MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA ESCUELA POLITÉCNICA DE INGENIERÍA DE FERROL DE LA UNIVERSIDADE DA CORUÑA

	ÓRGANO	FECHA
ELABORADO	Unidad Técnica de Calidad	26/04/2018
CONTEXTUALIZADO	Comisión de Garantía de Calidad	21/12/2022
REVISADO	Unidad Técnica de Calidad	28/02/2023
APROBADO	Junta de Centro	22/03/2023

RESUMEN DE REVISIONES		
EDICIÓN	**FECHA**	**MODIFICACIONES**
01	22/03/2023	Edición inicial
02	15/11/2024	Derivadas del Informe Provisional de Evaluación del Diseño del SGC de la ACSUG

UNIVERSIDADE DA CORUÑA	**MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA ESCUELA POLITÉCNICA DE INGENIERÍA DE FERROL**	epef

ÍNDICE

1. Presentación del centro 3
2. Sistema de Garantía de Calidad 3
3. Alcance del SGC 4
4. Estructura para la calidad. Responsabilidades 5
    4.1. Nivel de universidad 5
    4.2. Nivel de centro 5
    4.3. Nivel de título 7
5. Documentación 9
6. Grupos de interés. Participación y rendición de cuentas. 9

Anexos 11
Anexo I. Relación de evidencias e indicadores 11
Anexo II. Definición de los indicadores 16
Anexo III. Formato de acta 20
Anexo IV. Formato de acción de mejora 21
Anexo V. Normativa y documentación de referencia 22

1. Presentación del centro

La Escuela Politécnica de Ingeniería de Ferrol (EPEF) de la UDC tiene como objetivo principal formar futuros profesionales altamente cualificados que sepan resolver con análisis crítico los diferentes retos que le va planteando el entorno laboral y social, que se encuentran en permanente cambio.

Su funcionamiento está determinado por el Reglamento de Régimen Interno que está publicado en la web (https://www.udc.es/gl/epef/escola/). En dicho documento se establecen los órganos de gobierno, así como la composición y funciones de los mismos.

El órgano de gobierno es la Junta de centro (JC) y su órgano ejecutivo en materia de calidad es la Comisión de Garantía de Calidad (CGC). La composición de ambos órganos está recogida en el Reglamento de Régimen Interno y publicada en la web (https://www.udc.es/gl/epef/escola/).

2. Sistema de Garantía de Calidad

El Sistema de Garantía de Calidad (SGC) de la EPEF es la base para el desarrollo del ciclo de vida (verificación-seguimiento-modificación-acreditación-extinción: VSMAE) de los títulos que imparte, facilita su gestión y mejora continua, así como los procesos de evaluación externa.

El SGC está constituido por procesos clasificados en dimensiones a los que aplica el ciclo de mejora continua, de forma individual y en su conjunto: planificar, hacer, verificar y actuar (PHVA). Todas las actividades se planifican (P); se desarrollan según lo planificado o con las actualizaciones que surjan, dejando constancia de éstas (H); se comprueba el éxito obtenido en dichas actividades (V); y se plantea su continuidad por medio de las correspondientes acciones de mejora derivadas del análisis anterior (A).

- **Planificar** conlleva establecer el objetivo que se quiere alcanzar, las acciones a desarrollar, sus responsables, los recursos necesarios, el seguimiento de dichas acciones, los indicadores, etc.
- **Hacer** implica implementar las acciones previamente planificadas.
- **Verificar** supone recoger evidencias de lo realizado, tanto de los indicadores marcados en la planificación como la opinión (satisfacción) de los responsables de la ejecución de las diferentes acciones para evaluar lo realizado, valorar si se ha cumplido lo previsto, analizando las causas de lo que no haya salido de forma correcta.
- **Actuar** es analizar la información de cada proceso y realizar la propuesta de actuación para el

próximo curso.

En los diferentes órganos del centro, se encuentran representados todos los grupos de interés y en ellos se pueden proponer acciones de mejora que se llevarán a la CGC para su análisis y aprobación. Anualmente, la CGC revisa el cumplimiento del SGC y evalúa el cumplimiento del Plan de Mejoras de los títulos y/o del centro. Los informes de seguimiento de los títulos y/o centro y sus Planes de Mejora, una vez aprobados por la CGC, se publican en la web del centro para que se encuentren disponibles tanto para PDI, PAS y alumnado como para la sociedad en general. Posteriormente, el ED informa en la JC de los resultados de la revisión del SGC y del funcionamiento global del mismo. Por otro lado, los resultados globales de los títulos se analizan en las diferentes comisiones de titulación además de en la CGC.

El objetivo principal que se persigue con la aplicación del ciclo de mejora continua es realizar una gestión eficaz de las actividades desarrolladas y mostrar los resultados para rendir cuentas a la sociedad. En la página web de la Escuela Politécnica de Ingeniería de Ferrol (https://www.udc.es/epef) y en la página web del portal de estudios de la UDC (https://estudos.udc.es/es), se aporta información actualizada de cada título. Además, en la página web de la Escuela, en el apartado de Calidad (https://www.udc.es/es/epef/calidade/), se incluye la última versión del SGC y de la política y los objetivos de calidad.

La gestión del SGC se hace a través de una aplicación informática (https://calidade.udc.gal) en la que se clasifican los procesos a nivel de centro y de título, con diferentes niveles de acceso según del perfil que se trate (UTC, equipo directivo, responsable de calidad de centro, coordinación de título y personal de administración).

3. Alcance del SGC

El SGC alcanza a todos los títulos oficiales de grado y máster que se imparten en el centro.

En los títulos interuniversitarios, en que la responsable administrativa es otra universidad, las personas responsables de la coordinación en la UDC deben mantener actualizada la información pública y las evidencias de la UDC que permiten la rendición de cuentas del título.

4. Estructura para la calidad. Responsabilidades

La estructura para la calidad, con las responsabilidades respectivas, se establece en tres niveles:

4.1. Nivel de universidad

- **Equipo Rectoral (ER).** Apoyar la implantación y el desarrollo del SGC en todos los centros de la UDC.
- **Consejo de Gobierno (CG).** Aprobar la documentación marco del SGC.
- **Unidad Técnica de Calidad (UTC).** Elaborar la documentación marco del SGC de los centros de la UDC, remitírsela al ER para su aprobación por el CG. Revisar la documentación del SGC contextualizada a cada centro. Dar apoyo técnico en la gestión del SGC y en el ciclo de vida de los títulos (VSMAE).

4.2. Nivel de centro

- **Junta de centro (JC)**. Aprobar la documentación del SGC y sus actualizaciones/modificaciones, la política y los objetivos de calidad.
- **Equipo Directivo (ED).** Implantar, revisar y actualizar el SGC. Elaborar, revisar y actualizar la política, los objetivos de calidad. Informar sobre los informes relativos al SGC y al ciclo de vida de los títulos que marque la normativa vigente y el plan de mejora del centro.
- **Comisión de Garantía de Calidad (CGC).**
- **Responsable de calidad (RC**).
- **Responsable de programas de movilidad (RM).** Gestionar el proceso de movilidad de los estudiantes en el centro.
- **Responsable de prácticas externas (RP).** Gestionar el proceso de prácticas externas del centro.
- **Responsable del centro con competencias en infraestructuras y servicios (RI).** Gestionar el proceso de recursos materiales y prestación de servicios.

Los dos órganos de este nivel más directamente implicados en el control y desarrollo del SGC del centro son el/la Responsable de Calidad (RC) y la Comisión de Garantía de Calidad (CGC). A

continuación, se define las funciones de los dos agentes y la composición de esta última.

Responsable de calidad (RC). Con independencia de otras responsabilidades que se le sean asignadas por la Comisión de Garantía de Calidad, el/la Responsable de Calidad tiene la responsabilidad para:

- Gestionar los procesos de centro del SGC para su posterior análisis por la CGC.
- Revisar la información relativa a las evidencias e indicadores de los procesos de los títulos.
- Revisar y actualizar la información pública del apartado de calidad de la web del centro.
- Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGC del centro.
- Recopilar la información de los resultados de satisfacción de los grupos de interés.
- Recopilar los datos de las incidencias recibidas relativas al centro.
- Recopilar la información sobre las acciones de apoyo/atención al alumnado que se desarrollan en el centro.
- Recopilar la información de las actividades de difusión y captación que desarrolla el centro.
- Informar al/a la Director/a del Centro sobre el desempeño del SGC y de cualquier necesidad de mejora.

Comisión de Garantía de Calidad (CGC). La composición de la Comisión de Garantía de Calidad del centro, tal y como establece el Reglamento de Régimen Interno de la EPEF, está compuesta por:

a. Director del centro.
b. Secretario del centro, que será el de la comisión.
c. Subdirector responsable de Calidad.
d. Subdirector responsable de organización académica.
e. Coordinadores de títulos de grado y máster.

f. Administrador o persona de la administración o de la Unidad de Gestión Académica Integrada responsable de la gestión administrativa de las titulaciones del centro.

g. Dos representantes del PDI.

h. Dos representantes del estudiantado.

i. Un representante del PAS.

Este órgano participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGC del centro, siendo sus funciones principales:

- Verificar la planificación del SGC del centro, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos del sistema, de la política y objetivos de calidad y de los requisitos recogidos en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Revisar y actualizar la documentación del SGC del centro.
- Realizar seguimiento de las evidencias e indicadores de los procesos del SGC.
- Establecer acciones de mejora y aprobar propuestas de mejora del SGC sugeridas por otros órganos o restantes miembros del centro.
- Aprobar los informes relativos al SGC y al ciclo de vida de los títulos que marque la normativa vigente.
- Revisar la política de calidad y los objetivos de calidad del centro propuestos por el ED y realizar un seguimiento de los mismos.

4.3. Nivel de título

- **Comisión Académica (CA).** Las funciones más importantes a desempeñar son:

  - Revisar los mecanismos de coordinación de los títulos.

  - Elaborar los informes relativos a las solicitudes de reconocimiento de créditos del alumnado.

  - Elaborar el calendario académico del centro y el calendario con los plazos de solicitud y defensa de los TFG/TFM.

- Resolver las reclamaciones del alumnado a los criterios de evaluación.

- Resolver las solicitudes de matrícula a tiempo parcial en las titulaciones de grado.

- Proponer acciones de mejora sobre los títulos a la CGC o relativas al SGC.

La composición de esta Comisión es la siguiente:

a. Director del centro.

b. Secretario del centro, que también lo será de la Comisión.

c. Subdirector de organización académica.

d. Subdirector /es con responsabilidad en intercambios y movilidad y en prácticas externas.

e. Cinco representantes del PDI con vinculación permanente, de los cuales, por lo menos uno, pertenecerá a uno de los departamentos no adscritos al centro.

f. Un representante de las restantes categorías de PDI.

g. Tres representantes de estudiantes.

h. El administrador o persona de administración o de la Unidad de Gestión Académica Integrada responsable de la gestión administrativa de las titulaciones del centro.

- **Comisión de Titulación (CTIT).** En la EPEF se disponen de dos Comisiones de Titulación de grado, una para los grados del ámbito industrial y otra para el grado del ámbito naval. También existe una Comisión de Titulación por cada título de máster. Las composiciones de estas comisiones son diferentes y quedan recogidas en el Reglamento del Régimen Interno del centro. Las funciones principales a desarrollar en materia de calidad son:

  - Proponer a la CGC acciones de mejora sobre el título y mejoras relativas al SGC.

  - Revisión de los resultados académicos del título y colaborar en el seguimiento del mismo.

  - Elaborar y analizar el perfil de ingreso de las titulaciones correspondientes.

  - Gestionar el proceso relativo a los TFG o TFM de los títulos.

- Realización de las modificaciones del título.
- Selección y admisión de estudiantes en los títulos de máster.

- **Coordinador/a de título (CT).** Gestionar los procesos del título del SGC para su posterior análisis por la CTIT y/o la CGC. Revisar y actualizar la información pública del título. Elaborar, con el apoyo del RC, el Informe Anual de Seguimiento/Renovación de la Acreditación y el Plan de Mejoras del título.

De todas las reuniones se dejará constancia, en el acta correspondiente, de los acuerdos tomados (anexo III) y del lugar de su archivo.

5. Documentación del SGC

En el año 2015 se creó un grupo de trabajo formado por las personas responsables de calidad de los centros de la UDC que tenían certificada la implantación del SGC y de la UTC para actualizar y mejorar la documentación del SGC en base a:

- La experiencia acumulada desde el año 2008 por los centros de la UDC en el diseño y la implantación de sus SGC.
- Las recomendaciones que las distintas comisiones de evaluación han contemplado en los informes de certificación del diseño y sobre todo de la implantación de los SGC de los centros de la UDC.
- Las guías elaboradas por la Agencia para la Calidad del Sistema Universitario de Galicia (ACSUG): Programa FIDES-AUDIT (para diseño y certificación del SGC) y las correspondientes a las diferentes evaluaciones externas (verificación, seguimiento, modificación y renovación de la acreditación de títulos), de modo que garantiza su cumplimiento.
- Los Estándares Europeos de Garantía de la Calidad en las Instituciones de Educación Superior (ESG, 2015).

En el primer trimestre de 2018, la UTC remite al ER la documentación marco del SGC para su revisión que fue aprobada por el CG del 26/04/2018.

Posteriormente la UTC adaptó la documentación marco del SGC al Real Decreto 640/2021, de 27 de

julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios y al Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.

Finalmente, la documentación marco del SGC fue remitida al centro para su contextualización el 06/09/2022.

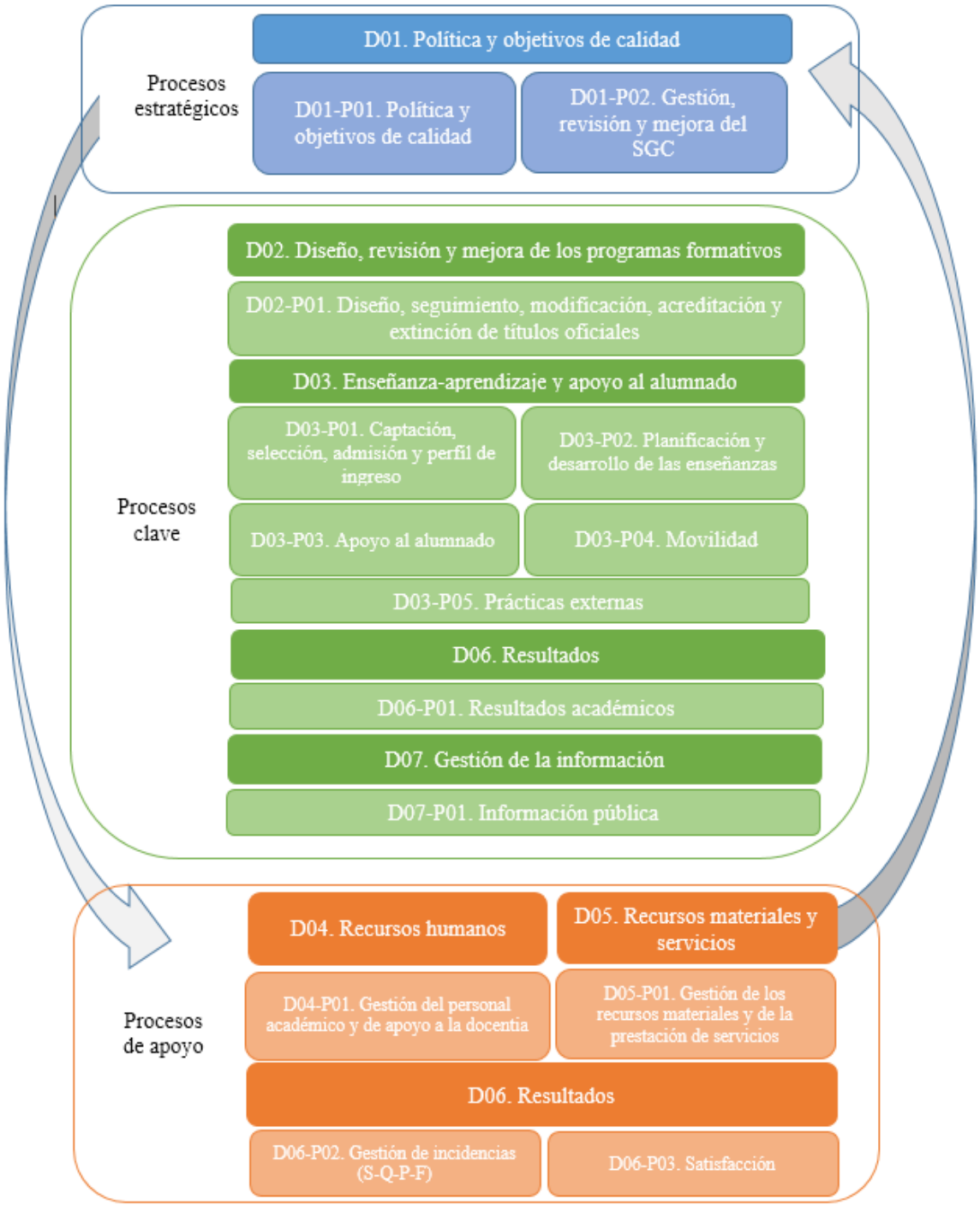
La documentación está basada en los criterios de:

- Sencillez y eficacia
- Cumplimiento de las indicaciones de la ACSUG.
- No repetir la información en los diferentes procesos y el manual.
- No documentar lo que ya está establecido por normativa europea, estatal, autonómica, de la Universidad y guías de la ACSUG.
- Incluir las evidencias e indicadores en la aplicación informática.

La documentación del SGC de la EPEF está compuesta por:

- **Política de Calidad.** Refleja el compromiso del equipo de dirección del centro con la mejora de la calidad. Es un documento público que se encuentra disponible en la web del centro.
- **Objetivos de Calidad.** Reflejan los resultados que el centro quiere alcanzar dentro del SGC.
- **Manual de Calidad.** Incluye la relación de evidencias e indicadores de cada uno de los procesos del SGC, la definición de los indicadores, la plantilla del acta, la plantilla de acción de mejora y la normativa y documentación de referencia que afecta al SGC del centro.
- **Procesos.** Dan respuesta a los estándares de calidad, a las directrices del Programa FIDES-AUDIT y a los criterios de seguimiento y acreditación de los títulos oficiales de la ACSUG. Se disponen de 14 procesos, que son los que se recogen en la figura 1.
- **Documentos internos y normativas.** Son documentos de la UDC o del centro que apoyan a la gestión del centro e intervienen en los procesos del SGC.
- **Registros de Calidad.** Son las evidencias e indicadores que demuestran la implantación de los procesos, y por tanto, del SGC del centro. Se recogen en el anexo I de este Manual.

Figura 1. Mapa de procesos.



Los procesos cuentan con una portada en la que se incluye el cuadro de firmas y de resumen de revisiones. En las siguientes páginas se despliegan los siguientes contenidos:

- **Objeto**. Se describen los propósitos fundamentales y los contenidos generales que se desarrollan en el documento.
- **Definiciones.** Se incluye, si procede, una lista de las palabras o conceptos que precisen una definición para su correcto uso o interpretación.
- **Responsables:** Se indican los órganos unipersonales o colegiados, los servicios, etc. que tienen responsabilidades asignadas en cada uno de los procesos.
- **Documentación:** Se incluye como anexo V a este Manual la relación de la normativa y documentación de referencia que afecta a cada proceso.
- **Desarrollo:** Se describen de forma clara las actividades, acompañadas de los/as responsables de su consecución y relacionadas entre sí.
- **Evidencias/indicadores:** Se identifican las evidencias y/o indicadores que genera la ejecución del proceso.

La codificación de la documentación del SGC es la siguiente:

- **Dimensiones (DXX)**. D: dimensión. XX: ordinal simple.
- **Procesos (DXX.PXX)**. D: dimensión. P: proceso. XX: ordinal simple.
- **Evidencias (DXX.PXX.EXX).** D: dimensión. P: proceso. E: evidencia. XX: ordinal simple.
- **Indicadores (DXX.PXX.IXX).** D: dimensión. P: proceso. I: indicador. XX: ordinal simple.

La codificación de las actas de los diferentes órganos de la EPEF seguirá el siguiente formato:

Acta_Código comisión u órgano_fecha (AAAAMMDD) (Por ejemplo: Acta_JE_20220506 indicaría que se trata del acta de la Junta de Centro celebrada el 6 de mayo de 2022)

Los códigos de comisión u órgano a emplear serán:

Junta de Centro: JE
Comisión Permanente: CP

Comisión Académica: CA
Comisión de Garantía de Calidad: CGC
Comisión de Biblioteca: CB
Comisión de Titulación de Grado del ámbito Ingeniería Industrial: CT_GI
Comisión de Titulación de Grado del ámbito Ingeniería Naval: CT_GN
Comisión de Titulación de Máster en Ingeniería Industrial: CT_MII
Comisión de Titulación de Máster en Ingeniería Naval y Oceánica: CT_MINO
Comisión de Titulación de Máster en Eficiencia Energética y Sostenibilidad: CT_MEES
Comisión de Titulación de Máster en Informática Industrial y Robótica: CT_MIIR
Comisión de Titulación de Máster en Diseño, Desarrollo y Comercialización de Videojuegos: CT_MDDCV
Comisión de Titulación de Máster en Física e Ingeniería de la Materia Blanda: CT_MFIMB
Comisión de Titulación de Máster Erasmus Mundus en Sostenibilidad e Industria 4.0 Aplicado al Sector Marítimo: CT_MSEAS
Comisión de Titulación de Máster en Fabricación Aditiva: CT_MFA
Comisión de Titulación de Máster en Tecnología Textil y Moda Sostenible: CT_MTTMS

6. Grupos de interés. Participación y rendición de cuentas

La participación de los grupos de interés se relaciona en la Tabla 1, indicando los procesos en los que participan, el modo de participación y la rendición de cuentas.

Tabla 1. Participación de los grupos de interés.

Grupo de interés	Procesos	Modo	Rendición de cuentas
Alumnado	D01-P01, D01-P02 D02-P01 D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D03-P05 D04-P01, D05-P01, D06-P01, D06-P02, D06-P03, D07-P01	• Órganos de representación • Encuestas de satisfacción • Preguntas, felicitaciones, sugerencias y quejas	Órganos de representación Páginas Web
Personal Docente e Investigador	D01-P01, D01-P02 D02-P01 D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D03-P05 D04-P01, D05-P01, D06-P01, D06-P02, D06-P03, D07-P01		
Personal de apoyo	D01-P01, D01-P02 D02-P01 D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D03-P05 D04-P01, D05-P01, D06-P01, D06-P02, D06-P03, D07-P01		
Egresados/as	D01-P01		

Grupo de interés	Procesos	Modo	Rendición de cuentas
	D02-P01 D06-P01, D06-P02, D06-P03, D07-P01	• Invitación a reuniones de los órganos de representación • Encuestas de satisfacción • Preguntas, felicitaciones, sugerencias y quejas	
Empleadores/as	D01-P01, D01-P02 D02-P01 D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D03-P05 D04-P01, D05-P01, D06-P01, D06-P02, D06-P03, D07-P01		
Sociedad en general	D01-P01, D01-P02 D07-P01	• Preguntas, felicitaciones, sugerencias y quejas	Páginas Web

Anexo I. Relación de evidencias e indicadores

EVIDENCIAS
D01-P01 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD
D01-P01-E01. Actas
D01-P01-E02. Política y objetivos estratégicos de calidad
D01-P01-E03. Objetivos operativos anuales
D01-P01-E04. Acciones de mejora
D01-P02 GESTIÓN, REVISION Y MEJORA DEL SGC
D01-P02-E01. Actas
D01-P02-E02. Manual y procesos del SGC
D01-P02-E03. Informes de evaluación externa (diseño, certificación de la implantación y seguimiento)
D01-P02-E04. Cuadro de mando
D01-P02-E05. Listado de evidencias de la implantación del SGC
D01-P02-E06. Informe anual del centro
D01-P02-E07. Informe de auditoría del centro
D01-P02-E08. Acciones de mejora
D01-P02-E09. Plan anual de mejoras
D02-P01 DISEÑO, SEGUIMIENTO, MODIFICACIÓN, ACREDITACIÓN Y EXTINCIÓN DE LOS TÍTULOS OFICIALES
D02-P01-E01. Actas
D02-P01-E02. Expediente de verificación/modificación del título
D02-P01-E03. Memorias vigentes de los títulos del centro
D02-P01.E04. Autoinformes de seguimiento anual/renovación acreditación del título/centro
D02-P01-E05. Informes finales de verificación/seguimiento/renovación acreditación del título/centro
D02-P01.E06. Expediente de extinción/supresión del título
D02-P01.E07. Acciones de mejora
D03-P01 CAPTACIÓN, SELECCIÓN, ADMISIÓN Y PERFIL DE INGRESO
D03-P01-E01. Actas
D03-P01-E02. Perfil real de ingreso
D03-P01-E03. Plan de captación
D03-P01-E04. Lista provisional de solicitudes admitidas y excluidas, y lista de espera
D03-P01-E05. Reclamaciones a la lista provisional
D03-P01-E06. Lista definitiva de solicitudes admitidas y excluidas.
D03-P01-E07. Acciones de mejora

EVIDENCIAS
D03-P02 PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LAS ENSEÑANZAS
D03-P02-E01. Actas
D03-P02-E02. Plan Docente Anual (PDA)
D03-P02-E03. Plan de Organización Docente (POD)
D03-P02-E04. Guías docentes
D03-P02-E05. Horarios, aulas y calendario académico del centro/título
D03-P02-E06. Reglamento interno para el desarrollo y evaluación de los TFG/TFM
D03-P02-E07. Listado de estudiantes que han solicitado reconocimiento de créditos
D03-P02-E08. Informes sobre el reconocimiento de créditos
D03-P02-E09. Acciones de mejora
D03-P03 APOYO AL ALUMNADO
D03-P03-E01. Actas
D03-P03-E02. PAAE del centro
D03-P03-E03. Acciones de mejora
D03-P04 MOVILIDAD
D03-P04-E01. Actas
D03-P04-E02. Listado de centros/universidades con convenio de movilidad
D03-P04-E03.Convenios de colaboración en vigor
D03-P04-E04. Relación de actividades para fomentar la participación del alumnado
D03-P04-E05. Acciones de mejora
D03-P05 PRÁCTICAS EXTERNAS
D03-P05-E01. Actas
D03-P05-E02. Listado de centros/entidades para la realización de prácticas externas
D03-P05-E03. Convenios en vigor con las entidades donde se realizan prácticas externas
D03-P05-E04. Distribución del alumnado por centro de prácticas obligatorias
D03-P05-E05. Distribución del alumnado por centro de prácticas no obligatorias
D03-P05-E06. Acciones de mejora
D04-P01 GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA
D04-P01-E01. Actas
D04-P01-E02. CV profesorado externo
D04-P01-E03. Acciones de mejora

EVIDENCIAS
D05-P01 GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
D05-P01-E01. Actas
D05-P01-E02. Información sobre los recursos materiales y servicios relacionados con el título
D05-P01-E03. Fondos bibliográficos y otros recursos documentales relacionados con el título
D05-P01-E04. Materiales didácticos y/o tecnológicos que permitan el aprendizaje a distancia
D05-P01-E05. Acciones de mejora
D06-P01 RESULTADOS ACADÉMICOS
D06-P01-E01. Actas
D06-P01-E02. Listado de trabajos fin de grado/máster (título, tutor/a y calificación).
D06-P01-E03. Adquisición de resultados de aprendizaje
D06-P01-E04. Acciones de mejora
D06-P02 GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-P-F)
D06-P02-E01. Actas
D06-P02-E02. Sugerencias, quejas, preguntas y felicitaciones
D06-P02-E03. Informe de la persona, órgano o servicio implicado
D06-P02-E04. Respuesta a las sugerencias, quejas y preguntas
D06-P02-E05. Acciones de mejora
D06-P03 SATISFACCIÓN
D06-P03-E01. Actas
D06-P03-E02. Protocolo de aplicación de encuestas
D06-P03-E03. Encuestas satisfacción con el título a los grupos interés
D06-P03-E04. Encuestas de satisfacción del alumnado con la docencia (AVALIEMOS)
D06-P03-E05. Acciones de mejora
D07-P01 INFORMACIÓN PÚBLICA
D07-P01-E01. Actas
D07-P01-E02. Páginas web del título, centro y Universidad con información actualizada y coherente
D07-P01-E03. Acciones de mejora

INDICADORES
D01-P01 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD
D01-P01-I01. Porcentaje de objetivos operativos anuales alcanzados
D01-P02 GESTIÓN, REVISION Y MEJORA DEL SGC
D01-P02-I01. Grado de acciones de mejora ejecutadas
D03-P01 CAPTACIÓN, SELECCIÓN, ADMISIÓN Y PERFIL DE INGRESO
D03-P01-I01. Número total de alumnado de nuevo ingreso en el título
D03-P01-I02. En caso de máster, número de alumnado de nuevo ingreso y título de procedencia
D03-P01-I03. Relación de oferta/demanda de plazas de nuevo ingreso
D03-P01-I04. Relación de matrícula de nuevo ingreso/oferta de plazas de nuevo ingreso
D03-P02 PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LAS ENSEÑANZAS
D03-P02-I01. Número total de alumnado matriculado
D03-P02-I02. Media de alumnado por grupo de docencia
D03-P02-I03. Porcentaje de asignaturas con reclamaciones en los criterios de evaluación
D03-P03 APOYO AL ALUMNADO
D03-P03-I01. Porcentaje de acciones de atención al alumnado realizadas
D03-P03-I02. Número total de alumnado que participa en las acciones de atención realizadas
D03-P04 MOVILIDAD
D03-P04-I01. Número total de alumnado saliente y entrante por tipo de programa de movilidad
D03-P04-I02. Relación entre el número total de alumnado saliente que solicita participar y el número total de plazas ofertadas, por tipo de programa de movilidad
D03-P04-I03. Relación entre el número total de alumnado saliente y el número total de alumnado matriculado en el título
D03-P05 PRÁCTICAS EXTERNAS
D03-P05-I01. Porcentaje de alumnado que participa en las prácticas no obligatorias
D03-P05-I02. Porcentaje de alumnado que participa en las prácticas obligatorias

INDICADORES
D04-P01 GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA
D04-P01-I01. Número de PDI del título por categoría
D04-P01-I02. Numero de quinquenios y sexenios del PDI del título por categoría
D04-P01-I03. Participación del PDI del título en planes de formación de la UDC y en actividades formativas específicas
D04-P01-I04. PDI del título evaluado por el programa DOCENTIA y resultados obtenidos
D04-P01-I05. Número de PAS del centro por categoría
D04-P01-I06. Porcentaje de participación del PAS del centro en planes de formación de la Universidad y en actividades formativas específicas
D04-P01-I07. Número total de PDI del título/PAS del centro que participa en los programas de movilidad (entrante y saliente), por tipo de programa
D04-P01-I08. Porcentaje de PDI del título que participa en los programas de movilidad
D04-P01-I09. Porcentaje de PAS del centro que participa en los programas de movilidad
D06-P01 RESULTADOS ACADÉMICOS
D06-P01-I01. Resultados académicos de los títulos (titulo/centro/rama/universidad)
D06-P01-I02. Indicadores de inserción laboral
D06-P01-I03. Indicadores del SIIU
D06-P02 GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-P-F)
D06-P02-I01. Número de preguntas, felicitaciones, sugerencias y quejas dirigidas al centro y/o al título
D06-P03 SATISFACCIÓN
D06-P03-I01. Satisfacción de los grupos de interés con el título (porcentaje de participación y resultados)
D06-P03-I02. Satisfacción del alumnado con la docencia (AVALIEMOS) (porcentaje de participación y resultados)

Anexo II. Definición de los indicadores

INDICADORES	DEFINICIÓN
D01-P01-I01. Porcentaje de objetivos operativos anuales alcanzados	Relación porcentual entre el número de objetivos operativos anuales alcanzados y el número de objetivos operativos anuales propuestos
D01-P02-I01. Porcentaje de acciones de mejora ejecutadas	Relación porcentual entre el número de acciones ejecutadas y el número de acciones propuestas
D03-P01-I01. Número total de alumnado de nuevo ingreso	Número total de alumnado que se matricula por primera vez en el título, por curso académico
D03-P01-I02. En caso de máster, número total de alumnado de nuevo ingreso y título de procedencia	Número total de alumnado que se matricula por primera vez en el título de máster por título de procedencia y curso académico
D03-P01-I03. Relación demanda de plazas de nuevo ingreso en primera opción/oferta de plazas	Relación porcentual entre el número de estudiantes preinscriptos en primera opción y el número total de plazas ofertadas por el título, por curso académico.
D03-P01-I04. Relación de matrícula de nuevo ingreso/oferta de plazas de nuevo ingreso	Relación porcentual entre el número de total de alumnado de nuevo ingreso matriculado en el título y el número de plazas ofertadas por el título, por curso académico
D03-P02-I01. Número total de alumnado matriculado	Número total de estudiantes que se matriculan en el título, por curso académico
D03-P02-I02. Media de alumnado por grupo de docencia	Relación entre el número de alumnos matriculados en cada materia del título y el número de grupos en teoría y práctica, por curso académico
D03-P02-I03. Porcentaje de asignaturas con reclamaciones en los criterios de evaluación	Relación porcentual entre las asignaturas con reclamaciones en los criterios de evaluación y el número total de asignaturas, por curso académico
D03-P03-I01. Porcentaje de acciones de atención al alumnado realizadas	Relación porcentual entre el número de acciones de atención al alumnado realizadas y el número de acciones totales programadas, por curso académico
D03-P03-I02. Número total de alumnado que participa en las acciones de atención realizadas	Número total de alumnado que participa en las acciones de atención realizadas, por curso académico
D03-P04-I01. Número total de alumnado saliente y entrante por tipo de programa de movilidad	Número total de alumnado (saliente) del título que participó en cada uno de los programas de movilidad, por curso académico
	Número total de alumnado (entrante) del título que participó en cada uno de los programas de movilidad, por curso académico
D03-P04-I02. Relación entre el número total de alumnado (saliente) que solicita participar y el número total de plazas ofertadas, por tipo de programa de movilidad	Relación porcentual entre el número total de alumnado matriculado en el título que solicita participar en cada uno de los programas movilidad y el número total de plazas que se ofertan en cada uno de esos programas, por curso académico
D03-P04-I03. Relación entre el número total de alumnado (saliente) y el total del alumnado matriculado en el título	Relación porcentual entre el número total de alumnado matriculado que participa en cada uno de los programas movilidad y el número total de alumnado matriculado en el título, por curso académico
D03-P05-I01. Porcentaje de alumnado que participa	Relación porcentual entre el número de alumnado

INDICADORES	DEFINICIÓN
en las prácticas no obligatorias	matriculado en el título que participa en el programa de prácticas no obligatorias y el número total de alumnado matriculado en el título que puede participar, por curso académico
D03-P05-I02. Porcentaje de alumnado que participa en las prácticas obligatorias	Relación porcentual entre el número de alumnado matriculado en el título que participa en el programa de prácticas obligatorias y el número total de alumnado matriculado en el título que puede participar, por curso académico
D04-P01-I01. Número de PDI del título por categoría	Número total de PDI del título por categoría y curso académico
D04-P01-I02. Numero de quinquenios y sexenios del PDI del título por categoría	Número total de quinquenios y sexenios del total del PDI del título por categoría y curso académico
D04-P01-I03. Participación del PDI del título en planes de formación de la UDC y en actividades formativas específicas	Relación porcentual entre el número de PDI del título que solicitó participar en planes de formación de la UDC y el número total de PDI del título, por curso académico
	Relación porcentual entre el número de PDI del título que participa en planes de formación de la UDC y el número total de PDI del título, por curso académico
D04-P01-I04. PDI del título evaluado por el programa DOCENTIA y resultados obtenidos	Relación porcentual entre el número de PDI del título que fue evaluado por el programa DOCENTIA y el número total de PDI del título, por curso académico
	Relación porcentual entre el número de PDI del título que fue evaluado por el programa Docentia y el número de PDI del título que obtuvo una evaluación positiva, por curso académico
	Relación porcentual entre el número de PDI del título que fue evaluado por el programa Docentia y el número de PDI del título que obtuvo la máxima valoración (Muy favorable o Desempeño excelente), por curso académico
D04-P01-I05. Número de PAS del centro por categoría	Número total de PAS del centro por categoría y curso académico
D04-P01-I06. Porcentaje de participación del PAS del centro en planes de formación de la Universidad y en actividades formativas específicas.	Relación porcentual entre el número de PAS del centro que participa en planes de formación de la Universidad y en actividades formativas específicas y el número de PAS del centro
D04-P01-I07. Número de PDI del título/PAS del centro que participa en los programas de movilidad (entrante y saliente), por tipo de programa	Número total de PDI (saliente) del título que realizó movilidad por tipo de programa y por curso académico
	Número total de PDI (entrante) del título que realizó movilidad por tipo de programa y por curso académico
	Número total de PAS (saliente) del centro que realizó movilidad por tipo de programa y por curso académico
	Número total de PAS (entrante) del centro que realizó movilidad por tipo de programa y por curso académico
D04-P01-I08. Porcentaje de PDI del título que participa en los programas de movilidad	Relación porcentual entre el total del PDI del título que participa en cada uno de los programas movilidad y el

INDICADORES	DEFINICIÓN
	número total del PDI del título, por curso académico
D04-P01-I09. Porcentaje de PAS del centro que participa en los programas de movilidad	Relación porcentual del PAS del centro que participa en cada uno de los programas movilidad y el número total de PAS del centro, por curso académico
D06-P01-I01. Resultados académicos de los títulos (titulo/centro/rama/universidad)	**Tasa de abandono del título:** Relación porcentual entre los estudiantes de una cohorte de entrada C matriculados en el título T en la Universidad U en el curso académico X, que no se matricularon en dicho título T en los cursos X+1 y X+2, y el número total de estudiantes de tal cohorte de entrada C que accedieron al mencionado título T el curso académico X. **Tasa de eficiencia del título:** Relación porcentual entre el número total de créditos en los que debieron haberse matriculado los estudiantes graduados de una cohorte de graduación G para superar un título T en una Universidad U y el total de créditos en los que efectivamente se han matriculado los estudiantes graduados de una cohorte de graduación G en un título T en una Universidad U. **Tasa de rendimiento del título y asignatura:** Para un curso académico X, relación porcentual entre el número de créditos ordinarios superados en el título T en la Universidad U y el número total de créditos ordinarios matriculados en el título T en la Universidad U. **Tasa de éxito del título y asignatura:** Relación porcentual entre el número de créditos superados por los alumnos matriculados en un título en un curso académico X entre el número de créditos presentados a examen por el total de los alumnos matriculados en el título en ese curso académico X **Tasa de evaluación del título y asignatura (distinguir entre alumnado a tiempo completo y a tiempo parcial):** Relación porcentual entre el número de créditos presentados a examen por los estudiantes en un curso académico X y el número total de créditos matriculados en ese curso académico X (los créditos reconocidos y transferidos no están incluidos dentro de los créditos matriculados). **Tasa de graduación:** Relación porcentual entre los estudiantes de una cohorte de entrada C que superan, en el tiempo previsto más un año, los créditos conducentes a un título T en una Universidad U y el total de los estudiantes de nuevo ingreso de la misma cohorte C en dicho título T en la Universidad U. **Duración media de los estudios:** Media del tiempo

INDICADORES	DEFINICIÓN
	que un estudiante utiliza para graduarse en un título. Expresa la duración real para que los estudiantes finalicen el título.
D06-P01-I02. Indicadores de inserción laboral	Observatorio ocupacional UDC
D06-P01-I03. Indicadores del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU)	**Tasa de rendimiento SUE, Comunidad Autónoma, Universidad:** Relación porcentual entre el número de créditos superados por los estudiantes matriculados en un curso académico y el número total de créditos matriculados en dicho curso académico. **Tasa de éxito SUE, CA Universidad:** Relación porcentual entre el número de créditos superados por los estudiantes matriculados en un curso y el número total de créditos presentados a examen en dicho curso académico. **Tasa de evaluación SUE, CA Universidad:** Relación porcentual entre el número de créditos presentados a examen por los estudiantes en un curso académico y el número total de créditos matriculados en dicho curso académico. **Tasa de abandono SUE, CA, Universidad:** Porcentaje de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso del curso X, que no se matricula en ningún título universitario durante dos cursos seguidos ni se ha titulado. **Tasa de graduación SUE, CA, Universidad:** Porcentaje de estudiantes que finalizan el título en el tiempo teórico previsto en el plan de estudios o antes del tiempo previsto. **Duración media de los estudios SUE, CA, Universidad:** Mide el número medio de años que tardan los estudiantes en graduarse. **Tasa de eficiencia SUE, CA, Universidad:** Relación porcentual entre el número total de créditos que ha superado un estudiante a lo largo del título en el que ha sido egresado y el número total de créditos en los que se ha matriculado
D06-P02-I01. Número de preguntas, felicitaciones, sugerencias y quejas dirigidas al Centro y/o al título	Número de preguntas, felicitaciones, sugerencias y quejas recibidas en el centro por curso académico, diferenciadas por centro y/o título al que se dirigen
D06-P03-I01. Satisfacción de los grupos de interés con el título (porcentaje de participación y resultados)	Relación porcentual entre el número de encuestas cumplimentadas y el número de personas que componen cada grupo de interés objeto de análisis. En el caso de los empleadores se calcula sobre el total de encuestas entregadas. En el caso de las personas tituladas se calcula sobre el número total de personas tituladas que han realizado el depósito del título en el curso objeto de análisis.

INDICADORES	DEFINICIÓN
	Nivel de satisfacción de los grupos de interés objeto de análisis con el título (media, desviación típica, mediana y moda)
D06-P03-I02. Satisfacción del alumnado con la docencia (AVALIEMOS) (porcentaje de participación y resultados)	Relación porcentual entre el número de encuestas cumplimentadas por el alumnado y el número de alumnado matriculado por materia y curso académico. Nivel de satisfacción del alumnado con la docencia recibida (media)

Anexo III. Formato de acta

ACTA ....(nombre del órgano o comisión)..

Lugar	Fecha	Tipo de reunión	Hora de comienzo	Hora de finalización

Composición			**Asistencia**
Cargo:	**Nombre:**	En calidad de:	

ORDEN DEL DÍA:

.....

DELIBERACIONES Y ACUERDOS ADOPTADOS:

.....

ACTA ARCHIVADA EN:

Anexo IV. Formato de acción de mejora

ACCIÓN DE MEJORA N.º …..	
Curso académico (en que se genera)	
Fecha	
Denominación de la propuesta	
Punto débil detectado	
Proceso/s afectado/s	
Ámbito de aplicación	
Responsable de su aplicación	
Objetivos	
Actuaciones a desarrollar	
Período de ejecución	
Recursos/presupuesto	
Responsable del seguimiento y fecha	
Indicadores de ejecución	
Evidencias documentales de la implantación	
Observaciones	
Revisión/Valoración	
Nivel de cumplimiento (total o parcial)	
Responsable de la revisión y fecha	
Resultados obtenidos	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar	

Anexo V. Normativa y documentación de referencia

ÁMBITO EUROPEO	
Estándares y criterios para la garantía de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (2015)	Manual, D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D03-P05, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D06-P02, D06-P03, D07-P01.
ÁMBITO ESTATAL	
Ley orgánica 6/2001, del 21 de diciembre, de universidades (texto consolidado)	D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D03-P05, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D07-P01
Ley 14/2011, del 1 de junio, de la ciencia, la tecnología y la innovación	D03-P04, D04-P01, D07-P01
Real decreto 1509/2008, del 12 de septiembre, por el que se regula el registro de universidades, centros y títulos	D02-P01
Real decreto 1791/2010, del 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del estudiante universitario	D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D07-P01.
Real decreto 967/2014, de 21 de noviembre por el que se establecen los requisitos y el procedimiento para la homologación y declaración de equivalencia a titulación y a nivel académico universitario oficial y para la convalidación de estudios extranjeros de educación superior, y el procedimiento para determinar la correspondencia a los niveles del marco español de cualificaciones para la educación superior de los títulos oficiales de Arquitecto, Ingeniero, Licenciado, Arquitecto Técnico, Ingeniero Técnico y Diplomado.	D03-P01, D03-P02
Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios y acreditación institucional de centros universitarios	Manual, D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D03-P05, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D06-P02, D06-P03, D07-P01.
Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad	Manual, D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D03-P05, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D06-P02, D06-P03, D07-P01.
Resolución de 3 de marzo de 2022, de la Secretaría General de Universidades, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas, y se publica el Protocolo para la certificación de sistemas internos de garantía de calidad de los centros universitarios y el Protocolo para el procedimiento de evaluación de la renovación de la acreditación institucional de centros universitarios, aprobados por la Conferencia General de Política Universitaria.	Manual, D02-P01
Real-Decreto 592/2014 del 11 de julio, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.	D03-P05
ÁMBITO AUTONÓMICO	
Ley 6/2013, del 13 de junio, del Sistema Universitario de Galicia	D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03,

	D03-P04, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D07-P01.
Decreto 222/2011, del 2 de diciembre, por el que se regulan las enseñanzas universitarias oficiales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia	D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D07-P01.
Decreto 161/2015, del 5 de noviembre, que modifica el Decreto 222/2011, del 2 de diciembre, por el que se regulan las enseñanzas universitarias oficiales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia	D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D07-P01.
Orden del 20 de marzo de 2012 por la que se desarrolla el Decreto 222/2011	D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D07-P01.
Orden del 6 de junio de 2012 que modifica la Orden del 20 de marzo de 2012, que desarrolla el Decreto 222/2011, del 2 de diciembre, por el que se regulan las enseñanzas universitarias oficiales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia	D02-P01
Instrucciones de la Consellaría de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, relativas a la aplicación de la reglamentación contenida en el Decreto 222/2011 y en la Orden del 20 de marzo de 2012, sobre enseñanzas universitarias oficiales en el SUG	D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D07-P01
Instrucciones del 18 de junio de 2014 de la Secretaría Xeral de Universidades, sobre el procedimiento de renovación de la acreditación de titulaciones universitarias oficiales de grado, máster y doctorado	D02-P01
Instrucciones de 12 de febrero de 2015 de la Secretaría Xeral de Universidades sobre la aplicación de determinados preceptos del Decreto 222/2011, del 2 de diciembre, a los títulos universitarios oficiales con validez en todo el territorio nacional que se impartan en el SUG	D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D07-P01
Guía para el diseño de los Sistemas de Garantía de Calidad	Manual SGC, D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D03-P05, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D06-P02, D06-P03, D07-P01.
Guía para la certificación de la implantación de los Sistemas de Garantía de Calidad	Manual SGC, D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D03-P05, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D06-P02, D06-P03, D07-P01.
Guía para la evaluación previa a la verificación de los títulos de grado y máster	D02-P01
Guía para el seguimiento y la acreditación de los títulos de grado y máster	Manual SGC, D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D03-P05, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D06-P02, D06-P03, D07-P01.
Procedimiento para la solicitud de Modificaciones de los títulos de grado y máster	D02-P01
ÁMBITO UDC/CENTROS	
Estatutos de la Universidade da Coruña. Versión reformada (Decreto 101/2004, del 13 de mayo y decreto 194/2007 del 11 de octubre)	Manual SGC, D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D03-P05, D04-P01, D05-P01, D06-

	P01, D06-P02, D06-P03, D07-P01.
Plan estratégico de la UDC en vigor	D01-P01, D01-P02
Manual para la evaluación de la actividad docente del profesorado de la UDC. Programa Docentia	D04-P01
Procedimiento de preinscripción y matrícula en los másteres universitarios	D03-P01
Normativa de Gestión Académica de la UDC	D03-P02
Normativa que regula os estudios semipresenciales y a distancia	D03-P02
Norma que regula el régimen de dedicación al estudio y la permanencia y la progresión de los estudiantes de grado y de master universitario en la UDC	D03-P02
Normativa reguladora de la matrícula y la defensa del trabajo fin de grado y del trabajo fin de master	D03-P02
Normas de evaluación, revisión y reclamación de las calificaciones de los estudios de grado y master universitario	D03-P02, D06-P01
Reglamento de prácticas académicas externas del estudiantado de la UDC	D03-P05
Reglamento de Régimen de Interno de la EPEF	Manual SGC
Reglamento de TFG/TFM de la EPEF	D02-P01, D03-P02
Instrucciones para cubrir la parte relativa al reconocimiento de materias en el contrato de estudios de los intercambios Erasmus+ de estudiantes de la EPEF.	D03-P04
Procedimiento para la gestión de prácticas externas del alumnado de la EPEF	D03-P05