

MANUAL DE CALIDAD

Aprobado:

1. PRESENTACIÓN DE LA AGENCIA

La Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón (ACPUA) es una entidad de derecho público creada por Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón, y se encuentra adscrita al Departamento competente en la materia del Gobierno de Aragón. Sus Estatutos han sido aprobados mediante Decreto 239/2006, de 4 de diciembre y en ellos se determinan las funciones de la misma.

La Agencia tendrá como funciones, y sin perjuicio de las que correspondan a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación:

- a) La evaluación del sistema universitario de Aragón, que comprenderá el análisis de sus resultados docentes e investigadores y la propuesta de las correspondientes medidas de mejora de la calidad de los servicios que presta.
- b) La evaluación, acreditación y certificación de las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional, sin perjuicio de las competencias que, en su caso, puedan corresponder a otros entes u órganos.
- c) La evaluación, acreditación y certificación de las enseñanzas conducentes a la obtención de diplomas y títulos propios de los centros universitarios o de educación superior ubicados en Aragón.
- d) La evaluación y acreditación de actividades docentes, investigadoras y de gestión del personal docente e investigador y de quienes aspiren a ser contratados por la Universidad de Zaragoza.
- e) El establecimiento de los criterios y la evaluación de las solicitudes de los docentes, investigadores y gestores de la Universidad de Zaragoza conducentes a la obtención de los complementos retributivos adicionales que puedan ser establecidos con arreglo a la legislación vigente.
- f) La evaluación y acreditación de los programas, servicios y actividades de gestión de los centros e instituciones de educación superior.
- g) El análisis de las demandas de I+D+i de los agentes socioeconómicos de Aragón y el estudio prospectivo de las demandas emergentes.
- h) La detección de necesidades formativas de educación superior para el buen funcionamiento de las empresas aragonesas.

- i) El seguimiento de la inserción laboral de los titulados y tituladas.
- j) La evaluación prevista en el artículo 86 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, de los centros que impartan o deseen impartir enseñanzas superiores con arreglo a sistemas educativos extranjeros.
- k) La valoración del éxito o del fracaso escolar en el ámbito de la educación superior y la propuesta, en su caso, de las oportunas medidas correctoras.
- l) El análisis de los problemas que surjan en el tránsito de la educación secundaria a la educación superior.
- m) El estudio de las titulaciones preferentes para el alumnado que curse educación secundaria en Aragón.
- n) La evaluación del profesorado de las universidades privadas prevista en el artículo 72 de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- o) La realización de cualesquiera otras funciones no mencionadas anteriormente y que sean propias de la educación e investigación universitaria o de la enseñanza superior relacionadas con los fines de la Agencia y que le sean atribuidas por Decreto del Gobierno de Aragón, o en las que, en general, deba intervenir la Agencia según lo que regule la normativa aplicable. (Artículo 85.1 de la Ley).

Por otro lado, la LEY 17/2018, de 4 de diciembre, de Investigación e Innovación de Aragón otorga a la ACPUA las funciones de evaluación, acreditación y certificación de los agentes del Sistema Aragonés de I+D+i (funciones pendientes de desarrollar).

Misión, Visión y Valores

Para ACPUA es prioritario asegurar el cumplimiento de la Política de Calidad incorporada en la Misión, Visión y Valores de la Agencia como garantía de calidad de las actividades realizadas por la misma. Anualmente se revisa la Política de Calidad para mantener su vigencia y a partir de ella se definen los Objetivos y los Planes de Actividades Anuales de la Agencia.

Misión

ACPUA tiene como misión garantizar y promover la calidad del sistema universitario de Aragón. Forma parte de este cometido tanto el desarrollo de vínculos útiles entre la universidad, el tejido socio-productivo, los órganos institucionales de decisión y el conjunto de la sociedad aragonesa como el fomento del intercambio de experiencias, no sólo con otros sistemas universitarios nacionales e internacionales sino también con otros niveles educativos (enseñanza media, formación profesional, etc.).

Para alcanzar esta misión, ACPUA realiza fundamentalmente tareas técnicas de evaluación, certificación y acreditación. Esta actividad de servicio público se completa con labores de estudio y prospectiva y actividades de

promoción de una cultura educativa de calidad de la enseñanza superior dentro del territorio.

Visión

ACPUA pretende ser una agencia ágil y eficiente; que se haga imprescindible en el territorio por la seriedad y operabilidad de su actividad prestacional. Aportando el valor añadido de la garantía de la calidad, seremos un referente indispensable para todas las instituciones y agentes con responsabilidades educativas en la región.

Aspiramos a convertirnos fuera de Aragón en una agencia cualificada y un interlocutor reconocido en el espacio europeo de la calidad y la evaluación universitarias.

Para alcanzar esta visión, ACPUA ha de regirse en todos sus procedimientos y actuaciones por los estándares y directrices europeos (ESG). Con transparencia, independencia de criterio y compromiso con la rendición de cuentas sustentamos la reflexión, la mejora continua y la creatividad.

Valores

- La independencia, autonomía y objetividad.
- La responsabilidad social y la transparencia garantizando el acceso público a información fiable, oportuna, clara y exacta
- El establecimiento de mecanismos de garantía interna y externa de la calidad para la mejora continua de los procesos de forma que se asegure la eficacia y eficiencia de los mismos.
- El desarrollo de relaciones con todos los grupos de interés (universidad, administración, mundo empresarial, sociedad aragonesa) a través de la promoción del diálogo para asegurar la satisfacción de los mismos.
- El fomento de la participación de los estudiantes en la actividad de la Agencia y en los procesos de garantía de calidad.
- La cooperación con agencias y redes nacionales e internacionales de enseñanza superior.
- El compromiso con el trabajo bien hecho del personal de la Agencia y de sus colaboradores, asociado a la profesionalidad y la honradez.
- El trabajo en equipo, basado en el respeto y en la colaboración para lograr el mejor ambiente de trabajo.

2. OBJETO Y ALCANCE

El objeto del presente Manual de Gestión de la Calidad es describir el Sistema de Gestión de la Calidad implantado en la **Agencia de Calidad y Prospectiva Universitaria de Aragón** (en adelante, **ACPUA**) para la consecución de los objetivos derivados de nuestra Misión, Visión y Valores y para lograr la satisfacción de nuestros usuarios y grupos de interés.

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

El desarrollo de procesos de evaluación, certificación y acreditación sobre titulaciones, centros, personas y actividades de investigación, de estudios y análisis de prospectiva, de acciones de difusión y promoción de la cultura de calidad y de procesos de apoyo a la toma de decisiones sobre el Sistema Universitario Aragonés.

Así como la prestación de Servicios de Evaluación por convenio o por contrato fuera de Aragón.

To carry out the quality assurance, certification and accreditation of higher education study programs, research and universities, to develop prospective research studies and analysis, to promote and disseminate a culture of quality, and to support the decision making processes in regards to Higher Education in Aragón.

As well as the provision of Evaluation Services by agreement or contract outside of Aragon.

ara ello toma como referencia la **Norma UNE-EN-ISO 9001 vigente**, incluyendo todos sus requisitos **exceptuando** los estipulados en:

- **Punto 8.3. “Diseño y desarrollo de los productos y servicios”:** nuestra organización no diseña o desarrolla nuevos servicios en el sentido en el que se define “diseño y desarrollo” en la norma de referencia. En caso de mejoras o incorporación de procesos de prestación o de gestión de la organización, se sigue lo descrito en la Ficha de Proceso **PR/305 “Gestión de los Procesos”**.

3. ORGANIGRAMA



Comité de Calidad

El Comité de Calidad está compuesto por la Dirección de la Agencia, el Responsable del Sistema de Gestión de Calidad, los Responsables de Área y cualquier otra persona externa o de la Agencia que se estime conveniente.

Este comité es responsable de dinamizar la implantación y cumplimiento del Sistema de la Calidad prestando así su apoyo al responsable del Sistema de Gestión de Calidad y la Dirección.

El Comité de Calidad tiene la responsabilidad de lo siguiente:

- Revisar la Política de Calidad (Misión, Visión y Valores) y el contexto de la organización

- Establecimiento y seguimiento de los Objetivos de calidad e indicadores
- Identificar los recursos necesarios
- Presentación de propuestas para lograr mejoras en la calidad
- Seguimiento del análisis de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
- Seguimiento de la identificación y evaluación de riesgos y oportunidades
- Seguimiento de las No conformidades y Acciones Correctivas
- Seguimiento de proveedores y evaluadores
- Evaluación del cumplimiento de requisitos legales y reglamentarios
- Dar el visto bueno a los planes de mejora, el Plan Anual de Auditorías internas, el Plan de formación y Comunicación
- Seguimiento de las quejas, sugerencias y reclamaciones de los grupos de interés
- Revisar los resultados de las auditorías internas o externas y aportar soluciones
- La metodología de revisión y seguimiento del SGC por parte del Comité de Calidad está desarrollada en la Ficha de Proceso PR/102 “Planificación Estratégica”.

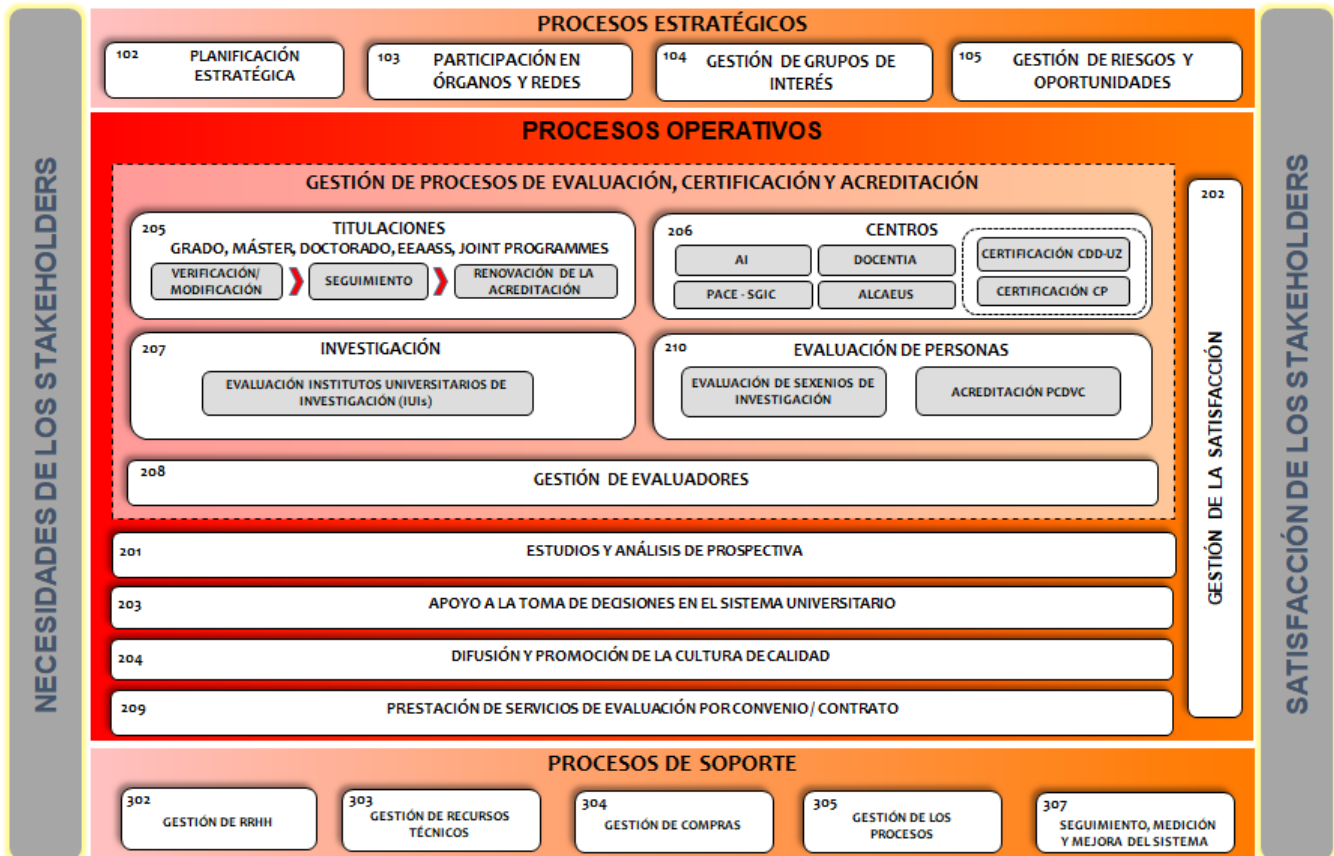
4. MAPA DE PROCESOS

Se entiende por proceso el conjunto de etapas o actividades que añaden valor a las entradas para generar unas salidas (o resultados) que satisfacen las necesidades del cliente del proceso, mediante el consumo de unos recursos y cumpliendo unas determinadas condiciones o guías.

La gestión de los procesos está descrita en la Ficha de Proceso **PR/305 “Gestión de los Procesos”**. Esta gestión incluye:

1. **Construcción del Mapa de Procesos.** Con la representación de todos los procesos, su clasificación e interrelación.
2. **Descripción de procesos:** Mediante la elaboración de Fichas de procesos se describen todos los subprocesos y actividades que están reseñados en el Mapa con la identificación del propietario.
3. **Seguimiento, medición y mejora de los procesos:** Se establece por medio de los indicadores definidos para cada proceso, y con arreglo a lo estipulado en el proceso **PR/305 “Gestión de los Procesos”** y **PR/102 “Planificación Estratégica”**.

El Mapa de Procesos se presenta a continuación:



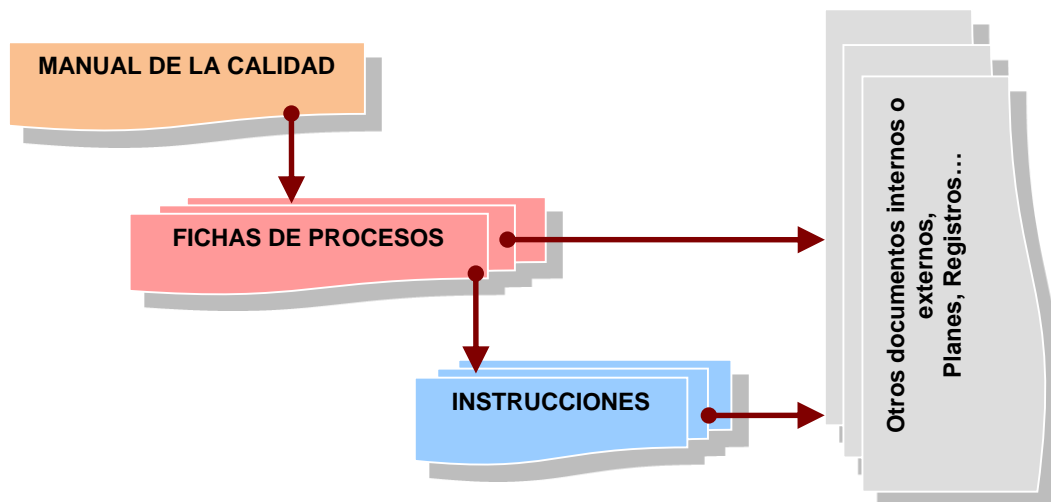
5. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad implantado en ACPUA se basa en la norma UNE-EN-ISO 9001 vigente y tiene por objeto asegurar que los servicios prestados por la ACPUA satisfacen los requisitos de los grupos de interés y los reglamentarios, así como aumentar la satisfacción de los clientes y usuarios a través de la implantación eficaz del sistema y la mejora continua.

Dicho sistema incluye:

- La identificación de los procesos, así como su interacción; contemplados en el Mapa de procesos.
- La determinación de los criterios y métodos necesarios para asegurar el funcionamiento efectivo y el control de los procesos; contemplados en la descripción de los procesos operativos.
- La determinación y satisfacción de los recursos necesarios; contemplados en la descripción de los procesos de soporte.
- El seguimiento, análisis y mejora de los procesos; contemplado en las Fichas de proceso PR/102 Planificación estratégica y PR/307 Seguimiento, medición y mejora del sistema.
- Documentación del Sistema de Gestión de la Calidad

La estructura básica del Sistema de Gestión se cimenta sobre tres niveles de documentación, que se completan con otros documentos del sistema:



Los criterios para la realización de la documentación interna se referencian en la Ficha de Proceso PR/305 “Gestión de los Procesos”.

Este manual constituye un documento vivo por lo que deberá ser actualizado regularmente, lo que implica sucesivas revisiones de este. La actualización es responsabilidad del responsable del SGC, que puede contar con la participación de los responsables de las distintas áreas funcionales de ACPUA.

6. TABLA DE RELACIONES

La correlación entre los procesos y los requisitos de la norma es la siguiente:

Norma ISO 9001:2015	Proceso
4. Contexto de la organización	
4.1 Comprensión de la organización y de su contexto	PR/102 Planificación Estratégica
4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	PR/104 Gestión de Grupos de Interés
4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad	PR/102 Planificación Estratégica Manual de Calidad
4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	PR/305 Gestión de Procesos
5. Liderazgo	
5.1 Liderazgo y compromiso	PR/102 Planificación Estratégica PR/104 Gestión de Grupos de Interés
5.2 Política	PR/102 Planificación Estratégica Misión, visión y valores
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización	PR/102 Planificación Estratégica PR/302 Gestión de RRHH Manual de Calidad
6. Planificación	
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	PR/102 Planificación Estratégica PR/105 Gestión de Riesgos y Oportunidades
6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	PR/102 Planificación Estratégica
6.3 Planificación de los cambios	PR/102 Planificación Estratégica PR/307 Seguimiento, Medición y Mejora del Sistema
7. Apoyo	
7.1 Recursos	PR/302 Gestión de RRHH PR/303 Gestión de Recursos Técnicos
7.2 Competencia	PR/302 Gestión de RRHH
7.3 Toma de conciencia	PR/104 Gestión de Grupos de Interés PR/302 Gestión de RRHH
7.4 Comunicación	PR/104 Gestión de Grupos de Interés

Norma ISO 9001:2015	Proceso
7.5 Información documentada	PR/305 Gestión de los procesos
8. Operación	PR/102 Planificación Estratégica
8.1 Planificación y control operacional	PR/201 Estudios y Análisis de Prospectiva PR/203 Apoyo a la toma de decisiones del Sistema Universitario PR/204 Promoción y Difusión de la Cultura de Calidad PR/205 Evaluación, Certificación y Acreditación: Titulaciones PR/206 Evaluación, Certificación y Acreditación: Centros PR/207 Evaluación, Certificación y Acreditación: Investigación PR/208 Gestión de Evaluadores PR/209 Prestación de servicios por convenio/contrato PR/210 Evaluación de personas
8.2 Requisitos para los productos y servicios	PR/304 Gestión de compras PR/208 Gestión de Evaluadores PR/303 Gestión de Recursos Técnicos
8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios	No aplica
8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	PR/304 Gestión de Compras PR/202 Gestión de la Satisfacción PR/208 Gestión de Evaluadores
8.5 Producción y provisión del servicio	PR/201 Estudios y Análisis de Prospectiva PR/203 Apoyo a la toma de decisiones del Sistema Universitario PR/204 Promoción y Difusión de la Cultura de Calidad PR/205 Evaluación, Certificación y Acreditación: Titulaciones PR/206 Evaluación, Certificación y Acreditación: Centros PR/207 Evaluación, Certificación y Acreditación: Investigación PR/208 Gestión de Evaluadores PR/209 Prestación de servicios por convenio/contrato PR/210 Evaluación de personas
8.6 Liberación de los productos y servicios	PR/201 Estudios y Análisis de Prospectiva PR/203 Apoyo a la toma de decisiones del Sistema Universitario PR/204 Promoción y Difusión de la Cultura de Calidad PR/205 Evaluación, Certificación y Acreditación: Titulaciones PR/206 Evaluación, Certificación y Acreditación: Centros PR/207 Evaluación, Certificación y Acreditación: Investigación PR/209 Prestación de servicios por convenio/contrato

Norma ISO 9001:2015	Proceso
	PR/210 Evaluación de personas
8.7 Control de las salidas no conformes	PR/205 Evaluación, Certificación y Acreditación: Titulaciones PR/206 Evaluación, Certificación y Acreditación: Centros PR/207 Evaluación, Certificación y Acreditación: Investigación PR/209 Prestación de servicios por convenio/contrato PR/210 Evaluación de personas PR/202 Gestión de la Satisfacción PR/307 Seguimiento, Medición y Mejora del Sistema
9. Evaluación del desempeño	
9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación	PR/102 Planificación Estratégica PR/202 Gestión de la Satisfacción PR/305 Gestión por procesos PR/307 Seguimiento, Medición y Mejora del Sistema
9.1 Auditoría interna	PR/102 Planificación Estratégica PR/307 Seguimiento, Medición y Mejora del Sistema
9.2 Revisión por la dirección	PR/102 Planificación Estratégica PR/307 Seguimiento, Medición y Mejora del Sistema
10. Mejora	
10.1 Generalidades	
10.2 No conformidad y acción correctiva	PR/307 Seguimiento, Medición y Mejora del Sistema
10.3 Mejora continua	

1. HISTORIAL DE REVISIONES

Nº Revisión	Fecha aprobación	Modificaciones Introducidas
1	28/11/2019	Se define un nuevo Manual simplificado del SGC para adaptarse a la norma UNE 9001:2015 vigente con el alcance, el mapa de procesos y la tabla de relaciones.
2	10/07/2020	Actualización del organigrama y del mapa de procesos.