

MANUAL DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

 Planeta Formación y Universidades

Toda la información recogida en el presente manual tiene carácter "confidencial", comprometiéndose el receptor a impedir su divulgación a terceros, limitándose al uso formal de esta publicación. El receptor reconoce que la divulgación de este manual, en todo o en parte, puede causar pérdidas sustanciales a **UNIE**

El receptor del presente documento se compromete a no copiarlo ni reproducirlo, por sí mismo o por terceras personas, cualquiera que sea el medio a emplear o el fin a que se destine, sin obtener previamente un permiso por escrito de **UNIE**

	CARGO	NOMBRE	FECHA
Elaborado:	Técnico de Calidad	Irene Martínez	10/11/2022
Revisado:	Vicerrectorado de Calidad	Ana M ^a Cruz	01/12/2022
Aprobado:	Vicerrectorado de Calidad	Ana M ^a Cruz	01/12/2022

VERSIÓN	CONTROL DE MODIFICACIONES	FECHA
01	Versión original	03/10/2022
02	Cambios derivados de la implantación de ISO 9001 y 21001- actualización completa del documento	01/12/2022

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	5
0.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	5
CAPÍTULO 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	6
CAPÍTULO 2. REFERENCIAS NORMATIVAS	6
CAPÍTULO 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	6
CAPÍTULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	6
4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO	6
4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS.....	7
4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SAIC PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS.....	7
4.4 SAIC PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS	8
CAPÍTULO 5. LIDERAZGO	10
5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO	10
5.2 POLÍTICA	10
5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN	11
CAPÍTULO 6. PLANIFICACIÓN	20
6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES	20
6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS	20
6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS	21
CAPÍTULO 7. APOYO	21
7.1 RECURSOS	21
7.2 COMPETENCIA	23
7.3 TOMA DE CONCIENCIA	23
7.4 COMUNICACIÓN	23

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA	25
CAPÍTULO 8. OPERACIÓN	26
8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL	26
8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS	27
8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS.....	27
8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE.....	27
8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO	29
8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVO.....	31
8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS EDUCATIVAS NO CONFORMES.....	31
CAPÍTULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO.....	31
9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	31
9.2 AUDITORIA INTERNA	32
9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN	33
CAPÍTULO 10. MEJORA	33
10.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA.....	33
10.2 MEJORA CONTINUA/ 10.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA	34
CAPÍTULO 11. GLOSARIO DE TÉRMINOS	35

INTRODUCCIÓN

0.1 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La Universidad Internacional de la Empresa (UNIE) es una universidad privada creada y sostenida por la sociedad mercantil Ontreo Plus, S.L., integrada en la División Planeta Formación y Universidades, la red internacional de educación superior de Grupo Planeta. Cuenta con veintidós instituciones educativas en España, Andorra, Francia, Italia, Norte de África, Estados Unidos y Colombia. Cada año más de 100.000 estudiantes procedentes de 114 nacionalidades distintas, se forman a través de sus escuelas de negocios, universidades, escuelas superiores especializadas y centros de formación profesional.

Planeta Formación y Universidades representa el compromiso del Grupo Planeta con la educación universitaria y la formación profesional.

El Grupo Planeta es un grupo multinacional español de capital familiar que lidera una amplia oferta al servicio de la cultura a través de la edición de libros, la información, la formación y el entretenimiento audiovisual.

La oferta formativa de UNIE comprende grados y postgrados universitarios conectados con la realidad social y económica contemporánea, desde la suma de especialidades y áreas de conocimiento, enfocándonos en lo que cada disciplina demanda.

UNIE es la única universidad creada por un grupo empresarial, que entiende el valor de las personas competentes, motivadas y formadas. Una forma de ver el mundo desde los objetivos, la práctica y el talento.

UNIE fue reconocida como universidad privada por la Ley 2/2020, de 25 de noviembre y autorizado el inicio de su actividad mediante Decreto 6/2022, de 23 de febrero, fruto de años de trabajo de Planeta Formación y Universidades.

Departamentos Académicos y Administrativos fueron cumpliendo el exigente proceso que el Estado exige para conceder una licencia de Universidad, que hoy permite ofrecer una oferta académica de títulos oficiales, que irá creciendo en próximas convocatorias atendiendo siempre a las necesidades de formación de la sociedad y su tejido productivo.

Su actividad ha comenzado en el curso 2022/2023 en tres campus diferentes:

- Calle Arapiles 14, 28015, Madrid
- Joaquín Costa, 41 28002, Madrid
- Avenida de España, 4, 28760, Tres Cantos. Madrid.

El campus de Joaquín Costa lo ocupa EAE MADRID CENTRO EDUCACIÓN SUPERIOR, S.L. la cual dispone de un amplio abanico de títulos propios. Se trata de una escuela de negocios internacional que abandera la innovación como constante respuesta a la necesidad de las

personas y de las empresas de renovarse en un mundo cambiante. Más allá de una escuela de negocios, EAE MADRID es un ecosistema global de profesionales y emprendedores, que promueven la empleabilidad sostenible en la sociedad a través de la formación, investigación y la innovación.

CAPÍTULO 1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente manual de la Calidad tiene por objeto especificar los requisitos del SAIC de acuerdo con la Norma UNE-EN-ISO 9001.2015 y con la Norma UNE-EN ISO 21001.2018, aplicables para demostrar la capacidad de **UNIE** para proporcionar regularmente servicios que satisfagan los requisitos especificados por el estudiante, los legales y los reglamentarios aplicables y con la aspiración de aumentar la satisfacción del estudiante a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del estudiante y los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

CAPÍTULO 2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Como complemento al presente manual de la calidad, en la medida de lo posible, se recomienda consultar la siguiente norma complementaria de la norma UNE-EN-ISO 9001.2015:

- ISO 9000:2015: Sistemas de Gestión de la Calidad: Fundamentos y vocabulario

Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluyendo cualquier modificación de ésta).

CAPÍTULO 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito del presente manual de la calidad son aplicables los términos y definiciones dados en la norma UNE-EN-ISO 9000: “Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario”.

CAPÍTULO 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 COMPRENSIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO

UNIE ha determinado las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su SAIC. Dichas cuestiones son fijadas en el documento “Análisis del Contexto”, y son revisadas anualmente en las Revisiones del Sistema por la Dirección.

4.2 COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

Debido a su efecto o efecto potencial en la capacidad de la organización de proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del estudiante y los legales y reglamentarios aplicables, **UNIE** ha determinado:

- a) Las partes interesadas que son pertinentes al SAIC
- b) Los requisitos pertinentes de estas partes interesadas para el SAIC.

Tanto las partes interesadas como la definición de sus requisitos son identificadas en el “Análisis del Contexto”.

El seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes se analizará anualmente en las Revisiones del Sistema por la Dirección.

4.3 DETERMINACIÓN DEL ALCANCE DEL SAIC PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS

UNIE ha determinado los límites y la aplicabilidad del SAIC para establecer su alcance:

“Diseño, implantación y seguimiento de enseñanzas de Grado y Máster”

Servicios prestados y gestionados desde nuestras instalaciones:

- Calle Arapiles 14, 28015, Madrid
- Joaquín Costa, 41 28002, Madrid
- Avenida de España 4, 28760, Tres Cantos. Madrid.

Para determinar el alcance, **UNIE** ha tomado en consideración:

- a) las cuestiones externas e internas indicadas en el apartado 4.1;
- b) los requisitos de las partes interesadas pertinentes indicados en el apartado 4.2;
- c) los productos y servicios de la organización.

UNIE aplica todos los requisitos de la norma ISO 9001.

La consideración de requisitos como no aplicables dentro del alcance, no absuelve a **UNIE** de su responsabilidad para asegurarse de la conformidad de sus productos y servicios y del aumento de la satisfacción del estudiante.

El alcance del SAIC de **UNIE** está disponible en el presente Manual de Gestión y en el Análisis del Contexto.

4.4 SAIC PARA ORGANIZACIONES EDUCATIVAS

UNIE ha establecido, documentado e implantado un SAIC que le permite mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos la norma internacional UNE-EN ISO 9001.

Mediante este sistema, **UNIE**:

- a) Determina las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos, según lo recogido en los procedimientos;
- b) Determina los procesos necesarios para el SAIC y su aplicación a través de la organización, y determina la secuencia e interacción de estos procesos, por medio del Mapa de Procesos
- c) Determina y aplica los criterios y métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de procesos, a través de los procedimientos.
- d) Determina los recursos necesarios para estos procesos y asegura su disponibilidad a través de los procedimientos
- e) Asigna las responsabilidades y autoridades para estos procesos identificados en procedimientos
- f) Aborda los riesgos y oportunidades pertinentes identificados en el análisis del contexto
- g) Evalúa estos procesos e implementa cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos
- h) Mejora los procesos y el SAIC

En la medida en que sea necesario, **UNIE**:

- a) Mantiene información documentada para apoyar la operación de sus procesos (registros identificados en los procedimientos y PG-01)
- b) Conserva la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

La identificación de los procesos de la organización y la interacción entre los mismos se documenta en el “MAPA DE PROCESOS” de la organización.

CAPÍTULO 5. LIDERAZGO

5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO

La Dirección de **UNIE** es consciente de los beneficios que reporta un SAIC para lograr mantener y mejorar la calidad a todos los niveles de la organización.

La Dirección de **UNIE** ha decidido dar un paso adelante adaptando su Sistema de Gestión según la Norma ISO 9001, para toda la actividad que desarrolla, incluyendo el compromiso de satisfacer y cumplir los requisitos legales y reglamentarios que son de aplicación a nuestra actividad.

Su objetivo de futuro es trabajar dentro de la filosofía de la Calidad Total.

Este sistema de la calidad está concebido para asegurar la calidad de los servicios de **UNIE** y conseguir que satisfagan completamente las necesidades de los estudiantes.

La Dirección de **UNIE** demuestra continuamente su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión, para lo cual:

- a) Asume la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión
- b) Define y aprueba la política de la calidad y los objetivos de la calidad asegurando que éstos sean compatibles con el contexto y la dirección estratégica de la organización;
- c) Asegura la integración de los requisitos del sistema de gestión en los procesos de negocio de la organización;
- d) Promueve el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) Asegura que los recursos necesarios para el sistema de gestión estén disponibles;
- f) Comunica la importancia de una gestión de la calidad eficaz y conforme con los requisitos del sistema de gestión
- g) Asegura que el sistema de gestión logre los resultados previstos, analizando los datos en la Revisión por la Dirección;
- h) Se compromete, dirige y apoya a las personas, para contribuir a la eficacia del sistema de gestión
- i) Promueve la mejora en la organización;
- j) Apoya otros roles pertinentes de la dirección, para demostrar su liderazgo en la forma en la que aplique a sus áreas de responsabilidad.

La alta Dirección, además, demuestra su liderazgo y compromiso con respecto al enfoque al estudiante asegurándose de que:

- a) se determinan, se comprenden y se cumplen regularmente los requisitos del estudiante y los legales y reglamentarios aplicables;
- b) se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del estudiante;
- c) se mantiene el enfoque en el aumento de la satisfacción del estudiante.

5.2 POLÍTICA

La Dirección de **UNIE** establece su política de la calidad en el documento “Política de Calidad”. Esta política se caracteriza por:

- a) Su adecuación al propósito y contexto de la organización, y apoyo a la dirección estratégica
- b) Proporcionar un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad;
- c) Incluir el compromiso de cumplir con los requisitos aplicables;
- d) Incluir el compromiso de mejorar continuamente el SAIC

La Política de Calidad de **UNIE** es comunicada dentro de la organización, a través de su publicación en el servidor compartido, formando parte, además de los programas de formación interna y se comunica a las partes interesadas que así lo requieran a través de la página web.

La Política de Calidad de **UNIE** es firmada por la alta Dirección como evidencia de su apoyo y compromiso.

A partir de la Política de Calidad UNIE se despliega todo el Sistema de Aseguramiento Interno, persiguiendo los siguientes objetivos:

- Proporcionar una formación dirigida a la excelencia y garantizar una oferta académica coherente con las necesidades y expectativas de la comunidad educativa y de la sociedad en general.
- Promover que la política de calidad sea conocida, entendida y compartida por todos los grupos de interés.
- Conseguir un compromiso de mejora continua, proponiendo y llevando a término las acciones necesarias.
- Asegurar que el Sistema de Garantía Interna de la calidad se actualiza y se supervisa de forma periódica.

5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN

Las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad estipulan el régimen de funcionamiento y de toma de decisiones de los órganos, entre otros, de gobierno y de gestión; así como sus competencias y atribuciones, sin olvidar el encaje de la Universidad en la División de Formación y Universidades del Grupo Planeta, las particularidades de cada titulación según su naturaleza y las sinergias que, tanto en la gobernanza como en la estrategia docente e investigadora, UNIE mantiene y fomenta.

Según la naturaleza de sus actuaciones, los órganos de UNIE se clasifican en órganos de gobierno y representación de naturaleza directiva no académica y de naturaleza académica.

Los órganos de gobierno y representación de naturaleza directiva no académica son:

- a) El Órgano de Administración.
- b) El Director General.

Los órganos de gobierno y representación de naturaleza académica son:

- a) **Colegiados:** Junta de Gobierno Académico, Consejo de Universidad, Juntas de Facultad o Escuelas Universitarias y Consejo de Dirección de la Escuela de Doctorado.
- b) **Unipersonales:** Rector, Vicerrectores, Secretario General, Decanos de Facultad o Directores de Escuela Universitaria, Vicedecanos de Facultad o Subdirectores de Escuela, Directores de Departamento, Director de la Escuela de Doctorado y Defensor Universitario.

▪ Órganos de gobierno y representación de naturaleza directiva no académica

Órgano de Administración

1. El Órgano de Administración es el máximo órgano de naturaleza directiva de la Universidad, y como tal, velará para que ésta disponga de los medios humanos y materiales necesarios para un funcionamiento adecuado.
2. La composición y funcionamiento del Órgano de Administración serán determinados por la sociedad titular de la Universidad. Su régimen de funcionamiento se establecerá por los Estatutos de la Sociedad y tendrá las competencias que establezca la Ley y dichos Estatutos.
3. Sin perjuicio de las competencias que puedan preverse en los Estatutos de la sociedad titular, le corresponde al Órgano de Administración las siguientes competencias:
 - a) Aprobar las Normas de organización y funcionamiento de la Universidad y, sus eventuales modificaciones.
 - b) Determinar las líneas estratégicas básicas de funcionamiento de la Universidad.
 - c) Establecer las líneas directrices de gestión económica de la Universidad.
 - d) Aprobar el presupuesto anual de la Universidad, vigilar su ejecución y, en su caso, aprobar la liquidación.
 - e) Aprobar la Memoria Anual Económica de la Universidad, llevar a cabo la formulación de cuentas anuales, el informe de gestión y la propuesta de aplicación de resultados.
 - f) Aprobar la política de precios de las enseñanzas oficiales y no oficiales, las tarifas de los servicios universitarios y la política de becas.
 - g) Cualquier otra función que le sea atribuida en el futuro por las normas estatales, autonómicas o por la propia Universidad.

El Director General

1. El/la Directora/a General será nombrado y cesado por el Órgano de Administración.
2. Es el órgano responsable del gobierno ordinario (no académico) de la Universidad y, en esta condición, será responsable de la dirección, supervisión y gestión.

▪ Órganos de gobierno y representación de naturaleza académica

La Junta de Gobierno Académico

1. La Junta de Gobierno Académico es el máximo órgano colegiado de gobierno académico que planifica y coordina las acciones que impactan de manera transversal en la Universidad.

2. Estará presidido por el Rector, y formarán parte del mismo, los miembros del Órgano de Administración de la titular de la Universidad, los Decanos y Directores de Escuela y el Secretario General de la Universidad.
3. La Junta de Gobierno Académico ejercerá las siguientes funciones:
 - a) Velar por el cumplimiento de las finalidades de la Universidad.
 - b) Establecer las directrices de planificación de los títulos a impartir.
 - c) Aprobar la creación de las nuevas estructuras académicas de la Universidad: Facultades, Escuelas universitarias, Departamentos, Escuela de Doctorado, Institutos universitarios de investigación, Cátedras institucionales y otras cualesquiera que se consideren adecuadas, conforme a la normativa vigente.
 - d) Aprobar la oferta académica oficial y no oficial de la Universidad, y las líneas generales de la política académica y científica, a propuesta del Rector.
 - e) Aprobación del régimen disciplinario del alumnado a propuesta del Rector.
 - f) Nombrar y cesar al Rector, oído el Consejo de Universidad.
 - g) Nombrar y cesar al Defensor Universitario, a propuesta del Rector y oído el Consejo de Universidad.
 - h) Otorgar honores y distinciones de la Universidad.
 - i) Elaborar la Memoria Anual de Actividades de la Universidad, a propuesta del Rector.
 - j) Designar al Secretario General de la Universidad a propuesta del Rector.
 - k) Aprobar el reglamento de las Facultades y Escuelas.
 - l) Aprobar los programas de Doctorado a propuesta del Consejo de Dirección de la Escuela de Doctorado.
 - m) Detectar las necesidades de recursos docentes asociados a todas las titulaciones impartidas y de futuro.
 - n) Detectar las necesidades de recursos vinculados a la investigación realizada en la Universidad, así como a los programas de doctorado.
 - o) Cualquier otra que se le atribuya por normativa interna de la Universidad.

El Consejo de Universidad

1. El Consejo de Universidad es el máximo órgano de participación y representación de los diferentes sectores de la comunidad universitaria.
2. Estará constituida por los siguientes miembros:
 - a) Miembros natos: el Rector, Vicerrectores, el Secretario General, Decanos de Facultad o Directores de Escuela Universitaria.
 - b) Miembros electos: dos alumnos elegidos por ellos y entre ellos, un profesor de cada Facultad y Escuela propuesto por el Rector, y dos representantes del personal de administración y servicios, propuestos por el Secretario General.
3. A propuesta del Rector, podrán formar parte del Consejo otros miembros de la comunidad universitaria, siempre que se garantice que en las decisiones de naturaleza estrictamente académica que se adopten, están representados mayoritariamente el personal docente e investigador.
4. Corresponde al Consejo:
 - a) Ser oído en el nombramiento del Rector.
 - b) Ser oído en el nombramiento del Defensor Universitario.
 - c) Informar la propuesta del Rector sobre normas de ingreso y el régimen de permanencia de los estudiantes, sus derechos y obligaciones.
 - d) Actuar como órgano académico colegiado de asistencia al Rector.

- e) Elaborar un reglamento de organización y funcionamiento del Consejo de Universidad.

La Junta de Facultad o de Escuela Universitaria

1. La Junta de Facultad o de Escuela Universitaria, son el órgano colegiado ejecutivo de gobierno ordinario de cada Facultad o Escuela respectivamente y ejercen sus funciones con vinculación a los acuerdos del Órgano de Administración, la Junta de Gobierno Académico y el Rector.
2. La Junta estará constituida por:
 - a) Miembros natos: el Decano o Director que la preside, el secretario de la Facultad si lo hubiese, el Vicedecano o Subdirector y los Directores de los Departamentos responsables de la impartición de enseñanzas oficiales en la Facultad. Los miembros natos lo serán mientras ostenten el cargo que origine su condición de miembros de la misma.
 - b) Miembros electos: dos representantes del personal docente e investigador (PDI); dos representantes de los estudiantes; y dos representantes del personal de administración y servicios (PAS). Los miembros electos lo serán por un periodo de dos años, con excepción de los representantes del alumnado, que lo serán por un año. El profesorado y miembros del PAS serán elegidos por el Decano o Director de Escuela, y los alumnos o alumnas serán elegidos por y entre ellos y ellas de conformidad con el procedimiento establecido en el Reglamento electoral de la universidad. Perderán su condición si dejan de pertenecer al sector de la comunidad universitaria por el que resultaron elegidos.
3. Son funciones de la Junta:
 - a) Elaborar el reglamento de la Junta de Facultad y de la Escuela y presentarlo a la Junta de Gobierno Académico para su aprobación.
 - b) Colaborar con el Decano o Director de la Escuela en la gestión del centro.
 - c) Aprobar su plan anual de actividades.
 - d) Garantizar el cumplimiento de las actividades propias de la Facultad o Escuela con los niveles máximos de calidad.
 - e) Promover la mejora continua de los planes de estudio y de las metodologías docentes.
 - f) Participar en la proyección internacional del centro, así como en la programación de las actividades de extensión universitaria.
 - g) Velar por la adecuada dotación de los servicios necesarios para su correcto funcionamiento.
 - h) Colaborar con los demás órganos de la Universidad.
 - i) Cualesquiera otras materias que le proponga el Decano, Director de la Escuela o que pueda serle atribuida por reglamento o normativa interna de la Universidad.

El Consejo de Dirección de la Escuela de Doctorado

1. Las enseñanzas de doctorado se organizan para garantizar la formación investigadora del alumnado en un campo de conocimiento científico, técnico, humanístico o artístico.
2. Se constituirá un Consejo de Dirección de la Escuela de Doctorado formado por el Rector, el Director de la Escuela de Doctorado, por un profesor representante de cada Facultad o Escuela, por un representante de los Institutos Universitarios de investigación, por el Vicerrector responsable, y por una representación de los estudiantes de doctorado a determinar por la normativa que se elabore. El Consejo lo presidirá el Rector o la persona en quien delegue.
3. La Junta de Gobierno Académico, a propuesta de este Consejo de Dirección, aprobará los programas de Doctorado.

El Rector

1. El Rector, que ostentará el título de doctor, es la máxima autoridad académica de la Universidad y ostenta la representación de ésta. Es elegido por la Junta de Gobierno Académico, oído el Consejo de Universidad, y su nombramiento será por un plazo no superior a cuatro años, renovables por períodos de la misma duración.
2. Son competencias del Rector:
 - a) Ejercer las funciones de representación externa e institucional de la Universidad.
 - b) Expedir en nombre del Rey los títulos académicos oficiales y todos los que sean competencia de la Universidad.
 - c) Coordinar el desarrollo de la planificación de la actividad docente e investigadora de la Universidad, entre los diferentes centros y estructuras docentes existentes.
 - d) Someter a los órganos competentes la verificación, acreditación y modificación de planes de estudios.
 - e) Aprobar las normas de ingreso y el régimen de permanencia de los estudiantes, así como sus derechos y obligaciones, oído el Consejo de la Universidad.
 - f) Elaborar el calendario académico.
 - g) Proponer a la Junta de Gobierno Académico la creación de Facultades, Escuelas universitarias, Departamentos, Institutos universitarios de investigación, Cátedras institucionales, y cualesquiera otras estructuras académicas que se prevean.
 - h) Proponer a la Junta de Gobierno Académico el nombramiento del Defensor Universitario.
 - i) Proponer el número y denominación de los Vicerrectorados.
 - j) Nombrar a los Vicerrectores, Secretario General, Decanos, Directores de Escuelas, Vicedecanos, Vicedirectores, Directores de Departamentos, Director de la Escuela de Doctorado, Directores de los Institutos universitarios de investigación y de las Cátedras institucionales y cualquier otra estructura académica que se cree.
 - k) Proponer la Memoria anual de actividades.
 - l) Proponer el otorgamiento de honores y distinciones de la Universidad.
 - m) Ejercer todas aquellas competencias que le delegue la Junta de Gobierno Académico.

El Rector cesará a petición propia o por acuerdo de la Junta de Gobierno Académico.

Los Vicerrectores

1. Los Vicerrectores, que ostentarán el título de doctor, serán responsables de las áreas de actividad que se les encomiende. Bajo la dependencia y directrices del Rector, los Vicerrectores desarrollarán las líneas estratégicas que apruebe la Junta de Gobierno Académico.
2. El número y denominación de Vicerrectores serán establecidos por la Junta de Gobierno Académico, a propuesta del Rector, y serán nombrados por el Rector por un período no superior a cuatro años, renovables por períodos de la misma duración.

El Secretario General

1. El Secretario General será designado por el Rector y actuará como secretario de la Junta de Gobierno Académico, del Consejo de Universidad, así como de aquellos otros órganos que se consideren. El nombramiento se realizará por un plazo no superior a cuatro años, renovables por períodos de la misma duración.

2. Entre otras funciones desarrollará las siguientes:
 - a) Actuar como fedatario de los acuerdos de las sesiones en las que participe.
 - b) Dirigir el Registro General, custodiar el Archivo Central de la Universidad y su Sello, y expedir las certificaciones que correspondan.
 - c) Realizar la convocatoria de las sesiones en las que actúe como secretario.
 - d) Extender el acta de las sesiones, que contendrán como mínimo, la relación de asistentes, el orden del día de la reunión, las circunstancias del lugar y fecha en que se han realizado, los puntos principales de las deliberaciones y el contenido de los acuerdos adoptados.
 - e) Expedir certificaciones de los acuerdos adoptados, sin perjuicio de la ulterior aprobación y firma del acta, haciendo constar expresamente esta circunstancia.
 - f) Organizar y vigilar la custodia de las actas de calificación.
 - g) Cualquier otra competencia que le sea delegada por el Rector de conformidad con las presentes
 - h) Normas de Organización y Funcionamiento.

Los Decanos de Facultad y Directores de Escuela

1. Los Decanos de Facultad y Directores de Escuela ostentan la representación de las mismas y ejercen las funciones de dirección y gestión ordinaria de sus centros. Son nombrados por el Rector de entre los profesores doctores con vinculación permanente a la Universidad. El nombramiento lo realizará el Rector por un plazo no superior a cuatro años, renovable por períodos de la misma duración. En caso de que así se considere, podrán contar con Vicedecanos o Vicedirectores, que serán nombrados entre los profesores con vinculación permanente a la Universidad.
2. Sus funciones son:
 - a) Ostentar la representación de la Facultad y Escuela.
 - b) Dirigir, coordinar y estimular la actividad docente del centro.
 - c) Proponer y establecer acuerdos de cooperación con Universidades y entidades públicas y privadas para desarrollar al máximo las actividades de su ámbito.
 - d) Velar por el cumplimiento de las decisiones adoptadas en la Junta de Gobierno Académico que atañen a su Facultad o Escuela.
 - e) Elaborar el presupuesto de la Facultad o Escuela, así como velar por su cumplimiento.
 - f) Participar en el proceso de selección de profesorado y elaborar propuestas de contratación en sus áreas.
 - g) Coordinar la actividad que se desarrolle en los títulos y cursos de su competencia.
 - h) Elaborar la memoria anual de actividades del centro.
 - i) En caso de que así se considere, proponer al Rector o Rectora la creación de la figura de Vicedecano de Facultad o Subdirector de Escuela en la que delegar alguna de sus funciones, que serán nombrados por el Rector entre los profesores con vinculación permanente a la Universidad.
 - j) Colaborar con los demás órganos de la Universidad.
 - k) Cualesquiera otras que se le atribuyan por reglamento o normativa interna de la Universidad.

Los Directores de Departamento

1. Los Directores de Departamento habrán de ser doctores y serán designados por el Rector de entre los profesores con vinculación permanente a la Universidad. El nombramiento se realizará por un plazo no superior a cuatro años, renovables por la misma duración.
2. Son competencias del Director de departamento:
 - a) Dirigir, coordinar y estimular la actividad investigadora y de transferencia.
 - b) Dirigir y coordinar las actividades docentes del profesorado integrante.
 - c) Proponer al Rector, a través del Decano de Facultad o Director de Escuela, el plan de ordenación docente del departamento para cada curso académico.
 - d) Elaborar la Memoria anual de actividades del departamento.
 - e) Representar al departamento y canalizar todas las relaciones del mismo con los centros docentes.
 - f) Colaborar con los demás órganos de la Universidad.
 - g) Cualesquiera otras que las normas de la Universidad le atribuyan.

El Director de la Escuela de Doctorado

1. El Director de la Escuela de Doctorado será nombrado por el Rector, de entre los profesores e investigadores doctores de la Universidad.
2. Sus responsabilidades serán:
 - a) Establecer las directrices genéricas que orienten la elaboración de las enseñanzas de doctorado y evaluar y garantizar su calidad.
 - b) Impulsar los programas de doctorado y la excelencia de dichos programas.
 - c) Elaborar la normativa interna por la que se rigen las enseñanzas de doctorado.
 - d) Cualesquiera otras que le asigne la normativa aplicable.

El Defensor Universitario

1. El Defensor Universitario velará por el respeto a los derechos y libertades del personal docente e investigador, del personal de administración y servicios y de los estudiantes de la Universidad.
2. Sus actuaciones, que no tendrán carácter ejecutivo, estarán dirigidas a la mejora de la calidad universitaria en todos sus ámbitos, no estará sometido a mandato imperativo de ninguna instancia universitaria, y estarán regidas por los principios de independencia y autonomía.
3. El Defensor Universitario será nombrado por la Junta de Gobierno Académico, a propuesta del Rector y oído el Consejo de Universidad, entre miembros de la comunidad universitaria o personas de reconocido prestigio, por un período máximo de cuatro años, renovables por la misma duración.
4. Su dedicación podrá ser parcial, pero será incompatible con el ejercicio de los cargos unipersonales establecidos en esta norma, así como aquellos otros que se determinen por la Junta de Gobierno Académico.
5. El Defensor Universitario cesará en sus funciones:
 - a) A petición propia.
 - b) Por cumplimiento del período de mandato para el cual fue nombrado.
 - c) Por acuerdo de la Junta de Gobierno Académico.

En los capítulos de este manual y en los procedimientos de gestión asociados a cada uno de ellos quedan definidas y documentadas las responsabilidades, las competencias y las relaciones entre todo el personal

que dirige, realiza y verifica cualquier trabajo que incide en la calidad, además se han descrito funciones y competencia necesarias para el desempeño de funciones en los Perfiles de Puesto de Trabajo.

En relación al SAIC, la estructura con implicación principal en el cumplimiento de los requisitos académicos e ISO 9001 es la siguiente:

- Vicerrectorado de Calidad
- Gestión de la Calidad del centro, facultad o escuela
- Responsable de Calidad del centro, facultad o escuela
- Comités y Comisiones de Calidad

Sus objetivos principales serán:

- Difundir la cultura de la calidad en el centro, facultad o escuela.
- Coordinar la implantación y desarrollo del SAIC:
 - o Coordinación del archivo de evidencias.
 - o Coordinación de la elaboración de las Memorias de Seguimiento.
 - o Coordinación y recogida de las acciones de mejora.

Vicerrectorado de Calidad

El Vicerrectorado de Calidad de UNIE es el responsable de la implantación del SAIC y sus procesos, estableciendo los mecanismos que mejoran el desarrollo de los procedimientos y aportando soporte y asesoramiento en el ámbito de la calidad.

Gestión de la Calidad del centro, facultad o escuela

Los centros contarán con una estructura de gestión de calidad, encargada de la implantación y desarrollo del SAIC formada por la Comisión de Calidad del Centro, Facultad o Escuela y el o los Responsables de Calidad designados para cada centro.

Responsable de Calidad

Cada centro contará con al menos un Responsable de Calidad nombrado por el Decano o Director que se encargará de la implantación, desarrollo y mejora del SAIC.

▪ Órganos responsables de la gestión del sistema

Comité de Evaluación de la Calidad Institucional

Es el órgano de gestión encargado de llevar a cabo la planificación, seguimiento, formación y comunicación interna del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad, así como de su alineación con la legislación, la normativa interna y externa y demás consejos y directrices del Espacio de Educación de Educación Superior y de las agencias de calidad.

Estará compuesta como mínimo por el Vicerrector de Calidad de UNIE, los decanos y responsables de calidad de los centros y un técnico de calidad del Vicerrectorado de Calidad. Se reunirá una vez al año con carácter ordinario y, con carácter, extraordinario, cuantas veces se precise.

Sus competencias principales son:

- Coordinar la implantación y desarrollo del SAIC en los centros.

- Proponer políticas, directrices y objetivos en materia de calidad de UNIE.
- Revisión de la Política de Calidad de UNIE.
- Dirigir y efectuar la revisión de la documentación del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de UNIE (salvo aquella que deba ser aprobada por algún otro órgano de gobierno).
- Dirigir y efectuar el seguimiento de las no conformidades detectadas en la revisión del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de UNIE.
- Estudiar y analizar los resultados, el cumplimiento de objetivos y nivel de adecuación a los estándares de calidad fijados, así como proponer mejoras, si corresponde.
- Difundir, entre todos los colectivos, la política y objetivos de calidad de UNIE.
- Elaborar el dictamen previo a la adopción, modificación o supresión de las normativas académicas, en base a su encaje en las normativas, políticas y regulaciones de la universidad de adscripción, y en atención a los procesos del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad de UNIE.
- Rendir cuentas en materia de calidad a los órganos de gobierno y otros grupos de interés.

Comisión de Calidad del Centro, Facultad o Escuela

Existirá una comisión para cada Centro, Facultad o Escuela, cada una de ellas estará compuesta como mínimo por el Decano o Director, el o los Responsables de Calidad del centro, los vicedecanos, un representante de cada titulación, un miembro del Personal Docente e Investigador, un miembro del Vicerrectorado de Calidad, un representante del PAS, un estudiante y un técnico de calidad. Se reunirá una vez al año con carácter ordinario y, con carácter, extraordinario, cuantas veces se precise.

Sus objetivos principales son:

- Proponer los objetivos de calidad del centro, facultad o escuela.
- Coordinar la implantación y desarrollo de los planes de estudio.
- Proponer acciones de mejora continua.
- Realizar el seguimiento de los objetivos de calidad del centro.
- Aprobar las memorias de seguimiento de los títulos.

Comisión de Calidad del Título

Es el órgano de gestión encargado de garantizar y asegurar la calidad en los procesos de enseñanza-aprendizaje de una titulación, teniendo en cuenta para ello, la opinión de todos los grupos de interés de la titulación.

Existirá una comisión para cada titulación y cada una de ellas estará compuesta como mínimo por el Director o Directores de la titulación, el Responsable de Calidad del centro, un miembro del Personal Docente e Investigador que participe en la titulación, un representante del PAS, un estudiante, un empleador y un miembro del Vicerrectorado de Calidad. Se reunirá, al menos dos veces al año con carácter ordinario y, con carácter, extraordinario, cuantas veces se precise.

Sus competencias principales son:

- Analizar, para cada curso académico, los indicadores estandarizados de rendimiento académico establecidos en el Sistema de Aseguramiento Interno de la Calidad con arreglo a las indicaciones de los reguladores en materia de seguimiento y acreditación.
- Redactar, para cada curso académico, la memoria del título.
- Proponer modificaciones a las memorias de verificación del programa, y demás acciones correctoras sobre su impartición.

CAPÍTULO 6. PLANIFICACIÓN

6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES

Al planificar el SAIC, **UNIE** ha tenido en cuenta las cuestiones a las que se hace referencia en el apartado 4.1 y los requisitos incluidos en el apartado 4.2, y determina los riesgos y oportunidades que es necesario tratar con el fin de:

- a) Asegurar que el SAIC pueda conseguir sus resultados previstos;
- b) Aumentar los efectos deseables
- c) Prevenir o reducir efectos indeseados; y
- d) Lograr la mejora continua.

UNIE, así, ha planificado:

- a) las acciones para tratar estos riesgos y oportunidades; y
- b) la manera de:
 - 1) integrar e implementar las acciones en los procesos del sistema de gestión,
 - 2) evaluar la eficacia de estas acciones.

UNIE asegura que las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los servicios.

Los riesgos, oportunidades y acciones se documentan sobre el Análisis del Contexto.

6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD DE LA ORGANIZACIÓN EDUCATIVA Y PLANIFICACIÓN PARA LOGRARLOS

UNIE establece los objetivos de calidad en las funciones y niveles pertinentes a través de la Revisión del Sistema por la dirección. Los objetivos de calidad deben:

- a) ser coherentes con la política de la calidad;
- b) ser medibles;
- c) tener en cuenta los requisitos aplicables
- d) ser pertinentes para la conformidad de los productos y servicios y para el aumento de la satisfacción de los estudiantes
- e) ser objeto de seguimiento
- f) ser comunicados; y

- e) ser actualizados, según sea apropiado.

Cuando se hace la planificación para la consecución de los objetivos de la calidad, la organización debe determinar:

- a) qué se va a hacer
- b) qué recursos se requieren
- c) quién será el responsable
- d) cuando se finalizará
- e) cómo se evaluarán los resultados

Todo esto quedará reflejado en el Programa de Objetivos.

6.3 PLANIFICACIÓN DE LOS CAMBIOS

Cuando **UNIE** determine la necesidad de cambios en el SAIC, estos cambios se deben llevar a cabo de manera planificada.

Así, se elaborará un plan de actuación en el Informe de Riesgos y Oportunidades para abordar los cambios que incluya:

- a) El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales;
- b) la integridad del SAIC;
- c) la disponibilidad de recursos;
- d) la asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

CAPÍTULO 7. APOYO

7.1 RECURSOS

7.1.1 Generalidades

UNIE ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión.

Para ello, se ha considerado:

- a) las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes;
- b) qué se necesita obtener de los proveedores externos.

7.1.2 Personas

UNIE ha determinado y proporcionado las personas necesarias para la implementación eficaz de su

SAIC y para la operación y control de sus procesos según lo descrito en el PG-15 y PG-16.

7.1.3 Infraestructura

UNIE ha determinado, proporciona y mantiene la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los servicios.

Tal y como se define en el PG-17, los equipos e instalaciones son sometidos a tareas de mantenimiento preventivo según requisito legal.

7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos educativos

UNIE no necesita unas características especiales de ambiente de trabajo factores físicos, ambientales o de otro tipo, para mantener las características de sus servicios, si bien los lugares de trabajo se mantienen de forma adecuada.

Además, **UNIE** dispone de todo lo necesario para asegurar un adecuado ambiente de trabajo para el personal, en el caso de sus propias oficinas con luminosidad suficiente y adecuada temperatura y nivel sonoro.

Si fuera necesario establecer unas determinadas condiciones, éstas se indicarían en el registro de perfil de puesto de trabajo.

En relación a los espacios para estudiantes, cumplen con la legislación pertinente según su tipología.

7.1.5 Recursos de seguimiento y medición

UNIE determina y proporciona los recursos necesarios para asegurarse de la validez y fiabilidad de los resultados cuando se realice el seguimiento o la medición para verificar la conformidad de los servicios con los requisitos.

La organización debe asegurarse de que los recursos proporcionados:

- a) son apropiados para el tipo específico de actividades de seguimiento y medición realizadas;
- b) se mantienen para asegurarse de la idoneidad continua para su propósito.

Para los procesos de **UNIE** y para la prestación de sus servicios, no se requieren equipos de seguimiento y medición que deban someterse a actividades de verificación y/o calibración.

Asimismo, **UNIE** realiza un estudio de indicadores como método de seguimiento y medición de servicios y del sistema de gestión.

Se establecen anualmente en la tabla de indicadores y se evalúan en la Revisión por la Dirección.

7.1.6 Conocimientos de la organización

UNIE ha determinado los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para lograr la conformidad de los productos y servicios. La determinación de los conocimientos necesarios se ha detallado en los Perfiles de Puesto.

Los conocimientos que la organización establezca como necesarios para operación de procesos, se documentarán en el sistema de calidad y se mantendrán y pondrán a disposición en la medida en que sea necesario.

Cuando se abordan las necesidades y tendencias cambiantes, **UNIE** debe considerar sus conocimientos actuales y determinar cómo adquirir o acceder a los conocimientos adicionales necesarios y a las actualizaciones requeridas. Quedando incorporados estas necesidades en el Plan de Formación.

Anualmente, en función de las necesidades detectadas tras el análisis de los perfiles de puesto y las competencias del personal que las ocupa, así como de los resultados de la evaluación del desempeño, se desarrolla un plan de formación para PDI y otro para PAS donde se recogen las necesidades formativas identificadas.

Para evaluar la eficacia de las formaciones se recopilan los resultados en las encuestas entregadas a los participantes de cada formación, en el caso de PDI, se documenta el resultado sobre los informes de cada formación.

7.2 COMPETENCIA

UNIE, en el marco de su Sistema de Gestión ha:

- a) Determinado la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del SAIC, documentándose en los Perfiles de Puesto
- b) Asegurado que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas;
- c) Cuando sea aplicable, tomará acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones tomadas, incorporándose las necesidades en el Plan de Formación;
- d) Conservando la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.

7.3 TOMA DE CONCIENCIA

Las personas que trabajan en **UNIE** son conscientes de:

- a) la política de la calidad;
- b) los objetivos de la calidad pertinentes
- c) su contribución a la eficacia del sistema de gestión, incluyendo los beneficios de una mejora del desempeño;
- c) las implicaciones de no cumplir con los requisitos del SAIC.

7.4 COMUNICACIÓN

UNIE determina la necesidad de comunicaciones internas y externas pertinentes al SAIC y se compromete a responder a las comunicaciones que apliquen.

A nivel Externo, se consideran comunicaciones externas pertinentes, aquellas procedentes de:

- Estudiantes
- Proveedores
- Administraciones públicas
- Otras partes interesadas representativas (gran poder de comunicación e influencia, etc...

Los canales de comunicación con partes externas, se efectuarán, predominantemente a través de correo electrónico, con el fin de dejar constancia por escrito, y documentando y archivando toda la información necesaria.

A nivel Interno, la principal vía de comunicación es a través de reuniones informativas.

Con el fin de dejar constancia de información relevante, se hará uso de la publicación en tablones de anuncios en diferentes puntos de las instalaciones, se documentarán reuniones informativas de mayor relevancia, o se remitirá e-mail a personal que se considere oportuno según lo establecido en el Plan de Comunicación.

COMUNICACIÓN EXTERNA

Entre los criterios a contemplar para la evaluación de las comunicaciones relevantes, se tendrán en cuenta los siguientes:

- existencia de requisito legal relacionado, u obligación legal de responder.
- conveniencia de responder por razones corporativas de **UNIE**
- existencia de quejas anteriores de las partes interesadas.

Todas las comunicaciones consideradas relevantes conllevarán acciones para su contestación según lo establecido en el Plan de Comunicación.

EMISIÓN DE COMUNICADOS EXTERNOS

Por iniciativa propia de o por requerimiento de partes interesadas externas o empleados, se podrán emitir comunicados, referentes a la empresa. Dentro de estos comunicados, pueden estar incluidos los siguientes:

- _ publicidad de la empresa
- _ publicaciones y folletos
- _ divulgación de la política
- _ comunicados de prensa

COMUNICACIÓN INTERNA

Con el fin de facilitar la transmisión de información entre todo el personal de **UNIE**, se han establecido los canales de comunicación descritos en el Plan de Comunicación.

Las comunicaciones tanto internas como externas generadas por escrito deberán ser archivadas como registro del sistema por un periodo no inferior a 3 años.

7.5 INFORMACIÓN DOCUMENTADA

7.5.1 Consideraciones generales

El SAIC de **UNIE** incluye:

- a) la información documentada requerida por las normas ISO;
- b) la información documentada que la organización ha determinado que es necesaria para la eficacia del sistema de gestión.

7.5.2 Creación y actualización

Cuando se crea y actualiza la información documentada, **UNIE** se asegura de lo siguiente:

- a) la identificación y descripción (por ejemplo, título, fecha, autor o número de referencia);
- b) el formato y sus medios de soporte (por ejemplo, papel, electrónico);
- c) la revisión y aprobación con respecto a la idoneidad y adecuación.

7.5.3 Control de la información documentada

La información documentada requerida por el SAIC y por las normas ISO 9001 es controlada para asegurar que:

- a) está disponible e idónea para su uso, dónde y cuándo se necesite;
- b) está protegida adecuadamente (por ejemplo, contra pérdida de la confidencialidad, uso inadecuado, o pérdida de integridad).

Para el control de la información documentada, **UNIE** trata las siguientes actividades, según sea aplicable:

- A) distribución, acceso, recuperación y uso;
- B) almacenamiento y preservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- C) control de cambios (por ejemplo, control de versión);
- D) retención y disposición.

La información documentada de origen externo que **UNIE** ha determinado que es necesaria para la planificación y operación del SAIC es identificada y controlada según lo indicado en el PG-01.

La documentación disponible para el personal que lo requiere, está protegida frente a modificaciones no intencionadas, siendo el Vicerrectorado de Calidad, el departamento encargado de custodiar los documentos originales.

CAPÍTULO 8. OPERACIÓN

8.1 PLANIFICACIÓN Y CONTROL OPERACIONAL

UNIE planifica, implementa y controla aquellos procesos necesarios para cumplir los requisitos, para la provisión de productos y servicios, y para implementar las acciones determinadas en el capítulo 6, mediante:

a) La determinación de los requisitos para los productos y servicios (documentado en los procedimientos relacionados con Planificación Universitaria);

b) El establecimiento de criterios para:

- 1) los procesos;
- 2) la aceptación de los productos y servicios;

Definidos en los procedimientos relacionados con Enseñanza-Aprendizaje.

c) La determinación de los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios (PG-15, PG-16, PG17 y PG-18)

d) La implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios según se establece en los procedimientos relacionados con Resultados;

e) La determinación, el mantenimiento y la conservación de la información documentada en la extensión necesaria para:

- 1) tener confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado;
- 2) demostrar la conformidad de los productos y servicios con sus requisitos.

Según lo definido en el PG-00 Control de información documentada.

La salida de esta planificación se encuentra definida en el presente SAIC y es coherente con el resto de requisitos del SAIC y adecuada para las operaciones de la organización.

UNIE controlará los cambios planificados y revisará las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

UNIE subcontrata servicios de PDI, mantenimiento y consultoría, entre otros. El control y seguimiento de los proveedores se recoge en el PG-17.

8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS

8.2.1 Determinación de los requisitos para los productos y servicios educativos/ Comunicación con el estudiante/ 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios/ 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios

La primera toma de contacto con los potenciales estudiantes se realiza desde el departamento de Admisiones, quienes, según lo descrito en el PG-06, les harán llegar las condiciones de admisión, así como orientación de la oferta formativa de la Universidad y el proceso de matriculación.

Una vez recibida la solicitud del estudiante para su acceso a la titulación, se procede a valorar la documentación presentada y se le notifica el resultado de la misma, teniendo en cuenta siempre que se hayan superado los criterios de acceso exigidos por la titulación.

Para aquellos estudiantes que ya hayan cursado alguna titulación convalidable, se procede a realizar el estudio de reconocimiento de créditos, incluyendo aquellos obtenidos por experiencia profesional o laboral y aquellos relacionados con otras actividades universitarias.

8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVOS

La operativa relacionada con innovación comienza con la identificación de oportunidades de generar nuevos programas, cuyo origen puede ser por necesidades de la sociedad o de los grupos de interés.

La elaboración de los planes de estudios es la primera fase para la verificación de los títulos oficiales. Una vez obtenido el informe favorable, se desarrolla la memoria de verificación del Título, la cual podrá ser objeto de alegaciones por parte de la autoridad competente. Posteriormente, el título será autorizado para su impartición por parte de la universidad.

Por el contrario, los títulos propios no serán objeto de verificación y autorización por autoridad competente, sino que este proceso recae internamente en los distintos departamentos implicados de la Universidad.

El proceso completo de innovación se recoge en el PG-02.

8.4. CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE

8.4.1 Generalidades

El proceso de control de procesos, productos y servicios suministrados externamente se encuentra descrito en el PG-17.

UNIE determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente cuando:

- a) los productos y servicios de proveedores externos están destinados a incorporarse dentro de los propios productos y servicios de la organización;
- b) los productos y servicios son proporcionados directamente a los estudiantes por proveedores externos en nombre de la organización;
- c) un proceso, o una parte de un proceso, es proporcionado por un proveedor externo como resultado de una decisión de la organización.

UNIE ha determinado y aplica criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos, de acuerdo a lo definido en el PG-17.

8.4.2 Tipo y alcance del control

UNIE asegura que los procesos, productos y servicios adquiridos externamente cumplen los requisitos de compra especificados mediante la revisión del pedido a su entrada y revisando que se ha realizado el servicio solicitado adecuadamente.

Para ello, **UNIE**:

Se asegura de que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su SAIC, mediante el control establecido en el PG-17;

- a) Define los controles que pretende aplicar a un proveedor externo y los que pretende aplicar a las salidas resultantes (definido en el PG-17);
- b) Tiene en consideración:
 - i. El impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir regularmente los requisitos del estudiante y los legales y reglamentarios aplicables;
 - ii. La eficacia de los controles aplicados por el proveedor externo;
- d) determina la verificación u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos (como se define en el PG-09 y en el PG-17).

Una vez al año, en la Revisión por la Dirección, se realiza una reevaluación de los proveedores, según se determina en el PG-23.

8.4.3 Información para los proveedores externos

UNIE comunica a los proveedores externos sus requisitos para:

- a) los procesos, productos y servicios a proporcionar (a través de los presupuestos y pedidos);
- b) la aprobación de:
 - (a) productos y servicios;

- (b) métodos, procesos y equipos;
- (c) la liberación de productos y servicios;

Mediante la emisión del pedido correspondiente.

- c) la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas (definido en los presupuestos/ pedidos según aplique);
- d) las interacciones del proveedor externo con la organización;
- e) el control y el seguimiento del desempeño del proveedor externo a aplicar por parte de la organización mediante un comunicado enviado vía mail siempre al inicio de la relación en el caso de proveedores no aprobados por Grupo Planeta;
- f) las actividades de verificación o validación que la organización, o su estudiante, pretende llevar a cabo en las instalaciones del proveedor externo si aplica, mediante un comunicado.

8.5 PRODUCCIÓN Y PROVISIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO

8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio educativo

UNIE planifica y lleva a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas según se determina en los procedimientos relacionados con Procesos de Enseñanza-Aprendizaje. Dentro de estas condiciones se incluye cuando es aplicable:

- a) La disponibilidad de información documentada que defina:
 - 1- las características de los servicios a prestar y las actividades a desempeñar;
 - 2- los resultados a alcanzar;
- b) la disponibilidad y el uso de los recursos de seguimiento y medición adecuados;
- c) la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas para verificar que se cumplen los criterios para el control de los procesos o sus salidas, y los criterios de aceptación para los servicios;
- d) el uso de la infraestructura y el entorno adecuados para la operación de los procesos;
- e) la designación de personas competentes, incluyendo cualquier calificación requerida;
- f) la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados de los procesos de producción y de prestación del servicio, cuando las salidas resultantes no puedan verificarse mediante actividades de seguimiento o medición posteriores;
- g) la implementación de acciones para prevenir los errores humanos;
- h) la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.

8.5.2 Identificación y Trazabilidad

UNIE identifica sus servicios por medios adecuados mediante los registros utilizados en el sistema ATENEA.

8.5.3 Propiedad perteneciente a las partes interesadas

UNIE asegura de forma adecuada la protección de los bienes propiedad de sus estudiantes y proveedores externos mientras estén bajo control de la organización, fundamentalmente se mantienen datos de los estudiantes y trabajadores.

La infraestructura de la organización permite mantener las condiciones óptimas para la protección de datos (copias de seguridad, antivirus). **UNIE** mantiene las medidas de protección de los datos amparados bajo la Ley de Protección de datos y el Reglamento Europeo.

En caso de producirse cualquier incidencia sobre los datos de los interesados, **UNIE** informará a la Agencia Española de Protección de Datos y procederá a la apertura de una no conformidad donde se conservará la información documentada sobre lo ocurrido.

8.5.4 Preservación del producto

UNIE, preserva las salidas durante la prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurarse de la conformidad con los requisitos según lo definido en los procedimientos relacionados con procesos de Enseñanza-Aprendizaje.

8.5.5 Actividades posteriores a la entrega

UNIE se asegura de cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios según lo definido en los procedimientos relacionados con Resultados.

Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega que se requieren, **UNIE** ha considerado:

- a) los requisitos legales y reglamentarios;
- b) las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus servicios;
- c) los requisitos del estudiante;
- d) la retroalimentación del estudiante.

8.5.6 Protección y transparencia de los datos de estudiantes

El sistema de protección de datos se controla a nivel de Grupo, siendo Planeta quien define las directrices, compromisos de confidencialidad y controles a realizar sobre los distintos tipos de datos y los responsables de tratamiento, así como las condiciones a cumplir para las cesiones de datos, si aplican.

8.5.7 Control de los cambios

UNIE revisa y controla los cambios para la producción o la prestación del servicio, en la extensión necesaria para asegurarse de la continuidad en la conformidad con los requisitos. Cualquier cambio del sistema supondrá una actualización de la documentación según lo descrito en el PG-00.

Los resultados de la revisión de los cambios, las personas que autorizan el cambio y de cualquier acción necesaria que surja de la revisión se analizará en las Revisiones por la Dirección.

8.6 LIBERACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS EDUCATIVO

UNIE ha implantado las disposiciones planificadas, en las etapas adecuadas, para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.

La liberación de los productos y servicios al estudiante no se llevará a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando sea aplicable, por el estudiante. La liberación se efectúa de acuerdo a los procesos definidos en PG-13.

La organización conservará la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios. La información documentada incluye:

- a) evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación
- b) trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.

8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS EDUCATIVAS NO CONFORMES

UNIE se asegura de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada, según se describe en el procedimiento PG-21 SQRF y No conformidades.

Además de tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios. Esto también se aplicará a los productos y servicios no conformes detectados después de la entrega de los productos, durante o después de la provisión de los servicios.

Las salidas no conformes se tratarán de una o más de las siguientes maneras:

- a) corrección;
- b) contención o suspensión de provisión de servicios;
- c) información al estudiante;
- d) obtención de autorización para su aceptación bajo concesión.

Cuando se corrijan las salidas no conformes, se procederá a verificar nuevamente la conformidad con los requisitos.

En los registros de No conformidad se incluirá:

- a) descripción de la no conformidad;
- b) descripción de las acciones tomadas;
- c) descripción de todas las concesiones obtenidas;
- d) identificación de la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad.

CAPÍTULO 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 SEGUIMIENTO, MEDICIÓN, ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

9.1.1 Generalidades

UNIE ha determinado pertinentemente:

- a) qué necesita seguimiento y medición;
- b) los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos;
- c) cuándo se deben llevar a cabo el seguimiento y la medición;
- d) cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

Así ha documentado los Indicadores necesarios para el SAIC en la tabla de Indicadores.

9.1.2 Satisfacción del personal, estudiantes y otros beneficiarios

UNIE ha desarrollado la sistemática recogida en el PG-19 para evaluar la satisfacción de sus estudiantes y otros grupos de interés. También se tendrán en cuenta en el estudio las reclamaciones y las sugerencias recibidas por parte de cualquier grupo de interés.

Se establecerán planes de mejora en aquellos casos en los que exista baja participación o baja puntuación respecto a los umbrales definidos en el cuadro de mando de indicadores.

9.1.3 Análisis y evaluación

Los datos generados en el desarrollo del SAIC, relativos a la satisfacción del estudiante, conformidad de los productos y servicios, desempeño y eficacia del sistema de gestión, implantación eficaz de lo planificado, eficacia de acciones para abordar riesgos y oportunidades, desempeño de proveedores externos, necesidad de mejoras...son analizados en las reuniones de revisión del sistema por la dirección descritas en el procedimiento PG-02.

9.2 AUDITORIA INTERNA

UNIE establece un calendario de auditorías anual, y realiza auditorías documentadas y preestablecidas con el fin de verificar que todas las actividades relativas a la calidad cumplen las disposiciones definidas.

Las auditorías se programan en función de la naturaleza de las actividades y de su importancia.

Las auditorías y las acciones subsiguientes se desarrollan siguiendo el procedimiento PG-24: Auditorías Internas.

Los resultados de las auditorías se documentan y transmiten al responsable del área auditada mediante los informes de auditorías que se adjuntan en el mencionado procedimiento. En el caso de encontrar no conformidades durante el desarrollo de las auditorías, el personal responsable del área auditada realiza, cuanto antes, las acciones correctivas necesarias para subsanar las deficiencias puestas de manifiesto por las auditorías. También se tendrán en cuenta las observaciones que realice el equipo auditor en el informe de auditoría como oportunidad de mejora del sistema de gestión.

9.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

La dirección de **UNIE** revisa, con una periodicidad mínima anual, el SAIC de la organización, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

Las revisiones por la dirección se realizan según lo desarrollado en el procedimiento PG-23: “Revisiones del Sistema por la Dirección”.

Estas reuniones son convocadas por el Vicerrectorado de Calidad, en nombre de la Dirección y asisten a ellas todos los responsables de departamentos y quien la dirección considere necesario. De todas las reuniones mantenidas para revisar el SAIC, el Vicerrectorado de Calidad levanta un acta, como registro de la revisión efectuada.

CAPÍTULO 10. MEJORA

UNIE determina y selecciona las oportunidades de mejora e implementa cualquier acción necesaria para cumplir los requisitos del estudiante y aumentar la satisfacción del estudiante.

Éstas incluyen:

- a) Mejorar servicios para cumplir los requisitos, así como considerar las necesidades y expectativas futuras;
- b) Corregir, prevenir o reducir los efectos no deseados;
- c) Mejorar el desempeño y la eficacia del sistema de gestión

10.1 NO CONFORMIDAD Y ACCIÓN CORRECTIVA

UNIE, ha establecido el procedimiento PG-21: Gestión de SQRF y No conformidades, donde define la sistemática para reaccionar ante cualquier no conformidad que se detecte (incluyendo quejas). Esta sistemática puede incluir:

- Tomar acciones para controlar y corregir la no conformidad
- Hacer frente a las consecuencias de la no conformidad

Además, se evaluará la necesidad de establecer acciones correctivas para eliminar la causa de las no conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas tomadas por **UNIE** son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.

El procedimiento PG-21 define los requisitos para:

- a) Revisar y analizar las no conformidades (incluyendo las quejas de los estudiantes),
- b) determinar las causas de las no conformidades,
- c) determinar si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir
- d) determinar e implementar las acciones necesarias,
- e) revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.
- f) Si fuera necesario, actualizar los riesgos y oportunidades determinados durante la

planificación y, si fuese necesario,

- g) hacer cambios en el Sistema de Gestión.

En el formato de No Conformidades, se conserva la información documentada como evidencia de:

- a) la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente;
- b) los resultados de cualquier acción correctiva.

10.2 MEJORA CONTINUA/ 10.3 OPORTUNIDADES DE MEJORA

UNIE se compromete a mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión. Para ello, se consideran los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

CAPÍTULO 11. GLOSARIO DE TÉRMINOS

ISO 9001 e ISO 21001

- **Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad existente u otra situación indeseable.
- **Acción preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una potencial no conformidad u otra potencial situación indeseable.
- **Alta dirección:** Se trata de la persona o grupo de personas que lideran y dirigen una organización y que se encuentran dentro del organigrama en el más alto nivel.
- **Aspecto Medioambiental:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medio ambiente.
- **Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el alcance con el que se cumplen los criterios de la auditoría.
- **Calidad:** Facultad de un conjunto de características inherentes de un servicio, sistema, o proceso para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas.
- **Competencia:** Es la capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- **Contexto de la organización:** Son todos aquellos aspectos que rodea a una empresa, tanto interiormente como exteriormente.
- **Copia controlada:** Ejemplar de cualquier documento que por su importancia requiere ser controlado de manera estrecha, asignándolo a un depositario específico registrado en una relación.
- **Copia NO controlada:** Ejemplar de cualquier documento cuya distribución no está sujeta a control mediante relación.
- **Especificación:** Documento que establece requisitos.
- **Información documentada:** Es esa información que una organización tiene que controlar y mantener. Dentro de un Sistema de Gestión de Calidad existen dos tipos de Información documentada, por un lado, la que nos exige la norma y por otro, la que se considera necesaria para el correcto desarrollo de la actividad de la organización.
- **Impacto Medioambiental:** Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o beneficioso, resultante en todo o en parte de las actividades, productos y servicios de una organización.
- **Medio Ambiente:** Entorno en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, la tierra, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.
- **Metas Medioambientales:** Requisitos detallados de actuación, cuantificados siempre que sea posible, aplicables a la organización o a partir de ésta, que tienen su origen en los objetivos medioambientales y que se deben cumplir para alcanzar dichos objetivos.

- **No conformidad:** Incumplimiento de un requisito.
- **Parte interesada:** Es toda aquella persona interna y/o externa u organización que tiene o puede tener capacidad para afectar en la actividad de una empresa: clientes, proveedores, trabajadores, propietarios de una organización, inversores, competidores, legisladores, organismos públicos, la sociedad en general.
- **Plan de auditoría:** Es la descripción de las actividades y de los detalles acordados en una auditoría.
- **Programa de auditorías:** Conjunto de auditorías a efectuar durante un periodo de tiempo determinado.
- **Política de calidad:** Intenciones y Dirección Global de una organización relativas a la Calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.
- **Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** Sistema de actividades que utilizan recursos para transformar entradas en salidas.
- **Proveedor aceptado:** Proveedor que ha superado con la calificación de apto la evaluación a que ha sido sometido por parte de nuestra empresa respecto de los criterios previamente establecidos.
- **Registro:** Documento que proporciona resultados conseguidos o evidencia de actividades efectuadas.
- **Sistema de Gestión de la Calidad:** Sistema para establecer la Política de la calidad y los objetivos de la calidad y para la consecución de dichos objetivos.
- **Sistema de Gestión Medioambiental:** parte del sistema general de gestión que incluye la estructura organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a efecto, revisar y mantener al día la Política medioambiental.
- **Sistema de Gestión Integrado:** Sistema de Gestión que integra un Sistema de gestión de la calidad y un sistema de gestión medioambiental.
- **Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, aplicación o localización de todo aquello que está en consideración.
- **Verificación:** Cumplimiento de los requisitos de entrada del diseño. Comprobación de que los resultados obtenidos del diseño en su conjunto cumplen los requisitos de entrada.
- **Validación:** Confirmar el uso o aplicabilidad que deberá tener el producto o servicio que estamos diseñando y desarrollando.

ANECA AUDIT 2023

- **Acreditación:** Proceso por el que la Agencia garantiza que las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial, cumplen los requisitos preestablecidos de calidad.
- **Aseguramiento de calidad:** Todas aquellas actividades encaminadas a garantizar la calidad interna/ externa. En este caso, contempla las acciones dirigidas a asegurar la calidad de las

enseñanzas y otras actividades desarrolladas por la institución, así como a generar y mantener la confianza del estudiantado, el profesorado y resto de grupos de interés.

- **Cohorte de entrada:** Estudiantes matriculados en primer curso por primera vez en el título en un mismo curso académico, excluidos los estudiantes que acceden al mismo a través de procesos de reconocimiento de créditos.
- **Cohorte de graduación:** Estudiantes que finalizan sus estudios en un curso determinado.
- **Directriz:** Descriptor de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un criterio, modelo o sistema.
- **Estrategia:** Acciones y comportamientos de las personas, equipo y organismo responsable, coordinados y orientados para la consecución de los objetivos establecidos.
- **Evidencia:** Prueba de que algo relevante para la institución ha sucedido y cómo ha acontecido. Es una «certeza clara y manifiesta de la que no se puede dudar y la prueba determinante en un proceso», de modo que poner en evidencia, es el hecho de «poner en conocimiento público, revelando o demostrando algo» (RAE, 2018).
- **Grupo de interés:** Toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas, en el resto de actividades realizadas y/o en los resultados obtenidos. Estos podrían incluir (entre otros) estudiantado, profesorado, madres/ padres, administraciones públicas, empleadoras/es y sociedad en general.
- **I+D+i:** Investigación, Desarrollo e innovación.
- **Mecanismo:** Conjunto de diversos componentes o elementos destinados a asegurar el funcionamiento efectivo de algo.
- **Mejora continua:** Concepto empleado en los modelos de gestión, que implica un esfuerzo continuado de la organización para avanzar en la calidad.
- **Movilidad:** Posibilidad o acción de estudiantado, profesorado o personal de administración y servicios de pasar cierto período 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 calidad:** Relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios a los que se asocian.
- **Personal académico:** Personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.
- **Personal de administración y servicios (PAS):** 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 organismos responsable de la enseñanza, u otras actividades realizadas por la institución, diseña las estrategias para la consecución de los objetivos de la misma (debe ser sistemática y periódica).
- **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 el estudiantado en empresas o instituciones, destinadas a desarrollar la vertiente práctica y profesional del programa de formación. Estas podrán ser de carácter obligatorio o voluntario y reconocidas o no curricularmente.
- **Procedimiento:** Descripción de la manera concreta de realizar una actividad o proceso. El procedimiento detalla cómo se realiza un proceso, así como las responsabilidades asociadas a cada tarea.
- **Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas (Norma ISO 9000:2000. Fundamentos y vocabulario).
- **Programa de inserción laboral:** Proyecto regulado destinado a orientar al alumno de los últimos cursos para el acceso al primer empleo.
- **Resultados:** Consecuencias de los procesos relacionados con las actividades desarrolladas por el Centro.
- **Sistema de Aseguramiento de la Calidad:** Conjunto integrado de las actividades desarrolladas por la IES/ Centro para garantizar la calidad de las enseñanzas y otras actividades recogidas en su alcance, así como la relación existente entre dichas actividades.
- **Tasa de abandono:** Relación porcentual entre los estudiantes de una cohorte de entrada C matriculados en el título T en el curso académico x, que no se han matriculado en dicho título en los cursos x+1 y x+2 y el número total de estudiantes de la cohorte de entrada C que se matricularon en el título en el curso académico X.
- **Tasa de Cobertura:** Relación entre el número de plazas ofertadas y el número de plazas cubiertas.
- **Tasa de eficiencia:** Relación porcentual entre el número total de créditos teóricos del plan de estudios a los que debieron haberse matriculado a lo largo de sus estudios el conjunto de estudiantes graduados en un determinado curso académico y el número total de créditos en los que realmente han tenido que matricularse.
- **Tasa de evaluación:** Relación porcentual entre el número de créditos matriculados y el número total de créditos presentados a examen.
- **Tasa de éxito:** Relación porcentual entre el número total de créditos superados por los alumnos (excluidos adaptados, convalidados, reconocidos, etc.) en un estudio y un curso académico determinado y el número total de créditos presentados a examen en ese estudio y curso académico.
- **Tasa de graduación:** Porcentaje de estudiantes que finalizan la enseñanza en el tiempo previsto en el plan de estudios o en año académico de más en relación con su cohorte de entrada.
- **Tasa de rendimiento:** Relación porcentual entre el número de créditos superados y el número total de créditos matriculados en cada curso académico por título.
- **Transferencia:** Cesión o uso de los nuevos conocimientos logrados mediante la I+D+i, en entornos diferentes a aquél donde se generaron, con el fin de lograr un beneficio (en términos de aprendizaje, desarrollo, económico, etc.).