



CEU

*Universidad  
Cardenal Herrera*

# **MANUAL DE CALIDAD DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE CALIDAD**

Versión 15 –22/07/2025



## INDICE

|                                                                                                                                       |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN.....                                                                                                                     | 4  |
| 1. PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD .....                                                                                               | 6  |
| 2. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD (SAIC) DE LA UNIVERSIDAD CEU CARDENAL HERRERA .....                              | 11 |
| 3. ESTRUCTURA DE LA UNIVERSIDAD Y LAS FACULTADES, ESCUELA Y CAMPUS, EN EL CASO DE ELCHE Y CASTELLÓN, PARA EL DESARROLLO DEL SAIC..... | 18 |
| 4. GRUPOS DE INTERÉS .....                                                                                                            | 23 |
| ANEXO 1: Mapa de Procesos .....                                                                                                       | 33 |
| ANEXO 2: Relación entre los procesos de la Universidad y los criterios del programa AUDIT.....                                        | 34 |

| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 09      | 01/10/2018 | Actualización capítulos 2 y 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 10      | 17/11/2021 | Actualización de todo el manual. Cambio de la estructura del documento, se pasa de capítulos a apartados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 11      | 31/03/2022 | Actualización de la Misión, Visión y Valores de la Universidad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 12      | 28/09/2022 | Se cambia el concepto de centro por Facultad, Escuela o Campus, se actualiza la aplicación del RD822/2021, las funciones del Consejo de Gobierno, de las Comisiones de Garantía de Calidad, la composición de la Comisión para la Evaluación de la Calidad en la Universidad y los cauces de participación y rendición de cuentas de los grupos de interés. Se modifica el criterio AUDIT de adscripción de los procesos PE02 y PE03. |
| 13      | 27/09/2023 | Se incluye un nuevo registro del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC). Se sustituye la referencia a AUDIT Internacional y se                                                                                                                                                                                                                                                                                            |



|    |            |                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |            | realiza una reasignación de procesos a criterios. Se actualizan las funciones de la CECU y se explica la ausencia del proceso PA09.                                                                                                    |
| 14 | 24/09/2024 | Se incluyen las enseñanzas propias dentro del Alcance del SAIC y la composición de las CSI de estas titulaciones. Se explica la eliminación del proceso PC11 del Sistema. Se sustituye la referencia de AUDIT Internacional por AUDIT. |
| 15 | 22/07/2025 | Se sustituye la referencia al programa AUDIT por AUDIT-AVAP y el del PAS por PTGAS. Se actualizan las funciones de las Comisiones de Garantía de Calidad.                                                                              |

|                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Elaboración: UTC<br>Fecha:08/02/2010 | Revisión: Secretaria General<br>Fecha: 24/02/2010<br><br>Revisión: Comisión para la Evaluación de la Calidad Universitaria (CECU)<br><br>Modificación v5<br>Fecha: 03/02/2014<br><br>Modificación v6<br>Fecha: 15/12/2014<br><br>Modificación v7<br>Fecha: 02/11/2015<br><br>Modificación v8<br>Fecha: 18/09/2017<br><br>Modificación v9<br>Fecha: 01/10/2018<br><br>Modificación v10<br>Fecha: 17/11/2021<br><br>Modificación v11<br>Fecha: 31/03/2022<br><br>Modificación v12<br>Fecha:28/09/2022<br><br>Modificación v13<br>Fecha: 27/09/2023<br><br>Modificación v14<br>Fecha: 24/09/2024<br><br>Modificación v15<br>Fecha: 22/07/2025 | Aprobación: Consejo de Gobierno<br>Fecha: 15/04/2010<br><br><br><br>Modificación v5<br>Fecha: 11/03/2014<br><br>Modificación v6<br>Fecha: 22/12/2014<br><br>Modificación v7<br>Fecha: 23/11/2015<br><br>Modificación v8<br>Fecha: 29/09/2017<br><br>Modificación v9<br>Fecha: 05/10/2018<br><br>Modificación v10<br>Fecha: 17/11/2021<br><br>Modificación v11<br>Fecha: 31/03/2022<br><br>Modificación v12<br>Fecha: 28/09/2022<br><br>Modificación v13<br>Fecha: 27/09/2023<br><br>Modificación v14<br>Fecha: 24/09/2024<br><br>Modificación v15<br>Fecha: 22/07/2025 |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## INTRODUCCIÓN

Se llama Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) al conjunto de procesos documentados necesarios para implantar la Gestión de la Calidad, partiendo de una estructura organizativa y de unos recursos determinados.

Un SAIC debe funcionar de forma que genere la confianza necesaria en que los servicios 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 SAIC 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 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 Aseguramiento Interno de Calidad (SAIC) con el fin de potenciar la calidad y la mejora continua de los programas formativos y servicios que ofrece.



El SAIC de la Universidad CEU Cardenal Herrera (CEU UCH) ha sido diseñado por la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad, órgano dependiente del Vicerrectorado de Calidad y Estudiantes, en colaboración con los diferentes Servicios de la Universidad y las Comisiones de Garantía de Calidad de las Facultades, Escuela y Campus, en el caso de Elche y Castellón, que la componen.

La documentación que lo completa se compone de:

- Manual de Calidad del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad, que denominaremos Manual de Calidad, en el que se definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, y su alcance.
- Manual de Procesos, en el que desarrollan cada uno de los procesos que se implementan en la Universidad.
- Listado de documentos aplicables al SAIC.
- Listado y Definición de indicadores.
- Acceso y Documentos del SAIC.

## **1. PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD**

La Universidad CEU Cardenal Herrera es una institución académica, sin ánimo de lucro, 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 1933 por iniciativa de la Asociación Católica de Propagandistas. Desde su origen sus fines son servir a la mejora de la educación superior, innovar en el proceso de aprendizaje para mejorar sus resultados en el discente, generar conocimiento, ciencia y cultura, así como orientar al bien común a todos los integrantes de su comunidad educativa.

Se rige por las leyes, disposiciones y normas que, según lo establecido en la legislación vigente, afectan a las Universidades de titularidad privada, así como por sus Normas de Organización y Funcionamiento y las normas internas de la Universidad.

Las Facultades, Escuela y Campus de Elche y Castellón que componen la Universidad, son las responsables de la organización de la enseñanza e investigación. Todo ello 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.

### **Nuestra visión es *el norte* que nos inspira**

“Creemos que el conocimiento hace más libres a las personas. Por eso generamos nuevo conocimiento y ofrecemos conocimiento a los que quieren ser más libres”.

### **Nuestra misión es cómo avanzamos hacia ese norte**

Somos parte de la Fundación Universitaria San Pablo CEU, cuya Misión es:

“La Fundación Universitaria San Pablo CEU nace con la intención de contribuir a la mejora de la sociedad a través de la formación impartida en sus centros docentes, ofreciendo un modelo educativo de acuerdo con los principios cristianos, los valores que nos trasmite el Evangelio, y actuando en la vida pública a favor de la justicia y en defensa del ser humano.

Los fines de la institución se concretan en la búsqueda de la excelencia académica y profesional, la innovación en sus proyectos educativos y la formación de los estudiantes en valores y virtudes humanas.”

En el marco que establece la citada Misión desarrollamos la que corresponde a nuestra Universidad con los siguientes ejes:

Conocimiento, libertad y pensamiento crítico:

Trabajamos para que a través del conocimiento una persona pueda vivir con la libertad que da tener la capacidad de pensamiento crítico, la capacidad para profundizar en la disciplina que ha elegido y para interpretar la realidad social y cultural.

Conocimiento, profesión e independencia económica:

Trabajamos para que a través del conocimiento una persona desarrolle una carrera profesional que le dé independencia económica y le permita tener la libertad de tomar sus propias decisiones en la vida.

Conocimiento, bien común y sociedad:

Trabajamos para que una persona elija orientarse al bien común, entendido como el conjunto de condiciones de la vida social que permiten el equilibrio entre el desarrollo personal y el comunitario.

Somos una entidad sin ánimo de lucro e independiente, por lo que nuestra sostenibilidad económica depende únicamente de los recursos que generamos.

## **Nuestros valores**

Nuestros valores orientan nuestras decisiones y son la base de la cultura de nuestra organización. Nuestros valores son:

1. La libertad. La Universidad CEU Cardenal Herrera concurre ante la sociedad como una propuesta educativa inspirada en la tradición del Humanismo Cristiano. Desde esa inspiración la tarea educativa se entiende como la labor encaminada a mostrar a los estudiantes el camino para hallar por ellos mismos la verdad de la existencia y de toda ciencia. Pretendemos fomentar en cada estudiante el espíritu crítico necesario para generar su propio criterio ante las diversas alternativas que sus biografías les vayan brindando. Se trata de inculcar en el estudiante la inquietud por la búsqueda de la verdad, sea científica, ontológica o axiológica, de apoyarles en la tarea humana de construir su propia subjetividad que, por humana, debe de ser libre, deliberativa y henchida de hondura.
2. El compromiso. La Universidad CEU Cardenal Herrera fomenta un comportamiento basado en el compromiso con el respeto al otro. El compromiso con la dignidad de cada persona como criterio para la vida. El compromiso con el cumplimiento de las normas de la comunidad educativa, que configuran el marco de convivencia que nos damos. El compromiso con fomentar los principios que orientan a cada persona al bien común. El compromiso como valor personal por el que cada uno se hace responsable de las consecuencias de sus decisiones y actos.

3. El inconformismo. La Universidad CEU Cardenal Herrera fomenta el no conformarse con las circunstancias de la realidad si no son justas y el trabajar para cambiarlas en beneficio de la comunidad, del conocimiento y de la libertad. Fomentamos la actitud de la mejora continua en su dimensión institucional, que permite hacer crecer al proyecto colectivo, y en su dimensión personal, que permite potenciar la trayectoria personal y vital de cada uno. Apoyamos de forma especial a las personas que no se conforman con lo que ya han conseguido, a las que piensan que siempre pueden seguir creciendo, tanto en lo personal como en su capacidad de contribuir a la mejora de la comunidad.

4. Cabeza, corazón y mano. El Padre Ayala, fundador de la Asociación Católica de Propagandistas que es la entidad creadora de nuestra Universidad, promovió la que vino a llamarse pedagogía activa. Un enfoque integral del aprendizaje orientado a la cabeza, el corazón y la mano, o lo que es lo mismo al saber pensar, al sentir y el saber hacer. Este enfoque constituye nuestra referencia para la mejora de la comunidad universitaria que conformamos:

- Cabeza: cada encuentro es una oportunidad para aprender a pensar, a descubrir y a razonar.
- Corazón: cada día es el día para poner lo mejor de cada uno de nosotros. Es el valor de la entrega como la actitud de ir más allá de lo habitual o de lo que el otro espera, de ayudarle con imaginación y esfuerzo a que pueda alcanzar el propósito definido, implicando la propia vida en aquello que se quiere conseguir. Creemos que esa actitud solo se aprende por testimonio, cuando uno la ve en otros. Por eso, para que nuestros estudiantes aprendan a ir más allá de lo que se supone que se espera de ellos, los profesionales de la Universidad CEU Cardenal Herrera tratamos cada día de ir más allá de lo que se supone se espera de nosotros, buscando cuidar y cultivar nuestra entrega como signo de nuestra implicación en el crecimiento de nuestros estudiantes. Ponemos cada día nuestro corazón, fomentamos que los demás decidan ponerlo.
- Mano: cada encuentro es una oportunidad para aprender a hacer, a aplicar y a interpretar.

5. La palabra. Nuestro Patrón es San Pablo. Y no lo es por casualidad, lo es porque su encuentro con la Verdad hizo que cambiara la espada por la palabra. Por eso creemos más en la fuerza de la palabra que en la fuerza de la espada. Porque la espada parece conquistar logros en el corto plazo, la espada impone y por eso parece vencer de forma rápida. Pero sus victorias no permanecen en el tiempo. Sin embargo, la palabra convence y al convencer alcanza de verdad la voluntad de las personas que libremente deciden seguirla. Fomentamos la actitud de convencer con la palabra, no la de vencer con la espada.

Para nosotros la palabra es más fuerte que la espada. Y es con la palabra como queremos que nuestros profesores, nuestros profesionales y nuestros egresados influyan para mejorar el mundo a través del conocimiento.

### **Órganos de gobierno.**

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.

Velar por el cumplimiento y desarrollo de los fines fundacionales y de todo cuanto a ellos atañe es función del Patronato, a quien corresponde la aprobación de las políticas y líneas de actuación, tal y como está especificado en las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.

De él depende el Consejo de Gobierno, que es el órgano colegiado del gobierno ordinario de la Universidad. Sus acuerdos, en el ámbito de su competencia, serán vinculantes para cualquier otro órgano unipersonal o colegiado de rango jerárquico inferior.

Para ayudar al Consejo de Gobierno en el impulso, tutela y apoyo de la implantación, mantenimiento y mejora del SAIC de la Universidad CEU Cardenal Herrera, se constituye la Comisión para la Evaluación de la Calidad en la Universidad (CECU).

Los otros órganos académicos colegiados y unipersonales que conforman la Universidad son:

#### **Órganos colegiados.**

- El Claustro Universitario.
- Las Juntas de Facultad, Escuela o Campus y los Equipos Decanales y Directivos.
- Los Consejos de Departamento y de los Institutos Universitarios de Investigación.

#### **Órganos unipersonales:**

- El/La Rector/a.
- Los/Las Vicerrectores/as.
- El/La Secretario/a General.
- El/La Gerente.
- Los/as Decanos/as de Facultad y los/as Directores/as de Escuela y de Campus.
- Vicedecanos/as o Subdirectores/as.
- Secretario/a Académico/a de Facultad, Escuela o Campus.
- Los/Las Directores/as de Departamento y de los Institutos Universitarios de Investigación.
- Secretario/a de Departamento.
- Coordinadores/as de titulación.

Además, la Universidad dispone de los siguientes Órganos asesores:

- El Consejo Asesor. Es el órgano de conexión de la Universidad con la sociedad.

- Consejo Asesor Internacional (The Global University of the Future Advisory Board). Es un grupo de reflexión estratégica, que colabora con la Universidad para fortalecer su proyección internacional.
- Las Comisiones consultivas, que se podrán constituir por cada título oficial de la Universidad y estarán integradas por destacados especialistas y profesionales del ámbito correspondiente.

### **Personal docente e investigador y personal de administración y servicios**

El personal docente e investigador de la Universidad CEU Cardenal Herrera, está integrado por las siguientes categorías:

- Profesores permanentes (catedrático, titular, adjunto, colaborador doctor, colaborador).
- Profesores asociados y externos.
- Profesores eméritos.
- Profesores visitantes.

Al Personal de Administración y Servicios 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. En este sentido, 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. Por otra parte, cada Facultad, Escuela o Campus dispone a su vez de infraestructuras y servicios propios.

## **2. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD (SAIC) DE LA UNIVERSIDAD CEU CARDENAL HERRERA**

El aseguramiento de la 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, el aseguramiento de la calidad ha de permitir a estas instituciones demostrar a sus grupos de interés y la sociedad en general que incorporan las dinámicas de las políticas de calidad en sus títulos. Dichas dinámicas suponen en sí mismas un compromiso de la Universidad por mantener en el tiempo sus políticas, por la toma de decisiones basada en datos y evidencias, por la transparencia y por la mejora continua.

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

- Legalidad y seguridad jurídica: diseño del SAIC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad establecidas en el EEES.
- Publicidad, transparencia y participación: difusión al proceso de elaboración del SAIC, procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen y participación de todos los grupos de interés implicados.

### **Objetivos del SAIC**

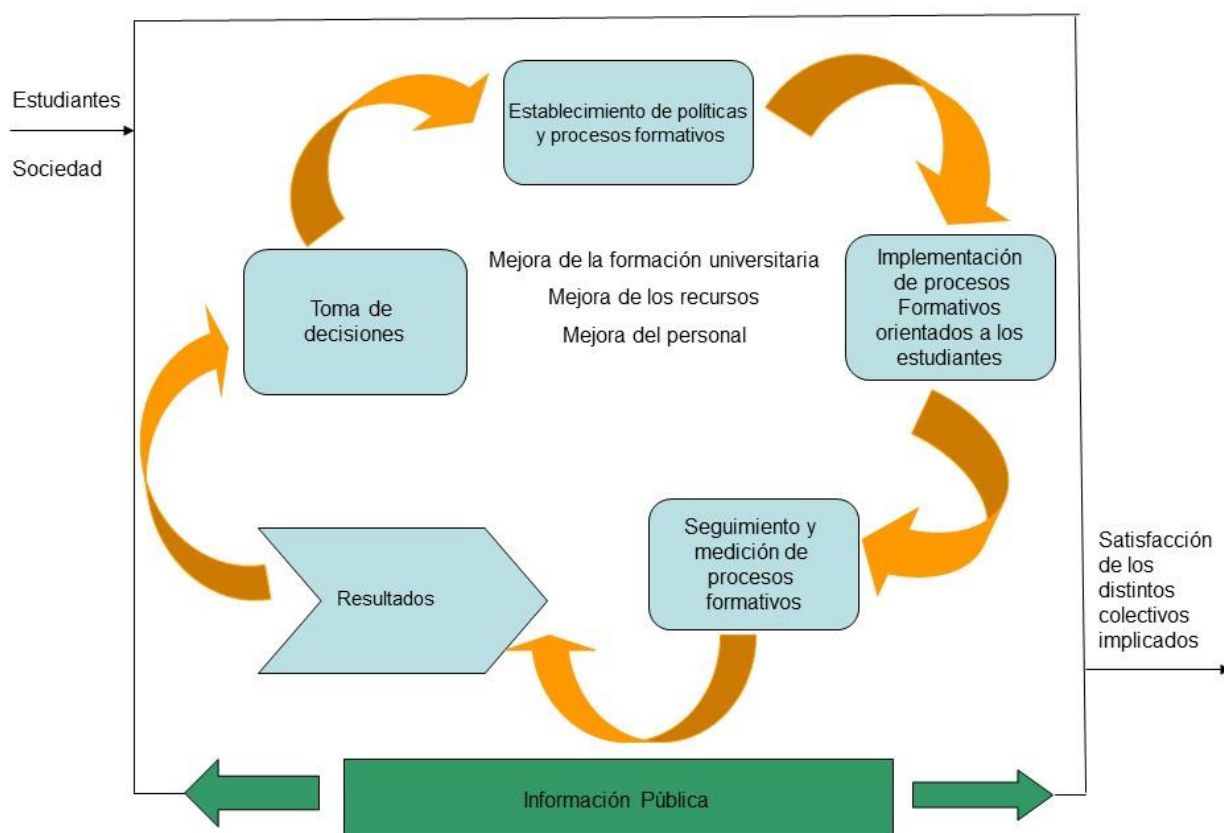
El desarrollo de sistemas de aseguramiento de la calidad exige un equilibrio adecuado entre las acciones promovidas por las instituciones universitarias y los procedimientos de aseguramiento externo de calidad favorecidos desde las agencias de evaluación. La conjunción de ambos configura el Sistema de Aseguramiento de Calidad del sistema universitario de referencia. Desde esta perspectiva los objetivos globales del SAIC son:

- Establecer una política de calidad que debe ser transparente, para que pueda ser considerada y conocida por públicos internos y externos, que debe ser medible y por ello basada en objetivos, indicadores y evidencias.
- Determinar una orientación de la actividad de la Universidad a las necesidades y expectativas de los estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios, así como de otros grupos de interés.
- Determinar los criterios de actuación, los procesos de aplicación y los mecanismos de desarrollo y de actualización.
- Fomentar la cultura de la calidad en todas las personas que conforman la comunidad universitaria.

## Alcance del SAIC

El alcance del SAIC en la Universidad CEU Cardenal Herrera incluye a todas las titulaciones de las que es responsable (titulaciones oficiales de Grado y Máster y enseñanzas propias definidas en su Normativa<sup>1</sup>) y a la prestación de servicios generales a los diferentes grupos de interés.

En conjunto, el SAIC 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).



<sup>1</sup> <https://www.uchceu.es/docs/normativa/normativa-ensenanzas-propias.pdf>

## **Documentación de Referencia**

Se considera documentación de referencia:

- La correspondiente al gobierno de la Universidad, en particular sus Normas de Organización y Funcionamiento y las regulaciones aprobadas por sus respectivos órganos.
- La dictada por el Ministerio o la Conselleria con competencias en el área de universidades. En particular, la legislación (leyes, reales decretos, órdenes u otros instrumentos jurídicos) en vigor.
- La emitida por la Agencia de Calidad correspondiente relativa a la configuración, desarrollo y evaluación de las titulaciones y a los sistemas de aseguramiento interno de la calidad (programa AUDIT-AVAP).

Los reglamentos y normas sobre los que está definido el SAIC de la Universidad se pueden consultar en el “Listado de documentos aplicables al SAIC”.

## **Documentos del SAIC**

Los documentos que configuran el SAIC de la Universidad CEU Cardenal Herrera, son el presente Manual de Calidad del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad, el Manual de Procesos, el Listado de Documentos Aplicables al SAIC, el Listado y Definición de Indicadores y el Acceso y Documentos del SAIC.

Todos los documentos básicos serán elaborados o revisados por la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad, bajo la forma de documento marco, que además ha de plasmar las diferentes particularidades de las facultades, escuela y campus, en el caso de Elche y Castellón, garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborada por ANECA y el Real Decreto 822/2021, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad, o regulación que lo actualice o derogue.

En el diseño del SAIC se contemplan los siguientes elementos que afectan a la formación universitaria oficial, y de manera parcial a las enseñanzas propias:

### **Definición de la Política y Objetivos de Calidad**

- Elaboración, difusión y conocimiento de la política y objetivos de calidad

### **Diseño de la Oferta formativa**

- 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.

#### Mantenimiento del SAIC

- Control de la documentación y registros del SAIC, auditoría interna y evaluación externa.

### **El Manual de Calidad y el Manual de Procesos**

El Manual de Calidad incluye una descripción general del Sistema de Aseguramiento Interno 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 Manual recoge:

- Título del Documento: Manual de Calidad.

En el pie de cada página se incluirá:

- Referencia: MSAIC.
- Número de revisión del Manual y fecha de esta.

- Número de página y número total de páginas del Manual.

El Manual de Procesos recoge los Procesos que desarrollan los diferentes criterios del programa AUDIT- AVAP.

El encabezado de cada Proceso incluye el título del documento y el código del Proceso que se describe. El pie de página hace referencia al Manual y número de Proceso, el número de versión y el número de páginas sobre el total del documento.

Cada Proceso se desglosa en los siguientes apartados:

- Objeto
- Alcance
- Referencia/Normativa
- Definiciones
- Desarrollo
- Seguimiento y Medición
- Documentación proceso
- Diagrama de flujo

El Manual de Calidad y el Manual de Procesos de la Universidad CEU Cardenal Herrera son elaborados y/o revisados en la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad, revisados por la Comisión de Garantía de Calidad de cada Facultad, Escuela o Campus, en el caso de Elche y Castellón, para su posible actualización, supervisados por la Comisión para la Evaluación de la Calidad de la Universidad (CECU) y aprobados por el Consejo de Gobierno.

Ambos manuales deberán revisarse al menos cada tres años o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de la Universidad o de sus facultades, escuela o campus, en el caso de Elche y Castellón, en las normas que le afecten, como consecuencia de resultados de evaluaciones del SAIC o cambios en el Programa AUDIT-AVAP. De las versiones anteriores se guardará una copia en formato digital.

El Manual de Calidad y el Manual de Procesos son públicos, para garantizar la transparencia, por lo que se dispondrá en la página web de la Universidad un lugar adecuado en el que figure una versión actualizada de los mismos. Se comunicarán por la vía que se considere más adecuada los cambios que se vayan produciendo en su redacción.

## 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 y marco general de la organización y están relacionados con las claves estratégicas de la Universidad. Son procesos que ponen el foco en “qué hacer”, “para qué hacerlo” y “quién lo hace”.
- **Procesos Clave (PC):** Son aquellos procesos orientados directamente a los estudiantes desde una perspectiva multidimensional. Son procesos que ponen el foco en “cómo hacerlo”, “cuándo hacerlo” y “quién lo recibe”
- **Procesos de Apoyo (PA):** Son todos aquellos procesos que dan soporte y apoyo a los procesos estratégicos y clave. Son procesos que ponen el foco en “qué resultados” y “qué recursos”.

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

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 **INXXXX-P(E, C, A)ZZ**

IN= indicador

XXXX= ordinal simple, indica el número de indicador (del 100 al 9999)

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

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

E= Evidencia

XX= 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 resultados (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 | IN700-PE01 | Indicador 700 del Proceso Estratégico 01                        |
| Evidencia | E1807-PE01 | Evidencia 18 generada en el año 2007 del Proceso Estratégico 01 |

### **3. ESTRUCTURA DE LA UNIVERSIDAD Y LAS FACULTADES, ESCUELA Y CAMPUS, EN EL CASO DE ELCHE Y CASTELLÓN, PARA EL DESARROLLO DEL SAIC**

La estructura que la Universidad CEU Cardenal Herrera ha establecido para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad es la que se describe a continuación.

#### **Consejo de Gobierno**

El Consejo de Gobierno asumirá las responsabilidades que en los diferentes documentos del SAIC se indican, aprobará la propuesta de política y objetivos de la Universidad, supervisará las propuestas de la Comisión para la Evaluación de la Calidad en la Universidad (CECU) en todo lo relativo al seguimiento del SAIC y promoverá, en su caso, la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas.

El Consejo de Gobierno de la Universidad CEU Cardenal Herrera velará por que todas las personas de la Universidad actúen de una manera diligente y efectiva, acorde con la cultura de la calidad y con lo establecido en el SAIC.

Corresponde al Consejo de Gobierno:

- a) Aprobar y difundir la Política y los Objetivos de Calidad en cumplimiento del principio de la transparencia y el de la rendición de cuentas.
- b) Aprobar las revisiones del SAIC en cumplimiento del principio de actualización.
- c) Otras atribuciones que requieran de la participación de este órgano y que deriven de lo dispuesto al efecto en el SAIC o en las Normas de Organización y Funcionamiento.

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

El Consejo de Gobierno delega las tareas correspondientes a la supervisión de la implantación del SAIC de la Universidad CEU Cardenal Herrera en la Comisión para la Evaluación de la Calidad en la Universidad (CECU). Esta Comisión está compuesta por los siguientes miembros:

- Rector/a
- Vicerrectores
- Gerente
- Decanos/as – Directores/as de Escuela y Campus
- Secretario/a General
- Representante del PTGAS. Será un miembro nato del Claustro de la Universidad, elegido por ellos entre el PTGAS claustrable, en votación interna.
- Representante de los estudiantes. Será el Delegado/a General de la Universidad.

- Representante de los empleadores. Será un miembro del Global University of the Future Advisory Board de la Universidad, elegido por ellos mismos en votación interna.

Con independencia de las responsabilidades que le puedan ser 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 SAIC de la Universidad.
- Asegurar que se promueve el desarrollo del SAIC y se difunde la información adecuada entre todos los grupos de interés de la Universidad.
- Elaborar el documento inicial de propuesta de Objetivos y Políticas de Calidad de la Universidad y formular la redacción final de la propuesta.
- Recibir propuestas sobre la definición inicial y posteriores actualizaciones de la Política y los Objetivos de Calidad, que formulen las Comisiones de Garantía de Calidad y los diferentes colectivos de interés. Estas propuestas se canalizarán a través de la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad.
- Realizar el seguimiento anual de la aplicación de los Objetivos y Políticas de Calidad aprobados por el Consejo de Gobierno de la Universidad.
- Dar el visto bueno a la composición de las comisiones específicas en materia de calidad que se constituyan en la Universidad.

La CECU deberá informar al Consejo de Gobierno sobre el desempeño del SAIC, de propuestas de mejora y sobre incidencias relevantes detectadas.

### **Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad (UDEC)**

La misión de la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad es fomentar, facilitar y gestionar las actuaciones en el ámbito de la calidad y el desarrollo estratégico en la Universidad, promoviendo las acciones y proporcionando los medios necesarios para que esta sea una institución de referencia en el ámbito de la Educación Superior, dentro del marco del Espacio Europeo. Para ello:

- Impulsa la implantación del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de la Universidad.
- Ofrece apoyo técnico en los diferentes procesos de evaluación, certificación y acreditación que se desarrollan en la Universidad.
- Brinda apoyo técnico al Servicio de Estadística Universitaria.
- Desarrolla acciones formativas relacionadas con la calidad y difusión de la cultura de la calidad en el contexto de la comunidad universitaria.
- Ejerce como observatorio para el análisis de la política educativa superior europea, española y de las comunidades autónomas, de los gobiernos y de las agencias especializadas, así como sus desarrollos legislativos y sus programas de acción.
- Promociona la calidad y la innovación en la gestión universitaria.

- Actúa como observatorio para recabar las necesidades y sugerencias de la comunidad universitaria, dando respuesta y elevando propuestas de mejora.

### **Comisiones de Garantía de Calidad por Facultad, Escuela y Campus (CGC)**

La Comisión de Garantía de Calidad del Centro es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SAIC de la Universidad. Es además uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, responsabilidades y logros de este sistema.

Sus funciones específicas son las siguientes:

1. Es informada por la CECU respecto a los Objetivos y Políticas de Calidad de la Universidad, los revisa y, da su visto bueno o propone modificaciones, en cumplimiento del principio de participación y del de rendición de cuentas.
2. Supervisa la aplicación del SAIC de la Universidad en todos aquellos aspectos correspondientes a la Facultad, Escuela o Campus concreto y sus titulaciones oficiales y propias, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del Manual de Calidad, de la Política y Objetivos de Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes. De esta manera cumple el principio de ajuste normativo y del de capilaridad.
3. Es informada por la Comisión para la Evaluación de la Calidad en la Universidad (CECU) respecto a la Política y Objetivos de Calidad de la Universidad, los revisa, da su visto bueno o propone modificaciones, y realiza su seguimiento anual.
4. Revisa y da el visto bueno a la idoneidad de los cambios y mejoras realizados en los documentos del SAIC, en cumplimiento del principio de revisión y mejora continua.
5. Estudia y da el visto bueno a los Informes de Seguimiento Interno, que son elaborados por las Comisiones de Seguimiento Interno de las titulaciones en base a los resultados de los indicadores y evidencias de los diferentes procesos. Comprueba la realización y seguimiento de las acciones de mejora propuestas en estos documentos, en cumplimiento del principio de supervisión y del de participación.
6. Realiza el seguimiento de los procesos del SAIC a través de los indicadores asociados a los mismos, así cumple con el principio de supervisión.
7. Vela por la ejecución de las acciones correctivas y/o preventivas derivadas de la revisión del sistema, y participa activamente en el proceso de Auditorías Internas, dando así cumplimiento al principio de revisión y de mejora continua.
8. Apoya y colabora en los procesos de evaluación externa institucional y de las titulaciones, en cumplimiento del principio de colaboración y del de rendición de cuentas.
9. Supervisa el diseño, modificación y supresión de los badges y learning pathways que forman parte del Ecosistema de credenciales CEU que afectan a todos los estudiantes de la Universidad, y las que están dirigidas de manera específica al alumnado de las titulaciones de su facultad, escuela o campus, en el caso de Elche y Castellón, cumpliendo de esta manera el principio de visión de futuro.



La CGC está compuesta, al menos, por el/la Decano/a de la Facultad, Director/a de la Escuela o Campus en el caso de Castellón, o Vicerrector/a en el caso de Elche, que actuará como Presidente/a, el/la Secretario/a Académico de la Facultad, Escuela o Campus, en el caso de Elche y Castellón, que actuará como Secretario/a de la Comisión, un representante de cada una de las titulaciones de Grado, el responsable de posgrado de la Facultad, Escuela o Campus o figura equivalente en el caso de Elche y Castellón, un representante de los/as estudiantes y otro del PTGAS. Asimismo, forma parte de esta Comisión de Garantía de Calidad, un miembro de la Unidad de Desarrollo Estratégico y Calidad y el Coordinador/a, Delegado/a o Vicedecano/a de Calidad de la Facultad, Escuela o Campus, en el caso de Elche y Castellón.

En el caso de las CGC de los campus de Elche y Castellón, como en ellos conviven varias facultades, con objeto de que estén representados los intereses de todas ellas, se incluirá un representante de los estudiantes de cada una de las facultades del campus.

Cuando cambien las personas que forman parte de la CGC, la nueva composición será aprobada en la primera reunión que se celebre. Las reuniones tendrán lugar al menos con carácter semestral y serán convocadas por su Secretario/a. Se levantará acta de cada una de las reuniones, que se publicará, para consulta de todos los miembros de la CGC, en el espacio digital de trabajo colaborativo de las Comisiones de Garantía de Calidad.

### **Comisión de Seguimiento Interno (CSI)**

La Comisión de Seguimiento Interno es el órgano responsable de analizar de manera interna el funcionamiento de las enseñanzas universitarias oficiales y propias. Este análisis se traducirá en la elaboración del Informe de Seguimiento Interno y el seguimiento de las acciones de mejora recogidas en él. En el caso de las titulaciones oficiales, será el órgano responsable de la elaboración del Autoinforme y las evidencias solicitadas en los procesos de evaluación externa de los títulos (Seguimiento y Renovación de la Acreditación).

El Vicedecano/a – Subdirector/a – Coordinador/a de la titulación designará los miembros que integrarán la CSI, comunicando dicha composición a la Comisión de Garantía de Calidad (CGC) de la Facultad, Escuela o Campus.

Las CSI de las titulaciones de grado, máster universitario y máster de formación permanente constarán al menos de los siguientes miembros:

- Vicedecano/a – Subdirector/a – Coordinador/a de la titulación.
- El/la representante del profesorado del título en la Junta de Centro o Campus. En el caso de las titulaciones de máster, el/la representante del profesorado se elegirá por sorteo entre los docentes del mismo. Si el docente al que le hubiera correspondido la designación no acepta la responsabilidad será elegido otro profesor por designación directa del Coordinador del título.
- El delegado o delegada de los estudiantes del título. En el caso de las titulaciones de máster, el/la representante del alumnado se elegirá por sorteo entre los matriculados en el

mismo. Si el estudiante al que le hubiera correspondido la designación no acepta la responsabilidad será elegido otro por designación directa del Coordinador del título.

- Si el título dispone de personal de apoyo, vinculado fundamentalmente con la realización de actividades prácticas, exceptuando aquel que corresponda a servicios centrales de la Universidad, un/a representante de este personal.
- Un empleador/a conocedor/a del título y del perfil de egreso de los estudiantes.

En el caso de las titulaciones intercampus, se designará un o una única representante del profesorado, estudiantes, personal de apoyo y empleador, en delegación de estos colectivos de las diferentes facultades o escuela.

La composición de la CSI en el caso de las enseñanzas propias variará en función del número de créditos de la titulación.

En el caso de los diplomas universitarios de especialización y todas aquellas titulaciones propias iguales o superiores a 15 créditos ECTS tendrán la siguiente composición:

- Coordinador/a de la titulación.
- Un/a representante del profesorado
- Un/a representante de los estudiantes

En el caso de las enseñanzas propias con una duración inferior a 15 créditos ECTS se creará una CSI por Facultad o Escuela, que estará formada por:

- Vicedecano/a – Subdirector/a de cada área de conocimiento implicada.
- Los y las coordinadores de cada una de las enseñanzas propias con una duración inferior a 15 créditos ECTS.
- Un/a representante de la Dirección de Microcredenciales.

En el caso de las titulaciones interuniversitarias, formará parte de la CSI el codirector/coordinador del proyecto, perteneciente a otra de las universidades participantes.

Cualquier título podrá incluir a más miembros de la CSI, justificando su necesidad a la CGC de la que dependa.

#### 4. GRUPOS DE INTERÉS

Para implantar su SAIC, la CEU UCH tomará en consideración los diferentes grupos de interés a los que se dirige, poniendo especial atención en los estudiantes.

Por grupo de interés entendemos a todo conjunto de personas físicas o jurídicas que tienen una relación real o potencial con la Universidad y que son agrupables en base a las características definitorias de esa relación.

Se han identificado los siguientes grupos de interés relacionados con el SAIC de la Universidad.

- Candidatos
- Estudiantes
- Egresados – Alumni
- Personal Docente e Investigador
- Personal de Administración y Servicios
- Equipo de Dirección de la Universidad, Facultad, Escuela y Campus, en el caso de Elche y Castellón
- Futuros empleados (PDI y PTGAS)
- Empleadores
- Administraciones públicas
- Agencias de calidad
- Colegios profesiones, asociaciones profesionales, sociedades científicas y otros colectivos profesionales
- Otras universidades nacionales e internacionales
- Sociedad en general

#### Cauces de participación de los grupos de interés

| Grupo de interés  | Cauces de participación/relación                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Candidatos</b> | <p>Información pública en soportes y canales propios.</p> <p>Jornadas de puertas abiertas.</p> <p>Visitas a la universidad.</p> <p>Atención personal en el Servicio de Información al Nuevo Estudiante.</p> <p>Entrevista personal de admisión (excepto en Grado en Medicina y másteres).</p> |

| Grupo de interés                       | Cauces de participación/relación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                        | <p>Intranet interactiva en el proceso de solicitud de admisión a matrícula.</p> <p>Secretaría General.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Estudiantes</b>                     | <p>Sesiones de clase.</p> <p>Encuestas, en particular encuesta de valoración del PDI, de valoración de los servicios y de satisfacción con el programa formativo.</p> <p>Información pública en soportes y canales propios.</p> <p>Sistema de tutorías personales.</p> <p>Horarios de atención al estudiante de cada profesor.</p> <p>Campus Virtual e intranet.</p> <p>Buzón digital de sugerencias.</p> <p>Representados a través de los delegados de estudiantes de cada grupo, titulación, facultad, escuela y campus, y de universidad.</p> <p>Delegación de estudiantes y presencia en los órganos colegiados definidos, entre ellos en particular la Comisión de Seguimiento Interno y la Comisión de Garantía de Calidad.</p> <p>Secretarías de las Facultades, Escuela y Campus.</p> <p>Diferentes servicios orientados al estudiante, en particular Servicio de Orientación Universitaria, Servicio de Carreras Profesionales, Relaciones Internacionales, Área de becas, Área Campus Life, etc.</p> <p>Miembros de la CECU.</p> |
| <b>Egresados - Alumni</b>              | <p>Área de antiguos alumnos.</p> <p>Área de bolsa de empleo del Servicio de Carreras Profesionales.</p> <p>Encuesta de empleabilidad.</p> <p>Correo electrónico institucional, conservan su dirección de correo electrónico de la universidad durante todo el tiempo que lo requieran.</p> <p>Buzón digital de sugerencias.</p> <p>Información pública en soportes y canales propios.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Personal Docente e Investigador</b> | <p>Reuniones de Departamento.</p> <p>Reuniones de titulación.</p> <p>Reuniones de Coordinación del Equipo Docente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Grupo de interés                                                       | Cauces de participación/relación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                        | <p>Representados a través de elegido entre los docentes de cada grado para los órganos colegiados.</p> <p>Reuniones temáticas convocadas por responsables de Servicios, Decanatos-Direcciones y Vicerrectorados.</p> <p>Equipos de trabajo por proyectos.</p> <p>Convocatorias internas de apoyo a la investigación.</p> <p>Convocatorias internas de apoyo a la innovación y mejora.</p> <p>Participación en procesos de diseño de nuevos títulos o de acreditación de los ofertados.</p> <p>Encuestas, en particular de valoración de los servicios y de satisfacción con el programa formativo.</p> <p>Sistema de objetivos y evaluación del desempeño Docencia+ CEU.</p> <p>Formación de actualización metodológica y profesional.</p> <p>Asistencia (se retransmite en directo) o participación (si se reúne la condición de claustrable) en los Claustros de la Universidad.</p> <p>Miembros de las CSI.</p> <p>Miembros de la CGC.</p> |
| <p><b>Personal Técnico, de Gestión, Administración y Servicios</b></p> | <p>Reuniones de equipo del Servicio.</p> <p>Representados a través de elegido entre el PTGAS para los órganos colegiados.</p> <p>Reuniones temáticas convocadas por responsables de Servicios, Decanatos-Direcciones y Vicerrectorados.</p> <p>Equipos de trabajo por proyectos interdisciplinares.</p> <p>Convocatorias internas de apoyo a la mejora en los servicios.</p> <p>Formación de actualización profesional.</p> <p>Encuestas, en particular de valoración de los servicios y de satisfacción con el programa formativo.</p> <p>Sistema de desarrollo de carrera para el PTGAS.</p> <p>Participación (si se reúne la condición de claustrable) en los Claustros de la Universidad.</p> <p>Miembros de la CECU.</p> <p>Miembros de las CSI.</p> <p>Miembros de la CGC.</p>                                                                                                                                                          |

| <b>Grupo de interés</b>                                                                                         | <b>Cauces de participación/relación</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Equipo de Dirección de la Universidad, las Facultades, Escuela y Campus, en el caso de Elche y Castellón</b> | Los mismos que el PDI y el PTGAS más los propios de la dinámica de dirección, en particular sobre la participación en órganos colegiados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Futuros empleados (PDI y PTGAS)</b>                                                                          | Oferta de empleo transparente y pública a través del portal de la Fundación Universitaria San Pablo CEU.<br>Información pública en soportes y canales propios.<br>Proceso de entrevistas de selección, que incluye en la última fase entrevista con responsables académicos.<br>Jornadas de acogida en la universidad justo al inicio de la relación laboral.                                                                                                                                                                             |
| <b>Empleadores</b>                                                                                              | Información pública en soportes y canales propios.<br>Encuesta de prácticas.<br>Firma de convenios de proyectos y convenios de prácticas.<br>Participación en Comisiones Consultivas.<br>Participación en procesos de acreditación de títulos.<br>Participación en congresos, jornadas y eventos profesionales.<br>Sistemática de relación con tutores de prácticas de la universidad y con estudiantes en prácticas.<br>Presencia en el Consejo Asesor y/o Consejo Asesor Internacional.<br>Miembros de la CECU.<br>Miembros de las CSI. |
| <b>Administraciones públicas</b>                                                                                | Información pública en soportes y canales propios.<br>Firma de convenios de proyectos y convenios de prácticas.<br>Reuniones de coordinación del sistema universitario.<br>Reuniones específicas de trabajo.<br>Trámites regulados: verificación, implantación, seguimiento y acreditación.                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Agencias de calidad</b>                                                                                      | Información pública en soportes y canales propios.<br>Eventos y jornadas de calidad.<br>Reuniones específicas de trabajo.<br>Trámites regulados: verificación, implantación, seguimiento y acreditación.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



| <b>Grupo de interés</b>                                                                                            | <b>Cauces de participación/relación</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Colegios profesionales, asociaciones profesionales, sociedades científicas y otros colectivos profesionales</b> | Información pública en soportes y canales propios.<br>Firma de convenios de proyectos y convenios de prácticas.<br>Participación en Comisiones Consultivas.<br>Participación en congresos, jornadas y eventos profesionales.<br>Sistemática de relación con tutores de prácticas de la universidad y con estudiantes en prácticas.<br>Presencia en el Consejo Asesor y/o Consejo Asesor Internacional. |
| <b>Otras Universidades nacionales e internacionales</b>                                                            | Información pública en soportes y canales propios.<br>Convenios y alianzas.<br>Participación en congresos, jornadas y eventos profesionales.<br>Movilidad de estudiantes, de PDI y de PTGAS.<br>Participación en redes interuniversitarias nacionales e internacionales.                                                                                                                               |
| <b>Sociedad en general</b>                                                                                         | Información pública en soportes y canales propios.<br>Presencia de contenidos de la universidad en medios de comunicación.<br>Eventos culturales de la universidad abiertos al público.<br>Presencia en el Consejo Asesor y/o Consejo Asesor Internacional.                                                                                                                                            |

## Rendición de cuentas a los grupos de interés

| Grupo de interés          | Cauces de rendición de cuentas <sup>2</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Candidatos</b>         | <p>Publicación en la web de resultados definidos en el SAIC a los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la memoria oficial del título, las guías docentes y el Informe de Seguimiento Interno.</p> <p>Portal de transparencia en la web.</p> <p>Publicación de la memoria de la Universidad.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Estudiantes</b>        | <p>Publicación en la web de resultados definidos en el SAIC a los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la memoria oficial del título, las guías docentes y el Informe de Seguimiento Interno.</p> <p>Portal de transparencia en la web.</p> <p>Publicación de la memoria de la Universidad.</p> <p>Información sobre planificación de acciones de mejora y resultados que se traslada en los órganos en los que tienen representación, en particular los relacionados con los procesos de calidad y en el claustro.</p> <p>Información sobre resultados en temáticas particulares que les traslada en la dinámica de reuniones mensuales el/la Vicerrector/a en materia de Estudiantes.</p> <p>Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.</p> <p>Participación en las reuniones de la CSI, CGC y CECU.</p> |
| <b>Egresados - Alumni</b> | <p>Publicación en la web de resultados definidos en el SAIC a los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la memoria oficial del título, las guías docentes y el Informe de Seguimiento Interno.</p> <p>Portal de transparencia en la web.</p> <p>Información sobre resultados de la Universidad que se traslada a través de la revista digital para alumni.</p> <p>Publicación de la memoria de la Universidad.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

<sup>2</sup> El detalle sobre el modo de rendición de cuentas (cómo, quién, cuándo) se encuentra en los procesos respectivos.

| Grupo de interés                                                | Cauces de rendición de cuentas <sup>2</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                 | Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Personal Docente e Investigador</b>                          | <p>Publicación en la web de resultados definidos en el SAIC a los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la memoria oficial del título, las guías docentes y el Informe de Seguimiento Interno.</p> <p>Portal de transparencia en la web.</p> <p>Información sobre resultados de la universidad que se traslada a través de los canales formales de comunicación interna.</p> <p>Publicación de la memoria de la Universidad.</p> <p>Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.</p> <p>Reuniones de Coordinación del Equipo Docente, en particular la información pormenorizada que en estas reuniones se comparte sobre rendimiento académico del grupo en el que imparte docencia el profesor.</p> <p>Información de planificación de acciones y resultados que se traslada a través de los órganos colegiados en los que están representados.</p> <p>Reuniones temáticas convocadas por responsables de Servicios, Decanatos y Vicerrectorados.</p> <p>Participación (si se reúne la condición de claustrable) en los Claustros de la Universidad.</p> <p>Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.</p> <p>Participación en las reuniones de la CSI, CGC y Junta de Centro.</p> |
| <b>Personal Técnico, de Gestión, Administración y Servicios</b> | <p>Publicación en la web de resultados definidos en el SAIC a los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la memoria oficial del título, las guías docentes y el Informe de Seguimiento Interno.</p> <p>Portal de transparencia en la web.</p> <p>Información sobre resultados de la universidad que se traslada a través de los canales formales de comunicación interna.</p> <p>Publicación de la memoria de la Universidad.</p> <p>Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| <b>Grupo de interés</b>                                                                                     | <b>Cauces de rendición de cuentas<sup>2</sup></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                             | <p>Información de planificación de acciones y resultados que se traslada a través de los órganos colegiados en los que están representados.</p> <p>Reuniones temáticas convocadas por responsables de Servicios, Decanatos y Vicerrectorados.</p> <p>Participación (si se reúne la condición de claustrable) en los Claustros de la Universidad.</p> <p>Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.</p> <p>Participación en las reuniones de la CSI, cuando proceda, y en las de CGC y CECU.</p> |
| <b>Equipo de Dirección de la Universidad, Facultades, Escuela y Campus, en el caso de Elche y Castellón</b> | <p>Los mismos que el PDI y el PTGAS más los propios de la dinámica de dirección, en particular sobre la participación en órganos colegiados.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Futuros empleados (PDI y PTGAS)</b>                                                                      | <p>Publicación en la web de resultados definidos en el SAIC a los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la memoria oficial del título, las guías docentes y el Informe de Seguimiento Interno.</p> <p>Portal de transparencia en la web.</p> <p>Publicación de la memoria de la Universidad.</p>                                                                                                                                                     |
| <b>Empleadores</b>                                                                                          | <p>Publicación en la web de resultados definidos en el SAIC a los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la memoria oficial del título, las guías docentes y el Informe de Seguimiento Interno.</p> <p>Portal de transparencia en la web.</p> <p>Publicación de la memoria de la Universidad.</p> <p>Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.</p>                                                          |
| <b>Administraciones públicas</b>                                                                            | <p>Publicación en la web de resultados definidos en el SAIC a los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la memoria oficial del título, las guías docentes y el Informe de Seguimiento Interno.</p> <p>Portal de transparencia en la web.</p>                                                                                                                                                                                                         |

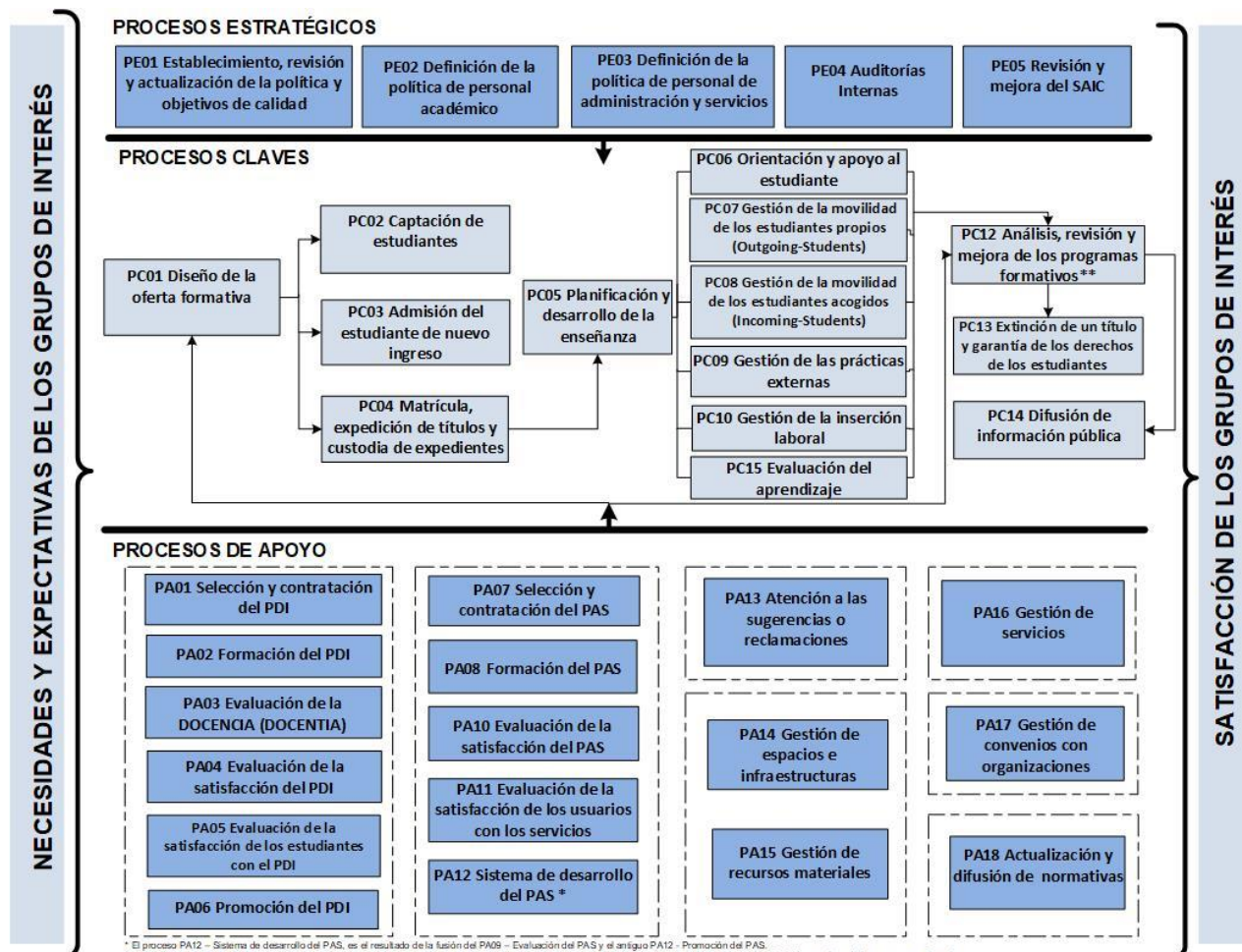
| <b>Grupo de interés</b>                                                                                            | <b>Cauces de rendición de cuentas<sup>2</sup></b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                    | <p>Publicación de la memoria de la Universidad.</p> <p>Informes en los trámites regulados: verificación, implantación, seguimiento y acreditación.</p> <p>Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Agencias de calidad</b>                                                                                         | <p>Publicación en la web de resultados definidos en el SAIC a los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la memoria oficial del título, las guías docentes y el Informe de Seguimiento Interno.</p> <p>Portal de transparencia en la web.</p> <p>Publicación de la memoria de la Universidad.</p> <p>Informes en los trámites regulados: verificación, implantación, seguimiento y acreditación.</p> <p>Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.</p> |
| <b>Colegios profesionales, asociaciones profesionales, sociedades científicas y otros colectivos profesionales</b> | <p>Publicación en la web de resultados definidos en el SAIC a los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la memoria oficial del título, las guías docentes y el Informe de Seguimiento Interno.</p> <p>Portal de transparencia en la web.</p> <p>Publicación de la memoria de la Universidad.</p> <p>Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.</p>                                                                                                    |
| <b>Otras Universidades nacionales e internacionales</b>                                                            | <p>Publicación en la web de resultados definidos en el SAIC a los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la memoria oficial del título, las guías docentes y el Informe de Seguimiento Interno.</p> <p>Portal de transparencia en la web.</p> <p>Publicación de la memoria de la Universidad.</p> <p>Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.</p>                                                                                                    |
| <b>Sociedad en general</b>                                                                                         | <p>Publicación en la web de resultados definidos en el SAIC a los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



| <b>Grupo de interés</b> | <b>Cauces de rendición de cuentas<sup>2</sup></b>                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | <p>memoria oficial del título, las guías docentes y el Informe de Seguimiento Interno.</p> <p>Portal de transparencia en la web.</p> <p>Publicación de la memoria de la Universidad.</p> <p>Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.</p> |



## ANEXO 1: Mapa de Procesos



**ANEXO 2: Relación entre los procesos de la Universidad y los criterios del programa AUDIT-AVAP**

| PROCESOS                                                                                             | CRITERIOS |   |   |   |   |   |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|---|---|---|---|----|
|                                                                                                      | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 | 10 |
| <a href="#">PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad</a> | X         |   |   |   |   |   |    |
| <a href="#">PE02 Definición de la política de personal académico</a>                                 |           |   |   | X |   |   |    |
| <a href="#">PE03 Definición de la política de personal de administración y servicios</a>             |           |   |   |   | X |   |    |
| <a href="#">PE04 Auditorías Internas</a>                                                             |           |   |   |   |   |   | X  |
| <a href="#">PE05 Revisión y mejora del SAIC</a>                                                      |           |   |   |   |   |   | X  |
| <a href="#">PC01 Diseño de la oferta formativa</a>                                                   |           | X |   |   |   |   |    |
| <a href="#">PC02 Captación de estudiantes</a>                                                        |           |   | X |   |   |   |    |
| <a href="#">PC03 Admisión del estudiante de nuevo ingreso</a>                                        |           |   | X |   |   |   |    |
| <a href="#">PC04 Matrícula, expedición de títulos y custodia expedientes</a>                         |           |   | X |   |   |   |    |
| <a href="#">PC05 Planificación y desarrollo de la enseñanza</a>                                      |           |   | X |   |   |   |    |
| <a href="#">PC06 Orientación al estudiante</a>                                                       |           |   | X |   |   |   |    |
| <a href="#">PC07 Gestión de la movilidad de los estudiantes propios (Outgoing-Students)</a>          |           |   | X |   |   |   |    |
| <a href="#">PC08 Gestión de la movilidad de los estudiantes acogidos (Incoming-Students)</a>         |           |   | X |   |   |   |    |
| <a href="#">PC09 Gestión de las prácticas externas</a>                                               |           |   | X |   |   |   |    |
| <a href="#">PC10 Gestión de la inserción laboral</a>                                                 |           |   | X |   |   |   |    |
| <a href="#">PC12 Análisis, revisión y mejora de los programas formativos<sup>3</sup></a>             |           | X |   |   |   |   |    |
| <a href="#">PC13 Extinción de un título y garantía de los derechos de los estudiantes</a>            |           | X |   |   |   |   |    |
| <a href="#">PC14 Difusión de la información pública</a>                                              |           |   |   |   |   | X |    |
| <a href="#">PC15 Evaluación del aprendizaje</a>                                                      |           |   | X |   |   |   |    |
| <a href="#">PA01 Selección y contratación del PDI</a>                                                |           |   |   | X |   |   |    |
| <a href="#">PA02 Formación del PDI</a>                                                               |           |   |   | X |   |   |    |
| <a href="#">PA03 Evaluación de la DOCENCIA (DOCENTIA)</a>                                            |           |   |   | X |   |   |    |
| <a href="#">PA04 Evaluación de la satisfacción del PDI</a>                                           |           | X |   |   |   |   |    |
| <a href="#">PA05 Evaluación de la satisfacción de los estudiantes con el PDI</a>                     |           |   |   | X |   |   |    |
| <a href="#">PA06 Promoción del PDI</a>                                                               |           |   |   | X |   |   |    |
| <a href="#">PA07 Selección y contratación del PAS</a>                                                |           |   |   |   | X |   |    |
| <a href="#">PA08 Formación del PAS</a>                                                               |           |   |   |   | X |   |    |
| <a href="#">PA10 Evaluación de la satisfacción del PAS</a>                                           |           | X |   |   |   |   |    |
| <a href="#">PA11 Evaluación de la satisfacción de los usuarios con los servicios</a>                 |           |   |   |   | X |   |    |

<sup>3</sup> El proceso PC12 – Análisis, revisión y mejora de los programas formativos recoge la unión del PC11- Medición, análisis y mejora y el antiguo PC12 – Revisión y mejora de los programas formativos.



| PROCESOS                                                        | CRITERIOS |   |   |   |   |   |    |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|---|---|---|---|---|----|
|                                                                 | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 | 9 | 10 |
| <a href="#">PA12 Sistema de desarrollo del PAS<sup>4</sup></a>  |           |   |   |   | X |   |    |
| <a href="#">PA13 Atención a las sugerencias o reclamaciones</a> |           |   | X |   |   |   |    |
| <a href="#">PA14 Gestión de espacios e infraestructuras</a>     |           |   |   |   | X |   |    |
| <a href="#">PA15 Gestión de recursos materiales</a>             |           |   |   |   | X |   |    |
| <a href="#">PA16 Gestión de servicios</a>                       |           |   |   |   | X |   |    |
| <a href="#">PA17 Gestión de convenios con organizaciones</a>    |           |   |   |   | X |   |    |
| <a href="#">PA18 Actualización y difusión de normativas</a>     |           |   | X |   |   |   |    |

<sup>4</sup> El proceso PA12 – Sistema de desarrollo del PAS es el resultado de la fusión del PA09 – Evaluación del PAS y el antiguo PA12 - Promoción del PAS.