

# Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de U-TAD

## Resumen de revisiones

Edición	Fecha de aprobación	Naturaleza de la Revisión/Modificaciones
1	25-01-2015	Elaboración del Manual según las Directrices AUDIT y el Modelo de la UCJC
B1	27-09-2017	Actualización y adaptación a la nueva versión del SGIC

	Cargo	Fecha
Elaboración	Dirección de Calidad	30-07-2017
Revisión	Secretario General	27-09-2017
Aprobación	Comité Académico (pendiente)	

## ÍNDICE

Capítulo 0. Presentación del manual.....	5
1. Presentación .....	5
2. Siglas utilizadas .....	8
Capítulo 1. Presentación de U-tad .....	10
1.1. Objeto .....	10
1.2. Ámbito de aplicación .....	10
1.3. Documentación de referencia.....	10
1.4. Desarrollo.....	11
1.4.1. Presentación de U-tad.....	11
1.4.2. Organización de U-tad.....	12
1.4.3. Órganos de Gobierno .....	12
1.4.4. Personal académico y personal de administración y servicios.....	17
1.4.5. Reglamentos y normas.....	17
Capítulo 2. El Sistema de Garantía Interna de la Calidad de U-tad.....	18
2.1. Objeto .....	18
2.2. Ámbito de aplicación .....	18
2.3. Documentación de referencia.....	19
2.4. Desarrollo.....	20
2.4.1. Introducción.....	20
2.4.2. Objetivos del SGIC .....	21
2.4.3. Alcance del SGIC .....	22
2.4.4. Documentos del SGIC.....	23
2.4.5. Manual del SGIC .....	23
Anexo 2.1. Mapa de procesos del SGIC del Centro .....	25
Directriz 0. Política y objetivos de calidad.....	26
Directriz 1. Garantía de la calidad de los programas formativos .....	26
Directriz 2 – Orientación al aprendizaje .....	27
Directriz 3 – Personal académico y de apoyo a la docencia .....	28
Directriz 4 – Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios.....	28
Directriz 5 – Análisis y utilización de los resultados .....	28

Directriz 6 – Gestión de la información publica .....	29
Capítulo 3. Estructura del centro para la calidad .....	33
3.1. Objeto .....	33
3.2. Ámbito de aplicación .....	33
3.3. Documentación de referencia.....	33
3.4. Desarrollo.....	33
3.4.1. Dirección de Calidad .....	33
Capítulo 4. Políticas y objetivos de calidad .....	35
4.1. Objeto .....	35
4.2. Ámbito de aplicación .....	36
4.3. Documentación de referencia.....	36
4.4. Desarrollo.....	36
4.4.1. Identificación de los Grupos de Interés.....	37
4.4.2. Cauces de participación de los Grupos de Interés.....	38
4.4.3. Rendición de cuentas a los Grupos de Interés .....	38
Capítulo 5. Garantía de calidad de los programas formativos .....	40
5.1. Objeto .....	40
5.2. Ámbito de aplicación .....	40
5.3. Documentación de referencia.....	40
5.4. Desarrollo.....	41
Capítulo 6. Orientación al aprendizaje .....	43
6.1. Objeto .....	43
6.2. Ámbito de aplicación .....	43
6.3. Documentación de referencia.....	43
6.4. Desarrollo.....	44
Capítulo 7. Personal académico y de apoyo .....	46
7.1. Objeto .....	46
7.2. Ámbito de aplicación .....	46
7.3. Documentación de referencia.....	46
7.4. Desarrollo.....	47
Capítulo 8. Recursos materiales y servicios.....	49
8.1. Objeto .....	49

8.2. Ámbito de aplicación .....	49
8.3. Documentación de referencia.....	49
8.4. Desarrollo.....	49
Capítulo 9. Resultados de la formación.....	52
9.1. Objeto .....	52
9.2. Ámbito de aplicación .....	52
9.3. Documentación de referencia.....	52
9.4. Desarrollo.....	53
Capítulo 10. Información pública .....	55
10.1. Objeto .....	55
10.2. Ámbito de aplicación .....	55
10.3. Documentación de referencia.....	55
10.4. Desarrollo.....	55
Glosario .....	57

## Capítulo 0. Presentación del manual

### *Resumen de revisiones*

Edición	Fecha	Naturaleza de la Revisión / Modificaciones
1	25-01-2015	Elaboración del Manual según las Directrices AUDIT y el Modelo de la UCJC

	Cargo	Fecha
Elaboración	Dirección de Calidad	25-01-2015
Revisión	Secretario General	08-09-2016
Aprobación	Comité de Dirección	12-09-2016

### 1. Presentación

La Ley Orgánica 4/2007, que modifica a la LOU, establece la reorientación de las enseñanzas universitarias para su convergencia con los principios del Espacio Europeo de Educación Superior, flexibilizando la organización para que permita que cada universidad aproveche su capacidad de innovación.

Esta nueva organización deberá estar fundamentada en los Sistemas de Garantía de la Calidad, para fomentar la eficiencia de las enseñanzas y permitir el proceso de acreditación de títulos.

En el capítulo VI, artículo 24 del Real Decreto 1393/2007, se disponen los procesos de verificación y acreditación, entendiéndose que la verificación consistirá en comprobar que el plan de estudios elaborado por la Universidad se corresponde con el protocolo descrito en el R.D. para la inscripción en el RUCT, y la acreditación inicial del título oficial. Tras 6 años, se somete a evaluación para valorar el ajuste de una enseñanza a unos ciertos criterios de calidad, descritos por la ANECA en su Propuesta: "Criterios y Directrices para la Acreditación

de Enseñanzas conducentes a Títulos Oficiales Españoles de Grado y Máster”, para mantener su acreditación.

Así mismo, el Anexo I del R.D. establece el modelo de proyecto de título oficial que las universidades tendrán que presentar para su verificación, y posteriormente en la acreditación, es donde tendrá que exponer o justificar las diferencias entre el proyecto y la realidad de la titulación.

El proyecto descrito tiene la siguiente estructura:

1. Descripción del título
2. Justificación
3. Objetivos
4. Acceso y admisión de estudiantes
5. Planificación de las enseñanzas
6. Personal académico
7. Recursos materiales y servicios
8. Resultados previstos
9. Sistema de garantía de la calidad
10. Calendario de aplicación

Uno de los puntos más importantes a considerar dentro del Proyecto del Título Oficial es la importancia que se le da a la existencia de un Sistema de Garantía de la Calidad, aplicable también al centro y al sistema general de la Universidad, donde se expone:

- La existencia de Responsables del Sistema de Garantía de la Calidad del plan de estudios a definir.
- La definición de procedimientos referidos a:
  - Evaluación y mejora de la calidad de la enseñanza y del profesorado.
  - Garantía de la calidad de las prácticas externas y los programas de movilidad.
  - Análisis de la inserción laboral y la satisfacción de los graduados con la formación recibida.
  - Análisis de la satisfacción de los colectivos implicados (estudiantes, PDI, PAS, etcétera) y atención a las sugerencias o reclamaciones.

- Criterios específicos en el caso de la extinción del título.

U-tad Centro Universitario de Tecnología y Arte Digital, como Centro Adscrito a la Universidad Camilo José Cela, elabora su Manual del Sistema de Garantía de Calidad siguiendo las directrices marcadas por el Programa AUDIT (elaborado por ANECA, AQU Y ACSUG) y alineado con el Sistema de la Universidad Camilo José Cela, cuyos Manuales obtuvieron una valoración positiva AUDIT al diseño.

El SGIC de U-tad se diseña en la Dirección de Calidad, atendiendo a las características de cada titulación, y garantizando el cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 1393/2007 y su posterior modificación según RD 861/2010, la propuesta de acreditación elaborada por ANECA y el Programa AUDIT de ANECA, que marca los criterios y directrices que debe tener el SGIC de cada Universidad o Centro para que se le evalúe su diseño y sea certificado.

Los documentos sobre los que se desarrolla el Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la Universidad, y que es de aplicación para todos sus Centros, son:

- **El Manual del Sistema de Garantía Interna de la Calidad de cada Centro** (en adelante MSGIC), será el documento base del SGIC, en el que se van a definir las características del sistema, los requisitos, el alcance y la referencia a la documentación genérica y los procedimientos que se desarrollan.
- **El Manual detallado de Procesos y de Procedimientos de la Universidad** (en adelante Manual de Procedimientos), que completa el SGIC y que lo constituyen un conjunto de documentos donde se exponen los procesos y procedimientos que se llevan a cabo en los Servicios y Centros de la Universidad, tanto propios como adscritos, y a los que el MSGIC hará referencia en múltiples ocasiones.

Tanto en el MSGIC como en el Manual de Procedimientos, se hará referencia a las evidencias y/o registros que se originan por la implantación del SGIC.

## 2. Siglas utilizadas

A: De Acuerdo. Puntuación de la escala de satisfacción de los estudiantes del Programa DOCENTIA.

AI: Autoinforme del Profesor.

ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.

CA: Completamente de Acuerdo. Puntuación de la escala de satisfacción de los estudiantes del Programa DOCENTIA.

CAM: Comunidad Autónoma de Madrid.

RSGC: Responsable del Dirección de Calidad del Centro.

CD: Completamente en Desacuerdo. Puntuación de la escala de satisfacción de los estudiantes del Programa DOCENTIA.

CECD: Comisión de Evaluación y Calidad de la Docencia.

CGC: Comisión de Garantía de Calidad.

SPD: Servicio de Desarrollo Profesional.

CTED: Comité Técnico de Evaluación de la Docencia.

D: En Desacuerdo. Puntuación de la escala de satisfacción de los estudiantes del Programa DOCENTIA.

EE: Encuesta de Estudiantes.

EEES: Espacio Europeo de Educación Superior.

IEA: Instituto de Enseñanza Aprendizaje.

IR: Informe del responsable Académico.

LOMLOU: Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

LOU: Ley Orgánica 6/2001 de Universidades.

MA: Muy de Acuerdo. Puntuación de la escala de satisfacción de los estudiantes del Programa DOCENTIA.

MD: Muy en Desacuerdo. Puntuación de la escala de satisfacción de los estudiantes del Programa DOCENTIA.

MECD: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.

MSGIC: Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

PAS: Personal de Administración y Servicios.

PDI: Personal Docente e Investigador.



R.D.: Real Decreto.

RUCT: Registro de Universidades, Centros y Títulos.

SGIC: Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

SQRF: Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Felicitaciones.

TIC: Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

UCJC: Universidad Camilo José Cela.

U-tad: U-tad Centro Universitario de Tecnología y Arte Digital.

## Capítulo 1. Presentación de U-tad

### *Resumen de revisiones*

Edición	Fecha de aprobación	Naturaleza de la Revisión/Modificaciones
1	25-01-2015	Elaboración del Manual según las Directrices AUDIT y el Modelo de la UCJC
B1	27-09-2017	Actualización y adaptación a la nueva versión del SGIC

	Cargo	Fecha
Elaboración	Dirección de Calidad	30-07-2017
Revisión	Secretario General	27-09-2017
Aprobación	Comité Académico (pendiente)	

### 1.1. Objeto

El objeto de este capítulo es presentar U-tad, Centro Adscrito de la Universidad Camilo José Cela donde se aplica el SGIC.

U-tad presenta todos aquellos datos que puedan ayudar a la implantación del SGIC, tales como: estudios que abarca, estructura organizativa, personal con el que cuenta así como las normas y reglamentos que resulten de interés para el sistema.

### 1.2. Ámbito de aplicación

Como se ha comentado con anterioridad, el ámbito de aplicación abarca todas las titulaciones oficiales que se imparten y de las que son responsables en este centro.

### 1.3. Documentación de referencia

La documentación será la relativa al conjunto de normas de la UCJC, así como las normas de organización y funcionamiento de U-tad. También se tendrá en cuenta la normativa legal procedente del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, de la Comunidad Autónoma de Madrid, de la ANECA y de la Fundación para el Conocimiento Madri+d que pueda afectar a la organización de dicho Centro.

## **1.4. Desarrollo**

### *1.4.1. Presentación de U-tad*

U-tad Centro Universitario de Tecnología y Arte Digital se regirá por lo dispuesto en la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, y las normas que en su desarrollo dicte el Estado y la Comunidad de Madrid, por el Real Decreto 557/1991, de 12 de abril, por el convenio de adscripción celebrado entre la Universidad Camilo José Cela y la entidad titular del centro adscrito, y por las presentes Normas de Organización y Funcionamiento.

En los aspectos mercantiles se regirá por la Ley de Sociedades de Capital y demás normas concordantes, aplicables a la entidad titular del Centro Adscrito, así como por sus Estatutos mercantiles.

La actividad del Centro Universitario se fundamenta en el principio de libertad académica manifestada en la libertad de cátedra, de investigación y de estudio y son funciones del Centro las siguientes:

- a) La creación, desarrollo, transmisión y crítica de la ciencia, la tecnología y la cultura, en todas sus manifestaciones.
- b) La formación de todos sus profesores y alumnos para el ejercicio de las actividades científicas, profesionales, artísticas y tecnológicas.
- c) La contribución científica y tecnológica al desarrollo social y económico nacional y especialmente de la Comunidad de Madrid, a la cultura y a la calidad de vida.
- d) El desarrollo y promoción de la cultura y de la educación innovadora con una especial dedicación al fomento, desarrollo e implantación de los sistemas educativos que mejoren su uso en todos los ámbitos y toda clase de instituciones.

Son competencias del Centro Universitario, a través de los órganos previstos, las siguientes:

- a) La organización de la enseñanza e investigación.
- b) La selección, contratación y promoción del profesorado, del personal investigador, así como del personal de administración y servicios.
- c) La selección y formación de los alumnos.
- d) La creación de estructuras adecuadas para la docencia e investigación científica.
- e) Otras competencias previstas en la Ley.

#### *1.4.2. Organización de U-tad*

U-tad Centro Universitario de Tecnología y Arte Digital está integrado por **Áreas de conocimiento**. Actualmente son cuatro las Áreas creadas:

- Arte.
- Videojuegos y Productos Interactivos.
- Ingeniería y empresa.

Las áreas son los órganos básicos encargados de organizar, coordinar e impartir las enseñanzas, así como organizar y desarrollar la investigación en sus respectivos campos de conocimiento. También pueden proporcionar asesoramiento científico y técnico en todo el ámbito U-tad. La creación, modificación y supresión de áreas es competencia del Consejo de Administración.

La designación, determinación del ámbito de funciones y cese del Director de Área será competencia del Director del Centro. A estas áreas les prestan servicios diferentes departamentos de la entidad, como son Recursos Humanos, Financiero, Servicios Corporativos, Marketing, Admisiones, Comunicación, Servicio de Desarrollo Profesional y Calidad.

#### *1.4.3. Órganos de Gobierno*

Los Órganos de Gobierno del Centro Universitario son de dos clases: Órganos directivos y Órganos académicos.

#### 1.4.3.1. Órganos directivos

Los órganos directivos son los que marcan las directrices generales de U-tad, velan por su cumplimiento y establecen los cauces de relación entre este y el cuerpo social, de acuerdo con las competencias que se les asignan en sus Normas de Organización y Funcionamiento.

Son órganos directivos:

- El Consejo de Administración de la entidad titular de U-tad.
- El Comité de Dirección.

Las decisiones del Consejo de Administración son vinculantes para cualquier órgano de U-tad. Tendrá competencia exclusiva en la interpretación y modificación de sus Normas de Organización y Funcionamiento. En todo caso, se garantiza que las decisiones de naturaleza estrictamente académica se adoptarán por órganos en los que el personal docente o investigador tenga una representación mayoritaria.

El Comité de Dirección está compuesto por:

- El Director.
- El Secretario General.
- Los Directores de las áreas.
- El Director de Marketing y Comunicación.
- El Director de Admisiones.
- El Director de Servicios.
- El Director de Sistemas.
- El Director de Calidad.

Las competencias del Comité de Dirección son:

- a) Proponer la aprobación y/o reforma de las normas de U-tad.
- b) Proponer la implantación de nuevos títulos, así como la aprobación y la modificación de los respectivos planes de estudios.
- c) Proponer la creación y la supresión de servicios, y definir su composición y organización.
- d) Proponer la configuración y las modificaciones de la plantilla del personal académico, así como su sistema de selección y de promoción.

- e) Proponer criterios para la concesión de permisos, excedencias y años sabáticos al profesorado.
- f) Aprobar la memoria de cada curso académico.
- g) Aprobar el calendario académico.
- h) Resolver los conflictos de competencias que se planteen entre estudios o servicios universitarios.
- i) Cualquier otra competencia que le sea atribuida por este Reglamento y otras disposiciones que le puedan ser de aplicación.

#### 1.4.3.2. Órganos académicos

Los Órganos académicos son aquellos que dirigen e impulsan la actividad docente e investigadora del Centro Universitario.

Los órganos académicos de U-tad son:

- Directores de área.
- Coordinadores académicos.
- Comité Académico.
- Secretario general.

La responsabilidad del gobierno de U-tad corresponderá al Director de U-tad. Es la primera autoridad de U-tad y le corresponde la máxima responsabilidad en la representación, el gobierno y la administración de U-tad.

Son **funciones del Director de U-tad** las siguientes:

- a) Asumir las responsabilidades del Sistema de Calidad en U-tad, que posteriormente delega en el Departamento de Calidad.
- b) Convocar y presidir los comités.
- c) Establecer reuniones periódicas para controlar el perfecto funcionamiento de los niveles de exigencia y objetivos marcados.

El Secretario General de U-tad es el fedatario de todos los actos y acuerdos del Claustro y de los comités, así como de aquellos otros derivados de la organización y actividad académica de U-tad.

Son **funciones del Secretario General** de U-tad:

- a) Levantar acta de las sesiones del Claustro y de los comités y dar fe de los acuerdos y del contenido de los libros de actas de los mismos.
- b) La recepción y custodia de las actas de calificación de los exámenes.
- c) La custodia del Archivo General y el Sello Oficial de U-tad.
- d) La expedición de documentos y certificaciones de cuantos actos o hechos académicos consten en la documentación oficial de U-tad.
- e) Cuantas funciones le sean encomendadas por la legislación universitaria o las Normas de Organización y Funcionamiento de U-tad.

El Director de área es nombrado por el Director de U-tad. Al Director le corresponde igualmente su remoción.

Son **funciones del Director de área** las siguientes:

- a) Elaborar la memoria anual del área.
- b) Convocar, presidir y dirigir las reuniones del Área.
- c) Representar al área ante las instancias universitarias.
- d) Cualquier otra función que le delegue el Director de U-tad u otro órgano de U-tad.
- e) Establecer objetivos y plazos para la realización de tareas, definiendo prioridades a corto plazo y controlando la calidad del trabajo y verificando que se ejecutan las acciones previstas.
- f) Realizar análisis lógicos, identificar problemas, reconocer información significativa, buscar y coordinar datos relevantes.
- g) Asegurar la correcta atención y asesoramiento a los implicados internos y/o externos.

- h) Mantener una estrategia de comunicación que permita al equipo de trabajo identificar claramente los objetivos del área bajo su dirección.
- i) Colaborar en la planificación, programación y coordinación de las actuaciones del personal bajo su dependencia, procurando que éstos dispongan de objetivos definidos para la realización de su trabajo.
- j) Dirigir los medios humanos y técnicos de que dispone para la consecución de los objetivos fijados.
- k) Programar las actividades, establecer los procesos de trabajo, coordinar, medir y supervisar las actuaciones del personal a su cargo.
- l) Facilitar y colaborar en la formación del personal a su cargo para el desempeño de sus funciones.
- m) Elaborar informes, estudios, memorias, estadísticas sobre temas de su área.
- n) Colaborar en la implantación de sistemas de calidad y en las evaluaciones externas exigidas por ANECA y la Fundación para el Conocimiento Madri+d.
- o) Motivar y apoyar a los profesores para su presentación a la acreditación y evaluación de ANECA y de la Fundación para el Conocimiento Madri+d.
- p) Presidir las reuniones de convalidaciones y reconocimientos de su área.
- q) Facilitar el acceso a la investigación de todos los profesores y alumnos de las diferentes áreas de conocimiento que puedan integrarse en el mismo.
- r) Promover la realización de trabajos de carácter científico, así como el desarrollo de cursos de especialización y perfeccionamiento.

Para el desarrollo de sus funciones, el Director de área es asistido por los Coordinadores Académicos o Responsables de las titulaciones de Grados y Máster Universitario, que se encargan asimismo de coordinar la actividad académica de los profesores y alumnos de una titulación en concreto.

El Comité Académico está compuesto por:

- El Director de U-tad



- El Director de operaciones.
- Los Directores de las áreas.
- El Director de Relaciones Institucionales/Student Affairs.
- El Director de Calidad y Ordenación Académica
- El Secretario General

En él se tratan, deciden e implementan los cambios y mejoras relacionadas tanto con el desarrollo del curso académico, como con la preparación del curso siguiente, actividades extracurriculares, y todos aquellos aspectos que estén relacionados con la docencia desde el prisma de las instalaciones o de las titulaciones. Las conclusiones de estas reuniones son transmitidas a los interesados por sus directores con el fin de agilizar los procesos de comunicación interna. El Comité Académico se reúne una vez a la semana con la intención de supervisar todas las propuestas generadas por las comisiones verticales y horizontales de los diferentes títulos, así como para trabajar sobre cuestiones relacionadas con aspectos institucionales, propios de las titulaciones, del claustro o de actividades programadas. También se tratan temas relacionados con la estrategia de U-tad (propuestas de nuevos títulos, actividades extracurriculares, etc.). En dichas reuniones se tratan los posibles proyectos comunes entre las distintas áreas y los distintos niveles educativos, favoreciendo la multidisciplinariedad entre ingenieros, artistas o diseñadores y la colaboración entre alumnos de grado y de postgrado.

#### *1.4.4. Personal académico y personal de administración y servicios*

En este apartado se debería explicitar la situación del personal docente e investigador y del personal de administración y servicios del Centro, pero queda todo mejor expuesto en el *PA-005 Gestión del personal académico y de apoyo*, donde se describen aspectos como su tipología y dedicación, formación, evaluación y promoción.

#### *1.4.5. Reglamentos y normas*

U-tad tiene sus propias normas de organización y funcionamiento, a las que hay que atender para el desarrollo del SGIC: Normas de organización y funcionamiento del Centro Universitario de Tecnología y Arte Digital U-tad.

## Capítulo 2. El Sistema de Garantía Interna de la Calidad de U-tad

### *Resumen de revisiones*

Edición	Fecha de aprobación	Naturaleza de la Revisión/Modificaciones
1	25-01-2015	Elaboración del Manual según las Directrices AUDIT y el Modelo de la UCJC
B1	27-09-2017	Actualización y adaptación a la nueva versión del SGIC

	Cargo	Fecha
Elaboración	Dirección de Calidad	30-07-2017
Revisión	Secretario General	27-09-2017
Aprobación	Comité Académico (pendiente)	

### 2.1. Objeto

El objeto del presente capítulo del Manual del Sistema de Garantía Interna de U-tad, es definir y recoger, de forma sistemática y ordenada, los fundamentos y el alcance del SGIC implantado, con el fin de garantizar y asegurar la calidad del Centro y de las titulaciones oficiales que en ella se imparten.

Igualmente, otro de los objetivos de este capítulo es definir y recoger de forma sistemática y ordenada los fundamentos y el alcance del SGIC implantado, con el fin de establecer y garantizar el compromiso de la Dirección del Centro y de todas las personas que desarrollan sus actividades en ella, para una mayor participación y la mejora continua de todos los servicios que ofrece.

### 2.2. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación del Sistema de Garantía Interna de la Calidad del Centro engloba a todos los Grados y Másteres Oficiales que se imparten en dicho Centro.

### 2.3. Documentación de referencia

La documentación en la que se basa el desarrollo del SGIC implantado en el Centro se expone a continuación:

- Normas de organización y funcionamiento del Centro Universitario de Tecnología y Arte Digital U-tad
- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOU).
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (LOMLOU).
- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.
- Real Decreto 1125/2003, de 5 de agosto, por el que se establece el sistema europeo de créditos y el sistema de calificaciones en las titulaciones de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Real Decreto 49/2004, de 19 de enero, sobre homologación de planes de estudios y títulos de carácter oficial y validez en todo el territorio nacional.
- Real Decreto 55/2005, de 21 de enero, por el que se establece la estructura de las enseñanzas universitarias y se regulan los estudios universitarios oficiales de Grado (Modificado por Real decreto 1509/2005).
- Real Decreto 1509/2005, de 16 de diciembre, por el que se modifican el Real Decreto 55/2005, de 21 de enero, por el que se establece la estructura de las enseñanzas universitarias y se regulan los estudios universitarios oficiales de grado y el Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Posgrado.
- Real Decreto 56/2005, de 21 de enero, por el que se regulan los estudios universitarios oficiales de Posgrado. (Modificado por Real decreto 1509/2005).
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre y su posterior modificación según RD 861/2010 por el que se establece ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales. Deroga el RD 55/2005 y el RD 56/2005 (sin perjuicio del periodo transitorio hasta el 2015).
- Orden ECI/2514/2007, de 13 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales de Máster y Doctor.

- Informe sobre el modelo de acreditación para las enseñanzas universitarias en España, de 20 de abril de 2005. ANECA.
- Conclusiones V Foro ANECA: Acreditación de titulaciones vs. instituciones. ANECA.
- Criterios y Directrices para la Acreditación de Enseñanzas conducentes a Títulos Oficiales Españoles de Grado y Máster, del 13 de noviembre de 2006. ANECA.
- Protocolo de evaluación para la verificación de títulos universitarios oficiales, de 29 de noviembre de 2007. ANECA.
- Programa AUDIT elaborado por ANECA, AQU y ACSUG.
- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio europeo de Educación Superior (ENQA).
- Real Decreto 1618/2011, de 14 de noviembre, sobre reconocimiento de estudios en el ámbito de la Educación Superior.

## **2.4. Desarrollo**

### *2.4.1. Introducción*

Como establecen la LOMLOU y el Real Decreto 1393/2007 (en su capítulo VI, artículo 24), los planes de estudios que deriven en la consecución de títulos oficiales deberán someterse a los procesos de verificación (propuesta de desarrollo de la titulación), seguimiento (a los 2 años de su verificación) y renovación de la acreditación (titulación implantada y tras tres años los másteres y seis años los grados desde su verificación).

El Sistema de Garantía Interna de la Calidad para U-tad atiende a requerimientos normativos, se ha diseñado según los principios recogidos en la propuesta de la ANECA para la Acreditación de las Enseñanzas Universitarias conducentes a Títulos Oficiales Españoles, y en base al Programa AUDIT de la ANECA, AQU y ACSUG, será reevaluado por la ANECA para proceder a la certificación del SGIC y a la acreditación de los títulos.

En U-tad se entiende por garantía de calidad la atención continua y planificada de la calidad implantada, tanto a nivel interno desde el centro como a nivel externo desde las agencias, con el fin de llevar a cabo una mejora continua del sistema y, por tanto, de la calidad de la

enseñanza y los servicios añadidos que se ofrecen a los grupos de interés y, especialmente, a los estudiantes.

En el marco de las universidades, la garantía de la calidad contribuye a demostrar a los grupos de interés cuál es su preocupación por que la enseñanza y los servicios añadidos cumplan la calidad deseada por el centro y, para ello, cuenten con los medios y recursos necesarios para asegurar y garantizar la calidad ofertada.

Para el desarrollo de sistemas de garantía de calidad es necesario que exista un equilibrio adecuado entre las acciones impulsadas desde las instituciones universitarias y los procedimientos de garantía externa de calidad favorecidos desde las agencias de evaluación. La conjunción de ambos configura el Sistema de Garantía Interna de Calidad del sistema universitario de referencia.

El diseño del sistema comprende:

- Determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes, PDI, PAS, así como de otros grupos de interés, con relación a la formación que se ofrece en las instituciones universitarias.
- Establecer los objetivos y el ámbito de aplicación del sistema de garantía interna de calidad.
- Determinar los criterios de garantía de calidad.

#### *2.4.2. Objetivos del SGIC*

El diseño del Sistema de Garantía Interna de la Calidad es un elemento fundamental dentro del proceso de formación, de ahí que se definan previamente los objetivos que el Centro pretende alcanzar en materia de calidad.

El objetivo del SGIC del Centro es garantizar la calidad de todas las titulaciones oficiales de las que es responsable, revisando y mejorando siempre que se considere necesario sus programas formativos, basados en las necesidades y expectativas de sus grupos de interés,

a los que tendrá puntualmente informados, y manteniendo permanentemente actualizado el propio SGIC, con lo que se pretende:

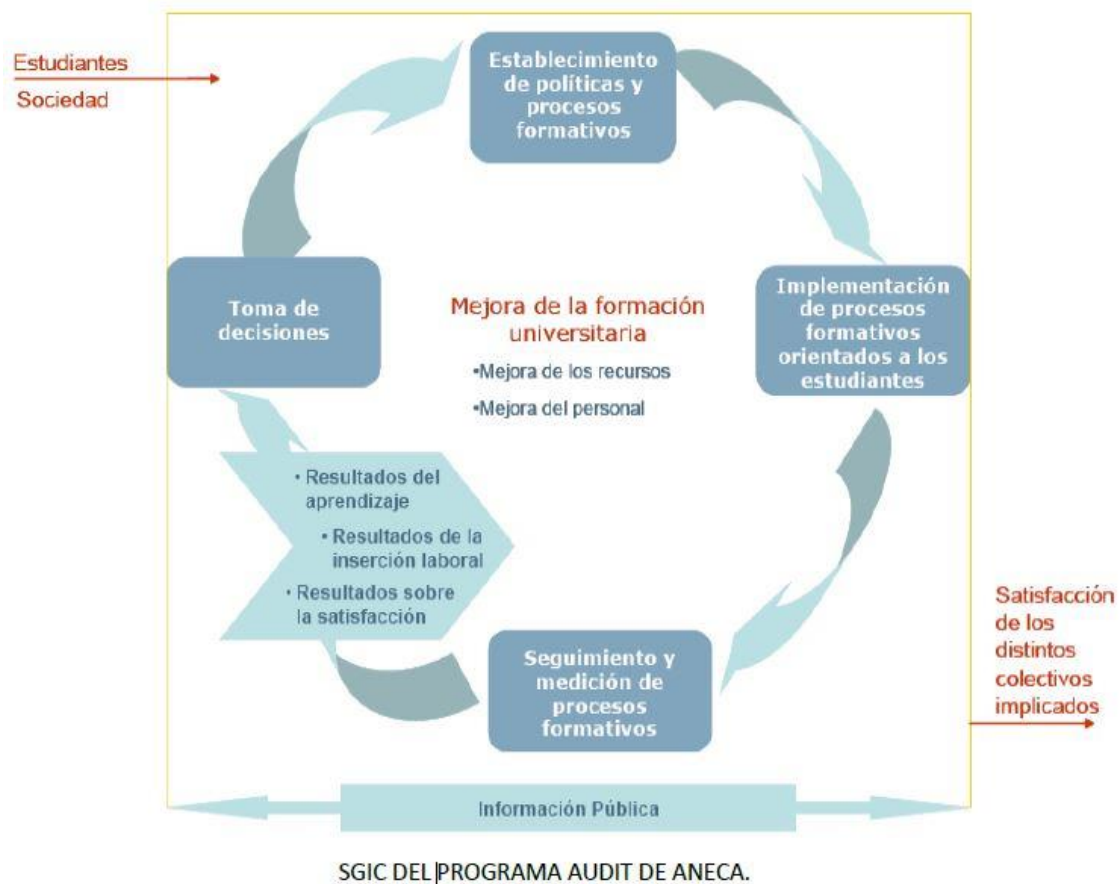
- Responder al compromiso de satisfacción de las necesidades y expectativas generadas por la sociedad.
- Ofrecer la transparencia exigida en el marco del EEES.
- Incorporar estrategias de mejora continua.
- Ordenar sus iniciativas docentes de un modo sistemático para que contribuyan de modo eficaz a la garantía de calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de las titulaciones implantadas.

La elaboración del SGIC conlleva la aplicación de los siguientes principios de actuación:

- **Legalidad y seguridad jurídica:** se diseña el SGIC de acuerdo con la legislación universitaria vigente, y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior.
- **Publicidad, transparencia y participación:** se dará difusión al proceso de elaboración del SGIC, se establecerán procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y se fomentará la participación de todos los grupos de interés implicados.

#### *2.4.3. Alcance del SGIC*

Como se ha mencionado anteriormente, el alcance del SGIC de este centro incluye a todas las titulaciones oficiales de las que es responsable, tanto de grado como de máster. El SGIC recoge la Planificación de la Oferta Formativa, la Implantación de la misma, la Evaluación y Revisión del Desarrollo y, por último, la Toma de Decisiones para la Mejora, tal como indica el Programa AUDIT.



#### 2.4.4. Documentos del SGIC

El Sistema de Garantía Interna de la Calidad de U-tad se vertebra en dos documentos básicos: el Manual del SGIC del Centro y el Manual de Procesos y Procedimientos en los que se desarrolla (común para todos los Centros de la UCJC). U-tad, a medida que se desarrolla como centro educativo, va incorporando paulatinamente los procedimientos e indicadores señalados en el Manual detallado de procesos y procedimientos de la UCJC

A lo largo de todos los documentos que integran el SGIC se hará referencia a diferentes evidencias o registros que serán originados por la implantación de este sistema.

#### 2.4.5. Manual del SGIC

El MSGIC está formado por la descripción general del Sistema de Garantía Interna de la Calidad del Centro, en base a lo expuesto en el programa AUDIT, elaborado por ANECA.

El encabezado de cada una de las páginas del MSGIC recoge el Título del Documento: MSGIC de U-tad. En el pie de cada página se incluye el número de página.

Cada capítulo se desglosa en los siguientes apartados:

- Título del Capítulo.
- Índice.
- Número de revisión del capítulo y fecha de la misma.
- Objeto.
- Ámbito de aplicación.
- Documentación de referencia.
- Desarrollo.
- Anexos (en el caso de ser necesarios).

Si observamos el índice del Manual, éste se estructura en 10 capítulos. Los tres primeros sirven de presentación del Manual, del Centro y del SGIC, mientras que los siete siguientes se articulan siguiendo la propuesta del programa AUDIT, y deben contemplar como mínimo los siguientes elementos que afectan a la formación universitaria:

#### **Diseño de la oferta formativa:**

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

#### **Desarrollo de la enseñanza y otras actuaciones orientadas a los estudiantes:**

- Actividades de acogida y apoyo al aprendizaje.



- Desarrollo de la oferta formativa: metodología de enseñanza-aprendizaje y evaluación del aprendizaje.
- Prácticas externas y movilidad de estudiantes.
- Orientación profesional.
- Evaluación y mejora de la oferta formativa. Despliegue de las acciones de mejora detectadas.
- Gestión de las quejas y reclamaciones.
- Gestión de expedientes y tramitación de títulos.

**Personal académico y de apoyo a la docencia:**

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

**Recursos materiales y servicios:**

- Diseño, gestión y mejora de aulas, espacios de trabajo, laboratorios y espacios experimentales, bibliotecas y fondos bibliográficos.
- Recursos y servicios de aprendizaje y apoyo a los estudiantes.

**Resultados de la formación:**

- Medición, análisis y utilización de resultados: inserción laboral, académicos, satisfacción de los diferentes grupos de interés.

**Información pública:**

- Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria.

El MSGIC se deberá revisar anualmente 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 SGIC.

El Director, o en su defecto, el Responsable de la Dirección de Calidad del Centro, procurará que todos los miembros de dicho centro (PDI, PAS y alumnos) tengan acceso a la versión actualizada del MSGIC a través de la página web del centro y comunicará los cambios producidos y de la versión actualizada por la vía que se considere más adecuada.

**Anexo 2.1. Mapa de procesos del SGIC del Centro**

Los procesos del sistema de calidad de U-tad se dividen en los siguientes tipos:

- **Procesos Estratégicos (PE):** aquellos que implican el establecimiento de directrices y pautas generales de actuación para toda la organización y facilitan políticas y recursos que influyen directamente en la actuación de los Centros, con el fin de proceder a su mejora continua.
- **Procesos Clave (PC):** aquellos que describen la actividad de la organización, suelen denominarse también como procesos “de valor” o de “valor añadido”. Incluyen aquellas actividades que, por sus características, construyen el producto o servicio final y, por tanto, tienen una influencia directa en el cliente.
- **Procesos Soporte o de Apoyo (PA):** aquellos que desarrollan las actividades generales y que contribuyen a que los procesos se lleven a cabo. Incluyen, en líneas generales, los aspectos administrativos, burocráticos o de control del sistema. Es posible que en casos concretos estas actividades de apoyo se conviertan en clave por las características de la organización.
- **Proceso de Medición (PM):** aquel que conlleva la recogida y análisis de los datos acerca de la planificación, el desarrollo y los resultados de todos los procesos. Implica la posterior toma de decisiones.

Anexo 2.2. Cuadro de relaciones entre las Directrices de AUDIT y los procedimientos definidos en el SGIC del Centro

#### *Directriz 0. Política y objetivos de calidad*

<b>Alcance</b>	<b>Procesos</b>
Diseño, desarrollo y revisión	PE-003 Establecimiento, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad.
Rendición de cuentas	PC-008 Resultados académicos. PC-013 Información pública. PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades. PA-004 Gestión de incidencias (SQRF). PA-009 Gestión de mejora de los procesos.

#### *Directriz 1. Garantía de la calidad de los programas formativos*

<b>Alcance</b>	<b>Procesos</b>
Diseño	PE-001 Diseño de la oferta formativa. PC-001 Oferta formativa del Centro.
Desarrollo	PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. PC-004 Perfiles de ingreso y captación de estudiantes. PC-005 Selección, admisión y matriculación de estudiantes.
Revisión	PC-003 Revisión y mejora de las titulaciones. PA-002 Suspensión de un título. PA-009 Gestión de mejora de los procesos.
Rendición de cuentas	PC-008 Resultados académicos. PC-013 Información pública. PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades. PA-004 Gestión de incidencias (SQRF).

### *Directriz 2 – Orientación al aprendizaje*

<b>Alcance</b>	<b>Procesos</b>
Diseño	PE-001 Diseño de la oferta formativa. PC-001 Oferta formativa del Centro.
Desarrollo	PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. PC-004 Perfiles de ingreso y captación de estudiantes. PC-005 Selección, admisión y matriculación de estudiantes. PC-006 Orientación a estudiantes. PC-009 Movilidad de los estudiantes. PC-010 Prácticas externas.
Revisión	PC-003 Revisión y mejora de las titulaciones. PA-009 Gestión de mejora de los procesos.
Rendición de cuentas	PC-007 Evaluación del aprendizaje. PC-008 Resultados académicos. PC-011 Orientación profesional. PC-012 Inserción laboral. PC-013 Información pública. PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades. PA-004 Gestión de incidencias (SQRF).

*Directriz 3 – Personal académico y de apoyo a la docencia*

<b>Alcance</b>	<b>Procesos</b>
Diseño	PE-002 Política del PDI y PAS. PC-001 Oferta formativa del Centro.
Desarrollo	PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. PA-005 Gestión de personal académico y de apoyo a la docencia.
Revisión	PA-009 Gestión de mejora de los procesos.
Rendición de cuentas	PC-013 Información pública. PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades. PA-004 Gestión de incidencias (SQRF).

*Directriz 4 – Gestión y mejora de los recursos materiales y servicios*

<b>Alcance</b>	<b>Procesos</b>
Diseño	PE-001 Diseño de la oferta formativa. PC-001 Oferta formativa del Centro.
Desarrollo	PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. PA-006 Gestión de los recursos materiales. PA-007 Gestión de la prestación de servicios.
Revisión	PA-009 Gestión de mejora de los procesos.
Rendición de cuentas	PC-012 Inserción laboral. PC-013 Información pública. PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades. PA-004 Gestión de incidencias (SQRF).

*Directriz 5 – Análisis y utilización de los resultados*

<b>Alcance</b>	<b>Procesos</b>
Diseño	PE-001 Diseño de la oferta formativa.

	PC-001 Oferta formativa del Centro.
Desarrollo	PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas.
Revisión	PC-003 Revisión y mejora de las titulaciones. PA-009 Gestión de mejora de los procesos.
Rendición de cuentas	PC-007 Evaluación del aprendizaje. PC-008 Resultados académicos. PC-012 Inserción laboral. PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades. PA-004 Gestión de incidencias (SQRF).

### *Directriz 6 – Gestión de la información pública*

<b>Alcance</b>	<b>Procesos</b>
Diseño	PE-001 Diseño de la oferta formativa. PE-002 Política del PDI y PAS. PE-003 Establecimiento, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad. PC-001 Oferta formativa del Centro.
Desarrollo	PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. PC-004 Perfiles de ingreso y captación de estudiantes. PC-005 Selección, admisión y matriculación de estudiantes. PC-006 Orientación a estudiantes. PC-009 Movilidad de los estudiantes. PC-010 Prácticas externas. PA-005 Gestión de personal académico y de apoyo a la docencia. PA-006 Gestión de los recursos materiales. PA-007 Gestión de la prestación de servicios.
Revisión	PC-003 Revisión y mejora de las titulaciones. PA-002 Suspensión de un título. PA-009 Gestión de mejora de los procesos.
Rendición de cuentas	PC-007 Evaluación del aprendizaje. PC-008 Resultados académicos. PC-011 Orientación profesional.

	PC-012 Inserción laboral. PC-013 Información pública. PA-001 Gestión de los documentos y evidencias. PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades. PA-004 Gestión de incidencias (SQRF).
--	---

### Anexo 2.3. Indicadores de calidad

Se relacionan solamente los indicadores implementados de los incluidos en el Manual detallado de procesos y procedimientos de la UCJC.

Codificación indicador	Indicador
IN001-PC005	Nº de plazas por titulación y curso
IN002-PC005	Nº de preinscripciones en primer lugar
IN003-PC005	Nº de matriculados en primer lugar
IN004-PC005	Nº de matrículas por primera vez en cursos superiores
IN005-PC005	Nº de centros visitados para la selección
IN006-PC005	Nº de ferias en que se participa para la selección de alumnos
IN001-PC006	Nº de actividades de orientación
IN003-PC006	Nº de profesores / tutores
IN001-PC007	Nº de asignaturas con incidencias en el proceso de evaluación
IN002-PC007	Satisfacción global con la docencia
IN003-PC008	Tasa de graduados (Nº total de estudiantes que finalizan sus estudios en el año académico correspondiente o el siguiente / Nº de alumnos matriculados totales en un curso académico concreto) x100.
IN004-PC008	Tasa de abandono (Nº total de estudiantes sin finalizar sus estudios en el año académico correspondiente ni el siguiente / Nº de alumnos matriculados totales en un curso académico concreto) x100.
IN005-PC008	Tasa de eficiencia [(Nº total de créditos del plan de estudios x Nº Graduados) / Nº total de créditos en los que se han tenido que matricular a lo

	largo de los estudios los graduados de un curso académico determinado] x 100.
IN001-PC009	Nº de alumnos que solicitan irse de ERASMUS
IN002-PC009	Nº de alumnos que vienen de ERASMUS a U-tad
IN003-PC009	Nº de profesores que solicitan movilidad a otras universidades
IN004-PC009	Tasa de participación en la movilidad (Nº de alumnos enviados a otras universidades / Nº total de alumnos) x 100
IN005-PC009	(Nº de becas ERASMUS concedidas / Nº de becas ERASMUS disponibles) x 100
IN001-PC010	Nº de convenios con empresas para realizar prácticas
IN002-PC010	Nº de profesores/tutores para los alumnos de prácticas
IN003-PC010	Porcentaje de alumnos por titulación que participan en las prácticas (Nº de alumnos en prácticas por titulación / Nº de alumnos totales por titulación) x100
IN002-PC012	Tasa de empleo por titulación (Nº de graduados en una titulación con empleo / Nº de graduados totales de la titulación) x 100
IN001-PC013	Nº de revisiones de la publicidad sobre la oferta formativa
IN002-PC013	Nº de revisiones de la publicidad sobre la planificación de las titulaciones
IN003-PC013	Nº de revisiones de la publicidad sobre los procedimientos de acceso de los estudiantes
IN004-PC013	Nº de revisiones de la publicidad sobre los procedimientos de orientación de los estudiantes
IN005-PC013	Nº de revisiones de la publicidad sobre las metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación
IN006-PC013	Nº de revisiones de la publicidad sobre los programas de movilidad
IN001-PA003	Nº de encuestas elaboradas por año
IN002-PA003	Porcentaje de encuestas cumplimentadas

	(Nº de encuestas contestadas/Nº encuestas totales que se podrían recibir) x 100
IN001-PA005	Porcentaje de PDI a tiempo completo (Nº de PDI a tiempo completo / Nº de PDI total) x100
IN002-PA005	Porcentaje de PDI a tiempo parcial (Nº de PDI a tiempo parcial / Nº de PDI total) x100
IN003-PA005	Nº de PAS
IN001-PA006	Nº de alumnos por curso y titulación
IN001-PA006	Satisfacción con las instalaciones específicas de los estudios (tamaño y equipamiento de aulas, laboratorios, salas de prácticas, etc.)
IN002-PA006	Satisfacción con las instalaciones de biblioteca y recursos bibliográficos
IN003-PA006	Satisfacción con las instalaciones deportivas
IN004-PA006	Satisfacción con las zonas comunes para el trabajo y estudio de los alumnos
IN005-PA006	Satisfacción con los recursos informáticos (laboratorios de informática de uso general, mantenimiento de equipos de libre acceso, red inalámbrica, impresoras...)
IN001-PA007	Nº de servicios internos con valoración mayor a 7.
IN004-PA007	Satisfacción de los alumnos



## Capítulo 3. Estructura del centro para la calidad

### *Resumen de revisiones*

Edición	Fecha de aprobación	Naturaleza de la Revisión/Modificaciones
1	25-01-2015	Elaboración del Manual según las Directrices AUDIT y el Modelo de la UCJC
B1	27-09-2017	Actualización y adaptación a la nueva versión del SGIC

	Cargo	Fecha
Elaboración	Dirección de Calidad	30-07-2017
Revisión	Secretario General	27-09-2017
Aprobación	Comité Académico (pendiente)	

### 3.1. Objeto

El objeto es explicar la estructura que U-tad tiene establecida para la consecución y cumplimiento de los objetivos marcados por el Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

### 3.2. Ámbito de aplicación

Las titulaciones oficiales que se imparten en el Centro y de las que es responsable, así como todo el personal implicado en las mismas.

### 3.3. Documentación de referencia

Manual del SGIC del Centro y Manual de Procedimientos del SGIC.

### 3.4. Desarrollo

#### *3.4.1. Dirección de Calidad*

El Director del Centro establece la propuesta de política y objetivos del Centro, nombrará un Responsable de Dirección de Calidad, para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGIC, y promoverá la creación de equipos de mejora para atender a los resultados obtenidos en las diferentes revisiones y evaluaciones realizadas, de las cuales estará al corriente.

Todas las personas implicadas directa o indirectamente en los procesos del sistema de calidad, están también implicadas en el desarrollo y cumplimiento de las tareas asignadas y de las actividades propuestas en el SGIC para su mantenimiento y mejora.

Cualquier persona del Centro está invitada a realizar propuestas de mejora de los resultados, de los procesos o del sistema.

Este cargo se crea para ayudar al Director en las tareas de diseño, implantación, mantenimiento, actualización y mejora del SGIC.

Entre sus funciones, tiene la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- Verificar que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC en el Centro.
- Informar a Comité Académico sobre el desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Promover la toma de conciencia de la implicación de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.
- Asistir a Encuentros, Jornadas relacionadas con la calidad para mantener una formación actualizada en este tema.
- Coordinar la aplicación de las encuestas.

## Capítulo 4. Políticas y objetivos de calidad

### *Resumen de revisiones*

Edición	Fecha de aprobación	Naturaleza de la Revisión/Modificaciones
1	25-01-2015	Elaboración del Manual según las Directrices AUDIT y el Modelo de la UCJC
B1	27-09-2017	Actualización y adaptación a la nueva versión del SGIC

	Cargo	Fecha
Elaboración	Dirección de Calidad	30-07-2017
Revisión	Secretario General	27-09-2017
Aprobación	Comité Académico (pendiente)	

### 4.1. Objeto

El objetivo de este capítulo del sistema de garantía de calidad del Centro es el de establecer y dar a conocer las políticas y compromisos que se van a adquirir en el centro en materia de calidad.

El Comité de Dirección ha definido la Política de Calidad que se describe en este manual a partir de la información obtenida de los grupos de interés, y que se constituye como base para la formulación de los objetivos de la calidad.

La política y los objetivos de calidad son revisados anualmente por el Comité Académico. En el caso de que sean precisos cambios, éstos se controlan de acuerdo a lo establecido en el proceso *PE-003 Establecimiento, revisión y actualización de la política y objetivos de la calidad*.

Para la definición de esta Política se ha tenido en cuenta lo siguiente:

- a) Que sea adecuada a los propósitos del Centro.
- b) Que incluya el compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar la eficacia del sistema.

- c) Que establezca un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la Calidad.
- d) Que sea comunicada y entendida por el personal del centro.
- e) Que se revise anualmente con el fin de asegurar que sea adecuada.

## 4.2. **Ámbito de aplicación**

El ámbito del sistema alcanza a todas titulaciones que se imparten en el Centro y de las que es responsable.

## 4.3. **Documentación de referencia**

La documentación en que se basa el desarrollo de este capítulo es:

- Normas de Organización y Funcionamiento de U-tad.
- Sistema de Garantía Interna de la Calidad de la UCJC.

## 4.4. **Desarrollo**

El Centro tiene claro que para implantar una cultura basada en la calidad es necesario que la política y los objetivos de calidad sean conocidos y accesibles para todos los grupos de interés.

La accesibilidad a la política y los objetivos de la calidad se obtiene a través de la declaración pública y por escrito de las mismas.

En el Manual de Procedimientos del SGIC se cuenta con un proceso (*PE-003*) que facilita la elaboración, revisión y actualización de la política y de los objetivos de la calidad, puesto que indica las pautas para cada una de las acciones.

A continuación, el MSGIC de este Centro identifica a los grupos de interés, las vías de participación de cada uno de ellos en este proceso y la forma en que se rinden cuentas del cumplimiento a los grupos de interés.

#### 4.4.1. Identificación de los Grupos de Interés

En U-tad se entiende que los grupos de interés son todas las personas, instituciones, asociaciones y empresas, internas o externas, que tienen interés por las enseñanzas o los resultados de aprendizaje de los alumnos.

El Centro considera que la formación que imparte, atendiendo a los requisitos de calidad en la implantación del SGIC en el centro, incide directamente en los estudiantes.

En el PA-003 se recoge el análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, constituyendo la base para que el SGIC sea visible no sólo en el centro, sino también para grupos de interés externos, empresas, asociaciones, etc...

Los grupos de interés que el centro ha identificado, y que tiene aspectos a considerar dentro del SGIC, son:

<b>Grupo de interés</b>	<b>Aspectos del SGIC</b>
Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selección y admisión de alumnos</li> <li>Perfil de formación</li> <li>Organización y desarrollo de la enseñanza</li> <li>Sistemas de apoyo al aprendizaje</li> <li>Resultados de la formación e inserción laboral</li> <li>Grado de satisfacción</li> </ul>
PDI y PAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selección y admisión de alumnos</li> <li>Perfil de formación</li> <li>Organización y desarrollo de la enseñanza</li> <li>Sistemas de apoyo al aprendizaje</li> <li>Profesorado y personal de apoyo</li> <li>Recursos</li> <li>Progreso y rendimiento académico</li> <li>Resultados de la formación e inserción laboral</li> <li>Sistemas de Información</li> <li>Grado de satisfacción</li> </ul>
Comité Académico	Oferta formativa

	Profesorado y personal de apoyo Recursos Análisis de resultados y aporte de información
Egresados	Oferta formativa Perfil de formación Calidad de la formación e inserción laboral Grado de satisfacción
Empleadores	Oferta formativa Perfil de formación Calidad de la formación e inserción laboral Grado de satisfacción
Administraciones Públicas	Oferta formativa Perfil de formación Profesorado y personal de apoyo Progreso y rendimiento académico Calidad de la formación e inserción laboral de egresados y costes
Sociedad en General	Oferta y demanda educativa Progreso y resultados académicos e inserción laboral

#### 4.4.2. *Cauces de participación de los Grupos de Interés*

Cada grupo de interés dispone de unas vías de participación u otras. Los alumnos, profesores y personal de apoyo del centro forman parte o están representados en los diferentes órganos colegiados y comisiones del Centro. Por su parte, los empleadores tienen un contacto directo con el Centro, ya que la realización de prácticas externas de los alumnos de diferentes titulaciones, tanto obligatorias como voluntarias, exige una relación fluida entre centro y empresa, asociación o institución.

#### 4.4.3. *Rendición de cuentas a los Grupos de Interés*

Los grupos de interés externos tienen información a través de la página web, aun así, en el procedimiento *PC-013 Información Pública*, queda especificado que se les informa a través de los cauces habituales.

Además de la rendición de cuentas, es importante para el centro conocer el grado de satisfacción de los grupos de interés, por lo que define el procedimiento *PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades*. También cuenta con un procedimiento general del SGIC que se encarga del análisis de los resultados, el *PM-001 Medición, análisis y mejora*.

Para ello se han establecido las disposiciones recogidas en los siguientes documentos:

Alcance	Procesos
Diseño, desarrollo y revisión	PE-003 Establecimiento, revisión y actualización de la política y objetivos de calidad.
Rendición de cuentas	PC-008 Resultados académicos. PC-013 Información pública. PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades. PA-004 Gestión de incidencias (SQRF). PA-009 Gestión de mejora de los procesos.

## Capítulo 5. Garantía de calidad de los programas formativos

### *Resumen de revisiones*

Edición	Fecha de aprobación	Naturaleza de la Revisión/Modificaciones
1	25-01-2015	Elaboración del Manual según las Directrices AUDIT y el Modelo de la UCJC
B1	27-09-2017	Actualización y adaptación a la nueva versión del SGIC

	Cargo	Fecha
Elaboración	Dirección de Calidad	30-07-2017
Revisión	Secretario General	27-09-2017
Aprobación	Comité Académico (pendiente)	

### 5.1. Objeto

El objetivo de este capítulo del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro es el de presentar los mecanismos que permiten al Centro garantizar, mantener, controlar y revisar la calidad de sus programas formativos.

### 5.2. Ámbito de aplicación

Todas las titulaciones que se imparten en el Centro.

### 5.3. Documentación de referencia

- R.D. 1393/2007 por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.
- Ley Orgánica 6/2001 de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007 por la que se modifica la Ley Orgánica de Universidades.
- Protocolo para la evaluación y verificación de los títulos universitarios oficiales de ANECA (29/11/07).
- Programa AUDIT (ANECA).



- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ENQA).
- Normas de Organización y Funcionamiento de U-tad.
- Manual del SGIC del Centro y el Manual de Procedimientos del SGIC.

#### 5.4. Desarrollo

El Centro determina mecanismos y recursos para garantizar la calidad de sus programas formativos que están desarrollados (junto con otros requisitos) en los documentos que se describen a continuación:

- Diseño de la oferta formativa.
- Planificación y desarrollo de las enseñanzas.
- Revisión y mejora de las titulaciones.

En ellos se describen:

- La forma en la que el centro establece órganos de gobierno y grupos de trabajo responsables del diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de sus títulos, sus objetivos y las competencias que llevan asociadas.
- Los sistemas que permiten identificar a los grupos de interés en los resultados de la formación impartida.
- El diseño de los sistemas de recogida de información (en el ámbito nacional e internacional) que permiten valorar la actualización, mantenimiento, renovación y mejora de su oferta educativa.
- La estructura y mecanismos que regulan la toma de decisiones en cuanto a la oferta formativa.
- La sistemática para rendir cuentas a los grupos de interés.
- Los criterios para una eventual suspensión del título.

Para ello se han establecido las disposiciones recogidas en los siguientes documentos:

<b>Alcance</b>	<b>Procesos</b>
----------------	-----------------

Diseño	PE-001 Diseño de la oferta formativa. PC-001 Oferta formativa del Centro.
Desarrollo	PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. PC-004 Perfiles de ingreso y captación de estudiantes. PC-005 Selección, admisión y matriculación de estudiantes.
Revisión	PC-003 Revisión y mejora de las titulaciones. PA-002 Suspensión de un título. PA-009 Gestión de mejora de los procesos.
Rendición de cuentas	PC-008 Resultados académicos. PC-013 Información pública. PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades. PA-004 Gestión de incidencias (SQRF).

## Capítulo 6. Orientación al aprendizaje

### *Resumen de revisiones*

Edición	Fecha de aprobación	Naturaleza de la Revisión/Modificaciones
1	25-01-2015	Elaboración del Manual según las Directrices AUDIT y el Modelo de la UCJC
B1	27-09-2017	Actualización y adaptación a la nueva versión del SGIC

	Cargo	Fecha
Elaboración	Dirección de Calidad	30-07-2017
Revisión	Secretario General	27-09-2017
Aprobación	Comité Académico (pendiente)	

### 6.1. Objeto

En este documento se indican las herramientas de las que el Centro dispone para regular sus actividades docentes, así como el proceso de enseñanza-aprendizaje, dentro y fuera de sus instalaciones, partiendo de una formación adecuada con un desarrollo eficaz y de mejora continua.

### 6.2. Ámbito de aplicación

Todas las actividades docentes que se realizan en el Centro, con respecto a las titulaciones oficiales, y de las que son responsables.

### 6.3. Documentación de referencia

- Normas de Organización y Funcionamiento de U-tad.
- Normas referentes a las Titulaciones.
- Manual del SGIC del Centro y Manual de Procedimientos del SGIC.

## 6.4. Desarrollo

El Centro establece que su grupo de interés fundamental son sus alumnos y, para prestarles un servicio de enseñanza-aprendizaje eficaz y de calidad, se nutre de procesos y procedimientos que le permiten asegurar que las acciones que emprende son eficaces y tienen como finalidad principal el aprendizaje del alumno.

Para ello:

- Dispone de sistemas de recogida de información en las titulaciones que le permiten conocer y valorar las necesidades del centro y sus estudiantes en materia de:
  - Definición de perfiles de egreso e ingreso.
  - Admisión y matriculación.
  - Alegaciones, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.
  - Apoyo y orientación al estudiante.
  - Enseñanza y evaluación del aprendizaje.
  - Prácticas externas y movilidad de estudiantes.
  - Orientación profesional.
- Se dota de mecanismos que les permiten obtener, valorar y contrastar información sobre los procesos anteriormente citados.
- Regula las actividades relacionadas con los estudiantes, especialmente en materia de:
  - Convivencia.
  - Derechos y deberes.
  - Exámenes.
  - Régimen disciplinario.
  - Certificaciones.
  - Convalidaciones.
- Define cómo se realiza el control, la revisión periódica y mejora de los procesos relacionados con los estudiantes.
- Determina los procedimientos que tiene para regular y garantizar la toma de decisiones respecto a los estudiantes.
- Identifica la participación de los grupos de interés en el diseño y desarrollo de los procesos que les afectan.

- Rinde cuentas de los resultados de los procesos a los grupos de interés, en este caso, a los alumnos sobre los resultados del aprendizaje.

Para cumplir con estos propósitos el Centro ha establecido los siguientes procedimientos del SGIC:

<b>Alcance</b>	<b>Procesos</b>
Diseño	PE-001 Diseño de la oferta formativa. PC-001 Oferta formativa del Centro.
Desarrollo	PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. PC-004 Perfiles de ingreso y captación de estudiantes. PC-005 Selección, admisión y matriculación de estudiantes. PC-006 Orientación a estudiantes. PC-009 Movilidad de los estudiantes. PC-010 Prácticas externas.
Revisión	PC-003 Revisión y mejora de las titulaciones. PA-009 Gestión de mejora de los procesos.
Rendición de cuentas	PC-007 Evaluación del aprendizaje. PC-008 Resultados académicos. PC-011 Orientación profesional. PC-012 Inserción laboral. PC-013 Información pública. PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades. PA-004 Gestión de incidencias (SQRF).

## Capítulo 7. Personal académico y de apoyo

### *Resumen de revisiones*

Edición	Fecha de aprobación	Naturaleza de la Revisión/Modificaciones
1	25-01-2015	Elaboración del Manual según las Directrices AUDIT y el Modelo de la UCJC
B1	27-09-2017	Actualización y adaptación a la nueva versión del SGIC

	Cargo	Fecha
Elaboración	Dirección de Calidad	30-07-2017
Revisión	Secretario General	27-09-2017
Aprobación	Comité Académico (pendiente)	

### 7.1. Objeto

En este documento se indican las herramientas de las que el Centro dispone para regular las actividades y procesos relativos a su personal docente e investigador (PDI) y su personal de administración y servicios (PAS) incluyendo la gestión, evaluación y formación de los mismos.

### 7.2. Ámbito de aplicación

Todo el personal académico (con diferentes contratos, niveles y dedicaciones) y todo el personal de apoyo que prestan sus servicios en las diferentes titulaciones oficiales de las que es responsable.

### 7.3. Documentación de referencia

- Normas de Organización y Funcionamiento de U-tad.
- Normas referentes a las Titulaciones.
- Proceso de evaluación del profesorado (programa DOCENTIA UCJC).
- Manual del SGIC del Centro y Manual de Procedimientos del SGIC.

## 7.4. Desarrollo

El Centro, consciente de que deben garantizar y mejorar la competencia de su personal (PDI y PAS) y la calidad de los servicios prestados por éste, ha establecido mecanismos que aseguran que el acceso del PDI y el PAS, su formación interna y la gestión de los asuntos relacionados con él, se realizan de forma controlada y con la garantía de cumplimiento de los requisitos y tareas que le son propias.

Para ello, el Centro:

- Se dota de procedimientos que permiten recoger, procesar y valorar la información relativa a las necesidades del PDI y del PAS (perfil del puesto, competencias mínimas requeridas...).
- Establece una Política de Personal que define qué tipo de profesional y con qué características puede acceder a trabajar en el Centro.
- Cuenta con medios para conocer, recoger y analizar la información sobre el ejercicio de las competencias y los resultados actuales de su PDI y PAS, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.
- Tiene establecida una metodología de trabajo que permite controlar, revisar de forma periódica, y mejorar continuamente su política de personal y sus actuaciones relacionadas con éste.
- Dispone de procesos documentados y procedimientos para regular y garantizar la toma de decisiones en cuanto al acceso, evaluación, promoción formación y reconocimiento de su PDI y PAS.
- Identifica el modo en que los grupos de interés (PDI y PAS) participan en la política de personal y en la toma de decisiones relacionada con ellos.
- Indica cómo se debe rendir cuentas a los grupos de interés antes citados.

Para cumplir con estas obligaciones, el Centro cuenta con los siguientes procedimientos documentados en el MSGIC:

Alcance	Procesos
Diseño	PE-002 Política del PDI y PAS. PC-001 Oferta formativa del Centro.

Desarrollo	PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. PA-005 Gestión de personal académico y de apoyo a la docencia.
Revisión	PA-009 Gestión de mejora de los procesos.
Rendición de cuentas	PC-013 Información pública. PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades. PA-004 Gestión de incidencias (SQRF).



## Capítulo 8. Recursos materiales y servicios

### Resumen de revisiones

Edición	Fecha de aprobación	Naturaleza de la Revisión/Modificaciones
1	25-01-2015	Elaboración del Manual según las Directrices AUDIT y el Modelo de la UCJC
B1	27-09-2017	Actualización y adaptación a la nueva versión del SGIC

	Cargo	Fecha
Elaboración	Dirección de Calidad	30-07-2017
Revisión	Secretario General	27-09-2017
Aprobación	Comité Académico (pendiente)	

### 8.1. Objeto

El objeto del presente documento es mostrar los mecanismos por los que el Centro gestiona, de manera adecuada, sus servicios y recursos materiales, analizando los resultados de la misma y aplicando la mejora continua de forma habitual y sistemática.

### 8.2. Ámbito de aplicación

Todos los recursos materiales y servicios necesarios para garantizar el desarrollo adecuado de la actividad docente de las titulaciones oficiales de las que es responsable el Centro.

### 8.3. Documentación de referencia

- Normas de Organización y Funcionamiento de U-tad.
- Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad del Centro y Manual de Procedimientos del SGIC.

### 8.4. Desarrollo

El Centro es consciente de que no puede alcanzar sus mejores resultados en el proceso de enseñanza-aprendizaje en sus titulaciones si no gestiona y mejora de forma adecuada sus recursos materiales y servicios. Para ello, se dota de mecanismos que le permiten diseñar,

gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales, buscando el adecuado desarrollo del aprendizaje de los alumnos.

Por esta razón, el Centro:

- Dispone de mecanismos que le permitan obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).
- Cuenta con procedimientos que le faciliten información sobre sus sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios.
- Tiene definido el sistema para controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal de administración y servicios.
- Ha establecido como se realiza el control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.
- Tiene establecidos 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 servicios.
- Ha establecido procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés, la gestión de los recursos materiales, y la prestación de servicios.
- Dispone de un procedimiento para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje de los estudiantes y su nivel de uso.

Para cumplir estas funciones, el SGIC del Centro, cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

<b>Alcance</b>	<b>Procesos</b>
Diseño	PE-001 Diseño de la oferta formativa. PC-001 Oferta formativa del Centro.
Desarrollo	PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas. PA-006 Gestión de los recursos materiales. PA-007 Gestión de la prestación de servicios.
Revisión	PA-009 Gestión de mejora de los procesos.
Rendición de cuentas	PC-012 Inserción laboral. PC-013 Información pública.

	PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades. PA-004 Gestión de incidencias (SQRF).
--	---

## Capítulo 9. Resultados de la formación

### *Resumen de revisiones*

Edición	Fecha de aprobación	Naturaleza de la Revisión/Modificaciones
1	25-01-2015	Elaboración del Manual según las Directrices AUDIT y el Modelo de la UCJC
B1	27-09-2017	Actualización y adaptación a la nueva versión del SGIC

	Cargo	Fecha
Elaboración	Dirección de Calidad	30-07-2017
Revisión	Secretario General	27-09-2017
Aprobación	Comité Académico (pendiente)	

### 9.1. Objeto

En este documento se presenta la forma en que el Centro garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral, los resultados del desempeño y de la percepción de los grupos de interés sobre el cumplimiento de los compromisos (satisfacción de los grupos de interés), así como la manera de tomar decisiones a partir de los mismos para la mejora del servicio prestado.

### 9.2. Ámbito de aplicación

Las titulaciones oficiales que se imparten en el Centro y de las que es responsable, así como todo el personal implicado en las mismas.

### 9.3. Documentación de referencia

- Normas de Organización y Funcionamiento de U-tad.
- Manual del SGIC del Centro y Manual de Procedimientos del SGIC.

## 9.4. Desarrollo

El Centro mide, analiza, procesa y tiene en cuenta los resultados de sus servicios, especialmente de la formación. Para ello se dota de procedimientos documentados que describen desde la toma de datos hasta el uso de los resultados en la toma de decisiones para la mejora de la calidad de las enseñanzas.

En consecuencia, el Centro:

- Dispone de mecanismos que permiten obtener información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés (Alumnos, PDI y PAS) en relación con la calidad del servicio prestado (especialmente con la enseñanza), sobre los resultados del aprendizaje y sobre la percepción de los grupos de interés sobre el cumplimiento de los compromisos adoptados.
- Posee instrumentos para la recogida de la información acerca de los resultados obtenidos por los alumnos, su inserción laboral como egresados y la satisfacción con los servicios proporcionados.
- Ha definido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua, tanto de los resultados como de la fiabilidad de los datos obtenidos.
- Ha determinado la forma de introducir mejoras en los resultados.
- Ha establecido los procedimientos documentados que regulan la toma de decisiones relacionadas con los resultados.
- Tiene identificada la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- Indica cómo se debe rendir cuentas a los grupos de interés antes citados.

Para cumplir con estas obligaciones el Centro cuenta con los siguientes procedimientos:

Alcance	Procesos
Diseño	PE-001 Diseño de la oferta formativa. PC-001 Oferta formativa del Centro.
Desarrollo	PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas.
Revisión	PC-003 Revisión y mejora de las titulaciones.

	PA-009 Gestión de mejora de los procesos.
Rendición de cuentas	PC-007 Evaluación del aprendizaje. PC-008 Resultados académicos. PC-012 Inserción laboral. PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades. PA-004 Gestión de incidencias (SQRF).

## Capítulo 10. Información pública

### *Resumen de revisiones*

Edición	Fecha de aprobación	Naturaleza de la Revisión/Modificaciones
1	25-01-2015	Elaboración del Manual según las Directrices AUDIT y el Modelo de la UCJC
B1	27-09-2017	Actualización y adaptación a la nueva versión del SGIC

	Cargo	Fecha
Elaboración	Dirección de Calidad	30-07-2017
Revisión	Secretario General	27-09-2017
Aprobación	Comité Académico (pendiente)	

### 10.1. Objeto

El objeto del presente documento es indicar cómo el Centro garantiza la publicación periódica de información actualizada relativa a sus titulaciones y programas de formación.

### 10.2. Ámbito de aplicación

Todas las titulaciones oficiales que se imparten y de las que es responsable este Centro.

### 10.3. Documentación de referencia

- Normas de Organización y Funcionamiento de U-tad.
- Manual del SGIC del Centro y el Manual de Procedimientos del SGIC.

### 10.4. Desarrollo

El Centro publica la información sobre sus titulaciones, para lo que cuenta con los mecanismos que le permiten garantizar la publicación periódica de información actualizada, relativa a las titulaciones y los programas de formación.

En consecuencia, el centro:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre el desarrollo de las titulaciones y los programas.
- Determina un procedimiento para informar a los grupos de interés (incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa del Centro) acerca de:
  - Oferta formativa.
  - Objetivos y planificación de las titulaciones.
  - Políticas de acceso y orientación de los estudiantes.
  - Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas).
  - Movilidad.
  - Alegaciones, reclamaciones y sugerencias.
  - Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de administración y servicios.
  - Servicios y utilización de los recursos materiales.
  - Resultados de la enseñanza (en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés).
- Define cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés y tiene identificada la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- Determina los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y títulos ofertados por el Centro.

Para cumplir con estas obligaciones, el Centro cuenta con el siguiente procedimiento, que se alimenta de la relación de todos los procedimientos que figuran en el mapa de procedimientos del MSGIC que aparecen en el capítulo 1:

- PC-013 Información pública.



## Glosario

### *Resumen de revisiones*

Edición	Fecha de aprobación	Naturaleza de la Revisión/Modificaciones
1	25-01-2015	Elaboración del Manual según las Directrices AUDIT y el Modelo de la UCJC
B1	27-09-2017	Actualización y adaptación a la nueva versión del SGIC

	Cargo	Fecha
Elaboración	Dirección de Calidad	30-07-2017
Revisión	Secretario General	27-09-2017
Aprobación	Comité Académico (pendiente)	

**Accreditación:** proceso por el que una agencia garantiza que las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial cumplen los requisitos preestablecidos de calidad.

**Convenio de movilidad:** marco jurídico firmado entre las instituciones de educación participantes en un programa de movilidad, en el que se establecen las condiciones y las bases académicas y/o económicas de dicha movilidad.

**Directriz:** conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.

**Documento:** datos que poseen significado y su medio de soporte.

**Estrategia:** conjunto de acciones y comportamientos de las personas, equipo y organismo responsable, coordinados y orientados para la consecución de los objetivos establecidos.

**Evidencia o registro:** documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**Formato:** documento preparado para recoger los resultados obtenidos o evidencias de actividades desempeñadas.

**Garantía de Calidad:** todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna/externa. En este caso, contempla las acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a generar y mantener la confianza de los estudiantes, profesores y la sociedad.

**Grupo de interés:** toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos: estudiantes, profesores, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.

**Incidencia:** acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión, influencia o repercusión.

**Indicador:** expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se consiguen los objetivos fijados previamente en relación a los diferentes criterios a valorar para una enseñanza determinada. Dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

**Manual de Calidad:** documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

**Mejora continua:** concepto empleado en los modelos de gestión y que implica un esfuerzo continuado de la organización para avanzar en la calidad.

**Movilidad:** posibilidad o acción de que estudiantes, profesores o personal de administración y servicios pasen cierto periodo de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de estudiantes, el programa de movilidad debe llevar asociado la exigencia de reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.

**Objetivos de la Calidad:** relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.

**Perfil de ingreso:** descripción conceptual de las características deseables en el alumno de nuevo ingreso en término de conocimientos, habilidades y actitudes favorables para cursar y terminar con mayores posibilidades de éxito los estudios que inicia. Además proporciona las opciones académicas cursadas, notas académicas obtenidas y datos sociológicos de interés.

**Personal académico:** personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.

**Personal de apoyo:** personal funcionario o laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la universidad.

**Planificación:** proceso por el cual, el equipo, personas u organismo responsable de la enseñanza, diseña las estrategias para la consecución de los objetivos de la misma (debe ser sistemático y periódico).

**Política de Calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas.

**Prácticas externas:** conjunto de actividades de formación realizadas por los alumnos en empresas o instituciones destinadas a desarrollar la vertiente práctica y profesional del programa de formación. Siendo éstas de carácter obligatorio o voluntario y reconocidas o no curricularmente.

**Procedimiento:** forma específica, documentada o no, para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**Programa de inserción laboral:** proyecto regulado destinado a orientar al alumno de los últimos cursos para el acceso al primer empleo.

**Programa de movilidad:** programa de intercambio académico que tiene por finalidad promover y fomentar la movilidad de los estudiantes.

**Queja:** acción de manifestar disconformidad con algo o alguien.

**Reclamación:** acción de pedir o exigir con derecho o con instancia algo.

**Recursos materiales:** instalaciones (aulas, salas de reunión, laboratorios, despachos...) y equipamiento (científico, técnico, asistencial y artístico) en las que se desarrolla el proceso de enseñanza – aprendizaje.

**Resultados:** consecuencias de los procesos relacionados con las actividades desarrolladas por el Centro.

**Sistema de Garantía Interna de la Calidad:** conjunto integrado por las actividades desarrolladas por el Centro para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades.

**Sugerencia:** insinuación, inspiración, idea que se sugiere.

**Verificación:** proceso por el que una agencia comprueba que los planes de estudio se corresponden con un protocolo común para todas las universidades.