unie*
Universidad

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Planeta Formación y Universidades

# ÍNDICE DE PROCEDIMIENTOS


PG01: POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD 2

PG02: DISEÑO, MODIFICACIÓN Y EXTINCIÓN DE TÍTULOS 8

PG03: SEGUIMIENTO DE TÍTULOS OFICIALES 20

PG04: RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN DE TÍTULOS OFICIALES 26

PG05: INFORMACIÓN PÚBLICA, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS DE TÍTULOS OFICIALES 33

PG06: ACCESO, ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN 37

PG07: RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS 45

PG08: COORDINACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS 51

PG09: DESARROLLO DE LA DOCENCIA: GUÍA DE PROGRAMA, PLAN DOCENTE Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE 57

PG10: ORIENTACIÓN Y APOYO 65

PG11: MOVILIDAD 70

PG12: PRÁCTICAS EXTERNAS 81

PG13: GESTIÓN DE LOS TRABAJOS FIN DE TÍTULO 90

PG14: ORIENTACIÓN LABORAL Y EMPLEABILIDAD 96

PG15: DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES, GESTIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO PDI 101

PG16: DETECCIÓN, GESTIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO PAS 107

PG17: GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES 113

PG18: GESTIÓN DE EXPEDIENTES, CERTIFICADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS 132

PG19: MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS 139

PG20: MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO DE LOS TÍTULOS 145

PG21: GESTIÓN DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES (S.Q.R.F) GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES 152

PG22: SEGUIMIENTO INTERNO ANUAL DE LOS TÍTULOS 159

PG23: REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA 164

PG24: AUDITORIAS INTERNAS 169

# PROCEDIMIENTO:

# PG01- POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

Planeta Formación y Universidades

# ÍNDICE


1. OBJETO:..... 3
2. ALCANCE:..... 3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:..... 3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: ..... 3
5. FLUJOGRAMA DEL PROCESO:..... 5
6. REGISTROS:..... 6


| VERSIÓN | CONTROL DE MODIFICACIONES | FECHA |
|---|---|---|
| 01 | Versión original | 03/10/2022 |
| | | |
| | | |

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Comité de Evaluación de la Calidad Institucional de la Universidad**

unie*
Universidad

## 1. OBJETO:

Regular las actuaciones de la Universidad para la elaboración, aprobación, revisión y actualización de la Política y Objetivos de Calidad.

## 2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación al conjunto de la Universidad, centros adscritos y colaboradores que impartan titulaciones oficiales y propias.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio europeo de Educación Superior (ENQA).
- Programa AUDIT elaborado por ANECA, AQU y ACSUG.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

Se pretende establecer la sistemática a aplicar en la definición y la revisión de la Política de Calidad de la Universidad y de los Objetivos de Calidad de los Centros y los Títulos, de modo que queden alineados con los elementos institucionales y orientados a lograr la satisfacción de los distintos grupos de interés en relación a sus expectativas.

### 4.1. Definición de la Política de Calidad

El Vicerrectorado de Calidad elabora la propuesta de la Política de Calidad de la Universidad, que será revisada por el Comité de Evaluación de la Calidad Institucional y aprobada por el Órgano de Administración.

### 4.2. Revisión de la Política de Calidad

Anualmente, el Comité de Evaluación de la Calidad Institucional de la Universidad revisará su adecuación.

En el caso de modificarse con respecto a la versión anterior, el Comité de Evaluación de la Calidad Institucional de la Universidad la presentará al Órgano de Administración para su aprobación.

### 4.3. Definición de los Objetivos de Calidad

Antes del principio de cada curso académico, la Dirección del Centro y el Responsable de Calidad del Centro, con el apoyo del Vicerrectorado de Calidad, elaboran una propuesta de objetivos e indicadores de calidad del Centro.

Esta propuesta es revisada por la Comisión de Calidad del Centro, que la elevará al Comité de Evaluación de la Calidad Institucional de la Universidad para comprobar su alineamiento con el Plan Estratégico de la Universidad, y finalmente pasará a ser aprobada por la Junta de Facultad o de Escuela Universitaria y se comunicará a todas las partes interesadas para asegurarse que todos conocen cómo pueden contribuir al cumplimiento de los objetivos.

### 4.4. Seguimiento de los Objetivos de Calidad

La Comisión de Calidad del Centro será el encargado de realizar el seguimiento de los objetivos de calidad planificados para el curso académico en el Centro.

La Comisión de Calidad del Título será el encargado de realizar el seguimiento de los objetivos de calidad planificados para el curso académico en cada uno de los Títulos.

### 4.5. Resultados y acciones de mejora derivados de los Objetivos de Calidad

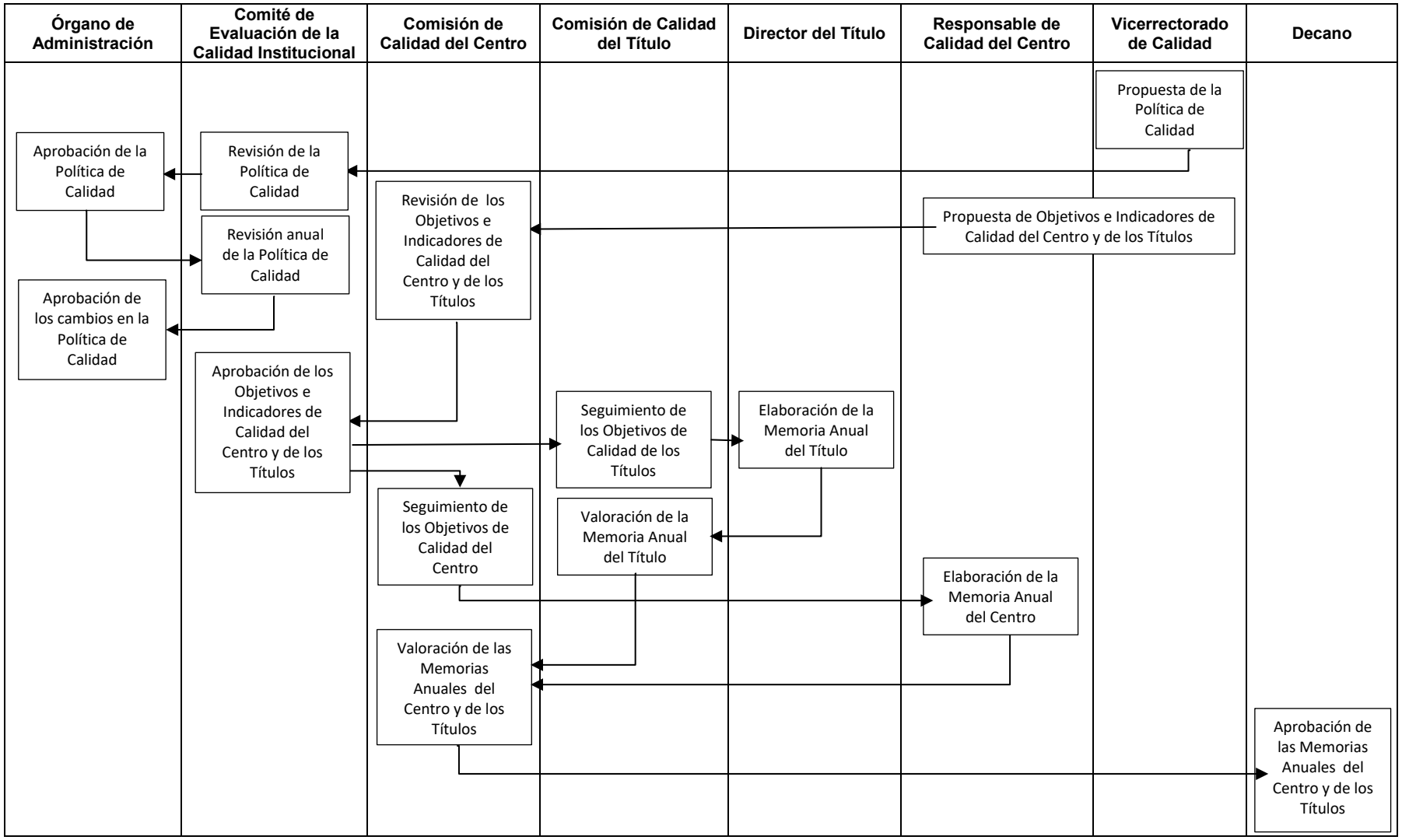
Tras finalizar el curso académico, se recopilan los datos acerca del cumplimiento de los Objetivos de Calidad del Centro y de los Títulos.

El Responsable de Calidad del Centro y los Directores de los Títulos realizan la Memoria Anual, donde se recogen los objetivos y su grado de cumplimiento, así como se establecen las acciones de mejora.

Estas Memorias Anuales se presentan a las Comisiones de Calidad de Centro y de los Títulos, para su valoración y alineación con las acciones a llevar a cabo desde la Universidad.

Finalmente, será la Dirección del Centro el responsable de aprobar las Memorias Anuales del Centro y de los Títulos con los Planes de Mejora previstos para el curso académico siguiente.

## 5. FLUJOGRAMA DEL PROCESO:



## 6. REGISTROS:

| NOMBRE REGISTRO | QUIÉN ARCHIVA | TIEMPO CONSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Política de Calidad de la Universidad | Comité de Evaluación de la Calidad Institucional | Indefinido |
| Acta del Comité de Evaluación de la Calidad Institucional de la Universidad donde se revisa la Política de Calidad | Comité de Evaluación de la Calidad Institucional | Indefinido |
| Acta de la Comisión de Calidad del Centro donde se revisa los Objetivos e Indicadores de Calidad del Centro y de los Títulos | Comisión de Calidad del Centro | Indefinido |
| Acta del Comité de Evaluación de la Calidad Institucional de la Universidad donde se aprueban los Objetivos e Indicadores de Calidad del Centro y de los Títulos | Comité de Evaluación de la Calidad Institucional | Indefinido |
| Acta de la Comisión de Calidad del Título donde se realiza el Seguimiento de los Objetivos de Calidad del Título | Comisión de Calidad del Título | Indefinido |
| Acta de la Comisión de Calidad del Centro donde se realiza el Seguimiento de los Objetivos de Calidad del Centro | Comisión de Calidad del Centro | Indefinido |
| Acta de la Comisión de Calidad del Título donde se valora la Memoria Anual del Título | Comisión de Calidad del Título | Indefinido |
| Acta de la Comisión de Calidad del Centro donde se valoran las Memorias Anuales del Centro y de los Títulos | Comisión de Calidad del Centro | Indefinido |
| Memoria Anual | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |

# PROCEDIMIENTO:

# PG02 - DISEÑO, MODIFICACIÓN Y EXTINCIÓN DE TÍTULOS

Planeta Formación y Universidades

# ÍNDICE

1. OBJETO:..... 3
2. ALCANCE:..... 3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:..... 3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:..... 3
5. REGISTROS:..... 12

| VERSIÓN | CONTROL DE MODIFICACIONES | FECHA |
|---|---|---|
| 01 | Versión original | 03/10/2022 |
| | | |
| | | |

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Vicerrectorado de Calidad**

## 1. OBJETO:

El objeto de este procedimiento es definir el funcionamiento del diseño, modificación y extinción de los títulos de la oferta formativa de la Universidad.

## 2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación al conjunto de la Universidad.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio europeo de Educación Superior (ENQA).
- Documentación de los Programas de Verificación y Modificación de la Fundación para el Conocimiento Madrimasd (la Fundación en adelante).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

### 4.1. Definición de la oferta formativa

El Departamento de Marketing junto con el Decanato de cada facultad elaborará el listado de propuestas de nuevas titulaciones (“Innovaciones” en adelante) después de identificar las oportunidades de generar nuevos programas que:

- Satisfagan las necesidades de la sociedad y de los grupos de interés.
- Se encuentren alineados con la filosofía y estrategia de la Universidad.
- Atiendan a las propuestas derivadas de los procesos de revisión y mejora.

Esta propuesta es presentada al Órgano de Administración, quién aprueba el portfolio del próximo año, así como qué títulos se tramitarán como oficiales y cuales se ofertarán como propios.

### 4.1.1. Verificación de Títulos Oficiales:

**Etapa 1. Plan de Estudios e Informe Preceptivo**

***Selección de experto***

Una vez aprobada la propuesta de titulación oficial, el Vicerrectorado se encargará de seleccionar un experto en la materia, que se encargará del desarrollo del plan de estudios y colaborará en la elaboración de la memoria de verificación y de la "*Información acreditativa del cumplimiento de los criterios sobre la necesidad y viabilidad académica y social para la implantación o modificación sustancial de títulos universitarios en la Comunidad de Madrid*" ("Informe DGU" en adelante).

***Comisión Interna: Plan de Estudios y Propuesta de Valor***

La comisión interna tiene por objetivo establecer las principales características del título, el plan de estudios y su posicionamiento. Además, la primera reunión sirve para informar a los participantes del funcionamiento del proceso.

- Convoca: Vicerrectorado de Calidad o Técnico de Innovación de Programas
- Participan: Departamento de Marketing, Decanato de Facultad, Representante de Estudiantes, un Empleador del Sector, Experto/a.

El Departamento de Marketing elaborará el acta de la reunión, así como de las futuras en caso de realizarse.

Una vez terminada la primera reunión, el/la Experto/a elaborará una propuesta de plan de estudios asesorado por el Técnico de Innovación de Programas. Esta propuesta deberá ser validada por la comisión, para su aprobación final por el Decanato junto con la propuesta de valor del título.

***Elaboración del Informe DGU***

Posterior a la aprobación del Plan de Estudios, el Experto comienza a elaborar la justificación del título, así como el resto de apartados correspondientes para la elaboración del Informe DGU.

El/la Experto/a no elaborará la justificación del "*Carácter innovador y diferencial del título dentro de las líneas estratégicas y de investigación de la Universidad"*, el cual lo elaborará el Decanato, y el análisis económico

de la viabilidad del título, que lo aportará el Departamento de Finanzas. Las declaraciones responsables serán firmadas por el Rectorado.

Una vez elaborado el Informe DGU, el Técnico de Innovación de Programas analizará la adecuación de la memoria a los criterios de evaluación de la Comunidad de Madrid, y a los criterios de evaluación de la Fundación, solicitando las correcciones oportunas al Experto.

Terminados los últimos ajustes del Informe DGU, el Técnico de Innovación de Programas remite el borrador al Rectorado, Decanato y Dirección de Marketing, para su aprobación final por parte del Vicerrectorado de Calidad.

Aprobado el Informe DGU, el/la Representante de la Universidad registra en la Sede electrónica de la Comunidad de Madrid la siguiente documentación:

- Solicitud de emisión del informe preceptivo firmado por el Rector/a.
- Certificados de aprobación de las nuevas titulaciones emitidos por la Junta de Gobierno Académico.
- Informes DGU de todas las nuevas titulaciones.

Se archiva el registro por el Técnico de Innovación de Programas, quien también se encargará de gestionar los requerimientos de información adicional que pudiera realizar la Administración.

**Etapa 2. Desarrollo de Memoria de Verificación**

Una vez recibido el informe favorable por parte de la Dirección General de Universidades, el Técnico del Vicerrectorado de Calidad designado trabajará junto con el Experto/a para guiarle y apoyarle en el proceso de desarrollo de la Memoria de Verificación. Según el cronograma fijado, el Experto/a realiza las entregas de los distintos apartados de la memoria, que son revisados por el/la Técnico del Vicerrectorado de Calidad, que traslada las observaciones pertinentes y valida el componente técnico de la propuesta.

Además, se solicita información y aprobación a los departamentos implicados para desarrollar todos los criterios de la memoria. Entre otros, la validación de los perfiles del profesorado corresponderá al Decanato.

Una vez finalizada la Memoria de Verificación, es revisada por otro/a Técnico del Vicerrectorado de Calidad y aprobada por el Vicerrectorado de Calidad, o persona en quien delegue.

***Subida a la Sede Electrónica***

Aprobada la Memoria de Verificación, el Vicerrectorado de Calidad gestiona la subida del documento a la Sede Electrónica del Ministerio competente en materia de Universidades. Una vez introducida la memoria por un Técnico, esta es revisada por otro independiente.

El Vicerrectorado de Calidad descarga y archiva el *Impreso de solicitud para verificación de títulos oficiales* y realiza el seguimiento del envío del expediente a la Fundación, así como realiza las subsanaciones pertinentes si son solicitadas por el Ministerio competente en materia de Universidades.

***Informe provisional y elaboración, si procede, de alegaciones***

El/la Técnico de Innovación de Programas comunicará la recepción del informe provisional de verificación del título a Decanato, Rectorado, Secretaría General, Dirección General y al Experto.

En el caso de que el informe contenga recomendaciones o subsanaciones, se convocará a la Comisión Interna con el objeto de diseñar la estrategia a seguir para la elaboración de alegaciones al informe. El Departamento de Marketing no tendrá que asistir si las alegaciones no comprometen el posicionamiento del título.

El/la técnico asignado al título y el experto llevarán a cabo los cambios acordados en la memoria del título, además de la redacción de las alegaciones por parte del/ de la Técnico.

Una vez introducida las modificaciones en la aplicación de la Sede Electrónica por un/a Técnico, esta es revisada por otro independiente.

Una vez recibido el informe definitivo de verificación del título, el Vicerrectorado de Calidad notificará la recepción a Decanato, Rectorado, Secretaría General, Dirección General, al Experto y demás departamentos implicados en la puesta en marcha del nuevo título.

**Etapa 3. Autorización de la Implantación e inscripción en el RUCT**

En caso de superar la verificación, la Responsable de la Universidad solicitará la autorización para la impartición del título a la Comunidad Autónoma de Madrid, Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT).

El Vicerrectorado de Calidad archivará las solicitudes y resoluciones

correspondientes.

### 4.1.2. Innovación de Títulos Propios

**Etapa 1. Plan de Estudios**

***Selección de experto***

Una vez aprobada la propuesta de titulación oficial, el Vicerrectorado se encargará de seleccionar un experto en la materia, que se encargará del desarrollo del plan de estudios y colaborará en la elaboración de la memoria del título.

***Comisión Interna: Plan de Estudios y Propuesta de Valor***

La comisión interna tiene por objetivo establecer las principales características del título, el plan de estudios y su posicionamiento. Además, la primera reunión sirve para informar a los participantes del funcionamiento del proceso.

- Convoca: Vicerrectorado de Calidad o Técnico de Innovación de Programas
- Participan: Departamento de Marketing, Decanato de Facultad, Representante de Estudiantes, un Empleador del Sector, Experto/a.

El Departamento de Marketing elaborará el acta de la reunión, así como de las futuras en caso de realizarse.

Una vez terminada la primera reunión, el/la Experto/a elaborará una propuesta de plan de estudios asesorado por el/la Técnico de Innovación de Programas. Esta propuesta deberá ser validada por la comisión, para su aprobación final por el Decanato junto con la propuesta de valor del título.

**Etapa 2. Desarrollo de Memoria de Título Propio**

Una vez validado el Plan de Estudios y la Propuesta de valor, el/la Experto/a comienza a elaborar la memoria del título siguiendo la plantilla facilitada por el Vicerrectorado de Calidad. Según el cronograma fijado, el/la Experto/a realiza las entregas de los distintos apartados de la memoria, que son revisados por el/la Técnico del Vicerrectorado de Calidad, que traslada las observaciones pertinentes y valida el componente técnico de la propuesta.

Además, se solicita información y aprobación a los departamentos implicados para desarrollar todos los criterios de la memoria. Entre otros, la validación de los perfiles del profesorado corresponderá al Decanato.

Una vez finalizada la Memoria del Título, es revisada por otro/a Técnico del Vicerrectorado de Calidad, quien emite un informe provisional que podrá ser favorable o con aspectos a subsanar. El/la técnico del título, junto con el/la experto/a, subsana las cuestiones pendientes del título y remite de nuevo al técnico evaluador, quien emite un informe final junto con al Vicerrectorado de Calidad, o persona en quien delegue. Este informe servirá como informe favorable del Sistema Interno de Aseguramiento de la Calidad de la Universidad.

Una vez aprobada la memoria del Título, esta es archivada por el Vicerrectorado de Calidad.

## 4.2. Modificación de Títulos Universitarios

La modificación de un título comenzará con la recepción de la propuesta de modificación en el Vicerrectorado de Calidad, pudiendo tener su origen en:

- Órgano de Administración
- Decanato del Centro
- Dirección del Título
- Departamento de Marketing

Todas las modificaciones serán informadas/aprobadas por la Junta de Gobierno Académico.

Sin menoscabo de lo anterior, se podrán tramitar otras modificaciones que no supongan un cambio en la propuesta del título (erratas y rectificaciones), detectadas desde el Vicerrectorado de Calidad.

### 4.2.1. Modificación de Títulos Oficiales

Se celebrará una reunión inicial con la Dirección del Título, Decanato o Vicedecanato en quien delegue y Vicerrectorado de Calidad. Asistirá también el Departamento de Marketing en caso de que sea necesario. En esta reunión se establecerá el alcance de la modificación y sus características generales.

A continuación, el/la Técnico del Vicerrectorado de Calidad al que se asigne el título preparará los cambios de la modificación, correspondiendo a la Dirección del Título o el órgano correspondiente preparar la

justificación académica de la modificación.

La modificación es aprobada por el Vicerrectorado de Calidad, o persona en quien delegue. Si la modificación afecta al Plan de Estudios o a las plazas de nuevo ingreso, deberá de tener la aprobación del Decanato.

Si es una modificación sustancial, se deberá solicitar a la Comunidad Autónoma el preceptivo Informe acreditativo del cumplimiento de los criterios sobre la necesidad y viabilidad académica y social para la modificación de títulos universitarios. Si la modificación no es sustancial, no será necesario solicitar el informe.

Tras la aprobación, el/la Técnico de Calidad asignado registra la solicitud de modificación del programa en la Sede electrónica del Ministerio.

Se procederá de la misma manera que en el apartado 4.1.1 para la gestión del informe provisional de evaluación y sus respectivas alegaciones, si procede.

Una vez recibido el informe definitivo de modificación del título, el Vicerrectorado de Calidad notificará la recepción a Decanato, Rectorado, Secretaría General, Dirección General, al Experto y demás departamentos implicados en la puesta en marcha del nuevo título.

### 4.2.2. Modificación de Títulos Propios

Se celebrará una reunión inicial con la Dirección del Título, Decanato o Vicedecanato en quien delegue y Vicerrectorado de Calidad. Asistirá también el Departamento de Marketing en caso de que sea necesario. En esta reunión se establecerá el alcance de la modificación y sus características generales.

A continuación, el/la Técnico del Vicerrectorado de Calidad al que se asigne el título preparará los cambios de la modificación, colaborando con la Dirección del Título o el órgano correspondiente.

La modificación es aprobada por el Vicerrectorado de Calidad, o persona en quien delegue. Si la modificación afecta al Plan de Estudios o a las plazas de nuevo ingreso, deberá de tener la aprobación del Decanato.

Tras la aprobación, si el título propio es un Máster de Formación Permanente, el/la Técnico de Calidad asignado registra la modificación del programa para que se refleje en el RUCT. En cualquier caso se notificará a la Junta de Gobierno Académico y se registrará en el Portfolio de titulaciones de la Universidad.

## 4.3. Extinción de Títulos

### 4.3.1. Extinción de Títulos Oficiales

La extinción de cualquier título oficial de la Universidad puede producirse por las siguientes causas:

- Decisión propia de la Universidad, no necesariamente por la sustitución por otro título.
- Informe desfavorable de renovación de la acreditación del título
- Por cambios en la legislación vigente que obliguen a la extinción del título.

En el primer caso, la extinción es aprobada por la Junta de Gobierno Académica, debiendo ser informado el Consejo de Universidad. Esta propuesta podrá hacerse en base a criterios de baja demanda, criterios económicos o de rendimiento académico, entre otros.

Si se acordara la extinción de la titulación, el Decanato elaborará un plan de extinción del título que garantice a los estudiantes finalizar la titulación tal y como exige la legislación vigente.

Por su parte, la Secretaría General se encarga de informar a los grupos de interés y organismos correspondientes, así como de notificar al Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT).

En caso de que el título se extinga por verificación de uno nuevo, el plan de extinción y la memoria del nuevo título incluirán las tablas de reconocimiento entre ambos. En el caso de que no quede ningún estudiante con asignaturas pendientes de aprobar no será necesario elaborar el plan de extinción.

### 4.3.2. Extinción de Títulos Propios

La extinción de un título propio de la Universidad puede producirse por las siguientes causas:

- Decisión propia de la Universidad, no necesariamente por la sustitución por otro título.
- Por cambios en la legislación vigente que obliguen a la extinción del título.

En el primer caso, la extinción es aprobada por la Junta de Gobierno Académica, debiendo ser informado el Consejo de Universidad. Esta

propuesta podrá hacerse en base a criterios de baja demanda, criterios económicos o de rendimiento académico, entre otros.

Si se acordara la extinción de la titulación, el Decanato elabora un plan de extinción del título que garantice a los estudiantes finalizar la titulación.

Por su parte, la Secretaría General se encarga de informar a los grupos de interés y organismos correspondientes, así como de notificar al Registro de Universidades, Centros y Títulos (RUCT) en caso necesario.

En caso de que el título se extinga por verificación de uno nuevo, el plan de extinción y la memoria del nuevo título incluirán las tablas de reconocimiento entre ambos. En el caso de que no quede ningún estudiante con asignaturas pendientes de aprobar no será necesario elaborar el plan de extinción.

## 5. REGISTROS:

| NOMBRE REGISTRO | QUIÉN ARCHIVA | TIEMPO CONSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Plantilla para la elaboración del plan de estudios | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Acta de aprobación de las modificaciones del título | Comité de Evaluación de la Calidad Institucional | Indefinido |
| Memoria de Verificación del Título Oficial (editable) | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Informe acreditativo del cumplimiento de los criterios sobre la necesidad y viabilidad académica y social para la verificación o modificación sustancial de los títulos oficiales. | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Informe de Viabilidad emitido por la Comunidad Autónoma | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Informe provisional de evaluación para la verificación del título oficial | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Informe final de evaluación para la verificación del título oficial | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Memoria de Verificación del Título Oficial (impresión Sede) | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Resolución del Consejo de Universidades | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Informe provisional de evaluación para la modificación del título oficial | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Informe final de evaluación para la modificación del título oficial | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Resolución de verificación del Consejo de Universidades | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Resolución que establece el carácter oficial de los títulos aprobados (BOE) | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Plan de Estudios de la titulación (BOE) | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Acta de aprobación de la extinción del título | Comité de Evaluación de la Calidad Institucional | Indefinido |
| Plan de Extinción del Título | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |

# PROCEDIMIENTO:

# PG03 - SEGUIMIENTO DE TÍTULOS OFICIALES

Planeta Formación y Universidades

# ÍNDICE

1. OBJETO:..... 3
2. ALCANCE:..... 3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:..... 3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: ..... 3
5. REGISTROS:..... 6

| VERSIÓN | CONTROL DE MODIFICACIONES | FECHA |
|---|---|---|
| 01 | Versión original | 03/10/2022 |
| | | |
| | | |

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Dirección de la Titulación / Decano**

## 1. OBJETO:

Regular las actuaciones de la Universidad para el proceso de evaluación Seguimiento de títulos universitarios oficiales.

## 2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación al conjunto de la Universidad.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio europeo de Educación Superior (ENQA).
- Documentación del Programa de Seguimiento de la Fundación para el Conocimiento Madrimasd.
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

### 4.1. Seguimiento Ordinario

El Seguimiento de títulos oficiales es uno de los procesos de evaluación recogidos en el Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad que verifica el cumplimiento del proyecto académico contenido en el plan de estudios de todos los títulos universitarios oficiales.

El proceso comienza cuando la Agencia de Calidad de la Comunidad Autónoma, la Fundación para el Conocimiento Madrimasd, convoca el Seguimiento de los títulos oficiales.

Cada año, la Fundación junto con la universidad determinan los títulos que, conforme a la información de que disponen, deban realizar el seguimiento en la convocatoria correspondiente. Así, la Fundación remite a las universidades un listado, para su corrección y validación, de los títulos que deben someterse al seguimiento en un determinado año.

La Fundación comunica a las universidades los títulos que definitivamente serán objeto de seguimiento y el calendario de ese año, en el que se indicará el plazo límite para la presentación del Informe de autoevaluación y de las evidencias correspondientes. Asimismo, se comunicará a la Dirección General de Universidades de la Comunidad de Madrid el listado definitivo de títulos objeto de seguimiento de una convocatoria determinada.

El Decano del Centro al que pertenece el título oficial a seguimiento nombrará al responsable o responsables del Seguimiento del Título, que será normalmente el Director o Directores del Título, quién escribirá el autoinforme y elaborará las evidencias necesarias. El responsable será apoyado por el Responsable de Calidad del Centro, así como por los departamentos académicos y administrativos necesarios para la recopilación de la documentación y la Comisión de Calidad del Título.

Al comienzo del proceso, el Vicerrectorado de Calidad impartirá una formación sobre el procedimiento de Seguimiento de asistencia obligatoria para los implicados.

El Vicerrectorado de Calidad enviará a los Responsables y la Facultad o Centro toda la información necesaria para que estén correctamente informados del proceso:

- Plazos del proceso.
- Guía de evaluación para el seguimiento de títulos oficiales.
- Modelo de tablas donde se recogen los indicadores y evidencias.
- Modelo de informe de autoevaluación.
- Información e instrucciones para realizar y revisar las evidencias correctamente.

El Vicerrectorado de Calidad reunirá las evidencias e indicadores necesarios para que el Responsable del Seguimiento del Título y el Responsable de Calidad del Centro puedan redactar el autoinforme y realizar las evidencias específicas del título con el asesoramiento técnico de un Técnico de Calidad asignado al Seguimiento del Título.

Una vez finalizados el autoinforme y las evidencias del título son revisados por el Técnico de Calidad asignado al Seguimiento del Título y por otro Técnico de Calidad independiente.

Una vez consensuado el informe de autoevaluación, éste pasa por las revisiones de las siguientes figuras, que pueden proponer cambios o dar el visto bueno al mismo:

1. Decano/a / Director/a del Centro
2. Vicedecano/a

Por último, la Comisión de Calidad del Título aprobará el autoinforme y evidencias del título.

Una vez aprobado, el Vicerrectorado de Calidad tramita la documentación del proceso de Seguimiento de las titulaciones oficiales de Grado, Máster y Doctorado a través de la plataforma informática Sistema Integrado de Calidad y Acreditación de Madrid (SICAM).

El Vicerrectorado de Calidad recibe el informe provisional de seguimiento del título por parte de la Fundación para el Conocimiento Madrimasd, donde podrá solicitarse a la universidad, información necesaria para aclarar cuestiones relacionadas con la evaluación.

La universidad podrá, en el plazo de veinte días naturales a contar desde el día siguiente al de la recepción del Informe provisional, realizar las alegaciones que estime oportunas. En el caso de ser aceptadas se incorporarán en el Informe final de Seguimiento de Título.

Una vez trascurrido el plazo de presentación de alegaciones y estudiado su contenido, el CES en Pleno será el encargado de emitir los Informes finales de seguimiento.

La Fundación hará llegar el Informe final de evaluación a la universidad, a la Dirección General de Universidades de la Comunidad de Madrid y, en su caso, al Consejo de Universidades.

### 4.2. Especial Seguimiento

La Fundación para el Conocimiento Madrimasd podrá convocar el Seguimiento Especial de un Título Oficial, para comprobar que las deficiencias y áreas de mejora detectadas en los procesos de evaluación en las fases de verificación, modificación y renovación de la acreditación de un título de Grado, Máster o Doctorado, han sido atendidas y si las acciones realizadas para su subsanación y mejora han sido incorporadas en el desarrollo efectivo de las enseñanzas.

Se llevará a cabo un año después de la fecha de verificación o fecha de efecto de modificación o renovación de la acreditación.

## 5. REGISTROS:

| NOMBRE REGISTRO | QUIÉN ARCHIVA | TIEMPO CONSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Informe de Autoevaluación de Seguimiento Ordinario | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Evidencias del Seguimiento Ordinario de los Títulos Oficiales | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Informe Provisional de Seguimiento Ordinario | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Alegaciones al Informe Provisional de Seguimiento Ordinario | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Informe Final de Seguimiento Ordinario | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Informe de Autoevaluación de Especial Seguimiento y Evidencias asociadas | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Informe Final de Especial Seguimiento | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |

# PROCEDIMIENTO:

# PG04 - RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN DE TÍTULOS OFICIALES

# ÍNDICE

1. OBJETO:..... 3
2. ALCANCE:..... 3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA: ..... 3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:..... 3
5. REGISTROS: ..... 7

| VERSIÓN | CONTROL DE MODIFICACIONES | FECHA |
|---|---|---|
| 01 | Versión original | 03/10/2022 |
| | | |
| | | |

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Dirección de la Titulación / Decano**

unie*
Universidad

## 1. OBJETO:

Regular las actuaciones de la Universidad para el proceso de evaluación Renovación de la Acreditación de títulos universitarios oficiales.

## 2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación al conjunto de la Universidad.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio europeo de Educación Superior (ENQA).
- Documentación del Programa de Renovación de la Acreditación de la Fundación para el Conocimiento Madrimasd.
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

La Renovación de la Acreditación es el proceso de evaluación que permite a los títulos mantener su acreditación como títulos oficiales. La lleva a cabo la Fundación para el Conocimiento Madrimasd como Órgano de Evaluación de la Calidad del Sistema Universitario madrileño.

Los objetivos de la renovación de la acreditación son:

- Asegurar la calidad del título oficial.
- Garantizar la consecución de los resultados de aprendizaje previstos.
- Asegurar la disponibilidad y accesibilidad de la información pública.
- Aportar recomendaciones y/o sugerencias de mejora para el título que apoyen los procesos internos de mejora de calidad del programa formativo y su despliegue.

El proceso de renovación de la acreditación permitirá, por tanto, comprobar si el título está siendo ofertado de acuerdo con los objetivos planteados en la memoria de verificación (o en las modificaciones posteriores que se hubieran producido) y además, si los resultados obtenidos y su evolución justifican la renovación de la acreditación. Asimismo, el proceso de evaluación para la renovación de la acreditación culmina el proceso de seguimiento de títulos oficiales y la evaluación de la implantación, y su resultado será un informe motivado en términos favorables o desfavorables.

El proceso comienza cuando la Agencia de Calidad de la Comunidad Autónoma, la Fundación para el Conocimiento Madrimasd, convoca la

Renovación de la Titulación (en el 6º año desde su verificación o su última renovación de la acreditación).

El Vicerrectorado de Calidad tramitará electrónicamente la solicitud de Renovación de la Acreditación de acuerdo con los criterios y plazos que determine la Comunidad de Madrid mediante su norma de convocatoria.

El Decano/a o Director/a del Centro al que pertenece el título oficial que debe renovar su acreditación nombrará al Responsable o Responsables de la Acreditación del Título, que será normalmente el Director o Directores del Título, quién escribirá el autoinforme y elaborará las evidencias necesarias. El Responsable será apoyado por el Responsable de Calidad del Centro, la Comisión de Calidad del Título, así como por los departamentos académicos y administrativos necesarios para la recopilación y elaboración de la documentación.

Al comienzo del proceso, el Vicerrectorado de Calidad impartirá una formación sobre el procedimiento de Renovación de la Acreditación de asistencia obligatoria para los implicados.

El Vicerrectorado de Calidad enviará a los Responsables de la Acreditación, el Responsable de Calidad y la Dirección del Centro toda la información necesaria para que estén correctamente informados del proceso:

- Plazos del proceso.
- Guía de evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales.
- Modelo de tablas donde se recogen los indicadores y evidencias.
- Modelo de informe de autoevaluación.
- Información e instrucciones para realizar y revisar las evidencias correctamente.

El Vicerrectorado de Calidad reunirá las evidencias e indicadores necesarios para que el Responsable de la Acreditación del Título y el Responsable de Calidad del Centro puedan redactar el autoinforme y realizar las evidencias específicas del título con el asesoramiento técnico de un Técnico de Calidad asignado a la Acreditación del Título.

Una vez finalizados el autoinforme y las evidencias del título, son revisados por el Técnico de Calidad asignado a la Acreditación del Título y por otro Técnico de Calidad independiente.

Una vez consensuado el informe de autoevaluación, éste pasa por las revisiones de las siguientes figuras, que pueden proponer cambios o dar el visto bueno al mismo:

1. Decano/a / Director/a del Centro

2. Vicedecano/a

Por último, la Comisión de Calidad del Título aprobará el autoinforme y evidencias del título.

Una vez aprobado, el Vicerrectorado de Calidad tramita la documentación del proceso de Renovación de la Acreditación de las titulaciones oficiales de Grado, Máster y Doctorado a través de la plataforma informática Sistema Integrado de Calidad y Acreditación de Madrid (SICAM).

Una vez se haya remitido a través de SICAM toda la documentación, la Fundación para el Conocimiento Madrimasd la revisará y el Secretario/a del Panel evaluador se pondrá en contacto con el Vicerrectorado de Calidad para proponer la fecha de la visita del panel de expertos, la propuesta de agenda y las evidencias de la visita y adicionales solicitadas.

Previamente a la visita, el Vicerrectorado de Calidad hará público el proceso de evaluación para la renovación de la acreditación de los títulos implicados con el fin de que pueda participar cualquier persona que lo desee y que no forme parte de las audiencias programadas.

El objetivo de la visita es conocer el desarrollo del título a través de la audiencia con los grupos de interés y la revisión de la documentación.

Una vez realizada la visita, el Vicerrectorado de Calidad recibirá el informe provisional de renovación de la acreditación del título por parte de la Fundación para el Conocimiento Madrimasd, que podrá ser:

- FAVORABLE A LA RENOVACIÓN DE LA ACREDITACIÓN
  Se asignará este resultado cuando ninguno de los criterios haya sido valorado con una D.
- FAVORABLE CON SEGUIMIENTO
  Se asignará este resultado cuando alguno de los criterios 2, 3 o 7 hayan sido valorados con una D.
- DESFAVORABLE
  Se podrá asignar este resultado cuando alguno de los criterios 1, 4, 5 o 6 hayan sido valorados con una D.

El Informe provisional será remitido a la universidad, para que realice las alegaciones que estime oportunas o proponga un Plan de Mejora en el plazo de veinte días hábiles.

La renovación de la acreditación de los títulos universitarios oficiales se producirá, cuando estos obtengan la correspondiente resolución del Consejo de Universidades, previo informe favorable emitido por la Fundación para el Conocimiento Madrimasd.

En caso de ser desestimatoria, el título causará baja en el RUCT y perderá su carácter oficial y validez en todo el territorio nacional. En este supuesto, la correspondiente resolución declarará extinguido el plan de estudios y deberá contemplar las adecuadas medidas que garanticen los derechos académicos de los estudiantes que se encuentren cursando dichos estudios.

## 5. REGISTROS:

| NOMBRE REGISTRO | QUIÉN ARCHIVA | TIEMPO CONSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Solicitud de Renovación de la Acreditación | Vicerrectorado competente | Indefinido |
| Informe de Autoevaluación de Renovación de la Acreditación | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Evidencias de Renovación de la Acreditación de los Títulos Oficiales | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Agenda de la Visita del Panel de Expertos de Renovación de la Acreditación | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Evidencias adicionales de Renovación de la Acreditación | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Informe Provisional de Renovación de la Acreditación | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Alegaciones al Informe Provisional de Renovación de la Acreditación | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Plan de Mejora de Renovación de la Acreditación | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Informe Final de Renovación de la Acreditación | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Resolución del Consejo de Universidades | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |

# PROCEDIMIENTO:

# PG05 - INFORMACIÓN PÚBLICA, TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS DE TÍTULOS OFICIALES

Planeta Formación y Universidades

# ÍNDICE

1. OBJETO:..... 3
2. ALCANCE:..... 3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:..... 3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: ..... 3
5. REGISTROS:..... 4

| VERSIÓN | CONTROL DE MODIFICACIONES | FECHA |
|---|---|---|
| 01 | Versión original | 03/10/2022 |
| | | |
| | | |

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Comisión de Calidad del Centro / Responsables de la Página Web**

## 1. OBJETO:

Establecer el modo en que la Universidad obtiene y hace pública la información actualizada de los títulos oficiales.

## 2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación al conjunto de la Universidad.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Criterios y Directrices de Garantía de Calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ENQA).
- Última versión de las Memorias de los Títulos verificadas o modificadas con informe favorable.
- Documentación oficial relativa al Programa de Seguimiento de la Fundación para el Conocimiento Madrimasd.
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

### 4.1. Información Pública de los Títulos

La principal vía a través de la cual se publica la información oficial de las titulaciones de la Universidad es la página web.

El proceso se inicia cuando se detecta la necesidad de crear la página web de una nueva titulación o de actualizar la información de la página web de una titulación existente, pasando a recopilar los contenidos necesarios para ello.

Cualquier solicitud de inclusión o modificación de información se debe realizar a través del Departamento de Marketing. El Vicerrectorado de Calidad se encarga de validar que la información que se quiere publicar, cumple con los requisitos establecidos por la Fundación para el Conocimiento Madrimasd.

Se prestará especial atención a que los contenidos de los diferentes apartados coincidan con lo establecido en la última versión de la memoria verificada/modificada del título.

El Departamento de Marketing se encarga de garantizar la actualización de los contenidos de las titulaciones de la Universidad, revisando el estilo de los textos y las imágenes.

## 5. REGISTROS:

| NOMBRE REGISTRO | QUIÉN ARCHIVA | TIEMPO CONSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Información relativa a los títulos disponible en la página web | Vicedecanato | Indefinido |
| Memoria Anual de los Títulos | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |

# PROCEDIMIENTO:

# PG06 - ACCESO, ADMISIÓN Y MATRICULACIÓN

# ÍNDICE

1. OBJETO: ..... 3
2. ALCANCE: ..... 3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA: ..... 3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: ..... 3
5. REGISTROS: ..... 8

| VERSIÓN | CONTROL DE MODIFICACIONES | FECHA |
|---|---|---|
| 01 | Versión original | 03/10/2022 |
| | | |
| | | |

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Dpto. de Admisión / Secretaría de la Universidad**

## 1. OBJETO:

Los objetivos de este procedimiento son:

- Definir el proceso de admisión para la selección de los estudiantes en cada titulación.
- Establecer el proceso de matriculación de los alumnos admitidos.

## 2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación al conjunto de la Universidad.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio europeo de Educación Superior (ENQA).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado.
- Última versión de las Memorias de los Títulos.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

### 4.1. Procedimiento de Admisión y Matriculación en Grado

Los requisitos de acceso y criterios de admisión a los estudios oficiales de Grado, se establecen de acuerdo con los criterios establecidos en los artículos 38 y 69 y las disposiciones adicionales trigésimo tercera y trigésimo sexta de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, y con el Real Decreto 412/2014, de 6 de junio, por el que se establece la normativa básica de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado.

A estos efectos, y de conformidad con el artículo 2 del Real Decreto 412/2014, se entenderá por:

a) Requisitos de acceso: conjunto de requisitos necesarios para cursar enseñanzas universitarias oficiales de Grado. Su cumplimiento es previo a la admisión por la Universidad.

b) Admisión: adjudicación de las plazas ofrecidas por la Universidad para cursar enseñanzas oficiales de Grado entre quienes, cumpliendo los requisitos de acceso, las han solicitado. La admisión puede hacerse de forma directa previa

solicitud de plaza, o a través de un procedimiento de admisión.

c) Procedimiento de admisión: conjunto de actuaciones que tiene como objetivo la adjudicación de las plazas ofrecidas por la Universidad para cursar una enseñanza universitaria oficial de Grado entre quienes, cumpliendo los requisitos de acceso, las han solicitado. Las actuaciones pueden consistir en: pruebas o evaluaciones, o valoración de la documentación que acredite la formación previa, entrevistas, y otros formatos que la Universidad pueda utilizar para valorar los méritos de los candidatos a las plazas ofrecidas.

El procedimiento de admisión será el siguiente:

1. Con carácter general se aplicará la vía de admisión directa siempre que el estudiante aporte la documentación de acceso al grado y haya plazas disponibles.

2. En el supuesto de que la demanda supere la oferta de plazas, la Comisión Académica de Admisiones, aplicará los criterios y la ponderación reflejados en la memoria de verificación del título correspondiente hasta obtener el listado final de candidatos.

3. Las solicitudes de acceso y admisión serán gestionadas por los responsables académicos competentes de la Universidad, que garantizarán el cumplimiento de las condiciones de acceso legalmente establecidas, así como de las condiciones de admisión.

4. El procedimiento de admisión será el siguiente:

    - El estudiante solicita al departamento correspondiente el acceso al Grado.

    - La solicitud se remite al Departamento de admisiones y/o equipo académico correspondiente, quién analizada la documentación presentada, procederá a mantener una entrevista con el estudiante.

    - Si procede, se llevará a cabo la valoración de los méritos considerados para la ordenación de las solicitudes de admisión.

    - Comunicación del resultado a los estudiantes interesados.

    a) Notificada la admisión del estudiante en la Universidad, la incorporación se hará efectiva una vez realizados los trámites de admisión correspondientes y una vez formalizada la matrícula, con la expresa aceptación total de todas y cada una de las Condiciones Generales de Matriculación al cumplimentar la Hoja de Matrícula. Se informará a los

futuros estudiantes de los plazos para formalizar su matrícula y de la forma en que se tendrá que realizar (presencial o virtualmente).

b) Para que la admisión y la matriculación sean efectivas será necesario acreditar la superación de las Pruebas de Acceso a la Universidad, y aquellas otras pruebas que permitan el acceso a estudios universitarios, la titulación y los demás requisitos exigidos por la legislación vigente.

c) El alumno se compromete a remitir a la Universidad la documentación legalmente requerida de acceso a la titulación para hacer efectiva la matriculación en el curso, con los datos personales, académicos y profesionales solicitados.

El órgano que realizará la admisión de estudiantes es la Comisión Académica de Admisiones que está formada por:

- Responsable del Departamento de Selección y Admisión o persona en quién delegue.
- Responsable de Secretaría Académica o persona en quién delegue.
- Director/a de título o persona en quién delegue como responsable académico competente.

La Secretaría de la Universidad se encarga de validar la documentación y gestionar el archivo de esta en el expediente del estudiante según lo estipulado en el Procedimiento PG19.

### 4.2. Procedimiento de Admisión y Matriculación en Máster Universitario

Los requisitos generales de acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de Máster se ajustan a lo previsto en el artículo 18 del Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.

A estos efectos, y de conformidad con lo establecido en la normativa universitaria, se entenderá por:

a) Acceso: conjunto de requisitos necesarios para cursar enseñanzas universitarias oficiales de Máster, siendo su cumplimiento previo a la admisión en el Centro.

b) Admisión: es el proceso para adjudicar las plazas ofertadas en cada Máster, entre quienes las han solicitado y cumplen los requisitos necesarios para cursar un título oficial de postgrado. Se debe realizar una solicitud para cada titulación que se desee cursar. Cada Máster tiene sus criterios de valoración para establecer el orden de admisión. La admisión puede hacerse de forma directa previa solicitud de plaza, o a través de un procedimiento de admisión.

c) Procedimiento de admisión y matrícula: es el proceso por el que se pasa a ser estudiante de un Máster concreto de la Universidad o Centro. El procedimiento de admisión se ordena a través de un conjunto de actuaciones que pueden consistir en: pruebas o evaluaciones, o valoración de la documentación que acredite la formación previa, entrevistas, y otros formatos que la Centro pueda utilizar para valorar los méritos de los candidatos a las plazas ofrecidas. En el momento de matrícula es imprescindible cumplir los requisitos legales de acceso y de admisión. Si una persona admitida decide no matricularse, renunciando a su plaza en esa titulación, se convoca a la siguiente persona de la lista de espera.

El procedimiento de admisión será el siguiente:

1. Las solicitudes de acceso y admisión serán gestionadas por los responsables académicos competentes del Centro, que garantizarán el cumplimiento de las condiciones de acceso legalmente establecidas, así como de las condiciones de admisión.

2. Con carácter general se aplicará la vía de admisión directa siempre que el estudiante aporte la documentación de acceso al Máster y haya plazas disponibles.

3. En el supuesto de que la demanda supere la oferta de plazas, la Comisión Académica de Admisiones, aplicará los criterios y la ponderación reflejados en la memoria de verificación del título correspondiente hasta obtener el listado final de candidatos.

4. El procedimiento de admisión será el siguiente:

   - El estudiante solicita al departamento correspondiente el acceso al Máster.

   - La solicitud se remite al Departamento de admisiones y/o equipo académico correspondiente, quién analizada la documentación presentada, procederá a mantener una entrevista con el estudiante.

   - Si procede, se llevará a cabo la valoración de los méritos considerados para la ordenación de las solicitudes de admisión.

   - Comunicación del resultado a los estudiantes interesados. En el caso de que el estudiante deba cursar Complementos formativos se especificará los complementos formativos que deberá cursar.

5. Una vez acreditada la vía de acceso correspondiente de acuerdo con la normativa vigente, para la admisión al título en concreto y a los efectos de ordenar los candidatos en caso de una demanda superior a la oferta de plazas

prevista, la Comisión Académica de Admisiones examinará los currículos de los candidatos con el objetivo de decidir si es pertinente o no otorgarles el derecho de matriculación, de acuerdo con los perfiles de ingreso y los requisitos de formación previa establecidos. Para tal caso, la Comisión elaborará una lista jerarquizada de méritos de los candidatos de acuerdo con los siguientes criterios de admisión.

6. Notificada la admisión del estudiante, la incorporación se hará efectiva una vez realizados los trámites de admisión correspondientes y una vez formalizada la matrícula, con la expresa aceptación total de todas y cada una de las Condiciones Generales de Matriculación al cumplimentar la Hoja de Matrícula. Para ello será necesario acreditar que se cumple con los requisitos de acceso a la titulación y los demás requisitos exigidos por la legislación vigente.

7. El alumno se compromete a remitir al Centro la documentación legalmente requerida de acceso a la titulación para hacer efectiva la matriculación en el curso, con los datos personales, académicos y profesionales solicitados.

8. Las solicitudes de acceso y admisión serán gestionadas por los órganos administrativos del Centro, que garantizarán el cumplimiento de las condiciones de acceso y admisión legalmente establecidas.

El órgano que realizará la admisión de estudiantes es la Comisión Académica de Admisiones que está formada por:

- Responsable del Departamento de Selección y Admisión o persona en quién delegue.
- Responsable de Secretaría Académica o persona en quién delegue.
- Director/a de título o persona en quién delegue como responsable académico competente.

La Secretaría de la Universidad se encarga de validar la documentación y gestionar el archivo de esta en el expediente del estudiante según lo estipulado en el Procedimiento PG19.

### 4.2.1. Complementos Formativos

En el caso de que la Comisión de Admisiones concluya que el estudiante necesita realizar Complementos Formativos, estos deberán ser cursados y superados antes de que empiece el curso para que el candidato admitido adquiera su condición de estudiante.

## 5. REGISTROS:

| NOMBRE REGISTRO | QUIÉN ARCHIVA | TIEMPO CONSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Criterios de acceso y admisión de la última versión de la Memoria del Título | Departamento de Admisión | Indefinido |
| Solicitud de Admisión | Departamento de Admisión | Indefinido |
| Listados de Admitidos / No Admitidos / Reserva | Departamento de Admisión | Indefinido |
| Expediente de matrícula completo | Secretaría de la Universidad | Indefinido |

# PROCEDIMIENTO:

# PG07 - RECONOCIMIENTO DE CRÉDITOS

# ÍNDICE

1. OBJETO:..... 3
2. ALCANCE:..... 3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA: ..... 3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:..... 3
5. REGISTROS: ..... 6

| VERSIÓN | CONTROL DE MODIFICACIONES | FECHA |
|---|---|---|
| 01 | Versión original | |
| | | |
| | | |

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Comisión Académica de Reconocimientos / Secretaría de la Universidad**

unie*
Universidad

## 1. OBJETO:

Definir el proceso que se ha de llevar a cabo en relación a las solicitudes de reconocimientos de créditos.

## 2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación al conjunto de la Universidad, a excepción de aquellos reconocimientos que se realizan por procesos de movilidad o sobre las prácticas que se describen en sus propios procedimientos.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio europeo de Educación Superior (ENQA).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Real Decreto 1618/2011, de 14 de noviembre, sobre reconocimiento de estudios en el ámbito de la Educación Superior.
- Última versión de las Memorias de los Títulos verificadas o modificadas con informe favorable.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.
- Normativa de Reconocimiento de Créditos de la Universidad.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

La Universidad tiene definida la Normativa de Reconocimiento y Transferencia de Créditos.

En este procedimiento nos centramos principalmente en 3 tipologías:

- Reconocimiento de créditos desde otra titulación.
- Reconocimiento de créditos por experiencia profesional o laboral.
- Reconocimiento de créditos por la participación en actividades universitarias culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación.

### 4.1. Reconocimiento de créditos desde otra titulación.

El proceso comienza cuando el estudiante, a la hora de formalizar su primera matrícula en la Universidad, presenta una Solicitud de Reconocimiento de Créditos (que deberá acompañarse de una serie de documentación y del abono de los derechos económicos establecidos para así poder tramitarse).

La Comisión de Reconocimientos del Título recibirá la Solicitud del estudiante a través de los diferentes canales establecidos en cada

centro. Esta comisión se encarga de valorar todas las solicitudes de reconocimientos.

Tras dicha valoración, el Secretario/a de la Comisión Académica de Reconocimientos de cada título deberá elaborar el Informe sobre el reconocimiento de créditos de cada solicitante, que será revisado por el Decanato.

Una vez que se obtenga el visto bueno del Decanato, el Secretario/a de la Comisión de Reconocimientos es el encargado de enviar el Informe al estudiante y a la Secretaría de la Universidad.

En última instancia, es el estudiante el que tiene que informar a la Secretaría de la Universidad sobre la aceptación o no del Informe sobre el reconocimiento de créditos, para que ésta proceda a incorporar en el expediente del alumno aquellas asignaturas/materias de su plan de estudios que le hayan sido reconocidas y de las cuales esté matriculado.

4.2. Reconocimiento de créditos por experiencia profesional o laboral.

Para realizar este tipo de reconocimiento se deberá consultar los criterios definidos en la última versión de la memoria verificada/modificada del título.

En ella, se recogen las asignaturas que serán objeto de reconocimiento por experiencia profesional o laboral.

4.3. Reconocimiento de créditos por la participación en actividades universitarias culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación.

Los estudiantes también pueden obtener reconocimiento académico de créditos por la participación en actividades universitarias culturales, deportivas, de representación estudiantil, solidarias y de cooperación de, al menos 6 créditos del plan de estudios de grado cursado, de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente y en la última versión de la memoria verificada/modificada del título.

A tal efecto, el Decanato establecerá, para cada curso académico, la oferta de actividades universitarias que podrán ser objeto de reconocimiento académico de créditos.

Este proceso se inicia cuando el estudiante, con ocasión de la formalización de la matrícula del último curso académico de su título de Grado, adjunta una Solicitud de Reconocimiento de Créditos, en la que solicita que se le reconozcan las asignaturas de su título de Grado por actividades ya cursadas o realizadas y calificadas como Aptas (entregando también una evidencia de ello).

Esta Solicitud de Reconocimiento de Créditos, así como la documentación adjunta, es valorada por la Comisión de Reconocimientos, y si se cumple con lo establecido en la normativa aprobada por el Decanato, los créditos se reconocen de oficio.

## 5. REGISTROS:

| NOMBRE REGISTRO | QUIÉN ARCHIVA | TIEMPO CONSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Solicitud de Reconocimiento de Créditos | Secretaría de la Universidad | Indefinido |
| Informe sobre el reconocimiento de créditos | Secretaría de la Universidad | Indefinido |
| Documentación de los reconocimientos | Secretaría de la Universidad | Indefinido |

# PROCEDIMIENTO:

# PG08 - COORDINACIÓN DE LAS ENSEÑANZAS

# ÍNDICE

1. OBJETO: ....3
2. ALCANCE: ....3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA: ....3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: ....3
5. REGISTROS: ....6

| VERSIÓN | CONTROL DE MODIFICACIONES | FECHA |
|---|---|---|
| 01 | Versión original | 03/10/2022 |
| | | |
| | | |

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Dirección de la Titulación**

unie*
Universidad

## 1. OBJETO:

Definir el proceso que se ha de llevar a cabo en relación a la coordinación de las enseñanzas.

## 2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación al conjunto de la Universidad.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ENQA).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Última versión de las Memorias de los Títulos verificadas o modificadas con informe favorable.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

La Coordinación de las Enseñanzas se realiza desde dos perspectivas:

- Coordinación Docente en el Título.
- Coordinación Docente en el Centro.

### 4.1. Coordinación Docente en el Título.

El responsable principal de este tipo de coordinación será la dirección del título o el coordinador de directores en el caso de títulos que tengan varios directores.

Para llevar a cabo este tipo de coordinación, se deberá consultar la última versión de la memoria verificada/modificada del título.

#### 4.1.1. Coordinación horizontal (CH):

Esta coordinación durante el desarrollo del curso académico es fundamental para garantizar que no hay solapamientos de contenidos ni lagunas en los mismos a lo largo del curso, así como que la carga de trabajo del estudiante se encuentre nivelada a lo largo del curso. Asimismo, es imprescindible coordinar los calendarios de entrega de las pruebas o trabajos evaluables, así como los criterios de evaluación adoptados en los mismos, de forma que se puedan dar a conocer al estudiante y éste conozca qué ha de demostrar para superar las asignaturas.

La coordinación se realiza a través de reuniones lideradas por la dirección de título en las que se convoca al claustro de profesores con el objetivo de revisar los indicadores académicos de éxito y tomar decisiones sobre mejoras a desarrollar para garantizarlos. Las reuniones tendrán lugar al principio de cada semestre en los estudios de grado y al principio de cada edición en los estudios de másteres universitarios.

En el caso de los títulos que tengan verificada e implantada más de una modalidad, la dirección del título o el coordinador de directores organizará una reunión de coordinación entre los directores de título de las modalidades con el fin de garantizar que los resultados de aprendizaje que los estudiantes deben adquirir, sean los mismos independientemente de la modalidad cursada.

### 4.1.2. Coordinación vertical (CV):

Asimismo, y con idéntica periodicidad, se realizan reuniones de coordinación de módulo con el profesorado vinculado y el director de la titulación para garantizar la adecuada continuidad en el aprendizaje del estudiantado. En estas reuniones fundamentalmente se debe de garantizar la adquisición de competencias y habilidades descritas en el módulo asociadas a cada materia y asignatura. De esta forma, profesores que se encuentran en distintos semestres y/o cursos aseguren a través de la metodología, los contenidos, las actividades formativas y la evaluación la consecución de las competencias.

### 4.1.3. Coordinación Docente Intercentros (CDI):

Este tipo de coordinación se llevará a cabo cuando un mismo título se imparta en más de un centro.

En este caso, el coordinador de directores se encarga de coordinar las reuniones intercentros.

Sus funciones serán:

- Asegurar que la implantación y el desarrollo del título en todos los centros se está llevando a cabo de acuerdo con la memoria verificada, garantizando que los resultados de aprendizaje, la metodología y el sistema de evaluación cumplen los requisitos de la memoria del título.
- Garantizar que los estudiantes adquieren los mismos resultados de aprendizaje, independientemente del Centro donde cursen sus estudios.
- Garantizar que las reuniones de coordinación horizontal y vertical del título se realizan adecuadamente.

### 4.2. Coordinación Docente en el Centro (CDC).

Este tipo de coordinación permite establecer las directrices comunes en las titulaciones del centro y favorece la realización de actividades conjuntas entre titulaciones del mismo centro, aportando valor a los estudiantes.

El responsable principal de este tipo de coordinación será el decano.

El decano/a o la persona en quien delegue convocará a los directores/as de título al principio de cada curso para compartir las directrices comunes y el diseño de las actividades conjuntas entre las titulaciones del mismo centro.

### 4.3. Periodicidad de las Reuniones:

Las reuniones de coordinación se planificarán anualmente, teniendo en cuenta el calendario académico y las fechas de inicio y fin de los semestres de docencia en cada uno de los títulos.

| Reuniones / Mes | CH | CV | CDI | CDC |
|---|---|---|---|---|
| **Septiembre** | X | X | X | X |
| **Octubre** | | | | |
| **Noviembre** | | | | |
| **Diciembre** | | | X | |
| **Enero** | | | | |
| **Febrero** | X | X | | |
| **Marzo** | | | | |
| **Abril** | | | X | |
| **Mayo** | | | | |
| **Junio** | | | | |
| **Julio** | X | X | X | |
| | | | | |
| **Número de reuniones mínimas anuales** | 3 | 3 | 4 | 1 |

## 5. REGISTROS:

| NOMBRE REGISTRO | QUIÉN ARCHIVA | TIEMPO CONSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Actas de Coordinación Docente Horizontal del Título | Dirección del Título | Indefinido |
| Actas de Coordinación Docente Vertical del Título | Dirección del Título | Indefinido |
| Actas de Coordinación Docente Intercentros | Coordinador de Directores | Indefinido |
| Actas de Coordinación Docente del Centro | Decanato | Indefinido |

# PROCEDIMIENTO:

# PG09 - DESARROLLO DE LA DOCENCIA: GUÍA DE PROGRAMA, PLAN DOCENTE Y EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

Planeta Formación y Universidades

# ÍNDICE

1. OBJETO:..... 3
2. ALCANCE:..... 3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA: ..... 3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:..... 3
5. REGISTROS: ..... 8

| VERSIÓN | CONTROL DE MODIFICACIONES | FECHA |
|---|---|---|
| 01 | Versión original | 03/10/2022 |
| | | |
| | | |

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Decanato**

## 1. OBJETO:

Establecer el modo por el cual UNIE garantiza que las enseñanzas que ofertan se imparten de acuerdo con las directrices institucionales y con lo indicado en las memorias de verificación.

Para ello, planifican, implantan y desarrollan sus programas formativos de manera que los estudiantes puedan alcanzar los objetivos y los resultados de aprendizaje previstos, garantizando que la evaluación se lleva a cabo tal y como se indica en las correspondientes guías docentes de las asignaturas.

## 2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación al conjunto de títulos de la Universidad.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio europeo de Educación Superior (ENQA).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Última versión de las Memorias de los Títulos verificadas o modificadas con informe favorable.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.
- Otras normativas vigentes de la Universidad.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

### 4.1 Guía docente:

La última versión de la Memoria del Título verificada o modificada con informe favorable es el documento fundamental de referencia para planificar y elaborar las guías docentes del curso académico siguiente. Este documento recoge, entre otros aspectos, la estructura del plan de estudios.

Las guías docentes constituyen el “contrato de aprendizaje” entre el Ministerio (R.U.C.T.), los Responsables Académicos, el Profesorado y los Estudiantes y recogerán, como mínimo, los siguientes elementos:

- Denominación de la asignatura, así como el módulo y/o la materia a la que pertenece.
- Tipología de la asignatura: básica, obligatoria, optativa, prácticas externas o trabajo fin de grado/máster.
- Número de créditos ECTS.
- Curso y semestre de impartición.

- Idioma de impartición.
- Profesorado que la imparte.
- Competencias o resultados de aprendizaje que debe adquirir cada estudiante.
- Contenidos y temario desarrollado, si se considera oportuno.
- Actividades formativas, horas de dedicación y % de presencialidad.
- Metodologías de enseñanza y aprendizaje y planificación.
- Sistemas de evaluación.
- Bibliografía.
- Recursos de aprendizaje y apoyo.

4.1.1 Elaboración de las guías docentes.

Todas las asignaturas contarán, con carácter previo al inicio del curso académico con su guía docente en la página web de la titulación. La fecha de referencia será la determinada en el calendario académico aprobado en Junta de Gobierno Académico u órgano correspondiente en los centros adscritos y colaboradores.

Si el título se imparte en una sola modalidad e idioma, existirá una única guía docente para cada asignatura, con independencia de los grupos de estudiantes que se organicen.

Cuando el título se imparta en diferentes modalidades de enseñanza (presencial, semipresencial o híbrida, no presencial o virtual) o en varios idiomas, se deben elaborar las guías docentes de las asignaturas diferenciadas para cada modalidad o idioma.

La Dirección de la Titulación será la responsable de coordinar el proceso de elaboración y revisión de las guías docentes.

a) ELABORACIÓN DE LAS GUÍAS DOCENTES DE NUEVAS TITULACIONES

   Las guías docentes serán elaboradas en los formatos establecidos por la Universidad.

   Para ello, la Dirección de la Titulación elaborará las guías docentes “base” de las asignaturas, donde se recoge la información que aparece en la Memoria del Título verificada con informe favorable.

      Posteriormente, el profesorado de cada asignatura será el encargado de completar la guía docente, siguiendo las indicaciones de la Dirección de la Titulación.

b) ELABORACIÓN DE LAS GUÍAS DOCENTES DE TITULACIONES IMPLANTADAS

Las guías docentes serán elaboradas en los formatos establecidos por la Universidad.

La Dirección de la Titulación utilizará como referencia las guías docentes del curso anterior.

Si en las asignaturas no se han realizado cambios con respecto al curso anterior, el profesorado encargado de impartir cada asignatura tendrá que revisar y actualizar la guía docente, siguiendo las indicaciones de la Dirección de la Titulación.

Si la memoria de la titulación ha sido modificada y con ello, se han introducido cambios en algunas asignaturas, el profesorado encargado de impartir cada asignatura la actualizará conforme a la nueva memoria.

4.1.2 Revisión y aprobación de las guías docentes.

La Dirección de la Titulación, o persona en quien delegue, será la responsable de revisar las guías docentes entregadas por el profesorado.

Una vez revisadas, conforme a la última versión de la memoria del título verificada o modificada, se llevarán a la Comisión de Calidad del Título para su aprobación.

4.1.3 Publicación de las guías docentes.

Las guías docentes de cada uno de los títulos serán publicadas antes del inicio del nuevo curso académico determinada en el calendario académico aprobado en Junta de Gobierno Académico.

La Dirección de la Titulación o persona en quien delegue será la encargada de enviar al Departamento de Marketing las guías docentes aprobadas para el nuevo curso académico y realizar el seguimiento oportuno para garantizar que han sido publicadas correctamente.

**4.2 Guía de programa:**

Anualmente, la Junta de Gobierno aprueba el calendario del curso académico siguiente. La Junta de Facultad adapta dicho calendario, en caso de que lo considere necesario, a las particularidades de sus Centros.

Posteriormente, el Vicerrectorado de Ordenación Académica y

Profesorado, solicita al Decanato la planificación docente del Centro para el siguiente curso.

El Decanato solicita la planificación docente del próximo curso a las Direcciones de las Titulaciones.

Las Direcciones, siguiendo las indicaciones dadas, completan y entregan la planificación docente al Decanato. Éste las revisa, modifica si es necesario y aprueba.

Finalmente, con el visto bueno del Decanato se envía al Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado, que a su vez lo revisa y aprueba.

En caso de necesitar contratar nuevo profesorado, se pone en marcha la convocatoria de plazas y resolución de las mismas (PG15. Detección, Gestión y Retención de Talento PDI).

### 4.3 Evaluación del Aprendizaje:

La última versión de la Memoria del Título verificada o modificada con informe favorable es el documento fundamental de referencia para determinar los sistemas de evaluación aplicables a cada asignatura del título.

En la guía docente de cada asignatura se especifica cómo va a ser realizada la evaluación, así como los criterios de calificación.

El profesor explicará a los alumnos, en los primeros días de clase, los criterios que se van a utilizar para evaluar la adquisición de los resultados de aprendizaje que se especifican en la guía docente.

Los exámenes se establecerán según la Normativa General de Evaluación y Calificación de UNIE.

Finalmente, las actas de calificación firmadas son entregadas por cada profesor en las fechas que determine la Secretaría en cada convocatoria.

En caso de disconformidad con la calificación realizada por el profesor, podrá ser objeto de reclamación por parte del estudiante según el procedimiento establecido en la Normativa General de Evaluación y Calificación de UNIE.

### 4.4 Acción tutorial

La Dirección de la Titulación es la responsable del correcto funcionamiento de la acción tutorial en su título.

En el caso de los grados, el Decanato, con ayuda de las Direcciones de las Titulaciones, elabora anualmente la planificación de los tutores.

En el caso de los estudios de máster se podrán nombrar tutores o bien esta función podrá ser asumida por las Direcciones de los Títulos.

Todos los tutores de la Universidad son evaluados por sus alumnos a través de la encuesta de satisfacción con el tutor coordinada por el Departamento de Calidad.

Los resultados de estas encuestas son tratados en las Comisiones de Calidad de Título y Centro. Se analizan los resultados obtenidos y se emprenden las acciones de mejora oportunas.

## 5. REGISTROS:

| NOMBRE REGISTRO | QUIÉN ARCHIVA | TIEMPO CONSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Última versión de la Memoria de Verificación/Modificación del Título | Dirección del Título | Indefinido |
| Guías Docentes | Dirección del Título | Indefinido |
| Calendario académico de la Universidad | Junta de Gobierno | Indefinido |
| Calendario académico del Centro | Decanato | Indefinido |
| Horarios de las asignaturas | Dirección del Título | Indefinido |
| Actas de Coordinación Docente del Título | Dirección del Título | Indefinido |
| Actas de Coordinación Docente del Centro | Decanato | Indefinido |
| Actas de Coordinación Docente Intercentro | Responsable de Coordinación Intercentro | Indefinido |

# PROCEDIMIENTO:

# PG10 - ORIENTACIÓN Y APOYO

# ÍNDICE

1. OBJETO:..... 3
2. ALCANCE:..... 3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:..... 3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: ..... 3
5. REGISTROS:..... 5

| VERSIÓN | CONTROL DE MODIFICACIONES | FECHA |
|---|---|---|
| 01 | Versión original | 03/10/2022 |
| | | |
| | | |

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Customer experience CX**

## 1. OBJETO:

Definir, actualizar y hacer públicas las actuaciones de la Universidad / Centros / Titulaciones en cuanto a la acogida, apoyo, orientación y tutoría del estudiante.

## 2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación al conjunto de títulos de la Universidad.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Ley 3/2022, de 24 de febrero, de convivencia universitaria.
- Normas de Convivencia de la Universidad.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.
- Otras normativas vigentes de la Universidad.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

Las Memorias de los Títulos recogen, de forma resumida, las acciones de apoyo y orientación a los estudiantes.

### 4.1. Actividades de acogida, apoyo, orientación y formación integral de los estudiantes.

Anualmente el Servicio de Customer Experience CX planifica las actividades de acogida, apoyo, orientación y formación integral que van a llevarse a cabo a lo largo del próximo curso académico.

Para llevar a cabo esta planificación, se parte del análisis de las actividades realizadas en el curso anterior.

Todas las actividades son formalmente diseñadas por el Servicio de Customer Experience. Estas actividades son aprobadas por el Comité de Dirección.

Al comienzo del curso académico, se realizará la difusión de las actividades de acogida, apoyo y orientación.

A lo largo del curso académico se van poniendo en práctica y se van evaluando las diferentes actividades. Esto permite analizar los resultados para la mejora continua de las acciones.

Se realizarán entre otras:

1. Actividades de acogida
2. Actividades de apoyo y orientación
3. Actividades vinculadas a la formación integral del estudiante

## 5. REGISTROS:

| NOMBRE REGISTRO | QUIÉN ARCHIVA | TIEMPO CONSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Planificación de las actividades de acogida, apoyo, orientación y formación integral de cada curso académico | Customer Experience CX | Indefinido |
| Acta de aprobación de las actividades de acogida, apoyo, orientación y formación integral de cada curso académico | Órgano de Administración | Indefinido |
| Informes de evaluación de las actividades de acogida, apoyo, orientación y formación integral de cada curso académico | Customer Experience CX | Indefinido |

# PROCEDIMIENTO:

# PG11 - MOVILIDAD

# ÍNDICE

1. OBJETO:..... 3
2. ALCANCE:..... 3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:..... 3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: ..... 3
5. REGISTROS..... 10

| VERSIÓN | CONTROL DE MODIFICACIONES | FECHA |
|---|---|---|
| 01 | Versión original | 03/10/2022 |
| | | |
| | | |

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Vicerrectorado de Investigación y Relaciones Internacionales**

## 1. OBJETO:

Promover y gestionar la movilidad internacional de los estudiantes con el fin de impulsar y enriquecer su desarrollo personal y profesional, a través de una experiencia formativa internacional en instituciones académicas de educación superior.

## 2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación al conjunto de actividades de movilidad de estudiantes de la Universidad.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio europeo de Educación Superior (ENQA).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Última versión de las Memorias de los Títulos.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.
- Otras normativas vigentes de la Universidad.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

La Universidad promueve la movilidad académica de sus estudiantes, así como de su Personal docente y de investigación (PDI) y de su Personal de administración y servicios (PAS). Para ello, se pone a su alcance diferentes servicios de apoyo, becas y ayudas para que estudiantes y miembros del claustro puedan realizar parte de su aprendizaje, prácticas o actividad profesional en otra universidad, empresa o institución.

Con carácter general, la Universidad Internacional de la Empresa, con el objetivo de ofrecer una formación integral y adecuada para responder a los intereses de sus estudiantes y también de la sociedad, considera imprescindible promover la movilidad de su estudiantado ya que ello supone una extraordinaria oportunidad no sólo para seguir estudiando sino también para el crecimiento personal de los estudiantes y para su futura inserción laboral.

La Universidad impulsará programas específicos de intercambio para que nuestros estudiantes, PDI y PAS puedan realizar estancias internacionales de acuerdo conforme con la normativa general vigente, a la propia regulación que desarrollará la Universidad y, en su caso, a los convenios suscritos con las Universidades de destino.

Las acciones de movilidad internacional se impulsarán desde el Vicerrectorado responsable del ámbito académico y que se publicarán periódicamente en la web de la Facultad/Escuela. Igualmente, se facilitará la llegada de estudiantes de otras universidades. En la convocatoria anual para estancias internacionales disponible a través del campus virtual se informará de los requisitos y condiciones de elegibilidad generales y específicos de cada Facultad/Escuela. Los solicitantes que obtengan una de las ayudas o becas recibirán las indicaciones necesarias para preparar su estancia de movilidad internacional y las informaciones referentes a los trámites que tienen que llevar a cabo antes, durante y después de la finalización de su estancia de movilidad.

El responsable académico competente de la Facultad/Escuela coordinará con el Vicerrectorado competente lo relativo a la gestión y asignación de estancias internacionales, y tendrá el soporte de la Secretaria Académica que será la encargada de dar información, asesoramiento y gestión de los programas, tanto al responsable como a los estudiantes que realicen estancia internacional (incoming y outgoing).
Estas disposiciones generales se extraen del marco normativo académico previsto por la Universidad. Del mismo modo, resultarán de aplicación las normas que eventualmente se aprueben por los órganos nacionales o internacionales competentes para cada Programa específico de movilidad.

El Departamento encargado de la movilidad gestiona convenios de colaboración (Erasmus o Bilaterales) con las universidades extranjeras acordando el número de plazas.

El Vicerrectorado de Investigación y Relaciones Internacionales se encarga, en diferentes momentos del año, de la solicitud de fondos, pago de becas y realización de informes y justificación de las becas Erasmus.

Existen dos tipos de acciones de movilidad:

- Movilidad de Estudiantes de UNIE en Universidades Extranjeras (Outgoing)
- Estudiantes Incoming

### 4.1. Movilidad de Estudiantes de UNIE en Universidades Extranjeras:

Los estudiantes podrán optar a un Programa de Movilidad siempre que cumplan, además de aquellos que especifique cada Programa, los siguientes requisitos generales:

- Estar matriculados en la Universidad, durante el plazo de presentación de solicitudes, en estudios conducentes a la obtención de un título oficial de Grado, Máster o Doctorado o en enseñanzas universitarias no oficiales. Quedan excluidos los estudiantes que estén acogidos en la Universidad en cualquier programa nacional o internacional de movilidad, así como los estudiantes visitantes.

- Haber superado un mínimo de 60 créditos ECTS del plan de estudios conducente al título para el que solicita la movilidad según se especifique en la convocatoria de cada programa de movilidad concreto (los estudiantes de Máster y Doctorado están exentos de este requisito). En ningún caso, el candidato habrá completado el título correspondiente en el momento de comenzar la movilidad.

- Acreditar el nivel de conocimiento lingüístico establecido por las Universidades de destino, con el fin de garantizar un adecuado aprovechamiento académico durante la estancia.

El estudiante completará una solicitud online de estancia internacional en los plazos y en la forma que se establezca en cada curso académico, que serán comunicados en la convocatoria anual de estancias internacionales. No se admitirán solicitudes de estudiantes que no se encuentren matriculados, o que no cumplan con los requisitos y condiciones que se señalen en la presente normativa.

El responsable académico de la Facultad/Escuela para los Programas de movilidad internacional revisará, valorará y resolverá las solicitudes. Se asignará una puntuación a cada Estudiante solicitante teniendo en cuenta la nota media del expediente. A los estudiantes de nuevo ingreso se les asignará una puntuación de 5. Se elaborará un informe en el que se recoja la relación de candidatos admitidos con la puntuación obtenida, así como de excluidos con la causa de exclusión. Los resultados se informarán a los interesados mediante el cauce reglamentario. El estudiante podrá recurrir la decisión adoptada en el plazo de cuatro días hábiles a partir del día siguiente en el que se hagan públicos los resultados, a través de una instancia dirigida al Decano o Director del Centro, o al representante del órgano

competente, en su caso, quién emitirá la correspondiente resolución.

Los estudiantes que soliciten una beca Erasmus o que se acojan a cualquier otro tipo de beca, se regirán por las condiciones de la misma, así como por las previstas en la normativa académica y en la Guía de Movilidad Internacional publicada por la Universidad en el campus virtual. El estudiante es responsable de realizar y cumplimentar en fecha y forma todos los requerimientos asociados a su movilidad y beca.

Los estudiantes deberán formalizar, con carácter previo a la estancia, un Acuerdo de estudios en el modelo normalizado *(Learning Agreement*), en el que constarán las actividades que se vayan a realizar en destino y las asignaturas y créditos de la Universidad por las que serán reconocidos. Dicho Acuerdo, que tendrá carácter vinculante, será firmado por el estudiante y el Responsable Académico de la Facultad/Escuela, además será refrendado por el Decano/Director del Centro y/o el Responsable académico en aquellos programas que así lo requieran. No se aceptarán cambios en el Acuerdo de estudios que sin el visto bueno previo del responsable académico de la Facultad/Escuela para los Programas de movilidad internacional.

La adjudicación de la beca no será firme hasta que se produzca la aceptación del estudiante por la Universidad de acogida y se hayan completado todos los trámites exigidos.

Una vez finalizada la estancia, el estudiante deberá presentar en la Secretaría de su Facultad/Escuela una instancia normalizada por la que se solicite el reconocimiento de las actividades realizadas en la institución de destino, a la que se deberá acompañar un certificado original de las actividades realizadas, y, en su caso, las calificaciones obtenidas, así como el Acuerdo de Estudios, y las modificaciones al mismo si las hubiera.

En ningún caso se aceptará la solicitud de reconocimiento de asignaturas o créditos de los que el Estudiante no se encuentre matriculado en la Universidad.

El reconocimiento de estudios se llevará a cabo por la Comisión de

Programas de Movilidad del Centro tomando en consideración la Tabla de conversión de calificaciones que estará publicada en el campus virtual de la Universidad. La Tabla será sometida a revisiones periódicas por parte del Vicerrectorado competente.

La Comisión remitirá las actas a la Secretaría Académica de la Universidad para que sean incorporadas al expediente del estudiante.

El estudiante podrá recurrir el acuerdo de la Comisión en el plazo de cuatro días hábiles a partir del día siguiente en el que se hagan públicos los resultados, mediante instancia dirigida al Decano o Director del Centro, quién emitirá la correspondiente resolución.

No se podrá obtener más de una beca de movilidad para un mismo curso académico cuyos períodos de estancia sean simultáneos.

En el supuesto de que un estudiante fuese seleccionado para participar en más de un Programa de Movilidad, deberá atenerse a las condiciones y plazos de cada resolución para que la aceptación o renuncia de la plaza sea efectiva.

Los estudiantes que, habiendo participado en un Programa de Movilidad y deseen repetir su experiencia en dicho programa, podrán hacerlo siempre que el propio programa lo permita, sin financiación y, en cualquier caso, cuando quedasen plazas disponibles.

### 4.2. Movilidad de Estudiantes Procedentes de Universidades Extranjeras

- Los estudiantes serán designados a tal efecto por su institución de origen, conforme a los criterios contenidos en los Convenios o Programas que regulan la movilidad internacional.

- Los estudiantes de movilidad acogidos se adscribirán a un Centro de la Universidad. La adscripción vendrá determinada por el área de estudios definida en el Acuerdo de Estudios o por lo especificado en el Programa de movilidad o Convenio.

- En el plazo y forma establecidos, las instituciones de procedencia

de los estudiantes deberán remitir al Vicerrectorado competente de la Universidad la relación de candidatos seleccionados para participar en el correspondiente programa de movilidad.

- Los estudiantes de movilidad, una vez seleccionados por la institución de origen, y con la acreditación expedida por aquella, deberán inscribirse en la Secretaría académica de nuestra Universidad. Se le entregará el documento acreditativo de su incorporación en el marco del Programa de movilidad correspondiente. La documentación exigida para la formalización de la matrícula, así como los plazos para realizar la misma, serán informados por la Secretaría académica.

### 4.3. Movilidad PDI y PAS

El personal docente de la Universidad podrá solicitar movilidad de docencia en aquellas instituciones de acogida con las que la Universidad tenga firmado un Acuerdo institucional. En el caso de que el personal proponga la Universidad de destino, deberá entregar datos de contacto en el Vicerrectorado competente para que decidan sobre la adopción del acuerdo. Para las movilidades de formación tanto de PAS como de PDI no es necesario un Acuerdo Interinstitucional previo.

En cada curso académico se informará de una Convocatoria de Movilidad de PDI y PAS. El proceso de movilidad se inicia con la entrega por parte del personal de una Solicitud, que deberá ir firmada por su superior, junto con la documentación indicada en la Convocatoria.

El personal admitido tras la realización del proceso de selección podrá participar en la asignación de las plazas ofertadas, según el resultado obtenido en las pruebas de selección. Una vez evaluados los candidatos seleccionados se publicará la lista provisional otorgando un plazo definido para posibles alegaciones y posteriormente se publicará la lista definitiva. Cuando hayan quedado plazas vacantes, el Vicerrectorado competente realizará una segunda Convocatoria, sólo en el caso de que no queden más candidatos en reserva disponibles de la primera Convocatoria.

La institución de acogida firmará y sellará el certificado de la estancia del

personal. El empleado de la Universidad lo deberá remitir al Departamento correspondiente para que conste en el expediente del empleado.

### 4.4. Movilidad de Personal de Otras Universidades

El personal PDI de otras Universidades que desee realizar una movilidad de docencia en la Universidad deberá ponerse en contacto con el profesor de las asignaturas en las que desee impartir docencia y elaborar una propuesta de colaboración académica. Se solicitará el visto bueno del Director de titulación y la aprobación del Vicerrectorado competente. El seguimiento de la estancia se realiza de forma continua por el Responsable académico de la Facultad/Escuela. Al finalizar la estancia, desde el Vicerrectorado competente se emitirá el certificado de la estancia.

El Vicerrectorado competente gestionará la recepción y acogida del personal procedente de otras Universidades, así como de prestar asistencia/coordinación en todas las cuestiones relativas al viaje y estancia. Por responsable académico de la Facultad/Escuela se prepara una agenda de bienvenida con actividades de presentación y formativas a desarrollar tanto de forma presencial como online, quién asumirá también el seguimiento de la estancia. Al finalizar la estancia, desde el Vicerrectorado competente se emitirá el certificado de la estancia.

## 5. REGISTROS

| NOMBRE REGISTRO | QUIÉN ARCHIVA | TIEMPO CONSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Convenios de Colaboración con Universidades Extranjeras | Vicerrectorado de Investigación y Relaciones Internacionales | Indefinido |
| Información de los programas de intercambio de las universidades de destino | Vicerrectorado de Investigación y Relaciones Internacionales | Indefinido |
| Relación de plazas de movilidad outgoing | Vicerrectorado de Investigación y Relaciones Internacionales | Indefinido |
| Convocatoria de las becas ERASMUS | Vicerrectorado de Investigación y Relaciones Internacionales | Indefinido |
| Solicitud de Intercambio | Vicerrectorado de Investigación y Relaciones Internacionales | Indefinido |
| Listados de los estudiantes seleccionados en cada curso académico | Vicerrectorado de Investigación y Relaciones Internacionales | Indefinido |
| Documentación requerida para el programa de movilidad outgoing | Vicerrectorado de Investigación y Relaciones Internacionales | Indefinido |
| Renuncia a la plaza de movilidad | Vicerrectorado de Investigación y Relaciones Internacionales | Indefinido |
| Propuesta de Reconocimiento o Learning Agreement | Dirección de la Titulación o persona en quien delegue | Indefinido |
| Concesión de beca de movilidad | Vicerrectorado de Investigación y Relaciones Internacionales | Indefinido |
| Informe de Satisfacción de la Movilidad Outgoing | Departamento de Calidad | Indefinido |
| Expediente del estudiante con el documento de reconocimiento de créditos de movilidad. | Secretaría de la Universidad | Indefinido |
| Convenios de Colaboración de la Universidad para movilidad incoming | Vicerrectorado de Investigación y Relaciones Internacionales | Indefinido |
| Información de los programas de intercambio de la Universidad | Vicerrectorado de Investigación y Relaciones Internacionales | Indefinido |
| Relación de plazas de movilidad incoming | Vicerrectorado de Investigación y Relaciones Internacionales | Indefinido |
| Solicitud de intercambio incoming | Vicerrectorado de Investigación y Relaciones Internacionales | Indefinido |
| Carta de aceptación | Decanato | Indefinido |
| Documentación sobre la acogida, apoyo y orientación a los estudiantes incoming | Decanato | Indefinido |

| | | |
|---|---|---|
| Informe de Satisfacción de la Movilidad Incoming | Departamento de Calidad | Indefinido |

# PROCEDIMIENTO: PG12 -

# PRÁCTICAS EXTERNAS

# ÍNDICE

1. OBJETO:..... 3
2. ALCANCE:..... 3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:..... 3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: ..... 3
5. REGISTROS:..... 9

| VERSIÓN | CONTROL DE MODIFICACIONES | FECHA |
|---|---|---|
| 01 | Versión original | 03/10/2022 |
| | | |
| | | |

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Responsable de Prácticas Externas / Carreras Profesionales**

## 1. OBJETO:

Describir como los Centros de UNIE gestionan las prácticas externas recogidas en la memoria verificada, así como el modo en que se lleva a cabo la evaluación.

## 2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación a las prácticas académicas externas del conjunto de títulos de la Universidad.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Real Decreto Ley 28/2018, de 28 de diciembre, para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo.
- Real Decreto 592/2014, de 11 de julio, por el que se regulan las prácticas académicas externas de los estudiantes universitarios.
- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio europeo de Educación Superior (ENQA).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Última versión de las Memorias de los Títulos.
- Guías docentes de las asignaturas de prácticas académicas externas.
- Convenio marco de cooperación educativa de la Universidad.
- Normativa de Prácticas Externas Curriculares.
- Normativa de Prácticas Externas Extracurriculares.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

### 4.1 Prácticas externas curriculares:

Se entiende por prácticas externas curriculares las actividades de carácter formativo integradas en el correspondiente plan de estudios de una titulación oficial o propia que son realizadas por los estudiantes en empresas, instituciones y entidades de carácter público o privado, nacionales o internacionales, que les permita la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos en su formación académica, la adquisición de competencias para el ejercicio de la actividad profesional y su incorporación al mercado laboral.

### 4.1 Convenios de Cooperación Educativa:

Para la realización de prácticas externas curriculares la UNIE suscribirá

con las empresas, instituciones y entidades de carácter público o privado, nacionales o internacionales, un convenio de cooperación educativa.

En el convenio de cooperación o sus anexos, se contendrán al menos los siguientes extremos:

a) El proyecto formativo.
b) El régimen de permisos conforme a la legislación vigente.
c) Las condiciones de rescisión anticipada de la práctica causada por incumplimiento.
d) En su caso, el régimen de suscripción y pago de seguros requeridos, tanto de accidentes como de responsabilidad civil, o garantía financiera equivalente.
e) En su caso, la existencia de bolsa o ayuda a los estudios de los estudiantes y forma de satisfacción.
f) Protección de datos y régimen de confidencialidad.
g) Los procedimientos de resolución de conflictos que puedan surgir en el desarrollo de las prácticas.
h) La regulación del reconocimiento a la labor realizada por los tutores del centro de prácticas.

El Dpto. de Carreras Profesionales se encargará de publicar las ofertas de prácticas externas académicas a través de diferentes vías:

- Informando directamente a los estudiantes matriculados en la asignatura de Prácticas Académicas Externas de la titulación.
- A través de la intranet de los Centros.
- A través de los Responsables de Prácticas Externas.

En la oferta publicada se reflejará, como mínimo, los siguientes datos:

- Titulación o titulaciones a las que van dirigidas.
- Empresa: Razón social o nombre de la empresa, localidad, centro y dirección donde se realizarán las prácticas académicas externas. Nombre del tutor de la empresa.
- Fecha de comienzo y fin de las prácticas académicas externas.
- Duración total y número de horas diarias de dedicación a las prácticas académicas externas.
- Actividades a desarrollar.
- Requisitos exigidos por la empresa a los estudiantes.

### 4.2 Matriculación y Gestión de las Prácticas Académicas Externas:

Para realizar las prácticas externas curriculares, los estudiantes deberán estar matriculados en el módulo o asignatura relativa a prácticas externas dentro del periodo establecido reglamentariamente.

La matrícula y realización de prácticas externas curriculares podrá requerir la superación de un porcentaje mínimo de créditos y/o asignaturas del plan de estudios según se establezca en la titulación. Se realizará en los plazos establecidos.

Las prácticas externas curriculares tendrán la extensión máxima indicada en la memoria de cada título, y deberán ofrecerse preferentemente en la segunda mitad del plan de estudios, salvo que la normativa específica aplicable a la titulación establezca alguna diferencia.

Al inicio del curso académico, los Responsables de Prácticas Externas convocan a los alumnos matriculados a una sesión informativa sobre la guía docente de la asignatura y la Normativa de prácticas externas curriculares.

Una vez que se publica la oferta de prácticas académicas externas, el alumno realiza la solicitud a través de los medios previstos.

El Departamento de Carreras Profesionales enviará a la empresa las solicitudes recibidas y será la empresa la encargada de realizar la selección de los estudiantes.

El Convenio de Cooperación Educativa entre la Empresa y la UNIE, se formalizará cuando el estudiante, con el asesoramiento del departamento de Carreras Profesionales, haya elegido y obtenido el visto bueno de la empresa.

Hasta que el Convenio de cooperación educativa y el Anexo de prácticas no estén firmados por todas las partes involucradas, el estudiante no podrá iniciar las mismas, entendiéndose por esto que no podrá incorporarse a las labores acordadas en el centro de prácticas.

### 4.3 Desarrollo de las Prácticas Académicas Externas:

Las prácticas externas curriculares estarán tuteladas por dos tutores: un tutor académico propuesto por la UNIE y un tutor externo designado por la entidad colaboradora.

El tutor académico, en el ámbito de las prácticas curriculares será un profesor preferentemente del área de conocimiento o título en el que se encuentre matriculado el estudiante o afín al área en el que se desarrollan las prácticas.

El tutor externo deberá estar vinculado a la empresa, entidad u organismo que lo designa, y contará con la experiencia profesional y conocimientos necesarios para desempeñar la tutela efectiva de las prácticas del

estudiante conforme a las características y competencias correspondientes a cada titulación.

Los estudiantes informarán a los tutores y al Responsable de Prácticas Externas del desarrollo de las prácticas académicas externas en la empresa y de cualquier eventualidad que pueda ocurrir.

Durante el desarrollo de las prácticas académicas externas, los estudiantes elaborarán un informe de evaluación, que contendrá las especificaciones establecidas en la memoria verificada (guía docente correspondiente) y en la Normativa de Prácticas Externas Curriculares. Al finalizar el periodo de prácticas, el estudiante y su tutor externo remitirán los informes de evaluación al tutor académico.

El tutor externo expresará en su informe final el número de horas de prácticas realizadas por el estudiante y, asimismo, la valoración referente a los aspectos previstos en el proyecto formativo de cada titulación.

Al finalizar las prácticas, el estudiante realizará y presentará al tutor académico a través del campus virtual todas las actividades reflejadas en la guía docente de la asignatura en cuestión para poder ser evaluado, entre ellas una memoria final que contendrá los siguientes extremos:

a) Datos del estudiante.
b) Identificación de la entidad colaboradora y dirección del lugar de realización de las prácticas.
c) Descripción concreta y detallada de las áreas y departamentos asignados y de las tareas desarrolladas.
d) Valoración de las competencias y conocimientos adquiridos en relación con las tareas desarrolladas.
e) Identificación de problemas abordados y soluciones planteadas en el contexto de las tareas desarrolladas.
f) Evaluación de las prácticas y propuestas de mejora.

### 4.4 Evaluación de las Prácticas Académicas Externas:

El tutor académico evaluará la práctica realizada, teniendo en cuenta la memoria y los informes presentados por el tutor externo y el estudiante conforme a los criterios de evaluación previstos en el programa formativo, para lo que cumplimentará el informe de valoración de las prácticas del estudiante y el acta correspondiente.

La calificación de las prácticas externas se otorgará en función de la siguiente escala numérica de 0 a 10, con expresión de un decimal, a la que tendrá que añadirse su correspondiente calificación cualitativa:

0 - 4,9: Suspenso
5,0 - 6,9: Aprobado
7,0 - 8,9: Notable
9,0 - 10: Sobresaliente
9,0 – 10: Matrícula de Honor

En caso de que el estudiante no supere la asignatura en convocatoria ordinaria, realizará de nuevo la memoria de prácticas y la presentará con fecha de 2º convocatoria.

La evaluación de la satisfacción de los alumnos con las prácticas académicas externas, será gestionada por el Vicerrectorado de Calidad, la encuesta realizada a los tutores profesionales será gestionada por el Departamento de Carreras Profesionales.

Los informes de satisfacción de los estudiantes y de los tutores de empresa se enviarán a los responsables de prácticas externas es de las asignaturas de prácticas académicas externas y a las direcciones de las titulaciones para que realicen un análisis y así poder definir los planes de mejora que se consideren oportunos (PG24. Seguimiento Interno Anual de los Títulos Oficiales).

### 4.5 Prácticas Académicas Externas Extracurriculares

Este tipo de prácticas se gestionarán directamente desde el Departamento de Carreras Profesionales.

Sólo cuando una oferta no reciba solicitudes de los estudiantes matriculados en las asignaturas de prácticas académicas externas, podrá ser ofertada como extracurriculares.

Para que un estudiante de los últimos cursos pueda realizar prácticas académicas externas extracurriculares, deberá realizar una solicitud al Departamento de Carreras Profesionales.

El Departamento de Carreras Profesionales enviará a la empresa las solicitudes recibidas y será la empresa la encargada de realizar la selección de los estudiantes.

Una vez que el alumno es seleccionado, y antes de comenzar el periodo de prácticas, el Departamento de Carreras Profesionales se encarga de gestionar la recepción y tramitación de la siguiente documentación:

- Seguro de accidentes y de responsabilidad civil.
- Anexo al Convenio de Cooperación Educativa.
- Si procede, Certificado de delitos de naturaleza sexual.

El Departamento de Carreras Profesionales designará un tutor académico que será el encargado de realizar el seguimiento del estudiante.

Al finalizar las prácticas académicas externas extracurriculares, el estudiante deberá cumplimentar la Memoria de Prácticas Extracurriculares y el tutor de la empresa la evaluación del estudiante.

La evaluación de la satisfacción de los alumnos con las prácticas académicas externas extracurriculares, así como la realizada por los tutores de la entidad, será gestionada por el Departamento de Calidad.

Los informes de satisfacción de los estudiantes y de los tutores de empresa se enviarán al Departamento de Carreras Profesionales.

## 5. REGISTROS:

| NOMBRE REGISTRO | QUIÉN ARCHIVA | TIEMPO CONSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Reglamento de Prácticas | Departamento de Carreras Profesionales | Indefinido |
| Procedimiento interno de gestión de las prácticas externas | Responsable de Prácticas Externas | Indefinido |
| Convenios suscritos por la universidad con empresas públicas y/o privadas para la realización de las prácticas | Departamento de Carreras Profesionales | Indefinido |
| Anexo al Convenio de Cooperación Educativa (Prácticas Académicas Externas) | Responsable de Prácticas Externas | Indefinido |
| Anexo al Convenio de Cooperación Educativa (Prácticas Académicas Externas Extracurriculares) | Departamento de Carreras Profesionales | Indefinido |
| Seguro de accidente (Prácticas Académicas Externas) | Responsable de Prácticas Externas | Indefinido |
| Seguro de accidente (Prácticas Académicas Externas Extracurriculares) | Departamento de Carreras Profesionales | Indefinido |
| Certificado de delitos de naturaleza sexual (Prácticas Académicas Externas) | Responsable de Prácticas Externas | Indefinido |
| Certificado de delitos de naturaleza sexual (Prácticas Académicas Externas Extracurriculares) | Departamento de Carreras Profesionales | Indefinido |
| Memoria de prácticas del alumno (Prácticas Académicas Externas) | Responsable de Prácticas Externas | Indefinido |
| Memoria de prácticas del alumno (Prácticas Académicas Externas Extracurriculares) | Departamento de Carreras Profesionales | Indefinido |
| Informe final de evaluación del alumno por parte del tutor de empresa (Prácticas Académicas Externas) | Responsable de Prácticas Externas | Indefinido |
| Informe final de evaluación del alumno por parte del tutor de empresa (Prácticas Académicas Externas Extracurriculares) | Departamento de Carreras Profesionales | Indefinido |

# PROCEDIMIENTO:

# PG13 - GESTIÓN DE LOS TRABAJOS FIN DE TÍTULO

Planeta Formación y Universidades

# ÍNDICE

1. OBJETO:..... 3
2. ALCANCE:..... 3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:..... 3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: ..... 3
5. REGISTROS:..... 6

| VERSIÓN | CONTROL DE MODIFICACIONES | FECHA |
|---|---|---|
| 01 | Versión original | 03/10/2022 |
| | | |
| | | |

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Coordinador de la asignatura de Trabajo Fin de Título**

## 1. OBJETO:

Describir como los Centros de UNIE gestionan la realización de la asignatura Trabajo Fin de Grado o Máster.

## 2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación a las asignaturas de TFG/TFM del conjunto de títulos de la Universidad.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio europeo de Educación Superior (ENQA).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Última versión de las Memorias de los Títulos verificadas o modificadas con informe favorable.
- Guías docentes de las asignaturas de TFG/TFM.
- Normativa del Trabajo de Fin de Titulación (TFT).

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

### 4.1 Finalidad y naturaleza del Trabajo de Fin de Titulación

TFT consistirá en un trabajo original, ya sea de carácter teórico o aplicado, que conlleve la integración, por parte del estudiantado, de la formación que ha recibido en el transcurso del plan de estudios; lo que incluye, no sólo los conocimientos, sino las habilidades y las competencias generales, transversales y específicas que se derivan de las enseñanzas del nivel de grado o master, y las de las materias de las que se compone dicho plan de estudios.

El TFT podrá adquirir la naturaleza de investigación, proyecto, estudio de caso o trabajo de creación artística, ajustándose a lo especificado en la memoria de verificación del título. El TFT se podrá confeccionar conjuntamente con centros de investigación, instituciones o empresas con las que la Universidad haya definido un marco de cooperación.

El TFT se desarrollará de manera individual, será tutorizado por un tutor académico y será evaluado por un tribunal evaluador designado a tal efecto. En aquellos casos en que la memoria de verificación del título oficial lo permita, el TFT se podrá llevar a cabo en equipos de máximo tres integrantes, siendo la defensa del mismo siempre individual. En el caso de títulos propios el grupo podrá estar formado por cinco integrantes

siendo la defensa en este caso grupal.

### 4.2. Coordinación de la tutorización de los TFT

Cada programa contará con un tutor coordinador, con independencia del número de tutores que se le asignen y de los grupos o aulas. Estos serán designados por el área de gestión de TFT.

El tutor coordinador de los TFT de un programa será el responsable de proponer al área de gestión de TFT la asignación de los tutores individuales a los estudiantes y/o equipos de estudiantes.

### 4.3 Inscripción de la propuesta de TFT:

Antes de transcurridos 40 días naturales desde la realización de la primera tutoría plenaria (TFG) y 15 días (TFM), los estudiantes, de manera individual o en equipos, inscribirán la propuesta de TFT según el formulario “Inscripción de propuesta de TFT” disponible en el campus virtual de la asignatura.

Una vez inscrita la propuesta del TFT a través del campus virtual, los tutores coordinadores evaluarán su coherencia con lo establecido en la guía docente y su viabilidad, validando la inscripción de los que reúnan estos requisitos, o matizando la de los que no los reúnan.

### 4.4 Tutorización de los proyectos TFT:

Los tutores serán designados por el área de gestión de TFT a propuesta de los tutores coordinadores.

Los profesores asignados a la tutorización de los TFG deberán ostentar, como mínimo, el grado de graduado. Los profesores asignados a la tutorización de los TFM deberán ostentar el grado de doctor.

El número máximo de TFT que un único tutor puede dirigir es de diez por año académico

### 4.5 Seguimiento y autorización de evaluación de los TFT:

La guía docente fijará una serie de entregas parciales que serán entregadas por el estudiante o grupo de estudiantes a través del campus virtual. El calendario de estas entregas parciales se establecerá en el campus virtual. La evaluación de las mismas será cualitativa y la realizará el tutor mediante una rúbrica específica para cada entrega que será pública en el campus virtual.

El tutor examinará los requisitos formales del TFT y la acreditación de los estándares mínimos que especifique la guía docente, que serán acordes a una rúbrica.

En el caso de que tales requisitos y estándares se cumplan, el tutor autorizará al estudiante o grupo de estudiantes a la defensa del TFT. En caso contrario, se denegará la autorización a la defensa otorgándose la calificación en la convocatoria correspondiente de “No presentado” (0) al estudiante, a alguno, o al total de los miembros del grupo de estudiantes.

Esta decisión la expresará el tutor en el formulario de "Informe de Valoración del Tutor de TFT" disponible en el campus virtual y que, cumplimentado, enviará al área de coordinación académica.

### 4.6 Evaluación y calificación del TFT

Los criterios de evaluación aplicados por los tribunales son los determinados por el área de gestión de TFT y constarán en las guías docentes de TFT de cada programa.

El tribunal no podrá establecer criterios de evaluación adicionales, ni prescindir de la puntuación de uno o varios de ellos, o aplicar criterios diferentes.

### 4.7 Satisfacción de los estudiantes

La evaluación de la satisfacción de los alumnos será gestionada por el Departamento de Calidad.

## 5. REGISTROS:

| NOMBRE REGISTRO | QUIÉN ARCHIVA | TIEMPO CONSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Listado de TFM/TFG defendidos indicando tutor, título y calificación | Coordinador del TFG/TFM | Indefinido |
| Composición y Actas de los Tribunales del TFG/TFM | Coordinador del TFG/TFM | Indefinido |
| Procedimientos y rúbricas de evaluación utilizados en los TFG/TFM | Coordinador del TFG/TFM | Indefinido |
| Memorias de TFG/TFM de los alumnos | Depósito | Indefinido |

# PROCEDIMIENTO:

# PG14 - ORIENTACIÓN LABORAL Y EMPLEABILIDAD

# ÍNDICE

1. OBJETO:..... 3
2. ALCANCE:..... 3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:..... 3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:..... 3
5. REGISTROS:..... 5

| VERSIÓN | CONTROL DE MODIFICACIONES | FECHA |
|---|---|---|
| 01 | Versión original | 03/10/2022 |
| | | |
| | | |

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Carreras Profesionales**

## 1. OBJETO:

Describir como los Centros de UNIE planifican y gestionan las actividades de orientación laboral para estudiantes y egresados, para favorecer la empleabilidad a través del contacto con empresas, organizaciones y entidades.

## 2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación al conjunto de títulos de la Universidad.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio europeo de Educación Superior (ENQA).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Última versión de las Memorias de los Títulos verificadas o modificadas con informe favorable.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

El Departamento de Carreras Profesionales tiene planificadas acciones de orientación laboral a desarrollar de manera permanente.

Las actividades de orientación laboral tienen como objetivo mejorar las opciones profesionales de los alumnos de los últimos cursos en relación con las necesidades del mercado laboral, a través de un plan de inserción laboral que incluye las actividades de formación necesarias. Las actividades se diseñan teniendo en cuenta las propuestas de mejora del curso anterior.

El Departamento de Carreras Profesionales planifica e informa a los estudiantes de las actividades de orientación laboral que se van a implementar durante el curso académico, para que los alumnos puedan asistir a cada una de ellas.

El ponente o responsable de cada actividad, junto con el Departamento de Carreras Profesionales, elaborarán los materiales necesarios para el desarrollo de la acción.

Nuestra visión es mejorar la empleabilidad acorde con sus necesidades, diseñando una estrategia individualizada, para ayudar a definir sus objetivos,

explorar sus opciones e identificar oportunidades de crecimiento profesional. Y paralelamente ayudando a las empresas a encontrar el mejor talento para consolidar sus organizaciones

1. Asesor de carreras personalizado, que ayuda a orientar la carrera profesional, técnicas para ascender de una posición y conocer cómo llegar a objetivos profesionales
2. Preparación a estudiantes para procesos de selección competitivos a través de talleres y sesiones con proveedores donde hay una preparación previa del material, convocatoria y recursos.
3. Portal de empleo, donde se publican ofertas de prácticas y oportunidades laborales para que los estudiantes puedan optar a ellas.
4. Eventos con empresas para dar visibilidad a los estudiantes. Como recruitind Day, ferias de empleo, reuniones con empresas, etc.

unie*
Universidad

## 5. REGISTROS:

| NOMBRE REGISTRO | QUIÉN ARCHIVA | TIEMPO CONSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Planificación de las Actividades de Orientación Laboral | Departamento de Carreras Profesionales | Indefinido |

# PROCEDIMIENTO:

# PG15 - DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES, GESTIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO PDI

Planeta Formación y Universidades

# ÍNDICE

1. OBJETO:..... 3
2. ALCANCE:..... 3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA: ..... 3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:..... 3
5. REGISTROS: ..... 6

| VERSIÓN | CONTROL DE MODIFICACIONES | FECHA |
|---|---|---|
| 01 | Versión original | 03/10/2022 |
| | | |
| | | |

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Vicerrectorado / Decanato / RR.HH.**

## 1. OBJETO:

Establecer como los Centros de la Universidad, conjuntamente con Recursos Humanos, llevan a cabo los procesos de detección de necesidades, selección, contratación, y retención de personal académico, cumpliendo la legislación universitaria y las especificaciones recogidas en las memorias verificadas.

## 2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación al conjunto de títulos de la Universidad.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ENQA).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Última versión de las Memorias de los Títulos verificadas o modificadas con informe favorable.
- Resolución de 17 de febrero de 2022, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica la revisión salarial para el año 2022 y tablas salariales del VIII Convenio colectivo nacional de universidades privadas, centros universitarios privados y centros de formación de postgraduados.
- Resolución de 27 de agosto de 2019, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el VIII Convenio colectivo nacional de universidades privadas, centros universitarios privados y centros de formación de postgraduados.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

### 4.1 Detección de necesidades

Decanato solicita a los Directores de Título la elaboración de la planificación docente del curso siguiente, tal y como se especifica en el *PG09. Desarrollo de la Docencia*; para su revisión, modificación y aprobación.

El Decanato, o la persona en quien delegue, con las planificaciones docentes de los títulos del Centro, detecta la necesidad de nuevo personal académico para completar la planificación docente del Centro.

Finalmente, el Decanato envía al Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado la planificación docente del centro y la relación de puestos de docencia que deben ser cubiertos y su justificación, para

su revisión y aprobación, aportando la ficha de los perfiles de los puestos autorizados indicando la titulación, el nivel académico, la jornada y otros datos relevantes, según las especificaciones de la memoria verificada del título donde impartirá docencia.

Una vez analizada la relación de puestos y la justificación, el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado comunica a cada Decanato la relación de puestos que autoriza, previa comprobación de que se ajusta al presupuesto anual aprobado. A su vez, informa a Recursos Humanos para que inicie el proceso de búsqueda, selección y contratación del personal docente necesario para cubrir los puestos autorizados.

### 4.2 Selección y contratación

Una vez aprobados, Recursos Humanos inicia el proceso de reclutamiento, selección y contratación, atendiendo al convenio vigente. Los interesados en los puestos ofertados, se inscriben y envían la documentación requerida en la oferta.

Desde Recursos Humanos analizan la documentación enviada por los interesados, elaboran un informe y seleccionan a los interesados que se adecúen a las características del puesto. Posteriormente, son citados a una entrevista.

Tras la entrevista, el Decanato envía a Recursos Humanos, la propuesta de contratación, junto con la documentación relevante, para la elaboración del contrato y su archivo; e informa a Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado.

En el caso de los docentes colaboradores, podrá autorizar la contratación de los mismos directamente Decanato, tras realizar el análisis de las necesidades y del perfil del candidato.

### 4.3 Acogida

El Decanato, o el Vicedecano, organiza cada semestre una jornada de acogida para el nuevo personal académico que se incorpora a la Universidad.

En el caso de que un profesor se incorpore al Centro durante el semestre, el Director de Título se encargará de su acogida.

En dicha jornada se informará al nuevo personal docente de:

- Campus Virtual.
- Modelo académico.
- Personas relacionadas con su desarrollo docente.

Asimismo, se le entregará la siguiente documentación:

- Manual de bienvenida.
- Información relacionada con la docencia a impartir.

### 4.4 Formación

El Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado, conjuntamente con RR.HH., se encargan de elaborar anualmente el Plan de Formación del Personal Académico.

Los Decanatos, o el Vicedecanato correspondiente, informarán al profesorado del Plan de Formación Anual y determinarán los cursos recomendados, tanto para el nuevo personal como para el claustro docente del centro.

Al finalizar el Plan de Formación, se elaborará un informe sobre el desarrollo, el número de profesores inscritos y la eficacia de las acciones formativas.

Posteriormente, el Departamento de Calidad evaluará la satisfacción del personal docente con los cursos de formación y enviará los informes al Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado y a RR.HH.

### 4.5 Retención del Talento

Recursos Humanos es el responsable de que se lleve a cabo el proceso de evaluación del desempeño anual (EDA), en el que participarán los Responsables Académicos correspondientes.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la evaluación de la actividad docente del profesorado (evaluación del responsable (Director del Título)), resultados de las encuestas de satisfacción de los estudiantes), el Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado, junto con el Decanato, analizarán y propondrán las acciones correspondientes para la promoción y reconocimiento del personal docente que haya resultado mejor evaluado (asignación de docencia, premios, incentivos, etc.) con el fin de retener el talento.

Los informes de evaluación de la actividad docente se tendrán en cuenta por los Directores de las Titulaciones y los Decanatos para su análisis y posterior elaboración de los planes de mejora (PG24. Seguimiento Interno Anual de los Títulos Oficiales).

## 5. REGISTROS:

| NOMBRE REGISTRO | QUIÉN ARCHIVA | TIEMPO CONSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Convenio vigente | Recursos Humanos | Indefinido |
| Planificación docente | Decanato | Indefinido |
| Relación de puestos de trabajo a cubrir y justificación | Decanato | Indefinido |
| Comunicación de los puestos autorizados | Vicerrectorado de Ordenación Académica y Profesorado | Indefinido |
| Perfil del puesto | Decanato | Indefinido |
| Formulario de inscripción | Recursos Humanos | Indefinido |
| Curriculum Vitae | Recursos Humanos- | Indefinido |
| Documentos acreditativos del cumplimiento de los requisitos y méritos alegados: título, certificado de estudios, publicaciones, etc. | Recursos Humanos | Indefinido |
| Propuesta de contratación | Decanato | Indefinido |
| Relación de candidatos a contratar | Decanato | Indefinido |
| Contrato | Recursos Humanos | Indefinido |
| Plan de acogida del PDI | Decanato | Indefinido |
| Plan de Formación | Recursos Humanos | Indefinido |

# PROCEDIMIENTO:

# PG16 - DETECCIÓN, GESTIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO PAS

Planeta Formación y Universidades

# ÍNDICE

1. OBJETO:..... 3
2. ALCANCE:..... 3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA: ..... 3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:..... 3
5. REGISTROS: ..... 6

| VERSIÓN | CONTROL DE MODIFICACIONES | FECHA |
|---|---|---|
| 01 | Versión original | 03/10/2022 |
| | | |
| | | |

**RESPONSABLE DEL PROCESO: RR.HH.**

## 1. OBJETO:

Establecer como los Centros y/o Servicios de la Universidad, conjuntamente con Recursos Humanos, llevan a cabo los procesos de detección, selección, contratación, y retención de Personal de Administración y Servicios, cumpliendo la legislación universitaria.

## 2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación al conjunto de centros y servicios de la Universidad.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio europeo de Educación Superior (ENQA).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Resolución de 17 de febrero de 2022, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica la revisión salarial para el año 2022 y tablas salariales del VIII Convenio colectivo nacional de universidades privadas, centros universitarios privados y centros de formación de postgraduados.
- Resolución de 27 de agosto de 2019, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el VIII Convenio colectivo nacional de universidades privadas, centros universitarios privados y centros de formación de postgraduados.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

### 4.1 Detección

Los Decanatos o los Responsables de los Servicios realizan la planificación del personal de administración y servicios necesario para el adecuado desarrollo de la actividad.

El Decanato o el Responsable del Servicio detecta la necesidad de nuevo personal. Elabora una relación de puestos a cubrir y la envía a Recursos Humanos para su revisión y aprobación.

Una vez analizada la relación de puestos, Recursos Humanos comunica a cada Decanato o Responsable del Servicio los puestos que autoriza e inicia el proceso de reclutamiento, selección y contratación.

### 4.2 Selección y contratación

Los responsables elaboran la ficha de los perfiles de los puestos a cubrir indicando la titulación, el nivel académico, la jornada y otros datos relevantes, según el convenio vigente.

A continuación, Recursos Humanos inicia el proceso de selección y contratación.

Los interesados en los puestos ofertados, se inscriben y envían la documentación requerida en la oferta.

El Decanato o el Responsable del Servicio analiza la documentación enviada por los interesados, elabora un informe y selecciona a los interesados que se adecuen a las características del puesto. Posteriormente, son citados a una entrevista.

Tras la entrevista, los responsables envían a Recursos Humanos la propuesta de contratación, junto con la documentación relevante para la toma de decisiones.

Recursos Humanos aprueba la relación de interesados que serán contratados y la comunica al Decanato o al Responsable del Servicio. Posteriormente, prepara el contrato y archiva toda la documentación de cada interesado.

### 4.3 Acogida

Recursos Humanos realiza la acogida del PAS, manteniendo una reunión inicial en el momento de incorporarse para explicarle información sobre el Grupo Planeta, beneficios sociales por ser empleado/a, herramientas corporativas (Portal del Empleado, Portal de Nómina, E-TEMPO, entre otras), información sobre prevención de riesgos laborales (PRL) y otros protocolos de interés para el empleado.

Asimismo, se le entrega la siguiente documentación:

- Contrato laboral.
- Anexo de cláusulas adicionales (cláusula de protección de datos, abono de retribución fija, movilidad funcional y geográfica, y por último la incapacidad temporal).
- Póliza del seguro de vida.
- Modelo 145 (para calcular el IRPF).
- Modelo de declaración de independencia.
- Cuestionario de Prevención de Riesgos laborales.
- Índice de normativas.

- Vigilancia de salud.

### 4.4 Formación

Recursos Humanos se encarga de elaborar anualmente el Plan de Formación del Personal de Administración y Servicios.

El Decanato o el Responsable del Servicio autorizarán la asistencia del PAS a los cursos de formación.

### 4.5 Retención del Talento

El Decanato o el Responsable del Servicio será responsable de realizar la evaluación del desempeño anual (EDA) del PAS.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos de la evaluación, se tomarán las decisiones oportunas para la promoción y reconocimiento del personal con el fin de retener el talento.

## 5. REGISTROS:

| NOMBRE REGISTRO | QUIÉN ARCHIVA | TIEMPO CONSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Convenio vigente | Recursos Humanos | Indefinido |
| Planificación | Decanato / Responsable del Servicio | Indefinido |
| Relación de puestos de trabajo a cubrir | Decanato / Responsable del Servicio | Indefinido |
| Comunicación de los puestos autorizados | Recursos Humanos | Indefinido |
| Perfil del puesto | Decanato / Responsable del Servicio | Indefinido |
| Formulario de inscripción | Recursos Humanos | Indefinido |
| Curriculum Vitae | Recursos Humanos | Indefinido |
| Documentos acreditativos de los del cumplimiento de los requisitos y méritos alegados: título, certificado de estudios, publicaciones, etc | Recursos Humanos | Indefinido |
| Propuesta de contratación | Decanato / Responsable del Servicio | Indefinido |
| Contrato | Recursos Humanos | Indefinido |
| Plan de acogida del PAS | Recursos Humanos | Indefinido |
| Plan de Formación | Recursos Humanos | Indefinido |

# PROCEDIMIENTO:

# PG17 - GESTIÓN DE LOS RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

# ÍNDICE

1. OBJETO:..... 3
2. ALCANCE:..... 3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:..... 3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:..... 3
5. REGISTROS:..... 8

| VERSIÓN | CONTROL DE MODIFICACIONES | FECHA |
|---|---|---|
| 01 | Versión original | 03/10/2022 |
| | | |
| | | |

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Dirección de Operaciones**

## 1. OBJETO:

Establecer el sistema para la adquisición, la gestión y el mantenimiento de los recursos de aprendizaje, así como de los servicios generales asociados al desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje.

## 2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación al conjunto de centros y servicios de la Universidad.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio europeo de Educación Superior (ENQA).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Última versión de las Memorias de los Títulos verificadas o modificadas con informe favorable.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.
- Legislación y normativa específica aplicable a la compra de recursos materiales.
- Listado de recursos actuales de la Universidad (anexo I).

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

Anualmente, la Dirección de Operaciones gestiona el presupuesto con el Dpto. de gestión de compras, con el departamento de Servicios Generales y el departamento de Sistemas de PFU para el siguiente curso académico, que da comienzo en el mes de septiembre.

En el presupuesto se tienen en cuenta las necesidades generadas por la implantación progresiva de los títulos y la incorporación de nuevos recursos de aprendizaje.

Dentro del presupuesto general de la Universidad, se diferenciarán las partidas asignadas a la adquisición de nuevos recursos materiales.

Una vez revisado y aprobado el presupuesto por la Dirección General, cada Decanato o Responsable del Servicio dispondrá de la información correspondiente a su partida presupuestaria para la adquisición de recursos.

La adquisición de recursos materiales será gestionada por la Dirección de Operaciones.

### 4.1 Necesidad de Recursos Materiales

Los Decanatos o los Responsables de los Servicios realizan la planificación de los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de la actividad del próximo curso académico.

Los recursos materiales e infraestructuras necesarias para el adecuado desarrollo de las actividades formativas de las titulaciones se encuentran en la última versión de las Memorias de los Títulos verificadas o modificadas con informe favorable.

El Decanato o el Responsable del Servicio detecta la necesidad de nuevos recursos materiales e infraestructuras. Elabora la solicitud de los recursos y la envía a la Dirección de Operaciones para su revisión y aprobación.

Una vez analizada la solicitud, la Dirección de Operaciones comunica a cada Decanato o Responsable del Servicio los recursos e infraestructuras que se autorizan para el desarrollo de la actividad.

4.2 Recursos Materiales no Informáticos

Para valorar la solicitud del Decanato o del Responsable del Servicio, la Dirección de Operaciones consultará al Responsable del Campus para valorar la disposición de los recursos materiales no informáticos antes de autorizar la nueva adquisición.

Si en la Universidad se disponen de recursos materiales similares a los solicitados, se consultará al Decanato o del Responsable del Servicio para valorar su adecuación. En el caso de considerarse adecuados los recursos similares, la Dirección de Operaciones informará al Decanato o Responsable para que les sean facilitados.

En el caso de que los recursos materiales no puedan ser sustituidos por otros similares, la Dirección de Operación solicita al departamento de compras cotización.

Los recursos materiales como muebles y equipos no informáticos tendrán un mantenimiento preventivo y correctivo por parte de los Servicios correspondientes de la Universidad, que velaran por su integridad e informarán al Responsable del Campus de su deterioro para que sea renovado.

4.3 Recursos informáticos (hardware y/o software)

Para valorar la solicitud del Decanato o del Responsable del Servicio, la Dirección de Operaciones consultará al Departamento de Sistemas para valorar el uso y disposición de los recursos informáticos antes de autorizar

la nueva adquisición.

Si el Servicio correspondiente considera que no es necesaria la adquisición de los nuevos recursos (hardware), deberá indicar al Decanato o del Responsable del Servicio la disponibilidad de recursos similares para implementar donde se solicite.

En el caso de que no se disponga del recurso necesario o similar (hardware), y sea necesario para el desarrollo de la actividad, deberá acceder a su adquisición por parte de la Dirección de Operaciones.

Si un Título o Servicio necesita un software específico para desarrollar su labor y la Universidad no cuenta con él, ni con alguno similar que ofrezca la misma funcionalidad, deberá acceder a su adquisición por parte de la Dirección de Operaciones.

Los recursos informáticos tendrán su mantenimiento por parte del Servicio correspondiente, que velará por su integridad. Cada semestre se realizará un mantenimiento preventivo de los equipos informáticos de aulas, laboratorios y bibliotecas.

Este Servicio será el responsable de informar al Responsable del Campus del deterioro de un equipo o la finalización de las licencias para que se proceda a su renovación. Por lo general, los equipos informáticos serán renovados progresivamente cada 5 años, aproximadamente.

### 4.4 Otros Recursos de Aprendizaje

Los Directores de los Títulos realizan la planificación de los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de la actividad del próximo curso académico de acuerdo a lo establecido en la última versión de las Memorias de los Títulos verificadas o modificadas con informe favorable.

El Director de Título detecta por tanto la necesidad de determinados recursos de aprendizaje y confirma con el Vicedecanato de Ordenación Académica la adquisición de los mismos. Una vez validado por el vicedecanato el Director de Título hará la solicitud al centro de Recursos indicando el tipo de recurso necesario, así como cualquier otro dato que se precise para la adquisición.

Asimismo, el Decanato o del Responsable del Servicio también podrá proponer la adquisición de otro tipo de recursos mediante el envío de la solicitud debidamente justificada a la Dirección de Operaciones, quien podrá autorizar o solicitar su autorización a instancias mayores, tras su valoración.

### 4.5 Infraestructuras

Para valorar la solicitud de uso del Decanato o del Responsable del Servicio, la Dirección de Operaciones consultará al Área de Planificación Académica para valorar la disposición de aulas, laboratorios, despachos, etc.

Este área deberá valorar el uso de las instalaciones y la disposición de otras infraestructuras similares propias o subcontratadas para el adecuado desarrollo de la actividad.

Desde este Servicio se valora la viabilidad técnica de las instalaciones que se solicitan, y si no se disponen de ellas, se valorará los posibles presupuestos y plazos de ejecución para su contratación.

Todas las solicitudes recibidas, serán analizadas y debidamente justificadas, tanto si se autorizan como si no.

Asimismo, los estudiantes valorarán la satisfacción de los recursos materiales a través de la encuesta correspondiente (PG20. Medición de la Satisfacción de los Grupos de Interés). La evaluación de la satisfacción será gestionada por el Departamento de Calidad.

Los informes de satisfacción se enviarán a la Dirección de Operaciones para que realice un análisis y pueda definir las acciones de mejora que se consideren oportunas

### 4.6 Mecanismos de revisión y mantenimiento de recursos y servicios

Este Sistema tiene como objetivo gestionar los recursos económicos, los equipamientos y las infraestructuras para que sus programas formativos se desarrollen correctamente, así como los servicios necesarios para lograr sus objetivos. Esta gestión incluye actividades en materia de planificación, adquisición, explotación, mantenimiento, revisión y mejora de los recursos materiales e infraestructuras, así como la toma de decisiones para la contratación de los servicios necesarios para adecuarse a las necesidades del proceso de enseñanza y aprendizaje.

Se dirigirán a Servicios Generales todas las incidencias o reclamaciones en relación con la calidad de los recursos y de los servicios, cuya gestión se realice de forma transversal al Grupo Planeta, para el control y tramitación de las mismas. En cualquier caso, deberá haber una comunicación periódica entre Servicios Generales y los destinatarios finales de la acción formativa para un adecuado seguimiento de los niveles de calidad y satisfacción.

En el plan anual de mantenimiento y actualización de recursos se contempla aplicar test de rendimiento al equipamiento de las aulas prácticas y laboratorios.

El personal de soporte informático será el encargado de verificar que el software y el hardware relacionado con las actividades formativas prácticas pueda ejecutarse satisfactoriamente y elevar la petición de renovación, sustitución o reparación al responsable de Servicios Generales. Además, la Universidad cuenta con un plan de renovación de equipos con un periodo de rotación medio de unos 3 años.

Por otro lado, los órganos de gobierno académico o de gestión, según la tipología de los recursos y/o servicios, son responsables del seguimiento y aprobación de todas las acciones que se lleven a cabo en materia de los recursos y servicios bajo su responsabilidad (programadas y no programadas), de su viabilidad, alineación con el presupuesto aprobado y de la corrección de las desviaciones que puedan darse.
Asimismo, los órganos de gobierno académico o de gestión evalúan anualmente las necesidades de recursos y servicios en función de la información recopilada a través de:

- las propuestas que reciban por parte de los diferentes colectivos a lo largo del curso académico,
- las incidencias, quejas y/o sugerencias recogidas de los mismos colectivos.
- los resultados de satisfacción recogidos por medio de las encuestas realizadas a los estudiantes, personal docente y de investigación y personal de administración y servicios.
- La implantación de nuevos grupos o titulaciones.

El análisis de los resultados se utiliza para la elaboración de la propuesta de presupuesto para la adquisición, renovación y mantenimiento de recursos y servicios, así como también para el seguimiento anual de las titulaciones.

## 5. REGISTROS:

| NOMBRE REGISTRO | QUIÉN ARCHIVA | TIEMPO CONSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Expediente de proveedor | Dirección de Operaciones | Indefinido |

unie*
Universidad

## ANEXO 1: Listado y descripción de Laboratorios Virtuales de la Universidad

Todos los edificios que compondrán el campus contarán con red Wifi para que todo el personal, profesores y estudiantes, puedan disponer en cualquier momento de conexión a internet en cualquier lugar de sus instalaciones, lo que facilitará a los estudiantes la utilización de sus propios ordenadores portátiles en las clases y salas de trabajo para el seguimiento de las asignaturas.

Asimismo, los edificios cuentan con las conexiones necesarias para los ordenadores que pudieran ser necesarios, y con un espacio específico dentro de las bibliotecas.

### 1. Infraestructura tecnológica. Sistemas incluidos en el proceso de comunicación digital

- Integrador

Entorno de integración de todas las solicitudes de información recibidas a través de diferentes medios. Agiliza las funciones de validación y normalización y permite optimizar la respuesta a los estudiantes interesados.
Se puede acceder a toda la aplicación tanto para los servicios web como para la aplicación online, todo ello con protocolo de seguridad SSL y credenciales de acceso personalizadas.
Está realizado en un entorno web basado en tecnologías Microsoft IIS 7.5, ASP.NET 3.5, BBDD SQL Server 2008.

- CRM - Gestor de la información de candidatos

Herramienta online que permite la gestión de todo el ciclo de vida de las solicitudes de información. Ayuda a gestionar los procesos de admisión de los estudiantes, así como el tratamiento de toda la información vinculada a este proceso. También permite realizar tanto la distribución a los equipos de trabajo (y llegado a cada asesor o asesora de programa) como el seguimiento de la actividad y el cierre. Se entiende por gestión la modificación de datos de los candidatos, el registro de las comunicaciones, el proceso de admisión y, finalmente, el cierre de la ficha de los candidatos.
Está realizado en un entorno web basado en tecnologías Microsoft: IIS 7.5, ASP.NET 3.5, BBDD SQL Server 2008.

- Gestor académico

Entorno de gestión del estudiantado y toda la actividad académica asociada: mantenimiento de cursos, asignaturas, aulas virtuales, altas y bajas de matrículas, gestión de eventos, inscripciones de exámenes, sesiones presenciales y online, comunicaciones con el estudiantado, etc.
Tiene una capacidad ilimitada en la gestión de estudiantes, aulas, cursos y

profesores. Está integrado tanto con el Campus como con el sistema de pago y el sistema de facturación.

## 2. Arquitectura de los laboratorios y capacidad.

Los Laboratorios de la Universidad Internacional de la Empresa se soportan por entero y se distribuyen con tecnología *cloud computing.* Es decir, los recursos/software de enseñanza aprendizaje puestos a disposición del título no residen en servidores locales de la Universidad, ni en máquinas de los laboratorios físicos, sino que se distribuyen desde servidores.
Esto implica varios beneficios para el PDI y para los estudiantes en el contexto de un título en modalidad virtual.

1. Acceso a cualquier hora y desde cualquier lugar a los laboratorios.
2. La calidad del servicio no depende de la potencia de la máquina del usuario, ya que opera desde su máquina en la nube con los programas a través de un interfaz sencilla e intuitiva.
3. Empleo fluido y eficaz de los recursos de enseñanza aprendizaje: software, simuladores etc.
4. Acceso instantáneo.
5. Eliminación de las limitaciones impuestas por los dispositivos
6. Compatibilidad con varias plataformas y sistemas operativos.
7. Mayor seguridad.
8. Facilidad de actualización.

La arquitectura de los laboratorios virtuales está integrada por tres tipos de servicios que proveen dos partners tecnológicos (Amazon Web Services y Azure de Microsoft) de *cloud computing* con dos objetivos:

- Dotar de la mayor seguridad el servicio.
- Adaptar los recursos de cada una de las titulaciones al servicio más adecuado.

### 2.1. Tipología de los servicios

- **Servicio App Stream de Amazon Web Services:** Se trata de una distribución en streaming de aplicaciones totalmente administrado que proporciona a los usuarios acceso instantáneo a sus aplicaciones de escritorio desde cualquier lugar.
  Proporciona a los usuarios un rendimiento fluido, con capacidad de respuesta que es prácticamente indistinguible de una aplicación de instalación nativa, debido a su distribución cloud.

- **Servicio Workspaces de Amazon Web Services: Servicio** de escritorio remoto en la nube, administrado y seguro que puede sustituir a un escritorio tradicional.

- **Servicio Labs de Azure**: Entorno para equipos en la nube. Los usuarios del laboratorio se conectan a las máquinas virtuales (VM) en el laboratorio

y las usan para su trabajo diario o para hacer ejercicios en clases.

Los laboratorios de la Universidad Internacional de la Empresa se han diseñado técnicamente para soportar los siguientes recursos:

- A través del servicio *AppStream 2.0* ponemos poner a disposición del estudiantado/equipo docente:
  - Mas de 40 aplicaciones.
  - Mas de 30 simuladores web.
- Mientras que el servicio WorkSpaces proporciona 4 escritorios remotos:
  - Podemos ofrecer más de 50 aplicaciones.
  - Ideales para trabajar en las titulaciones como Big Data y El grado en Gestión de la Innovación.
- Servicio Labs de Azure:
  - Destinados a los laboratorios de uso transversal para toda la Universidad.

## 3. Laboratorios transversales y programas de ofimática

| LABORATORIO TRANSVERSAL Y PROGRAMAS DE OFIMÁTICA | |
|---|---|
| **Programa** | Función |
| **Intercambiador de Ficheros** | Con este servicio puede intercambiar ficheros de hasta 2GB siempre que el remitente o el destinatario disponga de una cuenta de correo electrónico en la universidad. |
| **Firefox** | Navegador web |
| **ghdl** | **GHDL** es un programa para Linux y Windows con licencia GPL que puede compilar y simular ficheros |
| **GIMP 2** | GMP (GNU Image Manipulation Program) es un software libre y gratuito para la edición y el retoque de imágenes digitales, disponible para la mayoría de sistemas operativos |
| **IBM SPSS Statistics** | SPSS es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y aplicadas, además de disciplinas relacionadas con la comercialización y la investigación de mercado. |
| **IDLEX Python GUI** | Entorno integrado de desarrollo para el aprendizaje de Python, lenguaje de programación ideal para trabajar con grandes volúmenes de datos y que puede emplearse para la programación de videojuegos. |
| **IPython Qt Console** | Funcionalidades para el lenguaje de programación Python. |
| **Jupyter Notebook** | Entorno de trabajo interactivo que permite desarrollar código en Python |

| LABORATORIO TRANSVERSAL Y PROGRAMAS DE OFIMÁTICA | |
|---|---|
| **MATLAB** | Lenguaje de cálculo técnico desarrollado por MathWorks, es un entorno de programación para el desarrollo de algoritmos, análisis de datos, visualización y cálculo numérico. |
| **Qt Designer** | Funcionalidades para el lenguaje de programación Python |
| **Qt Linguist** | |
| **Spyder** | |
| **WinPython Command Prompt** | |
| **WinPython Control Panel** | |
| **WinPython Interpreter** | |
| **WinPython Powershell Prompt** | |
| **XMind** | |
| **R** | Entorno y lenguaje de programación con un enfoque al análisis estadístico. |
| **R x64 3.3.2** | |
| **Ofimática** | Office 365 para Windows. |
| **Atlas.ti** | Análisis de datos cualitativos. |
| **AQUAD 8** | Análisis de datos cualitativos. Complementa a Atlas.ti y SPSS (análisis cuantitativo). |
| **Microsoft Power BI** | Solución destinada a la inteligencia empresarial, que permite unir diferentes fuentes de datos (más de 65), modelizar y analizar datos para después, presentarlos a través de paneles e informes; que puedan ser consultarlos de una manera muy fácil, atractiva e intuitiva. De especial interés para las titulaciones de Ciencias Sociales, Gestión de la Innovación y Big Data. |

## 4. Biblioteca y aulas de estudio

La biblioteca de la Universidad Internacional de la Empresa dispone de una infraestructura tecnológica suficiente para gestionar de manera integral la provisión de servicios de información y recursos que contribuyan eficazmente a la adquisición de los resultados de aprendizaje.
Además de los materiales didácticos de las diferentes asignaturas que están disponibles para su descarga en la plataforma, la comunidad universitaria cuenta con el acceso a recursos de apoyo a través de la Biblioteca Virtual y suscripciones a las principales bases de datos de revistas especializadas.

La biblioteca de la Universidad Internacional de la Empresa se inspira en la que explota en la actualidad la Universidad Internacional de Valencia, igualmente perteneciente al Grupo Planeta Formación y Universidades y es 100% digital.

https://www.universidadviu.com/es/biblioteca.

En la actualidad se está construyendo para UNIE una biblioteca consorciada en colaboración con las unidades consolidadas de la división Planeta Formación y Universidades. El aprovechamiento de los recursos será unificado, pero de uso segmentado y especializado por cada una de las unidades.

La visión de este Centro virtual de Recursos para el Aprendizaje, la Investigación y la Innovación es constituirse como pieza central en todos los procesos de formación integral y actividad docente e investigadora.

En este nuevo modelo de biblioteca flexible, en la nube y que se sirve desde la web se integran todos los recursos que dan soporte al aprendizaje de las titulaciones orientadas a facilitar el proceso de aprendizaje y el acceso a la información de todos los miembros de la comunidad universitaria, convirtiéndose en centro de referencia para la Universidad sin precisar de instalaciones físicas.

El funcionamiento de la Biblioteca se ha concebido para que pueda obtenerse lo que se necesita de forma inmediata y desde cualquier lugar. Se trata de un Centro Virtual de Recursos para el Aprendizaje, la Investigación y la Innovación que aúna todos los recursos orientados a facilitar la actividad docente e investigadora.

La biblioteca es multiformato, flexible y sin barreras, y en ella los usuarios tienen acceso a una de las colecciones más grandes del mundo de revistas, libros electrónicos, noticias, videos, tesis y artículos; todo en un mismo lugar.

Todos los usuarios (PDIs y estudiantes) cuentan con un aula de información que incluye formación, capacitación y tutoriales para la búsqueda a fin de que se obtenga el máximo rendimiento a este recurso. Así mismo, formación para el profesorado investigador.

El acceso a los contenidos y servicios de la Biblioteca Virtual se realiza mediante el campus virtual y también acceso directo en web.

Los fondos de la biblioteca de la Universidad Internacional de la Empresa contarán con más de 500 millones de recursos bibliográficos que se contratarán a través de los principales proveedores editoriales: Propuest, Ebsco, Thomson Reuters, Emeral, Wolters Kluwer, Web of Science, Oxford, Tirant, Harvard; y proveedores de bases de datos: Statista, Alimarket,

Se han seleccionado para la Universidad Internacional de la Empresa contenidos variados y de diferentes editoriales basados y pensados para soportar el portfolio de titulaciones que despliega la Universidad y pertinentes para la satisfacción de la experiencia educativa, combinando tanto contenido texto, como video, informes y ebooks entre otros formatos documentales.

La biblioteca funciona y se integra bajo herramienta de descubrimiento Summon + 360 Link como la herramienta de gestión documental y de referencias Refworks, que facilita la colaboración y creación para los trabajos de fin de grado.

## 5. Recursos Bibliográficos

La Universidad cuenta con una biblioteca central de carácter transversal, provista por las colecciones de las editoras Proquest, Ebsco, Emeral, Wolters Kluwer, Tirant y Harvard-Deusto.

- Proquest aporta cuatro grandes bases de datos transversales, tal y como se describe a continuación.
- Ebsco, incorpora Ebsco Host que incorpora 3 grandes bases de datos editoriales.
- Emeral, da acceso a través de Emerald Insight a toda la colección de publicaciones de la editorial Emerald Group Publishing Limited. La suscripción planificada incluye más de 210 títulos.
- Wolters Kluwer incorpora la revista Capital Humano y Técnica Contable y Financiera.
- Harvard-Deusto nos provee de suscripción digital a las 3 revistas de Harvard Deusto (Business Review, Management & Innovation y Learning & Pedagogics
- E-libro.
- Science Direct - College Edition Health & Life Sciences
- JSTOR Music Collection

### A. Recursos provistos por Proquest One Academic

Las cuatro grandes bases de datos son ProQuest Central, Academic Complete, Academic Video Online y ProQuest Dissertations & Theses Global. Todas estas funcionan integradas y se pueden realizar búsquedas cruzadas en la misma plataforma de forma sencilla y con gran capacidad de respuesta y rapidez.

Descripción de cada una de las bases de datos:

- **A.1. ProQuest Central** reúne las bases de datos más utilizadas en el mundo académico para crear la colección de investigación multidisciplinar más completa, diversa y relevante disponible. Incorpora contenido en todas las áreas temáticas principales, incluyendo negocios, salud y medicina (incluida la enfermería), ciencias sociales, artes y humanidades, educación, ciencia, ingeniería y religión. En referencia a los estudios de administración empresarial, incorpora una colección incomparable de análisis expertos de industrias, países, economías y mercados de BMI Research, Euromonitor, Plunkett Research, Economist Intelligence Unit (EIU), Oxford Analytica, Oxford Economics, entre otros. Además y en relación a este campo, se cuenta con las revistas de negocios y actualidad más influyentes a texto completo como The Economist, New Statesman ,

Billboard y The New Yorker.
Para más información en el siguiente enlace se puede constatar el volumen de recursos que integra esta base de datos: https://www.proquest.com/customer-care/title-lists/tl-menu.html

- **A.2 Academic Video Online** es la colección de video en streaming más completa disponible para las bibliotecas. Curado por la experiencia educativa, Academic Video Online incluye más de 66,000 títulos que abarcan la más amplia gama de áreas temáticas que incluyen antropología, negocios, asesoramiento, cine, salud, historia, música y más. Más de 14,000 títulos son exclusivos de ProQuest.
- **A.3 Academic Complete**. Academic Complete ofrece a las bibliotecas una masa crítica y asequible de más de 150,000 libros electrónicos multidisciplinares con acceso ilimitado para múltiples usuarios, potentes herramientas de investigación y descargas de capítulos completas. Con un enfoque en la calidad sobre la cantidad, los títulos seleccionados por Académico Complete de editores que dan soporte a los planes de estudio y las tendencias emergentes.
- **A.4 ProQuest Dissertation & Theses Global** es la mayor colección digital de trabajos de posgrado, con 4 millones de disertaciones y tesis (2 millones en texto completo). Designada como un repositorio oficial externo para la Biblioteca del Congreso de los EE. UU., Esta base de datos ofrece una amplia cobertura histórica y continua para las obras de América del Norte y una importante y creciente cobertura internacional.

**B. Recursos provistos por Ebsco y Ebsco Host con cuatro bases de datos.**
Estos recursos estarán consorciados ya que existen en la actualidad provistos por la biblioteca de PFU y VIU.

- **B.1 Business Source Elite**: ofrece referencias y/o acceso a textos completos de más de 1000 revistas especializadas en el ámbito económico y empresarial desde 1985 hasta la actualidad, así como perfiles de más de 10.100 compañías.
- **B.2 Regional Business News**: ofrece acceso a artículos y noticias de más de 80 publicaciones del ámbito metropolitano y rural de Estados Unidos.
- **B.3 eBook Business Collection**: acceso a una colección de 18.400 libros electrónicos sobre temática empresarial: Marketing, Finanzas, Emprendimiento... Contiene libros de editoriales universitarias tan prestigiosas como Oxford University Press, Cambridge Scholars Publishing, Booher Research Institute, Princeton University Press, entre otras.
- **B.4 EBSCO Computers & Applied Sciences Complete**. Base de datos con más de 640 revistas a texto completo que cubren las disciplinas de computación, tecnología e ingeniería. Es especialmente útil para los investigadores que estudian las implicaciones sociales y de negocios de las nuevas tecnologías.
- **B.5 EBSCO Psychology and Behavioral Sciences Collection**. Base de

datos con más de 480 revistas a texto completo sobre psicología, incluidas muchas indexadas en PsycINFO. Ofrece una cobertura particularmente sólida en psicología y asesoramiento para niños y adolescentes.

Se prevé para todas las titulaciones que incorporen estudios sobre el comportamiento de los usuarios (User experiencie) y comportamiento del consumidor.

C. **Recursos provistos por Emeral a través de Emerald Insight.**

Estos recursos están consorciados y ya se poseen en la actualidad. Da acceso a toda la colección de publicaciones de la editorial Emerald Group Publishing Limited. La suscripción planificada incluye más de 210 título en los siguientes ámbitos: Contabilidad, Finanzas y Economía; Gestión de Turismo y Hostelería; Marketing; Negocios, Gestión y Estrategia; Operaciones, Logística y Calidad; Política Pública y Gestión Medioambiental; Recursos Humanos, Aprendizaje y Estudios Organizacionales; Sociología.

Emerald contiene artículos de revistas especializadas, capítulos de libros, estudios de caso, informes de expertos y gráficos, principalmente.

Además de esta misma editorial se tiene acceso a la colección de University Press. Se trata de un recurso a texto completo de más de 130 revistas de la editorial MCB University Press. La cobertura cronológica va desde 1994 para el texto completo, y desde 1989 para los resúmenes. Los ámbitos temáticos que abarca son: recursos humanos, economía, empresa, márketing, producción, calidad, ingeniería, gestión del conocimiento, biblioteconomía y documentación; además de algunos títulos sobre contabilidad, auditoría, finanzas, etc.

D. **Wolters Kluwer incorpora la revista Capital Humano y Técnica Contable y Financiera.**

E. **Harvard-Deusto nos provee de suscripción digital a las 3 revistas de Harvard Deusto (Business Review, Management & Innovation y Learning & Pedagogics**

F. **e-libro ofrece acceso a documentos en texto completo (libros, artículos, tesis, revistas e informes) de todas las disciplinas académicas.** Es posible buscar títulos, abrirlos y leerlos en línea. Para trabajar sobre el libro o descargarlo, es necesario registrar una cuenta de usuario personal.

G. **Merge Marge Books** es una de las mejores bibliotecas digitales especializada en ediciones técnicas dirigidas a la formación y el desempeño profesional en: Gestión empresarial; Cadena de suministro; Logística; Transporte; Comercio internacional.

**H. Tirant lo Blanc,** Incluye dos servicios

- Nube de lectura: Librería digital dotada de una interfaz de lectura que dispone de todas las funciones de las librerías

digitales. El lector encontrará obras de todos los géneros de la literatura, humanidades, ciencia, ciencias sociales, etc.

- Fondo editorial: La Biblioteca Virtual aporta herramientas de búsqueda sobre el fondo editorial de Tirant desde el año 2005. Se puede buscar por títulos, contenido, autores, colecciones y materias.

**I. Science Direct - College Edition Health & Life Sciences.** Acceso a más de 1200 revistas a texto completo desde 1995, un total de 4.482 libros, 2.270 libros en serie y 102 obras de referencia de la editorial Elsevier de las siguientes disciplinas: Ciencias de la agricultura y biológicas, bioquímica, genética y biología Molecular, ciencias de la nutrición, medicina forense, farmacología y ciencias de los animales.

**J. JSTOR Music Collection.** La colección de contenidos musicales en JSTOR incluye más de 70 revistas y 50 libros electrónicos académicos y abarca temas interdisciplinarios, que se solapan con áreas como los estudios afroamericanos, la educación y las artes escénicas. Un grupo de títulos que van desde la música africana a la música folclórica y la música asiática proporcionan recursos en profundidad para los estudios culturales y regionales. El contenido musical en JSTOR es importante en musicología, etnomusicología, teoría musical y educación musical.

## 6. Bases de Datos

Los siguientes recursos ya están licenciados, menos la base de datos de Tirant que se consorcia en la biblioteca con VIU.

- Base de datos de Tirant lo Blanc. Base de datos que incluye Jurisprudencia y resoluciones administrativas, Legislación, Doctrina (obras a texto completo), bibliografía de referencia, biblioteca y formularios de diferentes ámbitos jurídicos: privado (civil, mercantil e internacional), procesal civil, público (administrativo, contencioso-administrativo y constitucional), penal (procesal y sustantivo), laboral (procesal y sustantivo) y financiero-tributario.
  Además, incorpora Tirant Analytics es un nuevo concepto de búsqueda de información jurídica en Big Data. Presenta, por primera vez, los resultados de una búsqueda de jurisprudencia de forma gráfica, permitiendo visualizar caminos o estrategias inalcanzables. Se puede conocer el criterio jurídico de los jueces y compararlos entre sí, así como construir un árbol de decisión, entre otras funcionalidades.
- Passport (Euromonitor) proporciona acceso a informes de mercado de ámbito internacional, perfiles de empresas, análisis de noticias y tendencias sobre sectores y países, así como estadísticas comparables. Incluye previsiones demográficas e informes sobre el estilo de vida del consumidor en diferentes países.
- MarketLine Advantage ofrece informes sobre sectores, empresas, países, información sobre acuerdos financieros, noticias y artículos de opinión.

También proporciona acceso a las bases de datos Country statistics y Market Data Analytics.

- Statista es uno de los principales portales de estadísticas del mundo. Incluye más de 1.500.000 estadísticas de industrias, sectores, mercados digitales, empresas, consumidores, tendencias y temas de actualidad. También contiene dosieres especializados, infografías, informes industriales y estudios. Ofrece facilidades para visualizar y descargar los datos en diferentes formatos (PPT, PDF, PNG, XLS).
- Amadeus, base de datos paneuropea que contiene información financiera comparable sobre más de 24 millones de empresas públicas y privadas. Puede utilizarse para realizar investigaciones sobre empresas individuales, para buscar empresas con perfiles específicos y para llevar a cabo análisis.
- Alimarket es una empresa Líder en información económica sectorial desde 1982. En Alimarket se publican diariamente noticias sobre las empresas y los mercados agroalimentarios. Además, disponen de reportajes y dosieres que se han constituido como la referencia informativa para miles de profesionales y sus empresas. El acceso a toda esta información y más se encuentra accesible mediante sus Bases de Datos de Alimentación, Gran Consumo, Hoteles y Restauración y Construcción.
- CISS Fiscal es una Base de Datos de Wolters Kluwer que ofrece un tratamiento integral de toda la información necesaria en materia Fiscal y Tributaria, actualizada diariamente y totalmente interrelacionada (comentarios, legislación, doctrina y jurisprudencia, casos prácticos, formularios, esquemas, tablas...). Analizado por el mejor equipo de expertos.

## 7. Recursos para el Personal Docente e Investigador.

- Web of science es la Plataforma web que contiene bases de datos de información bibliográfica y recursos de análisis de información para evaluar y analizar los resultados de la investigación. Recoge las referencias de las principales publicaciones científicas de cualquier disciplina del conocimiento.
- De próxima adquisición: Dialnet Plus. Es uno de los mayores portales bibliográficos del mundo, cuyo principal cometido es dar mayor visibilidad a la literatura científica hispana. Contiene referencias de artículos, revistas, libros, tesis y congresos, muchos de ellos con acceso libre al texto completo, principalmente en español. Además, nos permite una búsqueda avanzada de documentos, autores, congresos y tesis. Dispone de un servicio de alertas.
- De próxima adquisición: SCOPUS. Scopus es una base de datos bibliográfica de resúmenes y citas de artículos de revistas científicas. Cubre aproximadamente 24.500 títulos de publicaciones seriadas (revistas, conferencias, series de libros de investigación) de más de 5000 editores en 140 países, incluyendo revistas revisadas por pares de las

áreas de ciencias, tecnología, medicina y ciencias sociales, incluyendo artes y humanidades. La plataforma tecnológica es desarrollada por Elsevier y se distribuye por FECYT.

- Repositorio del Consejo Superior de Investigaciones Científicas que agrupa los resultados de las investigaciones que se llevan a cabo en el CSIC, en su mayoría en acceso abierto. Dispone de más de 180.000 registros de artículos o libros, siendo más del 60% en acceso abierto. Entre sus áreas de investigación se encuentran biología y biomedicina, ciencia y tecnología de alimentos, ciencia y tecnología de materiales o humanidades y ciencias sociales, entre otras.

# PROCEDIMIENTO:

# PG18 - GESTIÓN DE EXPEDIENTES, CERTIFICADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS

# ÍNDICE

1. OBJETO:..... 3
2. ALCANCE:..... 3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA: ..... 3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:..... 3
5. REGISTROS: ..... 7

| VERSIÓN | CONTROL DE MODIFICACIONES | FECHA |
|---|---|---|
| 01 | Versión original | 03/10/2022 |
| | | |
| | | |

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Secretaría General**

## 1. OBJETO:

Sistematizar el conjunto de acciones necesarias para la creación, el mantenimiento y la custodia de los expedientes de los estudiantes que se matriculan en los títulos de la Universidad, así como la expedición de los certificados académicos y demás documentos oficiales a petición de los interesados.

## 2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación al conjunto de estudiantes que se matriculan en la Universidad.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio europeo de Educación Superior (ENQA).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Real Decreto 640/2021, de 27 de julio, de creación, reconocimiento y autorización de universidades y centros universitarios, y acreditación institucional de centros universitarios.
- Real Decreto 195/2016, de 13 de mayo, por el que se establecen los requisitos para la expedición del Suplemento Europeo al Título Universitario de Doctor.
- Real Decreto 1002/2010, de 5 de agosto, sobre expedición de títulos universitarios oficiales.
- Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto, por el que se establece el procedimiento para la expedición por las universidades del Suplemento Europeo al Título.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.
- Normativas internas de la Universidad.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

### 4.1 Creación del Expediente de un Estudiante

Una vez que el estudiante es admitido en la Universidad, éste realiza la preinscripción y el pago de la cuota de apertura de expediente.

El pago de la cuota garantiza la plaza del alumno en los estudios admitidos, siempre y cuando el estudiante aporte a la Universidad, en el plazo establecido, la documentación necesaria para el acceso a la titulación según la legislación vigente.

Si el estudiante entrega la documentación solicitada en el plazo

establecido podrá realizar la matrícula. Se debe verificar la originalidad de la documentación previamente. La copia de la matrícula quedará archivada en su expediente.

Si el estudiante no entrega la documentación solicitada en el plazo establecido no se matriculará al estudiante.

### 4.2 Custodia de los Expedientes

EXPEDIENTE ACTIVO

A lo largo del desarrollo de los estudios del alumno en la Universidad, la documentación generada (matricula, reconocimientos o convalidaciones, certificaciones de notas, solicitudes de cambio o anulaciones de matrícula, solicitud de baja, expedición de certificados o títulos) se registra y custodia en el expediente físico y/o digital correspondiente del estudiante.

EXPEDIENTE NO ACTIVO

Una vez que finaliza los estudios, el expediente del estudiante pasa a otro archivo diferente donde se custodian hasta que el estudiante solicita la expedición de su título.

EXPEDIENTE INACTIVO

El expediente de un estudiante se modificará a inactivo cuando quedando todavía créditos para completar sus estudios, causa baja pero no solicita el traslado de expediente a otra universidad. Si tras 4 cursos académicos, el estudiante no se ha vuelto a matricular o ha solicitado el traslado, se cierra y se envía al Archivo General.

EXPEDIENTE FINALIZADO

Cuando el estudiante solicita la expedición del título y finalmente lo retira, su expediente se cierra y pasa de No Activo a Finalizado. Los expedientes finalizados pasan al Archivo General donde se custodian.

Cuando un estudiante que ha estado matriculado, causa baja y solicita el traslado de expediente a otra universidad, éste se cierra y se envía al Archivo General.

### 4.3 Certificaciones Académicas

Los estudiantes o egresados de la Universidad podrán solicitar un certificado académico.

Los tipos de certificaciones académicas que pueden solicitar son:

- Certificado de calificaciones (si se desea reflejar la nota media se deberá indicar en la solicitud expresamente).
- Certificado de estudios que está cursando.
- Certificado supletorio al Título (sólo cuando se está tramitando el título y tendrá validez hasta que se entregue el título).
- Otros tipos de certificaciones.

Las certificaciones podrán ser de dos tipos:

- Informativas: informan, pero no tienen validez académica.
- Vinculantes: tienen validez académica oficial.

Dependerá del tipo del certificado solicitado y si éste es informativo o vinculante, podrá conllevar algún coste.

Su tramitación se realizará de forma electrónica y dependiendo del certificado, seré enviado a través de correo electrónico o entregado físicamente

### 4.4 Tramitación de la Expedición de Títulos

La tramitación de la expedición del Título y el Suplemento Europeo al Título (SET) se gestionará a través de la Secretaría o de forma electrónica.

Para la tramitación del Título y el SET, el estudiante deberá presentar o enviar la documentación requerida:

- Solicitud de Expedición de Título y/o SET.
- Copia del DNIE o NIF en vigor.
- Resguardo del pago de derechos de expedición del título universitario.

Si el estudiante solicita el SET posteriormente a Título, deberá volver a presentar la solicitud y las copia del DNIE o NIF en vigor.

Secretaría Académica revisará y corroborará que el expediente está completo y que dispone de toda la documentación y los datos requeridos para tramitar la expedición del Título y/o SET.

Posteriormente, la Secretaría envía al Ministerio las solicitudes para su registro y asignación del Número de Registro Nacional de Títulos.

El Número de Registro Nacional de Títulos de cada título se incorpora al expediente del alumno antes de su cierre y envío al Archivo General.

Cuando la Universidad recibe los títulos y verifica que la información es correcta, procede a su firma.

### 4.5 Entrega de los Títulos

El alumno deberá recoger el título personalmente o a través de persona autorizada con poder notarial. Asimismo, podrá solicitar su envío a una Delegación, Subdelegación de Gobierno o Embajada/Oficina Consular española si reside en el extranjero, previa solicitud y pago de los derechos correspondientes.

Una copia firmada del título, por el estudiante y por el personal de Secretaría, será archivada en su expediente. En dicha copia se indicará la fecha y la forma de entrega del mismo.

### 4.6 Duplicado del Título

El extravío o destrucción del título por parte del estudiante podrá dar lugar a la expedición de un duplicado, a instancias del interesado.

Si no se tiene ninguna parte del mismo que permita su identificación, se deberá publicar un anuncio en el BOE sobre su extravío y tras 30 días, volverá a rellenar la Solicitud de Expedición y realizar el pago de derechos de expedición.

Tanto la publicación en el BOE como el pago de derechos de expedición deberán ser abonados por el egresado.

Si el título está deteriorado, se solicitará la reimpresión del mismo tras entregar del original, rellenar la Solicitud de Expedición y realizar el pago de derechos de expedición que corresponda..

## 5. REGISTROS:

| NOMBRE REGISTRO | QUIÉN ARCHIVA | TIEMPO CONSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Expedientes activos | Secretaría | Indefinido |
| Expedientes no activos | Secretaría | Indefinido |
| Expedientes inactivos | Secretaría | Indefinido |
| Expedientes finalizados | Archivo General | Indefinido |
| Solicitud de Certificación Académica | Secretaría | Indefinido |
| Solicitud de Expedición del Título y/o SET | Secretaría | Indefinido |
| Solicitud de envío del Título | Secretaría | Indefinido |
| Copia del Título | Archivo General | Indefinido |

# PROCEDIMIENTO:

# PG19 - MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

# ÍNDICE

1. OBJETO: ..... 3
2. ALCANCE:..... 3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA: ..... 3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: ..... 3
5. REGISTROS:..... 6

| VERSIÓN | CONTROL DE MODIFICACIONES | FECHA |
|---|---|---|
| 01 | Versión original | 03/10/2022 |
| | | |
| | | |

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Vicerrectorado de Calidad**

## 1. OBJETO:

Definir la sistemática que permite medir la satisfacción de los diferentes grupos de interés (estudiantes, PDI, PAS, egresados y empleadores) con el objetivo de asegurar la calidad de los títulos impartidos en todos sus centros.

## 2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación a los diferentes grupos de interés vinculados con las titulaciones y servicios de la Universidad.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio europeo de Educación Superior (ENQA).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Guía de Seguimiento de la Fundación para el Conocimiento Madrimasd.
- Guía de Renovación de la Acreditación de la Fundación para el Conocimiento Madrimasd.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.
- Normativas internas de la Universidad.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

### 4.1 Diseño

El Vicerrectorado de Calidad supervisa los cuestionarios que permiten la medición de la satisfacción de los grupos de interés siguiendo las indicaciones y propuestas de los departamentos implicados en cada encuesta.

Cada encuesta responde a necesidades específicas, por lo que tienen periodicidades y características diferentes.

Las encuestas de satisfacción se analizan y revisan periódicamente con el fin de introducir los cambios que se estimen necesarios.

### 4.2 Planificación

El Vicerrectorado de Calidad es el encargado de realizar las encuestas de satisfacción de manera periódica a los diferentes grupos de interés.

Las encuestas de satisfacción que se realizan periódicamente son:

| Grupo de Interés | Encuesta | Aspectos que valoran | Periodicidad |
|---|---|---|---|
| Alumnos de Grado / Máster | Satisfacción con la docencia en la asignatura/materia | Valoran diferentes aspectos de la docencia | Al finalizar la asignatura |
| | Satisfacción con el título, tutorización y la labor del director/a + Recursos, instalaciones y servicios generales | Valoran diferentes aspectos del título, tutorización, director, recursos, instalaciones y servicios generales | Grado: al finalizar los dos primeros cursos y al finalizar el título.<br>Máster: al finalizar el título. |
| | Satisfacción con la asignatura de Prácticas y la labor de los tutores | Valoran la gestión y el desarrollo de las prácticas | Al final de cada periodo de prácticas |
| | Satisfacción con la Movilidad (Outgoing) | Valoran la gestión y el desarrollo de la movilidad de los estudiantes de la universidad | Semestral |
| | Satisfacción con la Movilidad (Incoming) | Valoran la gestión y el desarrollo de la movilidad de los estudiantes extranjeros que vienen a la universidad | Semestral |
| | Satisfacción con la asignatura de TFT y la labor de los tutores | Valoran la gestión y el desarrollo del TFT | Anual |
| Tutores Externos | Satisfacción con los Estudiantes de las Prácticas Académicas Externas | Valoran el desarrollo de las prácticas de los estudiantes | Anual |
| Personal Docente e Investigador | Satisfacción con la Titulación | Valora la gestión y el desarrollo de la titulación | Al final cada edición del título |
| Personal de Administración y Servicios | Satisfacción con la Titulación | Valora la gestión y el desarrollo de la titulación | Anual |
| Egresados | Satisfacción de egresados e inserción laboral | Valora los aspectos generales de la titulación al finalizar los estudios, así como la empleabilidad del título. | 12 meses después de finalizar estudios. |

El Vicerrectorado de Calidad se encarga de la gestión informática de la

aplicación de encuestas siguiendo las fechas y planificación de los distintos departamentos.

4.3 Realización

Las encuestas de satisfacción se realizan a través de la herramienta de encuestas.

Se enviarán notificaciones a los estudiantes para comunicarles el comienzo del periodo de realización y duración de cada encuesta.

Las encuestas se cumplimentarán a lo largo del periodo establecido. En dicho periodo el Vicerrectorado de Calidad realizará el seguimiento, informando a los responsables de la participación para que puedan establecer acciones para conseguir el máximo índice de respuesta.

4.4 Procesamiento

Cuando finaliza el periodo de realización de las encuestas, los datos se procesarán de forma agrupada con el fin de extraer resultados sobre los indicadores de cada título o servicio.

4.5 Resultados

Una vez finalizado el periodo de encuestas, los reportes generados por la aplicación informática se enviarán a la figura responsable para su análisis y revisión. Estos reportes se enviarán al término de la campaña de recogida de encuestas.

En ningún caso se podrá facilitar resultados de la encuesta asignatura-docente antes del cierre de actas de la última convocatoria de la asignatura en el curso correspondiente.

El Vicerrectorado de Calidad publicará los principales resultados e indicadores de cada título para su consulta por parte de todos los grupos de interés de manera anual.

4.6 Otras Encuestas

Sin menoscabo de lo anterior, se podrán diseñar otras encuestas específicas para la valoración de servicios o situaciones concretas. Estas encuestas no se gestionarán desde el Vicerrectorado de Calidad, pero sus resultados servirán para la revisión del sistema, indicada en el PG25.

## 5. REGISTROS:

| NOMBRE REGISTRO | QUIÉN ARCHIVA | TIEMPO CONSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Formularios de Encuestas | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Informes de Resultados | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Indicadores de satisfacción | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |

# PROCEDIMIENTO:

# PG20 - MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DE RENDIMIENTO DE LOS TÍTULOS

# ÍNDICE

1. OBJETO:..... 3
2. ALCANCE:..... 3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA: ..... 3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:..... 3
5. REGISTROS: ..... 7

| VERSIÓN | CONTROL DE MODIFICACIONES | FECHA |
|---|---|---|
| 01 | Versión original | 03/10/2022 |
| | | |
| | | |

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Vicerrectorado de Calidad**

## 1. OBJETO:

Definir los indicadores de rendimiento y la metodología que permite obtener la información de los indicadores.

## 2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación a las titulaciones y servicios de la Universidad.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio europeo de Educación Superior (ENQA).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Última versión de las Memorias de los Títulos verificadas o modificadas con informe favorable.
- Programa de Seguimiento de la Fundación para el Conocimiento Madrimasd.
- Programa de Renovación de la Acreditación de la Fundación para el Conocimiento Madrimasd.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.
- Normativas internas de la Universidad.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

### 4.1 Definición de los indicadores

A partir de la experiencia de años anteriores y de las guías de seguimiento y acreditación publicadas por la Fundación Madrimasd, el Vicerrectorado de Calidad, junto con el Decanato, las Titulaciones y los Servicios, definirá los indicadores a utilizar para el análisis de los resultados.

### 4.2 Medición

El Vicerrectorado de Calidad, con el apoyo del Servicio Informático, será el responsable de la gestión de los indicadores de rendimiento.

Los indicadores de rendimiento utilizados por título / servicio y curso académico son:

| Nombre | Código | Descripción |
|---|---|---|
| Enrollment por Facultad/Centro | I01 | Nº de alumnos matriculados en un curso académico. |
| Tasa de graduación | I02 | Según la cohorte de entrada, relación de estudiantes de nuevo ingreso que finalizan sus estudios en el tiempo teórico estipulado +1 o antes. |
| Tasa de abandono de título | I03 | Porcentaje de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso en estudios que no se encuentran matriculados en esos estudios en los dos cursos siguientes (pudiendo haber abandonado el sistema universitario, haber cambiado de estudio, o haber salido de España a realizar otros estudios). |
| Tasa de abandono por cambio de título | I04 | Porcentaje de estudiantes de una cohorte de nuevo ingreso que se matricularon en otro título en los 2 cursos siguientes (realidad: no haber anulado en 90 días, no se tiene en cuenta que sea nuevo ingreso, No se tiene en cuenta si se va de la Universidad. Sólo se analizan las FUGAS de un título). |
| Tasa de rendimiento | I05 | Relación porcentual entre el número de créditos superados y número de créditos matriculados. |
| Tasa de éxito | I06 | Relación porcentual entre número de créditos superados y número de créditos presentados. |
| Tasa de evaluación | I07 | Relación porcentual entre número de créditos presentados y número de créditos matriculados. |
| Tasa de eficiencia | I08 | Relación porcentual entre el número total de créditos teóricos necesarios y el número de créditos matriculados. |
| Duración media | I09 | Duración media del alumno, teniendo en cuenta el curso en el que entra (por posibles convalidaciones) y los años que tiene que cursar. |
| Nota media | I10 | Es la media aritmética de las notas de expediente académico de los estudiantes egresados. |
| Tasa de renovación | I11 | % estudiantes de la titulación que son de nuevo ingreso. |

| Nombre | Código | Descripción |
|---|---|---|
| Tasa de transición | I12 | % estudiantes que al finalizar un grado comienzan un máster en el curso inmediatamente posterior. |
| Tasa de empleo al año | I13 | % de estudiantes que están trabajando, o a punto de comenzar a trabajar, o en su propia empresa o creando su propia empresa relacionada con el área de estudio del título cursado, al año de haber finalizado. |
| Tasa de empleo a los 3 años | I14 | % de estudiantes que están trabajando, o a punto de comenzar a trabajar, o en su propia empresa o creando su propia empresa relacionada con el área de estudio del título cursado, a los 3 años de haber finalizado. |

El Vicerrectorado de Calidad obtiene los resultados de los indicadores de manera anual, en caso de que sea posible, o en función de la disponibilidad de cada indicador.

### 4.3 Resultados

El Vicerrectorado de Calidad es el encargado de recoger los resultados de los indicadores de rendimiento y facilitarlos a los responsables (títulos, servicios…) para que realicen un análisis de los mismos y así poder definir los planes de mejora que se consideren oportunos (PG24. Seguimiento Interno Anual de los Títulos Oficiales).

## 5. REGISTROS:

| NOMBRE REGISTRO | QUIÉN ARCHIVA | TIEMPO CONSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Indicadores de Rendimiento | Departamento de Calidad | Indefinido |

unie*
Universidad

# PROCEDIMIENTO:

# PG21 - GESTIÓN DE LAS SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES (S.Q.R.F) GESTIÓN DE LAS NO CONFORMIDADES

# ÍNDICE

1. OBJETO:..... 3
2. ALCANCE:..... 3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:..... 3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: ..... 3
5. REGISTROS:..... 7

| VERSIÓN | CONTROL DE MODIFICACIONES | FECHA |
|---|---|---|
| 01 | Versión original | 03/10/2022 |
| | | |
| | | |

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Vicerrectorado de Calidad**

## 1. OBJETO:

Establecer la forma en que se gestionan, registran y resuelven las reclamaciones, quejas y sugerencias de los grupos de interés y las acciones de mejora que se establecen tras su análisis.

Definir cómo los centros de UNIE garantizan la correcta gestión de las incidencias (sugerencias, quejas, reclamaciones y felicitaciones o S.Q.R.F.) que ocurren y le son comunicadas por sus grupos de interés, con el fin de mejorar los servicios que prestan.

Definir las actividades a realizar para la identificación, tratamiento y solución de no conformidades, y para el establecimiento de las acciones preventivas y correctivas que de ellas se deriven.

## 2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación en la Universidad.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio europeo de Educación Superior (ENQA).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad.
- Normativas internas de la Universidad.
- Norma ISO 9001 vigente.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

UNIE considera las sugerencias, quejas y reclamaciones como oportunidades de mejora y fuente de información sobre la satisfacción de los diferentes grupos de interés. Por tanto, con este procedimiento se canaliza adecuadamente la recogida y análisis de S.Q.R.F. para poder establecer acciones de mejora en los procesos involucrados.

### 4.1 Recepción, registro y resolución de reclamaciones y quejas

Cualquier persona, estudiante, profesor o personal de administración y servicios pueden trasladar su reclamación o queja de manera individual a través de una instancia disponible en la web o en el campus virtual que dirigirá a:

1) Servicios/Atención al estudiante: que se cataloga internamente como

atención de primer nivel.
2) Gestor de Reclamaciones: que se cataloga internamente como atención de segundo nivel.

También se pueden hacer llegar reclamaciones a través de sus representantes o delegados, quienes las trasladarán a cualquiera de los departamentos mencionados y por el mismo canal.

El plazo máximo para la presentación de la queja o reclamación será de 6 meses desde que se tuviera conocimiento de los hechos.

En los casos en que sea posible, la reclamación se resolverá directamente por cualquiera de los anteriores destinatarios.

La reclamación o queja remitida a Servicios/Atención al Estudiante, como departamento responsable de la atención de primer nivel, identificará las áreas o departamentos afectados, y la remitirá a sus responsables para canalizarla o resolverla. Se comunicará su recepción en el plazo de 48 horas y la resolución definitiva en un plazo máximo de 7 días.

La reclamación o queja remitida al Gestor de reclamaciones, será puesta en conocimiento de los departamentos afectados, analizada y catalogada. Se comunicará su recepción en el plazo de 48 horas. En esa comunicación, en caso de necesitarlo, se le enviará un formulario ad hoc donde se le solicitará más información. La resolución definitiva se comunicará motivada en un plazo máximo de 10 días.

Sea cual sea el canal por el que se recoja la reclamación o sugerencia, ésta debe ser evaluada por el responsable del área afectada para su resolución o análisis.

En último término, UNIE cuenta con la figura del Defensor Universitario, que es la persona encargada de velar y tutelar los derechos y libertades de los estudiantes y del personal ante las actuaciones de los diferentes órganos y servicios de la Institución, tal como se regula en la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades y normativa interna específica de desarrollo.

En el caso de que la entidad colaboradora de la Universidad no cuente con Defensor Universitario, su función a efectos de gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias, la realizará la persona en quien recaiga esta responsabilidad, según la normativa de la entidad en concreto.

Las solicitudes al Defensor Universitario se realizarán a través del formulario alojado en la web. No serán admitidas a trámite aquellas

peticiones o reclamaciones que no supongan una violación de derechos o libertades de los miembros de la Comunidad Universitaria, que deberán seguir en primer término los cauces ordinarios establecidos para su resolución.

Una vez recepcionada, el Defensor o persona delegada, identificará los servicios o departamentos implicados, con los que se reunirá para identificar o proponer las posibles soluciones. También podrá reunirse con el estudiante, el Consejo de Delegados u órgano equivalente cuando sea requerido o a instancia propia.

El Defensor o persona delegada, comunicará al remitente, a través de correo electrónico, la admisión o no a trámite de su reclamación, queja o solicitud en plazo de 15 días hábiles a contar a partir desde el día siguiente a su recepción.

### 4.2 Recepción, registro y resolución de sugerencias

Como vía de entrada para la comunicación con todos los grupos de interés, la Universidad o la institución disponen de un Buzón de Sugerencias en la web. A través de este buzón se recogen comunicaciones categorizadas como:

- Sugerencia: la iniciativa dirigida a mejorar la calidad de la atención recibida o los servicios prestados por la Universidad o institución.
- Felicitación: la manifestación de satisfacción o reconocimiento respecto a la atención recibida o los servicios prestados por la Universidad o institución.

### 4.3 Acciones de mejora

Las acciones de mejora se obtienen a partir de:

- La revisión del sistema de gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias.
- Las auditorías internas o externas.
- El análisis y evaluación de las oportunidades de mejora, de las necesidades de la Universidad o institución.
- Las sugerencias recibidas por parte de los grupos de interés.
- Cualquier proceso de evaluación externa.

Se registran por el Vicerrectorado de Calidad en el registro de Acciones de Mejora. En ese mismo registro, se planifican las acciones tomadas.

Otro registro para acciones de mejora son los Planes de Mejora de Título y de Área, que recogen las propuestas de mejoras derivadas del proceso

de revisión periódica de los títulos, tanto interna como externa, según establece el PG24 Seguimiento Interno Anual de los Títulos.

El Vicerrectorado de Calidad realiza un seguimiento periódico de las acciones correctivas y de mejora, y procede a informar a los responsables de departamento de aquellas acciones que están pendientes de cerrar.

El Vicerrectorado de Calidad comprueba la eficacia de las acciones implementadas y las da por cerradas si procede.

Las acciones de mejora son revisadas por el Comité de Aseguramiento de la Calidad, al menos, una vez al año según la importancia de éstas.

### 4.4 No conformidades

Cualquier persona podrá detectar una no conformidad, que deberá ser registrada por el servicio o titulación correspondiente.

El servicio o título afectado deberá investigar las causas y establecer acciones correctivas para subsanar la no conformidad y controlarla, corregirla y hacer frente a las consecuencias.

### 4.5 Medidas preventivas y correctivas

Las medidas preventivas son acciones tomadas para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable. Actúa sobre la causa para prevenir que algo ocurra.

Las medidas correctivas son acciones para eliminar la causa de una no conformidad y evitar que vuelva a ocurrir. Actúa sobre la causa y el efecto para prevenir que algo vuelva a ocurrir.

Tanto las medidas preventivas como las correctivas buscan prevenir, corregir y eliminar las causas potenciales de una no conformidad y/o de los acontecimientos no deseados que puedan afectar a la calidad de los servicios prestados.

Cuando se detectan no conformidades, en la ficha de registro se incluirán las medidas preventivas y correctivas necesarias para su eliminación.

## 5. REGISTROS:

| NOMBRE REGISTRO | QUIÉN ARCHIVA | TIEMPO CONSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Registro de solicitudes y resoluciones | Departamento de Calidad | Indefinido |
| Buzón de sugerencias y felicitaciones | Departamento de Calidad | Indefinido |
| Ficha de no conformidades | Departamento de Calidad | Indefinido |
| Informes anuales de reclamaciones, quejas y sugerencias | Departamento de Calidad | Indefinido |

# PROCEDIMIENTO:

# PG22 - SEGUIMIENTO INTERNO ANUAL DE LOS TÍTULOS

# ÍNDICE

1. OBJETO:..... 3
2. ALCANCE:..... 3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:..... 3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: ..... 3
5. REGISTROS:..... 5

| VERSIÓN | CONTROL DE MODIFICACIONES | FECHA |
|---|---|---|
| 01 | Versión original | 03/10/22 |
| | | |
| | | |

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Comité de Calidad de la Titulación**

## 1. OBJETO:

Asegurar el adecuado desarrollo de los títulos y velar por la mejora continua de éstos, conforme a lo establecido en la memoria del título.

Esto permite detectar posibles desviaciones en el desarrollo de las titulaciones respecto a lo planificado, incorporar las recomendaciones de los informes de evaluación externa, aportar recomendaciones y/o sugerencias, proporcionar retroalimentación útil para la mejora de los títulos y rendir cuentas a los grupos de interés.

Por tanto, lo que se pretende es:

- Conocer que se ha hecho (Informe Anual de Seguimiento).
- Planificar lo que se va a hacer (Plan de Mejora).

## 2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación al conjunto de titulaciones que se imparten en la Universidad.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio europeo de Educación Superior (ENQA).
- Real Decreto 822/2021, de 28 de septiembre, por el que se establece la organización de las enseñanzas universitarias y del procedimiento de aseguramiento de su calidad.
- Ultima versión de las memorias de los títulos.
- Normativas internas de la Universidad.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

### 4.1 Informe Anual de Seguimiento del Título

El Vicerrectorado de Calidad será el responsable del diseño del Informe de Seguimiento Anual.

En este informe se recogerán y analizarán los siguientes aspectos:

1. Perfil de ingreso
2. Indicadores y resultados de satisfacción

3. Resultados por asignatura
4. Profesorado
5. Comisiones de Calidad del Título
6. Conclusiones generales del título
7. Propuestas de mejora del título

Las propuestas de mejora recogerán las acciones que permiten corregir las desviaciones detectadas en la implantación y/o el desarrollo del título y los objetivos de mejora del título, y que serán implantadas en el curso académico siguiente.

Durante el curso académico se desarrollarán las acciones planificadas y se medirá el grado de consecución de los objetivos, con el fin de detectar posibles desviaciones y así, poder aplicar las medidas que se consideren oportunas.

La Dirección de la Titulación o la Coordinación de Directores será la responsable de realizar el Informe Anual del Título al finalizar el curso académico. Este informe será presentado para su análisis al Vicerrectorado de Calidad y al Comité de Calidad del Título y del Centro.

## 5. REGISTROS:

| NOMBRE REGISTRO | QUIÉN ARCHIVA | TIEMPO CONSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Informe Anual del Título | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Actas del Comité de Calidad del Centro | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Actas del Comité de Calidad del Título | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |

# PROCEDIMIENTO:

# PG23 - REVISIÓN ANUAL DEL SISTEMA

# ÍNDICE

1. OBJETO: ..... 3
2. ALCANCE:..... 3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA: ..... 3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO: ..... 3
5. REGISTROS:..... 5

| VERSIÓN | CONTROL DE MODIFICACIONES | FECHA |
|---|---|---|
| 01 | Versión original | 03/10/2022 |
| | | |
| | | |

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Vicerrectorado de Calidad**

unie*
Universidad

## 1. OBJETO:

El presente procedimiento tiene por objeto establecer las pautas a seguir para que la Dirección de UNIE realice revisiones del Sistema de Gestión de la Calidad y pueda, de este modo, asegurarse de la idoneidad, adecuación, eficacia y alineación continuas con la dirección estratégica de la organización. Así como garantizar que se han implementado y se llevan a cabo adecuadamente los procedimientos del SAIC en los Títulos, los Centros y la Universidad en general.

## 2. ALCANCE:

Este procedimiento se aplica a todo el Sistema de Gestión de la Calidad, tanto en documentos escritos como en implantación de procedimientos, cumplimiento de objetivos y otras actuaciones que tengan que ver en general con el Sistema de Gestión de la Calidad de UNIE.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Manual de Calidad del SAIC.
- Manual de Procedimientos del SAIC.
- Norma UNE-EN-ISO 9001 vigente.
- Normativas internas de la Universidad.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

En la Revisión del Sistema por la Dirección se analizará la información aportada por los procedimientos, los informes de seguimiento anuales de los títulos y los resultados de las auditorías internas realizadas a lo largo del curso.

La revisión se deberá sustentar tanto en elementos objetivos (los registros, indicadores, documentos …) como en las propias personas. No podemos olvidar que los procesos que marcamos en un determinado momento pueden sufrir modificaciones tanto accesorias como sustanciales (por ejemplo, cambiar horarios, innovaciones metodológicas, nuevos programas, etc.).

La Revisión por la Dirección deberá planificarse y llevarse a cabo incluyendo consideraciones sobre:

a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
b) Los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SAIC.
c) La información sobre el desempeño y la eficacia del SAIC, incluidas las tendencias relativas a:
    1. La satisfacción del cliente y la retroalimentación de otros grupos de interés pertinentes.
    2. El grado en el que se han logrado los objetivos de calidad.

3. El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios.
4. Las no conformidades y acciones correctivas.
5. Los resultados de seguimiento y medición.
6. Los resultados de las auditorías.
7. El desempeño de los proveedores externos.

d) La adecuación de los recursos.

e) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.
f) Las oportunidades de mejora.

Las salidas de la Revisión por la Dirección deberán incluir las decisiones y acciones relacionadas con:

a) Las oportunidades de mejora.
b) Necesidades de cambios en el SAIC.
c) Necesidades de recursos.

## 5. REGISTROS:

| NOMBRE REGISTRO | QUIÉN ARCHIVA | TIEMPO CONSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Revisión del Sistema por la Dirección | Departamento de Calidad | Indefinido |

# PROCEDIMIENTO:

# PG24 - AUDITORIAS

# INTERNAS

Planeta Formación y Universidades

# ÍNDICE

1. OBJETO:..... 3
2. ALCANCE:..... 3
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA: ..... 3
4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:..... 3
5. REGISTROS: ..... 6

| VERSIÓN | CONTROL DE MODIFICACIONES | FECHA |
|---|---|---|
| 01 | Versión original | 03/10/2022 |
| | | |
| | | |

**RESPONSABLE DEL PROCESO: Vicerrectorado de Calidad**

## 1. OBJETO:

Establecer la sistemática y los criterios para realizar auditorías acerca del funcionamiento del SAIC de los centros de UNIE, así como de sus servicios universitarios y, en su caso, detectar las desviaciones que se hayan producido.

## 2. ALCANCE:

Este proceso será de aplicación al conjunto de la Universidad.

## 3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA:

- Manual de Calidad del SAIC.
- Manual de Procedimientos del SAIC.
- Norma UNE-EN-ISO 9001 vigente.
- Programa SISCAL.
- Normativas internas de la Universidad.

## 4. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

### 4.1 Auditorías Internas

El Vicerrectorado de Calidad será el responsable de confeccionar el Programa de Auditorías Internas en el que se establecerán los centros, los procedimientos a auditar, el alcance y el mes previsto de ejecución.

Cada año se llevarán a cabo las auditorías internas en los diferentes títulos, centros o servicios.

El Vicerrectorado de Calidad determinará la periodicidad de las auditorías en función del estado y los resultados de auditorías anteriores, documentación, etc., pero como mínimo, se establecerá auditar cada 3 años la totalidad de los títulos, centros y servicios, abarcando todos los procesos asociados.

Este programa de auditorías será aprobado por el Vicerrectorado de Calidad.

El Vicerrectorado de Calidad será el responsable de seleccionar el equipo auditor que participará en cada auditoría.

El equipo auditor estará conformado por personal técnico de la Universidad o por personal externo experto en el área de auditoría.

El Vicerrectorado de Calidad avisará al título, centro o servicio que vaya

a ser auditado y el equipo auditor enviará el plan de auditoría con suficiente antelación, donde se incluirá:

- La fecha, hora y duración de las actividades auditadas.
- La relación de personas necesarias que deben estar presentes.
- La documentación y registros asociados a ese título, centro o servicio.
- Otros datos de interés.

Las auditorías se realizarán por muestreo y se seleccionarán los registros que se determinen sin la obligatoriedad de verificar todos ellos.

Como resultado de este proceso, el equipo auditor realizará un informe de auditoría, que incluirá, al menos:

- Fecha del informe.
- Titulación, Centro o Servicio.
- Resumen de resultados.
- Desviaciones y/o no conformidades detectadas.
- Puntos fuertes.
- Recomendaciones.

El Vicerrectorado de Calidad guardará el informe y enviará una copia al título, centro o servicio auditado.

Los resultados de la auditoría con alguna desviación / no conformidad, serán registrados en la ficha de no conformidad y el título, centro o servicio auditado, con el apoyo del Vicerrectorado de Calidad, definirá las acciones de mejora para solucionarlo.

### 4.2 Plan de Mejora del SAIC

El Plan de Mejora del SAIC recogerá las acciones o medidas de mejora que permitirán corregir las desviaciones detectadas en la implantación y/o el desarrollo del Sistema de Aseguramiento Interno de Calidad, para su aprobación y desarrollo en los siguientes cursos.

Si es necesario, el Vicerrectorado de Calidad convocará a los grupos de mejora oportunos para tratar aquellos aspectos en los que, derivado del análisis, se pueden realizar mejoras.

Cada vez que se detecte una desviación, el Vicerrectorado de Calidad podrá solicitar a la Dirección el establecimiento de grupos de trabajo para tratar los aspectos a mejorar derivados del análisis anterior.

El grupo de mejora deberá registrar los resultados de su trabajo en forma de propuestas de mejora descritas en un informe que envía al Vicerrectorado de Calidad y al Responsable para su aprobación y

seguimiento.

Para sistematizar el funcionamiento de todos los grupos, el plan de mejora se realizará utilizando el modelo de Plan de acciones de mejora.

## 5. REGISTROS:

| NOMBRE REGISTRO | QUIÉN ARCHIVA | TIEMPO CONSERVACIÓN |
|---|---|---|
| Programa de Auditorías | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Plan de Auditoría | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Informe de la Auditoría | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |
| Plan de Mejora del SAIC | Vicerrectorado de Calidad | Indefinido |