

9. SISTEMA DE GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LA TITULACIÓN

Manual SGIQ-UVIC: Certificados 0061-0065/2010 (1ª convocatoria 2009)

En la gestión de la calidad asociada al Grado en Diseño, BAU actúa, del mismo modo que todos los centros y escuelas de la Universidad de Vic, según lo establecido en los procesos y directrices del *Manual SGIQ-UVIC*.

a) Responsables del sistema de garantía de calidad

Los centros de la UVic se estructuran orgánicamente de un modo que permiten un correcto desarrollo y cumplimiento de los objetivos del SGIC. En este sentido, el Consejo de Dirección de cada centro, con el impulso continuado de su Equipo Directivo (Decano/na y el Jefe/Jefa de Estudios), se compromete en el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora del sistema de gestión de la calidad.

Para ello, se aplican las directrices establecidas en el *Manual SGIQ-UVIC-M* en todas las titulaciones que se imparten en los centros y para todas las personas implicadas en ellas.

a.1) Responsables de la gestión y aplicación del SGIC en los centros


El Consejo de Dirección

En general, el Consejo de Dirección del Centro (CDC) asume las responsabilidades que se indican en los diferentes documentos del SGIC y en particular:

- Establece la política y los objetivos de calidad para el Centro.
- Nombra un Responsable de Calidad del Centro.
- Propone la revisión de la composición y funciones del Comité de Aseguramiento de la Calidad (CAC).
- Lidera en todo momento las actuaciones derivadas del SGIC.

Como muestra inicial de su compromiso con la gestión de la calidad, propone el desarrollo e implementación del SGIC en el Centro, de acuerdo con las directrices propuestas por la ANECA, así como la mejora continua del mismo. En consecuencia, y según lo establecido en el propio manual, quedarán implicadas todas las personas del Centro que en el desarrollo de su actividad tengan relación con los procesos que se indican. En conclusión, el CDC promueve que toda la comunidad actúe de modo diligente y cuidadoso para evitar que se produzca un deterioro en la calidad de los servicios que presta.

Por todo ello, el CDC:

	9. Sistema de Garantía Interna de la Calidad
MANUAL SGIC-UVIC	a. Responsables del Sistema de Garantía Interna de Calidad

- Establece y aprueba la Política y los Objetivos de Calidad para las actividades objeto del alcance del SGIC.
- Comunica a todo su personal la importancia de satisfacer los requisitos legales y reglamentarios de aplicación a sus actividades.
- Aprueba las revisiones del SGIC.
- Asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los objetivos de calidad.
- Hace partícipe a todas las personas de la facultad para que realicen propuestas de mejora que serán estudiadas y, si es el caso, aprobadas por el CDC.

El Responsable de calidad

La persona Responsable de Calidad (RC) en cada uno de los centros es la delegada del CDC en el CAC. Su principal misión es la de asesorar al CDC en lo que corresponde al diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGIC.

El RC tiene asignadas las siguientes funciones:

- Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC, especialmente aquellos que son de su propiedad.
- Informar al CDC sobre el desarrollo del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del SGIC en todos los niveles del Centro.

El Comité de Aseguramiento de la Calidad

El Comité de Aseguramiento de la Calidad (CAC) del Centro es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación del sistema. Sus funciones más representativas son:

- Verificar la planificación del SGIC.
- Recibe y coordina la formulación de los objetivos de calidad.

- Realiza el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados.
- Estudia y recomienda la implantación de las propuestas de mejora del SGIC.

EL CAC está compuesto por el Responsable de Calidad del Centro que actúa como Presidente y a su turno de enlace con el CDC, un profesor representante del PDI de las titulaciones del Centro, un miembro del PAS y un representante de los alumnos. Como Secretario del CAC actuará de manera ordinaria el Secretario/a Académico/a del Centro.

El CAC se reunirá con una periodicidad cuatrimestral. El Secretario/a levantará acta de las sesiones y la enviará a todos los componentes del CAC. Se podrán proponer correcciones sobre el acta hasta la aprobación de la siguiente. Una vez aprobada se hará accesible a los grupos implicados en los procesos de calidad del Centro. Por otro lado, el CAC realizará un informe anual sobre sus actuaciones y lo pondrá a disposición de los grupos implicados en el SGIC, con especial atención al Área de Calidad de la UVic, cuyo asesoramiento recibirá en todo momento.

a.2) Documentos del SGIC de los centros

Las adaptaciones del SGIC de los distintos centros han sido elaboradas por el AdQ de la UVic. Posteriormente, estos documentos han sido debidamente revisados, modificados, ampliados y validados por el CDC de los centros teniendo en cuenta sus necesidades y especificidades, de modo que se facilite y garantice su aplicación, desarrollo y cumplimiento. El SGIC de los centros está compuesto por:

- **Manual SGIC:** en los tres primeros capítulos introduce la estructura del Centro, el SGIC y los órganos responsables de su gestión y aplicación. A partir del cuarto capítulo, y tomando como base las directrices del programa AUDIT, introduce los objetivos y acciones de los centros en materia de calidad citando los procesos implicados en cada ámbito.
- **Catálogo de procesos SGIC:** consta de 16 procesos y 4 subprocesos correspondientes a las directrices del programa AUDIT. En los procesos y subprocesos se desarrollan detalladamente las acciones y la organización de los centros para el cumplimiento de las directrices del programa AUDIT. El Catálogo de procesos SGIC se estructura en varias plantillas (una por proceso o subproceso) con los siguientes campos informativos:

UVIC	9. Sistema de Garantía Interna de la Calidad
MANUAL SGIC-UVIC	a. Responsables del Sistema de Garantía Interna de Calidad


- **Identificación del proceso:** título, codificación, fecha de elaboración y revisión, número de revisión.
- **Autoría del proceso:** responsable de elaboración, responsable de revisión, responsable de aprobación
- **1. Objetivos**
- **2. Alcance**
- **3. Documentación de referencia**
- **4. Definiciones y abreviaturas**
- **5. Responsables**
- **6. Grupos de interés**
- **7. Desarrollo**
- **8. Seguimiento, medición y mejora**
- **9. Documentación y archivo**
- **10. Difusión y rendición de cuentas**
- **11. Diagrama de flujo**
- **12. Anexos (si procede)**

a.3) Mejora y revisión global del SGIC de los centros

Se procederá a la revisión del *Manual SGIQ-UVIC-M* si se da alguna de las siguientes circunstancias:

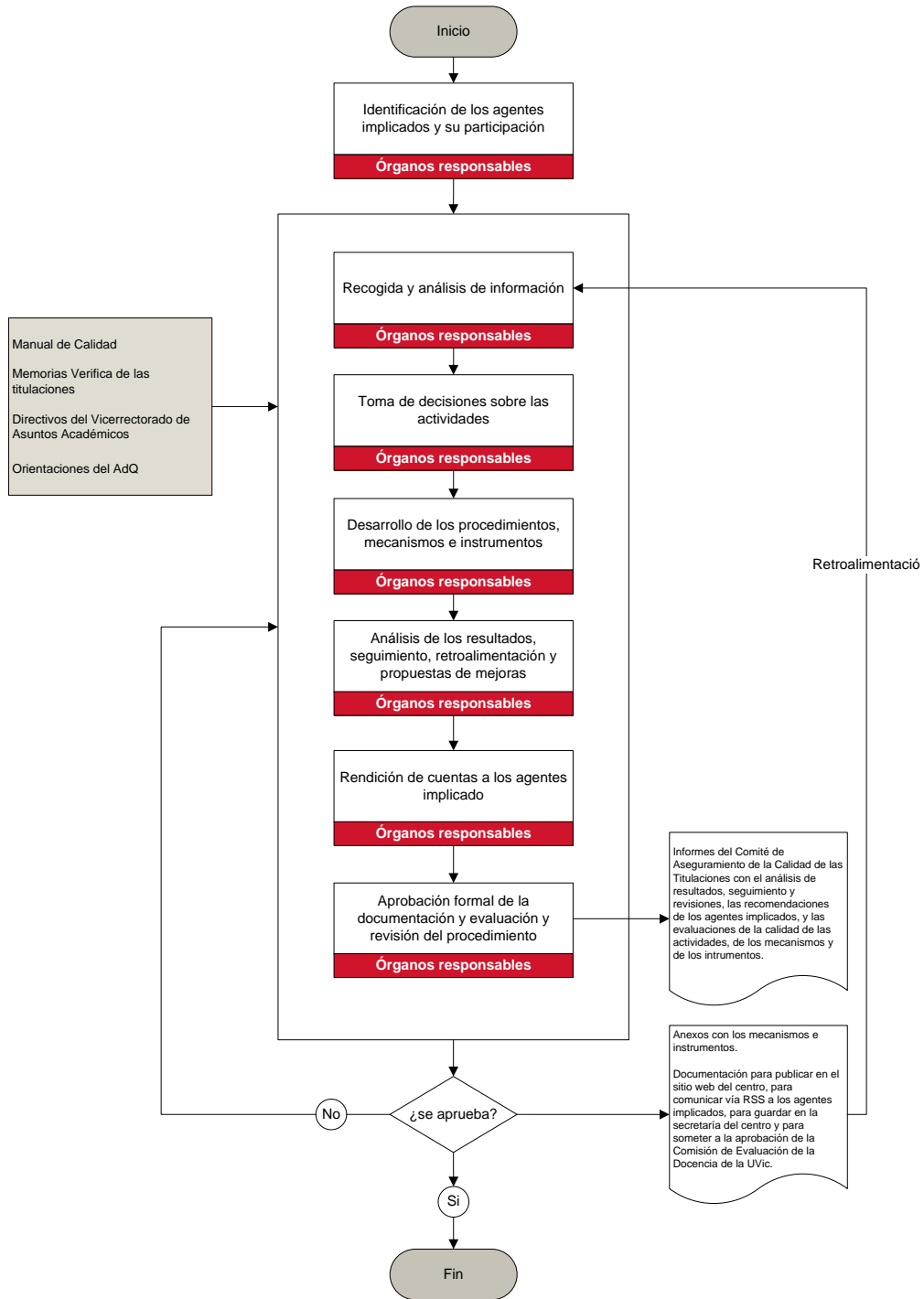
- Modificación de la estructura organizativa de los centros
- Modificación de la actividad llevada a cabo por los centros
- Modificación de la normativa que rige la UVic i sus centros docentes
- Los resultados obtenidos tras su aplicación (detallados en los distintos informes anuales de seguimiento y resumidos en la Memoria de Calidad de cada centro) así lo exigen


En caso de no darse ninguna de las circunstancias anteriores, se procederá a la revisión y modificación global del SGIC del Centro dentro de un plazo no superior a los 4 años.

	9. Sistema de Garantía Interna de la Calidad
MANUAL SGIC-UVIC	a. Responsables del Sistema de Garantía Interna de Calidad

En cualquier caso, el CAC se responsabiliza de la revisión del SGIC del Centro para su modificación y mejora. Al detectarse la necesidad de aplicar algún cambio, el CAC identificará los procesos afectados y realizará su propuesta de revisión. Seguidamente registrará la fecha de la modificación en la sección 'Fecha de revisión' contemplada en la portada de los procesos afectados. Posteriormente elevará los procesos revisados a los responsables de revisión y aprobación pertinentes para su validación final (ver campos 'Responsable de aprobación' y 'Responsable de revisión' en la portada de los distintos procesos). Tras la validación de las modificaciones, el CAC tramitará una copia actualizada del SGIC del Centro al AdQ.

a.4) Flujograma general de los procesos del SGIC



	9. Sistema de Garantía Interna de la Calidad
MANUAL SGIC-UVIC	b. Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado

b) Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado

Recogida y análisis de información sobre el desarrollo de la enseñanza:


Se establece el proceso SGIQ-UVIC-D3-P3.2.2 que permita entre otros, evaluar, revisar y mejorar el desarrollo de las enseñanzas que ofrece el Centro.

Este proceso es aplicable a todas las titulaciones que ofrece el Centro.

Después de definir, diseñar, aplicar y gestionar el plan de estudios, se procede al desarrollo de la actividad docente según las previsiones y acuerdos alcanzados. Al término de dicha actividad (una vez por semestre), el profesorado procede a la evaluación académica de los estudiantes según los instrumentos previstos y programados. Posteriormente, el Equipo Directivo, con el apoyo del CAC, lleva a cabo el análisis del subproceso de desarrollo de la enseñanza; para ello toma en consideración los resultados académicos del alumnado y su grado de satisfacción con la enseñanza recibida, así como también las posibles sugerencias, reclamaciones, etc. recibidas por medio de los canales oportunos. Dicha información constituye la base para el seguimiento, medición y mejora del subproceso en cuestión.

Con una periodicidad semestral, el Equipo Directivo del Centro impulsa la fase de seguimiento, medición y mejora del subproceso de desarrollo de la enseñanza. Para ello, se tiene en cuenta las incidencias recibidas, el resultado de las encuestas de evaluación de la satisfacción de los estudiantes e indicadores estratégicos tales como:

- **Duración media de los estudios:** media de tiempo que un conjunto de estudiantes utiliza para graduarse en la titulación evaluada.
- **Tasa de abandono:** relación porcentual entre el número total de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que tendrían que haber obtenido el título en un año académico determinado, y que no se han matriculado ni en ese año académico ni en el siguiente.
- **Tasa de eficiencia:** relación porcentual entre el número total de créditos del plan de estudios a los que deberían haberse matriculado durante sus estudios el conjunto de graduados de un determinado año académico y el número total de créditos realmente matriculados.
- **Tasa de éxito:** relación porcentual entre el número total de créditos superados por los alumnos en un estudio y el número total de créditos presentados a examen.

	9. Sistema de Garantía Interna de la Calidad
MANUAL SGIC-UVIC	b. Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado

- **Tasa de rendimiento:** relación porcentual entre el número total de créditos superados por los alumnos en un estudio y el número total de créditos matriculados.
- **Tasa de graduación:** relación porcentual de estudiantes que finalizan sus estudios dentro del tiempo previsto en el plan de estudios o en un año académico más, en relación a su cohorte de entrada.
- **Media de calificación:** relación entre la media del expediente académico del estudiante graduado y la media final de la titulación.

Volviendo a las encuestas de evaluación de la satisfacción de los estudiantes, se realizan en formato digital por medio del Campus Virtual de la UVic, y sus resultados son computados automáticamente y distribuidos entre los agentes implicados por medio de un aplicativo propio basado en el Programa DOCENTIA. Por un lado, el profesorado recibe sus resultados, así como también los integrantes del CDC del Centro y la Comisión de Evaluación de la UVic; por otro lado, los estudiantes reciben a través del Campus Virtual los resultados generales/genéricos del Centro en relación a los de la UVic.

Como resultado del análisis, el Equipo Directivo, con la participación del CAC, redacta un informe de seguimiento con las propuestas a aplicar para la mejora del proceso; dicho informe se hace llegar al CDC y al VOAP para su aprobación y validación y, por lo tanto, poder proceder a la aplicación de las propuestas que en él se recogen.

Para la difusión, el Equipo Directivo del Centro se encarga de asegurar la correcta canalización entre los grupos de interés y responsables implicados en el proceso (y por medio de las vías oportunas) de los datos generados como consecuencia de su aplicación.


Recogida y análisis de información para la revisión y mejora del plan de estudios:

Se establece el proceso SGIQ-UVIC-D2-P2.2 para la revisión y mejora periódica de las titulaciones del Centro.

Este proceso es aplicable a la revisión y mejora de todas las titulaciones del Centro.

Su desarrollo se inicia cuando la modificación de los planes de estudio existentes resulta indispensable para su constante adaptación a las necesidades de la sociedad y al alumnado.

Por este motivo, anualmente, el Equipo Directivo del Centro recibe por parte de los grupos de interés implicados en las actividades académicas las sugerencias, inquietudes, reclamaciones y propuestas pertinentes. Tras seleccionar dicha información, la traslada al CAC, que se encarga de su análisis y evaluación, así como también de realizar un seguimiento del plan de estudios con el objetivo de redactar, anualmente (al término del curso), un informe global para el Equipo Directivo del Centro y los responsables de la universidad con los resultados y recomendaciones oportunas. A partir del análisis del informe global, el Equipo Directivo del Centro

	9. Sistema de Garantía Interna de la Calidad
MANUAL SGIC-UVIC	b. Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado

elabora al iniciarse el curso un Plan de Mejoras a aplicar; según el nivel de repercusión que tengan las propuestas de mejora, se requerirán varios grados progresivos de intervención y aprobación:

- **Propuestas de optimización:** se trata de acciones para la mejora de elementos ya existentes en el plan de estudios con el objetivo de reforzarlo. Las acciones de este tipo requieren la aprobación por parte del CDC.
- **Propuestas de cambio:** se trata de acciones para la revisión de elementos no sustanciales del plan de estudios. Las acciones de este tipo requieren la tramitación al VOAP de un informe justificativo, un posterior debate en la Comisión Académica y su aprobación final por parte del CDU.
- **Propuestas de innovación:** se trata de acciones para la sustitución o modificación de elementos sustanciales del plan de estudios. Las acciones de este tipo requieren la tramitación al VOAP de un informe justificativo, un posterior debate en la Comisión Académica, la aprobación por parte del CDU y, finalmente, la autorización de los Organismos oficiales competentes (DGU y/o DIUE).

Tras la aprobación del Plan de Mejoras, el Equipo Directivo del Centro procede a su difusión entre los integrantes del CAC, la Comisión de Evaluación de la UVic y los grupos de interés implicados para su implantación.

Anualmente, la CAC asume el seguimiento de este proceso. Para ello, revisa la implantación, aceptación y eficacia de las mejoras previstas en el Plan de Mejoras aprobado. Finalmente, incluye los resultados obtenidos, sus observaciones y propuestas en el nuevo informe global para que el Equipo Directivo del Centro las tenga en cuenta en la elaboración del nuevo Plan de Mejoras.


Para la difusión de este proceso el Equipo Directivo del Centro, junto al CAC, se encarga de asegurar la correcta canalización entre los grupos de interés implicados y por los medios oportunos de la información relativa al Plan de Mejoras de las titulaciones, su aprobación, aplicación y revisión para la mejora.

Recogida y análisis de información sobre la actividad docente:


El Centro establece el proceso SGIQ-UVIC-D4-P4.4 por el que se evalúa, promociona y reconoce al PDI, y es de aplicación para todo el PDI del Centro.

Su desarrollo se ejecuta mediante la aplicación del manual DOCENTIA dentro del entorno virtual de la UVic que ha adaptado los parámetros de evaluación de su manual DOCENTIA a una aplicación de uso interno dirigida a esta finalidad. La evaluación es voluntaria y los resultados sirven como evidencia para la mejora de la actividad docente y posible promoción del PDI.

El seguimiento, la medición y mejora de este proceso se hará a través del CAC, quien incluirá en su informe anual un resumen de de los procesos de evaluación de la

	9. Sistema de Garantía Interna de la Calidad
MANUAL SGIC-UVIC	b. Procedimientos de evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y el profesorado

docencia, señalando las posibles mejoras para sucesivas convocatorias. En su caso, el Equipo Directivo del Centro transmitirá estas sugerencias al Rectorado para su posterior modificación.

	9. Sistema de Garantía Interna de la Calidad
MANUAL SGIC-UVIC	c. Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad

c) Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad

Recogida y análisis de información sobre el desarrollo de las prácticas i la revisión de su planificación:


El Centro tiene establecido el proceso SGIQ-UVIC-D3-P3.5 que permite, entre otras cosas, evaluar, revisar y mejorar prácticas externas adecuadas, tanto para el alumnado de los distintos títulos que ofrece el Centro, como para el entorno profesional relacionado con estos títulos.

Este proceso es relevante para aquellas titulaciones del Centro que contemplan la elaboración y seguimiento por parte de su alumnado de prácticas profesionales externas, o que exigen a su alumnado la elaboración de proyectos finales de carrera basados en prácticas profesionales externas.

Después de definir, diseñar, ofrecer, promover y gestionar cualquiera de los programas de prácticas externas se asigna al estudiante un profesor tutor para sus prácticas; del mismo modo, le es asignado un profesional tutor perteneciente a la empresa o institución de acogida de las prácticas. El profesor tutor y el profesional tutor diseñan el plan de trabajo de la práctica según los objetivos y las competencias específicas que requieren las necesidades formativas del estudiante; asimismo, ponen a su disposición la documentación necesaria que recoja las orientaciones generales y la información general y específica necesaria para una adecuada superación de las prácticas. Durante el transcurso de la práctica, y según los criterios fijados por el Centro, el profesor tutor realiza su seguimiento académico, se asegura de su óptimo aprovechamiento y orienta al estudiante para obtener los mejores resultados posibles (para ello, consigna cualquier aspecto relevante acontecido durante la realización de la práctica en un informe de seguimiento). El profesional tutor de la empresa o institución de prácticas realiza también un seguimiento del estudiante y consigna sus observaciones y valoraciones en un informe. Al término del período de prácticas, se procede a la evaluación del estudiante según lo fijado por el Centro y siempre teniendo en cuenta los informes de seguimiento del profesor tutor y el profesional tutor. Del mismo modo, la secretaría del Centro procede al reconocimiento de las prácticas como créditos.

Finalmente, se lleva a cabo el seguimiento, medición y modificación del programa de prácticas externas cuando el RPE del Centro analiza el proceso de prácticas externas para comprobar que cumple con los objetivos fijados y para modificar, corregir, mejorar o eliminar las posibles anomalías que en él pueda detectar. El RPE basará su análisis en indicadores tales como:

- Tasa de alumnos que han realizado prácticas externas
- Satisfacción de los alumnos con las prácticas (indicador obtenido mediante las encuestas de satisfacción oportunas)
- Valoración de las prácticas por parte de los tutores (indicador obtenido mediante un informe de seguimiento y valoración)

	9. Sistema de Garantía Interna de la Calidad
MANUAL SGIC-UVIC	c. Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad

- Número de convenios de prácticas
- Número de incidencias acontecidas durante el desarrollo de las prácticas

Una vez haya identificado los puntos fuertes y débiles en el proceso, el RPE consultará a los agentes implicados (profesorado tutor, profesional tutor, alumnado implicado) y al Comité de Aseguramiento de la Calidad (CAC) para poder elaborar las propuestas de mejora que correspondan. Dichas propuestas se elevarán al CDC para su aprobación. Posteriormente se procederá a la implementación, bajo el seguimiento del CAC, de aquellas propuestas aprobadas por el CDC. El RPE introducirá las modificaciones aprobadas en la documentación que regula las prácticas externas del Centro.

El RPE es el responsable de gestionar y canalizar la información generada durante el proceso para que llegue a quien proceda. De este modo, se encarga de que los centros de acogida estén al corriente de las observaciones e incidencias acontecidas para contribuir a su mejora en futuras experiencias similares; por otro lado, también mantiene informados a los agentes implicados del Centro de las sugerencias, quejas y recomendaciones recibidas por parte de las empresas o instituciones de acogida para su inmediata gestión y/o resolución.

Recogida y análisis de información sobre el desarrollo de los programas de movilidad:


Concretamente para dar cobertura a estas necesidades el Centro establece el proceso SGIQ-UVIC-D3-P3.3.1 que permite entre otras cosas, evaluar y revisar el programa de movilidad de los estudiantes del Centro a otras universidades o instituciones y viceversa.

Este proceso se aplica a aquellas titulaciones que ofrece el Centro.

Su desarrollo empieza al iniciar el curso, cuando el CDC establece los objetivos a conseguir en materia de movilidad y nombra a un Coordinador de Relaciones Internacionales (CRI).

Después de diseñar, gestionar el proceso para los programas de movilidad, el Centro lo pone en marcha. Llegados a este punto y mientras se encuentra en la institución de destino, el alumnado mantiene un contacto fluido con el CRI mediante las vías oportunas para la gestión, canalización y resolución de posibles incidencias o dudas (académicas o no) derivadas de su estancia.

Al finalizar la estancia en la institución de destino, el alumnado debe reunirse con el CRI y aportar un informe sobre la actividad llevada a cabo, así como también un documento rubricado por los responsables de los créditos matriculados en la institución de destino que acredite su asistencia, aprovechamiento y calificación. A su vez, el CRI facilita al alumnado una encuesta para poder evaluar su satisfacción con la actividad de movilidad realizada y obtener de este modo datos para realizar el seguimiento, medición y mejora del proceso. Finalmente, previa aprobación del CDC,

	9. Sistema de Garantía Interna de la Calidad
MANUAL SGIC-UVIC	c. Procedimiento para garantizar la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad


el AGA procede al reconocimiento de las calificaciones obtenidas durante la estancia en la institución de destino.

Para formalizar el seguimiento, la medición y la mejora de tal proceso el CRI inicia el seguimiento, medición y mejora del proceso de gestión de la movilidad de los estudiantes. Para ello realiza un informe partiendo del análisis de varios indicadores cualitativos y cuantitativos, entre los que destacan:

- Número de estudiantes que han solicitado participar en actividades de movilidad
- Número de estudiantes que han participado en actividades de movilidad
- Número de convenios cerrados con otras instituciones
- Número de países de destino del alumnado
- Grado de satisfacción del alumnado
- Grado de aprovechamiento académico de la actividad de movilidad
- Número de incidencias ocurridas durante el transcurso de las actividades de movilidad

A partir del análisis de los indicadores disponibles, así como también de las posibles reclamaciones, recomendaciones o sugerencias recibidas y los objetivos iniciales fijados para la gestión de la movilidad del alumnado, el CRI realiza una propuesta de posibles mejoras para futuros cursos. Dichas propuestas, previa aprobación por parte del CAC y el CDC, se difunden mediante los canales oportunos entre los agentes implicados para su pronta aplicación.

El CRI asume la difusión entre los grupos de interés implicados de los datos generados durante el desarrollo del proceso. Para ello utiliza los canales oportunos según lo dispuesto en el proceso SGIQ-UVIC-D7-P7.1.

	9. Sistema de Garantía Interna de la Calidad
MANUAL SGIC-UVIC	d. Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida

d) Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida

El Centro establece el proceso SGIQ-UVIC-D3-P3.7 para realizar el seguimiento de la inserción laboral de los egresados del Centro y determinar un conjunto de indicadores relacionados con dicha inserción laboral y la satisfacción con la formación recibida.

Este proceso está destinado a los titulados universitarios pertenecientes a las promociones que hayan finalizado con una anterioridad igual a uno, tres o cinco años respecto al curso actual.

El proceso se inicia con la definición de los indicadores que permiten evaluar los índices de inserción laboral y satisfacción con la formación recibida de los titulados. Siguiendo las orientaciones del Área de Calidad, Servicio de Inserción Laboral y con el visto bueno del Centro, se elaborará el cuestionario definitivo. Este cuestionario se revisará de forma periódica.

También se define la muestra a la que se dirige el estudio de inserción laboral, en relación al año en curso. Esta muestra quedará determinada por aquellas promociones que hayan concluido con uno, tres o cinco años de antelación, y sus datos se obtendrán del PGU i la base de datos transaccional del Área de Estudiantes de la UVic.


Técnicamente se utilizará Internet y telemarketing para completar los datos e intentar garantizar un nivel de fiabilidad del 95% en la medida en que esto sea posible:

- **Difusión del cuestionario entre los egresados:** se realizará un e-mail masivo a toda la muestra, donde se animará a participar con un enlace directo a la encuesta que estará ubicada en la web de la UVic. (El contenido del mensaje se redactará según el documento anexo 12.1)
- **Telemarketing:** se realizará una campaña con el objetivo de conseguir un número suficiente de respuestas, para llegar a un grado de fiabilidad del 95%. Este procedimiento se preparará des del Área de Estudiantes > Servicio de Inserción Laboral.

Para hacer el seguimiento, la medición y las propuestas de mejora el Área de Estudiantes a través de su Servicio de Inserción Laboral será el encargado de coordinar la realización de los estudios y el cumplimiento del plan establecido anualmente.

El Área de Calidad será el responsable de la encuesta, así como de recoger, elaborar y archivar los informes con los resultados del cuestionario.


Una copia de los resultados y el informe se remitirá al responsable del Centro para que, de este modo, el Centro pueda procesar, cruzar y obtener la información como crea conveniente. Asimismo, el Servicio de Inserción Laboral del Área de Estudiantes elaborará un documento de inserción laboral de toda la Universidad.

	9. Sistema de Garantía Interna de la Calidad
MANUAL SGIC-UVIC	d. Procedimientos de análisis de la inserción laboral de los graduados y de la satisfacción con la formación recibida

Para la medición de los resultados del proceso se recogerán los siguientes indicadores:

- Tasa de inserción laboral
- Satisfacción con el empleo actual
- Satisfacción del egresado con la formación recibida

Finalmente, el Servicio de Inserción Laboral del Área de Estudiantes elaborará un informe con el estudio de inserción laboral que difundirá entre los agentes interesados a través de los medios que se determinen.

	9. Sistema de Garantía Interna de la Calidad
MANUAL SGIC-UVIC	d. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados y de atención a la sugerencias y reclamaciones

e) Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados (estudiantes, personal académico y de administración y servicios, etc.) y de atención a la sugerencias y reclamaciones

El Centro establece el proceso SGIQ-UVIC-D6-P6.1 que permite garantizar la medición de los resultados de formación, inserción laboral y satisfacción de los grupos de interés, así como también la gestión de los mecanismos de decisión para la actualización y mejora de las enseñanzas impartidas a partir de estos resultados.

Por ello, este proceso es aplicable a todas las titulaciones que ofrece el Centro.

El VOAP, guiándose por lo dispuesto en el Contrato Programa, define qué indicadores comunes hay que tener en cuenta al analizar el resultado de los procesos aplicables y los valores a alcanzar preferiblemente. Del mismo modo, define los instrumentos disponibles para la recogida y medición de indicadores, así como también quién debe asumir su análisis. A continuación, informa de ello al Área de las TIC de la UVic que se encarga de la programación de los instrumentos de medición necesarios y al Equipo Directivo del Centro, quien propone la adición de los indicadores específicos del Centro que considere oportunos. El Equipo Directivo del Centro eleva la propuesta de indicadores a recoger y mecanismos/instrumentos de recogida y análisis al CDC para su aprobación.


En este punto, se inicia la fase de recogida de indicadores por medio de los instrumentos definidos; el Área de Calidad (AdQ) se responsabiliza de suministrar al Equipo Directivo del Centro (también por medio de los instrumentos definidos) los indicadores necesarios para la evaluación fiable de los procesos relativos al funcionamiento académico del Centro, por ejemplo:

- Grado de satisfacción con la enseñanza recibida
- Grado de satisfacción con los materiales disponibles
- Grado de satisfacción con los servicios disponibles
- Tasa de eficiencia del alumnado
- Tasa de rendimiento del alumnado

El Equipo Directivo del Centro canaliza la información recibida entre los integrantes del CAC para su seguimiento, medición y mejora.

Anualmente, el CAC se encarga del análisis de los resultados. Para ello (y bajo la supervisión del AdQ) revisa y comprueba la validez de los indicadores y refleja el resultado de su análisis en una memoria anual. Dicha memoria contiene también propuestas para la revisión y mejora constante del proceso (por ejemplo, revisión, modificación, eliminación o inclusión de indicadores). Finalmente, el CAC tramita la memoria al AdQ para su verificación y, posteriormente, procede a su difusión entre los grupos de interés implicados por medio de los canales oportunos.

El Centro difunde el resultado del análisis de los resultados a través de la publicación en la página web de la UVic de la memoria anual redactada por el CAC.

	9. Sistema de Garantía Interna de la Calidad
MANUAL SGIC-UVIC	d. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados y de atención a la sugerencias y reclamaciones

Atención a las sugerencias o reclamaciones:

El Centro tiene establecido el proceso SGIQ-UVIC-D3-P3.6 que permita gestionar, revisar y solventar satisfactoriamente las alegaciones, reclamaciones y sugerencias recibidas. Para ello, el alcance del proceso se refiere al sistema de gestión de alegaciones, reclamaciones y sugerencias y es aplicable a aquellas situaciones derivadas de los estudios que ofrece el Centro.

El CDC del Centro define y difunde los canales y procedimientos de atención a alegaciones, reclamaciones y sugerencias.


Utilizando los canales establecidos, los grupos de interés descritos en el punto 6 pueden presentar quejas, sugerencias, reclamaciones o alegaciones por escrito utilizando la plantilla pertinente. En la plantilla, debe constar claramente el tema y la descripción de la sugerencia, reclamación o alegación, así como también una descripción precisa que permita su valoración objetiva.

El Equipo Directivo del Centro es el receptor de las quejas, sugerencias, reclamaciones o alegaciones. Al recibir alguna, el Equipo Directivo expide un acuse de recibo a su autor y, posteriormente, determina si hay que solicitarle documentación evidencial. Los criterios para esta determinación son los siguientes:

- Se solicitará documentación evidencial cuando la queja, reclamación o alegación incluya descripciones de hechos relevantes para la resolución que no se pueden valorar sin dicha documentación.
- Se solicitará documentación evidencial cuando la queja, reclamación o alegación incluya acusaciones serias contra miembros individuales de la comunidad académica.
- Se solicitará documentación evidencial cuando se aprecien indicios de que la queja, reclamación o alegación no podrá ser resuelta mediante resoluciones dentro del ámbito de competencias de los integrantes del CDC o mediante mediación y conciliación y que, por lo tanto, puede requerir intervención de los órganos superiores de la institución o, eventualmente, intervención judicial.


Al recibir una queja, sugerencia, reclamación y/o alegación, si su temática es académica, el análisis de sus motivos y su atención y resolución corresponde al CDC. Si la temática de la queja, sugerencia, reclamación y/o alegación está relacionada con los varios servicios del Centro, el Equipo Directivo la derivada a los responsables del servicio o servicios implicados, quienes se encargan del análisis de sus motivos y su resolución. Si la temática de la queja, sugerencia, reclamación y/o alegación sobrepasa las responsabilidades del centro, el Equipo Directivo la deriva a los órganos superiores para que se encarguen del análisis de sus motivos y su resolución. En cualquier caso, el Equipo Directivo se encarga de de notificar a la persona afectada la resolución de su queja, alegación, reclamación o sugerencia.

Para dar cabida al seguimiento, la medición y la mejora de dicho proceso el Equipo Directivo elabora un registro anual de quejas, sugerencias, reclamaciones y

	9. Sistema de Garantía Interna de la Calidad
MANUAL SGIC-UVIC	d. Procedimiento para el análisis de la satisfacción de los distintos colectivos implicados y de atención a la sugerencias y reclamaciones

alegaciones y su resolución. Dicho registro es analizado y evaluado por el CAC con el propósito de establecer acciones correctivas, preventivas o de mejora del proceso. Posteriormente, el CAC incluye en su informe global anual una referencia a las quejas, sugerencias, reclamaciones y/o alegaciones recibidas, analizadas y resueltas, y a las acciones correctivas, preventivas o de mejora que de ellas se hayan derivado. Tras estudiar la viabilidad de dichas acciones correctivas, el CDC decide sobre su aprobación e inicia las acciones oportunas para poder proceder a su aplicación en cursos posteriores.

Finalmente, el Equipo Directivo se encarga de asegurar la difusión entre los grupos de interés implicados de cualquier dato o información en relación o derivada del proceso para poder proceder a su desarrollo efectivo. Para ello, canaliza la información pertinente por medio de las herramientas oportunas.

	9. Sistema de Garantía Interna de la Calidad
MANUAL SGIC-UVIC	d. Criterios específicos en el caso de extinción del título

f) Criterios específicos en el caso de extinción del título

El Centro tiene establecido el proceso SGIQ-UVIC-D1-P2.3 que permita definir, revisar y actualizar los procedimientos a seguir para la extinción de una titulación del Centro. Para ello, el alcance del proceso es aplicable a las titulaciones del Centro.


Sea por decisión propia de la UVic y/o del Centro, sea como consecuencia del cumplimiento de lo descrito en el artículo 28 del RD 1393/2007 de 29 de octubre, se puede proceder a la extinción de uno o varios de los títulos del Centro. Algunas de las condiciones que pueden motivar la aplicación de este proceso son:

- La titulación ha dejado de cumplir en una medida considerable los estándares inicialmente propuestos, por lo que no preserva la integridad que la convierte en merecedora de la confianza pública.
- La titulación ha dejado de estar asociada a la misión de la institución.
- La oferta de la titulación es redundante o duplica otras ofertas.
- La oferta de la titulación es causa de ineficiencia financiera para la institución.
- Las tasas de graduación, abandono o eficiencia se han desviado significativamente de las declaradas en los objetivos iniciales.
- Los recursos de PDI, PAS o equipo e infraestructuras han dejado de ser suficientes o han sufrido un descenso significativo en su productividad.
- Se ha producido una disminución significativa de alumnado matriculado en primer curso.
- La demanda social de titulados ha cambiado significativamente.

Si se da el caso, el Equipo Directivo del Centro (por iniciativa propia o a instancias del CDU) prepara un informe por escrito en el que propone la extinción de un plan de estudios y sus motivos para ello. Dicho informe se presenta a los entes de la comunidad universitaria implicados en el proceso, y debe contener los siguientes puntos:

- Nombre y descripción breve de la titulación o programa académico
- Motivos para solicitar su extinción
- Alumnado afectado
- PAS y PDI afectado
- Plan de minimización de efectos negativos
- Informe sobre el impacto económico y financiero de dicha extinción
- Informe sobre el impacto de la extinción en otras titulaciones, programas o actividades formativas de la UVic

Tras la presentación del informe, se abre un período para que los entes de la comunidad universitaria implicados puedan declarar y argumentar su posición ante

	9. Sistema de Garantía Interna de la Calidad
MANUAL SGIC-UVIC	d. Criterios específicos en el caso de extinción del título

la propuesta de extinción. A continuación, y a la vista de las opiniones y argumentos de los agentes implicados y de la comunidad universitaria, el CDC del Centro estudia la propuesta y elabora un nuevo informe declarando y argumentando la postura del Centro ante la propuesta.

Los informes expedidos hasta el momento son elevados al VOAP para su validación. Posteriormente, el VOAP se encarga de su presentación a la JR y, posteriormente, al CDU para que tome la decisión oportuna en relación a la extinción. La decisión del CDU se somete a la aprobación del Patronato de la Fundación Universitaria Balmes. En la decisión del CDU debe constar:

- Plazo de preaviso a los afectados por la extinción.
- Procedimientos de información a grupos de interés y a la comunidad universitaria.
- Garantías al alumnado, al PDI y al PAS de minimización de los impactos negativos de la extinción.

Finalmente, la decisión institucional aprobada por el Patronato es notificada, según proceda, al Consejo de Universidades, a la ANECA y a AQU Cataluña para que la valoren.

La extinción de un título conlleva el cierre a las matrículas de nuevo ingreso en él; posteriormente se procede a la suspensión gradual de la docencia, siempre asegurando que el desarrollo del título implicado sea efectivo hasta que todos los alumnos de la titulación hayan finalizado los estudios dentro de los períodos establecidos en el régimen de permanencia de la UVic, y hasta que los alumnos del último curso tengan al menos dos años para ser evaluados.