



AGENCIA NACIONAL DE EVALUACIÓN
DE LA CALIDAD Y ACREDITACIÓN

AUDIT

La Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA) certifica que el diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la

UNIVERSIDAD ALFONSO X EL SABIO

aplicable a las enseñanzas oficiales impartidas en dicha Universidad

ha sido evaluado y encontrado conforme con las normas y directrices establecidas en la documentación vigente del Programa AUDIT para el diseño y desarrollo de Sistemas de Garantía Interna de Calidad de la formación universitaria.

Certificado N° UCR 32/09

Fecha de emisión: 16/09/2009

ANECA es miembro del European Quality Assurance Register for Higher Education

eqar ///

ANECA es miembro de pleno derecho de:



ANECA Por ANECA

Gemma Rauret Dalmou
Directora

El presente Certificado no tiene validez sin su convenio correspondiente. Cualquier aclaración adicional relativa al alcance de este Certificado, como a las normas y directrices que han sido aplicadas, puede obtenerse consultando a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK
CERTIFICATE

IQNet and
AENOR
hereby certify that the organization

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE MADRID, S.A.
(UNIVERSIDAD ALFONSO X EL SABIO)**

SEE ADDRESSES SPECIFIED IN ANNEX

for the following field of activities

Design and development of study programmes and lecturing on: Undergraduate degree programmes offered by the faculty of applied sciences, faculty of health sciences, faculty of applied languages, faculty of social sciences and faculty of Music and Performing Arts. Campus residence hall service. Management of university dining hall service. University library. Career service. Academic cooperation with other universities, including reception and management of students from other universities that come to UAX for a limited period of time and management and coordination of UAX students that participate in academic programs attending other universities in foreign countries.

has implemented and maintains a

Quality Management System

which fulfills the requirements of the following standard

ISO 9001:2008

First issued on: 2004-06-10

Last issued: 2016-06-10

Validity date: 2018-09-14

Registration Number: ES-0916/2004



Michael Drechsel
President of IQNet

Avelino BRITO
Chief Executive Officer

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

IQNet Partners*:

- AENOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CCC Cyprus
- CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany
- FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico Inspecta Certification Finland IRAM Argentina
- JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland PCBC Poland
- Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia
- SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia
- IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com



THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

Annex to IQNet Certificate Number ES-0916/2004

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE MADRID, S.A.
(UNIVERSIDAD ALFONSO X EL SABIO)**

AV UNIVERSIDAD, 1.
28691 - VILLANUEVA DE LA CAÑADA
(MADRID)

Policlínica Universitaria
CL MIGUEL FLETA, 12
28037 - MADRID

Clínica Universitaria Odontológica
CL ALBARRACÍN, 35
28037 - MADRID

Clínica Universitaria Odontológica
CL EMILIO MUÑOZ, 13
28037 - MADRID

AV COMANDANTE FRANCO, 10 BIS.
28016 - MADRID

First issued on: 2004-06-10 Last issued: 2016-06-10 Validity date: 2018-09-14

This annex is only valid in connection with the above-mentioned certificate.



*Michael Drechsler
President of IQNet*

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

*Avelino BRITO
Chief Executive Officer*

AENOR

IQNet Partners*:

AENOR Spain AFNOR Certification France AIB-Vinçotte International Belgium ANCE Mexico APCER Portugal CCC Cyprus
CISQ Italy CQC China CQM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany
FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia IMNC Mexico Inspecta Certification Finland IRAM Argentina
JQA Japan KFQ Korea MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland PCBC Poland
Quality Austria Austria RR Russia SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia
SQS Switzerland SRAC Romania TEST St Petersburg Russia TSE Turkey YUQS Serbia
IQNet is represented in the USA by: AFNOR Certification, CISQ, DQS Holding GmbH and NSAI Inc.

* The list of IQNet partners is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under www.iqnet-certification.com

Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad



ER-0916/2004

AENOR, Asociación Española de Normalización y Certificación, certifica que la organización

UNIVERSIDAD PRIVADA DE MADRID, S.A. UNIVERSIDAD ALFONSO X EL SABIO

dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme con la Norma ISO 9001:2008

para las actividades: Diseño y desarrollo de planes de estudio e impartición de: formación universitaria reglada para las titulaciones de la escuela politécnica superior, facultad de ciencias de la salud, facultad de lenguas aplicadas y facultad de estudios sociales y facultad de Música y Artes Escénicas. Gestión del servicio de comedor universitario. Servicio de biblioteca. Servicio de bolsa de trabajo. Coordinación académica con otras universidades así como de los alumnos de otras universidades que desarrollan estudios en la UAX; Coordinación de alumnos de la UAX que desarrollan parte de su titulación en universidades extranjeras.

que se realizan en: Direcciones indicadas en el Anexo

Fecha de primera emisión: 2004-06-10
Fecha de última emisión: 2016-06-10
Fecha de expiración: 2018-09-14

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 902 102 201 – www.aenor.es



Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad



ER-0916/2004

Anexo al Certificado

Establecimientos: AV UNIVERSIDAD, 1. 28691 - VILLANUEVA DE LA CAÑADA (MADRID)
Clínica Universitaria Odontológica CL EMILIO MUÑOZ, 13. 28037 - MADRID
Policlínica Universitaria CL MIGUEL FLETA, 12. 28037 - MADRID
AV COMANDANTE FRANCO, 10 BIS. 28016 - MADRID
Clínica Universitaria Odontológica CL ALBARRACÍN, 35. 28037 - MADRID

Fecha de primera emisión: 2004-06-10
Fecha de última emisión: 2016-06-10
Fecha de expiración: 2018-09-14

AENOR Asociación Española de Normalización y Certificación

Avelino BRITO MARQUINA
Director General de AENOR

AENOR

Asociación Española de Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid. España
Tel. 902 102 201 – www.aenor.es





**UNIVERSIDAD
 ALFONSO X EL SABIO**

SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE CALIDAD

CONTROL DE CAMBIOS					
<u>Rev.</u>	<u>Fecha</u>	<u>Motivo cambio</u>	<u>Elaborado</u>	<u>Revisado</u>	<u>Aprobado</u>
00	07/02/08	Edición Inicial	Director UTC	Rector	Presidente
01	30/05/08	Actualización directrices: 1.0; 1.1, 1.5, 1.6	Director UTC	Rector	Presidente
02	16/02/09	Revisión directrices: 1.0; 1.1, 1.5, 1.6 Actualización tabla correspondencias ISO-AUDIT	Director UTC	Rector	Presidente
03	24/01/11	Actualización de contenidos para publicar en la página web de la universidad	Director UTC	Rector	Presidente
04	24/02/14	Actualización composición UTC titulación. Directiz 1.1	Director UTC	Rector	Presidente
05	02/09/14	Ampliación Directriz 1.1	Director UTC	Rector	Presidente

ÍNDICE

1. Objeto
2. Alcance
3. Introducción
4. Directrices
 - a. Directriz 1.0. Cómo el Centro define su Política y Objetivos de Calidad.
 - *Proceso para la definición de la política y objetivos de calidad.*
 - b. Directriz 1.1. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos.
 - *Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos*
 - c. Directriz 1.2. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes
 - *Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes*
 - *Proceso de orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza*
 - *Proceso de gestión de la movilidad del estudiante*
 - *Proceso de gestión de la orientación profesional*
 - *Proceso de gestión de las prácticas externas*
 - *Proceso gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias*
 - d. Directriz 1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico
 - *Proceso de definición de la Política de personal académico/personal de administración y servicios*
 - *Proceso de captación y selección del personal académico/personal de administración y servicios*
 - *Proceso de formación del personal académico/de administración y servicios*
 - *Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico/ administración y servicios*
 - e. Directriz 1.4. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios
 - *Proceso de gestión y mejora de materiales*
 - *Proceso de gestión de los servicios*
 - f. Directriz 1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados
 - *Proceso de análisis de los resultados*
 - g. Directriz 1.6. Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones

- *Proceso de publicación de información sobre titulaciones*

5. Tabla de correspondencias entre las directrices/criterios del SGIC-AUDIT con la documentación de referencia del SGC UAX-ISO9001.

OBJETO

El presente documento tiene como objeto informar a la sociedad cómo está definido el Sistema de Garantía Interno de Calidad (SGIC) de la Universidad Alfonso X el Sabio (UAX), teniendo en cuenta los requisitos de la Norma Internacional ISO9001:2008 (Sistema de Gestión de Calidad certificado por la Asociación Española de Normalización AENOR -ER-0916/2004) y los requisitos del programa AUDIT de la ANECA.

ALCANCE

Toda la Universidad Alfonso X el Sabio: campus (Villanueva de la Cañada), Clínica Universitaria Odontológica (Madrid), Policlínica Universitaria (Madrid) y centro de postgrado (Madrid).

INTRODUCCIÓN

Los detalles del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la UAX, cuyo alcance de certificación afecta a todas las estructuras, servicios y titulaciones de la Universidad, son accesibles vía Web a toda la organización, destacando:

1. Documentación General: La misión, la visión, la política de calidad, los objetivos estratégicos de calidad, los valores corporativos, el organigrama de la organización, el listado de documentación de origen externo (normativa legal) y el listado de registros de calidad.
2. Manual de calidad (MC).
3. Mapa de procesos (“navegable”) y fichas de proceso.
4. Indicadores de Proceso o cuadro de indicadores (IPR)

5. Procedimientos Generales (PG): elaboración y codificación de la documentación, control de la documentación, control de los registros de calidad, auditorías internas, control de no conformidades y acciones correctivas y preventivas.
6. Instrucciones de Trabajo (IT)
7. Formatos (F)

DIRECTRICES

Directriz 1.0. Cómo el Centro define su Política y Objetivos de Calidad

Proceso para la definición de la política y objetivos de calidad

El Presidente de la UAX es la persona y máximo responsable de establecer la Política y Objetivos de Calidad de la Universidad tal como define el Manual de Calidad en su capítulo 5 (responsabilidades de la dirección) y en el proceso PR09 (procesos estratégicos).

La universidad dispone de una Política de Calidad aprobada formalmente en el Comité de Calidad, se revisa su validez una vez al año (reunión del Comité de Calidad de “Revisión por la Dirección”) y es difundida públicamente a través de la página Web. La UAX identifica en su política de calidad como **grupos de interés** a: los estudiantes y sus familias, los directivos, los profesores, el personal de administración y servicios (PAS), las administraciones educativas y los empleadores, y en general, cualquier persona u organización que participe directa o indirectamente en las actividades que desempeña la UAX.

Todos los grupos de interés están representados (necesidades y expectativas) en el Comité de Calidad con algún miembro del mismo:

<u>GRUPOS DE INTERÉS</u>	<u>REPRESENTANTE EN EL COMITÉ DE CALIDAD</u>
Estudiantes y familias	Defensor Universitario
Directivos	Presidente
Profesores	Rector
PAS	Gerente
Administraciones educativas	Secretario General
Empleadores	Director del Gabinete de Apoyo a la Orientación Profesional (GAOP)

Los objetivos de calidad se siguen/revisan (grado de consecución) mensualmente a través del cuadro de indicadores en los Comités de Procesos, y finalmente se revisan y aprueban una vez al año en el Comité de Calidad de “Revisión por la Dirección”.

Directriz 1.1. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos

Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos

La responsabilidad de la definición de la oferta formativa es una decisión estratégica que emana del Órgano de Administración de la Universidad (proceso estratégico PR09) y que se aprueba formalmente en el Comité de Calidad.

El Vicerrector de Convergencia y Acreditación asegura la calidad de la elaboración de los programas formativos desde el proceso PR11 (elaboración de planes de Estudio) teniendo en cuenta el perfil de egreso, Directrices generales del MEC, programas formativos previos, etc.

La Comisión Académica, representada por el Rector define los criterios de aprobación de los programas formativos y es desde donde se coordinan todas las actividades de planificación docente (proceso PR01), programación Docente (proceso PR03),

realización de la actividad docente (proceso PR04) y difusión de la oferta formativa y sus resultados a las partes implicadas (proceso PR18).

Cada titulación dispone de una Unidad Técnica de Calidad (UTC) formada por: Un Presidente de la UTC (Jefe de Estudios de la titulación y máximo responsable del proceso a nivel de titulación), profesores (al menos uno), Personal de Administración y Servicios (al menos uno), Profesores de la titulación (al menos uno), un estudiante de la titulación y un agente externo.

La UTC es propuesta anualmente por el Jefe de Estudios al Decano/Director de la EPS para su aprobación en la Comisión de Centro. Su función es asesorar al Jefe de Estudios para la toma de decisiones de éste y sus funciones más representativas son: proponer acciones de mejora para la titulación teniendo en cuenta los requisitos del informe de titulación/seguimiento, participar en el Comité de Autoevaluación y colaborar en el proceso de renovación de la titulación.

Toda la gestión de la calidad (aspectos documentales, análisis de resultados, satisfacción de estudiantes, propuestas de mejora, etc.) de una titulación se reporta hasta el Comité de Calidad de la Universidad a través de las Comisiones de Centro (propietario del Comité de Seguimiento de Procesos CSP: Decano/Director EPS) y la Comisión Académica (propietario del proceso: Rector). Todos los presidentes de las UTC de titulación están representados en el Comité de Calidad de la Universidad por el Director de la Unidad Técnica de Calidad (UTC) de la Universidad.



La UAX identifica los siguiente criterios generales y procedimiento para la eventual suspensión del título:

CRITERIOS:

1. La obsolescencia sobrevenida en la justificación científica, académica, o profesional del título.
2. Que no se cubran, durante dos cursos académicos consecutivos, un número de plazas inferior al 20 % de las ofertadas de nuevo ingreso.
3. La pérdida sobrevenida de cualificación de los profesores de los módulos específicos de la titulación, que afecte a más del 50% de los profesores adscritos a aquellos, y que no sea subsanada durante dos cursos académicos consecutivos.
4. La pérdida o inutilización sobrevenida de más del 70 % de los recursos materiales y servicios adscritos a la titulación, que no pudieran ser repuestos o activados durante un tiempo equivalente a un curso académico.

PROCEDIMIENTO:

La interrupción en la impartición del título se llevará a cabo gradualmente, a razón de un curso por año académico, garantizándose a los estudiantes matriculados la

docencia en las asignaturas de las que no fueran repetidores, hasta la obtención del título.

Una vez extinguido cada curso se efectuarán cuatro convocatorias de exámenes en los dos cursos académicos siguientes.

En casos justificados el Rector, previo informe no vinculante del Defensor Universitario, podrá autorizar con carácter extraordinario, que el número de convocatorias de examen sea de seis, en lugar de cuatro, a realizar en los tres cursos académicos siguientes.

Agotadas todas las convocatorias, la Universidad definirá, en su caso, una tabla de titulaciones afines, con reconocimiento específico de materias y/o asignaturas, que puedan constituir una alternativa viable a la enseñanza interrumpida.

Directriz 1.2. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes

Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes

La Comisión Académica de la Universidad define el perfil de ingreso de los estudiantes de una titulación y el propio Sistema de Gestión de Calidad (SGC) contempla la publicación en la página Web de los planes de estudios, perfiles de ingreso y perfiles de egreso de cada una de titulaciones, de forma que sean accesibles de una forma abierta a todos los interesados.

Los procedimientos de admisión y matriculación se gestionan desde el proceso PR02 de acceso y matriculación. El propietario de dicho proceso es el Gerente de la Universidad y el propio proceso asegura la adecuada difusión de los requisitos de admisión y matriculación a los estudiantes.

Proceso de orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza

El Gabinete psicopedagógico es el servicio de la universidad que planifica, difunde, realiza y evalúa la acciones de acogida para nuevos estudiantes.

El principal proceso que la Universidad Alfonso X el Sabio sigue para valorar la orientación al estudiante y el desarrollo de la enseñanza está contemplado en el proceso de Docencia (PR04).

Este proceso tiene como objetivo realizar las actividades de docencia a los estudiantes, la evaluación de la docencia, las actividades de soporte al estudiante (consultas, tutorías,...) y su seguimiento. En este proceso se incluyen diferentes Instrucciones de Trabajo (IT), que implican a las distintas figuras docentes, en las que se contemplan mecanismos para valorar el progreso y los resultados de aprendizaje de los estudiantes.

La Instrucción de Trabajo IT009, titulada Normativa del tutor, indica que el tutor podrá acceder a los datos básicos de sus tutelados y obtendrá información relativa a su marcha académica en la aplicación 'Sistema de Apoyo a Tutorías' (<http://tutorias.uax.es>) para poder informar y orientar adecuadamente a sus tutelados y a los estamentos de la UAX que lo necesiten. Además, contempla que en su (el tutor) relación con el estudiante se ocupará del seguimiento de su rendimiento académico. Para valorar el progreso de los estudiantes, el tutor utilizará los datos de forma cualitativa, evitando los datos cuantitativos que se reduzcan a una mera enumeración de calificaciones.

La IT010, denominada Responsabilidades del coordinador de asignatura, contempla que el coordinador deberá detectar a los estudiantes con bajo rendimiento y adaptar las medidas oportunas, poniéndolo en conocimiento del Jefe de Estudios.

La IT011, denominada Responsabilidades del Jefe de Estudios, indica que el Jefe de Estudios debe estar enterado del progreso de los estudiantes y del cumplimiento de sus obligaciones, alertando cuando observe desviaciones significativas.

A estas IT habría que añadir el reglamento de evaluación académica en el que subyace el principio de que la adquisición de competencias difícilmente se puede valorar mediante un único examen, por lo que se fomenta la evaluación continua. En

concreto, el Artículo 2 titulado De los cauces y criterios para la evaluación, indica que la evaluación de los estudiantes se efectúa a través de: el examen final de cada asignatura, que el estudiante deberá realizar en los períodos determinados por las Autoridades académicas y publicados con anterioridad al inicio de cada curso, las prácticas, problemas, pruebas en clase y demás trabajos dirigidos que el estudiante deba llevar a cabo a lo largo del período lectivo en que reciba las enseñanzas teóricas y prácticas de la asignatura correspondiente y la apreciación que, sobre la actitud discente del estudiante en todas sus facetas, realicen sus profesores con el concurso de su tutor académico.

El subproceso PR040302, titulado Realizar Juntas de Evaluación, se especifica todo el proceso y la metodología en el que, una vez convocada la Junta de Evaluación, se reúnen los profesores, tutores y coordinadores para plasmar en un informe toda aquella información recabada, de acuerdo a las IT anteriormente indicadas, que permita valorar el progreso de los estudiantes.

Finalmente, el Gabinete Psicopedagógico asegura mediante encuestas periódicas a los estudiantes (Proceso PR0409) la evaluación del profesorado y por tanto la satisfacción con la enseñanza recibida. En el cuestionario FPR04T se evalúa el interés por la asignatura, su relevancia, el uso de soportes documentales, la puntualidad, la capacidad de transmitir conocimientos, el método seguido, etc.

Proceso de gestión de la movilidad del estudiante

En cuanto a los programas de movilidad, la calidad de los mismos está contemplada en el proceso PR15 del SGC de la UAX denominado Oficina de Relaciones Internacionales (ORI). Este proceso gestiona las actividades relativas a los programas de intercambio de estudiantes con Universidades extranjeras: estudiantes UAX que cursan asignaturas en una Universidad extranjera y estudiantes de una Universidad extranjera que cursan asignaturas en la UAX.

Para el desarrollo de la organización, la Universidad denominará un Coordinador Académico Internacional por cada titulación que asesorará a la Oficina de Relaciones Internacionales (ORI) y con la que trabajará conjuntamente, ocupándose fundamentalmente de los temas académicos.

La movilidad se desarrollará bajo el marco de acuerdos de cooperación interuniversitarios, firmados entre universidades con el objeto de intercambiar estudiantes. Estos acuerdos de movilidad los firmará la Directora de Relaciones Internacionales, como delegada del Rector en este ámbito, basándose en la política y estrategia internacional de la Institución.

Con carácter semestral la Oficina de Relaciones Internacionales publicará una convocatoria pública de plazas de movilidad internacional. La convocatoria permanecerá abierta el tiempo suficiente para garantizar el conocimiento de la misma de toda la comunidad universitaria. La Oficina de Relaciones Internacionales será responsable de la difusión de la mencionada convocatoria a través de los medios establecidos.

Finalizado el plazo marcado en la convocatoria, la ORI conjuntamente con los responsables de las titulaciones, procederá a realizar una selección de candidatos basándose en cuatro aspectos fundamentales: capacidad lingüística del candidato, expediente académico, motivación del candidato, informe del tutor académico del candidato.

Pasados los plazos determinados para ello, la ORI publicará el listado de candidatos seleccionados para participar en la convocatoria de movilidad de estudiantes.

La ORI convocará a todos los seleccionados a una reunión informativa en la que los estudiantes serán guiados en el proceso de formalización de la plaza conseguida. En caso de que el estudiante quisiera renunciar a la plaza obtenida, deberá hacerlo por escrito y dentro de los plazos establecidos para ello.

El estudiante deberá contactar con su Coordinador Académico Internacional para la realización de su contrato de estudios en el extranjero (Learning Agreement). Este contrato vinculante será firmado por el Coordinador Internacional y el estudiante y será visado y aprobado por el Jefe de Estudios de la titulación. Una vez haya sido aceptado el estudiante en la universidad de destino y haya acordado las materias a cursar en esta (Learning Agreement) el estudiante deberá formalizar su matrícula en la UAX en la Oficina de Relaciones Internacionales, siempre antes del comienzo de su estancia en el extranjero.

Se establecerán fechas especiales de examen para los estudiantes que, por encontrarse en la universidad de destino, no puedan presentarse en las convocatorias oficiales establecidas por la UAX.

La conversión de calificaciones se hará en el marco del Sistema ECTS siempre que sea posible. De no serlo la ORI establecerá los mecanismos oportunos de reconocimiento de calificaciones.

A su regreso, el estudiante siempre valorará su grado de satisfacción con la actividad de movilidad realizada y la ORI analizará los resultados de las encuestas de satisfacción para la toma de decisiones. Las propuestas de mejora (actividad/responsable/plazo) quedarán registradas en las correspondientes actas de seguimiento del proceso PR15.

Proceso de gestión de la orientación profesional

La Universidad Alfonso X el Sabio gestiona la orientación profesional de sus estudiantes desde el subproceso PR0411. Dicho proceso es coordinado por el Gabinete de Ayuda a la Orientación Profesional (GAOP) cuyo Director define, planifica, difunde, desarrolla y evalúa sistemáticamente todas las actuaciones en relación a la orientación profesional de los estudiantes.

Proceso de gestión de las prácticas externas

La Universidad Alfonso X el Sabio define los criterios para garantizar la calidad de las prácticas externas dando cumplimiento a los requisitos especificados dentro del SGC en los subprocesos titulados Gestión de prácticas en empresas (PR0407) y Formalización de prácticas (PR040701) pertenecientes al proceso denominado Docencia (PR04). En estos procesos se indican los itinerarios que se siguen desde el momento en el que un estudiante solicita la realización de una práctica, la realiza y finalmente es evaluada, o desde el momento en el que el Gabinete de Orientación Profesional (GAOP) organiza una visita a una empresa hasta que firma un acuerdo marco con la misma, o desde que una empresa visita la Universidad hasta que envía una oferta de prácticas.

Además se manejan Instrucciones de trabajo como son la Guía orientativa del tutor empresarial en prácticas de estudiantes en el exterior de la Universidad (IT037) y la Guía del estudiante para prácticas en empresas (IT018).

La primera IT tiene un objetivo orientativo, donde se considera que debe primar el procedimiento que la propia Empresa en particular tenga establecido para ayudar al estudiante universitario en su acogida y en su integración en un futuro en su mundo laboral. Sin embargo, esta IT podría ser aplicable a aquellas empresas que carezca de un procedimiento "ad hoc", y para guía de los Tutores Empresariales no muy veteranos en estos quehaceres. Esta IT además recoge la valoración que hacen las empresas respecto a los estudiantes que hacen prácticas en sus empresas mediante un cuestionario que contempla 12 indicadores y que es completado al finalizar el período de prácticas: conocimientos teóricos, asimilación y seguimiento de instrucciones verbales, asimilación y seguimiento de instrucciones simbólicas, organización y planificación, método, orden y limpieza, ritmo de trabajo, calidad del trabajo realizado, iniciativa, espíritu de colaboración y trabajo en equipo, asistencia y puntualidad y finalmente, presentación exterior y modales. Los resultados de estos cuestionarios se plasman en hojas de cálculo por titulaciones y Facultades/Escuelas.

Esta IT también contempla como elemento de garantía de calidad de las prácticas en empresa la opinión del estudiante a través de un procedimiento (cuestionario) titulado Encuesta a los estudiantes en prácticas (FPR04H) en el que se analizan los siguientes elementos: actividad realizada, ambiente de trabajo, integración en la empresa, trato con el tutor académico, trato con el tutor empresarial, trato con el GAOP, empleo de conocimientos adquiridos en la Universidad y la satisfacción con el trabajo y el resultado global obtenido.

En la segunda IT (IT018) se definen y especifican los mecanismos y requisitos así como las garantías para que un estudiante pueda realizar prácticas en empresa y estas pueden ser reconocidas como créditos por equivalencia.

Proceso gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias

El Sistema de Gestión de Calidad de la UAX analiza globalmente la satisfacción de todas las partes interesadas con el servicio que presta la Universidad desde el Servicio de Atención al estudiante y a la Familia (Defensor Universitario) a través del proceso denominado Gestionar Satisfacción de Cliente (PR22). El objetivo de este proceso consiste en gestionar las quejas, reclamaciones y sugerencias de los clientes (estudiantes, familias, etc.), valorarlas y poner en marcha acciones de mejora. Toda la gestión de quejas termina en el Comité de Calidad donde se valora el trámite como No Conformidades, Acciones Correctivas y/o Acciones Preventivas.

El mismo tratamiento se le da a cualquier queja, sugerencia o felicitación que entre a través del buzón de quejas, sugerencias y reclamaciones que hay disponible en la página Web de la Universidad.

Directriz 1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico

Proceso de definición de la Política de personal académico/personal de administración y servicios

La política del personal académico es una decisión estratégica (Proceso PR09) que se define desde la alta dirección y es la Comisión Académica el órgano responsable de su implantación, difusión, seguimiento y evaluación. Igualmente, la política del Personal de Administración y Servicios (PAS), es definida estratégicamente desde la alta dirección y se gestiona desde el Dpto. de RR.HH. Ambas políticas se revisan anualmente.

Proceso de captación y selección del personal académico/personal de administración y servicios

El proceso de captación y selección del personal académico está definido en el subproceso (PR0103) titulado Planificar profesores de Unidades de Planificación Docente (UPD) cuya gestión depende del Rectorado de la Universidad. Empieza con definición de criterios y la detección de carencias (perfiles o número) por parte del responsable de la Unidad de Planificación Docente (UPD). Una vez comunicado y aprobado por el Rectorado de la Universidad se realiza una oferta pública de plazas en prensa y en la página Web de la Universidad.

La contratación del profesorado se apoya en una Instrucción de Trabajo denominada Criterios para la planificación de profesorado (IT004). Esta IT especifica los criterios que deben cumplir los profesores que opten a las plazas ofertadas por la Universidad: titulación académica, conocimientos teóricos y prácticos, conocimientos pedagógicos, experiencia docente, experiencia profesional, disposición a adaptarse las políticas propias de la UAX, investigación, etc. Los resultados del proceso de selección del profesorado se publican en el tablón del Rectorado de la Universidad.

El proceso de selección del Personal de Administración y Servicios se gestiona (identificación de necesidades, criterios de selección, proceso de selección y

contratación) centralmente desde el Departamento de RR. HH. Los resultados del proceso de selección del PAS se publican en el tablón del Dpto. de RR.HH.

Proceso de formación del personal académico/de administración y servicios

La formación del profesorado y del Personal de Administración y Servicios (PAS) está contemplada dentro del SGC en el proceso denominado Formación del Personal (PR14). Es un proceso que parte de la solicitud, por parte del responsable de formación, al Rector (para profesores) y al Gerente (para el PAS) con el objetivo de identificar necesidades de formación en ambas áreas. Con esta información, el responsable de formación elabora el plan anual de formación que una vez aprobado por la alta dirección pasa a implementarse.

En toda la formación impartida se valora el grado de satisfacción y el grado de eficacia de la misma a través de los indicadores correspondientes del proceso PR14. Dicha información permitirá implementar acciones de mejora en este sentido.

Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico/ administración y servicios

La persona responsable de definir los criterios y objetivos de la evaluación del profesorado es el Rector y el proceso que lo gestiona es el PR0409.

Cada Jefe de Estudios realiza la evaluación de los profesores de su titulación al finalizar cada cuatrimestre, donde se evalúan aspectos tales como la competencia pedagógica, la polivalencia, la atención a los estudiantes, la asunción de responsabilidades, el cumplimiento de obligaciones docentes y contractuales y la producción científica. Esta evaluación está descrita en una Instrucción de Trabajo (IT) del SGC denominada Criterios de evaluación del profesorado (IT013). Por otro lado, pero también dentro del mismo proceso PR0409, se realiza la evaluación del profesorado por parte de los estudiantes.

Con toda la información (evaluación de directivos académicos, evaluación de los estudiantes, información del Dpto. de quejas, cumplimiento de los requisitos del SGC, etc.), es el Dpto. de RR.HH quién define la promoción, incentivo, gratificación o mejora del profesor.

La persona responsable de definir los criterios y objetivos de la evaluación del Personal de Administración y Servicios es el Director de RR.HH. Para ello, y teniendo en cuenta criterios de desempeño en cada puesto, es el Dpto. de RR.HH quién define la promoción, incentivo, gratificación o mejora del PAS.

Toda evaluación del empleado (profesor o PAS) se trata de manera individual y confidencial.

Directriz 1.4. Cómo el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios

Proceso de gestión y mejora de materiales

El Sistema de Gestión de Calidad de la Universidad Alfonso X el Sabio contempla varios mecanismos relacionados con la gestión de recursos materiales, especialmente los procesos de compra de equipos y servicios (PR12), de su mantenimiento y de la calidad de los proveedores (PR13). El propietario de los procesos de compras y mantenimiento es el Gerente de la Universidad.

Los mecanismos para realizar o garantizar la revisión, el mantenimiento y la mejora de los medios materiales y servicios se encuentran explicitados en dos Instrucciones de Trabajo denominadas Funciones del responsable de laboratorio (IT021) y Mantenimiento de equipos e instalaciones (IT034).

La primera de ellas (IT021) está relacionada con equipos, instalaciones y servicios que afectan a laboratorios docentes. En esta IT se indica que el responsable de laboratorio será un profesor que jerárquicamente dependa del Decano de Facultad o Director de Escuela, que deberá llevar un control de inventario de los materiales y equipos

existentes en el laboratorio, identificando expresamente aquellos que requieran de manual de identificación, que será responsable de comunicar cualquier tipo de incidencias al departamento o servicio correspondiente, que velará por el buen funcionamiento y mantenimiento tanto preventivo (revisiones periódicas) como correctivo (cuando sea necesario) de los equipos (inventariable) existentes en el laboratorio, de acuerdo con la normativa legal aplicable cuando fuere menester, que asesorará sobre las necesidades de compra, tanto de material fungible como inventariable, que asegurará la recepción de pedidos para el laboratorio así como la comunicación de incidencias con la recepción (albaranes, material defectuoso, retrasos en las entregas, etc.), que en el caso de tener bajo su dependencia uno o más técnicos de laboratorio, la actividad de dichas personas estará bajo su responsabilidad, que se asegurará de la existencia de manuales actualizados de todos los equipos del laboratorio, recabando la asistencia, si fuere necesario, del Departamento de Contabilidad de la Universidad para su consecución, identificando los que son necesarios para la impartición de las prácticas y, finalmente, que para los equipos que requieran revisiones y/o mantenimiento periódico, llevará un registro en formato Excel preestablecido con las fechas de la última revisión y la fechas de la siguiente revisión.

La segunda Instrucción de Trabajo (IT034) excluye a los equipos, instalaciones y servicios relacionados con docencia (ya contemplados en la anterior IT) e indica las responsabilidades de las personas designadas como responsables de los equipos / instalaciones tanto de la Universidad Alfonso X El Sabio en el campus de Villanueva, como de la Clínica y Policlínica.

Todos los datos relativos al rendimiento de los recursos materiales y a los resultados de gestión obtenidos se analizan periódicamente desde los cuadros de indicadores correspondientes y desde las actas de seguimiento de procesos.

Proceso de gestión de los servicios

La Universidad Alfonso X el Sabio, a través de su mapa de procesos, fichas de proceso e instrucciones de trabajo correspondiente define las funciones, objetivos y

responsabilidades de los principales servicios de la universidad, especialmente aquellos dirigidos a los estudiantes como son la biblioteca, la oficina de relaciones internacionales, el servicio de atención al estudiante y a la familia, la oficina de estudiantes, el servicio de información, el gabinete de ayuda a la orientación profesional, etc,

La planificación de la actividad de cada servicio depende del “Propietario” de proceso, el cual registra la actividad del proceso en actas de seguimiento de proceso. Dichas actas se difunden a todos los implicados en el proceso.

Externamente, cada servicio informa vía Web, por correo electrónico o por cartelería (proceso PR18, sistemas de información) las actividades que realiza y los objetivos que tiene definidos. Los resultados de la prestación del servicio se siguen y se analizan a través del cuadro de indicadores pertinente para la toma de decisiones en términos de mejora continua.

Directriz 1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados

Proceso de análisis de los resultados

La UAX, desde su Comité de Calidad, y a través de su proceso PR10 (sistema de gestión de calidad) determina e identifica como máximo responsable para la medición y análisis de un proceso al Propietario de Proceso (todos los procesos disponen de propietario de proceso).

Dependiendo de las características de cada proceso, cada propietario recoge de forma sistemática (diaria, mensual, cuatrimestral o anualmente) y consistente todos aquellos datos que afectan al desempeño de sus procesos. El Centro de Proceso de Datos (CPD) es el departamento proveedor de datos más importante de la Universidad.

El propietario de proceso comprueba la validez (cuantitativa y cualitativa de los datos) antes de proceder a su análisis. Los datos quedan reflejados en el cuadro de indicadores de proceso y los resultados de dicho análisis (incluidas las tendencias) quedan reflejados en las actas de seguimiento de procesos. Del análisis de resultados y tendencias el propietario de proceso define las acciones de mejora correspondientes.

El procedimiento habitual de información a las partes interesadas de los resultados obtenidos es el cuadro de indicadores de proceso, y el procedimiento habitual de información del análisis de los resultados a las partes interesadas, así como las acciones de mejora definidas son las propias actas de seguimiento de procesos y la elaboración de No Conformidades, Acciones Correctivas o Acciones Preventivas. Finalmente, el análisis de todos los procesos llega al Comité de Calidad donde se toman/aprueban acciones de mejora estratégicas que afectan fundamentalmente a la definición de la política y objetivos de calidad, a la gestión de quejas y reclamaciones y a la garantía de la calidad de los programas formativos.

Principales procesos de análisis de los resultados

<u>Directriz</u>	<u>Análisis de los Resultados</u>	<u>Proceso</u>	<u>Propietario</u>
1.1	Actividad docente	PR04	Decano
1.2	Satisfacción/Actividad tutorial	PR04	Decano
1.2	Satisfacción/Movilidad de estudiantes	PR15	Director Oficina de Relaciones Internacionales (ORI)
1.2	Satisfacción/Actividad	PR04	Decano

	Orientación Profesional		
1.2	Satisfacción/Actividad Prácticas Externas	PR04	Decano
1.2	Satisfacción general	PR22	Defensor Universitario
1.3	Formación RR.HH (profesores y PAS)	PR14	Director de RR.HH
1.4	Gestión de recursos	PR12 y PR13	Gerente
1.5	Sistema de Gestión de Calidad	PR10	Director UTC

Directriz 1.6. Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones

Proceso de publicación de información sobre titulaciones

La UAX gestiona la publicación de información sobre las titulaciones a través de su proceso general PR18 (Sistemas de información). Dicho proceso asegura la sistemática de recogida de información, el análisis de datos (criterios, validez cuantitativa y cualitativa, etc.) en el Comité de calidad y su posterior publicación institucional por parte del Dpto. de Comunicación. Dicho Dpto. garantiza la validez de los contenidos antes de la publicación y la vigencia/caducidad de los mismos.

Toda la información relativa a las titulaciones es pública en la página Web de la Universidad y en los folletos institucionales correspondientes

Adicionalmente, los propietarios de proceso recopilan, analizan y publican/difunden resultados de proceso en la página web, tabloneros y por correo electrónico a las partes interesadas.

La UAX asegura a través de su proceso PR18 (sistemas de información) que el solicitante de información recibe dicha información (consulta/demanda) de una manera actualizada y veraz.

TABLA DE CORRESPONDENCIAS ENTRE LAS DIRECTRICES/CRITERIOS DEL SGIC-AUDIT CON LA DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA DEL SGC UAX-ISO9001. Principales vinculaciones con los grupos de interés.

<u>SGIC (ANECA-AUDIT)</u>	<u>SGC (UAX-ISO9001)</u>	<u>GRUPO DE INTERÉS</u>
DIRECTRIZ/CRITERIO	REFERENCIA DOCUMENTAL SGC	
Directriz 1.0. Cómo el Centro define su Política y Objetivos de Calidad		
Proceso para la definición de la política y objetivos de calidad	Manual de Calidad y PR09	Estudiantes/Familias, Directivos, Profesores, PAS, Administraciones educativas y empleadores
Directriz 1.1. Cómo el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos		
Proceso para garantizar la calidad de los programas formativos	PR09, PR11 , PR01, PR03 y PR04	Directivos, Profesores, PAS, Estudiantes/Familias y administraciones
Directriz 1.2. Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes		
Proceso de definición de perfiles y admisión de estudiantes	PR02	Directivos, Estudiantes, Familias, PAS
Proceso de orientación al estudiante y desarrollo de la enseñanza	PR04	Directivos, Profesores, PAS y Estudiantes

Proceso de gestión de la movilidad del estudiante	PR15	Directivos, Profesores, PAS y Estudiantes
Proceso de gestión de la orientación profesional	PR0411	Directivos, Profesores, PAS y Estudiantes
Proceso de gestión de las prácticas externas	PR0407	Directivos, Profesores, PAS, Estudiantes y empleadores
Proceso de gestión de incidencias, reclamaciones y sugerencias	PR22	Estudiantes/Familias, Directivos, Profesores, PAS, Administraciones educativas y empleadores
Directriz 1.3. Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico		
Proceso de definición de la Política de personal académico/personal de administración y servicios	PR09	Directivos, profesores y PAS
Proceso de captación y selección del personal académico/personal de administración y servicios	PR0103	Directivos, profesores y PAS
Proceso de formación del personal académico/de administración y servicios	PR14	Directivos, profesores y PAS
Proceso de evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico/administración y servicios	PR0409	Directivos, profesores y PAS
Directriz 1.4. Cómo el Centro gestiona y mejora sus		

recursos materiales y servicios		
Proceso de gestión y mejora de materiales	PR04, PR12 y PR13	Directivos, profesores y PAS
Proceso de gestión de los servicios	PR02, PR06, PR07, PR19, etc.	Directivos, Proveedores, PAS y profesores
Directriz 1.5. Cómo el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados		
Proceso de análisis de los resultados (MC y Cuadro de Indicadores de Proceso)	PR10 Manual de Calidad y Cuadro de Indicadores de Proceso	Directivos
Directriz 1.6. Cómo el Centro publica la información sobre las titulaciones		
Proceso de publicación de información sobre titulaciones (PR18)	PR18	Directivos, profesores, PAS, estudiantes y Familias