

MANUAL DE CALIDAD

Versión 04 – 20/09/2023

UNIDAD TÉCNICA DE CALIDAD





Universitat Abat Oliba CEU C/ Bellesguard,30. 08022 Barcelona

Responsable del Sistema de Garantía Interna de Calidad: Vicerrector/a con competencias en materia de Calidad





INDICE 0. INTRODUCCIÓN		5
1. PRESENTACIÓN DE LA UNI	VERSITAT ABAT OLIBA CEU	7
2. EL SISTEMA DE GARANTÍA OLIBA CEU		
3. ESTRUCTURA DE LA UNIVE	RSIDAD Y LOS CENTROS PAR	
	n de los grupos de interés los grupos de interés	24
ANEXO 1: MAPA DE PROCESO	OS DEL SGIC – UAO CEU	33
ANEXO 2: RELACIÓN ENTRE Y DIRECTRICES PARA LA DE EDUCACIÓN SUPERIOR GUÍA PARA LA CERTIFICACIÓ	GARANTÍA DE LA CALIDAI (ESG), DIRECTRICES DE AU	D DEL ESPACIO EUROPEO DIT Y DIMENSIONES DE LA
ANEXO 3: DOCUMENTOS APL	ICABLES AL SGIC – UAO CEU	J 35
ANEXO 4: GLOSARIO SOBRE	EL EEES, PROYECTO TUNING	i 40
Elaboración:	Revisión:	Aprobación:
Director UTC	Decano/Vicerrector Calidad	Consejo de Gobierno
Fecha: 11/01/2011	Fecha: 18/01/2011	Fecha: 18/01/2011

RESUMEN DE REVISIONES		
Edición	Fecha	Motivo modificación
00	15/10/2009	Edición inicial
01	10/03/2010	Primera Edición
02	10/06/2010	Convocatoria AQU 2010
03	18/01/2011	Informe AQU
04	20/09/2023	Actualización del manual





0. INTRODUCCIÓN

Un Sistema de Garantía Interno de Calidad (en adelante SGIC) es el conjunto de procesos documentados necesarios para implantar la Gestión de la Calidad, partiendo de una estructura organizativa y de unos recursos determinados.

Un SGIC debe funcionar de forma que genere la confianza necesaria en que los servicios satisfacen las necesidades/expectativas del cliente, haciendo más énfasis en la prevención de los problemas que en su detección después de producirse. Además, debe aplicarse a todos los procesos, actividades o tareas con incidencia en la calidad de un producto o servicio, por lo que debe ser tan amplio como sea necesario para alcanzar los objetivos de calidad. Por último, debe insistir y posibilitar una mejora continua de esa misma calidad que asegura, a todos los niveles y en todas las áreas de la organización. Por tanto, el SGIC es un ente vivo, que debe ser revisado y adaptado a medida que cambia la organización o sus actividades.

El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universitat Abat Oliba CEU (en adelante SGIC-UAO) está enmarcado por el artículo 86 de la Normas de Organización y Funcionamiento de la universidad y establece cómo esta utiliza sus órganos, reglamentos, criterios, procesos, etc. para mejorar la Calidad de sus títulos, la selección y promoción de su profesorado, la planificación y el desarrollo de los resultados del aprendizaje y también cómo implica a diferentes grupos de interés en el diseño, desarrollo, evaluación y difusión de sus actividades formativas.

El SGIC-UAO sigue los preceptos de la norma ISO 9001:2000 aplicada al entorno universitario. Se desarrolla en el marco del programa AUDIT elaborado por ANECA y AQU y se apoya en los documentos propuestos por dichas Agencias de Calidad que ayudan al diseño, dentro de una orientación en base a las directrices para la garantía de la Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), elaboradas por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA).

En este sentido, el SGIC-UAO recoge los requerimientos necesarios para la verificación, seguimiento, modificación y acreditación de los títulos de Grado y Máster Universitario, así como del aseguramiento de la calidad de los títulos propios. Por lo tanto, se considera el cimiento que soporta el marco VSMA.



El SGIC-UAO ha sido diseñado por la Unidad Técnica de Calidad, órgano dependiente del Vicerrectorado de Calidad, en colaboración con los diferentes Servicios de la Universidad y las Comisiones Internas de Calidad de los centros que la componen.

La documentación que completa el SIGC-UAO se compone de:

- Manual de Calidad del Sistema de Garantía Interno de Calidad, que denominaremos Manual de Calidad, en el que se definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, y su alcance.
- Manual de Procesos, en el que desarrollan cada uno de los procesos que se implementan en la Universidad.
- Listado de documentos aplicables al SGIC-UAO (ver Anexo 3).
- Listado de evidencias del SGIC-UAO
- Listado y definición de indicadores del SGIC-UAO.

El Manual de Calidad define la política, los objetivos y el compromiso de todas las personas que forman los centros de la Universitat Abat Oliba CEU (en adelante UAO CEU) en materia de Calidad, siendo esta política de Calidad adecuada a los objetivos de la UAO CEU y a las expectativas y necesidades de los diferentes grupos de interés. Este Manual está a disposición de todos los miembros de la Universidad. Todas las personas que trabajan y forman parte de la comunidad universitaria de la UAO CEU actúan de acuerdo con todos los puntos que abarca el Manual.



1. PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSITAT ABAT OLIBA CEU

En el Preámbulo de las Normas de Organización y Funcionamiento (en adelante NOF) de la Universitat Abat Oliba CEU (en adelante UAO CEU) publicadas en el número 266 del BOE, del día 4 de noviembre de 2011, se define a esta institución de la siguiente manera:

"La Universitat Abat Oliba CEU es una universidad privada sin ánimo de lucro, promovida por la Fundación Universitaria San Pablo-CEU, iniciativa de la Asociación Católica de Propagandistas (ACdP).

Adopta la personalidad jurídica de fundación, con el nombre de Fundació Privada Universitat Abat Oliba CEU, que se constituyó el 23 de noviembre de 2002 y se inscribió en el Registro de fundaciones de la Generalitat de Cataluña el 23 de junio de 2003.

La Universitat Abat Oliba CEU es una institución académica reconocida por la Ley 20/2003, de 4 de julio, del Parlamento de Cataluña, al amparo del artículo 27.6 de la Constitución española y del artículo 172.2 del Estatuto de autonomía de Cataluña, y el en marco del artículo 101 de la Ley 1/2003, de 19 de febrero, de universidades de Cataluña.

La Universitat Abat Oliba CEU tiene el origen en el centro universitario Abat Oliba CEU, creado el año 1973 per la Fundación San Pablo CEU mediante un convenio de adscripción y colaboración con la Universitat de Barcelona.

La Universitat Abat Oliba CEU forma parte del Centro de Estudios Universitarios (CEU), obra de la Asociación Católica de Propagandistas, erigido a la luz del pensamiento del Padre Ayala sobre la formación de personas dotadas de espíritu sobrenatural y un ideal moral, al servicio del bien común, bajo el impulso decisivo del Siervo de Dios Ángel Herrera Oria."

En 20 años de historia, la UAO CEU ha formado más de 5.500 titulados universitarios de licenciatura, grado, máster y doctorado. La UAO CEU es una de las principales instituciones de iniciativa social del sistema universitario español y catalán y una de las tres universidades del Grupo CEU, que se caracteriza por ser hoy el mayor grupo educativo privado de España. En 90 años de historia, el grupo CEU tiene 40.000 estudiantes, 300.000 alumni y 4.000 empleados.

La UAO CEU se sitúa en el Campus de Bellesguard, que se creó después de la reforma del convento de las Oblatas del Santísimo Redentor en 1993. Este campus se encuentra en los



terrenos donde había el palacio del rey Martín el Humano (s. XV). Al cabo de diez años, la UAO CEU fue reconocida por la Ley 20/2003, de 4 de julio, del Parlamento de Cataluña. El objetivo de la Universidad es formar una comunidad universitaria que proporcione a la sociedad profesionales con criterios de excelencia académica implicados en la realización del bien común y la busca de la verdad.

Visión

Nuestra visión se inspira en la idea que el conocimiento hace a las personas más libres. Por eso aspiramos contribuir a la creación, enseñanza y oferte de conocimiento a los que quieren ser libres. Con nuestra labor pretendemos contribuir a la sociedad y el bien común, y a la mejora de la vida pública.

Misión

Inspirada en la tradición intelectual católica, la UAO CEU forma a sus estudiantes para que sean personas moralmente responsables que piensen críticamente, actúen sabiamente y, con competencia profesional, puedan desarrollar sus capacidades al servicio de la sociedad, participando activamente en la vida pública y así promoviendo el bien común.

La misión de la UAO CEU se concreta en la formación integral del alumno basada en la excelencia y la creación de una comunidad académica preparada para poder proporcionar respuestas a las preguntas relevantes de nuestro tiempo en forma de sus enseñanzas, investigaciones, y colaboraciones, sostenido por unos servicios cuyo personal está por la labor de crear el entorno, las condiciones y las relaciones para que esta misión puede realizarse.

Esta misión se lleva a término a través de la docencia, la investigación, y la transferencia de conocimientos con un compromiso ético fundamentado en el humanismo cristiano, y una estrecha relación con la vida pública, permitiendo al alumno adquirir los conocimientos de la sociedad y una plena inserción en el mundo del trabajo.

Para poder cumplir con la misión la UAO CEU proyecta su trabajo sobre los siguientes ejes:

En primer lugar, la atención personalizada del alumno en su proceso formativo. En nuestro proyecto educativo la clave de la formación integral es la generación de una relación académica y humana entre el profesor y el alumno. Esa relación personal desarrolla objetivos de aprendizaje específicos y requiere de determinadas actitudes por ambas partes. El profesor establece una



actitud de verdadero aprecio por el alumno, lo motiva en su relación con el conocimiento, y favorece el desarrollo de habilidades intelectuales proponiendo también el crecimiento en virtudes personales. En el alumno son necesarios para su proyección como persona y como profesional el deseo de aprender, la curiosidad y una sana ambición intelectual. Estas cualidades, que fomentan el espíritu crítico y la superación personal, están basadas en el reconocimiento a la autoridad científica y humana del profesor.

En consecuencia, además de la labor docente el modelo educativo de la UAO CEU incluye un programa de tutorías académicas y programas de mentorización.

Este eje fundamental queda ampliamente legitimado por el alto grado de satisfacción de nuestros alumnos tal y como se refleja en las encuestas de valoración del grado de satisfacción, realizadas a nuestros alumnos.

El segundo eje principal en el que se sustenta nuestra misión es la inserción laboral y el desarrollo profesional del alumno en el mercado laboral. Este objetivo se lleva a cabo como consecuencia de la formación integral basada en la adquisición de las competencias y habilidades que permiten que nuestros alumnos egresados encajen en la demanda del perfil profesional de su área de especialización relacionada con los estudios que ellos eligieron.

Este segundo aspecto queda respaldado por el alto grado de empleabilidad de nuestros egresados. Asimismo, lo confirman los estudios de empleabilidad realizados por la AQU (Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya), que, en su último estudio de la inserción de las personas tituladas en el mundo, laboral nos coloca por encima de la media universitaria catalana.

Finalmente, para poder cumplir con la misión se proponen a los alumnos programas dirigidos a despertar la vocación de servicio a los demás, ofreciéndoseles las herramientas necesarias para esta tarea. Así, se ofrece formación en liderazgo, se favorece y facilita la participación en tareas de voluntariado y atención a los más necesitados, se convocan premios específicos para trabajos de fin de grado con contenido social, etc.

Aun cuando es difícil medir el éxito de este eje de la misión de la UAO CEU podemos decir con satisfacción que nuestros egresados destacan por su vocación de servicio público, lo que se muestra en una amplia y plural participación en actividades políticas (en el pasado ciclo electoral



alumni UAO fueron elegidos representantes en candidaturas locales, autonómicas, nacionales y europeas de cinco formaciones políticas), la activa participación de nuestros ex alumnos en entidades de la sociedad civil o, a modo de ejemplo, una tasa de preparación de oposiciones superior a la media de los egresados universitarios catalanes.

Ideario

La actividad educativa e investigadora en la UAO CEU se sostiene sobre un concepto de razón abierto a la trascendencia, en el que se conjugan existencialmente la búsqueda y comunicación de la verdad y la certeza de conocer ya la fuente de la verdad. Este diálogo entre fe y razón orientará la actividad académica en todos los niveles, respetando siempre la naturaleza propia de cada disciplina.

Forma parte del compromiso de todos los miembros de la comunidad universitaria de la UAO CEU el respeto vivido en el marco de un espíritu de libertad y responsabilidad ligado a la naturaleza, misión y finalidades propias del ideario fundacional de la institución.

Principios

Los principios que inspiran nuestra misión están regulados en el artículo 4 de las NOF de la UAO CEU (GOV/138/2011, de 11 de octubre, por el que se aprueban las NOF de la UAO CEU. Diari Oficial de la Generalitat 52684 de Catalunya Núm. 5984 – de 14 de octubre de 2011):

"En coherencia con su inspiración fundacional, la UAO CEU orienta su misión y su labor basándose en los principios siguientes:

La creación de una comunidad universitaria en concordancia con la común consagración de la verdad, con la visión de la dignidad de la persona humana y del mensaje de Cristo, que da a la Universidad su carácter distintivo.

El acercamiento entre profesores y alumnos, que busca favorecer los vínculos personales del magisterio, espacio natural del desarrollo de la inteligencia de los hombres y su libertad.

La excelencia en la docencia a todos los niveles universitarios y en todas las disciplinas.



El compromiso con la investigación, de acuerdo con los métodos propios de cada disciplina.

El estudio de la verdad de las cosas se guiará por la investigación de la integración del saber, por el diálogo entre la fe y la razón, por una preocupación específica por las implicaciones morales de los métodos y de los resultados de la investigación científica y técnica, y por el reconocimiento del papel sapiencial insustituible que corresponde a la teología católica.

La UAO CEU ofrece su contribución a toda la sociedad y pone a disposición de aquellos que no tienen suficientes medios económicos una política eficaz y generosa de becas y ayudas al estudio que, con criterios de mérito y capacidad, colaboran en la consecución de sus finalidades propias. En el desarrollo de esta política se pondrá especial atención a las situaciones de dependencia y discapacidad de aquellos que las soliciten."

Estructura académica

La UAO CEU está formada actualmente por tres facultades que acogen siete departamentos universitarios:

- Facultad de Derecho y Empresa:
 - Departamento de Derecho y Ciencia Política,
 - Departamento de Empresa y Economía.
- Facultad de Ciencias de la Salud y de la Vida:
 - Departamento de Enfermería y Fisioterapia,
 - Departamento de Medicina, y
 - Departamento de Psicología.
- Facultad de Comunicación, Educación y Humanidades:
 - Departamento de Comunicación,
 - Departamento de Educación y Humanidades,

Una tarea fundamental de las facultades es la organización de la oferta académica de grado, posgrado y doctorado (artículo 10 de las NOF). Cada programa tiene un director o coordinador responsable.



Los departamentos son los órganos encargados de coordinar las enseñanzas de una o varias áreas de conocimiento, así como de dar soporte a las actividades y las iniciativas docentes e investigadoras del profesorado (artículo 11 de las NOF).

La estructura académica de la UAO CEU también contempla disponer de institutos universitarios e interuniversitarios de investigación, los cuales son centros dedicados a la investigación científica, técnica o artística y a la docencia especializada de posgrado, sin que la existencia de estos centros comporte una duplicidad estructural y funcional en relación con los departamentos (artículo 12 de las NOF).

El <u>Personal Docente e Investigador</u> (PDI) de la UAO CEU, está integrado por las siguientes categorías:

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

El <u>Personal Investigador</u> (PI) se contempla como figura de contratación adicional de la UAO CEU con una dedicación principal a la investigación.

Al <u>Personal de Administración y Servicios</u> (PAS) le corresponden las funciones de gestión, apoyo, asistencia y mantenimiento para la adecuada prestación de todos los servicios universitarios, que contribuyen a la consecución de los fines propios de la Universidad. En este sentido, la UAO CEU dispone de todos los servicios necesarios para garantizar la calidad de la docencia, de la investigación y de la formación del alumnado. Estos servicios tienen carácter transversal y prestan su apoyo a toda la comunidad universitaria.

Órganos de gobierno, académicos y de gestión

El **Patronato** de la UAO CEU es el máximo órgano colegiado de gobierno de la Universidad y ejerce todas las funciones inherentes a esta condición. Las funciones del Patronato de la Universidad se regulan en el art. 16 del Acuerdo GOV/138/2011, de 11 de octubre, por el que se aprueban las NOF de la UAO CEU. Le corresponde velar por el cumplimiento de la finalidad fundacional.



Del Patronato depende el **Consejo de Gobierno**, que es el órgano colegiado que se encarga de la dirección ordinaria de la gestión académica de la Universidad (artículo 29 de las NOF de la UAO CEU). Sus acuerdos, en el ámbito de su competencia, serán vinculantes para cualquier otro órgano unipersonal o colegiado de rango jerárquico inferior.

De acuerdo con el artículo 4 de la Normativa de órganos de calidad de la UAO CEU (aprobada por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 26 de enero de 2022), para ayudar al Consejo de Gobierno en el impulso, tutela y apoyo de la implantación, mantenimiento y mejora del SGIC de la UAO CEU, se constituye la Comisión Interna de Calidad de la Universidad (CICU).

Los órganos académicos se dividen en órganos colegiados y órganos unipersonales.

Son <u>órganos colegiados</u>:

- El Claustro universitario.
- El Consejo de Gobierno
- Las Juntas de Facultad, Escuela o Centro,
- Los Consejos de Departamento y de los Institutos Universitarios de Investigación y Docencia.
- Colegio de Estudiantes

Son <u>órganos unipersonales</u>:

- El/La Rector/a.
- Los/Las Vicerrectores/as.
- El/La Secretario/a General.
- El/La Gerente.
- Los/Las Decanos/as de Facultad y los/las Directores/as de Escuela y de Centro.
- Los/Las Vicedecanos/as de Facultad y los/las Subdirectores/as de Escuela y de Centro.
- Los/Las Secretarios/as de Centro.
- Los/Las Directores/as de Departamento y de Instituto Universitario de Investigación.
- Los/Las Directores/as de estudios.
- Los/Las Secretarios/as de Departamento.

Además, la Universidad dispone de los siguientes órganos asesores:

Universitat Abat Oliba CEU

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

- El Consejo Asesor es el órgano de conexión de la Universidad con la sociedad.
- El Consejo Académico es el principal órgano de asesoramiento científico de la Universidad y es el encargado de transmitirle las necesidades que la sociedad demande en relación con la creación de nuevas titulaciones o la especial orientación de los estudios.

El **Defensor Universitario** es la persona designada por el Patronato de la UAO CEU que tiene encomendadas las funciones de defensa y protección de los derechos, deberes y legítimos intereses de los miembros de la comunidad universitaria, siendo su finalidad fundamental la contribución a la mejora de la calidad y al buen funcionamiento de la Universidad.



2. EL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD (SGIC) DE LA UNIVERSITAT ABAT OLIBA CEU (UAO CEU)

Objetivos del SGIC

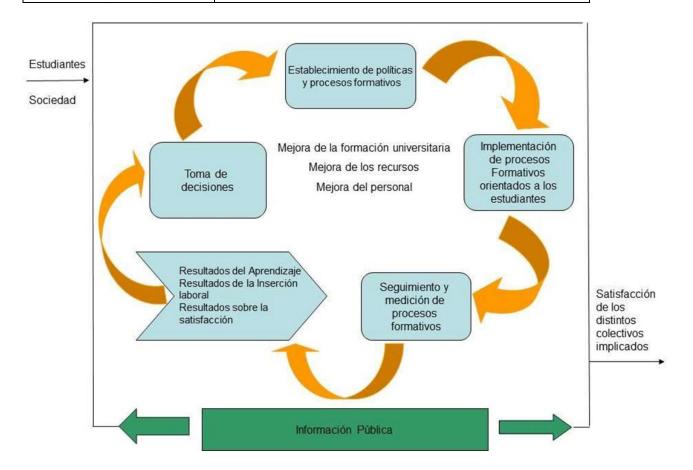
El desarrollo de sistemas de aseguramiento de la calidad exige un equilibrio adecuado entre las acciones promovidas por las instituciones universitarias y los procedimientos de aseguramiento externo de calidad favorecidos desde las agencias de evaluación. La conjunción de ambos configura el Sistema de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

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

Alcance del SGIC

El alcance del SGIC en la UAO CEU incluye a todas las titulaciones de grado, máster universitario y títulos propios de las que es responsable y la prestación de servicios generales a los diferentes grupos de interés.

En conjunto, el SGIC contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, como se resume en la figura siguiente, en la que se representa el "ciclo de mejora de la formación Universitaria" (adaptada de la Guía para el diseño de SGIC de la formación universitaria. Programa AUDIT).



Documentación de Referencia

Se considera documentación de referencia:

- La correspondiente al gobierno de la Universidad, en particular sus Normas de Organización y Funcionamiento (NOF) y las regulaciones aprobadas por sus respectivos órganos.
- La dictada por el Ministerio o el Departament del Govern de la Generalitat con competencias en el área de universidades. En particular, la legislación (leyes, reales decretos, órdenes u otros instrumentos jurídicos) en vigor.
- La emitida por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA)
 y la Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya (AQU) relativa a la
 configuración, desarrollo y evaluación de las titulaciones y a los sistemas de garantia
 interno de la calidad (programa AUDIT).

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



Documentación del SGIC

Los documentos que configuran el SGIC de la UAO CEU, son el presente Manual de Calidad del Sistema de Garantía Interno de Calidad, el Manual de Procesos, el Listado de documentos aplicables al SGIC-UAO (ver Anexo3), el Listado de evidencias del SGIC-UAO y el Listado y definición de indicadores del SGIC-UAO.

Todos los documentos básicos serán elaborados o revisados por la Unidad Técnica de Calidad de la UAO CEU, bajo la forma de documento marco, que además ha de plasmar las diferentes particularidades de los centros de la UAO CEU, garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborada por AQU y el Real Decreto 822/2021, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad, o regulación que lo actualice o derogue.

En el diseño del SGIC se contemplan los siguientes elementos que afectan a la formación universitaria:

Definición de la Política y Objetivos de Calidad

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

Diseño de la Oferta formativa

- Definición y aprobación de programas formativos.
- Criterios de admisión de estudiantes.
- Planificación de la oferta formativa.
- Criterios para la eventual suspensión del título.

Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes

- Actividades de acogida, seguimiento y apoyo al aprendizaje.
- Desarrollo de la oferta formativa:
 - Metodología de enseñanza-aprendizaje.
 - Evaluación del aprendizaje.
- Prácticas externas y movilidad de estudiantes.
- Orientación profesional.
- Evaluación y mejora de la oferta formativa:
 - Despliegue de las acciones de mejora detectadas.
- Gestión de las quejas, reclamaciones y sugerencias.

Personal académico y de apoyo a la docencia

Acceso, evaluación, promoción, formación, reconocimiento y apoyo a la docencia.

Recursos materiales y servicios

Recursos y servicios de aprendizaje y apoyo a los estudiantes.

Resultados de la formación

- Medición, análisis y utilización de resultados:
 - Inserción laboral.
 - Académicos.
 - Satisfacción de los diferentes grupos de interés.

Información pública

Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.

Mantenimiento del SGIC

 Control de la documentación y registros del SGIC y elaboración de la memoria de revisión del SGIC (cf. proceso PE04).

El Manual de Calidad y el Manual de Procesos

El Manual de Calidad incluye una descripción general del SIGC de la UAO CEU, de acuerdo con las directrices del programa AUDIT elaborado por ANECA y AQU.

El encabezado de cada una de las páginas interiores del Manual recoge:

- Título del documento: Manual de Calidad.

En el pie de cada página se incluirá:

- Referencia: MSGIC.
- Número de revisión del Manual y fecha de la misma.
- Número de página y número total de páginas del Manual.

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

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

Cada Proceso se desglosa en los siguientes apartados:



- Objeto
- Alcance
- Referencias/Normativa
- Definiciones
- Desarrollo
- Seguimiento y medición
- Archivo
- Responsabilidades
- Diagrama de flujo

El Manual de Calidad y el Manual de Procesos de la UAO CEU son elaborados y/o revisados en la Unidad Técnica de Calidad, revisados por la Comisión Interna de Calidad de cada centro para su posible actualización, supervisados y aprobados por la Comisión Interna de la Calidad de la Universidad (CICU) y aprobados por el Consejo de Gobierno.

Ambos manuales deberán revisarse periódicamente y siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de la Universidad o de sus Centros, en las normas que le afecten, como consecuencia de resultados de evaluaciones del SGIC. De las versiones anteriores se guardará una copia en formato digital.

El/la Vicerrector/a de Calidad, a través de la Unidad Técnica de Calidad, ha de procurar que todos los miembros de la Universidad –personal docente e investigador, de administración y servicios y estudiantes - tengan acceso al Manual de Calidad y al Manual de Procesos, por lo que se dispondrá en la página web de la Universidad un lugar adecuado en el que figure una versión actualizada de los mismos. Se comunicarán por la vía que se considere más adecuada los cambios que se vayan produciendo en su redacción.

Procesos

Los procesos se han dividido en tres grandes bloques (ver mapa de procesos en el Anexo 1):

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

La codificación de los **procesos** se elaborará de la siguiente manera. Los procesos se codificarán como P*ZZ, donde:

P* = PE, PC o PA según el proceso sea estratégico, clave o de apoyo, respectivamente



ZZ = Ordinal simple que identifica el proceso concreto al que se hace referencia (del 01 al 99) Los **indicadores** se codificarán como INYY–P*ZZ, donde:

IN = Indicador

YY = Ordinal simple que señala el número de indicador (del 01 al 99)

P*ZZ = Código del proceso del que emana el indicador

Las evidencias se codificarán como EYY.AA-P*ZZ, donde:

E = Evidencia

YY = Ordinal simple que señala el número de evidencia (del 01 al 99)

AA = Dos últimos dígitos del año en el que se genera la evidencia (del 00 al 99)

P*ZZ = Código del proceso del que emana la evidencia

Un **indicador** es un dato que pretende reflejar el estado de una situación, o de algún aspecto particular, en un momento y un espacio determinados. Habitualmente se trata de resultados (porcentajes, tasas, razones...) que pretenden sintetizar la información que proporcionan los diversos parámetros o variables que afectan a la situación que se quiere analizar.

Una **evidencia** es una prueba documental de la realización de una actividad, que demuestra la veracidad de los datos aportados. Suele tratarse de Actas, Informes, Acuerdos y Documentos explicativos.

Ejemplo de codificación:

Tipo	Código	Significado
Proceso	PC02	Proceso clave 02
Indicador	IN07-PC02	Indicador séptimo del proceso PC02
Evidencia	E03.19-PC02	Evidencia tercera del proceso PC02, generada en el año 2019



3. ESTRUCTURA DE LA UNIVERSIDAD Y LOS CENTROS PARA EL DESARROLLO DEL SGIC

La estructura que la Universitat Abat Oliba CEU (UAO CEU) ha establecido para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) es la que se regula en la "Normativa de órganos de calidad de la Universitat Abat Oliba CEU" (aprobada por Acuerdo de Consejo de Gobierno de 26 de enero de 2022). Dicha estructura se describe a continuación:

Consejo de Gobierno

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

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

Corresponde al Consejo de Gobierno:

- a) Aprobar y difundir la Política y los Objetivos de Calidad en cumplimiento del principio de la transparencia y el de la rendición de cuentas.
- b) Recibir propuestas sobre la Política y los Objetivos de Calidad que formulen las Comisiones Internas de Calidad de Centro, que se canalizarán a través de los Decanos/as de Centro, en cumplimiento del principio de participación y de atención a las necesidades de diferentes grupos de interés.
- c) Aprobar las revisiones del SGIC en cumplimiento del principio de actualización.

Otras atribuciones que requieran de la participación de este órgano y que deriven de lo dispuesto al efecto en el SGIC o en las Normas de Organización y Funcionamiento (NOF).

Comisión Interna de Calidad de la Universidad (CICU)

La Comisión Interna de Calidad de la Universidad (CICU) es, por delegación del Consejo de Gobierno, el máximo órgano colegiado de la Universidad en materia de calidad. La CICU está integrada por el rector, que la presidirá, el vicerrector con competencias en materia de Calidad, que actuará de vicepresidente, y por los siguientes vocales: vicerrectores, secretario general, gerente, decanos y directores de Escuela, un representante del PAS, el delegado general de la



Universidad, que ostentará la representación de los estudiantes, y los miembros de la UTC. El director de la UTC actuará como secretario de la CICU, y levantará acta de las reuniones. Corresponde a la CICU definir la política de calidad de la UAO CEU.

Comisión Permanente de Calidad de la Universidad (CPCU)

La Comisión Permanente de Calidad de la Universidad (CPCU) es una Comisión delegada de la Comisión Interna de Calidad de la Universitat Abat Oliba CEU. La CPCU está integrada por el vicerrector con competencias en materia de Calidad, que la presidirá, y como vocales los miembros de la Unidad Técnica de Calidad. El director de la Unidad Técnica de Calidad actuará como secretario de la CPCU, y levantará acta de las reuniones.

Corresponde a la CPCU supervisar la gestión de calidad de los Centros, a fin de garantizar el cumplimiento de la política de calidad definida por la CICU.

Comisión Interna de Calidad de Centro

En cada Facultad o Escuela se constituirá una Comisión Interna de Calidad de Centro, como Comisión delegada de la CICU. La Comisión Interna de Calidad de Centro está integrada por el decano o director, que la presidirá, y por los siguientes vocales: el secretario de la Facultad o Escuela, los directores de los Departamentos integrados en la Facultad o Escuela, los directores de cada titulación oficial del centro, un representante del PAS, el representante de los estudiantes en la Junta de Facultad o Escuela, y un técnico de la Unidad Técnica de Calidad, designado por el director de la misma. El secretario de la Facultad o Escuela actuará como secretario de la Comisión Interna de Calidad de Centro, y levantará acta de las reuniones.

Corresponde a la Comisión Interna de Calidad de Centro:

- a) Elaborar, actualizar y hacer un seguimiento de la política y objetivos de calidad del Centro, y velar por su difusión e implantación.
- Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos del SGIC en el centro a través de las evidencias e indicadores asociados a los mismos.
- c) Realizar el seguimiento anual de las memorias, informes y planes de mejora del marco VSMA con el soporte de la UTC.
- d) Nombrar los miembros elegibles (representante del PAS y representante del estudiantado) de cada Comisión de Seguimiento de Departamento y del Comité de Evaluación Interno del Centro.



 e) Ser informada por la Unidad Técnica de Calidad de los resultados de las encuestas de satisfacción y proponer criterios para la consideración de las propuestas de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

La **gestión de calidad en cada Centro** corresponde al decano o director de Escuela, como responsable de calidad del Centro, y a la Comisión Interna de Calidad de Centro.

Como responsable de la calidad en el Centro, corresponde al decano o director de Escuela:

- a) Coordinar el funcionamiento de la Comisión de Calidad del Centro.
- b) Facilitar a la Comisión Interna de Calidad del centro la información sobre resultados de aprendizaje, inserción laboral, satisfacción de los grupos de interés, así como cualquier otra relacionada con resultados que pueda afectar a la calidad de las titulaciones oficiales del centro, a partir de los datos proporcionados por la UTC y otros servicios universitarios.
- c) Elaborar informes y planes de mejora en relación al SGIC del Centro.
- d) Validar los informes y planes de mejora en relación al SGIC del Centro y presentarlos a la Comisión de Calidad para contribuir a la mejora continua de los procesos del SGIC del Centro.
- e) Elaborar planes de mejora en informes del marco VSMA.
- f) Validar los planes de mejora en informes del marco VSMA y supervisar su cumplimiento.
- g) Dar soporte a la gestión y a la comunicación con responsables académicos de los procesos del marco VSMA (Verificación, Seguimiento, Modificación, y Acreditación de titulaciones oficiales del centro), incidiendo en el cumplimiento del calendario de entregas (facilitado por la UTC) de informes y aportación de evidencias.
- h) Dar soporte en la comunicación con responsables académicos para la obtención de información y aumentar el número de respuestas en las Encuestas de Calidad.

Unidad Técnica de Calidad (UTC)

La misión de la Unidad Técnica de Calidad (UTC) del Vicerrectorado de Calidad de la UAO CEU es fomentar, facilitar y gestionar las actuaciones en el ámbito de la calidad y dar apoyo técnico a los órganos con competencias en materia de calidad, tanto colegiados como unipersonales (responsables de procesos del SGIC y responsables académicos de Universidad, Facultad o Escuela, Departamento y Titulación).



4. GRUPOS DE INTERÉS

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

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

Se han identificado los siguientes grupos de interés relacionados con el SGIC de la Universidad:

- Candidatos
- Estudiantes
- Egresados Alumni
- Personal Docente e Investigador
- Personal de Administración y Servicios
- Equipo de Dirección de la Universidad y los centros
- Futuros empleados (PDI y PAS)
- Empleadores
- Administraciones públicas
- Agencias de calidad
- Colegios profesiones, asociaciones profesionales, sociedades científicas y otros colectivos profesionales
- Otras universidades nacionales e internacionales
- Sociedad en general

4.1. Cauces de participación de los grupos de interés

Grupo de interés	Cauces de participación/relación
Candidatos	Información pública en soportes y canales propios.
	Jornadas de puertas abiertas.
	Visitas a la universidad.
	Atención personal en el Servicio de Admisiones y en la Oficina de Relaciones Internacionales.
	Entrevista personal de admisión.
	Intranet interactiva en el proceso de solicitud de admisión amatrícula.
	Secretaria General.

Grupo de interés	Cauces de participación/relación
Estudiantes	Sesiones de clase.
	Encuestas, en particular encuesta de valoración del PDI, de valoración de los servicios y de satisfacción con el programa formativo.
	Información pública en soportes y canales propios.
	Sistema de tutorías personales.
	Horarios de atención al estudiante de cada profesor.
	Campus Virtual e intranet.
	Buzón digital.
	Representados a través de los delegados y delegadas de estudiantes de cada grupo, titulación, facultad y de universidad.
	Consejo de estudiantes y presencia en los órganos colegiados definidos.
	Secretarías de las Facultades y Centros.
	Diferentes servicios orientados al estudiante, en particular Servicio de Carreras Profesionales y Prácticas, Relaciones Internacionales, Área de becas, etc.
Egresados - Alumni	Área de antiguos alumnos.
	Área de bolsa de empleo del Servicio de Carreras Profesionales y Prácticas.
	Encuesta de empleabilidad.
	Correo electrónico institucional, conservan su dirección de correo electrónico de la universidad durante todo el tiempo que lo requieran.
	Buzón digital.
	Información pública en soportes y canales propios.
Personal Docente e	Reuniones de Departamento.
Investigador	Reuniones de titulación.
	Reuniones de Coordinación del Equipo Docente.
	Representados a través de los elegidos entre los docentes de cada grado para los órganos colegiados.
	Reuniones temáticas convocadas por responsables de Servicios, Decanatos y Vicerrectorados.

Grupo de interés	Cauces de participación/relación
	Equipos de trabajo por proyectos.
	Convocatorias internas de apoyo a la investigación.
	Convocatorias internas de apoyo a la innovación y mejora.
	Participación en procesos de diseño de nuevos títulos o de acreditación de los ofertados.
	Encuestas, en particular de valoración de los servicios y de satisfacción con el programa formativo.
	Sistema de objetivos y evaluación del desempeño Docentia+CEU.
	Formación de actualización metodológica y profesional.
	Participación (si se reúne la condición de claustrable) en los Claustros de la Universidad.
Personal de Administración y	Reuniones de equipo del Servicio.
Servicios	Representados a través de los elegidos entre el PAS para los órganos colegiados.
	Reuniones temáticas convocadas por responsables de Servicios, Decanatos y Vicerrectorados.
	Equipos de trabajo por proyectos interdisciplinares.
	Convocatorias internas de apoyo a la mejora en los servicios.
	Formación de actualización profesional.
	Encuestas, en particular de valoración de los servicios y desatisfacción con el programa formativo.
	Sistema de desarrollo de carrera para el PAS.
	Participación (si se reúne la condición de claustrable) en los Claustros de la Universidad.
Equipo de Dirección de la Universidad y los centros	Los mismos que el PDI y el PAS más los propios de la dinámica de dirección, en particular sobre la participación en órganos colegiados.
Futuros empleados (PDI y PAS)	Oferta de empleo transparente y pública a través del portal de laFundación Universitaria San Pablo CEU.
	Información pública en soportes y canales propios.
	Proceso de entrevistas de selección, que incluye en la
	última fase entrevista con responsables académicos.
	Jornadas de acogida en la universidad justo al inicio de la relación laboral.

Grupo de interés	Cauces de participación/relación
Empleadores	Información pública en soportes y canales propios.
	Encuesta de prácticas.
	Firma de convenios de proyectos y convenios de prácticas.
	Participación en Comisiones Consultivas.
	Participación en procesos de acreditación de títulos.
	Participación en congresos, jornadas y eventos profesionales.
	Sistemática de relación con tutores de prácticas de la universidad y con estudiantes en prácticas.
	Presencia en el Consejo Asesor.
Administraciones públicas	Información pública en soportes y canales propios.
	Firma de convenios de proyectos y convenios de prácticas.
	Reuniones de coordinación del sistema universitario.
	Reuniones específicas de trabajo.
	Trámites regulados: verificación, implantación, seguimiento y acreditación.
Agencias de calidad	Información pública en soportes y canales propios.
	Eventos y jornadas de calidad.
	Reuniones específicas de trabajo.
	Trámites regulados: verificación, implantación, seguimiento y acreditación.
Colegios profesionales,	Información pública en soportes y canales propios.
asociaciones profesionales,	Firma de convenios de proyectos y convenios de prácticas.
sociedades científicas y otros colectivos profesionales	Participación en Comisiones Consultivas.
protoctions.	Participación en congresos, jornadas y eventos profesionales.
	Sistemática de relación con tutores de prácticas de la universidad y con estudiantes en prácticas.
	Presencia en el Consejo Asesor.
Otras Universidades nacionales	Información pública en soportes y canales propios.
e internacionales	Convenios y alianzas.
	Participación en congresos, jornadas y eventos profesionales.
	Movilidad de estudiantes, de PDI y de PAS.
	Participación en redes interuniversitarias nacionales e internacionales.

Grupo de interés	Cauces de participación/relación
Sociedad en general	Información pública en soportes y canales propios.
	Presencia de contenidos de la universidad en medios de comunicación.
	Eventos culturales de la universidad abiertos al público.
	Presencia en el Consejo Asesor.

4.2. Rendición de cuentas a los grupos de interés

Grupo de interés	Cauces de rendición de cuentas¹
Candidatos	Publicación en la web de resultados definidos en el SGIC a los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la memoria oficial del título, las guías docentes y el informe de seguimiento.
	Portal de transparencia en la web.
	Publicación de la memoria de la Universidad.
Estudiantes	Publicación en la web de resultados definidos en el SGIC a los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la memoria oficial del título, las guías docentes y el informe de seguimiento. Portal de transparencia en la web.
	Publicación de la memoria de la Universidad.
	Información sobre planificación de acciones de mejora y resultados que se traslada en los órganos en los que tienen representación, en particular los relacionados con los procesos de calidad y en el claustro.
	Información sobre resultados en temáticas particulares que les traslada en la dinámica de reuniones mensuales el/la Vicerrector/a de Estudiantes.
	Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.

¹ El detalle sobre el modo de rendición de cuentas (cómo, quién, cuándo) se encuentra en los procesos respectivos.

Grupo de interés	Cauces de rendición de cuentas¹
Egresados - Alumni	Publicación en la web de resultados definidos en el SGIC a los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la memoria oficial del título, las guías docentes y el informe de seguimiento.
	Portal de transparencia en la web.
	Información sobre resultados de la Universidad que se trasladaa través de la revista digital para alumni. Publicación de la memoria de la Universidad.
	Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.
Personal Docente e Investigador	Publicación en la web de resultados definidos en el SGIC a los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la memoria oficial del título, las guías docentes y el informe de seguimiento.
	Portal de transparencia en la web.
	Información sobre resultados de la universidad que se trasladaa través de los canales formales de comunicación interna.
	Publicación de la memoria de la Universidad.
	Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.
	Reuniones de Coordinación del Equipo Docente, en particular la información pormenorizada que en estas reuniones se compartesobre rendimiento académico del grupo en el que imparte docencia el profesor.
	Información de planificación de acciones y resultados que se traslada a través de los órganos colegiados en los que están representados.
	Reuniones temáticas convocadas por responsables de Servicios, Decanatos y Vicerrectorados.
	Asistencia (se retransmite en directo) o participación (si se reúne la condición de claustrable) en los Claustros de la Universidad.
	Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.

Grupo de interés	Cauces de rendición de cuentas¹
Personal de Administración y Servicios	Publicación en la web de resultados definidos en el SGIC a los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la memoria oficial del título, las guías docentes y el informe de seguimiento.
	Portal de transparencia en la web.
	Información sobre resultados de la universidad que se trasladaa través de los canales formales de comunicación interna.
	Publicación de la memoria de la Universidad.
	Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.
	Información de planificación de acciones y resultados que se traslada a través de los órganos colegiados en los que están representados.
	Reuniones temáticas convocadas por responsables de Servicios, Decanatos y Vicerrectorados.
	Asistencia (se retransmite en directo) o participación (si se reúne la condición de claustrable) en los Claustros de la Universidad.
	Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.
Equipo de Dirección de la Universidad y los centros	Los mismos que el PDI y el PAS más los propios de la dinámica de dirección, en particular sobre la participación en órganos colegiados.
Futuros empleados (PDI y PAS)	Publicación en la web de resultados definidos en el SGIC a los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la memoria oficial del título, las guías docentes y el informe de seguimiento.
	Portal de transparencia en la web.
	Publicación de la memoria de la Universidad.

Grupo de interés	Cauces de rendición de cuentas¹									
Empleadores	Publicación en la web de resultados definidos en el SGIC a los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la memoria oficial del título, las guías docentes y el informe de seguimiento.									
	Portal de transparencia en la web.									
	Publicación de la memoria de la Universidad.									
	Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.									
Administraciones públicas	Publicación en la web de resultados definidos en el SGIC a los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la memoria oficial del título, las guías docentes y el informe de seguimiento.									
	Portal de transparencia en la web.									
	Publicación de la memoria de la Universidad.									
	Informes en los trámites regulados: verificación, implantación, seguimiento y acreditación.									
	Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.									
Agencias de calidad	Publicación en la web de resultados definidos en el SGIC a los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la memoria oficial del título, las guías docentes y el informe de seguimiento.									
	Portal de transparencia en la web.									
	Publicación de la memoria de la Universidad.									
	Informes en los trámites regulados: verificación, implantación, seguimiento y acreditación.									
	Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.									



Grupo de interés	Cauces de rendición de cuentas¹										
Colegios profesionales, asociaciones profesionales, sociedadescientíficas y otros colectivos profesionales	Publicación en la web de resultados definidos en el SGIC a los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la memoria oficial del título, las guías docentes y el informe de seguimiento.										
	Portal de transparencia en la web.										
	y el informe de seguimiento. Portal de transparencia en la web. Publicación de la memoria de la Universidad. Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales. Publicación en la web de resultados definidos en el SGIC a los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la memoria oficial del título, las guías docentes y el informe de seguimiento. Portal de transparencia en la web. Publicación de la memoria de la Universidad. Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.										
	Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.										
Otras Universidades nacionales e internacionales	los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la memoria oficial del título, las guías docentes										
	Portal de transparencia en la web.										
	Publicación de la memoria de la Universidad.										
	Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.										
Sociedad en general	Publicación en la web de resultados definidos en el SGIC a los efectos, en particular las diferentes tasas relacionadas con el proceso de aprendizaje, los indicadores de empleabilidad, la memoria oficial del título, las guías docentes y el informe de seguimiento.										
	Portal de transparencia en la web. Publicación de la memoria de la Universidad.										
	Presencia de resultados de la Universidad en rankings nacionales e internacionales.										

INTERÉS

BE

GRUPOS

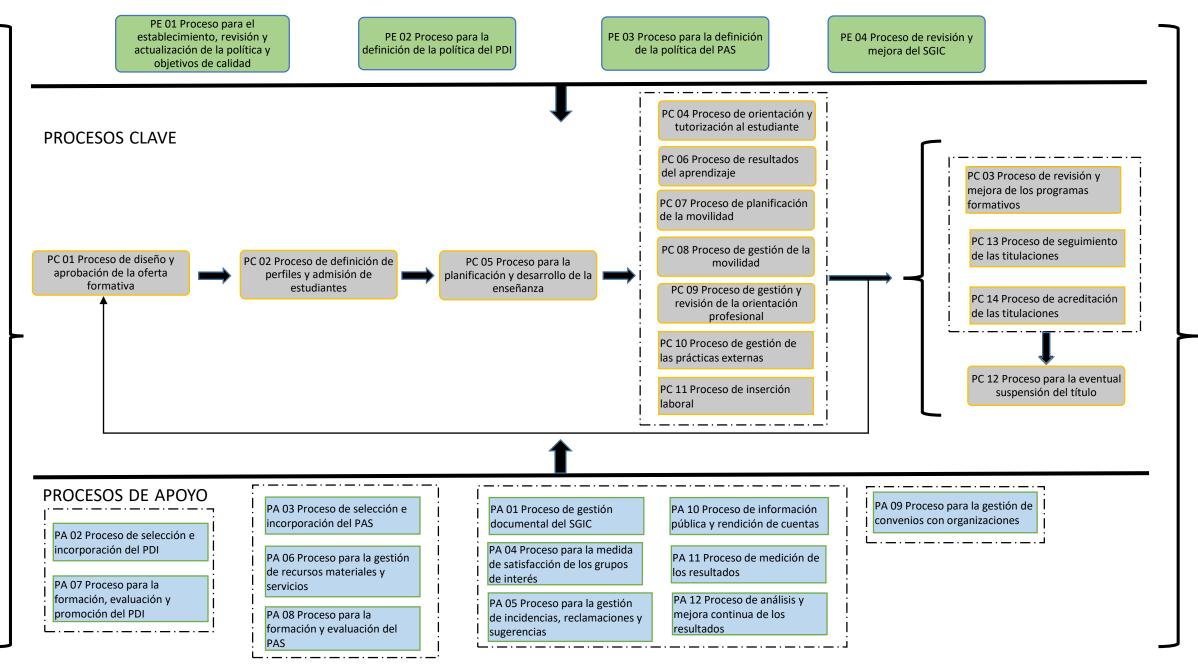
LOS

DE

EXPECTATIVAS

>

NECESIDADES





ANEXO 2: RELACIÓN ENTRE LOS PROCESOS DEL SGIC – UAO CEU, LOS CRITERIOS Y DIRECTRICES PARA LA GARANTÍA DE LA CALIDAD DEL ESPACIO EUROPEO DE EDUCACIÓN SUPERIOR (ESG), DIRECTRICES DE AUDIT Y DIMENSIONES DE LA GUÍA PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL SGIC DE AQU CATALUNYA

PROCESOS SGIC UAO CEU		CRITERIOS ESG 2015									DIRECTRICES AUDIT DIMENSIONES AQ											
		1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9 1	.10	1.0	1.1	1.2	1.3	3 1.4 1.5 1.6 1 2 3 4 5 6							
PE 01 Proceso para el establecimiento, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad	Х							П			Х							Х		\top	\top	\Box
PE 02 Proceso para la definición de la política de PDI					Х									Х			П			7	x	\Box
PE 03 Proceso para la definición de la política del PAS					Х									Х						\top	7	
PE 04 Proceso de revisión y mejora del SGIC	X					\Box		4	\perp		X						Ц	X	\Box	\perp	\perp	\perp
PC 01 Proceso de diseño y aprobación de la oferta formativa		X	X					I	x			X							x	\perp	土	
PC 02 Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes				X									X							X		
PC 03 Proceso de revisión y mejora de los programas formativos		X	X						X			X							X			
PC 04 Proceso de orientación y tutorización al estudiante			X	X		X							X							X	\perp	
PC 05 Proceso para la planificación y desarrollo de la enseñanza			X			X							X							X		
PC 06 Proceso resultados del aprendizaje						X	X									X				X	\perp	
PC 07 Proceso de planificación de la movilidad			X			X							X							X	\perp	
PC 08 Proceso de gestión de la movilidad			X			X							X							X		
PC 09 Proceso de gestión y revisión de la orientación profesional			X			X							X							X	\Box	
PC 10 Proceso de gestión de las prácticas externas																				X		
PC 11 Proceso de inserción laboral			X			X							X							X	\perp	
PC 12 Proceso para la eventual suspensión del título		X							X			X							X	\Box	\perp	
PC 13 Proceso de seguimiento de las titulaciones		X	X						X	X		X							X			
PC 14 Proceso de acreditación de las titulaciones		X	X				\perp	_	X	X		X						\Box	X	\perp	\perp	\perp
PA 01 Proceso de gestión documental del SGIC	X						I	x	士		Х							X		\perp	土	\top
PA 02 Proceso de selección e incorporación de PDI					X									X							X	
PA 03 Proceso de selección e incorporación de PAS					X									X						\Box)	
PA 04 Proceso para la medida de la satisfacción de los grupos de interés							X		X							X		X				
PA 05 Proceso para la gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias			X				X						X							\Box	\perp	X
PA 06 Proceso para la gestión de recursos materiales y servicios						X									X)	(
PA 07 Proceso para la formación, evaluación y promoción del PDI					X									X							x	
PA 08 Proceso para la formación y evaluación del PAS					X									X)	(
PA 09 Proceso para la gestión de convenios con organizaciones	X										X									X		
PA 10 Proceso de información pública y rendición de cuentas							X	X									X					X
PA 11 Proceso de medición de los resultados							X		X							X		X				
PA 12 Proceso de análisis y mejora continua de los resultados							X		X							X		X				



ANEXO 3: DOCUMENTOS APLICABLES AL SGIC - UAO CEU

Documento	Codificación	Archivo
Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de	MEC-01	LOU 6/2001
Universidades.		
Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se	MEC-02	LOMLOU 4/2007
modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de		
diciembre, de Universidades.		
Real Decreto 1742/2003, de 19 de diciembre, por el	MEC-03	RD 1742/2003
que se establece la normativa básica para el acceso		
a los estudios universitarios de carácter oficial		55 40/0004
REAL DECRETO 49/2004, de 19 de enero, sobre	MEC-04	RD 49/2004
homologación de planes de estudios y títulos de		
carácter oficial y validez en todo el territorio		
nacional.	MEC-05	RD 55/2005
REAL DECRETO 55/2005, de 21 de enero, por el que se establece la estructura de las enseñanzas	IVIEC-US	KD 55/2005
universitarias y se regulan los estudios universitarios		
oficiales de Grado.		
REAL DECRETO 56/2005, de 21 de enero, por el	MEC-06	RD 56/2005
que se regulan los estudios universitarios oficiales	WILO-00	ND 00/2000
de Postgrado		
REAL DECRETO 1509/2005, de 16 de diciembre,	MEC-07	RD 1509/2005
por el que se modifican el Real Decreto 55/2005, de	20 01	112 7000/2000
21 de enero, por el que se establece la estructura		
de las enseñanzas universitarias y se regulan los		
estudios universitarios oficiales de grado y el Real		
Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se		
regulan los estudios universitarios oficiales de		
Postgrado.		
REAL DECRETO 189/2007, de 9 de febrero, por el	MEC-08	RD 189/2007
que se modifican determinadas disposiciones del		
Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se		
regulan los estudios universitarios oficiales de		
Postgrado.		DD (000)
Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el	MEC-09	RD 1393/2007
que se establece la ordenación de las enseñanzas		
universitarias oficiales.	MEO 40	DD 4407/4004
Real Decreto 1497/1981, de 19 de junio, sobre	MEC-10	RD 1497/1981
Programas de Cooperación Educativa	MEO 44	DD 4045/4004
Real Decreto 1845/1994, de septiembre, sobre	MEC-11	RD 1845/1994
Programas de Cooperación Educativa	MEC-12	ORDEN 8/07/88
Orden de 8 de julio de 1988, del Ministerio de Educación y Ciencia, para la aplicación de los	IVIEU-12	OKDEN 0/01/08
Reales Decretos 185/1985 y 1496/1987 en materia		
de expedición de títulos universitarios oficiales (BOE		
de 13 de julio)		
ao io do juno)		

MSGIC Edición 04- 20/09/2023 35



Documento	Codificación	Archivo
Orden del 24 de diciembre de 1988, del Ministerio	MEC-13	ORDEN 24/12/88
de Educación y Ciencia, para la aplicación de los		
Reales Decretos 185/1985 y 1496/1987 en materia		
de expedición de títulos universitarios oficiales (BOE		
de 7 de enero de 1989)		
Orden ECI/2514/2007, de 13 de agosto, sobre	MEC-14	ECI/2514/2007
expedición de títulos universitarios oficiales de		
Máster y Doctor		
Orden de 22 de marzo de 1995, del Ministerio de	MEC-15	ORDEN 22/03/95
Educación y Ciencia, su adecuación a la condición		
masculina y femenina de quienes obtengan títulos		
oficiales (BOE de 28 de marzo)		
Resolución de 26/06/1989, de la Secretaría de	MEC-16	RESOL
Estado de Universidades e Investigación, para la		26/06/1989
aplicación de las Órdenes 08/07/1988 y 24/12/1988,		
en materia de títulos universitarios (BOE de 18 de		
julio)		
Real Decreto 1044/2003 de 1 de agosto, por el que	MEC-17	RD 1044/2003
se establece el procedimiento para la expedición por		
las universidades del Suplemento Europeo al Título		
REAL DECRETO 1125/2003, de 5 de septiembre,	MEC-18	RD 1125/2003
por el que se establece el sistema europeo de		
créditos y el sistema de calificaciones en las		
titulaciones universitarias de carácter oficial y		
validez en todo el territorio nacional.		
Orden de 30 de abril de 1990, por la que se regula	MEC-19	ORDEN 30/04/90
el procedimiento de expedición de determinados		
títulos y diplomas oficiales de Educación Superior y		
de Postgrado.		
REAL DECRETO 285/2004, de 20 de febrero, por el	MEC-20	RD 285/2004
que se regulan las condiciones de homologación y		
convalidación de títulos y estudios extranjeros de		
educación superior.		
REAL DECRETO 309/2005, de 18 de marzo, por el	MEC-21	RD 309/2005
que se modifica el Real Decreto 285/2004, de 20 de		
febrero, por el que se regulan las condiciones de		
homologación y convalidación de títulos y estudios		
extranjeros de educación superior.		
ORDEN ECI/3686/2004, de 3 de noviembre, por la	MEC-22	ORDEN
que se dictan normas para la aplicación del Real		ECI/3686/2004
Decreto 285/2004, de 20 de febrero, por el que se		
regulan las condiciones de homologación y		
convalidación de títulos extranjeros de Educación		
Superior.		
Real Decreto 861/2010, de 2 de julio, por el que se	MEC-23	RD 861/2010
modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de		
octubre, por el que se establece la ordenación de		
las enseñanzas universitarias oficiales.		

Documento	Codificación	Archivo
Real Decreto 420/2015, de 29 de mayo, de creación, reconocimiento, autorización y acreditación de universidades y centros universitarios.	MEC-24	RD 420/2015
Real Decreto 1027/2011, de 15 de julio, por el que se establece el Marco Español de Cualificaciones para la Educación Superior, con sus correspondientes actualizaciones.	MEC-26	RD 1027/2011
Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.	MEC-31	RD 640/2021
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.	MEC-32	RD 822/2021
Ley Orgánica 2/2023, de 22 de marzo, del Sistema Universitario.	MEC-33	LOSU 2/2023
Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal	BOE-01	LOPD
Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales	BOE-02	LPRL
RESOLUCIÓN de 19 de diciembre de 2006, de la Dirección General de Trabajo, por la que se dispone la inscripción en el registro y publicación del XII Convenio colectivo estatal para los centros de educación universitaria e investigación.	BOE-03	CONVENIO
Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.	BOE-06	LOPD_GDD
Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales.	BOE-07	LOPD_
Programa AUDIT. Guía para el diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación Universitaria (AUDIT 01)	ANECA-01	AUDIT-01
Programa AUDIT. Directrices, definición y documentación diseño de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación Universitaria (AUDIT 02)	ANECA-02	AUDIT-02



Documento	Codificación	Archivo
Programa AUDIT. Herramientas para el diagnóstico	ANECA-03	AUDIT-03
en la implantación de Sistemas de Garantía Interna		
de Calidad de la formación Universitaria (AUDIT 03)		
Protocolo de evaluación para la verificación de	ANECA-04	VERIFICA
títulos universitarios oficiales (VERIFICA 01)		
Guía para el diseño de Sistemas de Garantía	AQU-01	AUDIT-AQU-01
Interna de Calidad de la formación Universitaria		
(2007)		
Directrices, definición y documentación de Sistemas	AQU-02	AUDIT-AQU-02
de Garantía Interna de Calidad de la formación		
universitaria (2009)		
Herramientas para el Diagnóstico en la implantación	AQU-03	AUDIT-AQU-03
de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la		
formación universitaria (2007)		
Guía de evaluación del diseño de Sistemas de	AQU-04	AUDIT-AQU-04
Garantía Interna de Calidad de la formación		
universitaria (2009)		
Guía para la certificación de la implantación de	AQU-11	
sistemas de garantía interna de la calidad (SGIC)		
(sexta edición, febrero 2020)		
Criterios y directrices del EEES.	EEES-01	CD-EEES
Marco de cualificaciones para el EEES.	EEES-02	CUAL-EEES
Criterios y Directrices de Aseguramiento de Calidad	EEES-03	ESG 2015
en el Espacio Europeo de Educación Superior		
(European Standards and Guidelines for Quality		
Assurance of Higher Education).		
RECOMENDACIONES para el seguimiento de los	REACU	SEGUIMIENTO
títulos oficiales		
GLOSARIO Tuning educational structures in Europe	TUNING	TUNING-01
Acuerdo GOV/138/2011, de 11 de octubre, por el	UAO-01	NOF - UAO CEU
que se aprueban las Normas de organización y		
funcionamiento de la UAO CEU (DOGC núm. 5984 -		
14/10/2011).		
Normativa académica de la Universitat Abat Oliba	UAO-02	NA - UAO CEU
CEU		
Normativa de órganos de calidad de la Universitat	UAO-03	NOC – UAO CEU
Abat Oliba CEU.		
Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad	UAO-04	MSGIC – UAO
de la UAO CEU (MSGIC), también llamado Manual		CEU
de Calidad de la UAO CEU.		
Manual de Procesos del SGIC de la UAO CEU	UAO-05	MPSGIC – UAO
(MPSGIC).		CEU



MEC: Ministerio de Educación y Ciencia

ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación

AQU: Agència per a la Qualitat del Sistema Universitari de Catalunya

MSGIC Edición 04- 20/09/2023 39



ANEXO 4: GLOSARIO SOBRE EL EEES, PROYECTO TUNING

Garantía de calidad: atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora. Los títulos universitarios oficiales deberán someterse a procedimientos de evaluación externa de acuerdo con los ESG 2015.

Grupo de interés: Cualquier conjunto de personas físicas o jurídicas que tienen una relación real o potencial con la universidad y que son agrupables en base a las características definitorias de esta relación. Estos podrían incluir estudiantes, PAS, PDI, empleadores, administraciones públicas y sociedad en general.

Indicador: Dato que pretende reflejar el estado de una situación, o de algún aspecto particular, en un momento y un espacio determinados. Habitualmente se trata de resultados (porcentajes, tasas, razones...) que pretenden sintetizar la información que proporcionan los diversos parámetros o variables (cualitativas o cuantitativas) que afectan a la situación que se quiere analizar.

Manual de Calidad: Documento que especifica el sistema de gestión de calidad de una organización.

Manual de Procesos: Documento que especifica y desarrolla cada uno los procesos que constituyen el sistema de gestión de calidad de una organización.

Mejora continua: Concepto utilizado en los modelos de gestión que implica una mecánica de secuencia de fijación de objetivos, acción, medición y validación o corrección.

Objetivos de calidad: Relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, la oferta formativa, la unidad o los servicios que se evalúan. Han de ser metas medibles y acotadas en el tiempo a cuyo logro se orientan las iniciativas que desarrollan las líneas de actuación de la política de calidad.

Política de calidad: Conjunto de directrices que fijan las intenciones y la orientación de una organización en relación a la calidad. Se expresa en medidas que concretan la misión estratégica y establecen sus líneas de actuación en el marco de los principios y referencias de calidad.

CICU: Comisión Interna de Calidad de la Universidad.

CIC: Comisión Interna de Calidad por Centro.



DICCIONARIO DE TÉRMINOS - INGLÉS

ASSESSMENT

The total range of methods used to evaluate the learner's achievement in a course unit or module. Typically, these methods include written, oral, laboratory, practical tests/examinations, projects, performances and portfolios. The evaluations may be used to enable the learners to evaluate their own progress and improve on previous performance (formative assessment) or by the institution to judge whether the learner has achieved the learning outcomes of the course unit or module (summative assessment). See also Continuous Assessment/Criterion Referenced Assessment

ASSESSMENT CRITERIA

Descriptions of what the learner is expected to do and to what level, in order to demonstrate that a learning outcome has been achieved and to what extent. The criteria are usually related to the cycle and/or level descriptors for the module being studied in the discipline concerned. They are normally presented to the students in course catalogues or similar documentation along with the intended learning outcomes, syllabus, etc., at the beginning of the course unit.

COHORT or CLASS

A group of students that started a particular degree programme or course at the same time.

COMPETENCES

Competences represent a dynamic combination of cognitive and metacognitive skills, knowledge and understanding, interpersonal, intellectual and practical skills, and ethical values. Fostering these competences is the object of all educational programmes. Competences are developed in all course units and assessed at different stages of a programme. Some competences are subject-area related (specific to a field of study), others are generic (common to any degree course). It is normally the case that competence development proceeds in an integrated and cyclical manner throughout a programme.

CONTACT HOUR

A period of 45-60 minutes of teaching/learning activity in which a staff member is engaged face to face with a learner or group of learners.

CONTINUING PROFESSIONAL DEVELOPMENT/EDUCATION

Continuing professional development (CPD) is the means by which people at work maintain, improve and broaden their knowledge and skills and develop the personal qualities required in their professional lives.

Some may wish to do this through undertaking a complete further degree programme, while others may optto take specific modules or course units appropriate to their learning and professional interests. See also Lifelong Learning.

CONTINUOUS ASSESSMENT

A system of assessment in which work is assessed throughout the programme or course unit and does not rest on a final examination. Marks achieved often contribute to a final overall mark the final assessment total for the student, either for the unit, the year of study or for the programme.

CONVERGENCE

Convergence involves the voluntary recognition and adoption of general policies for the achievement of common goals. Convergence in the architecture of national educational systems is



pursued in the Bologna process. The Tuning project seeks to identify points of convergence while recognizing and sharing knowledge about the variety of practice with broad agreed frameworks

COURSE

Often used as a synonym for programme or course unit. Tuning has adopted the term programme to designate a complete programme of study leading to a degree, and course unit for smaller units of structured teaching and learning in such a programme.

COURSE UNIT

A self-contained, formally structured learning experience. It should have a coherent and explicit set of learning outcomes, expressed in terms of competences to be obtained, and appropriate assessment criteria.

Course units can have different numbers of credits, although it is recommended that units carry a uniform 151 number of credits or a multiple thereof. These units, with thesis work and work placements where appropriate, are the building blocks of programmes.

COURSEWORK

Coursework refers to the required - normally assessed - learning activities within a course unit or module.

CREDIT

The 'currency' used to measure student workload in terms of the time required to achieve specified learning outcomes. It enables staff and students to assess the volume and level of learning, based on the achievement of learning outcomes and the associated workload measured in time.

Credit can be awarded to a learner in recognition of the verified achievement of designated outcomes at a specific level through work based learning or prior learning as well as through coursework. Credit cannot normally be lost once achieved, although in particular circumstances an institution can lay down that credits must have been awarded within a certain timeframe to be recognized as part of the study programme. This will be the case in subject areas where knowledge and skills are subject to rapid change, e.g. Informatics, Medicine, etc. See also Student Workload and Intended Learning Outcomes.

CREDIT ACCUMULATION

Credit accumulation is the process of collecting credits for learning within degree programmes. In a credit accumulation system a specified number of credits must be obtained in order to complete successfully a study programme or part thereof, according to the requirements of the programme. Credits are awarded and accumulated only when the successful achievement of the required learning outcomes is confirmed by assessment. Learners can use the credit accumulation system to transfer or 'cash in' credits achieved from work-based learning/different programmes within and between educational institutions. Credits are also transferable between programmes in the same institution, between different institutions within the same country, or internationally (often with certain limits about the proportion of the total that can be transferred).

The process allows learners to study individual units and modules without immediately achieving an academic award, and also allows for the award of interim awards where students do not complete a full programme leading to the award of a degree. In every case it is the Institution that will award the degree that decides which credits earned elsewhere can be accepted as part of the work required for the degree.



CREDIT LEVEL

An indicator of the relative demands of learning and of learner autonomy in a given course unit or module. It is typically based on the complexity and depth of learning and is sometimes associated with the year of study (e.g. level 1/2/3 over a three year programme), or the type of course content. (e.g. Basic/Intermediate /Advanced).

CRITERION-REFERENCED ASSESSMENT

In this form of assessment particular outcomes, i.e. knowledge, understanding, skills, abilities and/or attitudes are specified as criteria for 'passing' the assessment. Criterion-referenced assessment can be associated with the desired and/or 'threshold minimum' of the learning outcome to be achieved. In normreferenced assessment learners are evaluated in relation to one another, usually within their cohort. The latter system of assessment, alone, is not compatible with competence based curricula.

CYCLES

All European higher education qualifications are located within three cycles. One of the objectives indicated in the Bologna Declaration was the "adoption of a system based on two main cycles, undergraduate and graduate." Doctoral studies are now included in the Bologna structure and referred to as the third cycle.

CYCLE (LEVEL) DESCRIPTORS

Generic statements of the broad expected outcomes of each of the three cycles. A good example of general cycle (level) descriptors are the so-called Dublin Descriptors, which have been developed by a group of experts, the Joint Quality Initiative. (JQI). These descriptors have served as one of foundations (along with ECTS) for the Framework For Qualifications Of The European Higher Education Area. See also Dublin Descriptors, European Qualifications Framework and Level Descriptors

DEGREE

A formal qualification awarded by a higher education institution after successful completion of a prescribed study programme. In a credit accumulation system the programme is completed through the accumulation of a specified number of credits awarded for the achievement of a specific set of learning outcomes.

DEGREE PROFILE

A description of the character of a degree programme or qualification. This description gives the main features of the programme which are based on the specific aims of the programme, how it fits into the academic map of disciplines or thematic studies and how it relates to the professional world. Deciding to institute a new degree profile should normally be the outcome of a process of analysing the needs of society combined with those of the specific subject area as well as the financial and personnel means which can be made available to establish the programme.

DIPLOMA SUPPLEMENT

The Diploma Supplement is an annex to the official qualification documentation which is designed to provide more detailed information on the studies completed according to an agreed format which is internationally recognised. For reasons of transparency and comparability it is important that this format, which has been drawn up by the European Commission, Council of Europe and UNESCO/CEPES, be followed exactly.



DOCTORATE or DOCTORAL DEGREE

A qualification awarded after completion of third cycle study. It includes a substantial amount of original research work which is normally presented in a thesis.

DUBLIN DESCRIPTORS

The Dublin Descriptors provide very general statements of typical expectations of achievements and abilities associated with awards that represent the end of a Bologna cycle. General level descriptors have been developed for the 'short cycle within the first cycle' and the first, second and third cycle. The descriptors consist of a set of criteria, phrased in terms of competence levels, which enables to distinguish in a broad and general manner between the different cycles. The following five sets of criteria are distinguished:

- Acquiring knowledge and understanding
- Applying knowledge and understanding
- · Making informed judgements and choices
- Communicating knowledge and understanding
- Capacities to continue learning

The Dublin descriptors have been developed by an international group of experts, which has named itself the Joint Quality Initiative (JQI). The work of the JQI and Tuning is considered complementary by both parties.

ECTS (European Credit Transfer and Accumulation System)

ECTS is a learner-centred credit system based on the student workload required to achieve the objectives of a programme of study and on the principle that 60 credits constitute the workload of a full-time student during one academic year. The student workload of a full-time study programme in Europe represents in most cases a student workload of around 1500 to 1800 hours per year. Credits are allocated on the basis of an official plan. If a study programme officially exceeds the normal length of an academic year more credits can be allocated. This might be the case for programmes at second cycle level. A 'full calendar year' programme designed to require 50 to 52 weeks of full-time study (no summer holidays) might have credits up to 75 depending on the learning outcomes and associated workload.

As well as being a system for facilitating the mobility of students across Europe through credit accumulation and transfer, ECTS can also facilitate programme design and development, particularly in respect of overseeing the demands on students of concurrent course units.

EUROPEAN QUALIFICATIONS FRAMEWORK

A European Qualifications Framework (EQF) is an overarching framework that makes transparent the relationship between European national (and/or sectoral) educational frameworks of qualifications and the qualifications they contain. It is an articulation mechanism between national frameworks.

At present two European Qualifications Frameworks exist. One focuses on Higher Education and has been initiated as part of the Bologna Process, the other focuses on the whole span of education and has been initiated by the European Commission. The first framework is named A Framework for Qualifications of the European Higher Education Area, abbreviated as EQF. The second extends across all areas including that of higher education and is called European Qualifications Framework for Lifelong Learning, abbreviated as EQF for LLL.

The EQF for HE, adopted by the 45 countries participating in the Bologna Process, is a system that aims to:



- Enable learners (citizens, employers, etc.) across Europe to understand the full range and relationship between the various national, local and regional European higher education qualifications
- Promote access, flexibility, mobility, collaboration, transparency, recognition and integration (links) within, and between, European higher education systems.
- Defend diversity, in the content and delivery of educational programmes and therefore national, local, regional and institutional academic autonomy.
- Improve the competitiveness and efficiency of European higher education See also National Framework of Qualifications.

EXAMINATION (EXAM)

Generally a formal written or oral test taken at set points (e.g. end of a semester or term, midsemester or term) or at the end of a programme, module or course unit.

EVALUATION

Evaluation of teaching and academic studies in a subject or department and the related degree programmes comprises all those activities which aim at assessing quality and fitness for purpose and of purpose.

Strengths and weaknesses of education and training can be identified by stocktaking, analysis and proposals formulated to ensure the sustainability of quality. Evaluation may be carried out through both internal and external procedures. Internal evaluation comprises the systematic collection of administrative data and obtaining feedback from staff, students and graduates, as well as holding structured conversations with lecturers and students. External evaluation may include visits by a review team to the department in order to review the quality of the academic studies and teaching, the use of external examiners, external accreditation, etc.

A significant element in enhancing quality is ensuring that internal and external procedures are used to improve student learning.

FIRST CYCLE DEGREE

A higher education qualification awarded after successful completion of first cycle studies which, according to the Bologna Declaration, should normally last a minimum of three years or 180 ECTS credits.

GRADE/MARK

Any numerical or qualitative measure, based on well-defined criteria, which is used to describe the results of assessment in an individual module or course unit or in a complete study programme.

HIGHER EDUCATION

Higher education applies to academic programmes of study that may be entered by students holding either an appropriate school leaving certificate from an upper secondary school or other relevant professional qualifications or approved prior learning and/or prior experience. Providers may be universities, universities of professional studies, higher education institutions, colleges, polytechnics etc.

INTENDED LEARNING OUTCOMES

Intended learning outcomes are statements – made by the academic staff – of what a learner is expected to know, understand and/or be able to demonstrate after completion of a process of learning. Learning outcomes must be accompanied by appropriate assessment criteria which can be used to judge whether the expected learning outcomes have been achieved. Learning



outcomes, together with assessment criteria, specify the requirements for the award of credit, while grading is based on attainment above or below the requirements for the award of credit. Credit accumulation and transfer is facilitated if clear learning outcomes are available to indicate with precision the achievements for which the credit will be awarded.

LEVELS

Levels are understood to be a series of sequential steps to be taken by the learner (within a development continuum) expressed in terms of a range of generic outcomes, within a given programme.

LEVEL DESCRIPTORS

A level descriptor is a statement that provides an indication of the depth and extent of learning expected at a specific stage in a programme. They are a guide to the kind of demands or expectations it is appropriate to make of learners at each of the designated levels within a programme. The descriptors guide the learner, teacher and curriculum with respect to the complexity, relative demand and learner autonomy. These general descriptors can be applied to specific subject disciplines and ways of learning. Level descriptors are useful for curriculum design, assignment of credit, validation, guidelines for recognition of learning from experience and of non formal learning and for staff development.

MODULE

The term module has different meanings in different countries. In some it means a course unit; in others a module is a group of course units. For clarity, In Tuning the ECTS definition is used: A module is defined as a course unit in a system in which each course unit carries the same number of credits or a multiple thereof. See also Course Unit.

NATIONAL FRAMEWORK OF QUALIFICATIONS

A national framework of qualifications is a single description, at national level or level of an educational system, which is internationally understood. The framework describes all qualifications awarded in the system considered and relates them to each other in a coherent way.

OPTIONAL COURSE UNIT

A course unit or module that may be chosen as part of a study programme but is not compulsory for all students. Some systems distinguish between electives (i.e. course units chosen from a predefined list) and completely free optional course units.

QUALIFICATION

Any degree, diploma or other certificate issued by a competent authority attesting the successful completion of a recognized programme of study.

QUALIFICATION DESCRIPTORS

Generic statements of the outcomes of study for a qualification. They provide clear points of reference that describe the main outcomes of a qualification, as defined in the National Frameworks, and make clear the nature of change between levels.

REFERENCE POINTS

Non-prescriptive indicators that permit the comparison of degree programmes in particular at subject area level.



RESIT EXAMINATION (EXAM)

Students who have not been able to take or who have not passed an examination or assessment on the first date scheduled may be offered the opportunity to take a resit examination or assessment at a later date.

Where a resit examination is offered, the candidate is deemed to have passed or failed the examination after the results of the resit are known.

SECOND CYCLE DEGREE

This is a higher education qualification awarded after the successful completion of second cycle studies that may involve some research work. It is often referred to as a Master's degree. A student normally takes it after completion of a first degree.

STUDENT WORKLOAD

The time (expressed in hours) that it is expected that an average learner (at a particular cycle/level) will need to spend to achieve specified learning outcomes. This time includes all the learning activities in which the student is required to carry out (e.g. lectures, seminars, practical work, private study, professional visits, examinations).

STUDY PROGRAMME

An approved set of modules or course units recognized for the award of a specific degree, which should be defined through the set of learning outcomes, expressed in terms of competences, to be achieved in order to obtain the specified credits

SUPERVISOR

Member of academic staff of the University who monitors the progress of a Doctoral candidate, provides advice and guidance, and may be involved in assessing the Thesis. See also Thesis.

TEACHING & LEARNING METHODS

A wide range of teaching techniques are used in universities. The set of teaching techniques strongly depends on the instructional form of education (face to face education, education by correspondence or distance education). The Tuning consultation revealed the following list (which is far from exhaustive)

- Lectures
- Seminar (small group teaching)
- Tutorials
- Research seminar
- Exercise classes or courses
- Workshops (classroom based practical classes)
- Problem-solving classes
- Laboratory teaching
- Demonstration classes
- Placement (internship/traineeship)
- Work based practice
- Fieldwork
- Distance learning (which may be paper based or ICT based)
- e-learning (which maybe entirely on-line or 'blended' using other techniques and learning environments)

Universitat Abat Oliba CEU

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

Such lists are indicative only, and are really a list of categories of teaching activity, since how each is undertaken may vary widely not only between academics but within the everyday practice of any one academic, depending on the focus of the teaching and the intended learning outcomes for the students.

As with teaching, a wide range of learning activities are used in universities. The following (inevitably partial) list of commonly used learning activities gives some idea of the richness that is possible teaching and learning.

- Attending lectures, seminars and tutorials, laboratory sessions
- Participating in problem solving classes
- Note-taking
- Conducting searches for relevant materials in libraries and on-line
- Surveying literature
- Reading and studying texts or other material
- Summarizing
- Conducting increasingly complex research/independent projects or group projects
- Practising technical, mathematical or laboratory skills
- Practising professional skills (e.g. in Nursing, Medicine, Teaching)
- Researching and writing papers, reports, dissertations of increasing difficulty (in terms of size and complexity of the material)
- Working with other students to co-produce a report/design/answer to a problem
- Preparing and making oral presentations, either in groups or individually
- Making constructive criticism of the work and others, and using the criticism of others productively
- Chairing and participating usefully in meetings (of seminar groups, for example)
- Leading or being collaborative members of teams

THESIS

A formally presented written report, based on independent research/enquiry/project work, which is required for the award of a degree (generally a first or a second degree or a doctorate). It may also be called a dissertation.