

***MANUAL DEL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO  
INTERNO DE LA CALIDAD DE ISEN CENTRO  
UNIVERSITARIO, FACULTAD ADSCRITA A LA  
UNIVERSIDAD DE MURCIA***

**5 de julio de 2024**

Unidad para la Calidad  
Edificio Luis Vives, 2ª planta  
Campus de Espinardo  
30100 – Murcia  
ESPAÑA

unica@listas.um.es  
Tlf.: 868 88 7551

[www.um.es/web/unica/](http://www.um.es/web/unica/)



## ISEN CENTRO UNIVERSITARIO

<b>IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO Y SU DECANO/A</b>	
Facultad de	ISEN FORMACIÓN UNIVERSITARIA
Decano	JOSÉ FULGENCIO ANGOSTO SÁEZ
Correo electrónico	fjas@um.es
Teléfono	968505313

<b>RESUMEN DE REVISIONES DEL MANUAL</b>		
<b>Número</b>	<b>Fecha</b>	<b>Modificaciones</b>
00	20/12/2007	Edición inicial.
01	16/04/2008	Revisión tras sugerencias Centros.
02	03/02/2012	Cambios para aprobar el manual en bloque, se quita la lista de comprobación, la política de calidad sale del manual. Se actualiza la normativa. Mapa de procesos.
03	25/09/2016	Revisión completa del SGIC tras normativa de seguimiento y acreditación, y tras cambios en el Equipo de Gobierno de la Universidad.
04	30/03/2019	Revisión completa del SAIC (antes SGIC) tras cambio en el Equipo de Gobierno de la Universidad, para adaptarlo al nuevo modelo AUDIT.
05	24/06/2020	Revisión del SAIC para incorporar el procedimiento de Auditorías Internas.
06	05/07/2024	Revisión del SAIC para actualizarlo a la normativa vigente y a la nueva versión AUDIT INTERNACIONAL

## ISEN CENTRO UNIVERSITARIO

		<b>Fecha</b>
Elaborado por	Unidad para la Calidad	Abril 2023
Revisado por	Coordinadora General de Calidad de la Universidad de Murcia	Mayo 2023
Visto Bueno por	Vicerrectora de Coordinación y Calidad	Julio 2023
Informado y aprobado	Consejo de Gobierno	Septiembre 2023
Revisado, completado y adaptado al Centro por	Comisión de Aseguramiento de Calidad	Julio 2024
Aprobado en	Junta de Centro	Julio 2024

**CONTENIDO**

<b>Capítulo 1. El Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de ISEN Centro Universitario, Facultad Adscrita a la Universidad de Murcia.....</b>	<b>5</b>
1.1. Introducción	
1.2. Objetivos del SAIC	
1.3. Alcance del SAIC	
1.4. Documentos del SAIC	
1.4.1. Gestión Documental	
1.5. Manual del SAIC	
<b>Capítulo 2. Presentación de la Facultad.....</b>	<b>13</b>
2.1. Organigrama y responsables	
2.2. Órganos de Gobierno. Comisiones	
<b>Capítulo 3. Estructura de la Facultad para la gestión de la calidad .....</b>	<b>20</b>
3.1. Equipo de Dirección	
3.2. Coordinador/a de Calidad	
3.3. Comisión de Aseguramiento de la Calidad	
3.4. Junta de Centro	
<b>Capítulo 4. Política y objetivos de calidad.....</b>	<b>25</b>
4.1. Identificación de los grupos de interés	
4.2. Cauces de participación de los grupos de interés	
4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés	
<b>Capítulo 5. Aseguramiento de la calidad de los programas formativos.....</b>	<b>30</b>
<b>Capítulo 6. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes.....</b>	<b>32</b>
<b>Capítulo 7. Personal académico/investigador y de apoyo a la docencia.....</b>	<b>35</b>
<b>Capítulo 8. Recursos y servicios.....</b>	<b>37</b>
<b>Capítulo 9. Publicación de información sobre el desarrollo de actividades y programas..</b>	<b>39</b>
<b>Capítulo 10. Mantenimiento y actualización del SAIC .....</b>	<b>42</b>
<b>ANEXO 1. Matriz Audit internacional vs procesos y mapa de procesos.....</b>	<b>44</b>

**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DE ISEN CENTRO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA****CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DE ISEN CENTRO UNIVERSITARIO, FACULTAD ADSCRITA DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA****1.1. Introducción**

Con objeto de asegurar la calidad de los estudios universitarios, los títulos universitarios oficiales deberán someterse a procedimientos de evaluación externa de acuerdo con los Criterios y Directrices de Aseguramiento de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (*European Standards and Guidelines for Quality Assurance Register for Higher Education, ESG*), conforme a lo dispuesto en el RD 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. Las universidades deberán corresponsabilizarse del aseguramiento de la calidad, mediante el desarrollo de sus sistemas de aseguramiento y de la promoción de la cultura de la calidad entre la comunidad universitaria.

El aseguramiento de la calidad puede describirse como la *atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora*. En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, el aseguramiento de la calidad ha de permitir a estas instituciones *demostrar que se preocupan por la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad y mejora continua*.

Por Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) se entiende *el conjunto integrado por las actividades desarrolladas por el Centro para garantizar y asegurar la calidad de las enseñanzas que imparte, así como la relación existente entre dichas actividades*.

En consecuencia, el SAIC debe:

- Establecer los objetivos y su ámbito de aplicación.
- Determinar las necesidades y expectativas del estudiantado y del resto de grupos de interés, con relación a la formación que el Centro ofrece.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DE ISEN CENTRO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA**

- Determinar los criterios de aseguramiento de la calidad.

La Unidad para la Calidad de la Universidad de Murcia (UMU), en cumplimiento de sus funciones, apoya a la gestión del SAIC en los Centros:

- Aportando la documentación genérica.
- Velando por que sea particularizada y completada, en la parte que corresponde al Centro.
- Realizando su revisión.
- Participando en su implantación y seguimiento, realizando auditorías internas.

Asimismo, aporta, directamente o solicitándolo a otros servicios de la UMU, la información necesaria (indicadores, informes, encuestas, etc.) para que los Centros puedan realizar el análisis sistemático de resultados. Sus responsabilidades directas quedan indicadas en los correspondientes procedimientos que configuran este SAIC.

**1.2. Objetivos del SAIC**

Atendiendo a todo lo indicado anteriormente, los objetivos básicos del SAIC del Centro son:

- Asegurar la calidad de todas las titulaciones oficiales (grado y máster universitario) de las que es responsable.
- Revisar y mejorar, siempre que se considere necesario, sus programas formativos atendiendo a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés a los que se tendrá puntualmente informados.
- Mantener permanentemente actualizado el propio SAIC.
- Determinar la sistemática para la rendición de cuentas a los grupos de interés.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DE ISEN CENTRO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA**

Con ello se espera:

- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz al aseguramiento de la calidad.
- Facilitar el proceso de seguimiento y acreditación de las titulaciones de grado y máster universitario implantadas en el Centro.
- Facilitar el proceso de obtención y renovación de la Acreditación Institucional.

En la elaboración de su SAIC, el Centro contempla, entre otros, los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica. El SAIC está diseñado de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para el aseguramiento de la calidad establecidas en el EEES.
- Publicidad, transparencia, participación y rendición de cuentas. El Centro, a través de los medios con los que cuenta, fundamentalmente su página web, da difusión a su SAIC, y hace posible la participación de todos los grupos de interés implicados. Sus informes de seguimiento se presentan al Claustro y al Consejo Social para realizar la rendición de cuentas ante la comunidad universitaria y la sociedad en general. También se hace rendición de cuentas a los distintos grupos de interés en la Comisión de Aseguramiento de la Calidad (CAC) del Centro.



## ISEN CENTRO UNIVERSITARIO

### CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DE ISEN CENTRO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA

#### 1.3. Alcance del SAIC del Centro

El SAIC del Centro alcanza a todas las titulaciones oficiales impartidas en él y de las que es responsable, tanto de grado como de máster universitario.

En conjunto, el SAIC del Centro 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 adjunta “Interrelación de elementos a considerar en el alcance del modelo” (*Guía de acompañamiento. AUDIT Internacional*).

Considerando tanto los objetivos antes mencionados como los objetivos del SAIC y tomando como base las *directrices del Programa AUDIT Internacional, en su versión 2022*, los procesos identificados, así como las relaciones entre ellos, configuran el mapa de procesos, cuya descripción pormenorizada se lleva a cabo en el Manual de Procedimientos del SAIC.

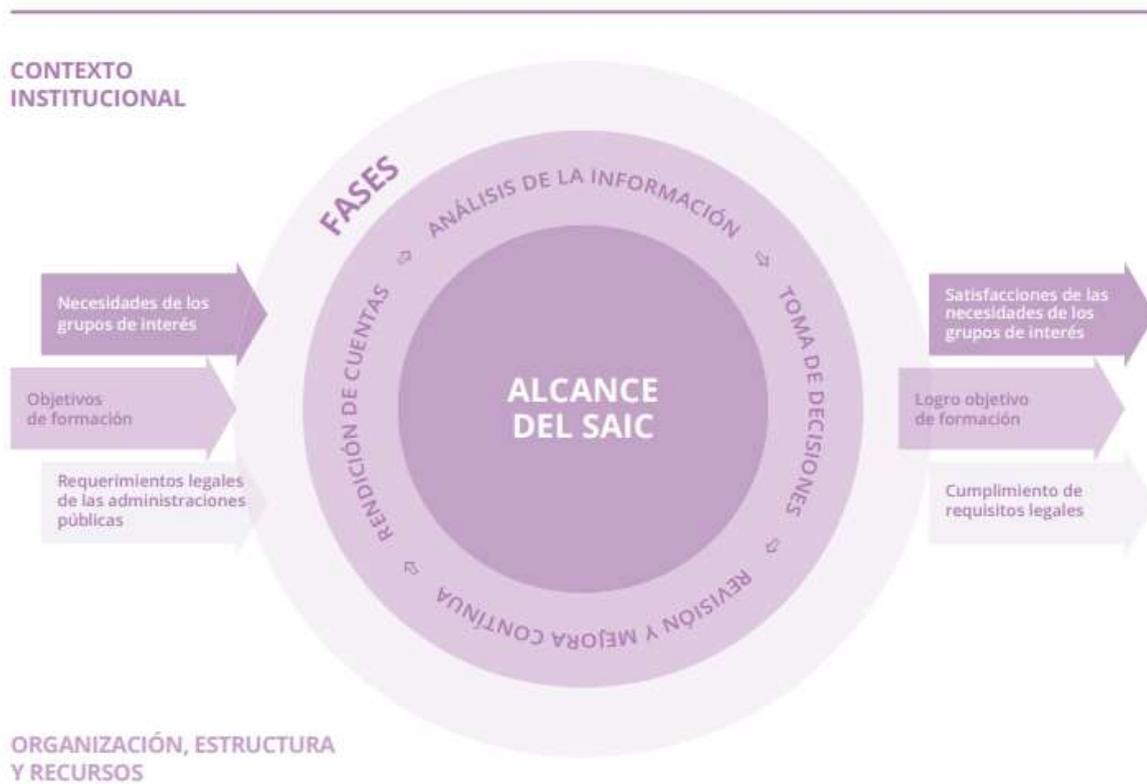


Figura 1. Interrelación de elementos a considerar en el alcance del Modelo.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DE ISEN CENTRO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA**

El modelo AUDIT Internacional incluye 10 criterios:

1. Criterio 1. Política y objetivos de calidad.
2. Criterio 2. Garantía de calidad de los programas formativos.
3. Criterio 3. Orientación de las enseñanzas a los estudiantes.
4. Criterio 4. Personal académico y de apoyo a la docencia.
5. Criterio 5. Recursos y servicios.
6. Criterio 6. I+D+i y transferencia del conocimiento.
7. Criterio 7. Vinculación con el medio.
8. Criterio 8. Dimensión externa de la Institución de Educación Superior.
9. Criterio 9. Publicación de información sobre sus actividades y programas.
10. Criterio 10. Mantenimiento y actualización del SAIC.

El SAIC de la UMU está diseñado a nivel de Centro, por lo que se excluyen de su alcance, por no ser competencia directa de su gestión, las actividades a las que se refieren los criterios 6 (I+D+i y transferencia), 7 (Vinculación con el medio) y 8 (Dimensión externa) de AUDIT Internacional.

El criterio 6 en la UMU lo desarrolla el Vicerrectorado con competencias en materia de Investigación a través del Área de Investigación y la Escuela Internacional de Doctorado. Los criterios 7 y 8 en la UMU los desarrolla el Vicerrectorado con competencias en materia de Responsabilidad Social, el Vicerrectorado con competencias en materia de Internacionalización, el Vicerrectorado con competencias en materia de Formación Continua y el Vicerrectorado con competencias en materia de Transferencia.

**1.4. Documentos del SAIC de la Facultad**

Los documentos que configuran el SAIC del Centro conforman el presente Manual (MSAIC) y los correspondientes procedimientos a los que se hace referencia en el mismo que despliegan el mapa de procesos. Se presentan agrupados como Manual de Procedimientos (MPSAIC). A ellos hay que añadir las posibles instrucciones que se consideren necesarias para desarrollar los contenidos de los procedimientos, así como los registros generados consecuencia de la



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DE ISEN CENTRO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA**

implantación del SAIC que pueden necesitar, o no, de formatos preestablecidos para recoger la información necesaria para su archivo.

Como se aprecia por el propio índice, el MSAIC se estructura en 10 capítulos. Los tres capítulos iniciales sirven de introducción a la definición del SAIC y los siguientes, elaborados a partir de la propuesta del programa AUDIT Internacional que indica los elementos que afectan a la formación universitaria y que el SAIC debe contemplar, lo desarrollan.

**1.4.1. Actualización del SAIC y gestión documental**

La Unidad para la Calidad elabora los procedimientos que forman parte del SAIC de los Centros de la UMU y los mantiene actualizados. Además, elabora la documentación marco del MSAIC y da el visto bueno a la edición particularizada por los Centros previa a su aprobación, así como a las instrucciones que estos puedan elaborar. Estos documentos son revisados por el Coordinador o la Coordinadora de Calidad de la UMU, con el visto bueno del Vicerrector o la Vicerrectora con competencias en materia de Calidad de la UMU.

Por su parte, el Coordinador o la Coordinadora de Calidad del Centro se encarga de revisar el MSAIC del Centro y de mantenerlo actualizado, de tener las evidencias a disposición de la CAC para su análisis y de informarla de las modificaciones que se produzcan en la documentación del SAIC.

La particularización del MSAIC, así como las instrucciones, en su caso, deben ser aprobadas por la CAC, que también podrá proponer a la Unidad para la Calidad cualquier sugerencia de modificación respecto a los documentos marco.

En la página web del Centro se expondrá la versión actualizada del MSAIC, las instrucciones aprobadas por el Centro y los procedimientos del SAIC en vigor. Cuando un procedimiento deje de estar en vigor, la Unidad para la Calidad lo comunicará al Centro.

La UMU dispone de una aplicación informática (UNICA) que ayuda a gestionar el SAIC y que realiza el control, custodia y se encarga de la publicación de las evidencias que genera el sistema.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DE ISEN CENTRO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA**

Las evidencias se agruparán por curso, en el curso académico que se generen, en la aplicación UNICA, lo que permite que los registros se conserven en un soporte que garantice su integridad, acceso y trazabilidad en el tiempo.

La incorporación y modificación de las evidencias en la aplicación están limitadas al Coordinador o Coordinadora de Calidad y personas autorizadas por él o por ella, además de la Unidad para la Calidad.

Además, las evidencias serán publicadas en la web pública del Centro y/o de la UMU.

Algunos servicios de la UMU pueden apoyar en la gestión de los procesos.

**1.5. Manual del SAIC de la Facultad**

Como se indicó anteriormente, el MSAIC incluye una descripción general del SAIC del Centro, de acuerdo con las directrices del programa AUDIT Internacional elaboradas por la ANECA.

Consta de portada y contraportada en la que figuran la identificación del Centro y de su Decano o Decana, un resumen de revisiones del documento y las fechas de elaboración, revisión y aprobación del manual.

En el encabezado de cada una de las páginas interiores del MSAIC figura el número y título del capítulo correspondiente y en el pie de cada página se incluirá el número de revisión del manual y fecha de la misma, así como el número de página y el número total de páginas del manual.

Como se indicó anteriormente, el MSAIC del Centro es inicialmente elaborado por la Unidad para la Calidad, siendo revisado y completado (capítulos 2 y 3) por el Coordinador o la Coordinadora de Calidad del Centro y propuesto por la CAC para que sea aprobado en Junta de Centro, dejando de ello constancia en acta.

El MSAIC debe revisarse, al menos cada tres años o siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades del Centro, en las normas que le afecten o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SAIC. Cuando se produzca algún cambio, tras contar con la conformidad de la Unidad para la Calidad, se dejará constancia en el número de revisión



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 1. EL SISTEMA DE ASEGURAMIENTO INTERNO DE LA CALIDAD DE ISEN CENTRO UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD DE MURCIA**

del pie de página y en la tabla de “Resumen de Revisiones” de la contraportada procediendo a su aprobación, tal y como se indicó en el párrafo anterior. De las revisiones anteriores quedará una copia guardada.

El Equipo de Dirección del Centro ha de procurar que todos los grupos de interés del Centro tengan acceso al MSAIC. Para ello, se publicará en la página web del Centro, en un lugar bien visible, una versión actualizada del mismo y comunicará por la vía que considere adecuada cuando se hayan producido cambios en su redacción.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 2. PRESENTACIÓN DEL CENTRO****CAPÍTULO 2. PRESENTACIÓN DEL CENTRO**

ISEN Centro Universitario, Facultad adscrita de la Universidad de Murcia, tiene sus orígenes en 1983, cuando, de conformidad con lo preceptuado en el art. 7.3º del RD 921/1980, de 3 de mayo, el Centro “Pérez de Lema” de Enseñanzas Especializadas de Graduado Social quedó adscrito a la Escuela Social de Murcia (dependiente del Ministerio de Trabajo).

- Mediante Real Decreto 1025/1989, de 28 de julio, se autoriza la transformación del Seminario de Estudios Sociales de Cartagena, en Escuela Universitaria de Graduados Sociales, adscrita a la Universidad de Murcia (BOE 10 agosto 1989).
- La Resolución de 30 de abril de 1990, de la Universidad de Murcia, hace pública la modificación del Plan de Estudios de la Escuela Universitaria adscrita de Graduados Sociales (Cartagena) de la Universidad de Murcia (supresión de la obligatoriedad del trabajo fin de carrera y de la prueba de reválida del citado plan de estudios) (BOE 18 julio 1990).
- La Orden de 7 de junio de 1991, aprueba el Plan de Estudios de la Escuela Universitaria de Graduados Sociales de Cartagena, Adscrita a la Universidad de Murcia (BOE 17 agosto 1991).
- El Real Decreto 1353/1998, de 26 de junio, homologa el título de Diplomado en Relaciones Laborales, de la Escuela Universitaria de Relaciones Laborales de Cartagena, adscrita a la Universidad de Murcia (BOE 18 junio 1998).
- El Real Decreto 273/2000, de 25 de febrero, homologa el título de Diplomado en Relaciones Laborales de la Escuela Universitaria de Relaciones Laborales de Cartagena, Adscrita a la Universidad Politécnica de Cartagena (BOE 4 marzo 2000).
- Mediante Resolución de 26 de julio de 2001, la Universidad Politécnica de Cartagena, a la que había quedado adscrito el centro tras su segregación de la Universidad de Murcia en 1997, ordena la publicación de la adaptación a las disposiciones vigentes



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 2. PRESENTACIÓN DEL CENTRO**

del plan de estudios de Diplomado en Relaciones Laborales (BOE 24 septiembre 2001).

- De acuerdo con lo previsto en el artículo 11, del Título II de la Ley Orgánica de Universidades, artículo 16 del Real Decreto 557/1991, de 12 de abril, sobre Creación y Reconocimiento de Universidades y Centros Universitarios, así como en los Estatutos de la Universidad de Murcia, el 23 de septiembre de 2002 se formalizó con la Universidad de Murcia el correspondiente Convenio de Adscripción para la impartición de los estudios conducentes a la obtención de los títulos de Diplomado en Relaciones Laborales y Licenciado en Ciencias del Trabajo.
- El Real Decreto 1200/2003, de 19 de septiembre, homologa el título de Licenciado en Ciencias del Trabajo (BOE 3 octubre 2003), de modo que en el curso 2002-2003 comenzó a impartirse la licenciatura en Ciencias del Trabajo (Título oficial establecido por RD 1592/1999, de 15 de octubre), de nuevo como centro adscrito de la Universidad de Murcia.
- La Resolución de 12 de junio de 2003, de la Universidad de Murcia, hace público el plan de estudios conducente a la obtención del título de Licenciado en Ciencias del Trabajo (BOE 10 julio 2003).
- La Resolución de 12 de junio de 2003, de la Universidad de Murcia, hace público el plan de estudios conducente a la obtención del título de Diplomado en Relaciones Laborales (BOE 10 julio 2003).
- Mediante Orden de 27 de abril de 2006, de la Consejería de Educación y Cultura de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, se autorizó el cambio de denominación social de la Entidad “Fomento Universitario de Cartagena, S.L.”, pasando a denominarse en lo sucesivo “Instituto Superior de Enseñanzas, S.L.”, así como el cambio de nombre del Centro Adscrito a la Universidad de Murcia “Centro Pérez de Lema de Enseñanzas Universitarias” que pasó a denominarse “ISEN Formación Universitaria”.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 2. PRESENTACIÓN DEL CENTRO**

- El Consejo de Gobierno de la Universidad de Murcia, en su sesión de 29 de julio de 2009, aprobó un nuevo convenio de adscripción con ISEN para la impartición del Grados en Relaciones Laborales y Recursos Humanos y el Grado en Educación Primaria, que fue firmado por ambas partes el 19 de enero de 2010. Este último grado se encuentra bajo la tutela de la Facultad de Educación.
- Con posterioridad a la firma del citado convenio, se aprobó la impartición del Grado en Educación Infantil, titulación a la que le han sido aplicadas las disposiciones que el convenio prevé para el Grado en Educación Primaria.
- El Consejo de Gobierno, en su sesión de 1 de julio de 2016, aprobó la impartición en el centro adscrito ISEN del Máster Universitario en Investigación e Innovación en Educación Infantil y Educación Primaria.
- El Consejo de Gobierno, en su sesión de 20 de diciembre de 2016, aprobó la impartición en el centro adscrito ISEN del Grado en Seguridad.
- En el curso 2017-18 se inician los estudios del Grado en Seguridad además del Máster en Investigación e Innovación en Educación Infantil y Educación Primaria.
- Que producidos tales cambios, y dada la solicitud de la entidad titular para modificar y ampliar la oferta de enseñanzas, así como la conveniencia de realizar en el Convenio vigente ciertas modificaciones no sustanciales, derivadas fundamentalmente de la evolución de la aplicación en España del sistema europeo de educación superior, se consideró pertinente el establecimiento de un nuevo Convenio que regulara la situación de este Centro Adscrito a la Universidad, en el marco de sus Estatutos y de la legislación estatal y autonómica aplicable.
- Cabe destacar que con fecha 2 de febrero de 2018 se elevó a escritura pública el cambio de nombre de la sociedad titular del Centro Adscrito, que pasa de ser “Instituto Superior de Enseñanzas S.L” a denominarse “ISEN, Centro Universitario S.L. Según el Decreto n.º 168/2019, de 6 de septiembre (Boletín Oficial de la Región de Murcia,



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 2. PRESENTACIÓN DEL CENTRO**

2019) se autorizó la modificación de la denominación del Centro Privado Universitario “ISEN Formación Universitaria” adscrito a la Universidad de Murcia, pasando a denominarse “ISEN Centro Universitario, Facultad adscrita a la Universidad de Murcia”. Ello ha supuesto que el 18 de diciembre del 2019, en ejecución del acuerdo del Consejo de Gobierno de 15 de abril de 2019, se firmase un nuevo convenio de adscripción entre la Universidad de Murcia y el Centro ISEN Universitario en cumplimiento del art. 11 de la Ley Orgánica 4/2007 de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, del art. 18 de la Ley 3/2005, de 25 de abril, de Universidades de la Región de Murcia y del art. 63 de los Estatutos de la Universidad de Murcia.

- En el curso 2019-20, conjuntamente con la Facultad de derecho se implanta la DTIE de Grado en Criminología y Grado en Seguridad (Mención Seguridad Privada). Igualmente, se implanta también el primer curso del Grado en Seguridad en su modalidad a distancia.
- El Consejo de Gobierno, en su sesión de 29 de abril de 2020, aprobó la impartición en ISEN de la Propuesta de DTIE de Grados en Educación Infantil y Educación Primaria, que se implanta a partir del curso 2020-21.
- El Consejo de Gobierno, en su sesión de 24 de marzo de 2023, aprobó la impartición en ISEN de la Propuesta de creación un grupo del Máster Universitario en Formación del Profesorado.

ISEN ha sabido asumir los retos de la docencia universitaria y adaptarse al devenir de los tiempos. Hoy nos encontramos con un centro consolidado al que todos hemos contribuido con nuestro trabajo y dedicación y cuya misión fundamental es capacitar al alumnado para el ejercicio profesional de las diferentes titulaciones que se imparten en el Centro, el perfeccionamiento de los profesionales y la promoción y el desarrollo de la investigación,



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 2. PRESENTACIÓN DEL CENTRO**

estando relacionada con el ámbito profesional nacional e internacional a través de múltiples convenios establecidos en los diferentes programas.

Por la naturaleza de sus estudios, “ISEN Centro Universitario, Facultad Adscrita a la Universidad de Murcia”, en adelante ISEN, tiene entre sus metas primordiales el fomento del pensamiento crítico y de la cultura de la libertad, así como la transmisión de los valores éticos, cívicos y sociales propios de una sociedad democrática.

Tomando en consideración los títulos oficiales en el ámbito de aplicación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad (SAIC) de nuestro Centro, podemos destacar en la Tabla 1 las fechas de las últimas acreditaciones por ANECA, tal y como consta en el Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT).

Tabla 1

Estudios de Grado y Posgrado de la Facultad ISEN Centro Universitario (Universidad de Murcia)

TITULACIÓN	En	Fecha última Acreditación
<b>Grado</b>	Educación Infantil	19/04/2023
	Educación Primaria	19/04/2023
	Seguridad	17/10/2023
<b>Máster</b>	Investigación e Innovación en Educación Infantil y Educación Primaria	18/05/2020

**2.1. Organigrama y responsables**

El Centro es el encargado de la organización de las enseñanzas y de los procesos académicos, administrativos y de gestión conducentes a la obtención de los títulos arriba indicados.

Son miembros de ISEN todo el personal docente e investigador, estudiantes y PTGAS que estén adscritos al centro. Igualmente, lo son los miembros del equipo decanal integrado por el personal docente de la Universidad de Murcia que de acuerdo con el convenio de adscripción se ocupan de la gestión académica de la facultad.

ISEN está orgánicamente compuesta por la Junta de Facultad y las comisiones de trabajo a ella vinculadas. El gobierno y la administración de la ISEN se articulan mediante los siguientes órganos de gobierno:



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 2. PRESENTACIÓN DEL CENTRO**

- Colegiados: Junta de Facultad y Comisiones.
- Unipersonales: decano/a, vicedecanos/as y secretario/a del centro.

Los reglamentos y normas del centro están disponibles en el apartado *Conoce la Facultad – Normativa*: <https://www.um.es/web/isen/normativa>

**2.2. Órganos de gobierno. Comisiones**

La Junta de Facultad, presidida por el Decano/a, es el órgano de gobierno de ISEN. Su composición y funcionamiento se rigen por los Estatutos de la UMU y por su propio Reglamento de Régimen Interno. En ella está representado el profesorado, estudiantado y PTGAS de la Facultad.

Para dinamizar las labores de la Facultad se establecen además una serie de comisiones de trabajo (generales y académicas) cuyas funciones y composición siguen lo estipulado en el reglamento de centro garantizando la participación de todos los grupos de interés. Entre las más importantes destacamos las siguientes:

- Las Comisiones Académicas de los títulos de Grado y Máster: una Comisión Académica por cada uno de los títulos oficiales de grado y máster impartidos exclusivamente ISEN. Los títulos oficiales de grado y máster impartidos en ISEN que también se impartan en centros propios de la Universidad de Murcia estará supeditados a las Comisiones Académicas de los mismos constituidas en estos últimos.
- Las Comisiones de Reconocimiento de Créditos. A propuesta del Equipo Directivo la Junta de Facultad constituirá una o varias Comisiones de Reconocimiento de Créditos que por razón de la materia agrupe a los distintos grados oficiales impartidos en la facultad. Serán las encargadas de elaborar para cada grado la propuesta de la adaptación, transferencia y reconocimiento de la actividad profesional y de estudios, realizados en el mismo o en otros Centros, para su posterior resolución por el Decano o Decana del centro.



## ISEN CENTRO UNIVERSITARIO

### CAPÍTULO 2. PRESENTACIÓN DEL CENTRO

- Otras comisiones de trabajo. La Junta podrá aprobar la creación otras comisiones de trabajo a propuesta del Decano o Decana o de la décima parte de los miembros de la Junta, especificando su ámbito de actuación y sus funciones. Estas comisiones tendrán la composición que apruebe la Junta de Facultad y que aconsejen sus propias funciones.
- La Comisión de Aseguramiento de la Calidad. Participa en las tareas de planificación y seguimiento del SAIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DEL CENTRO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD****CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DEL CENTRO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD****3.1. Equipo de Dirección del Centro**

El Equipo de Dirección del Centro, y en particular su Decano o Decana como principal responsable de la gestión, actúa como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un sistema de gestión de la calidad.

En este sentido asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del SAIC se indican, nombra un Coordinador o una Coordinadora de Calidad para que lo represente en todo lo relativo a la implantación y seguimiento del SAIC, promueve acciones de mejora para atender a los resultados de las revisiones, análisis y evaluaciones realizados, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SAIC.

Para ello, el Equipo de Dirección del Centro propone la Política y los Objetivos de Calidad para las actividades objeto del alcance del SAIC, que será aprobada por la Junta de Centro, previo visto bueno de la CAC. Se compromete además a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios, en la medida de sus posibilidades, para que se cumplan los objetivos de calidad.

Igualmente, el Decano o la Decana mantiene una invitación, dirigida a todas las personas del Centro, para que realicen propuestas de mejora, las cuales serán estudiadas y, en su caso, analizadas por la CAC y aprobadas en Junta de Centro, con el objetivo de mejorar los procesos y los resultados de las titulaciones oficiales impartidas.

**3.2. Coordinador/a de Calidad del Centro**

El Decano o la Decana procederá a nombrar un Coordinador o una Coordinadora de Calidad, preferiblemente, miembro del Equipo de Dirección con el nombramiento de Vicedecano o Vicedecana para que participe en las tareas correspondientes a la implantación, mantenimiento y mejora del SAIC del Centro.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DEL CENTRO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento, en la documentación de los procesos o que le sean asignadas posteriormente por la CAC, el Coordinador o la Coordinadora de Calidad debe:

- Velar por el establecimiento, implantación y mantenimiento del MSAIC del Centro.
- Velar por el cumplimiento de los procesos del SAIC.
- Informar a la CAC sobre el desempeño del SAIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Elaborar los informes de seguimiento del Centro que se presentan anualmente a la CAC para su discusión y su posterior aprobación en Junta de Centro.
- Elaborar el plan de acciones de mejora para su análisis en CAC y su posterior aprobación en Junta de Centro.

El Coordinador o la Coordinadora de Calidad obtiene la información de las titulaciones de grado y másteres universitarios que se imparten en el Centro de la persona responsable de la coordinación académica de dichas titulaciones, así como de cualquier otro coordinador o coordinadora del Centro.

**3.3. Comisión de Aseguramiento de Calidad del Centro**

La CAC es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SAIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Una enumeración no exhaustiva de sus funciones, ya que éstas se indican en la documentación de cada proceso, es la siguiente:

- Verifica la planificación del SAIC del Centro, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del MSAIC, de la Política y los Objetivos de Calidad y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Recibe o, en su caso, coordina la formulación de los objetivos anuales del Centro y realiza el seguimiento de su ejecución.
- Realiza el seguimiento de la eficacia de los procesos a través de los indicadores asociados a los mismos.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DEL CENTRO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- Controla la ejecución de las acciones derivadas de la revisión del sistema, y, en general, de cualquier proyecto o proceso que no tenga asignado específicamente un responsable para su seguimiento.
- Analiza, realiza la toma de decisiones y hace el seguimiento de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Es informada por el Coordinador o la Coordinadora de Calidad de los resultados del desarrollo de todos los procesos y propone un plan de acciones de mejora que puedan derivarse de esos resultados.

De forma resumida, podría indicarse que la CAC se encarga de la planificación y aplicación del SAIC en el Centro, de analizar las evidencias recogidas en el mismo y realizar propuestas de acciones de mejora y el seguimiento de las aprobadas. Asimismo, es responsable de que el seguimiento y la acreditación de las titulaciones oficiales que se imparten en el Centro se puedan llevar a cabo tal y como las normativas establecen y de que las recomendaciones, sugerencias y propuestas de mejora incluidas en los preceptivos informes de evaluación interna y externa, se consideren y apliquen correctamente.

De la CAC del Centro formará parte, al menos:

- El Decano o la Decana de la Facultad, que actuará como Presidente o Presidenta.
- El Coordinador o la Coordinadora de Calidad (que hará las funciones de secretario/a).
- Dos representantes nombrados por la titularidad del centro.
- Los Vicedecanos, Vicedecanas, Coordinadores y Coordinadoras responsables académicos de cada titulación oficial de grado y máster impartida en la facultad.
- Los profesores responsables de calidad de cada una de las titulaciones oficiales de grado y máster impartidas en el centro.
- Un representante del PTGAS.
- Un representante de estudiantes de la Facultad.
- Un representante de la Unidad de Calidad de la Universidad de Murcia.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DEL CENTRO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

- Los agentes externos que, en su caso, designe la Junta de Facultad.

Se considera por lo tanto interesante contar, dentro de las posibilidades, con algún representante de los grupos de interés externos, como empleadores, colegios profesionales, organismos afines, etc., que además representen los intereses profesionales de los egresados y de las egresadas de todas las titulaciones.

Se reunirá, al menos, tres veces cada curso académico, tras ser convocada por su Secretario o Secretaria. De las sesiones, el Secretario o la Secretaria levantará la correspondiente acta que, tras su aprobación, se archivará en una aplicación creada al efecto.

De acuerdo con el artículo 18.2 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público *“El acta de cada sesión podrá aprobarse en la misma reunión o en la inmediata siguiente. El secretario elaborará el acta con el visto bueno del Presidente y lo remitirá a través de medios electrónicos, a los miembros del órgano colegiado, quienes podrán manifestar por los mismos medios su conformidad o reparos al texto, a efectos de su aprobación, considerándose, en caso afirmativo, aprobada en la misma reunión”*.

Las actas una vez aprobadas deben ir firmadas por el Presidente/ la Presidenta o el Secretario o la Secretaria.

El Centro cuenta con comisiones académicas de titulación que elaborarán informes de seguimiento anuales de las titulaciones y, en su caso, propondrán acciones de mejora. Estas comisiones realizarán los correspondientes análisis de resultados de las diferentes titulaciones, informando a la CAC de los principales acuerdos y propuestas de mejora adoptadas, que serán analizadas y validadas por la CAC para asegurar el cumplimiento del SAIC del Centro. La CAC realizará un informe de seguimiento anual del Centro y, en su caso, propondrá acciones de mejora que serán elevados a la Junta de Centro.

**3.4. Junta de Centro**

La Junta de Centro, como órgano de representación y gobierno del mismo, tiene sus responsabilidades generales definidas en los Estatutos de la UMU y en el Reglamento de



## **ISEN CENTRO UNIVERSITARIO**

### **CAPÍTULO 3. ESTRUCTURA DEL CENTRO PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Régimen Interno. En lo referente al SAIC, este manual, los diferentes procedimientos y sus indicadores indican las diferentes responsabilidades para su implementación.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD****CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD**

El Centro es consciente de que debe consolidar una cultura de calidad, apoyada en una política y unos objetivos conocidos y accesibles públicamente, como compromiso con el aseguramiento de la calidad. Estos objetivos generales de calidad de los Centros se vertebran, al menos, sobre 5 ejes: programas formativos, atención a los estudiantes, recursos humanos y materiales, resultados y valoración y valores democráticos, accesibilidad universal, igualdad de género y ODS que se despliegan anualmente en objetivos concretos, tomando en consideración los resultados de los indicadores de años anteriores.

Para ello, el Decano o la Decana o realiza una declaración pública y por escrito de su política y objetivos de calidad, que alcanza a todas las titulaciones oficiales que se imparten en el Centro y de la que, por tanto, es responsable último.

Directrices:

4.1. Establecer mecanismos para definir, aprobar y revisar de forma periódica la política y objetivos de calidad, alineados con la estrategia/modelo de enseñanza- aprendizaje de la institución, considerando tanto el contexto nacional/internacional, como la actividad investigadora de sus docentes.

4.2. Valorar la inclusión, en la definición de su política de calidad, de aspectos como:

- Defensa de la libertad académica.
- Comportamiento ético.
- Lucha contra el fraude académico.
- Prevención de la intolerancia y la discriminación del estudiantado y de su personal.
- Atención a la equidad, diversidad e igualdad de género.
- Acceso a la educación superior de poblaciones y/o grupos étnicos especialmente vulnerables.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD**

- Inclusión de personas con discapacidad.
- Gestión integral de riesgos y desastres y adaptación al cambio climático.
- Ampliación a las actividades que subcontrata, o son realizadas por terceros.
- Cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

4.3. Indicar qué grupos de interés, tanto internos como externos, han estado implicados, así como los mecanismos de participación y de toma de decisiones implicados en la definición, implantación, revisión y mejora de la política y los objetivos de calidad.

4.4. Difundir de manera formal, pública y por escrito su política, alcance y objetivos de calidad, de modo que puedan ser conocidos, al menos en sus aspectos básicos, por los diferentes grupos de interés.

4.5. Integrar diferentes elementos (órganos, procedimientos, procesos, indicadores, registros, etc.) para configurar un sistema que permita desplegar dicha política de calidad en la institución y en las actividades que desarrollan cada uno de sus grupos de interés.

4.6. Desarrollar los mecanismos necesarios para implementar mejoras derivadas del proceso de evaluación periódica de los resultados de la política y objetivos de calidad.

4.7. Definir una sistemática para la rendición de cuentas a los grupos de interés, en relación con el cumplimiento de la política y objetivos de calidad del Centro.

Para su elaboración, revisión y actualización, dispone de un procedimiento documentado (PE01 *Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad*) en el que se indican las acciones a llevar a cabo tanto para la definición y aprobación en su versión inicial, como para proceder a su revisión y mejora de forma sistemática.

En el manual se identifican los grupos de interés y, en cada proceso, los cauces y mecanismos de participación y de rendición de cuentas.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD****4.1. Identificación de los grupos de interés**

Por grupo de interés se entiende toda aquella persona, grupo o institución que está interesada en el Centro, en las enseñanzas impartidas o en los resultados obtenidos. De modo general se consideran los grupos de interés indicados en la tabla siguiente, junto a algunos de los principales aspectos objeto de atención, que se detallan en los diferentes procedimientos del SAIC.

Grupo de interés	Aspectos a considerar en el SAIC
Estudiantado	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de las enseñanzas, movilidad, prácticas externas, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y PTGAS, resultados de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.
Futuros estudiantes	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de las enseñanzas, movilidad, prácticas externas, sistemas de apoyo al aprendizaje, resultados de la formación e inserción laboral.
Profesorado y PTGAS del Centro	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de las enseñanzas, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y PTGAS, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación/investigación e inserción laboral, sistemas de información y grado de satisfacción.
Equipo de Dirección del Centro	Selección y admisión de estudiantes, oferta formativa, organización y desarrollo de las enseñanzas, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y PTGAS, recursos, análisis de resultados y aporte de información.
Empleadores/as	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.
Egresados/as	Oferta formativa, perfil de formación, calidad de la formación e inserción laboral y grado de satisfacción.
Administraciones educativas	Oferta formativa, perfil de formación, personal académico y PTGAS, progreso y rendimiento académico, calidad de la formación e inserción laboral de egresados y sistemas de información y grado de satisfacción.
Sociedad en general	Selección y admisión de estudiantes, perfil de formación, organización y desarrollo de las enseñanzas, sistemas de apoyo al aprendizaje, profesorado y PTGAS, recursos, progreso y rendimiento académico, resultados de la formación/investigación e inserción laboral, sistemas de



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD**

---

información y grado de satisfacción.

---

**4.2. Cauces de participación de los grupos de interés**

El estudiantado, profesorado y PTGAS del Centro están representados, o forman parte de la Junta de Centro así como de las diferentes comisiones que emanan de la misma (capítulo 2 MSAIC).

Además, está establecida su participación en los órganos supra-facultativos, como Consejo Social, Claustro o Consejo de Gobierno y sus respectivas comisiones.

Empleadores/as, egresados/as, administraciones educativas y sociedad, en general, están representados, dentro de la estructura de la UMU, en el Consejo Social. Además, deben ser consultados por el Centro ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, por medio de encuestas o reuniones focales mantenidas con el Equipo de Dirección o grupo en quien delegue.

En los casos en que el Centro contempla la realización de prácticas externas, esta relación es especialmente fluida, tanto con los representantes directos de las empresas u organismos en los que tienen lugar, como con las personas encargadas de tutelar externamente las tareas encomendadas al estudiantado.

**4.3. Rendición de cuentas a los grupos de interés**

La rendición de cuentas se realiza a los distintos grupos de interés en la CAC del Centro.

Anualmente se elabora:

- el plan de acciones de mejora (PM01).
- el plan anual de calidad (PE01).
- el informe de seguimiento del Centro (PE02).



## ISEN CENTRO UNIVERSITARIO

### CAPÍTULO 4. POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Será el Equipo de Dirección el encargado de informar a la Junta de Centro y, tras su aprobación, procederá a la publicación en la página web del Centro de la información pertinente para conocimiento de la comunidad universitaria, en particular, y de la sociedad, en general.

Con el fin de rendir cuentas a los grupos de interés de la comunidad universitaria, así como de la sociedad en su conjunto, se presentará en el Claustro y en el Consejo Social la memoria anual de calidad de la UMU.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 5. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS****CAPÍTULO 5. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS**

El Centro debe contar con mecanismos que le permitan mantener y renovar su oferta formativa, desarrollando metodologías para el diseño, aprobación, control y revisión periódica (interna y externa), de los programas.

Las directrices a las que debe de atender en sus diferentes niveles organizativos son:

5.1. Determinar los órganos, grupos de interés (incluyendo, entre otros, a representantes de estudiantes y empleadores) y procedimientos implicados en el desarrollo de los programas formativos, durante sus etapas de:

- Diseño.
- Aprobación institucional.
- Planificación.
- Impartición de acuerdo con las memorias verificadas/acreditadas y guías docentes.
- Revisión periódica del título, de sus objetivos, mecanismos de coordinación, evaluación, resultados de aprendizaje asociados, etc.
- Extinción y/o modificación (cuando corresponda).

5.2. Disponer de un sistema que permita alinear los objetivos de los planes de estudios con la estrategia institucional y las necesidades de la sociedad, estableciendo una carga de trabajo asumible para el estudiantado y buscando la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

5.3. Establecer mecanismos que regulen el proceso de toma de decisiones relativo a la oferta formativa y a cada una de las fases del ciclo de vida de los títulos que ofrece.

5.4. Disponer de sistemas de recogida y análisis de información (incluida la relativa a la evolución de sus contenidos en el entorno nacional e internacional) que le permita valorar el mantenimiento y relevancia de su oferta formativa, su actualización o renovación.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 5. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS**

5.5. Asegurar que se desarrollan los mecanismos necesarios para implementar las mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de los títulos, tanto interna como externa de los resultados de las titulaciones impartidas por el Centro.

5.6. Determinar el modo (cómo, quién, cuándo) en que se rinde cuentas a los grupos de interés sobre el diseño, organización, desarrollo, revisión y mejora de las enseñanzas impartidas por el Centro.

Para llevar adelante las anteriores funciones, el SAIC del Centro cuenta, entre otros, con los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

- PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad.
- PE02 Ciclo de vida de las titulaciones.
- PC01 Planificación docente, desarrollo de las enseñanzas y evaluación del aprendizaje.
- PC03 Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión de estudiantes.
- PC05 Resultados académicos.
- PC09 Información pública.
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades.
- PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F).
- PM01 Plan de acciones de mejora.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 6. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES****CAPÍTULO 6. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES**

El Centro debe dotarse de procedimientos que le permitan comprobar que las acciones que emprende tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiantado y su acceso a las normas que regulan todas las fases del proceso formativo, desde su admisión, adquisición de competencias y habilidades, hasta la certificación de los resultados de aprendizaje adquiridos. En consecuencia, debe atender a las siguientes directrices:

6.1. Disponer de un sistema que le permita recoger, valorar y utilizar la información sobre las necesidades de apoyo y orientación de los estudiantes del Centro, de acuerdo a su diversidad, y con objeto de diseñar, aplicar y establecer acciones de mejora periódicas en materia de:

- Captación, acceso, admisión y matriculación de estudiantes.
- Balance y nivelación entre perfil de ingreso requerido vs perfil de ingreso aportado.
- Reconocimiento de las calificaciones, créditos y/o cualificación profesional obtenidos con carácter previo.
- Apoyo y orientación a estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza, fomentando su autonomía y el respeto entre estudiantado y profesorado.
- Apoyo y orientación en la atención a la diversidad.
- Planificación y coordinación docente.
- Desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje, mediante el uso de diferentes modalidades de impartición y métodos flexibles de enseñanza y aprendizaje.
- Evaluación de aprendizajes y competencias alcanzadas, conforme a procesos y criterios públicos, difundidos y conocidos con antelación.
- Realización de prácticas externas y movilidad de estudiantes.
- Gestión de las reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Orientación profesional, incluyendo información sobre becas y otras ayudas.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 6. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES**

- Ofrecimiento de un canal de vinculación personal/profesional con las personas egresadas (*Alumni*).
- Posibilitar un entorno favorecedor del aprendizaje a lo largo de la vida.

6.2. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el estudiantado.

6.3. Establecer mecanismos que regulen y difundan la normativa que afecta al estudiantado, en cuanto a sus derechos y obligaciones: reglamentos (evaluación, petición de certificaciones, reconocimiento y transferencia de créditos, progreso y permanencia, sanciones, etc.), normas de uso de instalaciones, calendarios, horarios, beneficios que ofrece la UMU, etc.

6.4. Definir los mecanismos utilizados en el diseño, desarrollo, revisión y mejora de los procesos relacionados con el aprendizaje del estudiantado (citados en el apartado 6.1) e identificar de qué forma los grupos de interés y el alumnado, en particular, participan en aquellos.

6.5. Indicar el procedimiento seguido para rendir cuentas sobre los resultados del aprendizaje del estudiantado.

Para cumplir con las anteriores funciones, el SAIC del Centro tiene definidos, entre otros, los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

- PE02 Ciclo de vida de las titulaciones.
- PC01 Planificación docente, desarrollo de las enseñanzas y evaluación del aprendizaje.
- PC03 Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión de estudiantes.
- PC04 Orientación a estudiantes.
- PC05 Resultados académicos.
- PC06 Movilidad de los estudiantes.
- PC07 Prácticas externas.
- PC08 Inserción laboral.
- PC09 Información pública.



## ISEN CENTRO UNIVERSITARIO

### CAPÍTULO 6. ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES

- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades.
- PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F).
- PM01 Plan de acciones de mejora.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 7. PERSONAL ACADÉMICO/INVESTIGADOR Y DE APOYO A LA DOCENCIA****CAPÍTULO 7. PERSONAL ACADÉMICO/INVESTIGADOR Y DE APOYO A LA DOCENCIA**

La UMU debe contar con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión, desarrollo y formación de su personal académico/investigador y de apoyo a la docencia, se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

Para ello, el Centro adscrito ISEN, por sí mismo o bien la UMU, de forma centralizada, debe de atender las siguientes directrices:

7.1. Dotarse de procedimientos que le permitan recoger y valorar información sobre las necesidades de personal académico/investigador (perfil del puesto, competencias requeridas, etc.), de acuerdo con la política de personal de la institución y de la normativa oficial vigente.

7.2. Identificar el modo en que los grupos de interés, en especial profesorado y personal de apoyo a la docencia, participan en la definición de la política del personal y en su desarrollo.

7.3. Disponer de un sistema para la definición, revisión periódica y mejora continua de la política y actuaciones institucionales relacionadas con el PTGAS, asegurando su cualificación y desarrollo de competencias.

7.4. Contar con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y a los resultados actuales de su personal académico/investigador, con objeto de mejorar los procesos de acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción, reconocimiento y desvinculación, así como el rendimiento y la satisfacción de dicho personal.

7.5. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar procesos justos y transparentes de toma de decisiones relacionados con los aspectos descritos en el punto 7.3.

7.6. Contar con mecanismos que permitan a su personal académico/investigador y de apoyo a la docencia, reforzar el vínculo entre docencia e investigación, así como acceder a nuevos métodos de enseñanza y aprendizaje, evaluación y uso de nuevas tecnologías.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 7. PERSONAL ACADÉMICO/INVESTIGADOR Y DE APOYO A LA DOCENCIA**

7.7. Disponer de una sistemática que le permita definir, revisar y mejorar de forma continua la política y actuaciones institucionales relacionadas con su personal académico/investigador y de apoyo a la docencia.

7.8. Indicar el procedimiento seguido para rendir cuentas sobre los resultados de la aplicación de su política de personal docente e investigador.

Para cumplir las anteriores funciones, el SAIC del Centro cuenta, entre otros, con los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

- PE02 Ciclo de vida de las titulaciones.
- PC01 Planificación docente, desarrollo de las enseñanzas y evaluación del aprendizaje.
- PC09 Información pública.
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades.
- PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F).
- PA05 Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia.
- PM01 Plan de acciones de mejora.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 8. RECURSOS Y SERVICIOS****CAPÍTULO 8. RECURSOS Y SERVICIOS**

La UMU y el Centro adscrito ISEN deben dotarse de mecanismos que le permitan diseñar, gestionar y mejorar los servicios de apoyo al alumnado, así como de los recursos humanos y materiales (aulas, salas de estudio, aulas de informática, laboratorios, salas de reunión, puestos de lectura en biblioteca y equipamiento, material científico, técnico, asistencial y artístico), necesarios para facilitar un adecuado desarrollo de su aprendizaje.

Por esta razón el Centro, por sí mismo o bien la UMU, de forma centralizada, debe atender las siguientes directrices:

8.1. Establecer los procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y en la prestación de los servicios.

8.2. Disponer de mecanismos que le permitan obtener, valorar y utilizar información para la dotación de:

- Recursos materiales e inmateriales (atendiendo, entre otros, a los aspectos relacionados con discapacidad, seguridad y prevención de riesgos y gestión medioambiental).
- Servicios de apoyo y orientación (tutoría, prácticas de laboratorio, administración y secretaría, etc.).

Para todos los casos, dicha dotación estará adaptada a la modalidad de enseñanza impartida (presencial, dual, híbrida o a distancia) y a la diversidad del alumnado. Así mismo, será flexible para asegurar una rápida capacidad de adaptación de la metodología normativa utilizada, en caso de que circunstancias externas excepcionales así lo demanden.

8.3. Determinar los procedimientos con los que cuenta para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los recursos materiales y los servicios.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 8. RECURSOS Y SERVICIOS**

8.4. Contar con mecanismos que garanticen la adecuación, mantenimiento, actualización y mejora de los recursos y servicios de apoyo y bienestar ofrecidos por la UMU y/ o el Centro, así como su accesibilidad y aprovechamiento por parte de los diferentes colectivos de usuarios.

8.5. Indicar el procedimiento seguido para rendir cuentas sobre la adecuación, nivel de uso y grado de satisfacción de las y los usuarios, respecto a los recursos y servicios de apoyo puestos a su disposición.

Para cumplir estas funciones, el SAIC del Centro cuenta, entre otros, con los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

- PC01 Planificación docente, desarrollo de las enseñanzas y evaluación del aprendizaje.
- PC09 Información pública.
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades.
- PA04 Gestión de incidencias (SQRF).
- PA05 Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia.
- PA06 Gestión de los recursos materiales y servicios.
- PM01 Plan de acciones de mejora.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 9. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES Y PROGRAMAS****CAPÍTULO 9. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES Y PROGRAMAS**

El Centro adscrito ISEN debe publicar información fiable, actualizada y accesible, relativa a las actividades realizadas en aquella, así como a los programas formativos ofertados y sus resultados.

En consecuencia, debe de atender a las siguientes directrices, bien por sí misma o en colaboración con alguno de los servicios de la UMU:

9.1. Disponer de sistemáticas de actuación que le permitan obtener información tanto del desarrollo y resultados de los programas impartidos, como de aquellas otras actividades vinculadas al cumplimiento de los criterios del Modelo AUDIT Internacional.

9.2. Determinar los mecanismos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de información actual y fidedigna, relativa a los programas ofertados y otras actividades desarrolladas por el Centro.

9.3. Determinar el procedimiento establecido para informar de forma comprensible a los grupos de interés, incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa del Centro acerca de, al menos:

- Oferta formativa.
- Objetivos de los títulos, plan de estudios y guías docentes.
- Resultados de aprendizaje obtenidos por las y los egresados.
- Políticas de acceso, admisión (perfil de ingreso recomendado) y orientación del estudiantado. Metodologías de enseñanza-aprendizaje y sistemas de evaluación (criterios de calificación, incluidas las prácticas externas).
- Movilidad.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 9. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES Y PROGRAMAS**

- Prácticas externas
- Reclamaciones, quejas/ alegaciones y sugerencias.
- Posibilidades de continuidad de los estudios y/o a las diversas oportunidades de empleo y ámbitos de desempeño profesional.
- Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo a la docencia.
- Temas tratados y acuerdos alcanzados en los órganos de representación y decisión colegiados y/o unipersonales del Centro.
- Servicios y recursos ofrecidos por la UMU y el Centro.
- Resultados de la enseñanza, tanto previstos, como realmente obtenidos (tasas de rendimiento académico/ aprendizaje, inserción laboral, y satisfacción de los distintos grupos de interés).
- Resultados de las evaluaciones externas realizadas a las titulaciones ofertadas (VMSA).

9.4. Definir cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés.

9.5. Indicar el procedimiento empleado para rendir cuentas sobre los resultados de la publicación y difusión de información sobre los programas, así como de las otras actividades relacionadas, desarrolladas por el Centro adscrito ISEN.

Para cumplir las anteriores funciones, el SAIC del Centro adscrito ISEN, tiene establecidos, entre otros, los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

- PE01 Establecimiento, revisión y actualización de la política y los objetivos de la calidad.
- PE02 Ciclo de vida de las titulaciones.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 9. PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES Y PROGRAMAS**

- PC01 Planificación docente, desarrollo de las enseñanzas y evaluación del aprendizaje.
- PC03 Perfiles de ingreso, captación, selección y admisión.
- PC04 Orientación a estudiantes.
- PC05 Resultados académicos.
- PC06 Movilidad de los estudiantes.
- PC07 Prácticas externas.
- PC08 Inserción laboral.
- PC09 Información pública.
- PA03 Satisfacción, expectativas y necesidades.
- PA04 Gestión de incidencias (S-Q-R-F).
- PA05 Gestión del personal académico/investigador y de apoyo a la docencia.
- PA06 Gestión de recursos materiales y servicios.
- PM01 Plan de acciones de mejora.

El análisis de resultados académicos tiene un interés particular para el Centro adscrito ISEN, en tanto que los Estatutos de la UMU obligan a realizar un análisis anual de los mismos incluyendo propuestas de mejora, que habrán de remitir a la Comisión de Calidad del Claustro para que ésta informe en sesión plenaria.

Todos los procesos que configuran el mapa de procesos del SAIC del Centro adscrito ISEN están relacionados y son la referencia y fuente de alimentación para el procedimiento PC09. *Información pública*, que desarrolla lo indicado en este capítulo del MSAIC.



**ISEN CENTRO UNIVERSITARIO****CAPÍTULO 10. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SAIC****CAPÍTULO 10. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SAIC**

El Centro debe diseñar e implantar un SAIC que ayude de manera eficaz al logro y mejora continua de sus resultados y posibilite su evaluación externa con carácter periódico. En consecuencia, debe de atender a las siguientes directrices:

10.1. Definir el órgano responsable, mecanismo de toma de decisiones y procedimiento de aprobación, control, revisión y mejora continua del SAIC, así como de la documentación que le da soporte.

10.2. Indicar los grupos de interés implicados y vías de participación en el diseño, implantación y mantenimiento del SAIC.

10.3. Disponer de un sistema que garantice el acceso de los usuarios a la documentación del SAIC, asegurando que ésta describa de manera fiel y actualizada tanto los procesos que se llevan a cabo en el Centro, como sus mecanismos de medición, análisis y mejora.

10.4. Definir una sistemática para lograr un conocimiento operativo de lo previsto en la documentación del SAIC por parte de los grupos de interés a los que aplique, con la profundidad y detalle adecuados a cada caso.

10.5. Establecer un procedimiento para asegurar que los registros generados durante la implementación del SAIC se conservan en un soporte que garantice su integridad, acceso y trazabilidad durante el periodo que se especifique como necesario.

10.6. Determinar el procedimiento establecido para desarrollar auditorías internas periódicas al SAIC, con el fin de evaluar de manera objetiva su grado de implantación real en el Centro adscrito ISEN.

10.7. Evaluar periódicamente por un organismo externo el SAIC del Centro adscrito ISEN, de modo que su reconocimiento contribuya a incrementar la confianza de los grupos de interés en la calidad de las actividades que se realizan en aquel.



## ISEN CENTRO UNIVERSITARIO

### **CAPÍTULO 10. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SAIC**

Para cumplir las anteriores funciones, el SAIC del Centro adscrito ISEN, tiene establecidos, entre otros, los siguientes procedimientos incluidos en su MPSAIC:

- PA07 Auditorías Internas.
- PA08 Mantenimiento y actualización del SAIC.
- PM01 Plan de acciones de mejora.



**MSAIC DE ISEN CENTRO UNIVERSITARIO  
ANEXO I**

**Procedimientos SAIC vs AUDIT INTERNACIONAL**

	PE01	PE02	PC01	PC03	PC04	PC05	PC06	PC07	PC08	PC09	PA03	PA04	PA05	PA06	PA07	PA08	PM01	MANUAL
POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD																		
GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS																		
ORIENTACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS A LOS ESTUDIANTES																		
PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO A LA DOCENCIA																		
RECURSOS Y SERVICIOS																		
PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE SUS ACTIVIDADES Y PROGRAMAS																		
MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL SAIC																		Cap.1



**MSAIC DE ISEN CENTRO UNIVERSITARIO  
ANEXO I**

