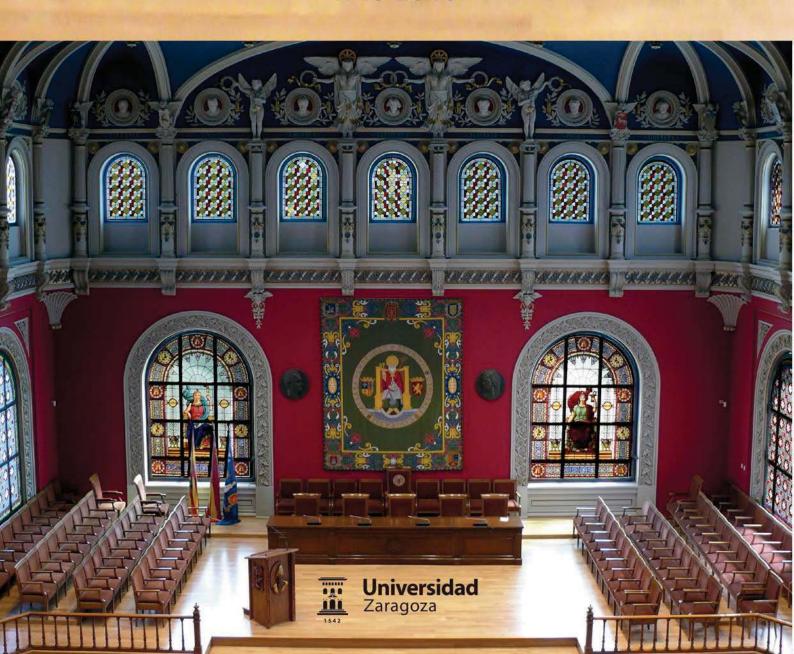
# MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

AÑO 2019





# MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

Código: MC_001
Versión: 1.1
Fecha: junio de 2019
Página 0 de 36

# MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

# Identificación de la Institución

Centro	Universidad de Zaragoza	
Responsable	José Antonio Mayoral Murillo Rector de la Universidad de Zaragoza	
Dirección	Plaza Basilio Paraíso	
	Zaragoza	
Correo electrónico	uzcalidad@unizar.es	
Teléfono	+ 34 976 76 10 00	

# Histórico de revisiones

Número	Fecha	Principales modificaciones	
1.0	25/04/2019	Edición inicial	
1.1	25/06/2019	Actualización del mapa de procesos y eliminación de procedim de centro	

# Firmado:

José Antonio Mayoral Murillo Rector de la Universidad de Zaragoza

[Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015]

CSV: 4d483413995b0fd0270ceb3a4a049436	Organismo: Universidad de Zaragoza	Pagina: 1 / 1
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha
JOSÉ ANTONIO MAYORAL MURILLO	Rector de la Universidad de Zaragoza	25/06/2019 18:18





# MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

Código: MC\_001

Versión: 1.1

Fecha: junio de 2019

Página 1 de 36

# ÍNDICE

1.	EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC)	
	DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA	2
2.	PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	7
3.	ESTRUCTURA DE LA UNIVERSIDAD PARA EL DESARROLLO	
	DEL SGIC	11
4.	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN	18
5.	GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	
	EN ESTUDIOS OFICIALES	22
6.	ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES	25
7.	PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO	27
8.	RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	29
9.	RESULTADOS DE LA FORMACIÓN	30
10	. INFORMACIÓN PÚBLICA	31

# **ANEXOS**

ANEXO I. MAPA DE PROCESOS

ANEXO II. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

# 1. EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA

# 1.1. Objeto

El objeto de este capítulo es exponer los fundamentos y el alcance del Sistema de Garantía Interna de Calidad (en adelante SGIC) implantado en la Universidad de Zaragoza (en adelante UZ) con el objeto de favorecer la mejora continua de las titulaciones impartidas de la UZ, garantizando un nivel de calidad que facilite su acreditación y el mantenimiento de la misma, así como el compromiso de la propia Universidad y de todos sus centros para el cumplimiento y mejora de sus actividades formativas.

# 1.2. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación del SGIC incluye a todos los estudios oficiales de grado, máster y doctorado ofertados en la UZ, así como a los centros en que se imparten.

### 1.3. Documentación de referencia

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. (BOE nº 260, de 30 de octubre).
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades. (BOE nº 89, de 13 de abril).
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. (BOE nº 260, de 29 de octubre).
- Decreto 1/2004, de 13 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad de Zaragoza. (BOA número 8, de 19 de enero).
- Decreto 27/2011, de 8 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se modifican los Estatutos de la Universidad de Zaragoza (BOA número 35, de 18 de febrero).

# 1.4. Desarrollo

# 1.4.1. . Introducción

Como establece la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001 de Universidades (LOU) y los decretos que la desarrollan, todos los títulos oficiales de todas las Universidades han de someterse a un proceso de acreditación, tanto en el momento de presentar la propuesta de desarrollo del título (verificación), como una vez que esté completamente implantado (acreditación).

Más recientemente, el Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios, aprovechando las sinergias de la verificación y la renovación de la acreditación de títulos durante los últimos años, establece un nuevo marco, basado en la acreditación institucional del centro (facultad, escuela, etc.).

Dicho marco ha sido desarrollado mediante la Resolución de 7 de Mazo de 2018 (BOE del 13 de marzo) de la Secretaría general de Universidades que establece las instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas. Para dar respuesta a ambos procesos, acreditación de centros y de los títulos y acreditación de universidades, la Universidad de Zaragoza se planteó desde 2010 el desarrollo de un Sistema de Garantía Interna de Calidad en equilibrio con los procedimientos de garantía externa de calidad habilitados desde la ACPUA.

# 1.4.2. Objetivos del SGIC

El diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas de la Universidad de Zaragoza. Su implantación busca dar respuesta a los objetivos básicos:

- Garantizar la calidad de las titulaciones que se imparten en ella, revisando y mejorando, siempre que se considere necesario, sus programas formativos.
- Que dicho proceso de diseño y mejora de todos los procesos formativos de los centros de la UZ esté basado en el conocimiento de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, a los que se mantendrá informados.
- Que el análisis y mejora de todos los procesos formativos de los centros de la UZ se realice de forma continua y actualizada, para lo cual el propio SGIC deberá ser una herramienta en continua transformación.

# Con ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar sus programas institucionales de innovación y mejora docente de forma sistemática para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de los títulos implantados en la Universidad de Zaragoza.

En la elaboración de su SGIC la UZ contempla, entre otros, los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica: la UZ diseña su SGIC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el EEES y, en particular, por ACPUA.
- Publicidad, transparencia y participación: La UZ dará difusión al proceso de elaboración de su SGIC, establecerá procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y facilitará la participación de todos los grupos de interés.

#### 1.4.3. . Alcance del SGIC

Como ya se ha indicado, el alcance del SGIC incluye a todos los estudios oficiales de Grado, Máster Universitario y Doctorado de la UZ. En conjunto, el SGIC contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y la revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de los planes de estudio de las titulaciones ofertadas.

#### 1.4.4. Documentos del SGIC

El Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad (MSGIC) es el documento que especifica el sistema de gestión de la calidad para las titulaciones oficiales de Grado, Máster Universitario y Doctorado de la Universidad de Zaragoza. Ha sido elaborado mediante la colaboración entre el Vicerrectorado de Política Académica, el Servicio de Planificación Académica y la Unidad de Calidad y Racionalización, garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en las propuestas de acreditación elaboradas por ACPUA.

Este Manual de Calidad se estructura en diez capítulos: los cuatro primeros sirven de presentación de la Universidad de Zaragoza, su misión, visión, cultura y valores; de presentación de la estructura del SGIC de la Universidad de Zaragoza, sus agentes e instrumentos, y una aproximación a la política y objetivos de calidad de la UZ. Los restantes capítulos responden a los criterios establecidos por ACPUA en su Programa de Certificación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de los Centros Universitarios: Garantía de calidad de los programas formativos; Orientación de sus enseñanzas a los estudiantes; Garantía y mejora de su personal académico y de apoyo a la docencia; Garantía y mejora de los recursos materiales y servicios; Análisis de los resultados; Análisis y uso de la información generada.

Este Manual se aprobó por el Consejo de Dirección de la UZ el 12 de marzo de 2019.

Cada capítulo se desglosa en los siguientes apartados:

- Objeto
- Ámbito de aplicación
- Documentación de referencia
- Desarrollo
- Anexos (en su caso).

La documentación del SGIC se completa con una serie de procesos agrupados como **Manual de Procedimientos** del SGIC. A continuación, se listan los procedimientos elaborados y a los que se irá haciendo referencia continua a lo largo del presente Manual.

# Procedimientos Estratégicos:

Son aquellos que permiten definir y desarrollar las políticas, objetivos y estrategias de la universidad y, por lo general, proporcionan directrices y límites de actuación, al resto de procesos.

- Q111 Nombramiento, renovación y cese de los agentes del SIGC en estudios de Grado y Máster Universitario
- Q111\_2 Nombramiento, renovación y cese de los agentes del sistema de garantía interna de calidad en estudios de doctorado

- Q212 Elaboración del Informe anual de evaluación de la calidad y de los resultados del aprendizaje
- Q213 Elaboración del Informe de la calidad de los estudios de doctorado y de sus diferentes programas y del Plan de innovación y mejora
- Q214 Actuación de la Comisión de Garantía de Calidad y de aprobación de modificaciones, directrices y planes de innovación y mejora del título.

# Procedimientos Clave:

Los procedimientos claves, u operativos, son aquellos que están directamente vinculados a los servicios que se prestan y están orientados a nuestros grupos de interés, incidiendo directamente en su satisfacción o insatisfacción.

- Q311 Gestión y evaluación de los practicum
- Q313 Extinción de enseñanzas de Grado, Máster Universitario y Doctorado
- Q314 Verificación e implantación de nuevos estudios oficiales de Grado y Máster Universitario
- Q315 Renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales
- Q316 Planificación de la docencia y de elaboración de las guías docentes
- Q222 Análisis de la satisfacción de los estudiantes con la titulación de Grado o Máster
- Q223 Análisis de la satisfacción del PDI y PAS implicados en la titulación
- Q224 Seguimiento de la inserción laboral de los titulados
- Q225 Análisis de la satisfacción con los estudios de doctorado
- Q231 Sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título
- Q312\_1 Gestión de la movilidad internacional de los estudiantes de Grado, Máster Universitario y Doctorado
- Q312 2 Gestión de la movilidad nacional de los estudiantes de Grado: Programa SICUE
- Q411 Admisión a estudios oficiales de Máster Universitario
- Q412 Admisión a estudios oficiales de Grado
- Q413 Reconocimiento y transferencia de créditos
- Q414 Evaluación del aprendizaje
- Q415 Expedición de títulos oficiales y suplementos europeos al título
- Q416 Concesión de premios extraordinarios en las titulaciones oficiales
- Q417 Desarrollo e implementación del POUZ de la UZ
- Q418 Propuesta y gestión de actividades universitarias culturales y complementarias en estudios de Grado

# Procedimientos de apoyo

Procedimientos de apoyo o soporte son aquellos que sirven de apoyo al resto de procesos, proporcionando los medios y recursos necesarios para que se puedan llevar a cabo. También son los que permiten el control y la mejora del sistema de gestión.

- Q511 Valoración de la actividad docente del PDI
- Q512 Gestión de la formación del PDI
- IT-001 Instrucción técnica para la elaboración de la documentación del SGIC de la UZ
- IT-002 Instrucción técnica sobre la información pública de las titulaciones oficiales

#### 1.4.5. El Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

El MSGIC incluye una descripción general del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad de Zaragoza de acuerdo con las directrices del Programa de Certificación de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de los Centros Universitarios elaborado por ACPUA.

Este manual, que deberá ser aprobado en Consejo de Dirección, se revisará al menos una vez cada tres años y, en todo caso, siempre que se produzcan cambios en la organización o en las normas aplicables que les afecten, o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGIC. Cuando se produzca algún cambio se revisará el MSGIC y se dejará constancia en el número de revisión y en la tabla "Histórico de Revisiones" que se encuentra al principio de este documento.

El Rector, junto al Consejo de Dirección, se compromete a que todos los miembros de la UZ, Personal Docente e Investigador, Personal de Administración y Servicios y estudiantes, tengan acceso a los documentos del SGIC que les sean de aplicación, en particular al Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad, por lo que dispone en la página web de la institución (unizar.es) de un lugar adecuado en el que figura una versión actualizada del mismo. Asimismo, se compromete a comunicar los cambios que se vayan produciendo en su redacción, por todos los medios que estime oportuno, dejando registro de los mismos.

La UZ es consciente de la importancia de la calidad y de los procesos de aseguramiento de la calidad de la oferta formativa de las universidades y, en particular, de las enseñanzas que se imparten en el campus público aragonés. Es por tanto objeto de este manual dejar constancia de cómo se engrana el Sistema de Garantía Interna de Calidad de la UZ, así como de los distintos colectivos implicados en dicho sistema. Asimismo, con este manual se busca dejar constancia del interés de la institución en la calidad de los títulos que imparte, así como en la documentación y los registros de los distintos procesos, en aras de la transparencia, visibilidad y trazabilidad de los mismos por parte de la sociedad y por parte de cualquier entidad que realice evaluación externa de procesos de calidad.

# 2. PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

# 2.1. Objeto

Este capítulo tiene por objeto presentar la Universidad de Zaragoza. Esta breve presentación abarcará aspectos tales como los estudios que atiende, su estructura organizativa, localización, personal académico y de administración y servicios, reglamentos y normas y unos breves datos históricos.

# 2.2. Ámbito de aplicación

Aunque este capítulo no contiene requisitos que aconsejen la definición de un ámbito de aplicación, puede entenderse que el ámbito de aplicación del SGIC, abarca a todas las titulaciones que se imparten y estudios de doctorado, y que son responsabilidad de la UZ.

#### 2.3. Documentación de referencia

La misma que figura en el capítulo anterior.

#### 2.4. Desarrollo

#### 2.4.1. Presentación

La UZ es una institución pública de investigación y educación superior al servicio de la sociedad, que combina una tradición de casi cinco siglos de historia —en 2017 celebró el 475 aniversario de su fundación—, con la actualización permanente de sus enseñanzas. Su principal misión es generar y transmitir conocimientos con el objetivo de promover la formación integral de las personas. Es una Universidad de calidad, solidaria y abierta que desea ser instrumento de transformación social para el desarrollo económico y cultural. Desde sus distintas ubicaciones geográficas desarrolla una actividad intensa en docencia e investigación. Su oferta formativa es amplia y atractiva, ofreciendo cursar en sus aulas grados, másteres universitarios y doctorados adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior además de una amplia oferta de formación permanente que se adapta a la demanda de la sociedad, instituciones y empresas.

Desde 2010 forma parte del Campus de Excelencia Internacional del Valle del Ebro (CAMPUS IBERUS), junto con las universidades Pública de Navarra, La Rioja y Lleida, superando la conocida fragmentación de la educación superior y la limitación territorial, agregando cuatro universidades y superando los límites geográficos y administrativos de cuatro autonomías, con retos científicos definidos en energía y sostenibilidad, tecnología al servicio de la salud del ciudadano, alimentación y nutrición, y conservación del patrimonio cultural. Igualmente, en este mismo año se obtuvo el programa INNOCAMPUS en Materiales y Tecnología para la Calidad de Vida. También obtuvo el Subprograma de Fortalecimiento CEI 2011. Esta circunstancia permite posicionar a la UZ en una línea de excelencia internacional muy competitiva para conseguir una formación integral de calidad, una excelencia científica en investigación básica y aplicada, apostando por una internacionalización fundamentada en la movilidad, la atracción de

estudiantes e investigadores, así como acuerdos estratégicos. La investigación que desarrolla ha experimentado un gran crecimiento durante los últimos años, lo que la sitúa en posiciones de prestigio en el contexto nacional e internacional.

A fecha del presente manual, sus 33.336 estudiantes, su Personal Docente e Investigador, formado por 4.219 personas, y su Personal de Administración y Servicios, compuesto por 1.722 trabajadoras y trabajadores, dan vida a 55 titulaciones oficiales de Grado, 54 Másteres universitarios, 45 programas de doctorado y 73 estudios propios.

Para la organización de esta actividad cuenta con 18 Centros propios, 5 Centros adscritos, 56 Departamentos, 5 Institutos de investigación propios, 1 Instituto de investigación adscrito, 4 Institutos de investigación mixtos y 3 Centros de investigación.

Con estos datos la UZ se posiciona entre las mejores universidades del mundo en todos los rankings globales. Las políticas de colaboración con empresas y organizaciones para el desarrollo de proyectos innovadores son una de nuestras principales fortalezas y a la vez uno de nuestros principales retos, todo ello con el objetivo de conseguir una integración laboral de su alumnado con formación a lo largo de toda la vida. En suma, una Universidad que cuenta casi con cinco siglos de historia, pero que no ha dejado de apostar por la innovación y por el servicio a la sociedad. Nuestra Universidad es algo más: es cultura, participación y cooperación; en definitiva, interés por conocer y saber, por formar estudiantes y por generar conocimiento para conseguir mayor progreso económico y bienestar social.

#### Otros datos básicos

http://www.unizar.es/institucion/conoce-la-universidad/datos-basicos

# 2.4.2. Misión y visión

La UZ es la universidad pública de Aragón. Enraizada en su sociedad y en su territorio, y comprometida con su desarrollo, se erige en creadora de cultura, potenciadora del pensamiento y motor de progreso económico, y se configura como un espacio de cambio e intercambio permanente en el que se impulsa la ciencia, la cultura y la tecnología.

La UZ quiere ser una institución de calidad al servicio del progreso de Aragón, dedicada a la formación de individuos cultos, críticos y comprometidos, altamente cualificados como profesionales, que respondan a las necesidades sociales y laborales del momento, y bien preparados para adaptarse, anticiparse y liderar los procesos de cambio.

La UZ propugna la Sociedad del Conocimiento asumiendo un papel director y anticipativo y ofrece, a la sociedad en general y a las empresas e instituciones en particular, el desarrollo y aplicación de las ideas o las técnicas más avanzadas en materia científica, tecnológica y humanística.

La UZ pretende conseguir una formación integral de calidad mediante la docencia y la investigación, fundamentadas en la participación activa de los estudiantes en su proceso formativo, no sólo en términos de adquisición de conocimientos, sino atendiendo al desarrollo de la persona y de sus actitudes, competencias, capacidades y habilidades.

La UZ aboga por un profesorado innovador y comprometido con la calidad. Para ello favorece su participación en una investigación de vanguardia, su formación permanente como docente, incidiendo en la vertiente pedagógica, y su integración en los objetivos y en la gestión de la propia Universidad.

La UZ apuesta por una organización caracterizada por su descentralización, tanto geográfica como de gestión.

Su amplia trayectoria histórica constata su compromiso con la apertura y vocación internacional, con una amplia dedicación hacia el ámbito europeo y latinoamericano.

La Universidad de Zaragoza quiere ser reconocida como:

- Referente nacional e internacional por su calidad y prestigio en la enseñanza e investigación.
- Elemento de evolución progresista y motor de la transformación social y el desarrollo económico, conjugando eficazmente tradición y modernidad.
- Institución dinámica, abierta, orientada en todo momento hacia la demanda social.
- Institución de calidad reconocida por la excelencia de los servicios ofertados.
- Expresión de vocación y dimensión humana.
- Expresión de compromiso permanente con el desarrollo futuro de Aragón y con la defensa del legado cultural, histórico y artístico que posee.

# 2.4.3. Cultura y valores

La cultura y los valores fundamentales de la Universidad de Zaragoza son los siguientes:

- La defensa de la persona como valor principal.
- El compromiso y la defensa de los principios que inspiran la naturaleza y fines de la Universidad pública.
- La búsqueda de la excelencia en la docencia, en el proceso de formación, en la investigación, en la prestación de servicios y en la gestión institucional.
- El liderazgo en el conocimiento, contribuyendo a su creación, transmisión, actualización y aplicación.
- La sensibilidad y el compromiso con el medio ambiente, abogando por un desarrollo sostenible.
- La defensa y la promoción de los valores sociales e individuales que le son propios, tales como la libertad, fraternidad, justicia social, el pluralismo, el respeto de las ideas y el espíritu crítico, así como la búsqueda de la verdad, la convivencia pacífica y la defensa de los derechos humanos. Igualmente, la atención a la eliminación de la desigualdad social y la discriminación por razón de género.
- El decidido apoyo a la causa de la paz.
- La responsabilidad compartida por los distintos sectores de la comunidad universitaria en el gobierno, gestión y control del funcionamiento de la Universidad.
- La participación de los estudiantes en la vida universitaria, respetando su autonomía.
- La participación activa del estudiante en el proceso enseñanza-aprendizaje.
- El trabajo en equipo, como facilitador del proceso formativo, investigador y de gestión.
- La innovación y asunción de riesgos como medio de adaptación al cambio permanente.

• El carácter abierto y universal y el compromiso con la comunidad aragonesa y con su desarrollo humano, cultural, tecnológico y económico.

# 2.4.4. Organigrama

La Universidad se organiza sobre la base de una serie de órganos tanto unipersonales como colectivos que desempeñan diferentes funciones en el desarrollo y funcionamiento de la actividad universitaria:

ÓRGANOS DE GOBIERNO		
Órganos Colegiados	Órganos Unipersonales	
Consejo Social	Consejo de dirección	
Claustro	Rectorado Vicerrectorados Secretaría General Gerencia	
Consejo de Gobierno	Directores de secretariado y otros cargos	
Comisiones de la Universidad	Equipos de dirección de Centros, IUI, otras estructuras	
Otros órganos colegiados	Equipos de dirección de Departamentos	
DEFENSOR UNIVERSITARIO		

Para más información en relación con alguno de estos órganos, véase la página <a href="http://www.unizar.es/institucion">http://www.unizar.es/institucion</a>

# 3. ESTRUCTURA DE LA UNIVERSIDAD PARA EL DESARROLLO DEL SGIC

# 3.1. Objeto

El objeto de este capítulo es exponer la estructura que la Universidad de Zaragoza ha establecido para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su SGIC.

# 3.2. Ámbito de aplicación

Es de aplicación a los estudios oficiales de grado, máster y doctorado en la UZ y a sus distintos grupos de interés.

#### 3.3. Documentación de referencia

- Reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de grado y de máster universitario.
- Acuerdo de 17 de octubre de 2017, del Consejo de Gobierno de la Universidad, por el que se aprueba el Reglamento de régimen interno de la Escuela de Doctorado.
- Acuerdo de 4 de julio de 2018, del Comité de Dirección de la Escuela de Doctorado, por el que se aprueba el Procedimiento para la elaboración del Informe de la Calidad de los Estudios de Doctorado y de sus diferentes Programas (ICED).
- Manual de Procedimientos del SGIC.

#### 3.4. Desarrollo

# 3.4.1 Responsables del Sistema:

Dado el alcance del presente Manual de Garantía Interna de Calidad, las titulaciones oficiales de grado, máster y doctorado, la descripción de los agentes del sistema contempla, además de aquellos recogidos en el Reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de grado y de máster universitario, texto básico en la ordenación del SGIC, aquellos específicos del doctorado, como aquellos otros institucionales que intervienen de diversas maneras en los procesos de calidad de las titulaciones.

# Universidad de Zaragoza:

- Vicerrector de Política Académica
- Unidad de Calidad y Racionalización

# Estudios de Grado y Máster

- Comisión de Estudios de Grado
- Comisión de Estudios de Posgrado
- Comisión Técnica de Evaluación
- Comisión de Calidad de la Actividad Docente

- Comisión de Garantía de la Calidad de la Titulación
- Comisiones de Evaluación de la Calidad de las Titulaciones
- Coordinadores de las Titulaciones
- Junta de Facultad o Escuela

# Estudios de Doctorado

- Comisión de Doctorado
- Comisión Académica del Programa de Doctorado
- Comisión de Evaluación de la Calidad del Programa de Doctorado
- Coordinador del Programa de Doctorado
- Comité de Dirección de la Escuela

# A) Universidad de Zaragoza

# Vicerrector de Política Académica

# Le corresponde:

- Aprobar las políticas y los Planes de Calidad.
- Apoyar y dotar de recursos al proceso de implantación del SGIC.
- Junto con el Consejo de dirección, revisar anualmente la implantación del SGIC, reflexionar sobre el funcionamiento del sistema, su adecuación y si se alcanzan los objetivos planificados.
- Definir procedimientos que promuevan y aseguren el aprendizaje centrado en el estudiante.

Es el responsable de la dirección y coordinación de las siguientes materias:

- Titulaciones y enseñanzas de grado, máster universitario, doctorado y estudios propios, así como formación continuada.
- Innovación docente.
- Sistema de calidad: gestión de la estructura y los procesos internos de calidad de las titulaciones, programas de mejora, evaluación de las titulaciones, seguimiento y modificación.

Ejercerá por delegación del rector las competencias que a continuación se relacionan:

- La presidencia de la Comisión de Calidad de la Actividad Docente.
- La presidencia de la Comisión de Estudios de Grado.
- La presidencia de la Comisión de Estudios de Posgrado.

# Unidad de Calidad y Racionalización

La Unidad de Calidad y Racionalización (UCR) es un Servicio de la Universidad de Zaragoza encargado de impulsar un conjunto de actuaciones de promoción y de mejora continua de la calidad a través de la evaluación de las Enseñanzas, la Docencia y los Servicios. En el marco del SGIC, le corresponde:

- Apoyar y asesorar en materia de calidad a las personas implicadas en la implantación del SGIC.
- Aportar metodología, información, estudios, datos e indicadores y propuestas técnicas.
- Diseñar y apoyar la implantación de los procedimientos en los diversos niveles de gestión del SGIC (Universidad, Centros y Servicios).
- Llevar el seguimiento de la ejecución de los planes e indicadores de calidad, así como gestionar la renovación de la acreditación de todos los planes de estudio de la UZ.
- Gestionar la plataforma de encuestas, elaborado y difundiendo los informes de resultados.
- Gestionar la plataforma Datuz, ofreciendo información actualizada sobre las titulaciones, recursos, etc.

# B) Grado v Máster Universitario

# Comisión de Estudios de Grado

Entre sus funciones está la de informar sobre las nuevas propuestas de estudios de Grado y las modificaciones planteadas desde las Comisiones de Garantía de la Calidad de las titulaciones existentes cuando afecten a la oferta de asignaturas del título o su asignación de créditos en el plan de estudios; las otras modificaciones recogidas en el procedimiento Q214, y acreditar un correcto desarrollo de la docencia de cada título.

# Comisión de Estudios de Posgrado

Entre sus funciones está la de informar sobre las nuevas propuestas de estudios de Posgrado y las modificaciones planteadas desde las Comisiones de Garantía de la Calidad de las titulaciones existentes cuando afecten a la oferta de asignaturas del título o su asignación de créditos en el plan de estudios; las otras modificaciones recogidas en el procedimiento Q214, y acreditar un correcto funcionamiento de los agentes integrados en el Sistema Interno de Gestión de Calidad de cada titulación.

#### Comisión Técnica de Evaluación

Es el órgano técnico competente para elaborar las propuestas de evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universidad de Zaragoza.

Corresponde a la Comisión Técnica de Evaluación elaborar las propuestas de informe de evaluación de la actividad docente del profesorado, que se remitirán a la CCAD en el proceso anual de evaluación del profesorado.

# Comisión de Calidad de la Actividad Docente (CCAD)

Es competente para supervisar el cumplimiento de lo dispuesto en el SGIC de las titulaciones de Grado y Máster de la Universidad de Zaragoza, y específicamente para la evaluación, el seguimiento y la mejora de la calidad de la actividad docente del profesorado. Tiene la competencia para elaborar informes anuales sobre la evaluación del profesorado y proponer mejoras en el sistema de evaluación al Consejo de Gobierno.

Corresponden a la Comisión de Calidad de la Actividad Docente las siguientes funciones:

- Establecer propuestas generales sobre la calidad de la actividad docente de las enseñanzas de grado, máster y títulos propios.
- Realizar el seguimiento de los sistemas de evaluación del profesorado, emitir los informes individuales definitivos e informar de sus resultados al Consejo de Gobierno.
- Garantizar el seguimiento y la gestión de mejora de la calidad de las titulaciones.
- Realizar el control y seguimiento del Plan de Ordenación Docente de la Universidad.

# Comisión de Garantía de la Calidad de la Titulación

Es el órgano colegiado responsable de la toma de decisiones encaminadas al aseguramiento y mejora continua de la calidad del título, en el marco de lo dispuesto en la Memoria de Verificación. Esta Comisión depende a todos los efectos de la Junta o Consejo del centro responsable de los estudios, órgano que establece su composición, organización y criterios de funcionamiento y que nombra a todos sus miembros.

Tiene responsabilidad y capacidad de decisión sobre todos los aspectos que afectan a la planificación, la organización y el desarrollo de la docencia en la titulación y establece las directrices y el marco de actuación del Coordinador. Sus decisiones quedan reflejadas fundamentalmente en el Plan Anual de Innovación y Mejora.

# La Comisión de Evaluación de la Calidad de la Titulación

Tiene por objeto realizar la evaluación anual de la calidad de la titulación, plasmada en el Informe Anual de la Calidad y los Resultados de Aprendizaje. A través de este Informe, la Comisión de evaluación, expresa un diagnóstico de la situación de la titulación en lo relativo a la calidad de todos sus aspectos docentes y organizativos y formula recomendaciones sobre los aspectos que, a su juicio, deberían revisarse. El diagnóstico que realiza esta Comisión se realiza y hace público siguiendo lo dispuesto en el Procedimiento de evaluación de la calidad de la titulación.

# Coordinador de Titulación

Coordina las actividades las diferentes asignaturas y módulos para asegurar que son adecuados a los objetivos de aprendizaje de la titulación, conduce los procesos periódicos de evaluación del título y propone e impulsa las acciones de mejora continua.

El Coordinador de la titulación es la figura a través de la cual la dirección del centro responsable de la titulación ejerce la gestión y organización práctica de los estudios y asegura la aplicación adecuada de lo dispuesto en el Proyecto de la Titulación y de las directrices emanadas de la Comisión de Garantía de la Calidad de la Titulación, órgano ante el que rinde cuentas y al que corresponde siempre tomar las decisiones que afectan a la titulación.

# Junta de Facultad o Escuela

Son funciones de la Junta de Facultad o Escuela:

- Aprobar la política y los objetivos de calidad del Centro.
- Aprobar el Informe Anual de Evaluación de la Calidad y los Resultados de Aprendizaje de las titulaciones.
- Aprobar el Plan de Anual de Innovación y Mejora.

# C) Doctorado

# Comisión de Doctorado

La Comisión de Doctorado es el órgano encargado de velar por la calidad de los estudios de doctorado en la Universidad de Zaragoza.

Es la responsable de elaborar el Informe de la Calidad de los Estudios de Doctorado y sus diferentes Programas (ICED), en el que se analiza y evalúa la calidad de los estudios de doctorado de la Universidad de Zaragoza.

# Comisión Académica del Programa de Doctorado

La Comisión Académica de cada programa de doctorado es la responsable de su definición, actualización, calidad y coordinación. Debe realizar el seguimiento del progreso de la investigación y de la formación de cada doctorando del programa, así como autorizar la presentación de su tesis.

# Comisión de Evaluación de la Calidad del Programa de Doctorado

Es la instancia que tiene como objeto elaborar el Informe de Evaluación de la Calidad del Programa (IECP) de doctorado para su consideración por la Comisión de Doctorado a efectos de la elaboración del Informe Anual de la Calidad de los Estudios de Doctorado y de sus diferentes Programas.

# Coordinador del Programa de Doctorado

Las funciones de los coordinadores de programas de doctorado serán, entre otras, las siguientes:

- Dirigir y coordinar la actividad del programa, asegurando la continuidad y cumplimiento de sus objetivos, y velando por que el programa se desarrolle con el máximo Grado de eficacia, calidad y éxito.
- Presidir la Comisión Académica del programa y ejecutar y hacer cumplir sus acuerdos.

# Comité de Dirección de la Escuela

Le corresponde al Comité de Dirección:

- La gestión de las enseñanzas y actividades del doctorado.
- Coordinar las actividades de la Escuela y de sus programas de doctorado.
- El seguimiento de la formación de los doctorandos, así como la verificación de los requisitos formativos necesarios para proceder a la lectura de la tesis doctoral.
- Informar la memoria de verificación de los programas de doctorado.
- Establecer el procedimiento para la elaboración del informe de la calidad de los estudios de doctorado por parte de la Comisión de Doctorado, así como los criterios y directrices específicas de garantía de calidad que deberán cumplir los programas vinculados a la Escuela de Doctorado de la Universidad de Zaragoza.

# 3.4.2 Los instrumentos del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los estudios de Grado, Máster Universitario y Doctorado

# Memoria de Verificación

Documento de referencia que configura el proyecto de un título oficial y constituye el compromiso de la Universidad sobre las características del título y las condiciones en las que se van a desarrollar las enseñanzas. Para poder acreditar o renovar la acreditación de la titulación la Universidad deberá justificar el ajuste de la situación de lo realizado con lo propuesto en el proyecto presentado, o bien justificar las causas del desajuste y las acciones realizadas en cada uno de los ámbitos.

# Informe Anual de Evaluación de la Calidad y de los Resultados del Aprendizaje

Este Informe, regulado en el procedimiento *Q212. Elaboración del Informe Anual de Evaluación de la Calidad y de los Resultados del Aprendizaje de la Titulación,* constituye uno de los instrumentos del Sistema de Garantía Interna de Calidad que sirve de base al seguimiento de la adecuada implantación de las enseñanzas realizado por la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria (ACPUA) del Gobierno de Aragón. A través de este informe la Comisión de Evaluación de la Calidad de la Titulación expresa un diagnóstico de la situación en lo relativo a la calidad de todos los aspectos docentes y organizativos de la titulación, formulando recomendaciones sobre los aspectos que, a su juicio, deberían revisarse.

Para elaborar este Informe resulta fundamental conocer y analizar los resultados previstos en la Memoria de Verificación del título en relación con su tasa de graduación, tasa de abandono y tasa de eficiencia, así como los criterios e indicadores establecidos que permitan contextualizar los resultados de los anteriores.

# Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM)

El Plan Anual de Innovación y Mejora (PAIM) constituye uno de los instrumentos del Sistema de Garantía Interna de Calidad cuyo objetivo fundamental es la mejora continua del título y que se utilizará, además, para el seguimiento de la adecuada implantación de las enseñanzas realizado por la Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria (ACPUA) del Gobierno de Aragón.

Para su elaboración resulta fundamental conocer y analizar el Informe de Evaluación de la Calidad y Resultados de Aprendizaje elaborado por la Comisión de Evaluación de la Calidad de la titulación, ya que todo lo recogido en el PAIM debe estar reflejado y justificado debidamente en el Informe Anual de Evaluación de la Calidad y Resultados de Aprendizaje.

# Informe de Evaluación de la Calidad del Programa de Doctorado (IECP)

Es el documento elaborado por la Comisión de Evaluación de la Calidad del Programa de Doctorado, en el que se analiza y evalúa la calidad del programa. Este Informe tiene por objeto evaluar la adecuación de la planificación y el desarrollo de los objetivos y planteamientos contenidos en la Memoria de Verificación, analizar los resultados del programa expresados en todos sus indicadores, valorar la coordinación, considerar la calidad general de la formación que recibe el estudiante y plantear un plan de mejora.

# Informe de la Calidad de los Estudios de Doctorado y de sus diferentes Programas (ICED)

Es el documento elaborado por la Comisión de Doctorado, en el que se analiza y evalúa la calidad de los estudios de doctorado de la Universidad de Zaragoza. Incluirá, en su caso, las valoraciones y recomendaciones que considere oportunas dirigidas a las comisiones académicas de los distintos programas de doctorado.

# 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD DE LA INSTITUCIÓN

# 4.1. Objeto

En este capítulo se indica cómo la UZ define, revisa y mantiene permanentemente actualizada su política de calidad, formulada por el Consejo de Dirección y por los órganos competentes en materia de calidad de la UZ, a partir de información procedente de los grupos de interés y de las Facultades y Escuelas, que constituyen un marco de referencia para establecer los objetivos de la calidad.

La política y los objetivos de calidad de la UZ deben ser el referente para definir y desarrollar los de cada uno de sus centros.

En este capítulo también se facilitan detalles sobre cómo se asegura el Consejo de Dirección y los Equipos de Dirección de los centros que dicha política de calidad cumple con lo siguiente:

- Es adecuada al propósito de la UZ y de sus centros y títulos.
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del Sistema de Gestión Interna de Calidad.
- Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.
- Es comunicada y comprendida dentro de los diferentes organismos implicados.
- Es revisada para su continua adecuación.

El capítulo incluye asimismo una formulación de los objetivos generales de la calidad de la UZ, los cuales resultan coherentes con la política de calidad de la institución.

# 4.2. Ámbito de aplicación

La definición precisa del ámbito de aplicación de la política y los objetivos de la calidad se recoge en el capítulo 1 de este Manual, al plantear el alcance del SGIC de la UZ.

# 4.3. Documentación de referencia

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza.
- Reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de Grado y Máster universitario.
- Reglamento de la Comisión de Calidad de la Actividad Docente de la Universidad de Zaragoza.
- Manual de Procedimientos del SGIC.

#### 4.4. Desarrollo

La Universidad de Zaragoza es consciente de que ha de consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos, públicos y accesibles.

Para ello, en los programas de actuación de cada curso formula por escrito su política y objetivos de calidad, que afectan a todos los títulos oficiales que se imparten en ella y de los que, por tanto, es responsable. En particular, cabe señalar los siguientes objetivos:

- Avanzar hacia un sistema de evaluación institucional de centros.
- Analizar el proceso de propuesta de nuevas titulaciones y revisión de las actuales, procurando que respondan a las prioridades y criterios institucionales y agilizando, en la medida de lo posible, los procedimientos.
- Revisar continuamente de los procesos de evaluación y gestión de la calidad de las titulaciones de grado y máster y de los programas de doctorado, incorporando mejoras, refinamiento de datos y nuevas dimensiones que mejoren su evaluación.
- Analizar los sistemas de gestión de titulaciones para facilitar su mejora continua, impulsando aspectos como la internacionalización o empleabilidad de los títulos.
- Reforzar el apoyo a los principales agentes implicados en el sistema de calidad, innovación y mejora de las titulaciones.
- Establecer mecanismos e incentivos de participación de los estudiantes en los procesos de innovación y mejora, y de calidad de las titulaciones, colaborando con ACPUA.
- Colaborar con la ACPUA en actividades de mejora estratégica de la institución, entre ellas las relacionadas con la innovación docente, la calidad, la internacionalización y las que fomenten la cultura de calidad promovida por el Espacio Europeo de Educación Superior.
- Revisar la información que aparece en la web de la Universidad, para hacerla más accesible y mejorar la información pública académica disponible; diseño de un nuevo sistema de difusión de la información interna adaptado a las necesidades de cada perfil (grupos de interés); mejorar la presencia en redes sociales, como medio para acercar la institución a los estudiantes, etc.
- Elaborar un Mapa de internacionalización que permita recoger y difundir la información relativa a convenios internacionales, a movilidad de estudiantes, programas de cooperación y proyectos europeos de investigación, innovación docente, etc.
- Incentivar la movilidad de estudiantes, personal docente e investigador, personal de administración y servicios, procurando ampliar los programas de movilidad, particularmente con las universidades americanas y asiáticas.
- Reflexionar sobre el conjunto de estructuras académico-administrativas para mejorar procesos, delimitar campos de actuación y, en definitiva, adaptar la estructura de la Universidad de Zaragoza al siglo XXI, en particular, los departamentos.

Como apoyo a los procesos de calidad y a la consecución de estos objetivos de calidad de UZ, con fecha de 9 de enero de 2017 ésta firmó un Convenio de colaboración con la ACPUA para la realización conjunta de actividades de promoción de la mejora de la calidad de las enseñanzas. Mediante este convenio se han establecido líneas de colaboración en materias de interés común, con objeto de mejorar la docencia y la investigación, de intensificar la participación de profesores y estudiantes en tareas relacionadas con la garantía de la calidad y de desarrollar en Aragón los valores y estándares de la calidad vigentes en el Espacio Europeo de Educación Superior.

Las líneas de actuación establecidas en este convenio son las siguientes:

- La celebración de encuentros, jornadas, seminarios y congresos destinados al intercambio de información entre expertos de ambas entidades.
- El reconocimiento académico de la participación de los mismos como actividades universitarias culturales y complementarias, de conformidad con la normativa de UZ.
- La colaboración en actividades de investigación relacionadas con la metodología de la evaluación y la prospectiva del sistema universitario aragonés.
- La preparación y realización de actividades de formación dirigidas a los miembros de la UZ.
- La realización de prácticas de estudiantes.
- La edición conjunta de publicaciones.

# 4.4.1. . Identificación de los grupos de interés

Por grupo de interés se entiende todas aquellas personas, grupos o instituciones que participan, directa o indirectamente, en la UZ, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. La UZ, al implantar su SGIC ha tomado en consideración los requisitos de calidad explícitos o implícitos de los diferentes grupos de interés con relación a la formación que se imparte en sus titulaciones, con especial atención a los estudiantes.

A continuación, se detallan los grupos de interés de la UZ:

- Estudiantes
- Personal Docente e Investigador
- Personal de Administración y Servicios
- Equipos Directivos
- Empleadores
- Egresados
- Administraciones Públicas
- Sociedad en general

# 4.4.2. Cauces de participación de los grupos de interés

Los estudiantes, el Personal Docente e Investigador (PDI) y el Personal de Administración y Servicios (PAS) de la UZ están representados en los diferentes órganos colegiados, así como en las diferentes comisiones que emanan de los anteriores.

Empleadores/as, administraciones públicas y sociedad en general están representados, dentro de la estructura de la UZ, en el Consejo Social, y son consultados ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas, reuniones, análisis de documentos, etc.

# 4.4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés

Para medir la satisfacción de los grupos de interés, el SGIC de la UZ cuenta con diversos procedimientos documentados:

- Q222 Análisis de la satisfacción de los estudiantes con la titulación de Grado o Máster
- Q223 Análisis de la satisfacción del PDI y PAS implicados en la titulación
- Q224 Seguimiento de la inserción laboral de los titulados
- Q225 Análisis de la satisfacción con los estudios de doctorado
- Q231 Sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título
- Q311 Gestión y evaluación de los practicum (en las titulaciones que proceda)
- Q312\_1 Gestión de la movilidad internacional de los estudiantes de Grado, Máster Universitario y Doctorado
- Q312 2 Gestión de la movilidad nacional de los estudiantes de Grado: Programa SICUE

Además, cuenta con un procedimiento de información pública de titulaciones (IT-002 Instrucción técnica sobre la información pública de las titulaciones oficiales) mediante el cual se establece la forma en que la UZ lleva a cabo la publicación y revisión de información sobre las titulaciones para darla a conocer a sus grupos de interés.

En acceso abierto, en el portal preferente de comunicación con los estudiantes actuales y futuros: <a href="https://estudios.unizar.es">https://estudios.unizar.es</a>, se muestran los resultados de las encuestas para cada titulación (apartado Encuestas y Resultados) además de los informes anuales que se publican a través de la web <a href="https://encuestas.unizar.es/resultados-encuestas">https://encuestas.unizar.es/resultados-encuestas</a>.

Enmarcando la rendición de cuentas en un concepto más amplio donde la transparencia permita la evaluación de la calidad por la sociedad en su conjunto, de forma generalizada se hace pública toda aquella información que se considera de interés.

En lo que se refiere a los objetivos de calidad de las titulaciones, cualquier ciudadano a través del portal de transparencia <a href="http://portaltransparencia.unizar.es">http://portaltransparencia.unizar.es</a> tiene acceso a información actualizada donde se puede hacer un seguimiento de los siguientes datos:

<u>Rendimiento académico</u> a través de varios indicadores como las tasas de rendimiento y éxito académico por titulaciones y por asignatura, evolución de la demanda y oferta de plazas, tasas de graduación, abandono, etc.

<u>Evaluación de la calidad y satisfacción con las titulaciones</u> desde los informes de calidad y resultados de aprendizaje y planes anuales de innovación y mejora.

<u>Seguimiento de egresados</u> desde los datos y estudios de la inserción laboral o los indicadores de prácticas curriculares y extracurriculares.

La <u>rendición de cuentas económica</u> de cada titulación se muestra a través de los informes de la contabilidad analítica con los datos de estudio del coste de la docencia, el coste de la investigación no financiada y el agregado de ambos para cada titulación, el coste por estudiante, etc.

# 5. GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS EN ESTUDIOS OFICIALES

# 5.1. Objeto

El objeto del presente capítulo es presentar los mecanismos que permiten a la UZ garantizar la calidad de sus programas formativos, mantener y renovar adecuadamente su oferta formativa, así como aprobar, controlar y revisar dichos programas formativos.

# 5.2. Ámbito de aplicación

Es de aplicación a todos los estudios oficiales ofertados en la UZ.

# 5.3. Documentación de referencia

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza.
- Reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los Estudios de Grado y de Máster Universitario.
- Manual de Procedimientos del SGIC.

#### 5.4. Desarrollo

La Universidad de Zaragoza, para garantizar la calidad de sus programas formativos y asegurar el aprendizaje centrado en el estudiante, cuenta con los siguientes mecanismos:

- Determina los órganos que intervienen en la gestión de la calidad, identifica los grupos de interés y establece procedimientos de diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, sus objetivos y competencias asociadas.
- Dispone de sistemas de recogida y análisis de información que le permiten valorar el mantenimiento de su oferta formativa, su actualización o renovación.
- Cuenta con mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones relativa a la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos.
- Se asegura de que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de los títulos.
- Determina el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.
- Define los criterios para la eventual suspensión del título.

Para llevar adelante las anteriores funciones, el SGIC cuenta con los siguientes procedimientos:

- Q212 Elaboración del Informe anual de evaluación de la calidad y de los resultados del aprendizaje
- Q213 Elaboración del Informe de la calidad de los estudios de doctorado y de sus diferentes programas y del Plan de innovación y mejora
- Q214 Actuación de la Comisión de Garantía de Calidad y de aprobación de modificaciones, directrices y planes de innovación y mejora del título
- Q313 Extinción de enseñanzas de Grado, Máster Universitario y Doctorado
- Q314 Verificación e implantación de nuevos estudios oficiales de Grado y Máster
   Universitario

- Q315 Renovación de la acreditación de las titulaciones oficiales
- Q316 Planificación de la docencia y de elaboración de las guías docentes

Así mismo, la UZ desarrolla una serie de acciones específicas para apoyar y mejorar la calidad de sus enseñanzas, que se recogen en los programas institucionales de innovación y mejora docente, en sus distintas modalidades.

(http://innovaciondocente.unizar.es/index.php?menuInn=inicio)

- Proyectos de Innovación Docente para grupos de profesores.
- Programa de Innovación Estratégica en centros y en titulaciones.
- Programa de Incentivación del Plan de Orientación Universitaria en la UZ.
- Programa de Recursos en Abierto para Centros (MOOCs y cursos cero virtuales).
- Programa de Recursos en Abierto (Open Course Ware y cursos ADD en abierto).
- Jornadas de Innovación Docente e Investigación Educativa que se celebran anualmente.

La UZ dispone también de un Repositorio de Buenas Prácticas de Innovación Educativa gestionado por el Vicerrectorado de Tecnologías de la Información y de la Comunicación, que recopila buenas prácticas docentes desarrolladas en proyectos de innovación y que pueden servir de referencia a los profesores para el desarrollo de prácticas similares en su docencia.

# Instituto de Ciencias de la Educación

La UZ cuenta también con el Instituto de Ciencias de la Educación (ICE), que presta apoyo a los procesos de innovación docente, de mejora de la calidad de los títulos y de orientación universitaria. Este instituto colabora en las siguientes funciones, todas ellas relacionadas con procesos de mejora de la calidad de las enseñanzas:

- La formación y el asesoramiento docente del profesorado universitario.
- La colaboración en el impulso de la innovación pedagógica, la investigación educativa y la mejora de la docencia universitaria.
- El asesoramiento al Consejo de Dirección de la Universidad, a los centros y a los departamentos en los procesos de renovación de las metodologías docentes universitarias y en la gestión de inversiones dedicadas a ese fin.
- La coordinación de la comunicación interna y externa sobre la evolución de las metodologías docentes universitarias, haciendo visibles las buenas prácticas.

El ICE es el encargado de gestionar los siguientes programas y líneas de trabajo:

# 1. Programa de Formación del Profesorado

Programa permanente del ICE que se enmarca dentro de la larga tradición y prestigio del centro en el diseño y organización de actividades de formación para el profesorado.

Además de esta oferta formativa, la UZ ofrece también una Oferta Virtual de cursos del Grupo 9 de Universidades, asociación sin ánimo de lucro constituida en 1997 formada por las universidades públicas de Cantabria, Castilla La Mancha, Extremadura, Islas Baleares, La Rioja, Navarra, Oviedo, País Vasco y Zaragoza. Las Universidades del G9, a través de su web, disponen de una variada y atractiva oferta de cursos online para la formación de su personal docente en aspectos relacionados con la docencia y para la mejora de la misma.

#### 2. Programa de Apovo a los Estudiantes

Programa que reúne un conjunto diverso de acciones de apoyo al trabajo de los estudiantes. El Programa está coordinado con las actividades del Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo, estructurándose de la siguiente manera:

- Acciones coordinadas directamente desde el ICE.
- Acciones bajo la coordinación del Vicerrectorado de Estudiantes y Empleo.
- Acciones en coordinación o como apoyo a las iniciativas de centros y titulaciones.

El objetivo general del programa es apoyar el trabajo de los estudiantes. Iniciando ese apoyo en los niveles anteriores a la Universidad, en el proceso de integración en la Universidad y en la interacción con el mundo laboral facilitando su ingreso al mismo.

# 3. Programa de apoyo al Sistema de Calidad de las Titulaciones

El programa tiene como objetivo la constitución de un sistema de apoyo a los procesos de evaluación y mejora de los sistemas de calidad de los grados y másteres universitarios. Un conjunto de profesores de la Universidad de Zaragoza tiene como misión intervenir en las Comisiones de Evaluación apoyando y facilitando su trabajo y asesorar a los coordinadores para la elaboración y puesta en práctica de sus planes de mejora. El Programa está coordinado por el Vicerrectorado de Política Académica.

# Líneas de trabajo:

- Proyecto de apoyo a las comisiones de evaluación de las titulaciones.
- Apoyo a los planes de mejora de coordinadores de grado y máster universitario.
- Apoyo en Metodologías y Evaluación a las comisiones de grado y máster universitario.

# 4. Programa de Apoyo a la Innovación Docente en la Universidad de Zaragoza

Programa concebido para apoyar las actividades de mejora e innovación de la Universidad de Zaragoza, mediante la asesoría de los proyectos y acciones, la iniciativa y organización de actividades de apoyo, así como la elaboración de informes de diagnóstico y recomendaciones.

# 6. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES

# 6.1. Objeto

En este capítulo se describe cómo la UZ orienta sus actividades docentes al aprendizaje de sus estudiantes, partiendo de información adecuada para definir sus necesidades, estableciendo mecanismos y procesos que garantizan su eficaz desarrollo y su mejora continua.

# 6.2. Ámbito de aplicación

Todas las actividades docentes que se realizan en el ámbito de los estudios oficiales ofertados en la UZ.

#### 6.3. Documentación de referencia

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza.
- Reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de Grado y de Máster universitario.
- Mapa de Procesos del SGIC.
- Normativa sobre criterios de valoración, orden de prelación en la adjudicación de plazas y procedimientos de admisión a estudios oficiales de Grado.
- Procedimiento de atención a personas trans e intersexuales en la Universidad de Zaragoza.
- Reglamento de reconocimiento y transferencia de créditos en la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo de 28 de junio de 2017 del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento del Consejo de Estudiantes de la Universidad de Zaragoza.
- Normativa básica sobre el procedimiento y los criterios de valoración de la actividad docente del profesorado por parte de los estudiantes.
- Reglamento sobre movilidad internacional de estudiantes.
- Reglamento de los trabajos fin de Grado y fin de Máster en la Universidad de Zaragoza
- Reglamento de Permanencia en títulos oficiales adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior de la Universidad de Zaragoza.
- Acuerdo del Consejo Social de 28 de octubre de 2014, que modifica el Acuerdo de 8 de julio de 2010, por el que se aprobó el Reglamento de permanencia en títulos oficiales adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior en la Universidad de Zaragoza.
- Reglamento de Normas de Evaluación del Aprendizaje.

#### 6.4. Desarrollo

La Universidad de Zaragoza, consciente de que los y las estudiantes constituyen su principal grupo de interés en cuanto a sus tareas de enseñanza-aprendizaje, orienta la enseñanza hacia dicho grupo. Para ello, dispone de procedimientos que promueven el aprendizaje centrado en el estudiante, atendiendo la diversidad de los perfiles de ingreso y apoyándose en diversas metodologías de enseñanza, planes de acción tutorial, sistemas de evaluación y de otros recursos que favorezcan que los estudiantes alcancen unos resultados de aprendizaje acordes con los esperados en el título.

Estos procedimientos, por otra parte, permiten obtener información relativa a su desarrollo, que tras su análisis por el centro permite la propuesta de mejoras.

En consecuencia, todos los centros y los diferentes estudios oficiales ofertados:

- Disponen de sistemas de información que les permiten conocer y valorar las necesidades en materia de:
  - Definición de perfiles de ingreso/ egreso.
  - Admisión y matriculación.
  - Alegaciones, reclamaciones y sugerencias.
  - Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza.
  - Enseñanza y evaluación de los aprendizajes.
  - Prácticas externas y movilidad de estudiantes.
  - Orientación profesional.
- Dispone de procedimientos orientados a promover e incentivar el aprendizaje centrado en el estudiante y la utilización de diversas metodologías de enseñanza/aprendizaje (a través del plan de formación de profesorado y a través de la convocatoria de innovación docente), así como de procedimientos para recabar información al respecto, valorar su implementación y proponer acciones de mejora (informes anuales de evaluación de la calidad y los resultados de aprendizaje y planes de innovación y mejora de la titulaciones, jornadas anuales de innovación docente e investigación educativa)...
- Establecen mecanismos que regulan las directrices que afectan al alumnado: reglamentos (exámenes, sanciones, petición de certificaciones, convalidaciones, adaptaciones etc.), calendarios, horarios, beneficios que ofrece la Universidad...
- Definen cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionados con los estudiantes.
- Determinan los procedimientos con los que cuentan para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes.
- Identifican en qué forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes.
- Rinden cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes.

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

- Q222 Análisis de la satisfacción de los estudiantes con la titulación de Grado o Máster
- Q224 Seguimiento de la inserción laboral de los titulados
- Q225 Análisis de la satisfacción con los estudios de doctorado
- Q231 Sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título
- Q312\_1 Gestión de la movilidad internacional de los estudiantes de Grado, Máster, Doc.
- Q312 2 Gestión de la movilidad nacional de los estudiantes de grado: Programa SICUE
- Q316 Planificación de la docencia y de elaboración de las guías docentes
- Q411 Admisión y matrícula de estudiantes de máster universitario
- Q412 Admisión y matrícula de estudiantes de grado
- Q413 Reconocimiento y transferencia de créditos
- Q414 Evaluación del aprendizaje
- Q416 Concesión de premios extraordinarios en las titulaciones oficiales
- Q417 Desarrollo e implementación del POUZ de la UZ
- Q418 Propuesta y gestión de las act. universitarias y complem. en estudios de Grado

# 7. PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO

# 7.1. Objeto

El objeto del presente capítulo es mostrar cómo se garantiza y mejora la calidad del personal académico y de apoyo, asegurando que el acceso, gestión y formación de los mismos se realiza con garantía para poder cumplir con las funciones que le son propias.

Las actuaciones objeto de este capítulo están centralizadas en la Gerencia (Servicio de Personal Docente e Investigador, Servicio de Personal de Administración y Servicios y Nóminas), Vicerrectorado de Profesorado, que incluye el Secretariado de Evaluación del Personal Docente e Investigador, Vicerrectorado de Política Académica, de quien depende el Secretariado de Calidad e Innovación Docente y el Instituto de Ciencias de la Educación.

# 7.2. Ámbito de aplicación

Es de aplicación a todo el personal académico (profesorado de los diferentes tipos de contratos, niveles y dedicaciones) así como al de administración y servicios implicados en los diferentes estudios oficiales ofertados en la UZ.

# 7.3. Documentación de referencia

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza.
- Reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de Grado y de Máster universitario.
- Resolución del Rector de la Universidad de Zaragoza de 5 de abril de 2017 por la que se aprueba el texto refundido de la normativa básica sobre el procedimiento y los criterios de valoración de la actividad docente del profesorado por parte de los estudiantes.
- Directrices para la actuación de la Comisión Técnica de Evaluación de la actividad docente del profesorado de la Universidad de Zaragoza
- Otra normativa relativa al PDI. <a href="http://zaguan.unizar.es/collection/normativas-pdi?ln=es">http://www.unizar.es/sg/normativa/PDI.html</a>

# 7.4. Desarrollo

La Universidad de Zaragoza, y por ende todos sus centros, conscientes de que deben garantizar y mejorar la calidad y el desarrollo profesional de su personal académico y de apoyo a la docencia, cuentan con mecanismos que aseguran que el acceso, la gestión y la formación de su personal se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

Para ello, la Universidad de Zaragoza y sus centros conocen y analizan:

- los datos relativos al personal académico y de apoyo a la docencia asegurando que la participación de ambos colectivos en los títulos es suficiente, y disponen de la dedicación para desarrollar sus funciones y atender a los estudiantes.
- La participación del profesorado en cursos de formación del ICE, congresos, Proyectos de Innovación UZ, Jornadas de Innovación.
- La actividad investigadora del profesorado (Participación en Institutos, grupos de investigación, sexenios, etc...) y su relación con la posible mejora de la docencia y el proceso de aprendizaje.

Como resultado de este análisis de los datos relativos a la cualificación académica, experiencia y calidad docente e investigadora de su profesorado, y de los informes de seguimiento de las titulaciones, los centros proponen nuevas acciones de mejora tales como planes de formación, acciones de innovación, etc...

Además, los centros difunden información general sobre su profesorado (estructura del profesorado -% de profesorado por figuras, sexenios, quinquenios...-, profesorado por asignatura, CV, perfiles, adecuación, actividad investigadora, participación en acciones de formación, resultados agregados de las evaluaciones, indicadores por titulación...)

Para todo lo anterior, aparte de la normativa mencionada, el SGIC de la UZ cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- Q223 Análisis de la satisfacción del PDI y PAS implicados en la titulación
- Q511 Valoración de la actividad docente del PDI
- Q512 Gestión de la formación del PDI

# 8. RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

# 8.1. Objeto

El objeto del presente capítulo es mostrar los mecanismos con los que la UZ gestiona de forma adecuada sus servicios y recursos materiales, analizando los resultados de la misma y aplicando la mejora continua de forma habitual y sistemática.

# 8.2. Ámbito de aplicación

Es de aplicación a todos los servicios y recursos materiales necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad docente en todos los estudios oficiales ofertados en la UZ.

# 8.3. Documentación de referencia

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza.
- Reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de Grado y de Máster universitario.
- Manual de Procedimientos del SGIC.

# 8.4. Desarrollo

La Universidad de Zaragoza es consciente de que no puede alcanzar unos mejores resultados en la enseñanza-aprendizaje en sus titulaciones si no gestiona y mejora de forma adecuada sus recursos materiales y servicios. Para ello, se dota de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

Por esta razón, la Universidad de Zaragoza:

- Dispone de procedimientos para la evaluación periódica y sistemática de sus servicios y recursos materiales, lo que le permite introducir mejoras en su prestación y gestión y adoptar medidas preventivas o correctoras.
- El SGIC incluye indicadores que le permiten conocer el grado de satisfacción de los grupos de interés con el funcionamiento de sus servicios y recursos materiales; en particular recogiendo la opinión de estudiantes, profesores y PAS sobre los mismos.
- El centro realiza informes de seguimiento de sus servicios y recursos materiales y establece planes de mejora sobre los mismos en caso necesario.

Para cumplir estas funciones, el SGIC cuenta con los siguientes procesos documentados:

- Q212 Elaboración del Informe anual de evaluación de la calidad y de los resultados del aprendizaje
- Q213 Elaboración del Informe de la calidad de los estudios de doctorado y de sus diferentes programas y del Plan de innovación y mejora
- Q214 Actuación de la Comisión de Garantía de Calidad y de aprobación de modificaciones, directrices y planes de innovación y mejora del título
- Q222 Análisis de la satisfacción de los estudiantes con la titulación de Grado o Máster
- Q223 Análisis de la satisfacción del PDI y PAS implicados en la titulación
- Q225 Análisis de la satisfacción con los estudios de doctorado
- Informe anual de quejas y sugerencias recibidas en el Centro de Información Universitaria (CIU).

# 9. RESULTADOS DE LA FORMACIÓN

# 9.1. Objeto

El objeto de este capítulo es presentar cómo la UZ garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, así como que se toman decisiones a partir de los mismos, para la mejora de la calidad de los estudios ofertados en la universidad.

# 9.2. Ámbito de aplicación

Es de aplicación a todos los estudios oficiales ofertados en la UZ.

# 9.3. Documentación de referencia

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza.
- Reglamento de la Organización y Gestión de la calidad de los estudios de Grado y de Máster universitario.
- Manual de Procedimientos del SGIC.

# 9.4. Desarrollo

La UZ analiza y tiene en cuenta los resultados de la formación. Para ello:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.
- Cuenta con sistemas de recogida de información que facilitan datos sobre los resultados del aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los grupos de interés.
- Tiene definido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua, tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.
- Determina las estrategias y sistemáticas para introducir mejoras en los resultados.
- Determina los procedimientos necesarios para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.
- Tiene identificada la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, el análisis y la mejora de los resultados.
- Indica el proceso (cómo, quién, cuándo) seguido para rendir cuentas sobre los resultados (memorias de actividades, informes de resultados, etc.).

Para ello, el SGIC de la UZ tiene establecidos los siguientes procedimientos:

- Q212 Elaboración del Informe anual de evaluación de la calidad y de los resultados del aprendizaje
- Q213 Elaboración del Informe de la calidad de los estudios de doctorado y de sus diferentes programas y del Plan de innovación y mejora
- Q214 Actuación de la Comisión de Garantía de Calidad y de aprobación de modificaciones, directrices y planes de innovación y mejora del título
- Q222 Análisis de la satisfacción de los estudiantes con la titulación de Grado o Máster
- Q223 Análisis de la satisfacción del PDI y PAS implicados en la titulación
- Q224 Seguimiento de la inserción laboral de los titulados
- Q225 Análisis de la satisfacción con los estudios de doctorado
- Q231 Sugerencias, quejas y reclamaciones para la mejora del título

# 10. INFORMACIÓN PÚBLICA

# 10.1. Objeto

El objeto del presente capítulo es indicar cómo la UZ garantiza la publicación periódica de información actualizada relativa a sus títulos oficiales.

# 10.2. Ámbito de aplicación

Es de aplicación a todos los estudios oficiales ofertados por la UZ.

#### 10.3. Documentación de referencia

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza.
- Manual de Procedimientos del SGIC.

#### 10.4. Desarrollo

La Universidad de Zaragoza publica la información sobre sus títulos oficiales, para lo cual, bien bajo responsabilidad directa de los centros, o bien de forma centralizada para el conjunto de la Universidad:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre el desarrollo de los títulos y los programas de doctorado.
- Determina un proceso para informar a los grupos de interés acerca de los siguientes aspectos:
  - Oferta formativa.
  - Objetivos y planificación de los títulos.
  - Políticas de acceso y orientación de los estudiantes.
  - Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas).
  - Movilidad.
  - Quejas, reclamaciones y sugerencias.
  - Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo.
  - Los servicios y la utilización de los recursos materiales.
  - Los resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés).

Así mismo, la Universidad de Zaragoza asume un compromiso para avanzar en:

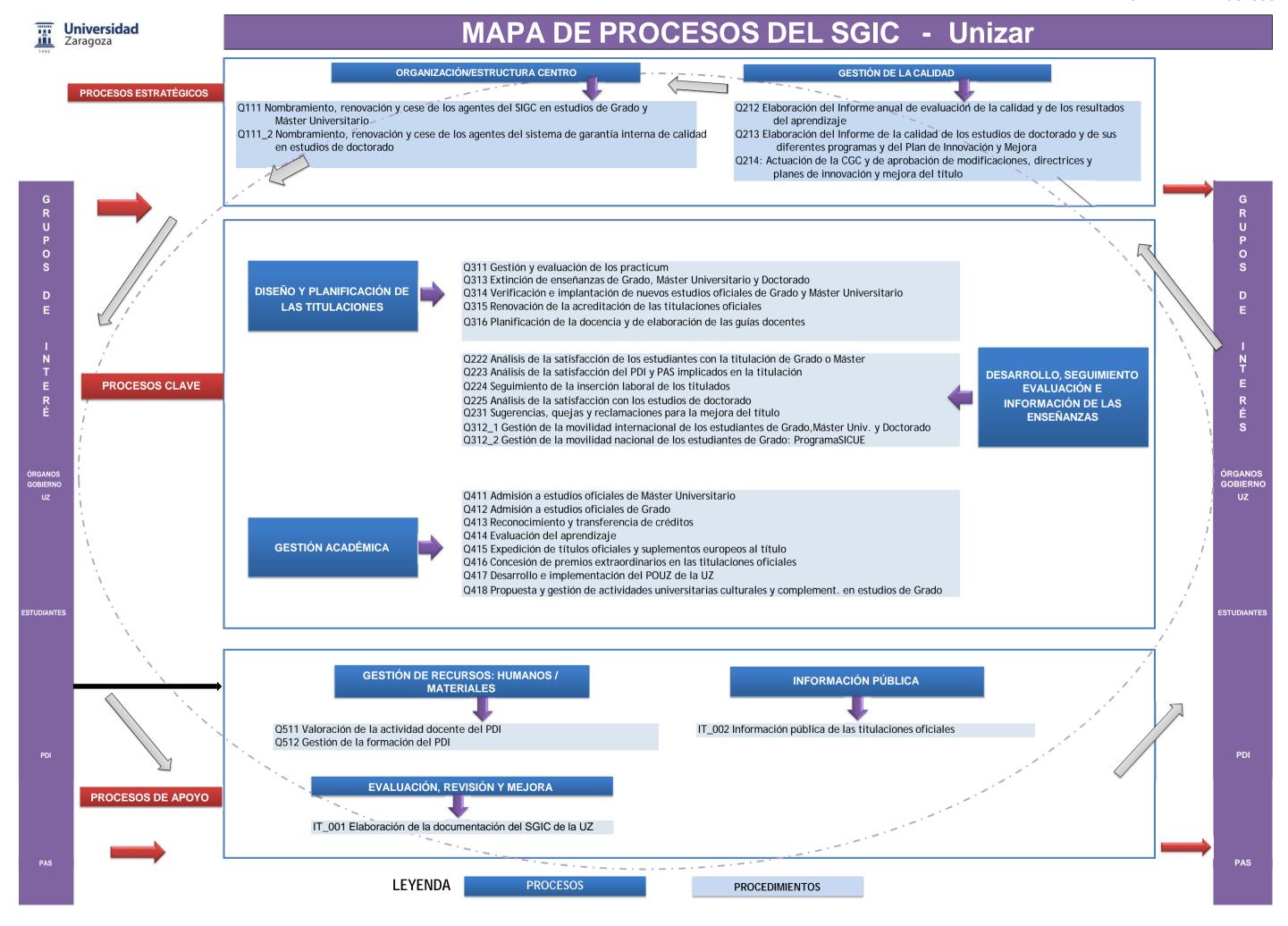
- Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.
- Determinar los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y títulos ofertados por la UZ

Para avanzar en esa dirección la Universidad, se ha desarrollado la IT-002 Instrucción técnica sobre la información pública de las titulaciones oficiales y ha diseñado, además de procedimientos generales de la UZ, unas plantillas de apoyo para que los centros universitarios puedan elaborar sus propios procedimientos.

# 11. ANEXOS

ANEXO I. MAPA DE PROCESOS

ANEXO II. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



El Manual de procedimientos de UZ es un compendio de los distintos **Procedimientos del Sistema de Calidad de las titulaciones en la UZ,** accesibles a través del siguiente enlace:

https://estudios.unizar.es/pagina/ver?id=7