- **Cátedra de Solidaridad.** Tiene como objetivo promover entre alumnos, profesores y PAS el voluntariado en la universidad, formar a toda la comunidad universitaria a través de cursos y seminarios para que esa acción social no sólo sea formativa para los individuos sino útil también para la sociedad, ser centro de orientación para alumnos (y demás miembros de la comunidad universitaria)

donde ofrecer la información necesaria para ejercer alguna acción solidaria, generar proyectos solidarios a través de alumnos, titulaciones o facultades, y realizar estudios en estrecha colaboración con otras instituciones en materias relacionadas con la acción social

- **Defensor Universitario.** La Ley Orgánica 6/2001, de Universidades, en su Disposición Adicional decimocuarta, creó la figura del Defensor Universitario para velar por el respeto a los derechos y las libertades de todos los miembros de la comunidad universitaria, ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios de la Universidad. Las actuaciones del Defensor Universitario siempre irán dirigidas a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, regidas por los principios de independencia y autonomía. Dentro de este marco legal, la Universidad CEU Cardenal Herrera ha creado y definido esta figura para la consecución de una convivencia cada vez mejor en el seno de la comunidad universitaria.

Además de estos servicios generales para toda la Universidad, cada Facultad o Centro dispone a su vez de infraestructuras y servicios propios como por ejemplo:

- La Clínica Veterinaria Universitaria.
- El Núcleo Zoológico de Docencia e Investigación.
- La Clínica Odontológica Universitaria.
- Quirófanos.
- Laboratorios.
- Laboratorio Fotográfico.
- Producción Audiovisual.
- Taller de Prototipos.

#### **2.3.4. Reglamentos y normas.**

Ver documento “Listado de documentos que acompañan al SGIC” incluido en el Manual de Procesos.

#### **2.3.5. Vinculación del Rectorado y de la CECU**

El Equipo Rectoral de la Universidad respalda firmemente la implantación y desarrollo del SGIC en la **Universidad CEU Cardenal Herrera**, en tanto que supone un refuerzo de la garantía de la calidad y mejora continua que sus titulaciones ofrecen, facilita el proceso de acreditación de las mismas y coloca a la Universidad en una situación favorable de cara a la competitividad con otras Universidades.

Este respaldo se ha de ver materializado en el apoyo con recursos a cada uno de los Centros de la Universidad para que se desarrollen inicialmente e implanten, posteriormente, el Sistema de Garantía Interna de Calidad, en base a las directrices técnicas emanadas desde la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad.

La CECU de la Universidad CEU Cardenal Herrera, apoya el proceso de implantación del SGIC en la Universidad, aportando la documentación genérica del mismo, colaborando en su revisión y en la planificación de su implantación y en el seguimiento de la misma.

#### **2.4. DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

Razón social	Universidad CEU-Cardenal Herrera
Domicilio Social:	Avda. Seminario, s/n
C. I. F. (de la UNIVERSIDAD)	G-28423275
e-mail	udec@uch.ceu.es
Internet	www.uch.ceu.es
Teléfono	+34 96 136 90 11
Fax	+34 96 139 52.72

## Capítulo 3. Estructura de los Centros para el desarrollo del SGIC

### INDICE

#### 3.1. OBJETO

#### 3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

#### 3.3. DESARROLLO

##### 3.3.1. Equipo Rectoral.

##### 3.3.2. La Comisión para la Evaluación de la Calidad en la Universidad (CECU).

##### 3.3.3. Comisiones de Garantía de Calidad por Centro (CGC).

##### 3.3.4. Grupos de mejora.

##### 3.3.5. Procesos.

#### 3.4. ANEXOS: Lista de Procesos

##### Mapa de procesos del SGIC

Versión	Fecha	Motivo de la modificación
01	08/02/2010	Edición Inicial
02	24/02/2010	Revisión Secretaria General
03	31/03/2010	Revisión Consejo de Gobierno
04	31/01/2011	Revisión Comisión de Certificación de ANECA
05	18/10/2013	Aprobación composición CGC. Modificación nombres Procesos
06	30/10/2014	Modificación nombre Procesos
07	30/09/2015	Incorporación de un nuevo proceso estratégico y definiciones
08	18/09/2017	Actualización miembros y funciones dentro de la CGG

<p>Elaboración: UTC</p>    <p>Fecha: 08/02/2010</p>	<p>Revisión: Secretaria General</p>    <p>Fecha: 24/02/2010</p>	<p>Aprobación: Consejo de Gobierno</p>    <p>Fecha: 15/04/2010</p>
---	---	--

 <p data-bbox="318 128 500 222"><b>CEU</b> Universidad Cardenal Herrera</p>	<h2 data-bbox="691 149 1003 180">MANUAL DE CALIDAD</h2>	
--	---	--

### 3.1. OBJETO

El objeto de este documento es indicar la estructura que la **Universidad CEU Cardenal Herrera** ha establecido para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

### 3.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las titulaciones que se imparten en la **Universidad CEU Cardenal Herrera** y todas las personas (personal docente e investigador y personal de administración y servicios) implicadas en los mismos.

### 3.3. DESARROLLO

#### 3.3.1. Equipo Rectoral.

El Consejo de Gobierno de la Universidad CEU Cardenal Herrera, y en particular su Rector/a como principal responsable, actúa como corresponde a su compromiso con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de gestión de la calidad.

En este sentido, el Consejo de Gobierno asumirá las responsabilidades que en los diferentes documentos del SGIC se indican, establecerá la propuesta de política y objetivos de la Universidad, nombrará la Comisión para la Evaluación de la Calidad en la Universidad (CECU) para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGIC, propondrá a la CECU el establecimiento de la composición y funciones de las Comisiones de Garantía de Calidad de cada uno de los Centros, promoverá la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SGIC.

El desarrollo e implantación de un Sistema de Garantía Interna de Calidad en la **Universidad CEU Cardenal Herrera** evidencia el compromiso existente con la gestión de la calidad.

Como consecuencia de ello, todas las personas de la Universidad cuyas funciones tengan relación con los procesos del sistema, están implicadas en la realización de actividades relacionadas con el SGIC, siendo cada una de ellas responsable de la implantación, en su campo de actividad específico, de lo establecido en este Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

 <p><b>CEU</b> Universidad Cardenal Herrera</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	
--	---------------------------------	--

El Consejo de Gobierno de la **Universidad CEU Cardenal Herrera** velará para que todas las personas de la Universidad, actúen de una manera diligente y efectiva para evitar el más mínimo deterioro en la calidad especificada para los servicios que prestan.

Para ello, establecerá la Política y los Objetivos de la Calidad para las actividades objeto del alcance del SGIC, comunicando a todo su personal la importancia de satisfacer los requisitos de los grupos de interés. Además llevará a cabo las revisiones del SGIC y asegurará la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los Objetivos de la Calidad.

Igualmente, existirá un canal de comunicación abierto para que todas las personas de la Universidad realicen propuestas de mejora, las cuales serán estudiadas por la CECU y, en su caso, aprobadas por el Consejo de Gobierno, con el objetivo de mejorar los procesos y los resultados de la calidad.

### **3.3.2. La Comisión para la Evaluación de la Calidad en la Universidad (CECU).**

Para ayudar al Consejo de Gobierno en las tareas correspondientes al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGIC de la **Universidad CEU Cardenal Herrera**, se constituye la Comisión para la Evaluación de la Calidad en la Universidad (CECU) compuesta por los siguientes miembros del Consejo de Gobierno:

Rector/a.  
Vicerrectores.  
Gerente.  
Secretario/a General.

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento o que le sean asignadas posteriormente por el Consejo de Gobierno, la CECU tiene la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- Asegurar que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC de la Universidad.
- Informar al Consejo de Gobierno sobre el desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar que se promueve el desarrollo del SGIC y se difunde la información adecuada entre todos los grupos de interés de la Universidad.

### **3.3.3. Comisiones de Garantía de Calidad por Centro (CGC).**

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC de la Universidad, actuando además como uno

 <p><b>CEU</b> Universidad Cardenal Herrera</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	
--	---------------------------------	--

de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema.

Entre sus funciones específicas en cuanto al SGIC de la Universidad, destacan las siguientes:

1. Verifica la planificación del SGIC de la Universidad en todos aquellos aspectos correspondientes al Centro concreto y sus titulaciones, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGIC, de la Política y los Objetivos de la Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
2. Es informada por la CECU respecto a la Política y los Objetivos Generales de la Calidad de la Universidad y difunde esta información a todo el personal del Centro.
3. Recibe y coordina la formulación de los objetivos anuales del Centro, realizando el seguimiento de su ejecución.
4. Realiza el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.
5. Vela por la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas, de las actuaciones derivadas de la revisión del sistema y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
6. Analiza periódicamente las encuestas de medida de la satisfacción de los grupos de interés.
7. Promueve la realización de estudios que informen sobre las actividades desarrolladas por los egresados del Centro.
8. Analiza periódicamente la coordinación de los contenidos de las asignaturas entre las diferentes áreas de conocimiento.
9. Analiza periódicamente las prácticas en empresas, instituciones y organismos que realizan los alumnos/as, así como la adecuación de las clases prácticas con los perfiles profesionales contenidos en las diferentes titulaciones.
10. Analiza y propone mejoras en los procesos de evaluación en los que están inmersos profesores, alumnos/as, personal de administración y servicios.
11. Promueve el desarrollo de cursos de formación pedagógica para el profesorado en el proceso de enseñanza-aprendizaje.
12. Es informada por la CECU de los resultados de las encuestas de satisfacción y propone criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

La CGC está compuesta por el Decano/a de la Facultad o Director/a de la Escuela, que actuará como Presidente/a, un representante de cada una de las titulaciones de Grado, un representante de los títulos de Posgrado, un representante de los alumnos y otro del

PAS. Asimismo, forma parte de esta Comisión de Garantía de Calidad, un miembro de la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad y el Coordinador de Calidad del centro. Como Secretario/a de la Comisión actuará el Secretario/a del Centro.

Cuando cambien las personas que forman parte de la GCG, la nueva composición será aprobada en la primera reunión que se celebre. Las reuniones tendrán lugar al menos con carácter trimestral y serán convocadas por su Secretario/a. Se levantará acta de cada una de las reuniones y serán enviadas a todos los componentes de la CGC. La CGC dispondrá de una semana para proponer correcciones. En caso contrario el acta se considerará aprobada y se le dará la oportuna difusión, de modo que esté disponible para todas las personas del centro.

Funciones de los miembros de la CGC:

- Presidente (Decano/Director):

- Presidirá las reuniones de la CGC.
- Colaborará con el Secretario/a en la definición de los objetivos de la CGC.
- Propondrá la renovación de los miembros de la CGC.

- Secretario (Secretario Académico):

- Será el encargado de convocar las reuniones de la CGC, redactará y custodiará las actas.
- Elaborará un Reglamento de Régimen Interno de la CGC, en colaboración con los representantes de los títulos de Grado y Posgrado, si así se considera.
- Coordinará la elaboración del Informe de Revisión de los Procesos del SGIC.
- Realizará el mantenimiento de la herramienta de gestión para la dinamización de las CGC (Share Portal), subiendo los documentos generales de la Comisión (actas, informe anual de la CGC, etc.), aportando los indicadores y evidencias que correspondan y comprobando que todos los documentos de los títulos están disponibles en tiempo y forma.  
Podrá delegar alguna de estas tareas entre los miembros de la CGC, si así se aprueba.

- Representantes de las titulaciones de Grado:

- Elaborarán el Informe de Seguimiento de la titulación de la que son responsables.
- Elaborarán el Informe Anual de Líneas Estratégicas de Mejora de la Calidad donde se propondrán los planes de mejora de su título. Posteriormente coordinarán el proceso de seguimiento de los mismos, en colaboración con el departamento o departamentos implicados.
- Subirán al share portal de la CGC los Informes anteriores, para información y consulta de los miembros de la Comisión.
- Coordinarán el Plan de Mejora de la Docencia y otras acciones que emanen de

 <p><b>CEU</b> Universidad Cardenal Herrera</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	
--	---------------------------------	--

órganos superiores.

- Serán la voz de los profesores de su titulación en la CGC.

- Coordinadores de Posgrado:

- Facilitarán a los responsables de los títulos oficiales de Posgrado toda la información necesaria para realizar el Informe de Seguimiento y el Informe Anual de Líneas Estratégicas de Mejora de la Calidad de sus títulos, que estará incluida en el share portal de la Comisión.
- Coordinarán los plazos para la presentación de los Informes anteriores y revisarán la adecuación de los mismos.
- Subirán los Informes realizados por los responsables de los títulos al share portal de la Comisión para información y consulta de sus miembros.
- Propondrán y programarán las reuniones de coordinación e información necesarias con los responsables de los títulos de posgrado.
- Serán la voz de los responsables de títulos de posgrado de la Facultad, Escuela o Centro en la CGC.

- Coordinadores de Calidad:

- Impulsarán entre la comunidad universitaria la política de calidad de la Universidad, para el establecimiento, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad.
- Establecerá un calendario el inicio de cada curso académico para informar a los responsables de los títulos de los aspectos que necesariamente deben abordar a lo largo del curso académico (informes de seguimiento, preparación autoinforme de acreditación).
- Con el asesoramiento de la UDEC, diseñará anualmente el calendario de las actividades y reuniones de las Comisiones de Garantía de Calidad.
- Comprobará que dentro de la web, en el site de las titulaciones, la información publicada corresponde con la que es motivo de seguimiento y de renovación de la acreditación, que es accesible, completa y actualizada y que corresponde con el plan de estudios verificado (incluidas modificaciones).
- Deberá hacer seguimiento de la evolución de las acciones de mejora que se hayan programado en el informe Anual de Líneas Estratégicas de Mejora de la Calidad de las titulaciones, estableciendo la comunicación con los responsables de su cumplimiento e informando a los miembros de la CGC de su situación.

El resto de miembros de la CGC participarán de manera activa en las reuniones de la Comisión y realizarán las tareas que allí se les puedan asignar.

**3.3.4. Grupos de mejora.**

 <p><b>CEU</b> Universidad Cardenal Herrera</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	
--	---------------------------------	--

La CECU, bien por propia iniciativa o a propuesta del Consejo de Gobierno, propondrá la creación de grupos o equipos de mejora, para atender las áreas de mejora previamente definidas e identificadas, bien como consecuencia de alguno de los procesos de evaluación al que el propio SGIC o la acreditación de las titulaciones obligan, o como consecuencia de sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas desde alguno de los grupos de interés.

El Consejo de Gobierno motivará la participación en estos grupos de mejora, contemplando su reconocimiento y valoración.

### **3.3.5. Procesos.**

Los procesos se han dividido en tres grandes bloques (ver mapa de procesos en el anexo):

- Procesos Estratégicos (PE): Son aquellos procesos que afectan a la visión de la organización y están relacionados con las claves estratégicas de la Universidad.
- Procesos Clave (PC): Son aquellos procesos que afectan directamente a los estudiantes desde una perspectiva multidimensional.
- Procesos de Apoyo (PA): Son todos aquellos procesos que dan soporte y apoyo a los procesos estratégicos y clave.

La gestión por procesos de la Universidad CEU Cardenal Herrera tiene documentados un total de 35 procesos:

- Procesos estratégicos: **4**
- Procesos Clave: **15**
- Procesos de Apoyo: **18**

Inicialmente los procesos incluidos en el Mapa de Procesos, figuran con la versión 01. En el momento en que se incluya algún cambio, se dejará constancia en el número de versión. De las revisiones anteriores queda una copia guardada ya sea en formato papel o informático. De todos los cambios se informará a la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad que deberá disponer de una copia actualizada del Mapa de Procesos. Para la gestión centralizada del Manual del SGIC junto con el Mapa de Procesos, los indicadores, las evidencias y la documentación asociada a los mismos, la Universidad CEU Cardenal Herrera utiliza los recursos informáticos propios que tiene disponibles.

En la página web de la Universidad se expondrá la versión actualizada de todos los documentos del SGIC. Cuando un documento deje de estar en vigor, el responsable de la unidad que ha elaborado el proceso lo comunicará a la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad que trasladará el original en papel al archivo histórico, guardando

 <p><b>CEU</b> Universidad Cardenal Herrera</p>	<p><b>MANUAL DE CALIDAD</b></p>	
--	---------------------------------	--

también una copia en soporte informático como registro histórico de documentos obsoletos, el menos hasta la siguiente certificación o reconocimiento del SGIC.

La codificación de **los procesos** se elaborará de la siguiente manera. Los procesos se codificarán como **P (E, C, A) ZZ**

P= Proceso

PE= Proceso Estratégico

PC = Proceso Clave

PA = Proceso de Apoyo

ZZ = ordinal simple, identifica el proceso concreto a que se hace referencia (del 01 al 99)

**Los indicadores** se codificarán como **INZZ-P (E, C, A) ZZ**

IN= indicador

ZZ= ordinal simple, indica el número de indicador (del 01 al 99)

P (E, C, A).ZZ= Código del proceso del que emana

**Las evidencias** se codificarán como: **EZZ.AA-P (E, C, A) ZZ**

E= Evidencia

ZZ= Ordinal simple, indica el número de evidencia (del 01 al 99)

AA= Indica el año en el que se genera (por ejemplo 07, para el año 2007)

P (E, C, A).ZZ= Código del proceso que emana.

Un **Indicador** es un dato que pretende reflejar el estado de una situación, o de algún aspecto particular, en un momento y un espacio determinados. Habitualmente se trata de datos estadísticos (porcentajes, tasas, razones...) que pretenden sintetizar la información que proporcionan los diversos parámetros o variables que afectan a la situación que se quiere analizar.

Una **Evidencia** es una prueba documental de la realización de una actividad que demuestra la veracidad de los datos aportados. Suele tratarse de Actas, Informes, Acuerdos y Documentos explicativos.

Ejemplos de codificación:

Documento	Código	Significado
Proceso	PE01	Proceso Estratégico 01
Indicador	IN07-PE01	Indicador séptimo del Proceso Estratégico 01
Evidencia	E18.07-PE01	Evidencia 18 generada en el 2007 de Proceso Estratégico 01

 <p><b>CEU</b> <i>Universidad Cardenal Herrera</i></p>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
---	--------------------------	--

### **3.4. ANEXOS: Lista de Procesos**

#### **Mapa de procesos del SGIC**

**PROCESOS ESTRATÉGICOS**

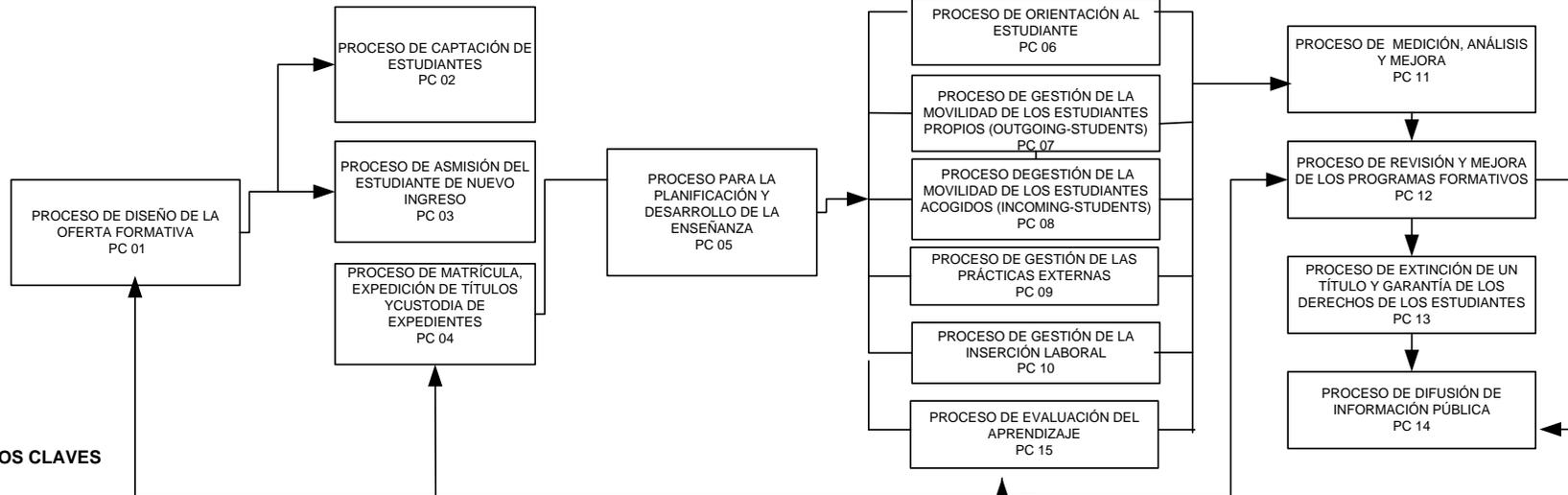
PROCESO PARA EL ESTABLECIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD  
PE 01

PROCESO PARA LA DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE PERSONAL ACADÉMICO  
PE 02

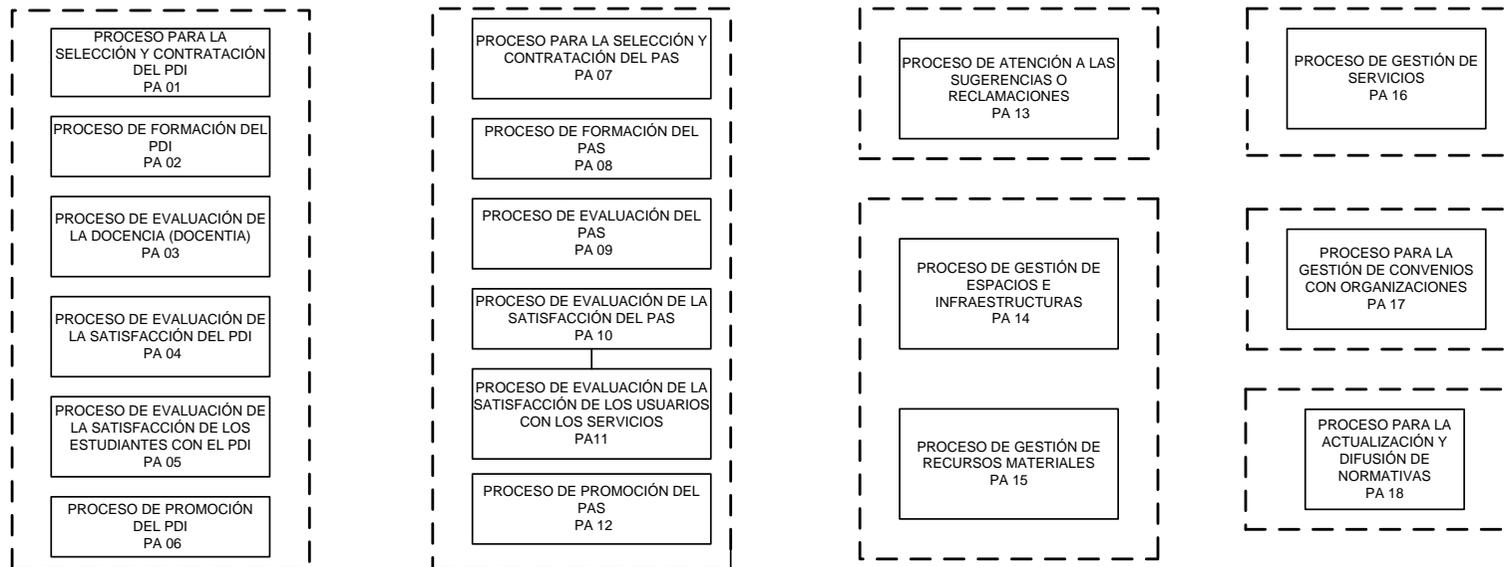
PROCESO PARA LA DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS  
PE 03

PROCESO DE AUDITORÍAS INTERNAS  
PE 04

**PROCESOS CLAVES**



**PROCESOS DE APOYO**



### Directriz 0 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

La Universidad debe consolidar una cultura de la calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente, así como en los Responsables del Sistema de Garantía Interna de Calidad del plan de estudios.

- PE 01 PROCESO PARA EL ESTABLECIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD
- PE 02 PROCESO PARA LA DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE PERSONAL ACADÉMICO
- PE 03 PROCESO PARA LA DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS
- PE 04 PROCESO DE AUDITORÍAS INTERNAS
- PA 17 PROCESO PARA LA GESTIÓN DE CONVENIOS CON ORGANIZACIONES

### Directriz 1 GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

La Universidad debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para la aprobación, el control y la revisión de sus programas.

- PC 01 PROCESO DE DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA
- PC 12 PROCESO DE REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS
- PC 13 PROCESO DE EXTINCIÓN DE UN TÍTULO Y GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE LOS ESTUDIANTES

### Directriz 2 ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES

La Universidad debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.

- PA 13 PROCESO DE ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS O RECLAMACIONES
- PC 02 PROCESO DE CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES
- PC 03 PROCESO DE ADMISIÓN DEL ESTUDIANTE DE NUEVO INGRESO
- PC 04 PROCESO DE MATRÍCULA, EXPEDICIÓN DE TÍTULOS Y CUSTODIA DE EXPEDIENTES
- PC 05 PROCESO PARA LA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA
- PC 06 PROCESO DE ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE
- PC 07 PROCESO DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES PROPIOS (OUTGOING-STUDENTS)
- PC 08 PROCESO DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES ACOGIDOS (INCOMING-STUDENTS)
- PC 09 PROCESO DE GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS
- PC 15 PROCESO DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE
- PA 18 PROCESO PARA LA ACTUALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE NORMATIVAS

### Directriz 3 GARANTÍA Y MEJORA DEL PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

La Universidad debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de su personal académico y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

- PA 01 PROCESO PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PDI
- PA 02 PROCESO DE FORMACIÓN DEL PDI
- PA 07 PROCESO PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PAS
- PA 08 PROCESO DE FORMACIÓN DEL PAS
- PA 06 PROCESO DE PROMOCIÓN DEL PDI
- PA 12 PROCESO DE PROMOCIÓN DEL PAS

### Directriz 4 GESTIÓN Y MEJORA DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

La Universidad debe dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

- PA 14 PROCESO DE GESTIÓN DE ESPACIOS E INFRAESTRUCTURAS
- PA 15 PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES
- PA 16 PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS

### Directriz 5 ANÁLISIS Y UTILIZACIÓN DE LOS RESULTADOS

La Universidad debe dotarse de procedimientos que le permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de la enseñanza

- PC 10 PROCESO DE GESTIÓN DE LA INSERCIÓN LABORAL
- PC 11 PROCESO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
- PA 03 PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA DOCENCIA (DOCENTIA)
- PA 04 PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PDI
- PA 05 PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL PDI
- PA 09 PROCESO DE EVALUACIÓN DEL PAS
- PA 10 PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PAS
- PA 11 PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS

### Directriz 6 PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE TITULACIONES

La Universidad debe dotarse de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y los programas

- PC 14 PROCESO DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA

**Capítulo 4. Política y Objetivos de Calidad**

**INDICE**

**4.1. OBJETO**

**4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

**4.3. DESARROLLO**

**4.3.1. Identificación de los grupos de interés.**

**4.3.2. Cauces de participación de los grupos de interés.**

**4.3.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés.**

Versión	Fecha	Motivo de la modificación
01	08/02/2010	Edición Inicial
02	24/02/2010	Revisión Secretaria General
03	31/03/2010	Revisión Consejo de Gobierno
04	31/01/2011	Revisión Comisión de Certificación de ANECA
05	30/09/2015	Incorporación nuevo proceso estratégico

Elaboración: UTC	Revisión: Secretaria General	Aprobación: Consejo de Gobierno
Fecha:08/02/2010	Fecha: 24/02/2010	Fecha: 15/04/2010

#### **4.1. OBJETO**

La Universidad CEU Cardenal Herrera define, revisa y mantiene actualizada su política de calidad, formulada por la Comisión para la Evaluación de la Calidad en la Universidad (CECU) a partir de la información procedente de las Comisiones de Garantía de Calidad de cada uno de los Centros (CGC) y que constituye la referencia para establecer los objetivos de calidad. Esta política es aprobada por el Consejo de Gobierno de la Universidad.

La Universidad aplica sus políticas de calidad orientadas al servicio hacia los estudiantes y con el propósito de mejorar la Universidad en todos sus aspectos.

La política de calidad deberá cumplir los siguientes objetivos:

- a) Ser adecuada al propósito de la Universidad.
- b) Incluir el compromiso de cumplir con los requisitos del sistema de gestión interna de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.
- c) Proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- d) Ser comunicada y entendida dentro de la Universidad.
- e) Ser revisada para su continua adecuación.

#### **4.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

La definición precisa del ámbito de aplicación de la política y los objetivos de la calidad se recoge en el capítulo 1 de este Manual: todas las titulaciones que se imparten en la Universidad CEU Cardenal Herrera.

#### **4.3. DESARROLLO.**

La Universidad CEU Cardenal Herrera consolida una cultura de calidad apoyada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente que se definen para cada uno de los grupos de interés identificados. Para ello ha desarrollado los siguientes procesos documentados:

**PE01** PROCESO PARA EL ESTABLECIMIENTO, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD.

**PE02** PROCESO PARA LA DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE PERSONAL ACADÉMICO

**PE03** PROCESO PARA LA DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

**PE04** PROCESO DE AUDITORÍAS INTERNAS

**PA17** PROCESO PARA LA GESTIÓN DE CONVENIOS CON ORGANIZACIONES

#### **4.3.1. Identificación de los grupos de interés.**

Para implantar su SGIC, la CEU-UCH tomará en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de la formación que se imparte y teniendo en cuenta a los diferentes grupos de interés a los que se dirige, poniendo especial atención en los estudiantes.

Por grupo de interés entendemos toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en la Universidad, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos.

El punto de partida para establecer el SGIC de la Universidad no es otro que establecer sus necesidades y expectativas. El SGIC, será público y accesible para todos los grupos de interés.

Contemplamos como grupos de interés los siguientes:

Grupo de interés	Aspectos a considerar en el SGIC
<b>Estudiantes</b>	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...
<b>Profesores y Personal de Administración y Servicios de la Universidad</b>	Perfil de formación, organización y desarrollo de la enseñanza, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y personal de apoyo, recursos, progreso y rendimiento académico, sistemas de información. Evaluación y promoción.
<b>Equipo de Dirección de la Universidad</b>	Políticas de Calidad, oferta formativa, profesorado y personal de apoyo, recursos, análisis de resultados, aporte de información,...
<b>Empleadores y Egresados</b>	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral de egresados ...
<b>Administraciones públicas</b>	Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y de apoyo, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados
<b>Colegios profesionales</b>	Oferta formativa, perfil de formación, inserción laboral...
<b>Sociedad en general</b>	Oferta y demanda educativa, progreso y resultados académicos, inserción laboral...

#### 4.3.2. Cauces de participación de los grupos de interés

Los alumnos, profesores y personal de administración y servicios de la **Universidad CEU Cardenal Herrera** forman parte y/o están representados en los diferentes órganos colegiados, además participan en los Consejos de Departamento, Juntas de Centro o en órganos de “entidad superior” como el Claustro o el Consejo de Gobierno.

Los Empleadores, Administraciones Públicas y Sociedad en general, están representados, dentro de la estructura de la Universidad CEU Cardenal Herrera en el Consejo Asesor. Tal y como se recoge en las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad, a través del mismo, se canalizan las aspiraciones y necesidades sociales que pueden ser satisfechas por la Universidad, a la vez que promueve la sensibilización de los diversos sectores sociales en orden a proveer a la

Universidad de medios para el mejor cumplimiento de sus fines. Estará formado por personalidades relevantes de la vida académica, profesional, científica y cultural.

Las Comisiones Consultivas estarán formadas por destacados especialistas y profesionales, miembros de colegios profesionales que asesorarán en aquellas cuestiones que se considere oportuno, emitiendo informes y recomendaciones sobre planes de estudio, las salidas profesionales, nuevas titulaciones y demás cuestiones análogas.

Debido a que en las diferentes titulaciones ofertadas por la Universidad CEU Cardenal Herrera, se realizan prácticas externas tanto obligatorias como voluntarias, la relación con los órganos anteriores es especialmente fluida por cuanto cobra especial relevancia la información procedente tanto de los representantes directos de los organismos o empresas en que las mismas se realizan como con las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes.

#### **4.3.4. Rendición de cuentas a los grupos de interés.**

La CECU comunica los acuerdos adoptados a los miembros de las Comisiones de Garantía de Calidad de los distintos Centros en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, que se desarrollan de la misma. Anualmente elabora una Memoria en la que recoge los principales resultados de las actividades realizadas y que, tras su aprobación en Consejo de Gobierno, es difundida entre la comunidad universitaria. Asimismo elabora anualmente un informe con los resultados académicos alcanzados en el curso anterior que contiene, además, las propuestas de mejora consecuentes.

**Capítulo 5. Garantía de Calidad de los programas formativos.**

**INDICE**

**5.1. OBJETO**

**5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

**5.3. DESARROLLO**

Versión	Fecha	Motivo de la modificación
01	08/02/2010	Edición Inicial
02	24/02/2010	Revisión Secretaria General
03	31/03/2010	Revisión Consejo de Gobierno
04	31/01/2011	Revisión de la Comisión de Certificación de ANECA

Elaboración: UTC	Revisión: Secretaria General	Aprobación: Consejo de Gobierno
Fecha:08/02/2010	Fecha: 24/02/2010	Fecha: 15/04/2010

## **5.1. OBJETO**

El objeto del presente documento es el de informar cómo la Universidad CEU Cardenal Herrera cuenta con los mecanismos apropiados que le permiten mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas.

## **5.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

Todas las titulaciones ofertadas por la Universidad CEU Cardenal Herrera.

## **5.3. DESARROLLO.**

**La Universidad CEU Cardenal Herrera**, para garantizar la calidad de sus programas formativos cuenta con mecanismos que le permiten mantener y renovar su oferta formativa y desarrollar metodologías para la aprobación, el control y la revisión periódica de sus programas.

A tal fin, en sus diferentes niveles organizativos:

- Se determinan los órganos, grupos de interés, y procedimientos implicados en el diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos y competencias asociadas.
- Se dispone de sistemas de recogida y análisis de información que le permiten obtener información para valorar y adoptar las medidas oportunas para velar por el mantenimiento de su oferta formativa, así como emprender acciones para su actualización o renovación.
- Se cuenta con mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones relativas a la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos.
- Se asegura que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de las titulaciones.
- Se determina el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.
- Se definen los criterios para la eventual suspensión del título.

Para llevar adelante las anteriores funciones, el SGIC de la CEU-UCH cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

**PC01** PROCESO DE DISEÑO DE LA OFERTA FORMATIVA

**PC12** PROCESO DE REVISIÓN Y MEJORA DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

**PC13** PROCESO DE EXTINCIÓN DE UN TÍTULO Y GARANTÍA DE LOS DERECHOS DE LOS ESTUDIANTES

**PC15** PROCESO DE EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

**Capítulo 6. Orientación de las Enseñanzas a los Estudiantes.**

**INDICE**

**6.1. OBJETO**

**6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

**6.3. DESARROLLO**

Versión	Fecha	Motivo de la modificación
01	08/02/2010	Edición Inicial
02	24/02/2010	Revisión Secretaria General
03	31/03/2010	Revisión Consejo de Gobierno
04	31/01/2011	Revisión Comisión de certificación ANECA
05	22/10/2013	Cambio nomenclatura UDEC y nombre de los Procesos
06	30/10/2014	Modificación nombre Procesos

Elaboración: UTC	Revisión: Secretaria General	Aprobación: Consejo de Gobierno
Fecha:08/02/2010	Fecha: 24/02/2010	Fecha: 15/04/2010

## **6.1. OBJETO.**

En este documento se describe cómo la **Universidad CEU Cardenal Herrera** orienta su actividad docente al aprendizaje de sus alumnos, partiendo de información adecuada para definir sus necesidades, estableciendo mecanismos y procesos que garantizan su eficaz desarrollo y su mejora continua.

## **6.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

Todas las actividades docentes que se realizan en el ámbito de las titulaciones oficiales de las que es responsable la **Universidad CEU Cardenal Herrera**.

## **6.3. DESARROLLO.**

La **Universidad CEU Cardenal Herrera** consciente de que los estudiantes son su principal grupo de interés en cuanto al proceso de enseñanza aprendizaje se refiere, orienta la enseñanza de las titulaciones que imparte hacia los mismos dotándose de procedimientos que permitan comprobar que las acciones emprendidas favorecen el aprendizaje del alumno.

En consecuencia, la Universidad:

- Dispone de sistemas de información en los diferentes Servicios de la Universidad. (Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad, Servicio de Información, Prácticas y Empleo, Servicio de Informática, Servicio de Orientación Universitaria y Atención a la Discapacidad, Secretaría General etc.) que le permiten conocer y valorar las necesidades del Centro en materia de:

1. Definición de perfiles de ingreso/ egreso
2. Admisión y matriculación
3. Alegaciones, reclamaciones y sugerencias
4. Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza
5. Enseñanza y evaluación de los aprendizajes
6. Prácticas externas y movilidad de estudiantes
7. Orientación profesional

- Se dota de mecanismos que le permitan obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo de los procesos anteriormente citados.
- Establece mecanismos que regulan las directrices que afectan a los estudiantes: reglamentos (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, convalidaciones, etc.), normas de uso (de instalaciones), calendarios, horarios y beneficios que ofrece la Universidad.
- Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con los estudiantes.

- Determina los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes.
- Identifica en qué forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes.
- Rinde cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes.

Para cumplir con las anteriores funciones, el SGIC de la Universidad, tiene definidos los siguientes procedimientos documentados:

**PA13** PROCESO DE ATENCIÓN A LAS SUGERENCIAS O RECLAMACIONES

**PA18** PROCESO PARA LA ACTUALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE NORMATIVAS

**PC02** PROCESO DE CAPTACIÓN DE ESTUDIANTES

**PC03** PROCESO DE ADMISIÓN DEL ESTUDIANTE DE NUEVO INGRESO

**PC04** PROCESO DE MATRÍCULA, EXPEDICIÓN DE TÍTULOS Y CUSTODIA DE EXPEDIENTES

**PC05** PROCESO PARA LA PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LA ENSEÑANZA PRESENCIAL

**PC06** PROCESO DE ORIENTACIÓN AL ESTUDIANTE

**PC07** PROCESO DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES PROPIOS (OUTGOING-STUDENTS)

**PC08** PROCESO DE GESTIÓN DE LA MOVILIDAD DE LOS ESTUDIANTES ACOGIDOS (INCOMING-STUDENTS)

**PC09** PROCESO DE GESTIÓN DE LAS PRÁCTICAS EXTERNAS

**Capítulo 7 Garantía y Mejora del Personal Académico y de Apoyo a la Docencia**

**INDICE**

**7.1. OBJETO**

**7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

**7.3. DESARROLLO**

Versión	Fecha	Motivo de la modificación
01	08/02/2010	Edición Inicial
02	24/02/2010	Revisión Secretaria General
03	31/03/2010	Revisión Consejo de Gobierno

Elaboración: UTC	Revisión: Secretaria General	Aprobación: Consejo de Gobierno
Fecha:08/02/2010	Fecha: 24/02/2010	Fecha: 15/04/2010

## **7.1. OBJETO.**

El objeto del presente capítulo del Manual del SGIC de la **Universidad CEU Cardenal Herrera** es mostrar cómo se garantiza y mejora la calidad del personal académico y de apoyo, asegurando que el acceso, gestión y formación del mismo, se realiza con garantía para poder cumplir con las funciones que le son propias.

Las acciones derivadas de la aplicación de esta directriz de calidad quedan centralizadas en el Vicerrectorado de Ordenación Académica así como en Gerencia y en el Departamento de Recursos Humanos.

## **7.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

Todo el personal docente que forma parte de la estructura académica de la universidad, así como el personal de administración y servicios que está adscrito a cada Centro de la Universidad.

## **7.3 DESARROLLO.**

Para garantizar y mejorar la calidad del personal de la Universidad CEU Cardenal Herrera, tanto del personal académico como de apoyo a la docencia, se establecen mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de dicho personal se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

Para ello, la Universidad CEU Cardenal Herrera y por tanto cada una de sus Facultades o Centros:

- Se dota de procedimientos que le permitan recoger y valorar información sobre sus propias necesidades de personal académico (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con su política de personal.
- Cuenta con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.
- Tiene establecida una sistemática que les permite controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal académico.
- Dispone de procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, evaluación, promoción, formación y reconocimiento.
- Indica el procedimiento (cómo, quién, cuándo) que se ha seguido para rendir cuentas sobre los resultados de su política de personal.

Para cumplir las anteriores funciones, el SGIC de la Universidad CEU Cardenal Herrera cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- PA01** PROCESO PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PDI.
- PA02** PROCESO DE FORMACIÓN DEL PDI.
- PA07** PROCESO PARA LA SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PAS.
- PA08** PROCESO DE FORMACIÓN DEL PAS.
- PA06** PROCESO DE PROMOCIÓN DEL PDI.
- PA12** PROCESO DE PROMOCIÓN DEL PAS.

**Capítulo 8 Recursos Materiales y Servicios.**

**INDICE**

**8.1. OBJETO**

**8.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

**8.3. DESARROLLO**

Versión	Fecha	Motivo de la modificación
01	08/02/2010	Edición Inicial
02	24/02/2010	Revisión Secretaria General
03	31/03/2010	Revisión Consejo de Gobierno

Elaboración: UTC	Revisión: Secretaria General	Aprobación: Consejo de Gobierno
Fecha:08/02/2010	Fecha: 24/02/2010	Fecha: 15/04/2010

### **8.1. OBJETO.**

El objeto del presente documento es mostrar los mecanismos por los que la **Universidad CEU Cardenal Herrera** gestiona de forma adecuada sus servicios y recursos materiales, realizando el seguimiento de su funcionamiento, analizando sus resultados para posibilitar la aplicación de la mejora continua de forma habitual y sistemática.

### **8.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

Todos los servicios y recursos materiales necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad docente e investigadora de la que es responsable la **Universidad CEU Cardenal Herrera**.

### **8.3. DESARROLLO.**

La **Universidad CEU Cardenal Herrera** es consciente de que sin una óptima gestión de sus recursos materiales y sus servicios, los resultados en el proceso de enseñanza-aprendizaje pueden verse mermados. Por este motivo, se considera necesario establecer diferentes mecanismos que permitan diseñar, gestionar y mejorar tanto los servicios como los recursos materiales y así contribuir a garantizar el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

Por esta razón la Universidad:

- Dispone de mecanismos que permitan obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).
- Tiene definido el sistema para controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal de administración y servicios.
- Ha establecido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales.
- Tiene establecidos los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.
- Dispone de un procedimiento (cómo, quién, cuándo) para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje de los estudiantes y su nivel de uso.

Para cumplir estas funciones, el SGIC de la Universidad, cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

**PA14** PROCESO DE GESTIÓN DE ESPACIOS E INFRAESTRUCTURAS.

**PA15** PROCESO DE GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES.

**PA16** PROCESO DE GESTIÓN DE SERVICIOS.

**Capítulo 9 Análisis y Utilización de los Resultados.**

**INDICE**

**9.1. OBJETO**

**9.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

**9.3. DESARROLLO**

Versión	Fecha	Motivo de la modificación
01	08/02/2010	Edición Inicial
02	24/02/210	Revisión Secretaria General
03	31/03/2010	Revisión Consejo de Gobierno
04	31/01/2011	Revisión Comisión Certificación de ANECA

Elaboración: UTC	Revisión: Secretaria General	Aprobación:
Fecha:08/02/2010	Fecha: 24/02/2010	Fecha: 15/04/2010

### **9.1. OBJETO.**

El objeto del presente capítulo del Manual del SGIC de la **Universidad CEU Cardenal Herrera** define cómo ésta garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, así como que se toman decisiones a partir de los mismos, para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas en el mismo.

### **9.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

Todas las titulaciones de las que la **Universidad CEU Cardenal Herrera** es responsable.

### **9.3. DESARROLLO.**

**La Universidad CEU Cardenal Herrera** analiza y tiene en cuenta los resultados de la formación impartida. En este sentido existen procedimientos para permitir la medición, análisis y uso de los resultados obtenidos para la toma de decisiones y mejora de la calidad de las enseñanzas. Estos resultados tienen que ver con el aprendizaje, la inserción laboral y la satisfacción general de los distintos grupos de interés.

En consecuencia:

- Se dispone de mecanismos que permiten obtener información sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.
- Se encuentra definido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua, tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.
- Se determinan los procedimientos necesarios para la toma de decisiones, estratégicas y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados.
- Se indica el procedimiento (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados (memorias de actividades, informes de resultados, etc.).

Para cumplir las anteriores funciones, el SGIC de la Universidad, tiene establecidos los siguientes procedimientos documentados:

**PC10** PROCESO DE GESTIÓN DE LA INSERCIÓN LABORAL

**PC11** PROCESO DE MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA.

**PA03** PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA DOCENCIA (DOCENTIA).

**PA04** PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PDI.

**PA05** PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON EL PDI.

**PA09** PROCESO DE EVALUACIÓN DEL PAS.

**PA10** PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PAS.



**PA11 PROCESO DE EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES Y LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS**

**Capítulo 10 Publicación de Información sobre Titulaciones.**

**INDICE**

**10.1. OBJETO**

**10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

**10.3. DESARROLLO**

Versión	Fecha	Motivo de la modificación
01	08/02/2010	Edición Inicial
02	24/02/2010	Revisión Secretaria General
03	31/03/2010	Revisión Consejo de Gobierno

Elaboración: UTC	Revisión: Secretaria General	Aprobación:
Fecha:08/02/2010	Fecha: 24/02/2010	Fecha: 15/04/2010

### **10.1. OBJETO.**

El objeto del presente documento es indicar cómo la **Universidad CEU Cardenal Herrera** garantiza la publicación periódica de información actualizada relativa a sus titulaciones y programas formativos.

### **10.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

Todas las titulaciones oficiales de la que es responsable **la Universidad CEU Cardenal Herrera**.

### **10.3. DESARROLLO.**

La Universidad CEU Cardenal Herrera publica la información sobre sus titulaciones. A tal fin, se dota de mecanismos que le permiten garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y programas que en ella se imparten.

En consecuencia:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre el desarrollo de las titulaciones y los programas.
- Determina el procedimiento más adecuado para informar a los grupos de interés (incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa de la Universidad) acerca de:
  - Oferta formativa.
  - Objetivos y planificación de las titulaciones.
  - Políticas de acceso y orientación de los estudiantes.
  - Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas).
  - Movilidad.
  - Alegaciones, reclamaciones y sugerencias.
  - Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo.
  - Los servicios y la utilización de los recursos materiales.
  - Los resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés).
- Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de los canales de comunicación a través de los cuales la información se hace pública y se facilita a los grupos de interés.

- Determina los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y títulos ofertados por la Universidad.

Todos los procesos que configuran el mapa de procesos del SGIC de la Universidad CEU Cardenal Herrera, están relacionados y son la referencia y fuente de alimentación para el procedimiento

**PC14 PROCESO DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA.**