MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES Y DOCUMENTACIÓN DE LA UNIVERSIDADE DA CORUÑA

	ÓRGANO	FECHA
ELABORADO	Unidad Técnica de Calidad	26/04/2018
CONTEXTUALIZADO	Comisión de Docencia y Calidad	17/04/2024
REVISADO	Unidad Técnica de Calidad	30/04/2025
APROBADO	Junta de Centro	21/05/2025

RESUMEN DE REVISIONES		
EDICIÓN	**FECHA**	**MODIFICACIONES**
00	18/04/2008	Edición inicial
01	17/11/2008	Incorporación de las propuestas de mejora de la Comisión de Evaluación
02	15/05/2009	Revisión del procedimiento
03	21/05/2025	Revisión y actualización del SGC por cambios normativos

ÍNDICE

1. Presentación del centro 3

2. Sistema de Garantía de Calidad 4

3. Alcance 6

4. Estructura para la calidad. Responsabilidades 7

4.1. Nivel de universidad 7

4.2. Nivel de centro 7

4.3. Nivel de título 9

5. Documentación 10

6. Grupos de interés. Participación y rendición de cuentas 14

Anexos 16

Anexo I. Relación de evidencias e indicadores 16

Anexo II. Definición de los indicadores 21

Anexo III. Plantilla de acta 30

Anexo IV. Plantilla de acción de mejora 31

Anexo V. Normativa y documentación de referencia 33

1. Presentación del centro

La Facultad de Humanidades y Documentación de la Universidad de A Coruña (UDC) tiene como objetivo principal contribuir a la creación y a la transmisión de conocimiento a través de la docencia universitaria, la investigación y la transferencia a la sociedad y al tejido empresarial. Su funcionamiento está determinado por el Reglamento de Régimen Interno (RRI) que está publicado en la web [Reglamento interno - Facultade de Humanidades e Documentación].

El órgano de gobierno es la Junta de Centro (JC) y su órgano ejecutivo en materia de calidad es la Comisión de Docencia y Calidad (CDC). La composición de ambos órganos está recogida en el RRI y publicada en la web [Junta de Facultad - Facultade de Humanidades e Documentación, Comisiones - Facultade de Humanidades e Documentación].

2. Sistema de Garantía de Calidad

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

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

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

El objetivo principal que se persigue con la aplicación del ciclo de mejora continua es realizar una gestión eficaz de las actividades desarrolladas y mostrar los resultados para rendir cuentas a la sociedad. En la página web de la Facultad de Humanidades y Documentación [Inicio - Facultade de Humanidades e Documentación] y en la página web institucional (portal de estudios de la UDC) [Coñece a Universidade da Coruña] se aporta información actualizada de cada título. Además, en la página web del Centro, en el apartado de calidad [Calidad - Facultade de Humanidades e Documentación], se incluye la última versión del SGC y de la política y los objetivos de calidad.

En los diferentes órganos del centro se encuentran representados todos los grupos de interés y en ellos se pueden proponer acciones de mejora que se llevarán a la CDC para su análisis y aprobación. Estas acciones de mejora se registran según el formato establecido en el anexo IV del Manual. Anualmente, la CDC revisa el cumplimiento del SGC y evalúa el cumplimiento del plan de mejoras de los títulos y/o del centro. Los informes de seguimiento de centro/títulos y sus planes de mejora, una

vez aprobados por la CDC, se publican en la web del centro para que se encuentren disponibles tanto para el personal docente e investigador (PDI), el personal técnico de gestión, administración y servicios (PTGAS) y el alumnado como para la sociedad en general. Posteriormente, el ED informa en la JC de los resultados de la revisión del SGC y del funcionamiento global del mismo. Por otro lado, los resultados globales de los títulos se analizan en las diferentes comisiones académicas de título además de en la CDC.

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

3. Alcance

El SGC alcanza a todos los títulos oficiales de grado y máster que se imparten en el Centro. En los títulos interuniversitarios, en que la responsable administrativa es otra Universidad, las personas responsables de la coordinación en la UDC deben mantener actualizada la información pública e incorporar al SGC las evidencias/indicadores que permiten la rendición de cuentas del título.

4. Estructura para la calidad. Responsabilidades

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

4.1. Nivel de universidad

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

4.2. Nivel de centro

La estructura para la calidad está publicada en la web del centro [Calidad - Facultade de Humanidades e Documentación], y es la siguiente:

- **Junta de centro (JC)**. Aprobar la documentación del SGC y sus actualizaciones/modificaciones, los informes relativos al SGC y al ciclo de vida de los títulos que marque la normativa vigente, el plan anual de mejoras y la política y los objetivos de calidad.
- **Equipo Directivo (ED).** Implantar, revisar y actualizar el SGC. Elaborar la política y los objetivos de calidad.
- **Comisión de Docencia y Calidad (CDC)**. Revisar y analizar la documentación del SGC y la información relativa a las evidencias e indicadores de los procesos y establecer las acciones de mejora correspondientes. Elaborar, revisar y actualizar los objetivos operativos anuales.
- **Persona Responsable de Calidad (PRC)**. Gestionar los procesos de centro para su posterior análisis por la CDC. Revisar la información relativa a las evidencias e indicadores de los procesos de los títulos. Revisar y actualizar la información pública del apartado de calidad de la web del centro.

Los dos órganos de este nivel más directamente implicados en el control y desarrollo del SGC del centro son la Persona Responsable de Calidad (PRC) y la Comisión de Docencia y Calidad (CDC). A continuación, se define las funciones de la PRC y de la CDC, así como la composición de la CDC.

- **Persona Responsable de calidad (PRC)**. Con independencia de otras responsabilidades que le sean asignadas por la CDC, la PRC tiene la responsabilidad para:

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

- **Comisión de Docencia y Calidad (CDC).** Este órgano participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGC del centro, siendo sus funciones principales en cuanto al SGC las siguientes:
  - Proponer la limitación de la capacidad del centro.
  - Proponer la resolución de las solicitudes de convalidaciones y adaptaciones de estudios nacionales y extranjeros.
  - Supervisar el buen funcionamiento de todos los convenios de intercambio de estudiantes, nacionales e internacionales, vigentes (Erasmus o similares, tanto del alumnado de las titulaciones del centro como del que se incorpora a ellas).
  - Realizar el seguimiento de los planes de estudio, con especial atención al Prácticum.
  - Supervisar el desarrollo de los convenios para la realización de prácticas externas, así como la selección de los candidatos.
  - Proponer criterios y supervisar la propuesta de horarios y del calendario de exámenes.
  - Realizar el seguimiento de la docencia (clases, actividad tutorial y gestión académica, especialmente en lo relativo a los programas y a las actas) en el ámbito de sus competencias.
  - Realizar el seguimiento de los planes de mejora derivados de la evaluación de la calidad.
  - Impulsar los planes estratégicos de las titulaciones del centro.
  - Informar al decano sobre las reclamaciones que entren dentro de su ámbito de

competencia.

La composición de la Comisión de Docencia y Calidad del centro es la siguiente:

- Decano/a del centro, que actuará como presidente/a de la comisión.
- Persona Responsable de Calidad, que actuará como vicepresidente/a de la comisión.
- Secretario/a académico/a del centro, que lo será de la comisión.
- Coordinadores de títulos de grado y máster.
- Responsable de administración del centro.
- Cuatro representantes del PDI.
- Un representante del PTGAS.
- Dos representantes del estudiantado.

4.3. Nivel de título

- **Comisión Académica del título (CAT)**. Las funciones principales que desarrolla en materia de calidad son:
  - Revisar y analizar la información relativa a las evidencias e indicadores de los procesos de título y establecer las acciones de mejora correspondientes.
  - Proponer a la CDC mejoras relativas al SGC.
- **Coordinador/a de título (CT)**. Las funciones principales que desarrolla en materia de calidad son:
  - Gestionar los procesos del título para su posterior análisis por la CAT.
  - Revisar y actualizar la información pública del título.

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

5. Documentación

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

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

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

Posteriormente la UTC, en colaboración con los centros, adaptó la documentación marco del SGC al Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios y al Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.

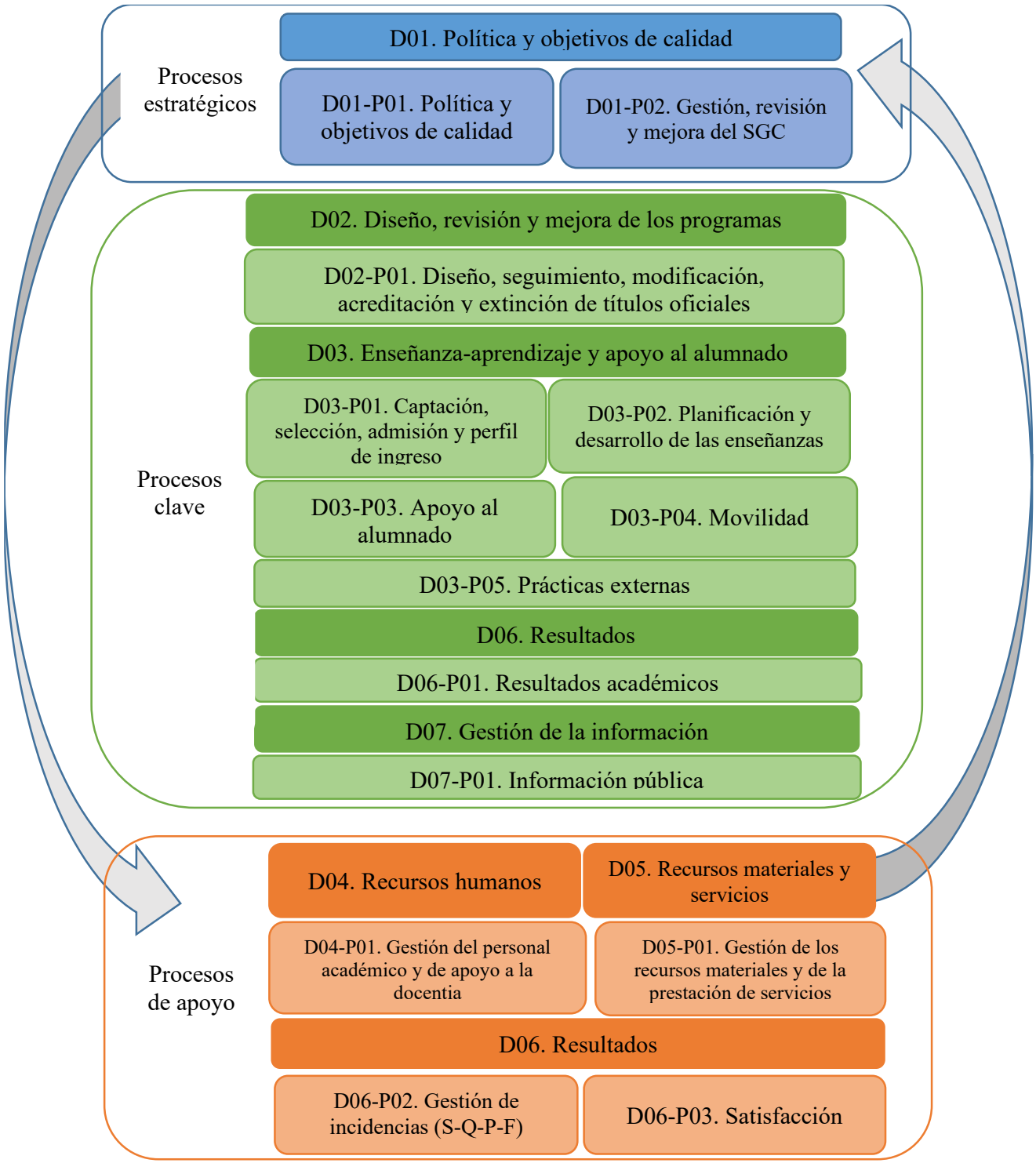
Finalmente, la documentación marco del SGC fue remitida a los centros para su contextualización el 06/09/2022.

La documentación está basada en los criterios de:

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

- Incluir las evidencias e indicadores en la aplicación informática.

Figura 1. Mapa de procesos



La documentación del SGC de la Facultade de Humanidades e Documentación está compuesta por:

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

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

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

La codificación de la documentación es la siguiente:

- **Dimensiones (DXX).** D: dimensión. XX: ordinal simple.
- **Procesos (DXX.PXX).** D: dimensión. P: proceso. XX: ordinal simple.

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

6. Grupos de interés. Participación y rendición de cuentas

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

Tabla 1. Participación de los grupos de interés.

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

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

Anexos

Anexo I. Relación de evidencias e indicadores

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

EVIDENCIAS
D03-P01-E02. Perfil real de ingreso
D03-P01-E03. Plan de captación
D03-P01-E04. Lista provisional de solicitudes admitidas y excluidas y lista de espera
D03-P01-E05. Reclamaciones a la lista provisional
D03-P01-E06. Lista definitiva de solicitudes admitidas y excluidas.
D03-P02 PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LAS ENSEÑANZAS
D03-P02-E01. Actas
D03-P02-E02. Plan Docente Anual (PDA)
D03-P02-E03. Plan de Organización Docente (POD)
D03-P02-E04. Guías docentes
D03-P02-E05. Horarios, aulas y calendario académico del centro/título
D03-P02-E06. Reglamento interno para el desarrollo y evaluación de los TFG/TFM
D03-P02-E07. Listado de estudiantes que han solicitado reconocimiento de créditos
D03-P02-E08. Informes sobre el reconocimiento de créditos
D03-P03 APOYO AL ALUMNADO
D03-P03-E01. Actas
D03-P03-E02. PAAE del centro
D03-P04 MOVILIDAD
D03-P04-E01. Actas
D03-P04-E02. Listado de centros/universidades con convenio de movilidad
D03-P04-E03.Convenios de colaboración en vigor
D03-P04-E04. Relación de actividades para fomentar la participación del alumnado
D03-P05 PRÁCTICAS EXTERNAS
D03-P05-E01. Actas
D03-P05-E02. Listado de centros/entidades para la realización de prácticas externas

EVIDENCIAS
D03-P05-E03. Convenios en vigor con las entidades donde se realizan prácticas externas
D03-P05-E04. Distribución del alumnado por centro de prácticas obligatorias
D03-P05-E05. Distribución del alumnado por centro de prácticas no obligatorias
D04-P01 GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA
D04-P01-E01. Actas
D04-P01-E02. CV profesorado externo
D05-P01 GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS
D05-P01-E01. Actas
D05-P01-E02. Información sobre los recursos materiales y servicios relacionados con el título
D05-P01-E03. Fondos bibliográficos y otros recursos documentales relacionados con el título
D05-P01-E04. Materiales didácticos y/o tecnológicos que permitan el aprendizaje a distancia
D06-P01 RESULTADOS ACADÉMICOS
D06-P01-E01. Actas
D06-P01-E02. Listado de trabajos fin de grado/máster (título, tutor/a y calificación).
D06-P01-E03. Adquisición de resultados de aprendizaje
D06-P02 GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S-Q-P-F)
D06-P02-E01. Actas
D06-P02-E02. Sugerencias, quejas, preguntas y felicitaciones
D06-P02-E03. Informe de la persona, órgano o servicio implicado
D06-P02-E04. Respuesta a las sugerencias, quejas y preguntas
D06-P03 SATISFACCIÓN
D06-P03-E01. Actas
D06-P03-E02. Protocolo de aplicación de encuestas
D06-P03-E03. Encuestas satisfacción con el título a los grupos interés
D06-P03-E04. Encuestas de satisfacción del alumnado con la docencia (AVALIEMOS)

EVIDENCIAS

D07-P01 INFORMACIÓN PÚBLICA
D07-P01-E01. Actas
D07-P01-E02. Páginas web del título, centro y Universidad con información actualizada y coherente

INDICADORES

D01-P01 POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

D01-P01-I01. Porcentaje de objetivos operativos anuales alcanzados

D01-P02 GESTIÓN, REVISION Y MEJORA DEL SGC

D01-P02-I01. Grado de acciones de mejora ejecutadas

D03-P01 CAPTACIÓN, SELECCIÓN, ADMISIÓN Y PERFIL DE INGRESO

D03-P01-I01. Número total de alumnado de nuevo ingreso en el título

D03-P01-I02. En caso de máster, número de alumnado de nuevo ingreso y título de procedencia

D03-P01-I03. Relación de oferta/demanda de plazas de nuevo ingreso

D03-P01-I04. Relación de matrícula de nuevo ingreso/oferta de plazas de nuevo ingreso

D03-P02 PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE LAS ENSEÑANZAS

D03-P02-I01. Número total de alumnado matriculado

D03-P02-I02. Media de alumnado por grupo de docencia

D03-P02-I03. Porcentaje de asignaturas con reclamaciones en los criterios de evaluación

D03-P03 APOYO AL ALUMNADO

D03-P03-I01. Porcentaje de acciones de atención al alumnado realizadas

D03-P03-I02. Número total de alumnado que participa en las acciones de atención realizadas

D03-P04 MOVILIDAD

D03-P04-I01. Número total de alumnado saliente y entrante por tipo de programa de movilidad

D03-P04-I02. Relación entre el número total de alumnado saliente que solicita participar y el número total de plazas ofertadas, por tipo de programa de movilidad

D03-P04-I03. Relación entre el número total de alumnado saliente y el número total de alumnado matriculado en el título

D03-P05 PRÁCTICAS EXTERNAS

D03-P05-I01. Porcentaje de alumnado que participa en las prácticas no obligatorias

D03-P05-I02. Porcentaje de alumnado que participa en las prácticas obligatorias

D04-P01 GESTIÓN DEL PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA

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

Anexo II. Definición de los indicadores

INDICADORES	DEFINICIÓN
D01-P01-I01. Porcentaje de objetivos	Relación porcentual entre el número de objetivos operativos anuales alcanzados y el número de

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

INDICADORES	DEFINICIÓN
participa en las acciones de atención realizadas	acciones de atención realizadas, por curso académico
D03-P04-I01. Número total de alumnado saliente y entrante por tipo de programa de movilidad	Número total de alumnado (saliente) del título que participó en cada uno de los programas de movilidad, por curso académico
	Número total de alumnado (entrante) del título que participó en cada uno de los programas de movilidad, por curso académico
D03-P04-I02. Relación entre el número total de alumnado (saliente) que solicita participar y el número total de plazas ofertadas, por tipo de programa de movilidad	Relación porcentual entre el número total de alumnado matriculado en el título que solicita participar en cada uno de los programas movilidad y el número total de plazas que se ofertan en cada uno de esos programas, por curso académico
D03-P04-I03. Relación entre el número total de alumnado (saliente) y el total del alumnado matriculado en el título	Relación porcentual entre el número total de alumnado matriculado que participa en cada uno de los programas movilidad y el número total de alumnado matriculado en el título, por curso académico
D03-P05-I01. Porcentaje de alumnado que participa en las prácticas no obligatorias	Relación porcentual entre el número de alumnado matriculado en el título que participa en el programa de prácticas no obligatorias y el número total de alumnado matriculado en el título que puede participar, por curso académico
D03-P05-I02. Porcentaje de alumnado que participa en las prácticas obligatorias	Relación porcentual entre el número de alumnado matriculado en el título que participa en el programa de prácticas obligatorias y el número total de alumnado matriculado en el título que puede participar, por curso académico
D04-P01-I01. Número de PDI del título por	Número total de PDI del título por categoría y curso

INDICADORES	DEFINICIÓN
categoría	académico
D04-P01-I02. Numero de quinquenios y sexenios del PDI del título por categoría	Número total de quinquenios y sexenios del total del PDI del título por categoría y curso académico
D04-P01-I03. Participación del PDI del título en planes de formación de la UDC y en actividades formativas específicas	Relación porcentual entre el número de PDI del título que solicitó participar en planes de formación de la UDC y el número total de PDI del título, por curso académico
	Relación porcentual entre el número de PDI del título que participa en planes de formación de la UDC y el número total de PDI del título, por curso académico
D04-P01-I04. PDI del título evaluado por el programa DOCENTIA y resultados obtenidos	Relación porcentual entre el número de PDI del título que fue evaluado por el programa DOCENTIA y el número total de PDI del título, por curso académico
	Relación porcentual entre el número de PDI del título que fue evaluado por el programa Docentia y el número de PDI del título que obtuvo una evaluación positiva, por curso académico
	Relación porcentual entre el número de PDI del título que fue evaluado por el programa Docentia y el número de PDI del título que obtuvo la máxima valoración (Muy favorable o Desempeño excelente), por curso académico
D04-P01-I05. Número de PTGAS del centro por categoría	Número total de PTGAS del centro por categoría y curso académico
D04-P01-I06. Porcentaje de participación del PTGAS del centro en planes de formación de la Universidad y en actividades formativas	Relación porcentual entre el número de PTGAS del centro que participa en planes de formación de la Universidad y en actividades formativas

INDICADORES	DEFINICIÓN
específicas.	específicas y el número de PTGAS del centro
D04-P01-I07. Número de PDI del título/PTGAS del centro que participa en los programas de movilidad (entrante y saliente), por tipo de programa	Número total de PDI (saliente) del título que realizó movilidad por tipo de programa y por curso académico
	Número total de PDI (entrante) del título que realizó movilidad por tipo de programa y por curso académico
	Número total de PTGAS (saliente) del centro que realizó movilidad por tipo de programa y por curso académico
	Número total de PTGAS (entrante) del centro que realizó movilidad por tipo de programa y por curso académico
D04-P01-I08. Porcentaje de PDI del título que participa en los programas de movilidad	Relación porcentual entre el total del PDI del título que participa en cada uno de los programas movilidad y el número total del PDI del título, por curso académico
D04-P01-I09. Porcentaje de PTGAS del centro que participa en los programas de movilidad	Relación porcentual del PTGAS del centro que participa en cada uno de los programas movilidad y el número total de PTGAS del centro, por curso académico
D06-P01-I01. Resultados académicos de los títulos (titulo/centro/rama/universidad)	**Tasa de abandono del título:** Relación porcentual entre los estudiantes de una cohorte de entrada C matriculados en el título T en la Universidad U en el curso académico X, que no se matricularon en dicho título T en los cursos X+1 y X+2, y el número total de estudiantes de tal cohorte de entrada C que accedieron al mencionado título T el curso

INDICADORES	DEFINICIÓN
	académico X. **Tasa de eficiencia del título:** Relación porcentual entre el número total de créditos en los que debieron haberse matriculado los estudiantes graduados de una cohorte de graduación G para superar un título T en una Universidad U y el total de créditos en los que efectivamente se han matriculado los estudiantes graduados de una cohorte de graduación G en un título T en una Universidad U. **Tasa de rendimiento del título y asignatura:** Para un curso académico X, relación porcentual entre el número de créditos ordinarios superados en el título T en la Universidad U y el número total de créditos ordinarios matriculados en el título T en la Universidad U. **Tasa de éxito del título y asignatura:** Relación porcentual entre el número de créditos superados por los alumnos matriculados en un título en un curso académico X entre el número de créditos presentados a examen por el total de los alumnos matriculados en el título en ese curso académico X **Tasa de evaluación del título y asignatura (distinguir entre alumnado a tiempo completo y a tiempo parcial):** Relación porcentual entre el número de créditos presentados a examen por los estudiantes en un curso académico X y el número total de créditos matriculados en ese curso académico X (los créditos reconocidos y transferidos no están incluidos dentro de los

INDICADORES	DEFINICIÓN
	créditos matriculados). **Tasa de graduación:** Relación porcentual entre los estudiantes de una cohorte de entrada C que superan, en el tiempo previsto más un año, los créditos conducentes a un título T en una Universidad U y el total de los estudiantes de nuevo ingreso de la misma cohorte C en dicho título T en la Universidad U. **Duración media de los estudios:** Media del tiempo que un estudiante utiliza para graduarse en un título. Expresa la duración real para que los estudiantes finalicen el título.
D06-P01-I02. Indicadores de inserción laboral	Observatorio ocupacional UDC
D06-P01-I03. Indicadores del Sistema Integrado de Información Universitaria (SIIU)	**Tasa de rendimiento Sistema Universitario Español (SUE), Comunidad Autónoma, Universidad:** Relación porcentual entre el número de créditos superados por los estudiantes matriculados en un curso académico y el número total de créditos matriculados en dicho curso académico. **Tasa de éxito SUE, CA Universidad:** Relación porcentual entre el número de créditos superados por los estudiantes matriculados en un curso y el número total de créditos presentados a examen en dicho curso académico. **Tasa de evaluación SUE, CA Universidad:** Relación porcentual entre el número de créditos presentados a examen por los estudiantes en un curso académico y el número total de créditos

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

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

Anexo III. Plantilla de acta

Reunión de:	
Fecha: Lugar:	Hora de Inicio: Hora de finalización:
Convocados/as:	Asistentes:
Orden del día:	
Acuerdos adoptados:	
Presidente/a:	Secretario/a:
Acta completa archivada en:	

Anexo IV. Plantilla de acción de mejora

ACCIÓN DE MEJORA N.º …	
Curso académico en que se genera	
Fecha	
Denominación de la propuesta	
Punto débil detectado	
Procesos afectados	
Oportunidad de mejora	
Ámbito de aplicación	
Responsable de su aplicación	
Objetivos	
Actuaciones a desarrollar	
Período de ejecución	
Recursos/presupuesto	
Responsable del seguimiento y fecha	
Indicadores de ejecución	
Evidencias documentales de la implantación	
Observaciones	
Revisión/Valoración	
Nivel de cumplimiento (total o parcial)	

Responsable de la revisión y fecha	
Resultados obtenidos	
Grado de satisfacción	
Acciones correctoras a desarrollar	

Anexo V. Normativa y documentación de referencia

ÁMBITO EUROPEO	
Estándares y criterios para la garantía de la calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (2015)	Manual, D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D03-P05, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D06-P02, D06-P03, D07-P01.
ÁMBITO ESTATAL	
Ley orgánica 2/2023, del 22 de marzo, del Sistema Universitario	Manual, D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D03-P05, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D07-P01.
Ley 14/2011, del 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación. Ley 17/2022 de 5 de septiembre por la que se modifica la Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.	D03-P04, D04-P01, D07-P01.
Real decreto 1509/2008, del 12 de septiembre, por el que se regula el registro de universidades, centros y títulos	D02-P01
Real decreto 1791/2010, del 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario	D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D07-P01.
Decreto 889/2022, de 18 de octubre, por el que se establecen las condiciones y los procedimientos de homologación, de declaración de equivalencia y de convalidación de enseñanzas universitarias de sistemas educativos extranjeros y por el que se regula el procedimiento para establecer la correspondencia al nivel del Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior de los títulos universitarios oficiales	D03-P01, D03-P02

pertenecientes a ordenaciones académicas anteriores.	
Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios y acreditación institucional de centros universitarios.	Manual, D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D03-P05, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D06-P02, D06-P03, D07-P01.
Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.	Manual, D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D03-P05, D04-P0, D05-P01, D06-P01, D06-P02, D06-P03, D07-P01.
Real Decreto 592/2014, do 11 de julio, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.	D04-P01
Resolución de 3 de marzo de 2022, de la Secretaría General de Universidades, por la que se dictan instrucciones sobre el procedimiento para la acreditación institucional de centros de universidades públicas y privadas, y se publica el Protocolo para la certificación de sistemas internos de garantía de calidad de los centros universitarios y el Protocolo para el procedimiento de evaluación de la renovación de la acreditación institucional de centros universitarios, aprobados por la Conferencia General de Política Universitaria.	Manual, D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D03-P05, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D07-P01.
ÁMBITO AUTONÓMICO	
Ley 6/2013, del 13 de junio, del Sistema Universitario de Galicia	D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D07-P01.
Decreto 222/2011, del 2 de diciembre, por el que se regulan las enseñanzas universitarias oficiales en el	D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04,

ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia	D04-P01, D05-P01, D06-P01, D07-P01.
Decreto 161/2015, del 5 de noviembre, que modifica el Decreto 222/2011, del 2 de diciembre, por el que se regulan las enseñanzas universitarias oficiales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia	D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D07-P01.
Orden del 20 de marzo de 2012 por la que se desarrolla el Decreto 222/2011	D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D07-P01.
Orden del 6 de junio de 2012 que modifica la Orden del 20 de marzo de 2012, que desarrolla el Decreto 222/2011, del 2 de diciembre, por el que se regulan las enseñanzas universitarias oficiales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia	D02-P01
Instrucciones de la Consellería de Cultura, Educación e Ordenación Universitaria, relativas a la aplicación de la reglamentación contenida en el Decreto 222/2011 y en la Orden del 20 de marzo de 2012, sobre enseñanzas universitarias oficiales en el SUG	D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D07-P01.
Instrucciones del 18 de junio de 2014 de la Secretaría Xeral de Universidades, sobre el procedimiento de renovación de la acreditación de titulaciones universitarias oficiales de grado, máster y doctorado	D02-P01
Instrucciones de 12 de febrero de 2015 de la Secretaría Xeral de Universidades sobre la aplicación de determinados preceptos del Decreto 222/2011, del 2 de diciembre, a los títulos universitarios oficiales con validez en todo el territorio nacional que se impartan en el SUG	D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D07-P01.
Guía para el diseño de los Sistemas de Garantía de	Manual, D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03,

Calidad	D03-P04, D03-P05, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D06-P02, D06-P03, D07-P01
Guía para la certificación de la implantación de los Sistemas de Garantía de Calidad	Manual, D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D03-P05, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D06-P02, D06-P03, D07-P01
Guía para la evaluación previa a la verificación de los títulos de grado y máster	D02-P01
Guía para el seguimiento y la acreditación de los títulos de grado y máster	Manual, D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D03-P05, D04-P01, D05-P01 D06-P01, D06-P02, D06-P03, D07-P01.
Procedimiento para la solicitud de Modificaciones de los títulos de grado y máster	D02-P01
ÁMBITO UDC/CENTROS	
Estatutos de la Universidade da Coruña. Versión reformada (Decreto 101/2004, del 13 de mayo y decreto 194/2007 del 11 de octubre)	Manual, D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D03-P05, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D06-P02, D06-P03, D07-P01
Plan estratégico de la UDC en vigor	D01-P01, D01-P02
Manual para la evaluación de la actividad docente del profesorado de la UDC. Programa Docentia	D04-P01
Procedimiento de preinscripción y matrícula en los másteres universitarios	D03-P01
Normativa de Gestión Académica de la UDC	D03-P02

Normativa que regula os estudios semipresenciales y a distancia	D03-P02
Norma que regula el régimen de dedicación al estudio y la permanencia y la progresión de los estudiantes de grado y de master universitario en la UDC	D03-P02
Procedimiento de elaboración POD (2022/2023) Procedimiento de elaboración PDA (2023/2024)	D03-P02
Normativa reguladora de la matrícula y la defensa del trabajo fin de grado y del trabajo fin de master	D03-P02
Normas de evaluación, revisión y reclamación de las calificaciones de los estudios de grado y master universitario	D03-P02, D06-P01
Procedimiento para la tramitación de modificaciones sustanciales y no sustanciales de los planes de estudio de grado y máster de 30 de marzo de 2023	D02-P01
Reglamento de prácticas académicas externas del estudiantado de la UDC	D03-P05
Reglamento de régimen interno de la Facultad de Humanidades y Documentación	Manual SGC, D01-P01, D01-P02, D02-P01, D03-P01, D03-P02, D03-P03, D03-P04, D03-P05, D04-P01, D05-P01, D06-P01, D06-P02, D06-P03, D07-P01
Reglamento de prácticas externas curriculares y extracurriculares de la Facultad de Humanidades y Documentación	D03-P05
Reglamento de trabajos de fin de grado y máster de la Facultad de Humanidades y Documentación	D03-P02