



MODIFICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CENTROS DEL SAIC

(Aprobado por la Comisión de Ordenación Académica de 20 de octubre de 2025)

Justificación:

Se presenta la modificación del Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de la UPCT. La modificación consiste en la redefinición de los procedimientos de tratamiento de quejas y sugerencias (P-CENTROS-06) y del seguimiento de asignaturas con indicadores anómalos (P-CENTROS-09). Se incorporan dos procedimientos, uno para seguir las asignaturas durante el curso y otro para gestionar las reclamaciones de la evaluación.

Documentación adjunta:

PROCEDIMIENTOS:

- Quejas y sugerencias relativas a los títulos del Centro (P-CENTROS-06).
- Seguimiento de asignaturas con indicadores anómalos (P-CENTROS-09).
- Seguimiento cuatrimestral de las asignaturas del Centro (P-CENTROS-11).
- Gestión de las reclamaciones a la evaluación en las asignaturas del Centro (P-CENTROS-12).

Acuerdo:

Aprobación de las modificaciones de los Procedimientos de Centros del SAIC.

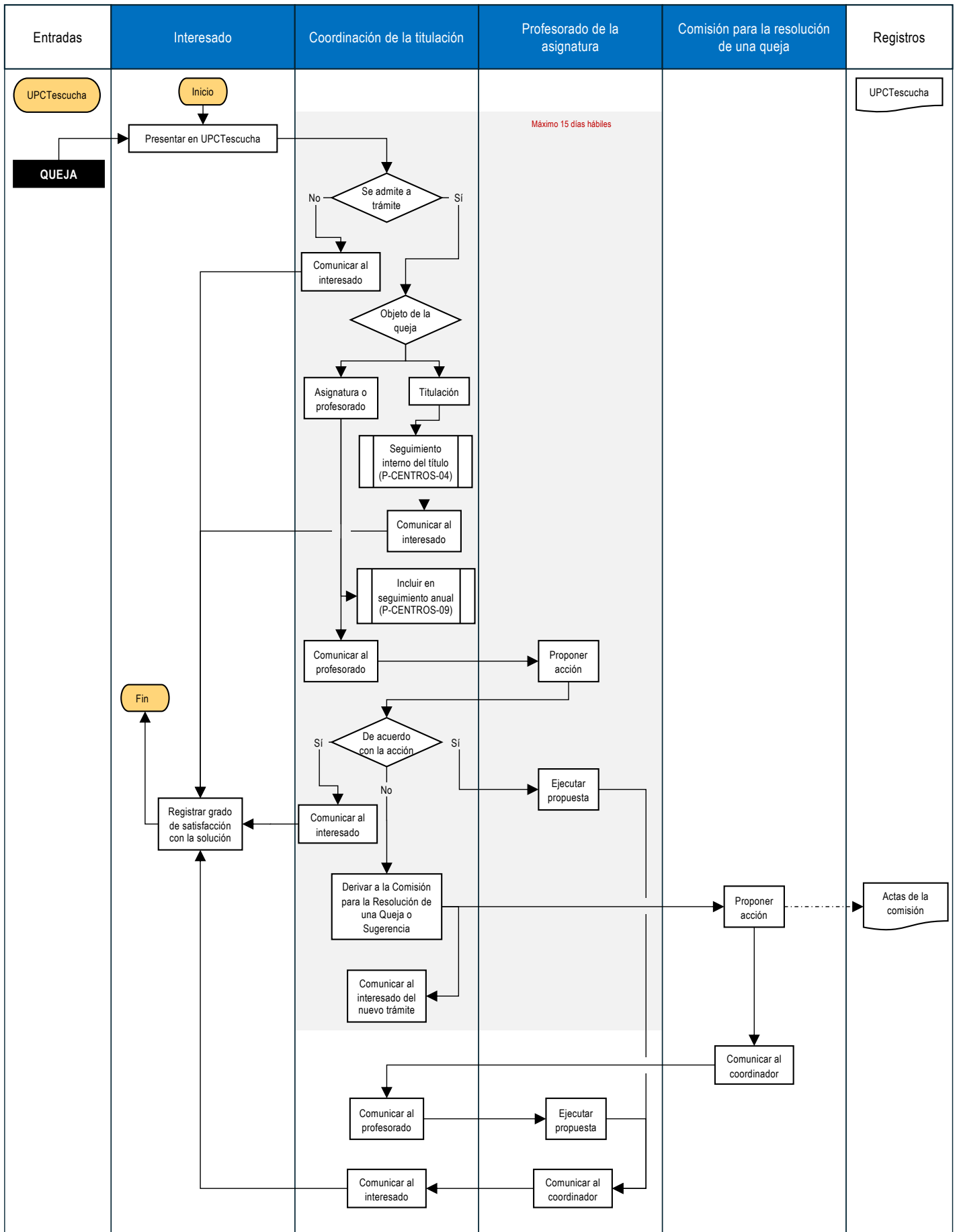
Procedimiento para tratar las quejas y sugerencias relativas a los títulos del Centro

Alternativa al actual

P-CENTROS-06

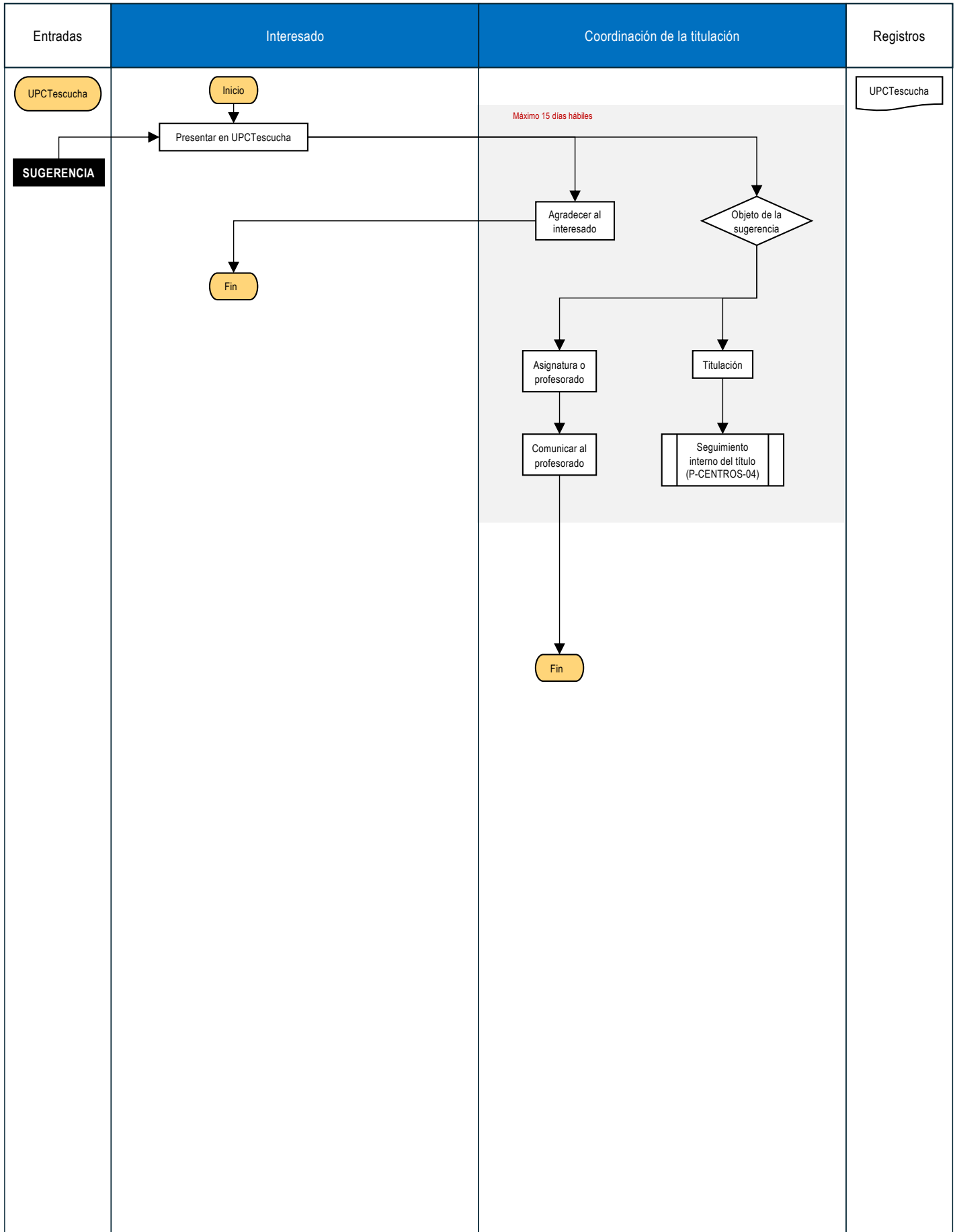
QUEJAS Y SUGERENCIA

QUEJAS





SUGERENCIAS





Procedimiento para el seguimiento de las asignaturas con indicadores anómalos P-CENTROS-09

Índice.

1. **Objeto**
2. **Alcance**
3. **Periodicidad**
4. **Documentos de referencia**
5. **Definiciones**
6. **Participantes y funciones**
7. **Secuencia de actividades del proceso**
8. **Documentos de entrada**
9. **Registros del proceso**
10. **Anexos del proceso**
11. **Modificaciones del documento**
12. **Anexos**

Fecha de aprobación por el Consejo de Gobierno	
--	--



1. Objeto

Documentar las actividades planificadas para identificar las asignaturas¹ cuyos indicadores académicos, de satisfacción o de gestión presentan valores anómalos respecto al conjunto del plan de estudios, con el fin de analizar sistemáticamente su diseño, ejecución y resultados, diagnosticar las causas subyacentes y activar acciones de mejora, correctivas o preventivas que aseguren la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje y el cumplimiento de los objetivos formativos.

2. Alcance

Aplica a todas las asignaturas de los títulos oficiales de la Universidad que, una vez finalizado el curso académico, presenten indicadores de funcionamiento o resultados con valores anómalos conforme a los principios generales, criterios y umbrales establecidos en los Anexos 1, 2 y 3.

3. Periodicidad

El seguimiento de asignaturas se realiza cada curso sobre los meses de febrero o marzo, que es cuando se dispone de las evidencias de funcionamiento y resultados del curso inmediatamente anterior.

4. Documentos de referencia

- Criterios y directrices para el aseguramiento de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (2015).
- Documentación del Programa AUDIT de ANECA (02. V2.01).
- Documentación del Programa ACREDITA de ANECA (abril 2022).
- Reglamento para la coordinación de títulos oficiales de la Universidad Politécnica de Cartagena
- Manual de la Calidad del Centro (22/07/2020).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

5. Definiciones

Acción de mejora. Medida planificada y documentada, adoptada para corregir debilidades identificadas mediante seguimiento, evaluación o revisión, reforzar buenas prácticas o atender sugerencias o quejas, con el fin de mejorar la docencia, la gestión académica y la calidad del título.

Acción correctiva. Medida planificada y documentada, adoptada para eliminar la causa de una no conformidad detectada durante el seguimiento, con el objetivo de evitar su repetición y restablecer la conformidad académica del título.

¹ En este procedimiento, cuando se haga referencia a asignatura, en aquellas en las que existan más de un grupo se entenderá asignatura-grupo



No conformidad. Incumplimiento de un requisito normativo, procedimental o de calidad académica, detectado mediante seguimiento, evaluación o auditoría de un título.

Evidencias e indicadores para el seguimiento. Conjunto de datos, documentos y registros cualitativos o cuantitativos que permiten evaluar el desarrollo, cumplimiento y eficacia de los procesos académicos y docentes de una titulación. Los indicadores son datos cualitativos o cuantitativos que aportan información sistemática y medible sobre aspectos clave del título (como tasas de rendimiento, tasas de éxito, satisfacción, percepción de la carga de trabajo, ...), mientras que las evidencias constituyen pruebas directas, registros o documentales que respaldan la ejecución de acciones, decisiones y resultados en el marco del sistema de garantía interna de calidad (actas, encuestas, guías docentes, memorias de las titulaciones, ...).

Asignaturas con indicadores anómalos. Asignaturas para las que uno o varios de los indicadores de seguimiento definidos por la UPCT presentan valores que se alejan de los valores medios del conjunto de asignaturas del curso/titulación o no alcanzan los valores mínimos fijados por los sistemas de aseguramiento de la calidad del centro o de la UPCT.

6. Participantes y funciones

Coordinación de la titulación (puede apoyarse en los Coordinadores de curso)

- Analizar los indicadores para el seguimiento (Anexo 1) del conjunto de asignaturas de la titulación.
- Detectar las asignaturas con indicadores anómalos (Anexo 2).
- Proponer las asignaturas que serán objeto de seguimiento y análisis en profundidad.
- Recopilar los indicadores y evidencias relativas a las asignaturas objeto de seguimiento (Anexo 3).
- Tramitar la aprobación de las acciones de mejora (P-CENTROS-05).
- Hacer seguimiento de la ejecución de las acciones de mejora (P-CENTROS-04 y P-CENTROS-05).

Dirección/Decanato de Centro

- Proponer el listado final de asignaturas que serán objeto de seguimiento.
- Convocar las comisiones para el seguimiento de las asignaturas propuestas
- Informar al vicerrectorado responsable de profesorado cuando exista retraso injustificado en la ejecución de una acción correctiva o de mejora.

Comisión de seguimiento de la asignatura

- Analizar los indicadores y evidencias de las asignaturas objeto de seguimiento.
- Proponer acciones correctivas o de mejora.
- Informar a la coordinación del título y solicitar al profesorado responsable la ejecución de las acciones correctivas o de mejora.
- Revisar del proceso de implementación de las acciones de mejora que no se están ejecutando según lo previsto.



Vicerrectorados con competencias en materia de profesorado

- Iniciar o adoptar las acciones oportunas en aplicación de la normativa vigente cuando los docentes no ejecutan las acciones correctivas o de mejora propuestas por la Comisión de Garantía de la Calidad del Centro.

7. Secuencia de actividades del proceso

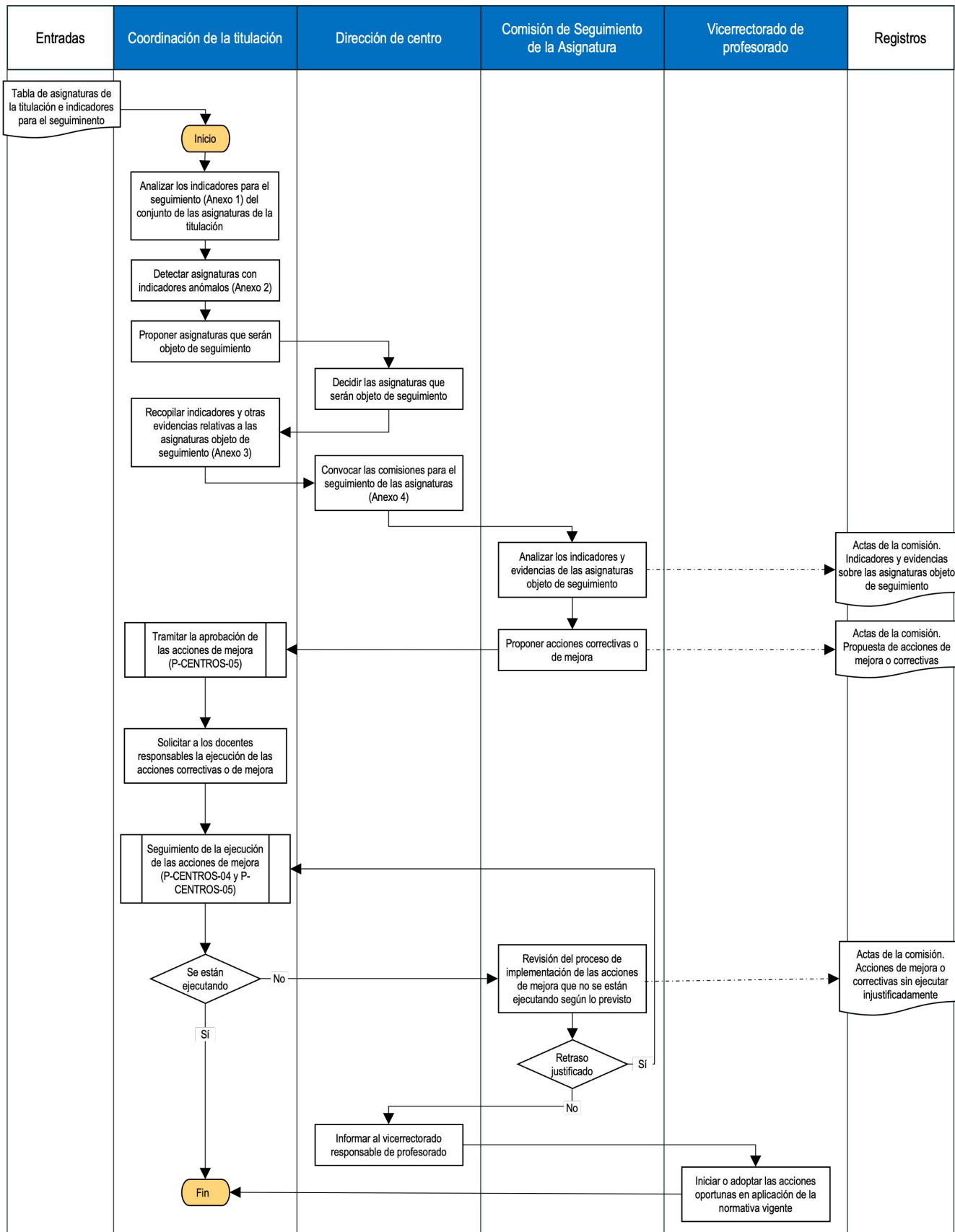
Ver organigrama.



Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad de las Enseñanzas
Procedimiento para el seguimiento de las asignaturas con indicadores anómalos (P-CENTROS-09)

Ed. 02

Página 5 de 6





8. Documentos de entrada

Nombre del anexo	Ubicación del archivo	Responsable del archivo
Tabla de asignaturas/actividades del plan de estudios e indicadores para el seguimiento	Alfresco	Subdirección / Vicedecanato Calidad

9. Registros del proceso

Nombre del registro	Soporte en el que se almacena	Ubicación del archivo	Responsable del archivo	Tiempo de conservación	Nombre del formato asociado	Código del formato asociado	Ubicación del formato asociado
Listado final de asignaturas que van a ser objeto de seguimiento	Electrónico	Alfresco	Subdirección / Vicedecanato de Calidad	Permanente	---	---	---
Evidencias sobre la asignatura objeto de seguimiento	Electrónico	Alfresco	Subdirección / Vicedecanato de Calidad	Permanente	---	---	---
Acciones de mejora propuestas por asignatura.	Electrónico	Alfresco	Subdirección / Vicedecanato de Calidad	Permanente	---	---	---

10. Anexos del proceso

Nombre del anexo	Soporte en el que se almacena	Ubicación del archivo	Responsable del archivo	Tiempo de conservación
Anexo 1. Principios generales que aplican al seguimiento de asignaturas	Electrónico	Alfresco	Servicio de Gestión de la Calidad	Permanente
Anexo 2. Indicadores para conocer los resultados de las asignaturas	Electrónico	Alfresco	Servicio de Gestión de la Calidad	Permanente
Anexo 3. Directrices para seleccionar las asignaturas que van a ser objeto de seguimiento	Electrónico	Alfresco	Servicio de Gestión de la Calidad	Permanente
Anexo 4. Evidencias sobre la asignatura objeto de seguimiento	Electrónico	Alfresco	Servicio de Gestión de la Calidad	Permanente
Anexo 5. Directrices sobre la composición y funcionamiento de la comisión de seguimiento	Electrónico	Alfresco	Servicio de Gestión de la Calidad	Permanente

11. Modificaciones del documento

Edición	Fecha	Causas de la modificación
0	20/03/2019	Emisión inicial del procedimiento
1	22/07/2020	Revisado para incorporar Doctorado
2	XX/XX/2025	Se ha modificado el procedimiento al incorporar como documento de referencia el nuevo reglamento de evaluación. Se han visto afectados por cambios todos los apartados.



Procedimiento para el seguimiento de las asignaturas con indicadores anómalos

ANEXO 1

Principios generales que aplican al seguimiento de asignaturas

La UPCT, al definir y aplicar el presente procedimiento se regirá por los siguientes principios generales, en coherencia con sus valores institucionales y estándares de calidad:

- **Transparencia.** La institución velará por que el procedimiento sea accesible y comprensible para las partes implicadas. Se facilitará información clara sobre el proceso y su implementación.
- **Mejora continua.** Todas las acciones correctivas, una vez ejecutadas, serán consideradas como fuente de información útil para alimentar los procesos de seguimiento, revisión y mejora del título, en el marco del sistema de garantía interna de calidad.
- **Trazabilidad y registro.** Se garantizará el registro, seguimiento y documentación de todos los seguimientos realizados, así como de las actuaciones que se lleven a cabo en su tratamiento, permitiendo el control y evaluación del procedimiento.

Quienes participen en el proceso de revisión de una asignatura con indicadores anómalos estarán obligados a observar los principios de:

- **Imparcialidad y objetividad.** El seguimiento se realizará atendiendo exclusivamente a los hechos y con criterios técnicos, académicos o administrativos objetivos.
- **Confidencialidad.** Toda la información ligada al procedimiento y la información sobre el desarrollo de las discusiones y deliberaciones mantenidas por los participantes en el proceso, serán tratados de forma reservada, conforme a la normativa de protección de datos personales. Solo tendrán acceso a la información quienes intervengan directamente en proceso.
- **Diligencia.** Las personas y órganos implicados en el procedimiento estarán obligados a **colaborar activamente y con la debida diligencia**, atendiendo en plazo las solicitudes de información y ejecutando las medidas de actuación aprobadas por el órgano competente.



Procedimiento para el seguimiento de las asignaturas con indicadores anómalos

ANEXO 2

Indicadores para conocer los resultados de las asignaturas

- A. Datos para describir las asignaturas del plan de estudios (generados por OPADA y suministrados por SGC):
- Nombre
 - Tipo
 - Curso
 - Cuatrimestre
 - ECTS
 - Número de estudiantes matriculados
 - Porcentaje de estudiantes en primera matrícula
- B. Indicadores para describir los resultados de las asignaturas (generados por OPADA y suministrados por SGC):
- B.1. Indicadores de rendimiento académico:
- Tasa rendimiento
 - Tasa de rendimiento primera matrícula (porcentaje de aprobados sobre matriculados en primera matrícula)
 - Porcentaje de no presentados
 - Tasa de éxito
 - Porcentaje de suspensos sobre presentados
- B.2. Indicador de satisfacción con la actividad docente
- Satisfacción de los estudiantes con la actividad docente
- B.3. Indicador de percepción de la carga de trabajo
- Percepción de carga de la carga de trabajo por parte de los estudiantes
- C. Evidencias de funcionamiento o resultados de las asignaturas (almacenadas en UPCTescucha)
- Quejas asociadas a las asignaturas
 - Reclamaciones asociadas a una asignatura

Esta información quedará recogida en una tabla en la que se incluirán también los valores que obtiene el título, en su conjunto.



Procedimiento para el seguimiento de las asignaturas con indicadores anómalos

ANEXO 3

Directrices para seleccionar las asignaturas que van a ser objeto de seguimiento

El número de asignaturas que cada curso académico será objeto de seguimiento dependerá de la capacidad del Centro para asumir el trabajo que este proceso genera. Teniendo en cuenta esta restricción, los Centros tratarán de analizar el diseño y la ejecución de las asignaturas que cumplan una o varias de las siguientes condiciones:

- Valores de la tasa de rendimiento que se alejen en más de un 30 % (por encima o por debajo) de los valores medios del título
- Valores de tasa de éxito inferior al 60%
- Valores de la tasa de no presentados mayores del 35%
- Valores de carga de trabajo percibida inferiores a 2 (escala Likert 1-5)
- Valores de carga de trabajo percibida superiores a 4 (escala Likert 1-5)
- Valores de satisfacción global con la actividad docente (encuesta de evaluación docente) inferiores a 3.0 (escala Likert 1-5)
- La asignatura ha sido objeto de una reclamación o una queja.

Los valores señalados para los distintos indicadores servirán como referencia general y podrán ser ajustados por el centro en función de sus particularidades.



Procedimiento para el seguimiento de las asignaturas con indicadores anómalos

ANEXO 4

Evidencias sobre la asignatura objeto de seguimiento

Cuando una asignatura haya sido elegida para su seguimiento, deberá recopilarse información suficiente, válida y actualizada para que la Comisión de Seguimiento analice su contexto, diseño, implementación y resultados. Esta información deberá ser usada de forma confidencial y siempre en el marco de este proceso.

Con carácter orientativo se recomienda considerar, al menos, los elementos que recoge la siguiente tabla.

Información	Origen
Ficha de la asignatura en la memoria del título en vigor.	Web UPCT/Estudios/Calidad/memoria del título
Guía docente de la asignatura (curso objeto de análisis).	Web UPCT/Estudios/Plan de Estudios
Calendario de coordinación del título (curso objeto de análisis).	Coordinación del título.
Tabla 2 de ACREDITA: resultados de las asignaturas del plan de estudios (últimos 2 cursos académicos).	Generadas por OPADA y suministradas por SGC.
Percepción de la carga de trabajo del título (últimos 2 cursos académicos).	Coordinación del título (Campus Virtual).
Satisfacción de los estudiantes con la actividad docente (últimos 2 cursos académicos).	Generados y suministrados por SGC.
Quejas y reclamaciones documentadas, relacionadas con la actividad docente.	UPCTescucha
Opiniones sobre la asignatura recogidas en las reuniones de seguimiento del título (P-CENTROS-11).	Coordinador del título (Alfresco P-CENTROS-11).
Materiales docentes en el aula virtual.	Aula Virtual de la asignatura.
Exámenes, u otras pruebas de evaluación, realizados en cada una de las asignaturas.	Profesorado de la asignatura
Perfil de ingreso de los estudiantes matriculados en el título/asignatura.	Generadas por OPADA y suministradas por SGC.



Procedimiento para el seguimiento de las asignaturas con indicadores anómalos

ANEXO 5

Directrices sobre la composición y el funcionamiento de la Comisión de Seguimiento de la Asignatura

Órgano o grupo de trabajo encargado de analizar el diseño, el desarrollo, la evaluación y los resultados de la asignatura, a partir de evidencias y con el fin de proponer acciones de mejora o correctivas orientadas a la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje. Formarán parte de la Comisión de Seguimiento de la Asignatura:

- Titular de la dirección o decanato del centro, o persona en quien delegue, que presidirá la comisión.
- Titular de la secretaría del centro, o persona en quien delegue, que actuará como secretario o secretaria de la comisión.
- Responsable de coordinación (en función de la organización de cada Centro) o persona en quien delegue, que actuará como vocal.
- Dirección del Departamento o Departamentos de las áreas a las que esté adscrita la asignatura objeto de seguimiento, o persona en quien deleguen, que actuará como vocal.

La Comisión podrá reunirse las veces que considere necesarias para cumplir con su función. Al menos a una de esas reuniones, se invitará a participar en calidad de invitado, al profesorado responsable de la asignatura objeto de seguimiento, así como al de otras asignaturas que pudieran verse afectadas por su funcionamiento.

La Comisión de seguimiento de la asignatura podrá proponer una o varias acciones de mejora o correctivas, complementarias o alternativas, en función del análisis realizado. Dichas propuestas, conforme al procedimiento P-CENTROS-05, deberán ser validadas por la Junta de Centro y, en su caso, aprobadas por el Consejo de Gobierno para su incorporación al plan de mejora del título.

La Subdirección o Vicedecanato con competencias en calidad será responsable de verificar la ejecución de las acciones integradas en dicho plan, conforme a los plazos, indicadores y responsables definidos.

Procedimiento para el **seguimiento** **cuatrimestral** de las asignaturas del Centro

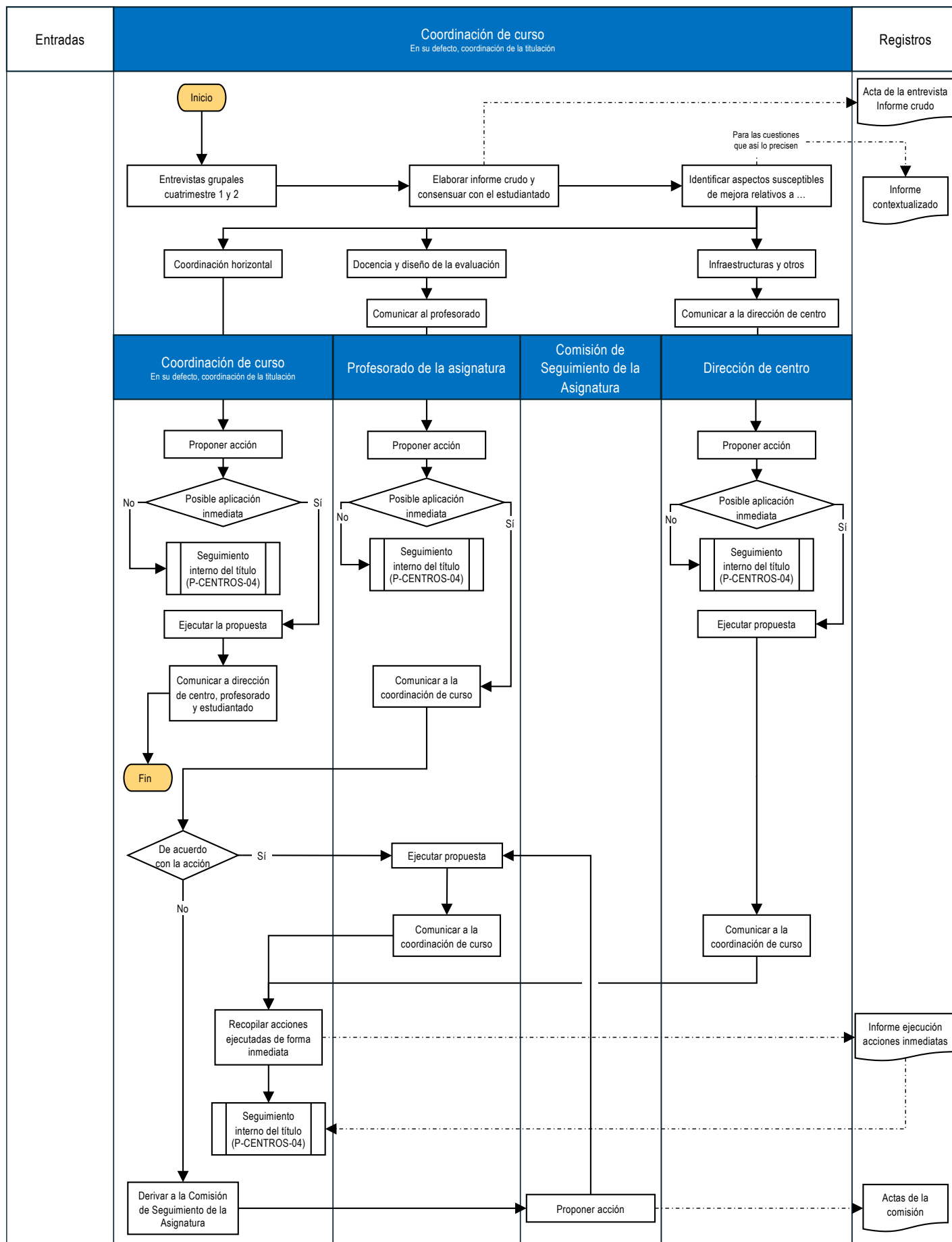
Nuevo procedimiento P-CENTROS-11

Complementario a P-CENTROS-09

Seguimiento cuatrimestral ("ex ante")



Seguimiento cuatrimestral



Procedimiento para tratar las reclamaciones a la evaluación en las asignaturas del Centro

Nuevo procedimiento P-CENTROS- 12

Complementario a P-CENTROS-06



RECLAMACIONES

