



Nebrija
Universidad

Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad

MARCO GENERAL PARA TODOS
LOS CENTROS Y TITULACIONES

Índice

Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
00	30/11/2010	Edición inicial	UEA	UEA	RECTORADO

Presentación.

Capítulo 1. El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad Antonio de Nebrija.

Capítulo 2. Presentación de la Universidad.

Capítulo 3. Estructura de la Universidad Antonio de Nebrija para el desarrollo del SGIC.

Capítulo 4. Política y objetivos de calidad.

Capítulo 5. Garantía de calidad de los programas formativos.

Capítulo 6. Orientación al aprendizaje.

Capítulo 7. Personal académico y de apoyo.

Capítulo 8. Recursos materiales y servicios.

Capítulo 9. Resultados de formación.

Capítulo 10. Información pública.

Anexo 1. Lista de procesos que forman parte del SGIC.

Anexo 2. Listado de indicadores

Presentación

Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
00	30/11/2010	Edición inicial	UEA	UEA	RECTORADO
01	21/11/2012	Actualizar denominación UTC	UTC	UTC	RECTORADO

La preocupación de la Universidad Antonio de Nebrija por implantar sistemas de evaluación de la calidad se remonta al año 1995 cuando decide participar junto con otras 17 Universidades españolas en el I Plan Nacional de Evaluación de la Calidad del Sistema Universitario y posteriormente en 2001 en el II Plan de Calidad, interrumpido por la aprobación de la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, que reforma el Sistema Educativo Superior.

La LOU recoge como fin esencial de la política universitaria promover y garantizar la calidad de las Universidades Españolas y con su aplicación aparecen en el panorama universitario las Agencias de Calidad y comienza la implantación en el sistema universitario de los procesos de acreditación, evaluación y certificación. En todos estos procesos la Universidad Antonio de Nebrija ha estado presente.

Asimismo, la nueva organización de las enseñanzas universitarias materializada en el RD 1393/2007 por el que se establece la Ordenación de las Enseñanzas Universitarias Oficiales (modificado por el RD 861/2010), incorpora la garantía de calidad como uno de los elementos básicos que un plan de estudios debe contemplar. En el preámbulo de dicho RD se indica que "... los Sistemas de Garantía de Calidad son parte de los nuevos Planes de Estudio, el fundamento para que la nueva organización funcione eficientemente y para crear la confianza sobre la que descansa el proceso de acreditación de títulos...".

Además, el EEES establece que las universidades deben garantizar en sus actuaciones el cumplimiento de los objetivos asociados a las enseñanzas que imparten, buscando además su mejora continua.

Por lo tanto, en este contexto **el establecimiento de un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC) en la Universidad Antonio de Nebrija aparece como una necesidad en el proceso de verificación y acreditación de los títulos y con el fin de potenciar la calidad y la mejora continua de los programas y servicios que ofrece.**

Un SGIC incluye el conjunto de estructuras responsables de tomar decisiones para evaluar y mejorar la calidad, los procesos para fijar objetivos (directrices), la manera en que se mide (indicadores) y los planes de trabajo en los que se apoya.

El SGIC diseñado por la Universidad Antonio de Nebrija integra de manera sistemática las actividades que hasta ahora han venido desarrollándose en las Facultades y Centros relacionadas con la garantía de la calidad de las enseñanzas, pero con la novedad de incorporar estrategias de mejora continua, de manera que los Centros puedan desarrollar y controlar sus actuaciones, revisarlas y redefinirlas hasta lograr los objetivos previstos.

Atendiendo al proceso diseñado por ANECA, la acreditación de una enseñanza oficial de grado o de máster se articula en torno a 9 criterios de calidad y 46 directrices. Según el criterio 9, correspondiente a la Garantía de la Calidad y que constituye el eje en el que se apoyan el resto de criterios, los responsables de cualquier programa formativo han de acreditar que han establecido algún Sistema de Garantía Interna de Calidad que les permita planificar la oferta formativa, hacer un seguimiento de su desarrollo (analizando las desviaciones de lo planificado y las áreas susceptibles de mejora) así como definir e implantar, con la participación de todos los implicados, propuestas para la mejora continua del plan de estudios.

En su definición se indica que los responsables de la enseñanza han de demostrar para la verificación y posterior acreditación de los títulos que:

- a.) Existe un sistema de recogida de información, de revisión y mejora de:
- Los objetivos del plan de estudios.
 - Las políticas y procedimientos de admisión.
 - La planificación de la enseñanza.
 - El desarrollo de la enseñanza y la evaluación de los estudiantes.
 - Las acciones para orientar al estudiante.
 - La dotación de personal académico.
 - Los recursos y servicios de la enseñanza.
 - Los resultados de aprendizaje.

b.) Existen procedimientos de consulta que permiten recabar información de graduados, empleadores u otros grupos sociales relevantes, sobre la inserción profesional de los titulados, la formación adquirida (conocimientos, aptitudes y destrezas) y los perfiles profesionales o las necesidades de formación continua.

El SGIC de la Universidad Antonio de Nebrija se ha diseñado desde la Unidad Técnica de Calidad (UTC), adscrita al Rectorado, con el asesoramiento de las Comisiones de Garantía de Calidad de los Centros y Facultades. De esta forma, se ha elaborado una documentación marco que podrá ser aplicada de manera general en todos los Centros, garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta de acreditación elaborada por ANECA.

El documento básico del SGIC implantado en la Universidad Nebrija es el Manual del Sistema de Garantía de la Calidad (MSGIC), en el que se definen las características generales del sistema, los requisitos que atiende, su alcance y las referencias a la documentación genérica de la que se parte y los procesos que lo desarrollan. El MSGIC incluye un listado y un mapa de procesos, así como un listado de indicadores.

La documentación del SGIC se completa con un Manual de Procesos, compuesto por una serie de documentos a los que se hace continua referencia en el MSGIC.

En los diferentes capítulos del MSGIC o en los procesos que lo desarrollan se hace referencia a las evidencias que se originan como consecuencia de su aplicación y que constituyen evidencias de la misma.

El Decano o Director de cada Centro ha de garantizar que los miembros del Centro (PDI, PAS, alumnos) tengan acceso a los documentos del SGIC que les sean de aplicación. Asimismo, en la página Web de la UTC está disponible toda la documentación referida al SGIC de la Universidad Antonio de Nebrija.

Capítulo 1. El Sistema de Garantía Interna de Calidad de Universidad Antonio de Nebrija

Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
00	30/11/2010	Edición inicial	UEA	UEA	RECTORADO
01	18/09/2012	Actualización: cambio denominación UTC	UTC	UTC.	RECTORADO

ÍNDICE

1.1 Objeto

1.2 Ámbito de aplicación

1.3 Documentación de referencia

1.4 Desarrollo

1.4.1 Introducción

1.4.2 Objetivos del SGIC

1.4.3 Alcance del SGIC

1.4.4 Documentos del SGIC

1.4.5 El Manual del SGIC

1.1 OBJETO

Exponer los fundamentos y el alcance del SGIC implantado en la Universidad Antonio de Nebrija para garantizar la calidad de las titulaciones impartidas así como el compromiso de la propia Universidad en el cumplimiento y mejora de sus funciones docentes.

1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las titulaciones oficiales que se imparten en la Universidad Nebrija.

1.3 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

La relativa al gobierno de la Universidad (Normas de Organización y Funcionamiento), así como los documentos procedentes del MEC y de la ANECA relativos a la configuración, desarrollo y evaluación de las titulaciones y a los sistemas de garantía de la calidad (programa AUDIT).

La propia del SGIC: Manual del SGIC y Manual de Procesos del SGIC.

1.4 DESARROLLO

1.4.1. Introducción

Como establece la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001 de Universidades (LOMLOU) y los decretos que la desarrollan, los títulos oficiales de todas las Universidades han de someterse a un proceso de acreditación, tanto en el momento de presentar la propuesta de desarrollo del título que se propone (verificación) como una vez que esté completamente implantado (acreditación).

El diseño del SGIC que la Universidad Antonio de Nebrija ha elaborado siguiendo las propuestas del programa AUDIT desarrollado por ANECA, habrá de ser verificado por esta Agencia y, una vez implantado, será sometido a un proceso de certificación por la misma. Por tanto, la disponibilidad de un SGIC certificado en la Universidad facilitará la verificación y posterior acreditación de los títulos que ésta imparta, dado que el SGIC atiende a los requerimientos normativos de autorización y registro de los títulos oficiales.

La garantía de la calidad puede describirse como la *atención sistemática, estructurada y continua a la calidad en términos de su mantenimiento y mejora*. En el marco de las políticas y procesos formativos que se desarrollan en las universidades, la garantía de la calidad ha de permitir a los Centros *demostrar que se toman en serio la calidad de sus programas y títulos y que se comprometen a poner en marcha los medios que aseguren y demuestren esa calidad*.

El desarrollo de sistemas de garantía de calidad exige un equilibrio adecuado entre las acciones promovidas por las instituciones universitarias (la garantía interna de la calidad) y los procedimientos de garantía externa de calidad favorecidos desde las agencias de evaluación de las que dependemos, ya sea la ENQA (para el espacio europeo), la ANECA (para el territorio nacional) o la ACAP (para la Comunidad de Madrid). La conjunción de ambos configura el Sistema de Garantía de Calidad del sistema universitario de referencia.

El diseño del sistema comprende:

- Determinar las necesidades y expectativas de los estudiantes, 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 de la calidad.
- Determinar los criterios de garantía de la calidad.

1.4.2. Objetivos del SGIC

El diseño del SGIC conforma un elemento esencial en la política y actividades formativas de la Universidad Antonio de Nebrija, por lo que ésta fija de antemano los objetivos que pretende alcanzar con la implantación del SGIC.

Los objetivos básicos del SGIC de la Universidad Antonio de Nebrija son:

- Garantizar la calidad de todas las titulaciones que se imparten en ella, grados, másteres y doctorados, revisando y mejorando siempre que se considere necesario sus programas formativos.
- Que el proceso de diseño y mejora de los procesos formativos esté basado en el conocimiento de las necesidades y expectativas de sus grupos de interés, a los que tendrá puntualmente informados.
- Que el análisis y mejora de los procesos formativos se realice de forma continua y actualizada, para lo que el SGIC deberá ser una herramienta en continua transformación y actualización.

Con ello se espera:

- 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 que contribuyan de modo eficaz a la garantía de la calidad.
- Facilitar el proceso de acreditación de los títulos implantados en la Universidad Antonio de Nebrija.

En la elaboración de su SGIC, la Universidad Nebrija, contempla entre otros, los siguientes principios de actuación:

- Legalidad y seguridad jurídica: La Universidad diseña su SGIC de acuerdo con la legislación universitaria vigente y con los criterios y directrices para la garantía de la calidad establecidas en el EEES.
- Publicidad, transparencia y participación: la Universidad Antonio de Nebrija dará difusión al proceso de elaboración de su SGIC, establecerá procedimientos para facilitar el acceso a las propuestas e informes que se generen durante dicha elaboración y hará posible la participación de todos los grupos de interés implicados.

1.4.3. Alcance del SGIC

El alcance del SGIC de la Universidad Antonio de Nebrija incluye a todas las titulaciones oficiales que se imparten en la Universidad. En conjunto, el SGIC contempla la planificación de la oferta formativa, la evaluación y revisión de su desarrollo, así como la toma de decisiones para la mejora de la formación, abarcando lo que constituye el “ciclo de mejora de la formación Universitaria”, tal y como se señala en la Guía para el diseño de SGIC de la formación universitaria del Programa AUDIT.

1.4.4. Documentos del SGIC

La estructura documental del SGIC está constituida por:

- **El Manual del SGIC (MSGIC):** Estructurado en diez capítulos, de los que los tres primeros sirven de introducción a la definición del SGIC, de presentación de la Universidad Antonio de Nebrija y descripción de la estructura de gestión de la calidad. Los restantes capítulos responden a cada uno de los criterios establecidos por ANECA en el Programa AUDIT: Política y Objetivos de Calidad (capítulo 4), Garantía de Calidad de los Programas Formativos (capítulo 5), Orientación al Aprendizaje (capítulo 6), Personal Académico y de Apoyo (capítulo 7), Recursos Materiales y Servicios (capítulo 8), Resultados de la Formación (capítulo 9), e Información Pública (capítulo 10).

- **El Manual de Procesos del SGIC (MPSGIC):** Detalla cómo se organiza la Universidad para dar cumplimiento a las directrices del Programa AUDIT.

Todos los documentos básicos han sido elaborados por la UTC garantizando el cumplimiento de los requisitos contenidos en la propuesta del programa AUDIT.

Con carácter general, el SGIC de la Universidad contempla 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
 - o Metodología de enseñanza-aprendizaje
 - o Evaluación del aprendizaje
- Prácticas externas y movilidad de estudiantes
- Orientación profesional
- Evaluación y mejora de la oferta formativa
 - o Despliegue de las acciones de mejora detectadas
- Gestión de las quejas y reclamaciones

Personal académico y de apoyo a la docencia:

- Acceso, evaluación y promoción
- Formación, reconocimiento y apoyo a la docencia

Recursos materiales y servicios:

- Diseño, gestión y mejora de las 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:
 - o Académicos
 - o Inserción laboral
 - o Satisfacción de los diferentes grupos de interés

Información pública:

- Difusión de información actualizada sobre la formación universitaria

Asimismo, forma parte del MSGIC la definición de la política y objetivos de calidad de la Universidad, elaborada y revisada según se indica en el correspondiente procedimiento.

En los diferentes capítulos del MSGIC o en los procedimientos que lo desarrollan se hace referencia a evidencias o registros que se originan como consecuencia de su aplicación.

En el caso de que se considere necesario, se elaborarán formatos para recoger la información necesaria para su archivo y quedará constancia de los formatos en los correspondientes procedimientos o capítulos del MSGIC.

1.4.5. El Manual del SGIC

El MSGIC incluye una descripción general del Sistema de Garantía de Calidad de la Universidad Antonio de Nebrija de acuerdo con las directrices del programa AUDIT elaborado por ANECA. El encabezado de cada una de las páginas interiores del MSGIC recoge:

- Marca de la Universidad Nebrija
- Título del documento (Manual del SGIC)

El pie de página de cada una de las páginas interiores del MSGIC recoge:

- Código del documento: MSGIC-Ordinal del capítulo
- Número de la versión del capítulo
- Fecha
- Número de página

Cada capítulo se desglosa en los siguientes apartados:

- Objeto
- Ámbito de aplicación
- Desarrollo
- Anexos, en su caso

El MSGIC ha sido elaborado por la UTC. Su primera versión es aprobada por el Rectorado de la Universidad.

El manual se revisará, al menos, una vez cada tres años y en todo caso siempre que se produzcan cambios en la organización y/o actividades de la Universidad o en las normas aplicables que le afecten o como consecuencia de resultados de evaluaciones o revisiones del SGIC. Cuando se produzca algún cambio se revisarán los capítulos afectados del MSGIC y se dejará constancia en el número de versión del pie de página y en la tabla de "Resumen de Revisiones" de la portada. De las revisiones anteriores quedará guardada una copia en formato electrónico. La responsable de la custodia de todas las copias y de la actualización y difusión de la copia actualizada del MSGIC y de los demás documentos que confirman el SGIC es la UTC.

Capítulo 2. Presentación de la Universidad Antonio de Nebrija

Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
00	30/11/2010	Edición inicial	UEA	UEA	RECTORADO
01	19/11/2012	Actualización: cambio denominación UTC	UTC	UTC.	RECTORADO

ÍNDICE

2.1 OBJETO

2.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.3 DESARROLLO

2.3.1 Presentación

2.3.2 Organización de la Universidad Antonio de Nebrija

2.3.3 Personal académico y personal de administración y servicios

2.3.4 Reglamentos y normas

2.3.5 Vinculación del Rectorado y de la UTC

2.4 DATOS DE IDENTIFICACIÓN

2.5 ANEXOS:

2.5.1 Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Antonio de Nebrija

2.5.2 Convenio Colectivo Universidad Privada

2.1 OBJETO

Presentar la Universidad Antonio de Nebrija, exponiendo aspectos tales como su estructura organizativa, los estudios que atiende, el personal académico y de apoyo y otras cuestiones que resulten de interés a efectos de su identificación para la implantación del SGIC.

2.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Abarca todas las titulaciones oficiales que se imparten en la Universidad Antonio de Nebrija.

2.3 DESARROLLO

2.3.1 Presentación

Lo que llamamos de manera genérica Universidad Antonio de Nebrija está actualmente integrada por cuatro entidades jurídicas distintas:

- Universidad Antonio de Nebrija (UNNE)
- Fundación Antonio de Nebrija (FAN)
- Institutos Nebrija (IN)
- Residencias Nebrija (RN)

La Universidad Nebrija tiene una estructura de Centros, Facultades y Escuelas que incluye a los Departamentos Académicos, a los departamentos de Desarrollo Universitario y a los departamentos de Soporte de Actividades. A continuación se desarrollan los distintos departamentos:

En las Normas de Organización y Funcionamiento se indica la estructura de las Facultades y Centros, así como las principales funciones de cada puesto.

Facultades y Escuelas

Facultad de las Artes y las Letras

- Departamento de Lenguas Aplicadas (DLA)
- Departamento de Arte (DA)
 - Sección de Artes Escénicas
 - Sección de Bellas Artes

Facultad de Ciencias de la Comunicación

- Departamento de Periodismo y Comunicación Audiovisual (DPC)
- Departamento de Publicidad y Marketing (DPM)

Facultad de Ciencias Sociales-

- Nebrija Business School
- Departamento de Derecho y de Relaciones Internacionales (DDRI)
- Departamento de Turismo (DT)

Escuela Politécnica Superior

- Departamento de Ingeniería Industrial (DIIN)
- Departamento de Arquitectura e Ingeniería de la Edificación (DAIE)

Centros Adscritos

Centro de Estudios Garrigues

- Impartición de Másteres Universitarios en el ámbito jurídico

Centro de Ciencias de la Salud San Rafael-Nebrija

- Impartición del Grado en Enfermería y Grado en Fisioterapia

Escuela Universitaria de Turismo Ramón Areces

- Impartición del Grado en Turismo



Departamentos de Servicios

Departamento de Desarrollo Universitario / Centro de Asesoramiento Profesional

Desarrollo web / Publicaciones

Departamento de Desarrollo Universitario Internacional

Nebrija Global Campus

Biblioteca

Administración y Control Presupuestario

Servicios e Infraestructuras

Sistemas

Recursos Humanos

Secretaría de Cursos

Unidad Técnica de Calidad

Divisiones de Desarrollo Universitario

Dirección de Desarrollo Universitario

- Área de Promoción y Admisiones
- Centro de Asesoramiento Profesional (CAP)
- Comunicación y Prensa
- Publicaciones
- Marketing Digital y Web
- Marketing Off line y Eventos
- Clubes Nebrija
- Deportes Nebrija

2.3.2 Organización de la Universidad Antonio de Nebrija.

La Universidad Antonio de Nebrija ha organizado con un sistema propio la docencia en las diferentes titulaciones de grado y postgrado, así como la investigación del profesorado y la gestión de los departamentos académicos.

La organización interna se basa en los procesos de mejora continua que han caracterizado desde sus inicios a la Universidad Antonio de Nebrija.

El marco general es la metodología interactiva y participativa que siempre nos ha caracterizado y la adquisición de competencias. Las normas y prácticas administrativas son especialmente importantes para facilitar el trabajo eficaz del conjunto y la integración de los equipos docentes y de investigación.

La Universidad Antonio de Nebrija se estructura en Departamentos Académicos, Secciones Departamentales, Facultades Universitarias, Institutos Universitarios, Escuelas o Centros de Especialización Académica y/o Profesional y Departamentos de Servicios para las actividades de la Universidad, así como en otros centros, departamentos, escuelas, institutos o empresas que puedan ser creados, vinculados o integrados a la Universidad.

Presenta una amplia oferta académica y actividad de investigación con proyección hacia el mundo real.

Los órganos de dirección y administración de la Universidad Antonio de Nebrija pueden ser colegiados y unipersonales, las principales decisiones se toman y ejecutan desde los órganos unipersonales y se coordinan a través de las relaciones jerárquicas y funcionales o en los órganos colegiados. El detalle de los órganos colegiados, los órganos unipersonales y los miembros del Rectorado o Consejo de Gobierno de Rectorado queda reflejado en la **Normativa de Organización y Funcionamiento de la Universidad Antonio de Nebrija.**

2.3.3 Personal académico y personal de administración y servicios.

La Universidad Antonio de Nebrija cuenta con personal académico y personal de administración y servicios adecuado para sus tareas docentes y administrativas.

De acuerdo con el Convenio Colectivo de Universidades Privadas, Centros Universitarios Privados y Centros de Formación de Postgraduados, las categorías profesionales que se contemplan en la Universidad Nebrija son las siguientes:

PDI:

- Profesor Director
- Profesor Agregado
- Profesor Adjunto
- Profesor Asociado
- Profesor Ayudante
- Profesor Colaborador

PAS:

- Titulado Superior
- Titulado Medio
- Investigador Principal
- Ayudante de Investigación
- Orientador residencia
- Vigilante/empleo de residencia
- Oficial de Primera
- Oficial de Segunda
- Técnico Informático
- Informático
- Operador Informático
- Técnico de Laboratorio
- Ayudante de Laboratorio
- Empleado de Biblioteca
- Personal de Servicios Generales
- Auxiliar de clínica
- Auxiliar

La justificación de la adecuación del personal académico y de apoyo queda detallada en cada una de las memorias de verificación de los títulos oficiales.

2.3.4 Reglamentos y normas.

La relativa al gobierno de la Universidad y la procedente del MEC y ANECA relativos a la configuración y desarrollo de las titulaciones y a su evaluación.

La propia del SGIC: Manual del SGIC y Manual del Procesos del SGIC.

Convenio colectivo universidad privada, y Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.

2.3.5 Vinculación del Rectorado y de la UTC.

El Equipo Rectoral de la Universidad Antonio de Nebrija apoya firmemente la implantación y desarrollo del SGIC en tanto que supone un refuerzo de la garantía de la calidad y mejora continua que sus títulos ofrecen, facilitan el proceso de acreditación de los mismos y coloca a

la Universidad Nebrija en una situación favorable de cara a la competitividad con otras Universidades.

La UTC lidera el desarrollo del diseño del SGIC y facilita el proceso de implantación del mismo en los Centros, aportando la documentación genérica, colaborando en su revisión y dando apoyo en la planificación de su implantación y en el seguimiento de la misma.

Asimismo, la UTC actuará como núcleo catalizador de la información necesaria (indicadores, informes, encuestas,...) para promover el continuo análisis de resultados.

Para cumplir la labor de asesoramiento y facilitar la información y comunicación, un miembro de la UTC colaborará con cada una de las Comisiones de Garantía de Calidad de los Centros, y participará en sus reuniones y grupos de trabajo siempre que sea requerida para ello.

2.4 DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Razón social	Universidad Antonio de Nebrija
Domicilio social	Campus de La Berzosa c/ Hostal s/n 28240 Hoyo de Manzanares - Madrid
C.I.F.	A78094158
e-mail	rectorado@nebrija.es
Página web	http://www.nebrija.com
Teléfono	91 452 11 01
Fax	91 452 11 11

2.5 ANEXOS

2.5.1 Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Antonio de Nebrija

NORE

2.5.2 Convenio Colectivo Universidad Privada

Convenio

Capítulo 3. Estructura de la Universidad Antonio de Nebrija para el desarrollo del SGIC

Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
00	30/11/2010	Edición inicial	UEA	UEA	RECTORADO
01	5/11/2012	Actualización Anexo 1 Constitución de un órgano transversal de gestión de la calidad. Redefinir funciones de la CGC y del CC	UTC	UTC	RECTORADO

ÍNDICE

3.1 Objeto

3.2 Ámbito de aplicación

3.3 Desarrollo

3.3.1 Estructura de Gestión de la Calidad de los Centros de la Universidad Nebrija

3.3.2 Equipo de Dirección

3.3.3 Coordinadores de Calidad

3.3.4 Comisiones de Garantía de Calidad

3.3.5 Grupos de Mejora

ANEXOS:

MSGIC_3 Anexo 1.- Guía para las Comisiones de Garantía de Calidad

3.1 OBJETO

Indicar la estructura que la Universidad Antonio de Nebrija ha establecido para lograr el desarrollo y cumplimiento de los objetivos marcados en su SGIC.

3.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las titulaciones oficiales que se imparten en la Universidad Nebrija y todas las personas implicadas en ellas.

3.3 DESARROLLO

3.3.1 Comisión de Coordinación de las CGC.

La existencia de una Comisión de Coordinación a nivel de Universidad se plantea con una doble finalidad:

- Coordinar la implantación y gestión del SGIC en todos los Centros. En este sentido, la Comisión de Coordinación de la Universidad será un foro en el que se pongan en común las diversas decisiones adoptadas por los distintos Centros y en el que se propongan mejoras en aquellos aspectos que sean comunes a titulaciones de distintos Centros.
- Agilizar la toma de decisiones en aquellos procesos que sean del ámbito de la Universidad.

La Comisión de Coordinación estará compuesta por el Director de la Unidad Técnica de Calidad, los Coordinadores de Calidad de cada uno de los Centros y un técnico de la UTC, que levantará acta de la reunión. Adicionalmente podrá ser convocado a las reuniones de la CGC de la Universidad, aquel responsable académico y del departamento de administración y servicios cuyas aportaciones sean relevantes para las propuestas de mejora.

La Comisión de Coordinación se reunirá, al menos, cada dos meses. Las reuniones podrán ser convocadas por cualquiera de los miembros.

3.3.2 Estructura de Gestión de la Calidad de los Centros de la Universidad Nebrija

Todos los centros de la Universidad Nebrija implantan una estructura de gestión de calidad, que será la que se responsabilice del SGIC, representada en la Comisión de Garantía de la Calidad (CGC).

La CGC de cada Centro es un órgano que participa en las tareas de planificación, implantación y seguimiento de los nuevos planes de estudio. El objetivo principal de la CGC es la mejora continua de los planes de estudio.

Se constituirán cuatro Comisiones asignadas a los Centros que conforman la Universidad Antonio de Nebrija: la Facultad de las Artes y las Letras, la Facultad de Ciencias de la Comunicación, la Facultad de Ciencias Sociales y la Escuela Politécnica Superior. Así como una para cada centro adscrito a la Universidad.

3.3.3 Decano o Director del Centro

El Decano, o Director del Centro, actúa como corresponde a la dirección de cualquier organización comprometida con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un SGIC.

En este sentido, asume las responsabilidades que en los diferentes documentos del SGIC se indican: establece la propuesta de política y objetivos de calidad del Centro, nombra un Coordinador de Calidad para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGIC, propone la composición y funciones de la CGC del Centro y promueve la creación de equipos

de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SGIC.

Como muestra inicial de su compromiso con la gestión de la calidad, el Decano/Director del Centro propone el desarrollo e implantación del SGIC de la Universidad en el Centro, de acuerdo con las directrices propuestas por ANECA y reflejadas en el MSGIC por el Rectorado y la UTC.

El Decano/Director del Centro promueve que todas las personas del Centro actúen de modo diligente y cuidadoso para evitar que se produzca un deterioro en la calidad de los servicios que presta.

3.3.4 Coordinadores de Calidad

Para ayudar al Decano/Director en las tareas correspondientes a la implantación, mantenimiento y mejora del SGIC, éste nombra a un Coordinador de Calidad.

El Coordinador de Calidad comparte con el Decano/Director las tareas derivadas del liderazgo del mismo para la gestión de la calidad del Centro y en consecuencia vela porque todas las personas del Centro estén implicadas en la realización de las actividades relacionadas con el SGIC.

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento, o que le sean asignadas posteriormente por la CGC, el Coordinador de Calidad tiene la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC del Centro:
 - Controlar la revisión y el archivo de evidencias
 - Coordinación y recogida de propuestas y acciones de mejora
 - Coordinar la elaboración de la Memoria Anual de Análisis de Resultados
- Informar al Decano/Director del Centro sobre el desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del SGIC en todos los niveles del Centro: mantener dialogo fluido con el Decano/Director del Centro, con los responsables de las titulaciones y, en general, con todo el profesorado.

3.3.5 Comisiones de Garantía de Calidad (CGC)

La CGC de cada Centro es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema.

La CGC de cada Centro es responsable de las siguientes funciones:

1. Verificación de la correcta implantación de los planes de estudio, asegurando el cumplimiento de las Memorias de Verificación.
2. Seguimiento de la eficacia de los procesos descritos en el Manual de Procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad, a través de los indicadores asociados
3. Propuesta de acciones correctivas y/o preventivas, formuladas tras el seguimiento de la eficacia de los procesos y los indicadores asociados a éstos.
4. Publicación de resultados: elaboración de la Memoria Anual de Análisis de Resultados

La CGC está compuesta, en primera instancia, por:

- Coordinador de Calidad. Profesor de la Facultad o Centro contratado a tiempo completo.
- Un representante de cada titulación (de grado o de máster o de postgrado si agrupa a varios másteres).
- Un representante de los estudiantes.
- Un representante del PAS, que ejercerá como Secretario de la Comisión.

A esta estructura interna se sumará, en la convocatoria semestral de la CGC, y siempre que el CC lo considere necesario, el Defensor Universitario, los responsables de la Unidad Técnica de Calidad o de los departamentos de servicios: CAP, DDU, Programas Internacionales, Secretaría de Cursos, Biblioteca y cualquier otro relacionado con el desarrollo del Plan de Estudios.

La CGC se reúne con una periodicidad semestral, al menos, tras ser convocada por el Coordinador de Calidad. El Secretario/a levantará acta de las sesiones y la enviará a todos los componentes de la Comisión, que dispondrán de una semana para proponer correcciones. En caso contrario se considerará aprobada y se hará accesible a los grupos implicados en los procesos de calidad del Centro.

Tal y como se indica en el documento "El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad Antonio de Nebrija", la Universidad decidió diseñar un único SGIC para toda la Universidad, siendo responsabilidad de las CGC el adecuar, si procede el MSGIC o el MSPGIC a las características específicas de cada Centro o de cada Titulación.

3.3.6 Grupos de Mejora

El Decano/Director del Centro, bien por iniciativa propia o a propuesta de la CGC, propondrá la creación de grupos de mejora para atender a la resolución de áreas de mejora previamente identificadas, bien como consecuencia de alguno de los procesos de evaluación derivados de la aplicación del propio SGIC o exigidas para la acreditación de titulaciones o como consecuencia de sugerencias, quejas o reclamaciones planteadas desde alguno de los grupos de interés.

Se considera una obligación del Decano o Director del Centro y por extensión del Rectorado de la Universidad, el motivar a la participación en estos grupos de mejora, contemplando su reconocimiento y valoración adecuados a la tarea realizada.

MSGIC_3 Anexo 1.- Guía para las Comisiones de Garantía de Calidad

INTRODUCCIÓN

El establecimiento de un SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD (SGIC) en la Universidad Antonio de Nebrija aparece como una necesidad en el proceso de verificación y acreditación de los títulos y con el fin de potenciar la calidad y la mejora continua de los programas y servicios que ofrece.

Su funcionamiento se gestiona a través de tres vías: la Unidad Técnica de Calidad, las Comisiones de Garantía de Calidad y el Coordinador de Calidad de cada centro.

La UTC, dependiente del Rectorado, es la facilitadora del proceso y la responsable de la implantación del SGIC así como del correcto desarrollo de los Procesos que lo componen. En este sentido, promueve mecanismos que mejoren el desarrollo de los distintos servicios, siendo a su vez mediadora entre todos ellos, ya sean directamente vinculados con la docencia, como los servicios de apoyo a los estudiantes y al personal de la universidad o con la propia gestión universitaria. Su labor es la de proporcionar soporte técnico y metodológico, en el ámbito de la calidad, a los responsables de las funciones básicas.

La CGC de cada Centro es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. Esto se materializa en las “definición y revisión de la política y de los objetivos de calidad” (P0.1) en el que, a través de reuniones anuales, se trata de revisar periódicamente la política y los objetivos de calidad de la Universidad. La CGC está liderada por el Coordinador de Calidad, que representa al Decano en la implantación y seguimiento del SGIC en el Centro.

Adicionalmente existe la Comisión de Coordinación de las CGC cuya finalidad es coordinar e impulsar el trabajo de los órganos de gestión del SGIC. Esta Comisión está constituida por los Coordinadores de Calidad de todos los Centros y el Director de la Unidad Técnica de Calidad,

La presente Guía ofrece información básica para entender las funciones y responsabilidades de las Comisiones de Garantía de Calidad.

DEFINICIÓN Y FUNCIONES

La CGC de cada Centro es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGIC, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema. El objetivo principal de la CGC es la **mejora continua de los planes de estudio**.

La CGC de cada Centro es responsable de las siguientes funciones:

1. Verificación de la correcta implantación de los planes de estudio, asegurando el cumplimiento de las Memorias de Verificación.
2. Seguimiento de la eficacia de los procesos descritos en el Manual de Procesos del Sistema de Garantía Interna de Calidad, a través de los indicadores asociados
3. Propuesta de acciones correctivas y/o preventivas, formuladas tras el seguimiento de la eficacia de los procesos y los indicadores asociados a éstos.
4. Publicación de resultados: elaboración de la Memoria Anual de Análisis de Resultados

La CGC está compuesta, en primera instancia, por:

- Coordinador de Calidad. Profesor de la Facultad o Centro contratado a tiempo completo.
- Un representante de cada titulación (de grado o de master o de postgrado si agrupa a varios master).
- Un representante de los estudiantes.
- Un representante del PAS, que ejercerá como Secretario de la Comisión.

A esta estructura interna se suma un representante de la UTC siempre que sea requerido para ello.

Tal y como se indica en el documento “El Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Universidad Antonio de Nebrija”, la Universidad decidió diseñar un único SGIC para toda la universidad, siendo responsabilidad de las CGC el adecuar, si procede el MSGIC o el MSPGIC a las características específicas de cada Centro o de cada Titulación.

Es el Decano/Director del Centro, en colaboración con el CC, quien propone la composición de la CGC y define sus funciones. Así mismo, promueve la creación de equipos de mejora para atender a los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SGIC.

En la actualidad se han constituido cuatro Comisiones asignadas a los Centros Propios de la Universidad Antonio de Nebrija:

- Facultad de las Artes y las Letras
- Facultad de Ciencias de la Comunicación
- Facultad de Ciencias Sociales
- Escuela Politécnica Superior

Así como para cada uno de los centros adscritos:

- Centro de CC. de Salud San Rafael Nebrija
- Centro de Estudios Garrigues
- Escuela Universitaria de Turismo Ramón Areces

EL COORDINADOR DE CALIDAD

Para ayudar al Decano/Director en las tareas correspondientes a la implantación, mantenimiento y mejora del SGIC, éste nombra a un Coordinador de Calidad.

El Coordinador de Calidad comparte con Decano/ Director las tareas derivadas del liderazgo del mismo para la gestión de la calidad del Centro y en consecuencia vela porque todas las personas del Centro estén implicadas en la realización de las actividades relacionadas con el SGIC.

Con independencia de las responsabilidades que se le indiquen en el correspondiente nombramiento, o que le sean asignadas posteriormente por la CGC, el Coordinador de Calidad tiene la responsabilidad y autoridad suficiente para:

- o Asegurarse de que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC del Centro:
 - Controlar la revisión y el archivo de evidencias
 - Coordinación y recogida de propuestas y acciones de mejora
 - Coordinar la elaboración de la Memoria Anual de Análisis de Resultados
- o Informar al Decano/Director del Centro sobre el desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- o Asegurarse de que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del SGIC en todos los niveles del Centro: mantener dialogo fluido con el Decano/Director del Centro, con los responsables de las titulaciones y, en general, con todo el profesorado.

COMISIÓN DE COORDINACIÓN DE LAS CGC

La existencia de una Comisión de Coordinación de las CGC se plantea con una doble finalidad:

- Coordinar la implantación y gestión del SGIC en todos los Centros. En este sentido, esta Comisión será un foro en el que se pongan en común las diversas decisiones adoptadas por los distintos Centros y en el que se propongan mejoras en aquellos aspectos transversales de la Universidad.
- Agilizar la toma de decisiones en aquellos procesos que sean del ámbito de la Universidad.

Esta Comisión estará compuesta por el Director de la Unidad Técnica de Calidad, los Coordinadores de Calidad de cada uno de los Centros y un técnico de la UTC, que levantará acta de la reunión. Adicionalmente podrá ser convocado estas reuniones aquel responsable académico o del departamento de administración y servicios cuyas aportaciones sean relevantes para las propuestas de mejora.

PERIODICIDAD

La CGC se reúne con una periodicidad semestral, al menos, tras ser convocada por el Coordinador de Calidad. El Secretario levantará acta de las sesiones y la enviará a todos los componentes de la Comisión, que dispondrán de una semana para proponer correcciones. En caso contrario se considerará aprobada y se hará accesible a los grupos implicados en los procesos de calidad del Centro.

La Convocatoria semestral de la CGC documenta su gestión en las Actas de la Comisión de Garantía de Calidad y anualmente en Memoria Anual de Análisis de Resultados, esta última en colaboración la UTC. Dicho informe se publicará en la intranet de la Universidad y en la web de calidad para que puedan llegar a todos los implicados.

Se elaborará un calendario de la CGC que coincida con los calendarios de trabajo de cada uno de los Centros o Facultades teniendo en cuanto las reuniones ya constituidas: Reuniones de coordinación docente, reuniones de evaluación del primer y segundo semestre...

La Comisión de Coordinación se reunirá, al menos, cada dos meses. Las reuniones podrán ser convocadas por cualquiera de los miembros de la misma.



Capítulo 4. Política y objetivos de calidad

Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
00	30/11/2010	Edición inicial	UEA	UEA	RECTORADO

ÍNDICE

4.1 OBJETO

4.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

4.3 DESARROLLO

4.3.1 Identificación de los grupos de interés

4.3.2 Cauces de participación de los grupos de interés

4.3.3 Rendición de cuentas a los grupos de interés

4.1 OBJETO

En este capítulo se indica cómo los Centros de la Universidad Antonio de Nebrija definen, revisan y mantienen permanentemente actualizada su política de calidad, formulada por su Decano o Director y por la Comisión de Garantía de la Calidad (CGC), a partir de información procedente de los grupos de interés del Centro y que constituye un marco de referencia para establecer los objetivos de calidad.

Por *Política de calidad* se entiende el conjunto de intenciones globales y orientaciones de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario (estudiante) y hacia las partes interesadas (grupos de interés).

Por *objetivos de calidad* se entiende la relación de aspectos, propuestas e intenciones que se pretenden alcanzar con el propósito de mejorar la institución.

También se facilitan en este capítulo detalles sobre cómo se asegura el Decano o Director de un Centro que esa política de calidad:

- Sea adecuada a la finalidad del Centro.
- Incluya un compromiso de cumplir los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del SGIC.
- Proporcione un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de calidad.
- Sea comunicada y entendida dentro del Centro.
- Sea revisada para su continua actualización.

4.2 ÁMBITO DE REFERENCIA

La definición del ámbito de aplicación de la política de calidad se recoge en el capítulo 1 de este Manual, al plantear el alcance del SGIC de los Centros de la Universidad (todas las titulaciones que se imparten en cada uno de ellos y de las que el Centro es responsable).

4.3 DESARROLLO

Los Centros de la Universidad Antonio de Nebrija son conscientes de que han de consolidar una cultura de la calidad, basada en una política y unos objetivos de calidad conocidos y accesibles públicamente.

Para su elaboración, revisión y actualización dispone de un procedimiento documentado (MSGIC P0.1 *Proceso para la definición y la revisión de la política y de los objetivos de calidad*) en el que se indican las acciones tanto para la definición y aprobación de su versión inicial, como para proceder a su revisión y mejora de forma sistemática.

Como punto inicial del proceso, cada Centro identifica sus grupos de interés (MSGIC 4.3.1), los cauces en que pueden participar en la elaboración y desarrollo de su política y objetivos (MSGIC 4.3.2) y determina el modo en que rinde cuentas a los grupos de interés sobre el cumplimiento de la política y objetivos de calidad (MSGIC 4.3.3).

4.3.1 Identificación de los grupos de interés

Los Centros de la Universidad Antonio de Nebrija al implantar su SGIC han tomado en consideración los requisitos de calidad de los diferentes grupos de interés con relación a la formación que se imparte en los mismos, prestando especial atención a los estudiantes y egresados. El análisis de sus necesidades y expectativas son el punto de partida para el establecimiento de su SGIC, visible no sólo en el interior del Centro, sino, sobre todo, ante los grupos de interés externos al mismo.

A título ilustrativo, se pueden considerar los siguientes grupos de interés y algunos de los principales aspectos objeto de atención:

Grupos de interés	Aspectos a considerar en el SGIC
Estudiantes	Selección y admisión de estudiantes / Perfil de formación / Organización y desarrollo de la enseñanza / Sistemas de apoyo al aprendizaje / Resultados de la formación e inserción laboral,....
Profesores	Perfil de formación / Organización y desarrollo de la enseñanza / Sistemas de apoyo al aprendizaje / Política de contratación / Recursos / Evaluación y promoción,....
Personal de Administración y Servicios	Perfil de formación / Recursos / Sistemas de información / Evaluación y promoción,....
Rectorado	Oferta formativa / Profesorado y personal de apoyo / Recursos / Análisis de resultados / Aporte de información,....
Empleadores y Egresados	Oferta formativa / Perfil de formación / Calidad de la formación / Inserción laboral de los egresados / Sistemas de información,.....
Sociedad en general	Oferta y demanda educativa / Progreso y resultados académicos / Inserción laboral,....

4.3.2 Cauces de participación de los grupos de interés

Los estudiantes, profesores y personal de apoyo de cada Centro están representados a través del Consejo de Delegados y de las diferentes comisiones existentes en la Universidad (MSGIC 2.3.2).

Los empleadores y los egresados son consultados por el Decano o Director de la Facultad ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental.

Puesto que todas las titulaciones impartidas en la Universidad Antonio de Nebrija contemplan la realización de prácticas externas, la relación es especialmente fluida con los empleadores a través de las personas encargadas de tutelar las tareas encomendadas a los estudiantes. Esta relación con empleadores, Administraciones Públicas y sociedad en general recae en el Decano o Director del Centro, con el apoyo del Centro de Asesoramiento Profesional.

4.3.3 Rendición de cuentas a los grupos de interés

El Decano o Director del Centro informa sistemáticamente tanto a los profesores como al personal de apoyo en las diferentes sesiones, ordinarias o extraordinarias, de los resultados de las titulaciones y de todas las dimensiones del SGIC. Además, en cada uno de los procedimientos elaborados y desarrollados en el MSPGIC, se incluye un apartado sobre la rendición de cuentas de los aspectos contemplados en ellos.

Anualmente la CGC elabora una Memoria que, tras su aprobación por el Decano o Director del Centro o Facultad, publica en la página web. En esta Memoria se recogen los principales resultados de las actividades realizadas. Asimismo, la CGC elabora un informe con los resultados académicos alcanzados en el curso anterior que contiene también las propuestas de mejora consecuentes.

Finalmente, el Centro define, a través de su Decano o Director, los cauces necesarios para medir la satisfacción de los grupos de interés y dispone de procedimientos para el análisis y medición de resultados (MPSGIC *P5.1 Proceso para la medición de resultados* / MPSGIC *P5.2 Proceso para el análisis de resultados y mejora continua*).

Capítulo 5. Garantía de calidad de los programas formativos

Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
00	30/11/2010	Edición inicial	UEA	UEA	RECTORADO

ÍNDICE

5.1 OBJETO

5.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

5.3 DESARROLLO

5.1 OBJETO

Presentar los mecanismos que permiten a los Centros de la Universidad Antonio de Nebrija garantizar la calidad de sus programas formativos, mantener y renovar adecuadamente su oferta formativa así como aprobar, controlar y revisar dichos programas formativos.

5.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los programas formativos oficiales dependientes de cada uno de los Centros de la Universidad Nebrija.

5.3 DESARROLLO

Todos los programas formativos oficiales de la Universidad Antonio de Nebrija tienen, desde su propuesta de implantación, un Sistema de Garantía Interna de Calidad (SGIC), reflejado en el punto 9 de la Memoria de Verificación. Los Centros disponen de su SGIC que les permite hacer el seguimiento y control de todos los SGIC de sus titulaciones, con el objetivo de garantizar la calidad de los programas formativos de los que son responsables. Para ello:

- Determinan los grupos de interés, órganos y procedimientos implicados en el diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de los títulos, de sus objetivos y de sus competencias asociadas.
- Disponen de sistemas de recogida y análisis de información que les permiten valorar el mantenimiento de su oferta formativa, su actualización o renovación.
- Cuentan con mecanismos que regulan el proceso de toma de decisiones relativa a la oferta formativa y el diseño de los títulos y sus objetivos.
- Desarrollan los mecanismos necesarios para implementar mejoras derivadas del proceso de revisión periódica de las titulaciones.
- Determinan el modo en que se rinden cuentas a los grupos de interés sobre la calidad de las enseñanzas.
- Definen los criterios para la eventual suspensión del Título.

Para llevar adelante las anteriores funciones, el SGIC de la Universidad Antonio de Nebrija cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- P0.1 Proceso para la definición y revisión de la política y los objetivos de la calidad.
- P1.1 Proceso para la creación y modificación de títulos.
- P1.2 Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos.
- P1.3 Proceso para la extinción del título.
- P2.1 Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes.
- P2.2 Proceso de orientación al estudiante.
- P2.3 Proceso de desarrollo de la enseñanza.
- P5.1 Proceso para la medición de resultados.
- P5.2 Proceso para el análisis de los resultados y mejora continua.
- P6.1 Proceso de información pública.



Capítulo 6. Orientación al aprendizaje

Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
00	30/11/2010	Edición inicial	UEA	UEA	RECTORADO
01	26/11/2012	Cambio de denominación UTC	UTC	UTC	RECTORADO

ÍNDICE

6.1 OBJETO

6.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

6.3 DESARROLLO

6.1 OBJETO

En este capítulo se describe cómo los Centros de la Universidad Antonio de Nebrija orientan sus actividades docentes al aprendizaje de sus estudiantes, partiendo de la información adecuada para definir sus necesidades, estableciendo mecanismos y procesos que garanticen su eficaz desarrollo y mejora continua.

6.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las actividades docentes que se realizan en el ámbito de las titulaciones oficiales de las que es responsable cada uno de los Centros de la Universidad Antonio de Nebrija.

6.3 DESARROLLO

Los Centros de la Universidad Antonio de Nebrija, conscientes de que los estudiantes son su principal grupo de interés en cuanto a sus tareas de enseñanza-aprendizaje, orientan la enseñanza hacia los mismos y para ello se dotan de procedimientos que les permitan comprobar que las acciones que emprenden tienen como finalidad fundamental favorecer el aprendizaje del estudiante.

En consecuencia todos los Centros:

- Disponen de sistemas de información, bien directamente dependientes del Centro o de los correspondientes Servicios de la Universidad (Unidad Técnica de Calidad, Centro de Asesoramiento Profesional, Secretaría General de Cursos, Servicios Informáticos,...) que les permiten conocer y valorar las necesidades del Centro en materia de:
 - o Definición de perfiles de ingreso y egreso
 - o Admisión y matriculación
 - o Alegaciones, reclamaciones y sugerencias
 - o Apoyo y orientación al estudiante sobre el desarrollo de la enseñanza
 - o Enseñanza y evaluación del aprendizaje
 - o Prácticas externas y movilidad de estudiante
 - o Orientación profesional.
- Se dotan de mecanismos que les permiten obtener, valorar y contrastar información sobre el desarrollo actual de los procedimientos anteriormente citados.
- Establecen mecanismos que regulan las directrices que afectan a los estudiantes (reglamentos sobre exámenes, sanciones, reconocimiento de créditos,...), normas de usos (de instalaciones), calendarios, horarios,... En la Universidad Antonio de Nebrija muchos de estos procesos están centralizados en servicios que son comunes a todos los Centros y que se encuentran ubicados físicamente fuera del Centro o bien son dependientes de reglamentos comunes para todos los Centros de la Universidad.
- Definen cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora de los procesos y actuaciones relacionadas con los estudiantes.
- Determinan los procedimientos con los que cuentan para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los estudiantes.
- Identifican de qué forma los grupos de interés participan en el diseño y desarrollo de los procesos relacionados con el aprendizaje de los estudiantes.
- Realizan encuestas de satisfacción a los estudiantes sobre los diversos aspectos relacionados con los estudiantes con el fin de detectar áreas de mejora.
- Rinden cuentas sobre los resultados del aprendizaje de los estudiantes.

Para cumplir con las anteriores funciones, el SGIC de la Universidad Antonio de Nebrija tiene definidos los siguientes procedimientos documentados:



- P2.1 Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes.
- P2.2 Proceso de orientación al estudiante.
- P2.3 Proceso de desarrollo de la enseñanza.
- P2.4 Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados.
- P2.5 Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos.
- P2.7 Proceso de gestión de prácticas externas integradas en el Plan de Estudios.
- P2.8 Proceso de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.
- P2.9 Proceso de inserción laboral.
- P5.1 Proceso para la medición de resultados.
- P5.2 Proceso para el análisis de resultados y mejora continua.
- P6.1 Proceso de información pública.



Capítulo 7. Personal académico y de apoyo

Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
00	30/11/2010	Edición inicial	UEA	UEA	RECTORADO

ÍNDICE

7.1 OBJETO

7.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

7.3 DESARROLLO

7.1 OBJETO

Mostrar cómo se garantiza y mejora la calidad del personal académico y de apoyo asegurando que su selección y formación se realiza de modo que pueda cumplir con las funciones que le son propias.

7.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todo el personal académico (profesorado con diferentes tipos de contratos, categorías y dedicaciones) así como el de administración y servicios.

7.3 DESARROLLO

La Universidad Antonio de Nebrija, consciente de que debe garantizar y mejorar la calidad de su personal académico y de apoyo a la docencia, cuenta con mecanismos que aseguren que el acceso, gestión y formación de todo el personal se realiza con las debidas garantías para que cumpla con las funciones que le son propias.

Para ello, los Centros y la Universidad en su conjunto:

- Se dotan de procedimientos que les permitan recoger y valorar información sobre sus propias necesidades de personal académico de acuerdo con su política de personal.
- Cuentan con medios para recoger y analizar información relativa a las competencias y resultados de su personal académico con vistas a la formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.
- Tienen establecida una sistemática que les permite controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal académico y de administración y servicios.
- Disponen de procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con el acceso, evaluación, promoción y reconocimientos.
- Identifican el modo en que los grupos de interés (en especial profesores y personal de apoyo) participan en la definición de la política de personal y su desarrollo.
- Indican el procedimiento seguido para rendir cuentas sobre los resultados de su política de personal.

Para cumplir con las anteriores funciones, el SGIC de la Universidad Antonio de Nebrija cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- P3.1 Proceso de definición de la política de personal académico y de administración y servicios.
- P3.2 Proceso de selección e incorporación de personal académico.
- P3.3 Proceso de selección e incorporación de personal de administración y servicios.
- P3.4 Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento de personal académico.
- P3.5 Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal de administración y servicios.
- P3.6 Proceso de formación del personal académico y de administración y servicios.
- P5.1 Proceso para la medición de resultados.
- P5.2 Proceso para el análisis de resultados y mejora continua.
- P6.1 Proceso de información pública.

Capítulo 8. Recursos materiales y servicios

Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
00	30/11/2010	Edición inicial	UEA	UEA	RECTORADO
01	21/11/2011	Actualización de procesos: proceso único para la gestión de los recursos materiales y los servicios	UTC	UTC	RECTORADO

ÍNDICE

8.1 OBJETO

8.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

8.3 DESARROLLO

8.1 OBJETO

Mostrar los mecanismos por los que los Centros de la Universidad Antonio de Nebrija gestionan de forma adecuada sus servicios y recursos materiales, analizando los resultados de esa gestión y aplicando la mejora continua de forma habitual y sistemática, de acuerdo con las iniciativas propias de los Vicerrectorados de la Universidad Antonio de Nebrija, la Gerencia, la Secretaría General y los Servicios Generales.

8.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los servicios y recursos materiales necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de la actividad docente de la que es responsable cada uno de los Centros de la Universidad.

8.3 DESARROLLO

Los Centros de la Universidad Antonio de Nebrija alcanzarán los mejores resultados en sus titulaciones si gestionan y mejoran de forma adecuada sus recursos materiales y servicios. Para ello se dotan de mecanismos que les permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los estudiantes.

Por esta razón, los Centros de la Universidad Antonio de Nebrija, bien ellos mismos, bien de forma centralizada:

- Disponen de mecanismos que les permiten 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).
- Cuentan con procedimientos que les facilitan información sobre sus sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios.
- Tienen definido el sistema para controlar y revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal administrativo y de servicios.
- Han establecido procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés en la gestión de los recursos materiales y de servicios.
- Disponen de un procedimiento para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios de los estudiantes y su nivel de uso.

Para cumplir estas funciones, el SGIC de la Universidad Antonio de Nebrija cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- P3.5 Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal de administración y servicios.
- P3.6 Proceso de formación del personal académico y de administración y servicios.
- P4.1 Proceso para la gestión de los recursos materiales y los servicios
- P5.1 Proceso para la medición de resultados.
- P5.2 Proceso para el análisis de resultados y mejora continua.
- P6.1 Proceso de información pública.



Capítulo 9. Resultados de la formación

Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
00	30/11/2010	Edición inicial	UEA	UEA	RECTORADO

ÍNDICE

9.1 OBJETO

9.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

9.3 DESARROLLO

9.1 OBJETO

Presentar cómo los Centros de la Universidad Antonio de Nebrija garantizan que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés, y cómo se toman decisiones a partir de los mismos para la mejora de la calidad de las enseñanzas impartidas.

9.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las titulaciones oficiales de las que cada centro de la Universidad es responsable de su impartición.

9.3 DESARROLLO

Los Centros de la Universidad Antonio de Nebrija analizan y tienen en cuenta los resultados de la formación. Para ello se dotan de procedimientos que les permitan garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas.

Por lo tanto, bien bajo la responsabilidad directa del Centro, bien centralizada en alguno de los Servicios de la Universidad:

Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés en relación con la calidad de las enseñanzas.

- Cuenta con sistemas de recogida de información que facilitan datos relativos a los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral y de la satisfacción de los grupos de interés.
- Tiene definido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua, tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.
- Determina las estrategias para introducir mejoras en los resultados.
- Determina los procedimientos necesarios para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados 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 el procedimiento seguido (cómo, quién, cuándo) para rendir cuentas sobre resultados (memorias de actividades, informes de resultados,...)

Para cumplir las anteriores funciones, el SGIC de la Universidad Antonio de Nebrija, tiene establecidos los siguientes procedimientos documentados:

- P5.1 Proceso para la medición de resultados.
- P5.2 Proceso para el análisis de resultados y la mejora continua.
- P6.1 Proceso de información pública.



Capítulo 10. Información pública

Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
00	30/11/2010	Edición inicial	UEA	UEA	RECTORADO

ÍNDICE

10.1 OBJETO

10.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

10.3 DESARROLLO

10.1 OBJETO

Indicar cómo los Centros de la Universidad Antonio de Nebrija garantizan la publicación periódica de información actualizada relativa a sus titulaciones y programas.

10.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las titulaciones oficiales de la que es responsable cada Centro de la Universidad.

10.3 DESARROLLO

Los Centros de la Universidad Antonio de Nebrija publican la información de sus titulaciones, para lo que se dota de mecanismos que le permitan garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y los programas formativos.

Por lo tanto, bien bajo responsabilidad directa de cada Centro, o de forma centralizada para el conjunto de la Universidad:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre el desarrollo de las titulaciones y los programas.
- Determina un procedimientos para informar a los grupos de interés (incluyen los distintos niveles de la estructura organizativa de cada Centro) acerca de:
 - o Oferta formativa
 - o Objetivos y planificación de las titulaciones
 - o Políticas de acceso y orientación a los estudiantes
 - o Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas prácticas externas)
 - o Movilidad
 - o Alegaciones, reclamaciones y sugerencias
 - o Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de apoyo
 - o Los Servicios y la utilización de los recursos materiales
 - o Los 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.
- 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 los Centros.

Para cumplir las funciones anteriores, el SGIC de la Universidad Antonio de Nebrija, tiene establecidos los siguientes procedimientos documentados:

P6.1 Proceso de información pública.

Anexo 1. Listado de procesos que forman parte del SGIC

Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
00	30/11/2010	Edición inicial	UEA	UEA	RECTORADO
01	21/11/2012	Incorporación de procedimientos asociados a los procesos P1.1 y P1.2. Unir los procesos de Gestión de Recursos Materiales y Servicios	UTC	UTC	RECTORADO

Directriz 0 – Política y objetivos de calidad

- P0.1 Proceso para la definición y la revisión de la política y de los objetivos de calidad.
- P0.2 Proceso para la gestión de los documentos y evidencias.

Directriz 1 – Garantía de calidad de los programas formativos

- P1.1 Proceso para la creación y reformas de títulos.
 - P1.1a Procedimiento para la presentación de titulaciones para su aprobación en Consejo de Gobierno de Rectorado
 - P1.1 b Procedimiento para la presentación de solicitudes de Verificación de Títulos Oficiales
- P1.2 Proceso de control y revisión periódica de los programas formativos.
- P1.3 Proceso para la extinción del título.

Directriz 2 – Orientación de las enseñanzas a los estudiantes

- P2.1 Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes.
- P2.2 Proceso de orientación al estudiante.
- P2.3 Proceso de desarrollo de la enseñanza.
- P2.4 Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes enviados (outgoing).
- P2.5 Proceso de gestión y revisión de la movilidad de los estudiantes recibidos (incoming).
- P2.6 Proceso de gestión y revisión de la orientación profesional.
- P2.7 Proceso de gestión de las prácticas externas integradas en el plan de estudios.
- P2.8 Proceso de gestión y revisión de incidencias, reclamaciones y sugerencias.
- P2.9 Proceso de inserción laboral.

Directriz 3 – Garantía y mejora de la calidad del personal académico y de apoyo a la docencia

- P3.1 Proceso de definición de la política de personal académico y de administración y servicios.
- P3.2 Proceso de selección e incorporación de personal académico.
- P3.3 Proceso de selección e incorporación del personal de administración y servicios.
- P3.4 Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico.
- P3.5 Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal de administración y servicios.
- P3.6 Proceso de formación del personal académico y de administración y servicios.

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

- P4.1 Proceso para la gestión de los recursos materiales y los servicios

Directriz 5 – Análisis y utilización de los resultados

- P5.1 Proceso para la medición de resultados.

P5.2 Proceso para el análisis de resultados y mejora continua.

Directriz 6 – Publicación de información sobre las titulaciones a los grupos de interés

P6.1 Proceso de información pública.

RELACIÓN ENTRE LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR ANECA EN AUDIT Y LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN EL SGIC DE LA UNIVERSIDAD NEBRIJA

	P0.1	P0.2	P1.1	P1.2	P1.3	P2.1	P2.2	P2.3	P2.4	P2.5	P2.6	P2.7	P2.8	P2.9	P3.1	P3.2	P3.3	P3.4	P3.5	P3.6	P4.1	P5.1	P5.2	P6.1	
Política y Objetivos de Calidad – cap 4		X																				X	X	X	
Garantía de calidad de los programas formativos – cap 5	X	X	X	X	X	X	X	X														X	X	X	
Orientación al aprendizaje – cap 6		X				X	X	X	X	X	X	X	X	X									X	X	X
Personal académico y de apoyo – cap 7		X													X	X	X	X	X	X		X	X	X	
Recursos materiales y servicios – cap 8		X																			X	X	X	X	
Resultados de formación – cap 9		X																				X	X	X	
Información pública – cap 10		X																						X	

Anexo 2. Listado de indicadores

Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
00	30/11/2010	Edición inicial	UEA		RECTORADO
01	26/11/2012	Actualización de indicadores	UTC		RECTORADO
02	11/02/2013	Actualización de los indicadores	María Bergaz (UTC)	Carmen Lanchares (UTC)	Rectorado

Nº	Indicador	Responsable	Código
ALUMNADO			
1	Nº de solicitudes de admisión	Promoción y Admisiones	IN01-P2.1
2	Nº Alumnos admitidos.	Promoción y Admisiones	IN02-P2.1
3	Nº de alumnos de nuevo ingreso en el estudio	S.G.de cursos	IN03-P2.1
4	Grado de satisfacción del alumno con el proceso de información y admisión.	Promoción y Admisiones	IN04-P2.1
5	Grado de satisfacción con el programa de orientación previa al comienzo de curso (Semana de Bienvenida).	Promoción y Admisiones	IN01-P2.2
6	Tasa de cobertura	UTC	IN01-P1.2
7	Nº de estudiantes matriculados	S.G.de Cursos	IN02-P1.2
8	Tasa de baja por curso académico	S.G.de Cursos	IN03-P1.2
9	Tasa de baja por rendimiento académico	S.G.de Cursos	IN04-P1.2
10	Tasa de evaluación	S.G.de Cursos	IN05-P1.2
11	Tasa de éxito	S.G.de Cursos	IN06-P1.2
12	Tasa de Rendimiento	S.G.de Cursos	IN07-P1.2
13	Tasa de graduación	S.G.de Cursos	IN08-P1.2
14	Tasa de eficiencia	S.G.de Cursos	IN09-P1.2
15	Duración media de los estudios	UTC	IN10-P1.2
16	Tasa de abandono	S.G.de Cursos	IN11-P1.2
17	Grado de satisfacción del alumno con el programa formativo	UTC	IN12-P1.2
18	Grado de satisfacción con la acción tutorial.	Dpto. Sistemas	IN02-P2.2
MOVILIDAD E INTERNACIONALIZACIÓN			
19	Nº de alumnos de fuera de Madrid	S.G.de Cursos	
20	Nº de alumnos extranjeros	S.G.de Cursos	
21	Nº de alumnos outgoing	Programas Internacionales	IN01-P2.4
22	Tasa de movilidad de graduados	Programas Internacionales	IN02-P2.4
23	Grado de satisfacción del alumno enviado con el programa de movilidad	Programas Internacionales	IN03-P2.4
24	Número de alumnos de acogida recibidos en cada Centro.	Programas Internacionales	IN01-P2.5

25	Grado de satisfacción del alumno de acogida con el programa de movilidad.	Programas Internacionales	IN02-P2.5
26	Nº de asignaturas por titulación demandas por alumnos incoming	Programas Internacionales	IN03-P2.5
27	Nº de alumnos de alumnos incoming matriculados en asignaturas por titulación	Programas Internacionales	IN04-P2.5
AESORAMIENTO PROFESIONAL Y PRÁCTICAS EXERNAS			
28	Grado de satisfacción del alumno con el asesoramiento profesional.	Carreras Profesionales	IN01-P2.6
29	Tasa de prácticas externas realizadas	Carreras Profesionales	IN01-P2.7
30	Grado satisfacción prácticas externas	Carreras Profesionales	IN02-P2.7
31	Grado de satisfacción del empleador	Carreras Profesionales	IN03- P2.7
GESTIÓN DE INCIDENCIAS			
32	Nº incidencias o sugerencias recibidas.	CAP/Dpto. Académico	IN01-P2.8
33	Nº de reclamaciones recibidas	CAP /Dpto. Académico	IN02-P2.8
34	Nº de solicitudes recibidas	CAP /Dpto. Académico	IN03-P2.8
35	Nº de acciones de mejora puestas en marcha derivadas de las reclamaciones/sugerencias recibidas	CAP /Dpto. Académico	IN04-P2.8
EMPLEABILIDAD			
36	Porcentaje de inserción laboral.	Carreras Profesionales	IN01-P2.9
37	Grado de satisfacción del egresado con el empleo actual.	Carreras Profesionales	IN02-P2.9
38	Grado de satisfacción del egresado con el programa formativo.	Carreras Profesionales	IN03-P2.9
RECURSOS HUMANOS			
39	Grado de satisfacción del profesorado con el programa formativo y la Universidad	UTC	IN14-P1.2
40	Grado de satisfacción del PAS con la Universidad	UTC	IN15-P1.2
41	Nº de profesores de la titulación.	RRHH	IN01-P3.2
42	Nº de profesores doctores	RRHH	IN02-P3.2
43	Nº de profesores doctores acreditados	RRHH	IN03-P3.2
44	Número medio de alumnos por profesor	UTC	IN04-P3.2
45	Nº de personal de administración y servicios adscrito a la Facultad o Centro.	RRHH	IN01-P3.3
46	Nº de personal de administración y servicios adscrito a Servicios Generales.	RRHH	IN02-P3.3
47	Porcentaje de profesores evaluados de la titulación	UTC	IN01-P3.4
48	Tasa de participación en el programa Docentia	UTC	IN02-P3.4
49	Porcentaje de evaluaciones desfavorables	UTC	IN03-P3.4
50	Porcentaje de evaluaciones poco favorables	UTC	IN04-P3.4
51	Porcentaje de evaluaciones favorables	UTC	IN05-P3.4
52	Porcentaje de evaluaciones muy favorables	UTC	IN06-P3.4
53	Porcentaje de informes finales recurridos	UTC	IN07-P3.4

54	Grado de satisfacción con el proceso de evaluación por parte de los participantes en la convocatoria DOCENTIA: Profesores	UTC	IN08-P3.4
55	Grado de satisfacción con el proceso de evaluación por parte de los participantes en la convocatoria DOCENTIA: Responsables Académicos.	UTC	IN09-P3.4
56	Grado de satisfacción del alumno con la actividad docente del profesorado	UTC	IN10-P3.4
57	Nº de cursos de formación impartidos.	RRHH	IN01-P3.6
58	Nº de personal asistente a los cursos de formación.	RRHH	IN02-P3.6
59	Grado de satisfacción de los asistentes con el programa de formación.	RRHH	IN03-P3.6
RECURSOS MATERIALES			
60	Puestos en aulas por campus	S.G. de Cursos	IN01-P4.1
61	Puestos en biblioteca.	Biblioteca	IN02-P4.1
62	Nº de monografías en papel	Biblioteca	IN03-P4.1
63	Nº de monografías electrónicas	Biblioteca	IN04-P4.1
64	Nº de monografías audiovisuales	Biblioteca	IN05-P4.1
65	Puestos de ordenadores por campus	UTC	IN06-P4.1
66	Nº de aulas disponibles para la titulación	S.G. de Cursos	IN07-P4.1
67	Nº de puestos disponibles en las aulas para la titulación	S.G. de Cursos	IN08-P4.1
68	Grado de satisfacción de los estudiantes con los recursos y servicios.	UTC	IN09-P4.1
69	Grado de satisfacción del personal docente e investigador con los recursos y servicios.	UTC	IN10- P4.1
70	Grado de satisfacción del Personal de Administración y Servicios con los recursos y servicios.	UTC	IN11- P4.1
VERIFICACIÓN DE TÍTULOS			
71	Tiempo medio empleado en la verificación	UTC	IN01-P1.1b
72	Tiempo medio de respuesta en el proceso de verificación	UTC	IN02-P1.1b

Anexo 3. Mapa de procesos de SGIC

Versión	Fecha	Motivo de la modificación	Elaboración	Revisión	Aprobación
00	30/11/2010	Edición inicial	UEA	UEA	RECTORADO
01	21/11/2012	Nueva imagen Mapa de proceso	UTC	UTC	RECTORADO

