



centro adscrito a:



UNIVERSITAT POLITÈCNICA
DE CATALUNYA
BARCELONATECH

RESUMEN DE REVISIÓN

| Edición | Fecha | Motivo de la modificación |
|----------------|--------------|-----------------------------------|
| 00 | 17/12/2023 | Elaboración inicial del documento |
| 01 | 22/01/2024 | Revisión del documento |

| Elaboración: | Revisión: | Aprobación: |
|------------------------|---------------------|--------------------|
| Responsable de Calidad | Director del Centro | Director General |
| Fecha: 17/12/2023 | Fecha:22/01/2024 | Fecha:11/03/2024 |

Manual de Procesos

| Codificación | Descripción |
|--------------|--|
| P.801.1.1 | Definir política y objetivos de calidad de la formación |
| P.801.1.2 | Proceso de definición, revisión y mejora del SGIC |
| P.801.2.1 | Planificar y garantizar la calidad de los estudios universitarios |
| P.801.2.2 | Verificación de los estudios universitarios |
| P.801.2.3 | Seguimiento y mejora de los estudios universitarios |
| P.801.2.4 | Modificación de los estudios universitarios |
| P.801.2.5 | Acreditación de los estudios universitarios |
| P.801.2.6 | Extinción de los estudios universitarios |
| P.801.3.1 | Metodología de enseñanza y evaluación |
| P.801.3.2 | Acceso, admisión y matrícula de los estudios universitarios |
| P.801.3.3 | Planificación y organización de la matrícula |
| P.801.3.4 | Ejecución de la matrícula |
| P.801.3.5 | Difusión de la información a los estudiantes |
| P.801.3.6 | Gestión de las prácticas externas |
| P.801.3.7 | Gestión de la orientación profesional |
| P.801.3.8 | Gestión de la movilidad del estudiante |
| P.801.3.9 | Apoyo y orientación a los estudiantes |
| P.801.4.1 | Definición de las políticas de PDI y PAS |
| P.801.4.2 | Captación y selección de PDI y PAS |
| P.801.4.3 | Evaluación, promoción y reconocimiento de PDI Y PAS |
| P.801.4.4 | Formación de PDI y PAS |
| P.801.5.1 | Gestión y mejora de recursos materiales |
| P.801.5.2 | Gestión y mejora de servicios |
| P.801.5.3 | Incidencias informáticas |
| P.801.5.4 | Gestión de los edificios |
| P.801.6.1 | Definición, revisión y mejora del cuadro de datos y mandos |
| P.801.6.2 | Valoración de la inserción laboral y satisfacción de los titulados |
| P.801.6.3 | Gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones |
| P.801.7.1 | Publicación de información de los estudios universitarios |
| P.801.7.2 | Proceso de gestión de los documentos y evidencias |

1. P.801.1.1 Definición política y objetivos de calidad de la formación

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | | |
|-----------------------------------|---|-------------|-----------------------------|-----------|--|---|------------------------------------|--|--|--------------------------|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes | |
| P.801.1.1 | Definir política y objetivos de calidad de la formación | Estratégico | Equipo directivo del centro | - | P. 801.2.1 Planificar y garantizar la calidad de los estudios universitarios | P.801.3.1 Metodología de enseñanza y evaluación | Criterios y directrices del Centro | Política y objetivos de calidad del Centro | PDI | |
| | | | | | P.801.4.1 Definición de las políticas de PDI y PAS | P.801.3.6 Gestión de las prácticas externas | | | Documentos de planificación estratégica del Centro | PAS |
| | | | | | | P.801.3.7 Gestión de la orientación profesional | | | Plan de mejora del Centro | Estudiantes |
| | | | | | | P.801.3.8 Gestión de la movilidad de estudiante | | | Cuadro de mando | Empresas e instituciones |
| | | | | | | P.801.3.9 Apoyo y orientación a los estudiantes | | | Informes derivados de los procesos del SGIC | |
| | | | | | Compromisos de calidad de los procesos del SGIC | | | | | |
| Informe de seguimiento del centro | | | | | | | | | | |
| Informes de evaluación externos | | | | | | | | | | |

2. P.801.1.2 Proceso de definición, revisión y mejora del SGIC

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|---|-------------|---------------------|-----------|--|----------|---|--|---|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Cientes |
| P.801.1.2 | Proceso de definición, revisión y mejora del SGIC | Transversal | Comisión de Calidad | - | P.801.6.1 Definición, revisión y mejora del cuadro de datos y mandos | - | Necesidad de establecer un sistema de gestión calidad | Manual de calidad del centro | Equipo directivo |
| | | | | | P.801.6.2 Valoración de la inserción laboral y satisfacción de los titulados | | | Procesos del Sistema Interno de Garantía de la Calidad | Responsables de los procesos incluidos en el SGIC |
| | | | | | P.801.6.3 Gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones | | | | |
| | | | | | P.801.7.2 Proceso de gestión de los documentos y evidencias | | | | |

3. P.801.2.1 Planificar y garantizar la calidad de los estudios universitarios

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|---|-------------|---------------------|-----------|---|----------|---|---|------------------|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.2.1 | Planificar y garantizar la calidad de los estudios universitarios | Estratégico | Director del Centro | - | P.801.1.1 Definir política y objetivos de calidad de la formación | - | P.801.1.1 Definir política y objetivos de calidad de la formación | P.801.1.1 Definición política y objetivos de calidad de la formación. | Equipo directivo |
| | | | | | P.801.4.1 Definición política de PDI y PAS | | | Procesos del Sistema Interno de Garantía de la Calidad | Estudiantes |
| | | | | | | | | | PDI |

4. P.801.2.2 Verificación de los estudios universitarios

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|---|-------------|---------------------|-----------|---|----------|--|-----------------------------|------------------|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.2.2 | P.801.2.2 Verificación de los estudios universitarios | Transversal | Director del Centro | - | P.801.2.3 Seguimiento y mejora de los estudios universitarios | - | Propuesta de programación académica de grados y másteres | Oferta formativa del centro | Equipo directivo |
| | | | | | P.801.2.4 Modificación de los estudios universitarios | | | | Estudiantes |
| | | | | | P.801.2.5 Acreditación de los estudios universitarios | | | | PDI |
| | | | | | P.801.2.6 Extinción de los estudios universitarios | | | | |

5. P.801.2.3 Seguimiento y mejora de los estudios universitarios

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|---|-------------|---------------------|-----------|---|----------|--|---------------------------------------|---------------------|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.2.3 | P.801.2.3 Seguimiento y mejora de los estudios universitarios | Transversal | Comisión de Calidad | - | P.801.2.2 Verificación de los estudios universitarios | - | Necesidad de revisar el funcionamiento y los resultados de las titulaciones del centro | Mejora de las titulaciones del centro | Sociedad en general |
| | | | | | P.801.2.4 Modificación de los estudios universitarios | | | | |
| | | | | | P.801.2.5 Acreditación de los estudios universitarios | | | | |
| | | | | | P.801.2.6 Extinción de los estudios universitarios | | | | |

6. P.801.2.4 Modificación de los estudios universitarios

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|---|-------------|---------------------|-----------|--|----------|--|-----------------------------|---------------------|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.2.4 | P.801.2.4 Modificación de los estudios universitarios | Transversal | Director del centro | - | P.801.2.2 Verificación de los estudios universitarios | - | Necesidad de modificar un programa formativo | Programa formativo mejorado | Sociedad en general |
| | | | | | P.801.2.3. Seguimiento y mejora de los estudios universitarios | | | | |
| | | | | | P.801.2.5 Acreditación de los estudios universitarios | | | | |
| | | | | | P.801.2.6 Extinción de los estudios universitarios | | | | |

7. P.801.2.5 Acreditación de los estudios universitarios

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|---|-------------|---------------------|-----------|--|----------|--|-------------------------|------------------|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.2.5 | P.801.2.5 Acreditación de los estudios universitarios | Transversal | Director del centro | - | P.801.2.2 Verificación de los estudios universitarios | - | Necesidad de renovar la acreditación de una titulación | Informe de acreditación | Equipo directivo |
| | | | | | P.801.2.3. Seguimiento y mejora de los estudios universitarios | | | | Estudiantes |
| | | | | | P.801.2.4 Modificación de los estudios universitarios | | | | PDI |
| | | | | | P.801.2.6 Extinción de los estudios universitarios | | | | PAS |

8. P.801.2.6 Extinción de estudios universitarios

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|---|-------------|---------------------|-----------|--|----------|---------------------------------------|----------------------------|-------------|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.2.6 | P.801.2.6 Extinción de estudios universitarios | Transversal | Director del centro | - | P.801.2.2 Verificación de los estudios universitarios | - | Necesidad de extinguir una titulación | Suspensión de la enseñanza | Estudiantes |
| | | | | | P.801.2.3. Seguimiento y mejora de los estudios universitarios | | | | |
| | | | | | P.801.2.4 Modificación de los estudios universitarios | | | | |
| | | | | | P.801.2.5 Acreditación de los estudios universitarios | | | | |

9. P.801.3.1 Metodología de la enseñanza y evaluación

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|---|-------|-----------------|--|--|----------|---|---|-------------|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.3.1 | P.801.3.1 Metodología de la enseñanza y evaluación | Clave | Equipo director | P.801.1.1 Definir política y objetivos de calidad de la formación | P.801.3.6 Gestión de las prácticas externas | - | Necesidad de un correcto desarrollo de la enseñanza | Calendarios académicos | Estudiantes |
| | | | | | P.801.3.7 Gestión de la orientación profesional | | | Itinerarios curriculares | |
| | | | | | P.801.3.8 Gestión de la movilidad del estudiante | | | Horarios | |
| | | | | | P.801.3.9 Apoyo y orientación a los estudiantes | | | Guías docentes de las asignaturas y de las titulaciones oficiales | |

10. P.801.3.2 Acceso, admisión y matrícula de los estudios universitarios

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|---|-------|---|-----------|--|----------|---|---|--|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.3.2 | P.801.3.2 Acceso, admisión y matrícula de los estudios universitarios | Apoyo | Responsable del departamento de Gestión Académica | - | P.801.3.3 Planificación y organización de la matrícula | - | Necesidad de matricular a los estudiantes | Estudiantes de programas oficiales matriculados | Candidatos/as a cursar enseñanzas de programas oficiales |
| | | | | | P.801.3.4 Ejecución de la matrícula | | | | Estudiantes de programas oficiales |
| | | | | | P.801.3.5 Difusión de la información a los estudiantes | | | | Estudiantes de programas oficiales |

11. P.801.3.3 Planificación y organización de la matrícula

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|---|-------|---------------------|-----------|---|----------|--|---------------------------------|--|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.3.3 | P.801.3.3 Planificación y organización de la matrícula | Apoyo | Director del Centro | - | P.801.3.2 Acceso, admisión y matrícula de los estudios universitarios | - | Datos y resultados del proceso de matrícula de cursos anteriores | Normativa de matrícula aprobada | Candidatos/as a cursar enseñanzas de programas oficiales |
| | | | | | P.801.3.4 Ejecución de la matrícula | | | | |
| | | | | | P.801.3.5 Difusión de la información a los estudiantes | | | | |
| | | | | | | | Calendario de matrícula | | |
| | | | | | | | Valoración del proceso de matrícula | | |
| | | | | | | | Planificación de la matrícula: propuestas de mejora | | |

12. P.801.3.4 Ejecución de la matrícula

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|--|-------|---|-----------|---|----------|--|------------------------|-------------|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.3.4 | P.801.3.4 Ejecución de la matrícula | Apoyo | Responsable del departamento de gestión académica | - | P.801.3.2 Acceso, admisión y matrícula de los estudios universitarios | - | Solicitud de formalización de matrícula de grado Solicitud de anulación de matrícula de grado | Matrícula formalizada | Estudiantes |
| | | | | | P.801.3.3 Planificación y organización de la matrícula | | | | |
| | | | | | P.801.3.5 Difusión de la información a los estudiantes | | | Anulación de matrícula | |

13. P.801.3.5 Difusión de la información a los estudiantes

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|---|-------|---|-----------|--|----------|-----------------------------------|---|-------------|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.3.5 | P.801.3.5 Difusión de la información a los estudiantes | Apoyo | Responsable del departamento de gestión académica | - | P.801.3.2 Acceso, admisión y matrícula de los estudios universitarios P.801.3.3 Planificación y organización de la matrícula P.801.3.4 Ejecución de la matrícula | - | Aprobación normativa de matrícula | Actualización de la web de matrícula y comunicación a los estudiantes | Estudiantes |

14. P.801.3.6. Gestión de las prácticas externas

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|---|-------|---|-----------|--|----------|---|---|-------------|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Cientes |
| P.801.3.6 | P.801.3.6. Gestión de las prácticas externas | Clave | Responsable del Servicio al Estudiantado y Alumni | - | P.801.3.1 Metodología de enseñanza y evaluación | - | Necesidad de realizar prácticas externas por parte de los estudiantes de grado y máster | Estancias de prácticas de los estudiantes | Estudiantes |
| | | | | | P.801.3.7 Gestión de la orientación profesional | | | | |
| | | | | | P.801.3.8 Gestión de la movilidad del estudiante | | | | |
| | | | | | P.801.3.9 Apoyo de orientación a los estudiantes | | | | |

15. P.801.3.7. Gestión de la orientación profesional

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|--|-------|---|-----------|--|----------|--|---|-------------|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.3.7 | P.801.3.7. Gestión de la orientación profesional | Clave | Responsable del Servicio al Estudiantado y Alumni | - | P.801.3.1 Metodología de enseñanza y evaluación | - | Necesidad de orientar profesionalmente al estudiante desde el momento de su incorporación a la universidad, hasta que finaliza los estudios (durante todo el ciclo de vida del estudiante dentro de la universidad), y también una vez finalizados los estudios. | Acciones de Orientación Profesional llevadas a cabo | Estudiantes |
| | | | | | P.801.3.6 Gestión de las prácticas externas | | | | |
| | | | | | P.801.3.8 Gestión de la movilidad del estudiante | | | | |
| | | | | | P.801.3.9 Apoyo y orientación a los estudiantes | | | | |

16. P.801.3.8. Gestión de la movilidad del estudiante

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|---|-------|---|-----------|---|----------|---|---|-------------|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.3.8 | P.801.3.8. Gestión de la movilidad del estudiante | Clave | Responsable del Servicio al Estudiantado y Alumni | - | P.801.3.1 Metodología de enseñanza y evaluación | - | Necesidad de realizar movilidad internacional por parte de los estudiantes de grado | Estancias de movilidad internacional de los estudiantes | Estudiantes |
| | | | | | P.801.3.6 Gestión de las prácticas externas | | | Convenios Firmados | |
| | | | | | P.801.3.7 Gestión de la orientación profesional | | | Información publicada en la web del centro | |
| | | | | | P.801.3.9 Apoyo y orientación a los estudiantes | | | Convocatorias | |
| | | | | | | | Planificación de movilidad internacional | | |
| | | | | | | | Listado de estudiantes admitidos y excluidos (solicitantes) | | |
| | | | | | | | Listado de estudiantes adjudicados (obtienen plaza) | | |

17. P.801.3.9. Apoyo y orientación a los estudiantes

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|--|-------|---|-----------|--|----------|--|--|-------------|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.3.9 | P.801.3.9. Apoyo y orientación a los estudiantes | Clave | Responsable del servicio al estudiantado y Alumni | - | P.801.3.1 Metodología de enseñanza y evaluación | - | Necesidad de llevar a cabo una orientación personal y académica en el estudiante | Orientación académica y personal al estudiante | Estudiantes |
| | | | | | P.801.3.6 Gestión de las prácticas externas | | | | |
| | | | | | P.801.3.7 Gestión de la orientación profesional | | | | |
| | | | | | P.801.3.8 Gestión de la movilidad del estudiante | | | | |

18. P.801.4.1 Definición de las políticas PDI y PAS

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|---|--|-------------|-----------------------|-----------|---|--|--|---|----------|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.4.1 | P.801.4.1 Definición de las políticas PDI y PAS | Estratégico | Responsable de RR.HH. | - | P.801.2.1 Planificar y garantizar la calidad de los estudios universitarios | 801.4.2 Captación y selección de PDI y PAS | Informe sobre los resultados globales de la evaluación de la actividad docente | Informe de resultados de la política de personal /Propuestas de sugerencias para la mejora de política de PDI y PAS | PAS/PDI |
| | | | | | P. 801.1.1 Definir política y objetivos de calidad de la formación | 801.4.3 Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS | Informe sobre los resultados globales de la formación PDI y PAS. | | |
| | | | | | | 801.4.4 Formación de PDI y PAS | Plan de mejoras (revisión anual de los planes). | | |
| | | | | | | | Legislación Universitaria y de Personal. | | |
| Encuesta de satisfacción del PDI al centro. | | | | | | | | | |
| Encuesta de satisfacción del PAS al centro. | | | | | | | | | |

19. P.801.4.2 Capacitación y selección de equipo PDI y PAS

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|---|-------|-----------------------|---|-------------|----------|---|--|----------------|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.4.2 | P.801.4.2 Capacitación y selección de equipo PDI y PAS | Clave | Responsable de RR.HH. | P.801.4.1 Definición de las políticas PDI y PAS | - | - | Necesidad recibida de captación y selección para su posterior contratación de PDI y PAS | Publicación en diferentes medios para empezar el proceso selectivo La selección del candidato más adecuado al puesto de trabajo | Candidatos/ as |

20. P.801.4.3 Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|---|-------|-----------------------|---|-------------|----------|---|---|----------|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.4.3 | P.801.4.3 Evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y PAS | Clave | Responsable de RR.HH. | P.801.4.1 Definición de las políticas PDI y PAS | - | - | Calendario de evaluación PDI y PAS | Informe de evaluaciones PDI y PAS | PDI |
| | | | | | | | Convocatoria de evaluaciones al PDI y PAS | Notificación resultada de promoción | PAS |
| | | | | | | | Convocatoria de promoción PDI y PAS | Notificación resultados de reconocimiento | |
| | | | | | | | Convocatoria de reconocimiento PDI y PAS | | |

21. P.801.4.4 Formación PDI y PAS

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|-------------------------------|-------|-----------------------|---|-------------|----------|---|---|----------|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.4.4 | P.801.4.4 Formación PDI y PAS | Apoyo | Responsable de RR.HH. | P.801.4.1 Definición de las políticas PDI y PAS | - | - | Necesidad de garantizar y mejorar la calidad del servicio brindado por el PDI y PAS | Actividades formativas realizadas por parte del PDI y PAS | PDI |
| | | | | | | | | PDI y PAS formado | PAS |

22. P.801.5.1 Gestión y mejora de servicios

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|---|-------|------------------------------------|-----------|---|----------|---|--|---|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.5.1 | P.801.5.1 Gestión y mejora de los servicios | Apoyo | Responsable de Servicios Generales | - | P.801.5.2 Gestión y mejora de los recursos materiales | - | Necesidad de garantizar y mejorar la calidad del servicio brindado. | Instalaciones y servicios en correcto estado | Comunidad universitaria y otros usuarios. |
| | | | | | P.801.5.3 Incidencias informáticas | | | | |
| | | | | | P.801.5.4 Gestión de los edificios | | | | |

23. P.801.5.2 Gestión y mejora de los recursos materiales

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|---|-------|------------------------------------|-----------|---|----------|--|--|---|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.5.2 | P.801.5.2 Gestión y mejora de los recursos materiales | Apoyo | Responsable de Servicios Generales | - | P.801.5.1 Gestión y mejora de servicios | - | Necesidad de garantizar y mejorar los recursos | Recursos materiales en correcto estado | Comunidad universitaria y otros usuarios. |
| | | | | | P.801.5.3 Incidencias informáticas | | | | |
| | | | | | P.801.5.4 Gestión de los edificios | | | | |

24. P.801.5.3 Incidencias informáticas

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|------------------------------------|-------|------------------------------------|-----------|---|----------|--|------------------------------------|-------------|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.5.3 | P.801.5.3 Incidencias informáticas | Apoyo | Responsable de Servicios Generales | - | P.801.5.1 Gestión y mejora de servicios | - | Identificación de incidencias informáticas | Incidencias informáticas resueltas | PDI |
| | | | | | P.801.5.2 Gestión y mejora de los recursos materiales | | | | PAS |
| | | | | | P.801.5.4 Gestión de los edificios | | | | Estudiantes |

25. P.801.5.4 Gestión de los edificios

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|------------------------------------|-------|------------------------------------|-----------|---|----------|---|--|---|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.5.4 | P.801.5.4 Gestión de los edificios | Apoyo | Responsable de Servicios Generales | - | P.801.5.1 Gestión y mejora de servicios | - | Identificación de necesidades de gestión en los edificios | Edificios e instalaciones en correcto estado | Comunidad universitaria y otros usuarios. |
| | | | | | P.801.5.3 Incidencias informáticas | | | | |
| | | | | | P.801.5.2 Gestión y mejora de los recursos materiales | | | | |

26. P.801.6.1 Definición, revisión y mejora del cuadro de datos y mando

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|---|-------------|---------------------|-----------|--|----------|--|---|------------------|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.6.1 | P.801.6.1 Definición, revisión y mejora del cuadro de datos y mando | Transversal | Director del centro | - | P.801.6.2 Valoración de la inserción laboral y satisfacción de los titulados | - | Necesidad de definir, revisar y mejorar la información para cada una de las titulaciones oficiales | Cuadro de datos y mandos relativa a las titulaciones oficiales, disponible en canales públicos. | PDI |
| | | | | | P.801.6.3 Gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones | | | | PAS |
| | | | | | P.801.1.2 Proceso de revisión y mejora del SGIC | | | | Equipo Directivo |
| | | | | | P.801.7.2 Proceso de gestión de los documentos y evidencias | | | | |

27. P.801.6.2 Valoración de la inserción laboral y satisfacción de los titulados

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|--|-------------|---------------------|-----------|---|----------|--|--|-------------|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.6.2 | P.801.6.2 Valoración de la inserción laboral y satisfacción de los titulados | Transversal | Director del centro | - | 801.6.1 Definición, revisión y mejora del cuadro de datos y mando | - | Encuestas de satisfacción de inserción laboral | Análisis de los resultados de los datos obtenidos de las encuestas | Estudiantes |
| | | | | | P.801.6.3 Gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones | | Encuesta de satisfacción de recientes titulados. | | |
| | | | | | P.801.1.2 Proceso de revisión y mejora del SGIC | | | | |
| | | | | | P.801.7.2 Proceso de gestión de los documentos y evidencias | | | | |

28. P.801.6.3 Gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|--|-------------|---------------------|-----------|--|----------|---|---|-----------------------------------|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.6.3 | P.801.6.3 Gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones | Transversal | Director del centro | - | 801.6.1 Definición, revisión y mejora del cuadro de datos y mando | - | Necesidad o deseo de presentar una sugerencia, queja o felicitación por parte del PDI, estudiantes u otros usuarios externos al centro. | Agradecimiento de la felicitación recibida al remitente y comunicación de esta a el órgano, unidad o servicio correspondiente | PDI |
| | | | | | P.801.6.2 Valoración de la inserción laboral y satisfacción de los titulados | | | Comunicación al remitente de la respuesta a la QS. | PAS |
| | | | | | P.801.1.2 Proceso de revisión y mejora del SGIC | | | | Estudiantes |
| | | | | | P.801.7.2 Proceso de gestión de los documentos y evidencias | | | | Otros usuarios externos al centro |

29. P.801.7.1 Publicación de información de los estudios

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|---|-------|------------------------|--|-------------|----------|---|---|--------------------------------|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.7.1 | P.801.7.1 Publicación de información de los estudios | Clave | Responsable de calidad | P.801.1.1 Definir política y objetivos de calidad de la formación | - | - | Necesidad de publicar información sobre las titulaciones. | Información relativa a las titulaciones, disponible en canales públicos | PDI |
| | | | | | | | | | Empleadores |
| | | | | | | | | | Estudiantes |
| | | | | | | | | | Futuros estudiantes y familias |

30. P.801.7.2 Proceso de gestión de los documentos y evidencias

| Código del proceso | Nombre | Tipo | Propietario | Jerarquía | | | Características del proceso | | |
|--------------------|--|-------------|------------------------|-----------|--|----------|--|---|-------------|
| | | | | Superior | Mismo nivel | Inferior | Entradas | Salidas | Clientes |
| P.801.7.2 | P.801.7.2 Proceso de gestión de los documentos y evidencias | Transversal | Responsable de calidad | - | 801.6.1 Definición, revisión y mejora del cuadro de datos y mando | - | Necesidad de controlar los documentos y registros SGIC | Documentos controlados y conservación de los registros del SGIC | PDI |
| | | | | | P.801.6.2 Valoración de la inserción laboral y satisfacción de los titulados | | | | PAS |
| | | | | | P.801.1.2 Proceso de definición, revisión y mejora del SGIC | | | | Estudiantes |
| | | | | | P.801.6.3 Gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones | | | | |