

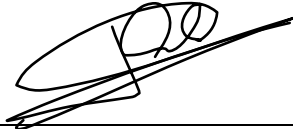


MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, I+D+i)



| Realizado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|--|---|---|
| Alberto Martín Técnico de Calidad  | Andy Tunnicliffe Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad  | Carlos Pérez Caseiras Rector  |
| Fecha: 30/10/2017 | Fecha: 30/10/2017 | Fecha: 30/10/2017 |

ÍNDICE

| | |
|--|-----------|
| HISTORIAL DE REVISIONES | 5 |
| 0. JUSTIFICACIÓN..... | 6 |
| 1. INTRODUCCIÓN | 7 |
| 1.1. Presentación de la Universidad San Jorge..... | 7 |
| 1.1.1. Misión | 8 |
| 1.1.2. Visión..... | 8 |
| 1.1.3. Valores..... | 8 |
| 1.2. Objeto y campo de aplicación..... | 10 |
| 2. REFERENCIAS NORMATIVAS..... | 11 |
| 2.1. Normativa de aplicación..... | 11 |
| 2.2. Compatibilidad con otros Sistemas de Gestión | 12 |
| 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES..... | 22 |
| 4. CONTEXTO DE LA UNIVERSIDAD | 25 |
| 4.1. Comprensión de la Universidad y de su contexto | 25 |
| 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés | 26 |
| 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión integrado | 28 |
| 4.4. Sistema de gestión integrado y sus procesos | 28 |
| 5. LIDERAZGO | 29 |
| 5.1. Liderazgo y compromiso | 29 |
| 5.2. Política de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i | 30 |
| 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la Universidad | 31 |
| 6. PLANIFICACIÓN | 32 |
| 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades..... | 32 |
| 6.1.1. Generalidades..... | 32 |
| 6.1.2. Aspectos ambientales | 32 |
| 6.2. Objetivos de calidad, ambientales e I+D+i y planificación para lograrlos..... | 33 |
| 6.3. Planificación de los cambios | 34 |
| 7. APOYO | 34 |
| 7.1. Recursos | 34 |
| 7.1.1. Generalidades..... | 34 |
| 7.1.2. Personas | 34 |
| 7.1.3. Infraestructura..... | 35 |
| 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos | 35 |
| 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición..... | 35 |

| | | |
|------------|---|-----------|
| 7.1.6. | Conocimientos de la Universidad | 36 |
| 7.2. | Competencia | 38 |
| 7.3. | Toma de conciencia | 39 |
| 7.4. | Comunicación | 39 |
| 7.4.1. | Comunicación interna | 39 |
| 7.4.2. | Comunicación externa | 40 |
| 7.5. | Información documentada | 41 |
| 8. | OPERACIÓN | 43 |
| 8.1. | Introducción | 43 |
| 8.2. | Identificación y revisión de los requisitos legales y otros requisitos | 44 |
| 8.3. | Títulos oficiales | 45 |
| 8.3.1. | Verificación | 45 |
| 8.3.2. | Seguimiento | 46 |
| 8.3.3. | Acreditación | 46 |
| 8.3.4. | Control de los cambios del diseño y desarrollo | 47 |
| 8.4. | Títulos propios | 48 |
| 8.5. | Proyectos de I+D+i | 48 |
| 8.5.1. | Visión y Estrategia de I+D+i | 48 |
| 8.5.2. | Gestión de ideas | 49 |
| 8.5.3. | Desarrollo de los proyectos de I+D+i | 49 |
| 8.5.4. | Resultados de la I+D+i | 49 |
| 8.6. | Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente | 50 |
| 8.7. | Protección de datos de carácter personal | 50 |
| 8.8. | Planificación y control operacional | 51 |
| 8.9. | Preparación y respuesta ante emergencias | 52 |
| 9. | EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | 52 |
| 9.1. | Seguimiento, medición, análisis y evaluación | 52 |
| 9.1.1. | Generalidades | 52 |
| 9.1.2. | Satisfacción de los grupos de interés | 53 |
| 9.1.3. | Análisis y evaluación | 54 |
| 9.2. | Auditoría interna | 55 |
| 9.3. | Revisión por la dirección | 56 |
| 9.3.1. | Generalidades | 56 |
| 9.3.2. | Entradas de la revisión por la dirección | 56 |
| 9.3.3. | Salidas de la revisión por la dirección | 57 |
| 10. | MEJORA | 58 |

| | |
|---|-----------|
| 10.1. Generalidades..... | 58 |
| 10.2. No conformidad y acción correctiva | 58 |
| 10.3. Mejora continua..... | 58 |
| ANEXO 1: RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD | 60 |

HISTORIAL DE REVISIONES

| Rev. | Modificación | Fecha |
|------|--|----------|
| 8 | Inclusión en el apartado 7.1.6. Conocimientos de la Universidad de diferentes aplicaciones informáticas existentes en la Universidad para la gestión del conocimiento. | 30/10/17 |
| 7 | Adaptación del Manual a la nueva versión del 2015 de las normas ISO 9001 e ISO 14001. Integración en el Manual de los requisitos de la norma UNE 166002 Gestión de la I+D+i. | 22/03/17 |
| 6 | Modificación de la composición del Comité de Calidad y Medio Ambiente. Actualización de los miembros que forman parte del Consejo Rector. Actualización del representante de la dirección, pasando a ser el Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad. Inclusión de requisitos del Reglamento (CE) Nº 1221/2009 EMAS. | 31/08/15 |
| 5 | Eliminación del Procedimiento para el Reconocimiento y Transferencia de Créditos (PR-057). Actualización del contenido del apartado 7.2. Títulos oficiales. Modificación de la periodicidad del Comité de Calidad y Medio Ambiente, pasando a ser mensual. Eliminación de las Comisiones de Calidad de Biblioteca, Prácticas Externas y Movilidad. | 10/09/12 |
| 4 | Modificación del logotipo de la Universidad. | 12/12/11 |
| 3 | Inclusión en el alcance de referencia al Registro de Estado de Títulos, para controlar el estado en el que se encuentran los títulos de la Universidad. Inclusión de la figura del representante por la dirección, hasta ahora asumida por el Coordinador de Calidad y Medio Ambiente. Modificación de las responsabilidades del Coordinador de Calidad y Medio Ambiente. Modificación de la estructura del Manual, eliminando los capítulos, así como la Política de Calidad y Medio Ambiente como Anexo 1 y la Identificación de Procesos e Interacción como Anexo 2, haciéndose referencia al Manual de Procesos. Inclusión en el Anexo 1 de los miembros que componen el Consejo Rector. Inclusión del apartado 7.5. Protección de datos de carácter personal. Inclusión de columna Apartado del Manual en la tabla del apartado 1.5. Compatibilidad con otros Sistemas de Gestión. | 01/09/11 |
| 2 | Actualización de los indicadores de proceso. Modificación de nombres de proceso. | 11/07/11 |
| 1 | Integración del Sistema de Gestión Ambiental. Actualización de la Política de Calidad y Medio Ambiente. Modificación del Mapa de Procesos, incluyendo un proceso de Gestión ambiental. | 01/06/11 |
| 0 | Documento original | |

0. JUSTIFICACIÓN

La Universidad San Jorge ha optado para el diseño de su Sistema de Gestión Integrado (SGI) por seguir tanto las directrices marcadas por ANECA en el programa AUDIT, como los requisitos establecidos por las normas internacionales ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, el Reglamento (CE) N° 1221/2009 EMAS y la norma nacional UNE 166002:2014.

De esta manera, la Universidad San Jorge apuesta por la línea marcada por ANECA y cumple lo establecido en el RD 1393/2007, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, así como lo establecido en el resto de legislación universitaria.

En el mencionado RD 1393/2007, se subraya la importancia de disponer de sistemas que garanticen la calidad de los programas formativos que se imparten en las universidades españolas, equiparándolas así al resto de universidades europeas.

La Universidad San Jorge, en su afán por buscar día a día la excelencia académica en todas las titulaciones que imparte y siguiendo esta línea, define un Sistema de Gestión Integrado (de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i) que será de aplicación a la Universidad en su conjunto, de manera que asegure la calidad tanto de los estudios impartidos como de los servicios ofertados en todos sus Centros por igual. Además, el SGI velará por que se mantenga un respeto al medio ambiente en cada una de las actividades desarrolladas en la Universidad, y fomentará una investigación innovadora, creativa y colaborativa entre las partes interesadas.

De esta manera, los nuevos centros, escuelas y facultades que se vayan creando en la Universidad San Jorge deberán seguir las directrices marcadas y establecidas para el resto de centros ya existentes, garantizando la homogeneidad e igualdad de las actividades realizadas, y facilitando la realización de las mencionadas actividades al personal de la Universidad.

Es la intención de la Universidad San Jorge demostrar la capacidad para proporcionar servicios que contribuyan a la satisfacción de los grupos de interés (o partes interesadas) a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos de las partes interesadas y la legislación aplicable.

Por lo tanto, el presente Manual refleja la convicción de que el Sistema de Gestión Integrado contribuye a satisfacer las necesidades de todas las partes interesadas, además de ser usado

como medio para establecer los requisitos internos bajo los cuales es controlada la prestación de nuestros servicios.

Llegados a este punto, cabe destacar que si bien el Programa AUDIT habla de Sistemas de Garantía Interna (de Calidad), en este Manual se habla de Sistema de Gestión, entendiendo que la garantía o aseguramiento de la calidad (como así se define en la norma ISO 9001:1994) es un término menos amplio y se refiere únicamente a una parte específica de lo que abarca un sistema de gestión como tal. Una vez realizada esta aclaración, y dado que ANECA utiliza sistemáticamente uno de los términos, cabe decir que los términos Sistemas de Garantía Interna (de Calidad) y Sistemas de Gestión se pueden y se van a utilizar indistintamente a lo largo de la documentación de calidad existente en la Universidad.

La Universidad San Jorge ha elegido diseñar, documentar e implantar su Sistema de Gestión Integrado conforme a la estructura de alto nivel que ofrecen las normas internacionales ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 (al igual que otras normas de sistemas de gestión desarrolladas por ISO, lo que facilitaría su futura integración en el SGI ya existente en la Universidad) y la norma nacional UNE 16602:2014, por entender que de esta manera se favorece su comprensión a la hora de realizar la verificación y seguimiento del mismo.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. Presentación de la Universidad San Jorge

La Universidad San Jorge se define como una institución de educación superior universitaria, de régimen privado e inspirada en los valores del humanismo cristiano, sin fines de lucro, con el más alto grado de autonomía que otorga la legislación vigente en el sistema universitario del Estado español.

La Universidad San Jorge es uno de los cinco centros creados por Fundación San Valero, una obra diocesana de carácter no lucrativo que inició su actividad educativa en 1953.

El modelo educativo de la Universidad San Jorge tiene como objetivo prioritario la formación integral e integradora del estudiante –individual y social- desde la atención personalizada para su desarrollo como persona y como profesional. Por ello, partimos de una concepción del ser humano como un ser único y libre, capaz de forjar y formar su propia historia, orientado hacia la transparencia, y cuestionado por las preguntas vitales, como son el origen y la finalidad de su existencia.

En un clima de respeto a la libertad y de trabajo intenso, la Universidad San Jorge promueve el estudio, el aprendizaje, la enseñanza y la investigación auténtica, que den respuestas reales a los problemas de la sociedad actual, inspirándose en el humanismo cristiano, que articula su filosofía institucional.

1.1.1. Misión

La misión de la Universidad San Jorge es servir a la sociedad creando y transmitiendo conocimiento y contribuyendo en la formación de personas íntegras y buenos profesionales.

1.1.2. Visión

La Universidad San Jorge se define por:

- Su modelo formativo, su acción educadora, su atención personalizada al estudiante y su oferta de títulos, que facilitan la empleabilidad y la movilidad internacional, y al mismo tiempo son flexibles para el desarrollo de la formación a lo largo de la vida.
- Su capacidad investigadora, de innovación y de transferencia de conocimiento, con impacto relevante en el entorno socioeconómico.
- La colaboración en proyectos y el impulso de iniciativas que contribuyen activamente al progreso de la sociedad aragonesa.
- Ser socialmente responsable.

1.1.3. Valores

La Universidad San Jorge se compromete y quiere ser reconocida por los siguientes valores:

- **Responsabilidad:** Actuar con responsabilidad supone responder de forma diligente y transparente en todas las acciones y decisiones, así como hacerse cargo de las consecuencias que de ellas se deriven. Supone poner especial cuidado y atención en lo que hacemos siendo capaces de asumir los resultados de nuestras acciones.
- **Compromiso social:** La Universidad San Jorge considera como una de sus principales funciones institucionales la contribución al desarrollo social desde sus diferentes ámbitos de actividad. En este sentido, la Universidad se compromete a luchar contra la exclusión social colaborando con otras instituciones que tengan los mismos objetivos. Además, la USJ de forma voluntaria participará en tareas sociales y solidarias desde la docencia y la investigación y por medio de las prácticas derivadas de su estructura.
- **Pensamiento crítico:** El objetivo del pensamiento crítico es evitar las presiones sociales que llevan a la estandarización y al conformismo. Se basa en valores intelectuales que tratan de ir más allá de las impresiones y opiniones particulares, por

lo que requiere claridad, juicio, exactitud, precisión, evidencia y equidad, siendo un instrumento clave en la investigación.

- **Autoexigencia y esfuerzo:** Es la capacidad de trabajo, persistencia en la acción y disciplina que nos permita alcanzar nuestras metas y mejorar lo ya logrado. Supone el empleo enérgico, la vitalidad del ánimo, vigor y valor en la consecución de un fin.
- **Actitud emprendedora:** Capacidad de crear o iniciar un proyecto teniendo como fuente de inspiración la confianza en uno mismo, la determinación de actuar en pro de las propias inquietudes con perseverancia hasta hacerlas realidad. Es una conducta permanente de proactividad que impulsa a quien la posee a anticiparse a otros en la generación de nuevas ideas rentables. La actitud emprendedora implica ver una solución en cada problema y no un problema en cada solución.
- **Espíritu de servicio:** En la Universidad se entiende por espíritu de servicio la actitud de servir con diligencia, cuidado y voluntad. El servicio nace del deseo de compartir y debe acompañar a todos los que integran dicha institución, ya que se apoya en la absoluta igualdad entre los seres humanos y el deseo sincero de hacer algo por los demás. Supone demostrar sensibilidad hacia las necesidades y demandas del conjunto concibiéndolas como un valor añadido para la propia actividad.
- **Sentido de pertenencia:** El sentido de pertenencia a una (institución/organización) significa arraigo a la misma, sentirse y considerarse como parte integrante de ella contribuyendo a formar equipo que trabaje conjuntamente por una causa común. Implica confianza, identificación y vinculación en las metas de la organización.
- **Trabajo en equipo:** Trabajar en equipo significa organizarse de una forma determinada para lograr un objetivo común, compartir un propósito claramente conocido en el que las capacidades individuales se complementan y se comparten responsabilidades. Es la capacidad para cooperar, incluso de forma anónima, en los objetivos comunes, subordinando los propios intereses a los intereses comunes y considerando como más relevante el objetivo de todos. Supone generar un efecto multiplicador a partir de la diversidad de aportaciones de los colaboradores.
- **Creatividad:** La creatividad es la capacidad de ver nuevas posibilidades de acción ante una determinada situación y hacer algo al respecto, significa ir más allá del análisis de un problema y poner en práctica una solución para obtener resultados positivos. Es descubrir soluciones imaginativas a los problemas generando alternativas a sus soluciones, métodos y formas clásicas de resolución. Supone proponer nuevas ideas, desarrollarlas, enriquecerlas y someterlas a juicio con criterios de pragmatismo y viabilidad.

- **Capacidad de adaptación:** Tener capacidad de adaptación significa tener flexibilidad para adaptarse rápidamente a las circunstancias, los tiempos y las personas, rectificando oportunamente nuestras actitudes y puntos de vista para lograr una mejor convivencia y entendimiento con los demás. Tener capacidad para adaptarse a nuevas situaciones implica estar predispuesto a considerar el cambio como una oportunidad en lugar de una amenaza. Es modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el entorno.

1.2. Objeto y campo de aplicación

El Sistema de Gestión Integrado de la Universidad San Jorge tiene por objeto establecer documentalmente y mantener al día un sistema eficaz que asegure que las titulaciones, la actividad investigadora y los servicios ofertados de la Universidad cumplen con los requisitos y directrices establecidas en el Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) por la European Association for Quality Assurance in Higher Education (ENQA), y los aplica.

Para ello, la Universidad San Jorge toma como referencia los documentos que la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación (ANECA) ha puesto a disposición de las universidades en el marco de su programa AUDIT y que despliegan y desarrollan las indicaciones del documento de la ENQA, aplicándolas al sistema universitario español.

La Universidad San Jorge ha establecido el Sistema de Gestión Integrado (Calidad, Medio Ambiente e I+D+i) con el fin de definir los requisitos que demuestran su capacidad para diseñar, desarrollar y suministrar formación universitaria con la calidad necesaria para cumplir las expectativas y necesidades de los distintos grupos de interés, consiguiendo de esta manera, la satisfacción de los estudiantes y la sociedad en general mediante la prevención de cualquier no conformidad en todas las etapas del sistema y la mejora continua de todos sus procesos y actividades desarrolladas, integrando el respeto al medio ambiente en todas nuestras actividades, ampliando su capacidad innovadora en la investigación realizada, y teniendo además en cuenta los requisitos establecidos en las normas internacionales ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, en la norma nacional UNE 166002:2014 y el Reglamento (CE) Nº 1221/2009 EMAS.

En concreto, podemos decir que el presente Manual establece los requisitos del Sistema de Gestión Integrado para:

- Identificar los procesos necesarios para el desarrollo de nuestras actividades y la interacción entre ellos, a través del mapa de procesos.

- Poder demostrar la capacidad para proporcionar actividades y servicios que satisfagan a los distintos grupos de interés, y en particular a nuestros estudiantes.
- Identificar los aspectos ambientales asociados a nuestra actividad y mejorar nuestro desempeño ambiental.
- Cumplir con la reglamentación (legislación, normativa, etc.) que afecte en cada momento a la Universidad, cualquiera que sea el ámbito.
- Implantar y mantener un marco sistemático para sus prácticas de gestión de la I+D+i.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

2.1. Normativa de aplicación

En el presente apartado se incluye un resumen de la normativa y legislación utilizada de manera general en la Universidad San Jorge para el establecimiento del Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente:

- Ley 1/2005, de 24 de febrero, por la que se reconoce a la Universidad Privada San Jorge.
- 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.
- Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Documentos editados por ANECA del Programa AUDIT.
- Documentos editados por ANECA del Programa VERIFICA.
- Documentos editados por ANECA del Programa DOCENTIA.
- Documentos editados por ANECA del Programa MODIFICA.
- Documentos editados por ANECA del Programa ACREDITA.
- ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad: Fundamentos y vocabulario.
- ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad: Requisitos.
- ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión Ambiental: Requisitos con orientación para su uso.
- REGLAMENTO (CE) Nº 1221/2009 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 25 de noviembre de 2009 relativo a la participación voluntaria de organizaciones en un sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales (EMAS).
- UNE 166002: 2014 Gestión de la I+D+i: Requisitos del Sistema de Gestión de la I+D+i.

2.2. Compatibilidad con otros Sistemas de Gestión

En la tabla incluida a continuación se muestra la correspondencia entre los apartados del Manual y los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, UNE 166002:2014, del Reglamento EMAS y los requisitos del programa AUDIT de la ANECA:

| APARTADO DEL MANUAL | ISO 9001:2015 | ISO 14001:2015 | UNE 166002:2014 | Reglamento (CE) N° 1221/2009 EMAS (aspectos adicionales a ISO 14001) | AUDIT |
|---|---|--|---|--|--|
| 4. CONTEXTO DE LA UNIVERSIDAD | 4 Contexto de la organización | | | - | - |
| 4.1. Comprensión de la Universidad y de su contexto | 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto | | 4.1 Conocimiento de la organización y de su contexto | B.1 Análisis medioambiental B.2 Respeto de la legislación | - |
| 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés | 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas | | | B.2 Respeto de la legislación B.5 Comunicación | 1.2 Cómo el centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes |
| 4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión integrado | 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad | 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión ambiental | - | - | - |
| 4.4. Sistema de gestión integrado y sus procesos | 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos | 4.4 Sistema de gestión ambiental | 4.3 Sistema de gestión de la I+D+i | - | - |
| 5. LIDERAZGO | 5 Liderazgo | | | - | - |
| 5.1. Liderazgo y compromiso | 5.1 Liderazgo y compromiso | | 5.3 Liderazgo y compromiso de la dirección | - | 1.0 Cómo el centro define su política y objetivos de calidad |
| 5.2. Política de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i | 5.2 Política | 5.2 Política ambiental | 5.2 Política de I+D+i | - | 1.0 Cómo el centro define su política y objetivos de calidad |
| 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la Universidad | 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización | | 5.5 Roles, responsabilidades y autoridades organizativas 7.1 Organización de los roles y responsabilidades | B.4 Implicación de los trabajadores B.5 Comunicación | - |
| 6. PLANIFICACIÓN | 6 Planificación | | | B.1 Análisis medioambiental B.2 Respeto de la legislación B.3 Comportamiento | 1.0 Cómo el centro define su política y objetivos de calidad |

| APARTADO DEL MANUAL | ISO 9001:2015 | ISO 14001:2015 | UNE 166002:2014 | Reglamento (CE) N° 1221/2009 EMAS (aspectos adicionales a ISO 14001) | AUDIT |
|---|--|--|---|---|--|
| | | | | medioambiental | |
| 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades | 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades | | 6.1 Riesgos y oportunidades | B.1 Análisis medioambiental B.2 Respeto de la legislación B.3 Comportamiento medioambiental | - |
| 6.1.1 Generalidades | 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades | 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades 6.1.4 Planificación de acciones | | | |
| 6.1.2 Aspectos ambientales | | 6.1.2 Aspectos ambientales | | B.1 Análisis medioambiental B.3 Comportamiento medioambiental | |
| 6.2. Objetivos de calidad, ambientales e I+D+i y planificación para lograrlos | 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos | 6.2 Objetivos ambientales y planificación para lograrlos | 6.2 Objetivos de I+D+i y planificación para lograrlos | - | 1.0 Cómo el centro define su política y objetivos de calidad |
| 6.3. Planificación de los cambios | 6.3 Planificación de los cambios | - | - | - | - |
| 7. APOYO | 7 Apoyo | | 7 Soporte a la I+D+i | - | - |
| 7.1. Recursos | 7.1 Recursos | | 7.2 Recursos | B.4 Implicación de los trabajadores | 1.4 Cómo el centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios |
| 7.1.1. Generalidades | 7.1.1 Generalidades | - | - | - | - |
| 7.1.2. Personas | 7.1.2 Personas | - | - | - | - |
| 7.1.3. Infraestructura | 7.1.3 Infraestructura | - | - | - | 1.4 Cómo el centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios |
| 7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos | 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos | - | - | - | - |

| APARTADO DEL MANUAL | ISO 9001:2015 | ISO 14001:2015 | UNE 166002:2014 | Reglamento (CE) N° 1221/2009 (aspectos adicionales a ISO 14001) EMAS a | AUDIT |
|---|---|--|-----------------------------------|--|--|
| 7.1.5. Recursos de seguimiento y medición | 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición | - | - | - | - |
| 7.1.6. Conocimientos de la Universidad | 7.1.6 Conocimientos de la organización | - | - | - | - |
| 7.2. Competencia | 7.2 Competencia | | 7.3 Competencias | B.4 Implicación de los trabajadores | 1.3 Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico |
| 7.3. Toma de conciencia | 7.3 Toma de conciencia | | 7.4 Concienciación | - | - |
| 7.4. Comunicación | 7.4 Comunicación | | 7.5 Comunicación | B.5 Comunicación | - |
| - | - | 7.4.1 Generalidades | - | - | - |
| 7.4.1. Comunicación interna | - | 7.4.2 Comunicación interna | - | - | - |
| 7.4.2. Comunicación externa | - | 7.4.3 Comunicación externa | - | - | - |
| 7.5. Información documentada | 7.5 Información documentada | | 7.6 Información documentada | - | - |
| 8. OPERACIÓN | 8 Operación | | 8 Procesos operativos de la I+D+i | - | - |
| 8.1 Introducción | 8.1 Planificación y control operacional | | 8.1 Generalidades | - | 1.1 Cómo el centro garantiza la calidad de los programas formativos 1.2 Cómo el centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes |
| 8.2. Identificación y revisión de los requisitos legales y otros requisitos | 8.2 Requisitos para los productos y servicios | 6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos 8.1 Planificación y control operacional | | B.2 Respeto de la legislación | 1.1 Cómo el centro garantiza la calidad de los programas formativos 1.2 Cómo el centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes |
| 8.3. Títulos oficiales | 8.2 Requisitos para los productos y servicios | - | - | - | 1.1 Cómo el centro garantiza la calidad de los programas |

| APARTADO DEL MANUAL | ISO 9001:2015 | ISO 14001:2015 | UNE 166002:2014 | Reglamento (CE) N° 1221/2009 EMAS (aspectos adicionales a ISO 14001) | AUDIT |
|------------------------|--|----------------|---|--|---|
| | 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes | | | | formativos 1.2 Cómo el centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes 1.6 Cómo el centro publica la información sobre sus titulaciones |
| 8.4. Títulos propios | 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes | - | - | - | - |
| 8.5 Proyectos de I+D+i | | | 5.1 Visión y estrategia de I+D+i 5.4 Fomento de una cultura de la innovación 7.7 Propiedad intelectual e industrial y gestión del conocimiento 7.8 Colaboración 7.9 Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva 8.2 Gestión de ideas 8.3 Desarrollo de los proyectos de I+D+i 8.4 Protección y explotación de los resultados 8.5 Introducción en el | | |

| APARTADO DEL MANUAL | ISO 9001:2015 | ISO 14001:2015 | UNE 166002:2014 | Reglamento (CE) N° 1221/2009 EMAS (aspectos adicionales a ISO 14001) | AUDIT |
|--|---|---|--|--|---|
| | | | mercado 8.6 Resultados de los procesos operativos de la I+D+i | | |
| 8.6. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente | 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente | 8.1 Planificación y control operacional | | - | - |
| 8.7. Protección de datos de carácter personal | 8.5 Producción y provisión del servicio | - | | - | 1.2 Cómo el centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes |
| 8.8. Planificación y control operacional | - | 8.1 Planificación y control operacional | | - | - |
| 8.9. Preparación y respuesta ante emergencias | - | 8.2 Preparación y respuesta ante emergencias | | - | - |
| 9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | 9 Evaluación del desempeño | | 9 Evaluación del desempeño del sistema de gestión de la I+D+i | - | - |
| 9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación | 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación | | | - | 1.1 Cómo el centro garantiza la calidad de los programas formativos 1.3 Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico 1.4 Cómo el centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios 1.5 Cómo el centro analiza y tiene en cuenta los resultados |
| 9.1.1. Generalidades | 9.1.1 Generalidades | 9.1.1 Generalidades 6.1.3 Requisitos legales y otros requisitos 9.1.2 Evaluación del cumplimiento | | B.2 Respeto de la legislación | - |

| APARTADO DEL MANUAL | ISO 9001:2015 | ISO 14001:2015 | UNE 166002:2014 | Reglamento (CE) N° 1221/2009 EMAS (aspectos adicionales a ISO 14001) | AUDIT |
|---|--|----------------|--|--|--|
| 9.1.2. Satisfacción de los grupos de interés | 9.1.2 Satisfacción del cliente | - | - | - | - |
| 9.1.3. Análisis y evaluación | 9.1.3 Análisis y evaluación | - | - | - | - |
| 9.2. Auditoría interna | 9.2 Auditoría interna | | | Auditoría medioambiental interna | - |
| 9.3. Revisión por la dirección | 9.3 Revisión por la dirección | | | - | 1.0 Cómo el centro define su política y objetivos de calidad 1.5 Cómo el centro analiza y tiene en cuenta los resultados |
| 9.3.1. Generalidades | 9.3.1 Generalidades | - | - | - | - |
| 9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección | 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección | - | - | - | - |
| 9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección | 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección | - | - | - | - |
| 10. MEJORA | 10 Mejora | | 10 Mejora del sistema de gestión de la I+D+i | B.4 Implicación de los trabajadores | 1.1 Cómo el centro garantiza la calidad de los programas formativos 1.2 Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes 1.3 Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico 1.4 Cómo el centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios 1.5 Cómo el centro analiza y tiene en cuenta los resultados |
| 10.1. Generalidades | 10.1 Generalidades | | - | - | - |

| APARTADO DEL MANUAL | ISO 9001:2015 | ISO 14001:2015 | UNE 166002:2014 | Reglamento (CE) N° 1221/2009 EMAS (aspectos adicionales a ISO 14001) | AUDIT |
|--|---|----------------|-----------------|--|--|
| 10.2. No conformidad y acción correctiva | 10.2 No conformidad y acción correctiva | - | - | - | 1.5 Cómo el centro analiza y tiene en cuenta los resultados |
| 10.3. Mejora continua | 10.3 Mejora continua | - | - | - | 1.1 Cómo el centro garantiza la calidad de los programas formativos 1.2 Cómo el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes 1.3 Cómo el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico 1.4 Cómo el centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios 1.5 Cómo el centro analiza y tiene en cuenta los resultados |

En la tabla incluida a continuación se relacionan los requisitos del programa AUDIT de la ANECA con los procedimientos que los desarrollan en la Universidad:

| REQUISITOS AUDIT | PROCEDIMIENTOS |
|---|--|
| 1.0 – Como el Centro define su política y objetivos de calidad | Revisión por la Dirección (PR-016) Elaboración, Revisión y Publicación de la Política y los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente (PR-033) Elaboración, Revisión y Publicación del Plan Estratégico (PR-059) |
| 1.1 – Como el Centro garantiza la calidad de sus programas formativos | Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas (PR-001) Coordinación de Programas de Posgrado (PR-008) Gestión de Planes de Acción (PR-010) Validación de Programas de Entidades Externas (PR-014) Auditorías Internas (PR-015) Verificación y Autorización de Títulos Oficiales (PR-017) Diseño de Títulos Oficiales (PR-018) Gestión y Ejecución de Programas de Agencias de Calidad (PR-020) Participación de los Estudiantes en el Seguimiento de Programas Formativos (PR-022) Gestión y Firma de Convenios Internacionales (PR-024) Elaboración de Documentación Académica (PR-028) Diseño y Gestión de Títulos Propios (PR-034) Evaluación del Aprendizaje del Estudiante (PR-041) Seguimiento y Análisis de la Inserción Laboral de los Egresados (PR-043) Análisis de los Resultados de las Titulaciones (PR-044) Extinción de un Título Oficial (PR-045) Realización de Modificaciones de Planes de Estudio de Títulos Oficiales (PR-046) Necesidades, Expectativas y Satisfacción de los Grupos de Interés (PR-051) Gestión de Centros Adscritos (PR-053) Gestión del Período Investigador de Programas de Doctorado (PR-075) Evaluación y Mejora de Programas de Grado (PEM1) Evaluación y Mejora de Programas de Posgrado (PEM2) Evaluación y Mejora del Programa de Prácticas Externas (PEM3) Evaluación y Mejora del Programa de Movilidad (PEM4) Evaluación y Mejora de la Actividad Docente del Profesorado de Grado (PEM5) Evaluación y Mejora de la Actividad Docente del Profesorado de Posgrado (PEM6) Evaluación y Mejora de Cursos de Formación (PEM7) Evaluación y Mejora del Servicio de Biblioteca (PEM8) Evaluación y Mejora de la Investigación (PEM9) Evaluación y Mejora de Instalaciones, Recursos y Servicios (PEM10) |

| REFERENCIA AUDIT | PROCEDIMIENTOS |
|---|--|
| 1.2 – Como el Centro orienta sus enseñanzas a los estudiantes | <p>Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002) Atención a Personas con Discapacidad (PR-006) Evaluación Anticipada para Programas de Máster Universitario (PR-013) Diseño de Títulos Oficiales (PR-018) Participación de los Estudiantes en el Seguimiento de Programas Formativos (PR-022) Gestión del Programa de Movilidad (PR-023) Admisión a Programas de Grado (PR-025) Matriculación de Estudiantes (PR-027) Elaboración de Documentación Académica (PR-028) Gestión de los Servicios Bibliotecarios (PR-029) Gestión de las Prácticas Externas de Grado (PR-030) Acogida de Alumnos de Nuevo Ingreso (PR-031) Diseño y Gestión de Títulos Propios (PR-034) Captación de Estudiantes (PR-039) Gestión y Tramitación de Títulos (PR-040) Orientación Profesional de los Estudiantes y Egresados (PR-042) Necesidades, Expectativas y Satisfacción de los Grupos de Interés (PR-051) Incorporación de Bilingüismo en Programas de Grado (PR-064) Relaciones con Antiguos Alumnos (PR-072) Diseño y Gestión de Actividades de Extensión Universitaria (PR-086) Gestión de las Prácticas Externas de Máster (PR-089) Revisión de Pruebas de Evaluación del Aprendizaje (PR-098) Reconocimiento, Transferencia y Convalidación de Créditos (PR-100)</p> |
| 1.3 – Como el Centro garantiza y mejora la calidad de su personal académico | <p>Definición de la Política de Personal (PR-035) Planificación de Necesidades de Personal (PR-047) Captación y Selección del Personal (PR-048) Acogida y Seguimiento de Nuevo Personal (PR-049) Formación del Personal (PR-054) Gestión de Vacantes, Movilidad, Rotación y Planes de Sucesión del Personal (PR-055) Evaluación, Reconocimiento y Promoción del Personal (PR-056) Evaluación del Desempeño y Potencial (PR-101) Procedimiento de Evaluación y Mejora de la Actividad Docente del Profesorado de Grado (PEM5) Procedimiento de Evaluación y Mejora de la Actividad Docente del Profesorado de Posgrado (PEM6)</p> |

| REFERENCIA AUDIT | PROCEDIMIENTOS |
|--|--|
| 1.4 – Como el Centro gestiona y mejora sus recursos materiales y servicios | Organización de Actividades Deportivas (PR-005) Gestión de los Recursos Materiales (PR-050) Gestión de la Prestación de los Servicios (PR-052) Provisión y Mantenimiento de Sistemas de Información (PR-058) Mantenimiento y Revisión de los Recursos Materiales (PR-081) Procedimiento de Evaluación y Mejora de Instalaciones, Recursos y Servicios (PEM10) |
| 1.5 – Como el Centro analiza y tiene en cuenta los resultados | Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas (PR-001) Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002) Gestión de Planes de Acción (PR-010) Auditorías Internas (PR-015) Evaluación del Aprendizaje del Estudiante (PR-041) Seguimiento y Análisis de la Inserción Laboral de los Egresados (PR-043) Análisis de los Resultados de las Titulaciones (PR-044) Realización de Modificaciones de Planes de Estudio de Títulos Oficiales (PR-046) Necesidades, Expectativas y Satisfacción de los Grupos de Interés (PR-051) Procedimiento de Evaluación y Mejora de Programas de Grado (PEM1) Procedimiento de Evaluación y Mejora de Programas de Posgrado (PEM2) Procedimiento de Evaluación y Mejora del Programa de Prácticas Externas (PEM3) Procedimiento de Evaluación y Mejora del Programa de Movilidad (PEM4) Procedimiento de Evaluación y Mejora de la Actividad Docente del Profesorado de Grado (PEM5) Procedimiento de Evaluación y Mejora de la Actividad Docente del Profesorado de Posgrado (PEM6) Procedimiento de Evaluación y Mejora de Cursos de Formación (PEM7) Procedimiento de Evaluación y Mejora del Servicio de Biblioteca (PEM8) Procedimiento de Evaluación y Mejora de Instalaciones, Recursos y Servicios (PEM10) |
| 1.6 – Como el Centro publica la información sobre las titulaciones | Publicación de Información de Titulaciones (PR-019) |

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

En los documentos que sustentan el Sistema de Gestión Integrado de Calidad y Medio Ambiente son aplicables algunos de los términos y definiciones referidos en la Norma ISO 9000:2015, en la Guía para la aplicación de la Norma ISO 9001:2015, en la Norma ISO 14001:2015, en la Norma UNE 166002:2014, en el artículo 2 del Reglamento 1221/2009, en el glosario de términos del proceso de evaluación de ANECA y en el glosario de términos del documento 02 del Programa AUDIT de ANECA.

Aunados a los anteriores, se encuentran los descritos en el apartado 3 de cada procedimiento documentado, los cuales forman parte del Sistema de Gestión Integrado y son aplicables a cada uno de éstos.

Los términos y definiciones más relevantes y novedosos que son aplicables específicamente al Manual del Sistema de Gestión Integrado son los siguientes:

- **Actividades de I+D+i:** son las relativas a Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación, según se definen en esta norma.
- **Aspecto ambiental:** elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que interactúa o puede interactuar con el medio ambiente.
- **Calidad:** grado en el que un conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **Ciclo de vida:** etapas consecutivas e interrelacionadas de un sistema de producto o servicio, desde la adquisición de la materia prima o su generación hasta la disposición final.
- **Competencia:** capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.
- **Contexto de la organización:** combinación de cuestiones internas y externas que pueden tener un efecto en el enfoque de la organización para el desarrollo y logro de sus objetivos.
- **Desempeño ambiental:** resultado medible relacionado de la gestión de aspectos ambientales.
- **Eficacia:** grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **Evidencia objetiva:** datos que respaldan la existencia o veracidad de algo.
- **Impacto ambiental:** cambio en el medio ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

- **Información documentada:** información que una organización tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.
- **Innovación:** actividad cuyo resultado es la obtención de nuevos productos o procesos, o mejoras sustancialmente significativas de los ya existentes.
- **Investigación:** indagación original y planificada que persigue descubrir nuevos conocimientos y una superior comprensión en el ámbito científico o tecnológico.
 - a) Investigación fundamental o básica: ampliación de conocimientos generales científicos y técnicos no vinculados directamente con productos o procesos industriales o comerciales.
 - b) Investigación industrial o aplicada: investigación dirigida a adquirir nuevos conocimientos con vistas a explotarlos en el desarrollo de productos o procesos nuevos, o para suscitar mejoras importantes de productos o procesos existentes.
- **Medio Ambiente:** entorno en el cual la Universidad San Jorge opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.
- **Mejora continua:** actividad recurrente para mejorar el desempeño.
- **Parte interesada:** persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad. También se puede denominar grupo de interés. Son partes interesadas o grupos de interés los trabajadores de la Universidad (Personal Docente e Investigador y Personal Técnico y de Gestión), los estudiantes, las administraciones públicas, la sociedad y, en general, cualquier otra entidad relacionada con la actividad desarrollada en la Universidad.
- **Prevención de la contaminación:** utilización de procesos, prácticas, técnicas, materiales, productos, servicios o energía para evitar, reducir o controlar (en forma separada o en combinación) la generación, emisión o descarga de cualquier tipo de contaminante o residuo, con el fin de reducir impactos ambientales adversos.
- **Procedimiento:** forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.
- **Proceso:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto.
- **Prospectiva tecnológica:** proceso sistemático realizado para explorar el futuro de la ciencia, la tecnología y la sociedad, con el objetivo de identificar aquellas tecnologías genéricas emergentes y las áreas de investigación estratégicas necesarias para su desarrollo, que tengan mayor probabilidad de proporcionar beneficios económicos y sociales.
- **Proyecto:** proceso único que consiste en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y fin, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, los cuales incluyen los compromisos de plazos, costes y recursos. Los

objetivos de un proyecto deben ser concretos, mensurables, alcanzables y retadores. Un proyecto individual puede formar parte de una estructura de proyectos más grande. La organización puede ser temporal y establecerse únicamente durante la duración del proyecto. El resultado de un proyecto puede ser una o varias unidades de producto.

- **Riesgo:** efecto de la incertidumbre. Un efecto es una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo; incertidumbre es el estado, incluso parcial, de deficiencia de información relacionada con la comprensión o conocimiento de un evento, su consecuencia o su probabilidad.
- **Transferencia de tecnología:** proceso de transmisión de la información científica, tecnológica, del conocimiento, de los medios y de los derechos de explotación, hacia terceras partes para la fabricación de un producto, el desarrollo de un proceso o la prestación de un servicio, contribuyendo al desarrollo de sus capacidades.
- **Unidad de I+D+i:** persona o personas de la organización designadas por la alta dirección con dedicación parcial o completa que disponen de los medios necesarios para:
 - Procurar la obtención de conocimientos científicos y tecnológicos útiles para la organización.
 - Desarrollar nuevas tecnologías o mejorar las actuales.
 - Aplicar los nuevos desarrollos tecnológicos a los productos o procesos.
- **Unidad de gestión de I+D+i:** persona o personas de la organización designadas por la alta dirección con dedicación parcial o completa que disponen de los medios necesarios para:
 - Gestionar la cartera de proyectos de I+D+i.
 - Gestionar la transferencia de tecnología.
 - Gestionar la protección y explotación de los resultados.
 - Realizar la medición, análisis y mejora de los resultados.
- **Vigilancia tecnológica:** proceso organizado, selectivo y sistemático, para captar información del exterior y de la propia organización sobre ciencia y tecnología, seleccionarla, analizarla, difundirla y comunicarla, para convertirla en conocimiento con el fin de tomar decisiones con menor riesgo y poder anticiparse a los cambios.

4. CONTEXTO DE LA UNIVERSIDAD

4.1. Comprensión de la Universidad y de su contexto

La Universidad San Jorge considera el contexto en el que desarrolla su actividad, incluidas las condiciones ambientales capaces de afectar o de verse afectadas por la organización, mediante la realización de análisis de diversas fuentes, plasmado finalmente en el Plan Estratégico, de periodicidad quinquenal.

Previamente a la redacción del Plan Estratégico se realiza una reflexión estratégica sobre el modelo de universidad que se ha de adoptar, teniendo en cuenta e identificando los riesgos y las oportunidades de mejora, teniendo también en cuenta el Análisis medioambiental que establece el Reglamento EMAS.

Esta reflexión estratégica consta del análisis de diversas fuentes:

- Fuentes secundarias.
- Reuniones internas con equipos de la Universidad.
- Entrevistas a candidatos, estudiantes, egresados, familias y empresas.
- Encuestas a estudiantes.
- Entrevistas a patronos y expertos.
- Análisis de universidades nacionales e internacionales con experiencias de interés.
- Sesiones de trabajo con miembros del Consejo Rector, PDI y PTG.

Del trabajo de campo realizado y de las fuentes secundarias analizadas se distinguen las diferentes tipologías de estudiantes candidatos a acceder a estudios de la Universidad. Así mismo, en este mismo análisis se identifican los riesgos o barreras que puede encontrarse la Universidad para su desarrollo.

De esta manera, se define la estrategia a seguir, se modeliza y valida la misma y se acaba formalizando en el Plan Estratégico.

Al comienzo de cada curso, el Plan Estratégico se despliega en objetivos estratégicos que se asignan a los planes de acción de las diferentes áreas, Centros y titulaciones para su desarrollo a lo largo del curso. Al cierre del curso se realiza el cierre de los planes de acción de las áreas, Centros y titulaciones y se procede a revisar el estado de consecución de los objetivos estratégicos. Todo ello se define en el **Procedimiento para la Elaboración, Revisión y Publicación del Plan Estratégico (PR-059)**.

4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés

El Consejo Rector ha determinado las partes interesadas o grupos de interés pertinentes a la Universidad, y se asegura de que las necesidades y expectativas de las diferentes partes interesadas o grupos de interés (prestando especial atención a los estudiantes de la Universidad), junto a los requisitos legales y reglamentarios, se identifican y se cumplen. Asimismo, se determinan los requisitos considerados claves, y se comunican a los empleados de la Universidad.

En relación a la identificación de los requisitos, se documentan los contenidos, recursos necesarios, etc., necesarios para el desarrollo de una titulación, servicio, etc.

En cuanto al seguimiento y mejora, se aplican, entre otras herramientas, encuestas de evaluación y satisfacción con las titulaciones y servicios a los usuarios de los mismos, con la periodicidad que corresponda en cada caso, según se describe tanto en los diferentes Procedimientos de Evaluación y Mejora (PEM's) como en el **Procedimiento de Necesidades, Expectativas y Satisfacción de los Grupos de Interés (PR-051)**.

Además de los descritos anteriormente, la Universidad ha establecido más cauces para la participación de los distintos grupos de interés, presentados a continuación:

- **Estudiantes y personal de la Universidad:** Los estudiantes, y el personal de la Universidad, tanto Personal Docente e Investigador como Personal Técnico y de Gestión, están representados en los diferentes grupos de trabajo existentes en la Universidad, tales como Comisiones de Calidad, Comité de Calidad y Medio Ambiente, Juntas, Foros, etc., que aparecen descritos en los distintos procedimientos documentados existentes en el SGI.
- **Empleadores y sociedad:** Los empleadores y la sociedad en general están representados a través del Patronato, de los Grupos de Expertos que se crean en la Universidad a la hora de la creación de nuevas titulaciones, a través de los Evaluadores Externos que operan durante el desarrollo de las titulaciones, y a través de las entidades que acogen estudiantes de la Universidad en prácticas o colaboran en proyectos de I+D+i.
- **Administraciones públicas:** Las Administraciones Públicas, principalmente el Gobierno de Aragón y ACPUA, son consultadas por la Universidad ante decisiones en las que su opinión se considera fundamental, a través principalmente de reuniones mantenidas entre ellas y el personal de la Universidad, correspondiente en cada caso. Además, las Administraciones Públicas reciben desde la Universidad, todas las

memorias de seguimiento, así como los resultados requeridos, para el análisis de los distintos programas implantados en la Universidad, tales como DOCENTIA, VERIFICA, AUDIT, ACREDITA, etc. Además existen una serie de requisitos ambientales que se tramitan con diferentes administraciones públicas. También son reguladoras de los reconocimientos de investigación (sexenios, grupos, etc.) y financiadoras de I+D en concurrencia competitiva.

- **Proveedores y contratistas:** Se establece una relación contractual con diferentes empresas y organizaciones que suministran productos y servicios a la Universidad. Estos proveedores y contratistas reciben información sobre los requisitos que establece la Universidad, para que adecuen sus actividades a lo establecido en el SGI.

Tanto en el desarrollo de los procedimientos (cuando corresponda) como en este Manual, se indica los grupos de interés hacia los que está orientado el Sistema en cada momento, siendo aquellos grupos que intervienen directa o indirectamente en los procesos que garantizan la formación universitaria.

A continuación se presenta, de forma general, los procesos que afectan a cada uno de los principales grupos de interés:

| Grupos de interés | Aspectos a considerar en el SGI |
|----------------------------|--|
| Estudiantes | Información universitaria y admisión de estudiantes; matrícula y gestión académica; acogida y orientación de estudiantes; seguimiento de egresados; desarrollo de las enseñanzas; resultados, evaluación y mejora. |
| Personal | Planificación del profesorado; selección, contratación y seguimiento del profesorado; formación e innovación en el profesorado; planificación de la carrera docente; gestión de los recursos humanos; desarrollo de las enseñanzas; desarrollo de la investigación; resultados, evaluación y mejora; sistemas de información; gestión ambiental. |
| Empleadores | Diseño de las enseñanzas; desarrollo de las enseñanzas; seguimiento de egresados; desarrollo de la investigación; resultados, evaluación y mejora. |
| Administraciones Públicas | Programas ANECA; relaciones externas e internacionales; legislación; diseño de las enseñanzas; planificación de las enseñanzas; desarrollo de la investigación; resultados, evaluación y mejora; gestión ambiental. |
| Sociedad | Calidad, medio ambiente y responsabilidad social; diseño de las enseñanzas; seguimiento de egresados; transferencia del conocimiento; resultados, evaluación y mejora. |
| Proveedores y contratistas | Gestión de los recursos humanos; finanzas y compras; infraestructuras y servicios; sistemas informáticos; extensión universitaria; gestión ambiental. |

Por último, la rendición de cuentas a los distintos grupos de interés se realiza según lo especificado en los correspondientes procedimientos documentados existentes en el SGI de la

Universidad. En dichos procedimientos se especifica qué información es publicada a qué grupos de interés, en qué manera, etc.

4.3. Determinación del alcance del sistema de gestión integrado

El alcance del Sistema de Gestión Integrado de la Universidad San Jorge abarca el diseño y desarrollo de planes formativos en materia de educación superior, ya sean Programas de Grado, Programas de Máster, Programas de Doctorado, Títulos Propios o Cursos de Formación.

El Vicerrectorado de Ordenación Académica y Estudiantes mantiene actualizado, a través del **Registro de Estado de Títulos (FI-229)**, el estado de cada una de las titulaciones de la Universidad, tanto oficiales como títulos propios.

Las actividades de investigación desarrolladas en la Universidad se incluyen en el campo de aplicación o alcance del SGI, así como los diferentes servicios existentes de apoyo a las actividades realizadas en los ámbitos de enseñanza e investigación.

En materia de medio ambiente, están incluidas las actividades desarrolladas en las instalaciones del Campus Universitario de Villanueva de Gállego, ubicado en Autovía A-23 Zaragoza-Huesca, Km. 299, 50830 - Villanueva de Gállego (Zaragoza).

4.4. Sistema de gestión integrado y sus procesos

Este apartado describe el Sistema de Gestión Integrado establecido, documentado, implantado y mantenido en la Universidad San Jorge para asegurar que la formación universitaria que ofrece y las actividades de I+D+i propias y para terceros cumplen con los requisitos especificados, tanto los propios como los requeridos por los distintos grupos de interés, y concretamente los especificados por el programa AUDIT de ANECA y por las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, UNE 166002:2014 y el Reglamento (CE) Nº 1221/2009 EMAS.

Además, están establecidas las herramientas necesarias para garantizar que el Sistema de Gestión Integrado (SGI) se mejora de manera continua.

La Universidad San Jorge tiene determinados los procesos necesarios (cuya gestión debe estar de acuerdo con los requisitos de los distintos grupos de interés y los requisitos de la normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y UNE 166002:2014) para el desarrollo de sus actividades a través del mapa de procesos, ubicado dentro del **Manual de Procesos (DI-049)**.

El mapa de procesos queda definido por sus entradas y salidas y por los puntos de control necesarios para su perfecto seguimiento y análisis. Asimismo, los procesos se definen y planifican considerando los riesgos y oportunidades asociados a cada uno de ellos, quedando además identificados en cada una de las fichas de proceso. Esta orientación al riesgo y las mediciones servirán de base para la decisión de implementar las acciones oportunas con el fin de alcanzar los objetivos planificados y también como base para la mejora continua.

Los procesos llevados a cabo por empresas externas, tales como limpieza, restauración, etc., son controlados a través de los controles periódicos a los subcontratistas, según se describe en el **Procedimiento de Gestión de las Compras y los Proveedores (PR-079)**.

5. LIDERAZGO

5.1. Liderazgo y compromiso

La Universidad San Jorge es plenamente consciente de la importancia de consolidar una cultura de calidad, respeto al medio ambiente e innovación, basada en una Política y en unos Objetivos de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i, conocidos y accesibles públicamente.

El Consejo Rector de la Universidad lidera y muestra su compromiso en el desarrollo del SGI:

- a) Rindiendo cuentas de la eficacia del SGI, a través del **Informe de Revisión del SGI por Dirección (DI-048)**.
- b) Definiendo y realizando una declaración pública y por escrito de la Política y los Objetivos de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i (que alcanzan a todas las titulaciones, oficiales o propias, que se ofertan en la Universidad, y actividades de I+D+i), con base en la misión, visión, valores y objetivos del Plan Estratégico.
- c) Asegurándose de la integración de los requisitos del SGI en los procesos de la Universidad.
- d) Promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos.
- e) Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios.
- f) Comunicando a todo el personal la importancia de una gestión eficaz y de cumplir los requisitos del SGI.
- g) Asegurándose de que el SGI logre los resultados previstos.
- h) Comprometiendo, dirigiendo y apoyando al personal para contribuir a la eficacia del SGI.
- i) Promoviendo la mejora continua en la Universidad.
- j) Apoyando a otras personas para demostrar su liderazgo en las áreas de su responsabilidad.

- k) La prevención de la contaminación.
- l) Creando la unidad de gestión de la I+D+i, denominada Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación (OTRI), según la nomenclatura habitual en el ámbito universitario, y generando un marco para la creación de las Unidades de I+D+i, denominadas Grupos de Investigación en la nomenclatura universitaria.
- m) Publicando una declaración medioambiental validada.

El Consejo Rector de la Universidad lidera y muestra su compromiso en el enfoque a los grupos de interés, asegurándose de que:

- a) Se determinan, comprenden y satisfacen los requisitos de los principales grupos de interés, así como los requerimientos legales y reglamentarios aplicables.
- b) Se determinan y se consideran los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de las titulaciones y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción de los grupos de interés.
- c) Se mantiene el enfoque en el aumento continuo de la satisfacción de los principales grupos de interés.

5.2. Política de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i

El Consejo Rector de la Universidad San Jorge asume el compromiso de asegurar que la Política de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i sea establecida, conocida, entendida, implementada y mantenida en todos los niveles de las áreas involucradas en el alcance del SGI, o lo que es lo mismo, por todo el personal, tanto docente como no docente y con dedicación total o parcial, incluyendo además a los subcontratistas.

Los mecanismos para conseguir que el personal tenga conocimiento de esta Política son los detallados a continuación:

- Sesiones de sensibilización y/o capacitación a todo el personal.
- Publicación de la Política a través de los medios que se consideren más adecuados, como pueden ser trípticos informativos, carteles, cuadros, página web de la Universidad, publicaciones de la Universidad, etc.

Además, la Política de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i es revisada periódicamente por el Consejo Rector durante las reuniones de revisión por la dirección para asegurarse de que:

- a) Sigue siendo adecuada para los propósitos y contexto de la Universidad San Jorge, incluida la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades y servicios, y alineada con el Plan Estratégico.

- b) Proporciona un marco de referencia adecuado para establecer y revisar los Objetivos de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i, así como los Objetivos Estratégicos.
- c) Incluye el compromiso de cumplir con los requisitos (grupos de interés y legales-reglamentarios de aplicación) y de mejorar continuamente la eficiencia del SGI.
- d) Incluye el compromiso para la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la Universidad San Jorge y la mejora del desempeño ambiental.

La elaboración, revisión y publicación de la Política de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i se realiza según lo establecido en el **Procedimiento para la Elaboración, Revisión y Publicación de la Política y los Objetivos de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i (PR-033)**, en el que se indican las acciones a realizar tanto para la definición y aprobación en su versión inicial, como para proceder a su mejora de forma sistemática a través de las correspondientes revisiones.

5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la Universidad

El Consejo Rector de la Universidad San Jorge se asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la propia Universidad. Para ello se definen las responsabilidades y autoridad de cada función relevante en materia de calidad, medio ambiente e I+D+i en el Anexo 1 del presente Manual.

El Consejo Rector de la Universidad cuenta entre sus miembros con el Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad y con el Vicerrector de Investigación y Empresa, y cuando corresponde, asigna a otras personas la responsabilidad y autoridad para:

- Asegurarse de que el SGI es conforme con las directrices del Programa AUDIT, los requisitos de las normas de referencia, ISO 9001, ISO 14001 y UNE 166002, y los requisitos del Reglamento EMAS.
- Asegurarse de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas.
- Informar al Consejo Rector sobre el desempeño del SGI, incluido el desempeño ambiental, y sobre las oportunidades de mejora.
- Asegurarse de que se promueve el enfoque a los distintos grupos de interés en todos los niveles de la Universidad.
- Asegurarse de que la integridad del SGI se mantiene cuando se planifican e implementan modificaciones en el mismo.

6. PLANIFICACIÓN

6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1. Generalidades

La Universidad San Jorge, considerando su contexto y las necesidades y expectativas de los grupos de interés, determina los riesgos y oportunidades y planifica las acciones necesarias para abordar dichos riesgos y oportunidades, evaluando además la eficacia de las acciones tomadas.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades son proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los servicios ofertados, por lo que se pueden establecer de varias formas:

- Como objetivos estratégicos, procedentes del Plan Estratégico, y asignados a las áreas, Centros o titulaciones.
- Como objetivos de calidad y medio ambiente.
- Como objetivos propios de las áreas, Centros y titulaciones.
- Como acciones de mejora.

6.1.2. Aspectos ambientales

Dentro del alcance definido para el SGI de la Universidad San Jorge, se determinan los aspectos ambientales de las actividades, productos y servicios que la Universidad puede controlar y de aquellos en los que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida, teniendo en cuenta los cambios, las condiciones anormales y las situaciones de emergencia razonablemente previsibles.

Para la adecuada gestión de los aspectos ambientales de la Universidad San Jorge, se establece la siguiente sistemática:

- Se identifican las etapas del ciclo de vida y las actividades asociadas.
- Se identifican las actividades con posible repercusión medioambiental y se identifican los aspectos ambientales asociados a la prestación de los servicios.
- Se definen los criterios internos para la evaluación de los aspectos identificados y se registran los aspectos evaluados.
- Se definen criterios de significancia de los aspectos para determinar los aspectos ambientales significativos.
- Se mantiene al día toda la información al respecto.
- Se tienen en cuenta los aspectos significativos en el establecimiento de los objetivos.

La metodología para la identificación, revisión periódica y realización de la evaluación de los aspectos ambientales se describe en el **Procedimiento para la Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales (PR-066)**.

Los aspectos ambientales se comunican externamente en la declaración medioambiental según se establece en el anexo IV del Reglamento (CE) N° 1221/2009 EMAS.

6.2. Objetivos de calidad, ambientales e I+D+i y planificación para lograrlos

El Consejo Rector de la Universidad San Jorge se asegura, según se establece en el **Procedimiento para la Elaboración, Revisión y Publicación de la Política y los Objetivos de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i (PR-033)**, de que los Objetivos de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i, incluyendo aquellos necesarios para cumplir con los requisitos del servicio, se establecen en las funciones y niveles pertinentes dentro de la Universidad, así como que sean medibles y coherentes con la Política de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i y los Objetivos Estratégicos de la Universidad.

Además, los Objetivos de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i deben estar alineados con los criterios que se tienen en cuenta para el diseño y posterior desarrollo de las titulaciones y servicios que ofrece la Universidad, y servir para aumentar la satisfacción de los grupos de interés.

Los mecanismos para conseguir que todo el personal tenga conocimiento de los Objetivos de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i son los siguientes:

- Reuniones de trabajo de las distintas áreas.
- Publicación de los Objetivos de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i a través de los medios que se consideren más adecuados, como pueden ser trípticos informativos, carteles, cuadros, página web de la Universidad, intranet, publicaciones de la Universidad, etc.

Todos los empleados de la Universidad están comprometidos a realizar un oportuno seguimiento y poner todo el esfuerzo en lograr alcanzar los Objetivos de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i establecidos.

Los Objetivos de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i se revisan periódicamente para asegurar su cumplimiento y se establecen o adecuan de nuevo al comienzo de cada curso académico, siguiendo el principio de mejora continua.

6.3. Planificación de los cambios

El Consejo Rector se asegura de que se lleva a cabo una planificación para cumplir con los requisitos en cuanto a la documentación, implantación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión Integrado, de acuerdo con las directrices marcadas en el programa AUDIT y en las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, UNE 166002:2014 y el Reglamento EMAS.

Además, se asegura también de que cuando se produzcan cambios en el Sistema, éste siga cumpliendo las directrices marcadas.

Para realizar la planificación del Sistema de Gestión Integrado (SGI), el Consejo Rector de la Universidad considera:

- El propósito de los cambios y sus consecuencias potenciales.
- La integridad del SGI.
- La disponibilidad de recursos.
- La asignación o reasignación de responsabilidades y autoridades.

Esta planificación se realiza según lo especificado en el **Procedimiento para la Planificación del Sistema de Gestión de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i (PR-087)**.

7. APOYO

7.1. Recursos

7.1.1. Generalidades

La Universidad San Jorge determina y proporciona los recursos necesarios para establecer, implantar, mantener y mejorar de manera continua la eficacia del Sistema de Gestión Integrado, con el fin de aumentar la satisfacción de los diferentes grupos de interés y mejorar el desempeño ambiental a través del cumplimiento de sus requisitos.

La Universidad San Jorge considera las capacidades y limitaciones de los recursos internos existentes, estableciendo los aspectos que necesita obtener de proveedores externos.

7.1.2. Personas

La Universidad San Jorge determina y proporciona las personas necesarias para la implantación eficaz de su Sistema de Gestión Integrado, así como para la operación y control de sus procesos, según lo establecido en el **Procedimiento para la Planificación de Necesidades de Personal (PR-047)**.

7.1.3. Infraestructura

La Universidad San Jorge dispone de la infraestructura suficiente para facilitar la realización de sus actividades y lograr la conformidad con los requisitos, según se establece en el **Procedimiento para la Gestión de los Recursos Materiales (PR-050)**, en el **Procedimiento para la Gestión de la Prestación de los Servicios (PR-052)** y en el **Procedimiento para la Provisión y Mantenimiento de los Sistemas de Información (PR-058)**.

El mantenimiento de la infraestructura se realiza según lo establecido en el **Procedimiento para la Provisión y Mantenimiento de Sistemas de Información (PR-058)** y lo establecido en el **Procedimiento para el Mantenimiento y Revisión de los Recursos Materiales (PR-081)**.

7.1.4. Ambiente para la operación de los procesos

El entorno de trabajo en que se desarrollan las actividades de la Universidad se entiende es el adecuado para las mismas, no solo en lo que a condiciones de seguridad e higiene se refiere, sino también en cuanto a factores sociales, psicológicos y físicos, estando los puestos de trabajo acondicionados a las actividades en ellos desarrolladas. De ello se encarga el Comité de Seguridad y Salud Laboral existente en la Universidad.

7.1.5. Recursos de seguimiento y medición

La Universidad San Jorge dispone de distintas herramientas para el seguimiento y la medición de sus titulaciones y servicios:

- Encuestas de evaluación y satisfacción.
- Reuniones de delegados.
- Buzón de Sugerencias.
- Comisiones de Calidad de las titulaciones.
- Comité de Calidad y Medio Ambiente.

Existen un total de 10 procedimientos específicos que describen cómo se realiza el seguimiento y medición (y posterior análisis de resultados) de las principales áreas de la Universidad, los llamados PEM's (Procedimientos de Evaluación y Mejora):

- PEM1 – Procedimiento de Evaluación y Mejora de Programas de Grado.
- PEM2 - Procedimiento de Evaluación y Mejora de Programas de Posgrado.
- PEM3 – Procedimiento de Evaluación y Mejora del Programa de Prácticas Externas.
- PEM4 – Procedimiento de Evaluación y Mejora del Programas de Movilidad.

- PEM5 – Procedimiento de Evaluación y Mejora de la Actividad Docente del Profesorado de Grado.
- PEM6 – Procedimiento de Evaluación y Mejora de la Actividad Docente del Profesorado de Posgrado.
- PEM7 – Procedimiento de Evaluación y Mejora de Cursos de Formación.
- PEM8 – Procedimiento de Evaluación y Mejora del Servicio de Biblioteca.
- PEM9 – Procedimiento de Evaluación y Mejora de la Investigación.
- PEM10 – Procedimiento de Evaluación y Mejora de Instalaciones, Recursos y Servicios.

Además, la Universidad cuenta con el **Procedimiento para la Evaluación del Aprendizaje del Estudiante (PR-041)**, donde se describe cómo se evalúa que los estudiantes adquieran las competencias definidas en el desarrollo de las titulaciones, el **Procedimiento para el Análisis de los Resultados de las Titulaciones (PR-044)**, donde se describe cómo se miden y analizan los resultados obtenidos en la evaluación de las titulaciones, y el **Procedimiento para el Seguimiento y Análisis de la Inserción Laboral de los Egresados (PR-043)**, donde se describe cómo se realiza el seguimiento y análisis de los resultados de la inserción laboral de los egresados de la Universidad.

7.1.6. Conocimientos de la Universidad

La Universidad San Jorge, de igual manera que determina los recursos personales y de infraestructuras necesarios, determina también los conocimientos necesarios para la operación de sus procesos y para alcanzar la conformidad de sus titulaciones y servicios.

Estos conocimientos se mantienen en la Universidad mediante la utilización de herramientas tales como:

- Documentación del SGI o externa compartida.
- Reuniones departamentales o interdepartamentales.
- Foros internos, grupos, comisiones, etc.
- Protección de la propiedad intelectual.
- Presentación de casos de éxito en jornadas.
- Grupos de trabajo sobre nuevos proyectos.
- Integración de los sistemas de información existentes.
- Newsletter en los Centros para informar de las actividades de investigación de sus miembros.
- Blog donde se comparten noticias sobre temas de investigación.

Además de las anteriores herramientas, en la Universidad existen diferentes aplicaciones informáticas que permiten compartir los conocimientos de la Universidad entre su personal.

Principalmente, podemos destacar las siguientes:

- Repositorio Institucional; esta herramienta, gestionada por el Servicio de Biblioteca, recoge la producción científica de los docentes (y estudiantes) de la Universidad. La documentación depositada se organiza en distintos ámbitos; depósito académico (libros, artículos de revistas, comunicaciones a congresos y conferencias, exposiciones, reseñas), publicaciones institucionales (memorias anuales, memorias de investigación, memorias de actividades culturales y deportivas, lecciones inaugurales, entrevistas), tesis doctorales, trabajos finales de grado y máster, revistas y series.
- CRISOL; esta herramienta permite la gestión de los resultados de investigación del personal investigador de la Universidad, así como el seguimiento y control de ellos. La información que se registra en la herramienta son resultados de investigación, proyectos, información de los investigadores.
- Intranet; existe una red interna, estructurada por áreas, a la que puede acceder todo el personal de la Universidad, donde se comparte la información relevante de cada área.
- PDU; la Plataforma Docente Universitaria es una red interna para el acceso del personal docente y de los estudiantes, donde se comparte principalmente la información relativa a las materias, titulaciones, etc. También existen espacios que contienen información sobre áreas y servicios que tienen un contacto directo con los estudiantes, como Secretaría General Académica, Biblioteca, calidad, etc.
- GDWeb; es la aplicación utilizada para la gestión y archivo de las guías docentes de las titulaciones de grado y máster.

El personal de la Universidad puede identificar fuentes de conocimiento externas a la Universidad que pueden interiorizarse para aportar conocimientos significativos a sus procesos y actualizarlos o mejorarlos.

Desde el Consejo Rector se favorece y fomenta el trabajo en equipo en las distintas áreas de la Universidad, evitando de este modo que el conocimiento quede restringido a una sola persona, y asegurando que el conocimiento adquirido se mantiene en la Universidad.

7.2. Competencia

El personal que forma parte de la Universidad San Jorge cuenta con la educación, formación, habilidades y experiencia adecuadas para las funciones que realiza y las responsabilidades propias de dichas funciones. En este sentido, están definidas cuáles son las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, y se encuentran en la carpeta de que dispone el departamento de Dirección de Personas en la Intranet de la Universidad.

El departamento de Dirección de Personas mantiene definida y actualizada una Política de Personal que rige todas las contrataciones realizadas en la Universidad, según se especifica en el **Procedimiento para la Definición de la Política de Personal (PR-035)**, con el fin de establecer y mantener una homogeneidad en el proceso.

El departamento de Dirección de Personas tiene identificados los recursos humanos existentes en la Universidad y evalúa los necesarios para llevar a cabo sus actividades, tal y como se define en el **Procedimiento para la Planificación de Necesidades de Personal (PR-047)** y atendiendo a lo descrito en el **Procedimiento para la Gestión de Vacantes, Movilidad, Rotación y Planes de Sucesión del Personal (PR-055)**, procediendo cuando corresponda a la contratación de más personal, tal y como se indica en el **Procedimiento para la Captación y Selección de Personal (PR-048)**.

El departamento de Dirección de Personas gestiona la llegada del nuevo personal que se incorpora a la Universidad, facilitando su adaptación y realizando un seguimiento para garantizar que el nuevo personal conozca sus funciones y responsabilidades, tal y como se describe en el **Procedimiento de Acogida y Seguimiento de Nuevo Personal (PR-049)**.

El departamento de Dirección de Personas realiza una evaluación del personal de la Universidad, para garantizar que éste mantiene la competencia y conocimientos necesarios para cumplir con el correcto desempeño de las responsabilidades asignadas a su puesto de trabajo, según lo especificado en el **Procedimiento para la Evaluación, Reconocimiento y Promoción del Personal (PR-056)**.

Éste es el punto de partida para identificar la formación precisa para satisfacer las posibles necesidades de formación detectadas. Estas necesidades quedan recogidas en un Plan de Formación, tal y como se especifica en el **Procedimiento para la Formación del Personal (PR-054)**.

Una vez impartida la formación, ésta es evaluada para comprobar su eficacia. Dicha comprobación se realiza siguiendo lo establecido en el **Procedimiento para la Formación del Personal (PR-054)**.

El departamento de Dirección de Personas de la Universidad San Jorge mantiene registros que indican la educación, formación, habilidades y experiencia de todo el personal, y que toda esta formación y conocimientos son los adecuados a las funciones desempeñadas.

7.3. Toma de conciencia

El Consejo Rector en general y el departamento de Dirección de Personas en particular, se aseguran de que el personal sea plenamente consciente de la importancia de su trabajo, de la relevancia de la I+D+i para la organización por medio de una sólida cultura de la innovación, y de la forma en que pueden y deben contribuir al logro de los objetivos establecidos. Asimismo, se aseguran de que el personal sea consciente de lo descrito en la Política de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i, de las implicaciones que puede tener un incumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos del SGI, que tomen conciencia de los aspectos ambientales significativos y los impactos ambientales asociados a su trabajo, así como su contribución a la mejora del desempeño ambiental.

Las vías para lograr este objetivo pasan por la comunicación interna descrita en el apartado 7.4.1 del presente Manual.

7.4. Comunicación

La Universidad San Jorge gestiona las comunicaciones internas y externas relevantes para el SGI, lo que implica determinar los contenidos, la periodicidad, las partes interesadas a quienes van dirigidas, los canales o medios de comunicación y las personas responsables de la gestión. Cuando se diseñan los procesos de comunicación se tienen en cuenta los requisitos legales, las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

7.4.1. Comunicación interna

El Consejo Rector de la Universidad ha establecido procesos de comunicación interna para la difusión de la Política y los Objetivos de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i, los requisitos de los distintos grupos de interés, las disposiciones reglamentarias y los documentos necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, gestión y control de los procesos del SGI que contribuyan a la mejora continua, tal y como se define en el **Procedimiento de Comunicación Interna (PR-003)**.

7.4.2. Comunicación externa

La Universidad San Jorge publica la información necesaria acerca de las diferentes titulaciones que oferta, para lo que se dota de mecanismos que le permiten garantizar la publicación periódica de información actualizada relativa a las titulaciones y los programas, según se especifica en el **Procedimiento para la Publicación de Información de Titulaciones (PR-019)**.

En consecuencia, la Universidad:

- Dispone de mecanismos que le permiten obtener la información sobre el desarrollo de las titulaciones y los programas.
- Determina un procedimiento para informar a los diferentes grupos de interés acerca de aspectos tan diferentes como:
 - La oferta formativa.
 - Los objetivos y planificación de las titulaciones.
 - Las políticas de acceso y orientación a los estudiantes.
 - Las metodologías de enseñanza-aprendizaje y de evaluación.
 - Las prácticas externas y la movilidad.
 - Las reclamaciones, incidencias y sugerencias.
 - El acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del PDI y del PTG.
 - Los servicios ofertados y la utilización de los recursos materiales.
 - Los resultados de la enseñanza, en cuanto al aprendizaje, inserción laboral y satisfacción de los distintos grupos de interés.
- Define el modo en el que se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los diferentes grupos de interés.
- Determina los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y titulaciones ofertadas por la Universidad.

La Universidad mantiene un diálogo abierto con el público y otras partes interesadas, incluidas las comunidades locales, sobre el impacto medioambiental de sus actividades, titulaciones y servicios, con objeto de conocer los aspectos que preocupan al público y a otras partes interesadas.

La Universidad comunica externamente la información ambiental pertinente mediante la **Declaración Medioambiental (DI-060)** validada que establece el Reglamento EMAS.

La publicación de información se puede realizar a través de diversas vías, dependiendo del tipo de información que se quiere publicar, así como de los grupos de interés a los que va dirigida.

Se dispone, principalmente, de:

- La página web de la Universidad (www.usj.es).
- La intranet (red interna para el acceso del personal de la Universidad).
- La Plataforma Docente Universitaria (red interna para el acceso del personal docente y de los estudiantes).

En cualquier caso, existen más medios o vías para realizar la publicación de información, como pueden ser folletos, catálogos informativos, Memorias, etc.

Para cumplir las funciones nombradas anteriormente, el SGI de la Universidad tiene establecido el **Procedimiento para la Publicación de Información de Titulaciones (PR-019)**. Además, en los procedimientos que corresponda, se describe la publicación de información realizada a los diferentes grupos de interés.

7.5. Información documentada

La documentación del SGI de la Universidad San Jorge incluye tanto la información documentada requerida por las normas de aplicación (ISO 9001, ISO 14001, UNE 166002, Reglamento EMAS y Programa AUDIT, principalmente) como la información documentada que la Universidad determina como necesaria para la eficacia del SGI:

- La declaración de nuestra Política de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i y de los Objetivos de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i.
- El Manual de Procesos, en el que se indica la descripción de los procesos y la interacción entre ellos.
- El presente Manual del Sistema de Gestión Integrado (Calidad, Medio Ambiente e I+D+i).
- Los procedimientos, registros, etc., requeridos por el Programa AUDIT, así como los requeridos por las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y UNE 166002.
- Los documentos internos y externos que la Universidad determina que son necesarios para asegurar la eficaz planificación, operación y control de los procesos.
- El análisis medioambiental establecido en el anexo I del Reglamento (CE) Nº 1221/2009 EMAS.
- La declaración medioambiental establecida en el anexo IV del Reglamento (CE) Nº 1221/2009 EMAS.

La Universidad San Jorge ha decidido mantener vigente y actualizado el presente Manual del Sistema de Gestión Integrado (Calidad, Medio Ambiente e I+D+i) como documento de presentación del SGI a los grupos de interés.

Para que todo el personal (ya sea PDI o PTG), estudiantes de la Universidad y resto de grupos de interés tengan acceso al Manual del Sistema de Gestión Integrado (Calidad, Medio Ambiente e I+D+i), éste se mantendrá actualizado en la página web de la Universidad. Por tanto, el presente Manual del Sistema de Gestión Integrado (Calidad, Medio Ambiente e I+D+i) es propiedad de la Universidad San Jorge, que lo pone a disposición de cualquier persona u organización que esté interesada en su consulta.

Para definir cómo se realiza la creación, actualización y control de la información documentada del SGI se ha establecido el **Procedimiento de Control de la Documentación y los Registros (PR-009)**. En el mencionado procedimiento se definen las acciones necesarias para asegurar que la información documentada:

- Esté correctamente identificada.
- Tenga un formato y soporte adecuado.
- Disponga de una revisión y aprobación en cuanto a su conveniencia y adecuación antes de su emisión.
- Esté disponible y sea idónea para su uso en el momento y lugar en que se necesite.
- Esté protegida de manera adecuada.

Asimismo, en el procedimiento se recogen las acciones que se realizan para el control de la información documentada, en cuanto a:

- Su distribución, acceso, recuperación y uso.
- El almacenamiento y preservación, incluyendo su legibilidad.
- El control de cambios.
- Su conservación y disposición.

8. OPERACIÓN

8.1. Introducción

El Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, y sus posteriores modificaciones, son, en cierta medida, el marco que regula una parte del servicio que presta o realiza la Universidad San Jorge y que es una parte importante del objeto de su Sistema de Gestión Integrado, es decir, los títulos oficiales. Dicho más propiamente, la formación universitaria que conduce a la obtención de los títulos oficiales.

En este caso, el servicio que va a realizar la Universidad es una formación universitaria en base a un marco previo proporcionado por el Ministerio de Educación y que concluye, en una primera fase, con la verificación de un proyecto (el título oficial). El procedimiento que refleja lo que debe acontecer en esta primera fase se recoge en el SGI de la Universidad con el título **Procedimiento para el Diseño de Títulos Oficiales (PR-018)**.

La segunda fase de lo que estamos considerando como la realización del servicio de la Universidad San Jorge, será la constatación de que ese proyecto se ha realizado satisfactoriamente. Esto sería lo que se denomina acreditación de enseñanzas universitarias conducentes a títulos oficiales.

Uno de los criterios que contempla tanto la verificación como la acreditación es la existencia (diseño e implantación) de un sistema de garantía interna de calidad. La ANECA ha presentado el programa AUDIT como ayuda a las universidades para el cumplimiento de ese criterio en los dos procesos (verificación y acreditación). Es obvio que el Sistema de Gestión Integrado de la Universidad San Jorge (que incluye su aseguramiento o garantía, tal y como se justificó en el capítulo 0 de este mismo Manual), contempla las directrices que marca AUDIT para intentar asegurarse el éxito, así como los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, UNE 166002:2014 y el Reglamento (CE) Nº 1221/2009 EMAS.

En relación a otra de las partes del servicio que presta o realiza la Universidad San Jorge, los títulos propios (o más propiamente dicho, la formación universitaria que conduce a la obtención de los títulos propios), la Universidad dispone de un proceso similar al descrito anteriormente para titulaciones oficiales.

De manera análoga al caso de titulaciones oficiales, la Universidad San Jorge dispone de un procedimiento que refleja cómo se realiza la parte de diseño cuando se trata de titulaciones

propias, el denominado **Procedimiento para el Diseño y Gestión de Títulos Propios (PR-034)**.

Tras el diseño de un título propio, éste pasa una verificación de carácter interno, tras lo cual se realiza la puesta en marcha y un seguimiento, también de carácter interno, que garantice que el título propio en cuestión cumpla con los requisitos marcados.

La Universidad cumple asimismo sus misiones de investigar y transferir el conocimiento a la sociedad y las partes interesadas mediante sus actividades de I+D+i, organizadas en proyectos y agrupadas en torno a los Grupos de Investigación. Las etapas de generación de ideas, desarrollo de proyectos, y transferencia o realimentación para generación de nuevos proyectos de investigación se apoyan en procedimientos propios que se describen más adelante.

La Universidad San Jorge, por tanto, ha decidido enfocar este capítulo del Manual teniendo en cuenta lo dicho y por ello lo desarrolla como sigue.

8.2. Identificación y revisión de los requisitos legales y otros requisitos

El departamento Jurídico se encarga de controlar la legislación que afecta a la Universidad, tanto la de ámbito universitario como la relativa a otros aspectos de obligado cumplimiento, como puede ser la legislación relativa a Fundaciones y a Protección de Datos, mientras que el Técnico de Medio Ambiente identifica y archiva los requisitos contenidos en la legislación o reglamentación oficial que afecten a los aspectos ambientales, procediendo a su difusión y utilización como documentación de referencia.

Tanto el departamento Jurídico como el Técnico de Medio Ambiente identifican los requisitos legislativos y reglamentarios, así como cualquier otro que la Universidad San Jorge suscriba, en base a la información disponible en el BOE, BOA y demás fuentes de legislación, y se evalúa el cumplimiento de dichos requisitos conforme a lo establecido en el **Procedimiento para la Identificación y Revisión de Requisitos Legales (PR-067)**.

8.3. Títulos oficiales

8.3.1. Verificación

La evaluación de las propuestas de títulos se llevará a cabo a partir de un conjunto de criterios y directrices de calidad que, de superarse, harán que se produzca un informe positivo por parte de la ANECA para la verificación del mismo por el Consejo de Universidades.

Los criterios y directrices para la verificación valoran la calidad de los planes de estudio presentados con relación a:

- La relevancia de la justificación del título.
- La pertinencia de los objetivos generales y competencias.
- La claridad y suficiencia de los sistemas que regulan el acceso y la admisión de los estudiantes.
- La coherencia de la planificación prevista.
- La adecuación del personal docente e investigador y del personal técnico y de gestión, así como de los recursos materiales y servicios.
- La eficiencia prevista con relación a los resultados esperados.
- El sistema interno de garantía de calidad encargado de la revisión y mejora del plan de estudios.
- La adecuación del calendario de implantación previsto.

Así pues, la Universidad prepara la memoria de Solicitud del título para su presentación al Ministerio de Educación a través de la aplicación telemática RUCT, tal y como se describe en el **Procedimiento para el Diseño de Títulos Oficiales (PR-018)**. Una vez terminada, la Memoria se remite a través de la aplicación RUCT a la ANECA para su evaluación y, en su caso, la verificación del título propuesto.

El seguimiento de la eficacia y eficiencia de este procedimiento lo determina el mismo Consejo de Universidades concediendo, o no, la verificación de las enseñanzas propuestas.

Una vez recibido el informe de ANECA, si éste es condicionado o negativo, la Universidad deberá preparar una nueva revisión de la Memoria, en la que se incluyan las modificaciones solicitadas. En este punto, la Universidad también puede optar por desestimar la solicitud del nuevo título, si las circunstancias así lo aconsejan.

Cuando el informe recibido de ANECA sea positivo, se procede al envío al Gobierno de Aragón de la solicitud para la puesta en marcha, paso previo para la implantación definitiva del título en la Universidad.

Ésta sería, entonces, la fase previa a la realización propiamente dicha del servicio, y éste el desarrollo de lo programado en el proyecto de plan de estudios, cuyo cumplimiento se constatará con la acreditación de las correspondientes enseñanzas.

8.3.2. Seguimiento

En el periodo transcurrido entre la verificación del título y su acreditación, las titulaciones oficiales son sometidas a un seguimiento por parte de la ACPUA.

Este seguimiento de la titulación se realiza anualmente a través de la Memoria Anual del Programa, que recoge la información relativa a los diferentes aspectos de la titulación (datos de matrícula, resultados académicos, indicadores, profesorado, infraestructuras, participación de los grupos de interés, revisión de objetivos, plan de acción para el curso académico siguiente, etc.).

El Responsable Académico de la titulación convoca a la Comisión de Calidad (formada por los distintos grupos de interés participantes en el programa) y presenta la Memoria, para su aprobación definitiva y envío a la ACPUA, para el seguimiento de la titulación.

La ACPUA emitirá, al menos, un informe de seguimiento de cada titulación entre la fecha de verificación del título y la fecha de su acreditación.

8.3.3. Acreditación

La correcta realización del servicio, como hemos dicho, se comprobará en el momento de la acreditación de las enseñanzas que imparte la Universidad San Jorge.

Los criterios y directrices que de seguirse, junto con el correcto desempeño de sus procedimientos asociados, harán que las enseñanzas en cuestión se acrediten, son los siguientes:

- **Objetivos del plan de estudios:** los objetivos del plan de estudios, entre los que se encuentran los conocimientos, aptitudes y destrezas que los estudiantes deben haber adquirido al finalizar los estudios, están descritos de forma detallada y son públicos.

- Admisión de estudiantes: existen procedimientos de admisión de estudiantes que se ajusta a los objetivos del plan de estudios, son públicos y se aplican.
- Planificación de la enseñanza: la planificación de la enseñanza es coherente con los objetivos del plan de estudios, tanto en la programación global de la enseñanza como en la que se incluye en los programas de las materias que constituyen el plan de estudios. Estos programas contienen los elementos necesarios para informar al estudiante y son públicos.
- Desarrollo de la enseñanza y evaluación del aprendizaje: el desarrollo de la enseñanza se ajusta a lo planificado.
- Orientación a estudiantes: se realizan acciones para orientar a los estudiantes sobre el desarrollo de la enseñanza y sobre su futuro una vez finalizados los estudios (orientación profesional o formación de posgrado).
- Personal Docente e Investigador y Personal Técnico y de Gestión: la dotación de personal docente e investigador es suficiente, su grado de dedicación adecuado y su cualificación suficiente para la formación de estudiantes, de tal manera que quede garantizada, en cada caso, la calidad de la docencia, de la investigación y de la formación profesional del estudiante.
- Recursos y servicios: los recursos y servicios destinados a la enseñanza permiten su desarrollo de acuerdo con la planificación del plan de estudios.
- Resultados: los resultados de aprendizaje obtenidos por los estudiantes se corresponden con los objetivos y el diseño del plan de estudios.
- Garantía de calidad: los responsables de la enseñanza disponen de sistemas de garantía de calidad que analizan su desarrollo y resultados, y que permiten definir e implantar acciones de mejora continua de la calidad, con la participación de todos los grupos de interés.

La acreditación de las titulaciones de grado de 240 créditos ECTS se realiza cada 6 años máximo, la acreditación de titulaciones de grado de 300 créditos ECTS se realiza cada 7 años máximo y la acreditación de las titulaciones de máster se realiza cada 4 años máximo (en todos los casos, contando desde la fecha de verificación del título).

8.3.4. Control de los cambios del diseño y desarrollo

La Universidad San Jorge puede detectar en un momento dado la necesidad de realizar algún cambio o modificación en alguna de sus titulaciones, ya sea en el plan de estudios o en alguno de los requisitos establecidos inicialmente durante la etapa de diseño. Los pasos a seguir, establecidos tanto en la legislación vigente como en las directrices específicas del Consejo de

Universidades/Ministerio de Educación, se especifican en el **Procedimiento de Realización de Modificaciones en Títulos Oficiales (PR-046)**.

8.4. Títulos propios

En el caso de títulos propios, y tras la aprobación por parte del Consejo Rector, se crea un grupo de trabajo que desarrollará el nuevo título propio, según lo especificado en el **Procedimiento para el Diseño y Gestión de Títulos Propios (PR-034)**.

Una vez diseñado el título propio, éste deberá pasar un proceso de verificación interna, previo paso a su aprobación definitiva.

De manera equivalente al caso de títulos oficiales, se realiza un seguimiento, en este caso de carácter interno, a los títulos propios para garantizar que éstos cumplen con los requisitos y objetivos marcados en el momento de su creación.

La Universidad San Jorge también puede detectar en un momento dado la necesidad de realizar algún cambio o modificación en alguno de sus títulos propios, ya sea en el plan de estudios o en alguno de los requisitos establecidos inicialmente durante la etapa de diseño. La aprobación para la implantación de los cambios propuestos vendrá a cargo de la Dirección de la titulación, Dirección de Centro o Consejo Rector, dependiendo de la naturaleza de los cambios propuestos.

8.5. Proyectos de I+D+i

8.5.1. Visión y Estrategia de I+D+i

La Universidad San Jorge, fiel a la misión universitaria de realizar investigación y transferirla a la sociedad, pretende avanzar hacia una producción investigadora coherente con su trayectoria, tamaño y campos de especialidad, en términos de publicaciones científicas, impacto y divulgación, y de proyectos colaborativos con otras universidades y centros de investigación, empresas e instituciones, en líneas de investigación de interés para la sociedad.

Esta visión se desarrolla y despliega mediante el **Plan de Investigación (DI-039)** y cuyo proceso de desarrollo sigue el **Procedimiento para la Elaboración, Revisión y Difusión del Plan de Investigación (PR-070)**.

La investigación se realiza dentro de Grupos de Investigación, como unidades que agrupan a los investigadores individuales, y organizadas por proyectos.

8.5.2. Gestión de ideas

La investigación que se promueve se basa en la creatividad, la compartición de ideas, la colaboración entre investigadores, grupos, investigadores externos y entidades, fomentando que la diversidad de ideas genere debate y nuevos enfoques multidisciplinares, y favoreciendo el aprendizaje mediante la prueba y error, esto es, con una asunción de riesgos tolerable.

La Universidad es abierta y flexible en cuanto a la formación y composición de los Grupos de Investigación, según el **Procedimiento para la Creación de Grupos de Investigación (PR-074)** y la **Normativa Interna del Investigador Colaborador (NI-016)**.

Las líneas de investigación y las ideas para el lanzamiento de proyectos siguen las directrices del **Procedimiento para la Definición y Evaluación de Nuevos Proyectos (PR-084)**, que cubren aspectos de los procesos de vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva (que ahondan en el conocimiento del entorno y prospectiva de las líneas de investigación), creatividad y generación de ideas, potencial de colaboraciones internas y externas, priorización de propuestas, formalización de los nuevos proyectos y capitalización de lecciones aprendidas.

8.5.3. Desarrollo de los proyectos de I+D+i

Los proyectos de I+D+i siguen las pautas del Procedimiento para el **Seguimiento y Control de Proyectos de Investigación (PR-090)**, tanto individualmente como en cuanto a la gestión de la cartera de proyectos completa.

8.5.4. Resultados de la I+D+i

Los resultados de la I+D+i están sujetos a la **Normativa Interna de Propiedad Intelectual e Industrial (NI-012)**.

Los resultados de los proyectos individuales o englobados en un Grupo de Investigación pueden dar lugar a resultados transferibles a terceras partes, explotables por el propio Grupo como servicios de I+D+i o resultados de interés científico, que dan lugar a publicaciones, a actividades divulgativas y a una realimentación para nuevas ideas, cerrando así un círculo virtuoso de generación de conocimiento. Todos estos aspectos se recogen en el **Procedimiento de Difusión, Explotación y Transferencia de Resultados de Investigación (PR-076)**, así como pautas para la evaluación de los resultados de los proyectos, para generar lecciones aprendidas y mejores prácticas.

8.6. Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

Cada responsable de realizar compras o de contratar servicios en la Universidad se asegura de que el proveedor entiende los requisitos establecidos para el producto o servicio, incluidos los requisitos ambientales de productos y servicios. Asimismo, se asegura que el producto o servicio adquirido cumple los requisitos previamente especificados, estableciendo las medidas de inspección necesarias para ello.

Para determinar el tipo y alcance del control aplicado al proveedor y al producto o servicio adquirido se considera el impacto o relevancia que el producto o servicio pueda tener en los principales grupos de interés.

Además, cada responsable evalúa, selecciona y reevalúa sus proveedores en función de la capacidad de éstos para suministrar productos y servicios de acuerdo a los requisitos establecidos.

La Universidad San Jorge define cómo se desarrolla el proceso de compras, la contratación de servicios, la selección y evaluación de proveedores a través del **Procedimiento de Gestión de las Compras y los Proveedores (PR-079)**.

Del resultado de las evaluaciones de los proveedores y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas se mantienen registros.

8.7. Protección de datos de carácter personal

La Universidad San Jorge, en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos y normativa que la desarrolla, ha procedido a registrar los ficheros que contienen datos personales en la Agencia de Protección de Datos, y cuenta con los preceptivos documentos de seguridad.

Para la adopción de las medidas de seguridad que cada fichero necesita se trabaja de forma conjunta desde el Departamento Jurídico y el Departamento de Sistemas de la Información.

Los estudiantes, egresados, personal, y en general, los miembros de los colectivos de los ficheros registrados, pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición bien dirigiendo un e-mail a la dirección lopdp@usj.es, o bien mediante correo postal a la Universidad.

8.8. Planificación y control operacional

El principal objetivo del control operacional de los procesos es satisfacer los requisitos del SGI alcanzando los resultados esperados. Las acciones dirigidas a controlar las operaciones están encaminadas a cumplir con los requisitos legales y otros requisitos suscritos, cumplir con los objetivos ambientales y mejorar de manera continua el desempeño ambiental de la Universidad San Jorge.

En función de los aspectos ambientales e impactos ambientales que se generan en los procesos desde la perspectiva del ciclo de vida, se planifican las acciones para abordar los riesgos y oportunidades y se establecen una serie de medidas para garantizar que dichos procesos se realizan en condiciones controladas, especificando los criterios de actuación en aquellas situaciones en las que su ausencia pudiera dar lugar a incumplimientos de la Política de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i.

En coherencia con la perspectiva del ciclo de vida, la Universidad San Jorge:

- Establece criterios de operación y control en los procesos para minimizar los impactos de carácter adversos causados por nuestra actividad, según lo descrito en el **Procedimiento de Control Operacional Seguimiento y Medición (PR-077)**.
- Se establecen indicadores ambientales asociados a los aspectos que permiten detectar la evolución de los mismos y el desempeño ambiental.

La Universidad controla los cambios planificados y examina las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar los efectos adversos cuando sea necesario.

La Universidad se asegura de que los procesos contratados externamente están controlados o se tiene influencia sobre ellos. En la identificación y evaluación de aspectos se define el tipo y grado de control o influencia que se va a aplicar a los procesos.

En coherencia con el enfoque al ciclo de vida, la Universidad San Jorge:

- Establece los controles para asegurar que los requisitos ambientales se abordan en el proceso de diseño y desarrollo del servicio, considerando cada etapa de su ciclo de vida.
- Determina los requisitos ambientales para la compra de productos y servicios.
- Comunica los requisitos ambientales pertinentes a los proveedores externos, incluidos los contratistas.

8.9. Preparación y respuesta ante emergencias

El SIG de la Universidad San Jorge establece acciones para prevenir y responder ante situaciones potenciales de emergencia ambiental, según se establece en el **Procedimiento de Emergencias Ambientales (PR-078)**. Se pondrán a prueba periódicamente las acciones de respuesta planificadas, cuando sea factible.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1. Seguimiento, medición, análisis y evaluación

9.1.1. Generalidades

La Universidad San Jorge tiene establecidos mecanismos para la implantación de puntos de medición que le permiten el análisis y seguimiento del comportamiento de sus procesos y de su desempeño ambiental. Como consecuencia de este análisis se pueden identificar las áreas que requieren de acciones de mejora tendentes a mantener la eficiencia del SGI establecido.

En este sentido, ha sido identificada una serie de puntos de control que permiten conocer de manera sistemática el estado de salud de los procesos, de los compromisos establecidos con los grupos de interés y su nivel de satisfacción.

El **Manual de Procesos (DI-049)** contiene las fichas de proceso en las que se describen los indicadores que permiten determinar la capacidad y eficacia de los procesos del Sistema de Gestión Integrado para alcanzar los resultados planificados.

La Universidad San Jorge se asegura que se satisfacen los requisitos de los distintos grupos de interés, así como los legales y reglamentarios, tanto de las distintas titulaciones como de los servicios que ofrece la Universidad.

Para ello, los Responsables Académicos de las distintas titulaciones, así como los responsables de las áreas responsables de un determinado servicio, llevan a cabo el seguimiento y medida de una serie de parámetros o indicadores que le permitan confirmar que se están cumpliendo los requisitos especificados, así como los objetivos marcados.

La Universidad San Jorge evalúa semestralmente el cumplimiento con los requisitos ambientales legales y voluntarios, según lo establecido en el **Procedimiento para la Identificación y Revisión de Requisitos Legales (PR-067)**, y conserva información documentada de los resultados, que son analizados como dato de entrada en la Revisión del Sistema por la Dirección.

La Universidad San Jorge hace seguimiento, mide, analiza y evalúa su desempeño ambiental siguiendo lo establecido en el **Procedimiento de Control Operacional, Seguimiento y Medición de Aspectos Ambientales (PR-077)** y conserva información documentada apropiada como evidencia de los resultados del seguimiento, la medición, el análisis y la evaluación.

Toda la información recogida sirve como punto de partida para permitir al Consejo Rector y a las distintas áreas de la Universidad una eficaz revisión del funcionamiento del SGI, y la identificación en consecuencia de las acciones de mejora y correctivas más adecuadas para lograr la mejora continua del Sistema.

9.1.2. Satisfacción de los grupos de interés

Los mecanismos para determinar la eficacia del funcionamiento del SGI pasan por conocer de una manera sistemática el grado de satisfacción de los diferentes grupos de interés con respecto a los servicios prestados a éstos, el desempeño ambiental y/o las titulaciones en las que participan.

A partir de la información recogida se establecen planes para su mejora, en los casos en que se considera necesario.

Para evaluar la satisfacción de los diferentes grupos de interés se utilizan principalmente las herramientas expuestas a continuación:

- Encuestas de evaluación y de satisfacción.
- Buzón de Sugerencias.
- Reuniones de delegados.
- Reuniones de área y departamentales.
- Quejas de carácter ambiental.
- Registro de entrada de reclamaciones.

La Universidad San Jorge tiene establecidos una serie de procedimientos específicos (los llamados Procedimientos de Evaluación y Mejora) para la medición de la satisfacción de los diferentes grupos de interés con distintos aspectos:

- Procedimiento de Evaluación y Mejora de Programas de Grado (PEM1).
- Procedimiento de Evaluación y Mejora de Programas de Posgrado (PEM2).
- Procedimiento de Evaluación y Mejora del Programa de Prácticas Externas (PEM3).
- Procedimiento de Evaluación y Mejora del Programa de Movilidad (PEM4).

- Procedimiento de Evaluación y Mejora de la Actividad Docente del Profesorado de Grado (PEM5).
- Procedimiento de Evaluación y Mejora de la Actividad Docente del Profesorado de Posgrado (PEM6).
- Procedimiento de Evaluación y Mejora de Cursos de Formación (PEM7).
- Procedimiento de Evaluación y Mejora del Servicio de Biblioteca (PEM8).
- Procedimiento de Evaluación y Mejora de la Investigación (PEM9).
- Procedimiento de Evaluación y Mejora de Instalaciones, Recursos y Servicios (PEM10).

Además, existen otros procedimientos documentados que también recogen, entre otros aspectos, la manera en la que se mide la satisfacción de los diferentes grupos de interés, como son:

- Procedimiento de Gestión de Reclamaciones, Quejas Ambientales, Incidencias y Sugerencias (PR-002).
- Procedimiento para la Participación de los Estudiantes en el Seguimiento de Programas Formativos (PR-022).
- Procedimiento para la Orientación Profesional de los Estudiantes y Egresados (PR-042).
- Procedimiento para el Seguimiento y Análisis de la Inserción Laboral de los Egresados (PR-043).
- Procedimiento para el Análisis de los Resultados de las Titulaciones (PR-044).
- Procedimiento de Necesidades, Expectativas y Satisfacción de los Grupos de Interés (PR-051).

9.1.3. Análisis y evaluación

La Universidad San Jorge, y en particular sus Centros, analizan y tienen en cuenta los distintos resultados obtenidos en las distintas herramientas existentes; se dispone de procedimientos que permiten garantizar que se miden, analizan y utilizan los resultados (tanto del aprendizaje, como de la inserción laboral y de la satisfacción de los distintos grupos de interés) para la toma de decisiones y la mejora de la calidad de las enseñanzas y de los servicios prestados.

En consecuencia, la Universidad:

- Dispone de herramientas que le permiten obtener información acerca de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés, en relación con la calidad de las enseñanzas y el desempeño ambiental de su actividad.

- Cuenta con sistemas de recogida de información que proporcionan datos relativos a los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral, de los aspectos ambientales y de la satisfacción de los distintos grupos de interés.
- Tiene definido el modo en el que se realiza el control, la revisión periódica y la mejora continua, tanto de los resultados, como de la fiabilidad de los datos utilizados.
- Determina las estrategias y sistemáticas a utilizar para introducir mejoras en los resultados.
- Determina los procedimientos necesarios para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con los resultados.
- Tiene identificada la forma en que los diferentes grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- Indica el procedimiento seguido para rendir cuentas sobre los resultados, a través de Memorias, informes de resultados, etc.

9.2. Auditoría interna

La Universidad San Jorge, a través del **Procedimiento de Auditorías Internas (PR-015)**, define cómo, quién tiene la responsabilidad de planificar las auditorías internas y con qué intervalos se realizan las auditorías internas, con el fin de corroborar que el SGI implantado sea conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, UNE 166002, del Reglamento (CE) Nº 1221/2009 EMAS, con los requisitos legales de aplicación, con los requisitos del Programa AUDIT y con los requisitos del propio SGI. Además, se comprueba que el SGI se ha implantado correctamente y se mantiene de manera eficaz.

El **Programa de Auditorías (FI-324)** se realiza considerando el estado y la importancia de los procesos y del área a auditar, así como los resultados obtenidos en auditorías previas.

La frecuencia y el alcance de la auditoría se establecerán en base a su oportunidad y a la problemática que pueda presentar de cara a los diferentes servicios a realizar a los distintos grupos de interés.

La metodología a seguir en la planificación y realización de las auditorías internas, la selección de los auditores, las responsabilidades de cada una de las partes implicadas en la auditoría y la información de los resultados obtenidos, se describen en el **Procedimiento de Auditorías Internas (PR-015)**, asegurando en todo momento la objetividad e imparcialidad del proceso

de auditoría. Además, se mantienen registros de todas las auditorías internas realizadas y de los resultados obtenidos.

Los responsables de las áreas o departamentos auditados se aseguran de que se tomen las acciones correctivas oportunas para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas.

La Unidad Técnica de Calidad efectúa el seguimiento de las acciones tomadas, verificando que éstas sean eficaces, y registra el resultado obtenido.

9.3. Revisión por la dirección

9.3.1. Generalidades

El Consejo Rector es el órgano responsable en la Universidad San Jorge de llevar a cabo las revisiones programadas y periódicas que permiten asegurar la conveniencia, adecuación y mejora continua del SGI, según se describe en el **Procedimiento de Revisión por la Dirección (PR-016)**.

Las reuniones de revisión son convocadas por el Consejo Rector de la Universidad, con el propósito de obtener una retroalimentación óptima y representativa de todas las actividades realizadas en la Universidad San Jorge, e incluyen la evaluación de oportunidades de mejora y, en su caso, la necesidad de efectuar cambios al SGI, incluyendo la misión, visión, metas, valores, Política y Objetivos de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i.

Los resultados y acuerdos derivados de estas reuniones de revisión son registradas en acta según el formato **Convocatoria-Acta de Reunión (FI-002)** y presentados en el **Informe de Revisión del SGI por Dirección (DI-048)**.

9.3.2. Entradas de la revisión por la dirección

La información de entrada para llevar a cabo las reuniones de revisión por el Consejo Rector de la Universidad San Jorge incluye, entre otros:

- El estado de las acciones y acuerdos de las revisiones previas efectuadas por el Consejo Rector.
- Los cambios en cuestiones externas e internas que sean pertinentes, en las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos, en los aspectos ambientales significativos, y en los riesgos y oportunidades que puedan afectar al SGI.

- La información sobre el desempeño y la eficacia del SGI, incluidas las tendencias relativas a:
 - La satisfacción de los grupos de interés.
 - La retroalimentación de los grupos de interés, en especial de los estudiantes, procedentes fundamentalmente de las encuestas de satisfacción y de las incidencias, reclamaciones y quejas de carácter ambiental.
 - El grado de cumplimiento de los objetivos.
 - El desempeño ambiental y de los procesos y la conformidad del servicio prestado y de las titulaciones ofertadas.
 - Las no conformidades y acciones correctivas.
 - Los resultados de seguimiento y medición.
 - El cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.
 - Los resultados obtenidos en las auditorías internas y externas.
 - El desempeño de los proveedores externos.
- La adecuación de los recursos.
- Las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas, incluidas las quejas.
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- Las oportunidades de mejora.

9.3.3. Salidas de la revisión por la dirección

Como consecuencia de las revisiones del sistema realizadas por el Consejo Rector se obtienen conclusiones sobre el funcionamiento del SGI, a partir de las cuales se toman las medidas que se crean necesarias.

Entre las conclusiones obtenidas se encuentran las relacionadas con:

- Las oportunidades de mejora
- La mejora de la eficiencia del SGI y sus procesos.
- Los posibles cambios en la Política de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i.
- La mejora del servicio, de las titulaciones y de las actividades de I+D+i en relación con los requisitos de los distintos grupos de interés.
- Las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora.
- Las acciones necesarias cuando no se hayan logrado los objetivos ambientales.
- Las oportunidades de mejorar la integración del sistema de gestión ambiental a otros procesos de negocio.
- Las decisiones relacionadas con cualquier necesidad de cambio en el SGI, incluidas los recursos, tanto humanos como materiales.

10. MEJORA

10.1. Generalidades

La Universidad San Jorge permanece atenta a cualquier oportunidad de mejora que se detecte por cualquiera de los grupos de interés, e implanta las acciones necesarias para adaptarse a los requisitos de los grupos de interés y aumentar continuamente la satisfacción de éstos.

10.2. No conformidad y acción correctiva

La Universidad San Jorge dispone del **Procedimiento de Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas (PR-001)**, el cual recoge la sistemática a seguir en caso de detectarse servicios no conformes, una vez hayan sido prestados éstos a los grupos de interés.

En el mismo procedimiento se definen las formas de actuación para tomar acciones encaminadas a eliminar las causas de no conformidades aparecidas, con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir. Las acciones correctivas aplicadas son apropiadas a los efectos de las no conformidades detectadas.

En el procedimiento se define:

- Cómo se evalúa la necesidad de aplicar acciones para la repetición de no conformidades.
- Cómo se determinan y se aplican las acciones necesarias.
- Cómo se registran los resultados de las acciones tomadas.
- Cómo se revisa la eficacia de las acciones adoptadas.

10.3. Mejora continua

El momento que se ha identificado como idóneo para determinar la eficiencia del SGI implantado, y la posible necesidad de aplicar mejoras en el mismo, es el que coincide con la revisión del SGI por parte del Consejo Rector, ya que es en este momento cuando se dispone de toda la información necesaria para evaluar de forma global el funcionamiento del SGI.

Los datos fundamentales que se analizarán serán los relativos a los indicadores de seguimiento establecidos, así como los resultados de otras herramientas de recogida de información establecidas, como pueden ser encuestas de satisfacción, sugerencias, incidencias, reclamaciones, quejas ambientales, etc.

La revisión por la dirección es el momento en el que se pueden tomar decisiones para replantear determinados objetivos, iniciar acciones correctivas ante desviaciones, o acciones de mejora.

La revisión por la dirección se realiza según lo especificado en el **Procedimiento de Revisión por la Dirección (PR-016)**.

ANEXO 1: RESPONSABILIDADES Y AUTORIDAD

A lo largo de este anexo se describe la estructura que la Universidad San Jorge ha adoptado en cuanto a calidad, medio ambiente e I+D+i para realizar el correcto desarrollo de su Sistema de Gestión Integrado.

Patronato

Máximo órgano de gobierno en la Universidad, que supervisa las actividades que se realizan en ésta. Aprueba, en última instancia los objetivos estratégicos establecidos en la Universidad, estableciendo los pasos que se deben seguir y hacia los que se debe encaminar el futuro de la Universidad.

Delega en el Consejo Rector los temas concernientes a la calidad, el medio ambiente y la I+D+i de las titulaciones, de la investigación realizada y de los servicios de la Universidad.

El Patronato está formado por representantes de diferentes grupos de interés, como representantes de la sociedad, de empresas, de agentes sociales, etc.

Consejo Rector

El Consejo Rector de la Universidad (formado por el Rector, el Gerente, el Secretario General, la Vicerrectora de Ordenación Académica y Estudiantes, el Vicerrector de Investigación y Empresa, la Adjunta al Rector en Dirección de Personas, el Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad, el Adjunto al Rector en Desarrollo Corporativo y el Responsable de Pastoral) y en particular el Rector como principal responsable, está comprometido con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora de un Sistema de Gestión Integrado de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i (SGI).

En este sentido, el Consejo Rector asumirá las responsabilidades que en los diferentes documentos del SGI se indican, establecerá la propuesta de Política y Objetivos de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i de la Universidad, nombrará y asignará las funciones necesarias para el seguimiento del SGI, promoverá la creación de grupos de trabajo para la mejora en función de los resultados de las revisiones y evaluaciones realizadas, liderando en todo momento las actuaciones correspondientes al SGI.

Como muestra inicial de su compromiso con la calidad, el medio ambiente y la I+D+i, el Rector ha propuesto el desarrollo e implantación de un SGI en la Universidad (que alcanza a todos los

Centros de la misma), con el soporte de la Unidad Técnica de Calidad, así como la mejora continua de su eficacia.

Una vez aprobado el SGI de la Universidad por los órganos competentes, todo el personal de la Universidad está implicado en la realización de actividades relacionadas con el SGI, siendo cada una de ellas responsable de la implantación, en su campo de actividad específico, del sistema establecido en este Manual del Sistema de Gestión Integrado.

Por lo tanto, el Rector exige que todo el personal actúe de modo diligente y eficiente, de manera que no se produzca deterioro en la calidad especificada para las titulaciones impartidas en la Universidad y para los servicios que presta la Universidad. El Rector, como miembro del Consejo Rector, se compromete, además, a llevar a cabo las revisiones del SGI y a asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para que se cumplan los Objetivos de Calidad, Medio Ambiente e I+D+i.

Igualmente, el Rector mantiene una invitación, dirigida a todo el personal de la Universidad, para que realicen propuestas de mejora, las cuales serán estudiadas y, en su caso, aprobadas por el órgano competente en cada caso, con el objetivo de mejorar los diferentes procesos definidos en el SGI de la Universidad, así como los resultados obtenidos.

Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad

El Consejo Rector cuenta entre sus miembros con el Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad como su representante ante este sistema en materia de calidad y medio ambiente, con las siguientes responsabilidades:

- Lograr que el Sistema de Gestión Integrado se establezca, implante y mantenga de acuerdo con los requisitos del Programa AUDIT de ANECA y de las normas de referencia.
- Coordina la elaboración del Informe de Revisión por la Dirección acerca del desempeño del SGI y de cualquier necesidad de mejora y presentar el mismo al Consejo Rector.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia para satisfacer los requisitos de los distintos grupos de interés, en todos los niveles de la Universidad San Jorge.

Asimismo, tiene la autoridad para:

- Revisar el Manual y los procedimientos requeridos por el Programa AUDIT y por las normas de referencia, así como aquellos procedimientos derivados de cualesquiera otros requisitos adicionales en materia de calidad suscritos por la Universidad.

- Supervisar los avances del SGI y los mecanismos de mejora continua, así como su vigencia.

Coordinador de Calidad y Medio Ambiente

La Universidad San Jorge dispone de un responsable del SGI, es decir, un Coordinador de Calidad y Medio Ambiente, con las siguientes responsabilidades:

- Velar por el buen desarrollo del Sistema de Gestión Integrado y el cumplimiento de los requisitos del Programa AUDIT de ANECA y de las normas de referencia.
- Participar en la elaboración del Informe de Revisión por la Dirección acerca del desempeño del SGI y de cualquier necesidad de mejora.
- Asegurar que se promueva la toma de conciencia para satisfacer los requisitos de las distintos grupos de interés, en todos los niveles de la Universidad San Jorge.

Asimismo, tiene la autoridad para:

- Modificar el Manual y los procedimientos requeridos por el Programa AUDIT y por las normas de referencia, así como aquellos procedimientos derivados de cualesquiera otros requisitos adicionales en materia de calidad y medio ambiente suscritos por la Universidad.
- Revisar los avances del SGI y los mecanismos de mejora continua, así como su vigencia.

Vicerrector en Investigación y Empresa

El Consejo Rector cuenta entre sus miembros con el Vicerrector en Investigación y Empresa como su representante ante este sistema en materia de I+D+i, con las siguientes responsabilidades:

- Definir e impulsar la Política Científica y de Investigación de la Universidad, responsabilizándose de la actualización y ejecución del Plan Estratégico en lo referente a la Investigación, así como de la difusión de la actividad investigadora fuera de la Universidad..
- Gestionar la actividad investigadora de la Universidad, incluyendo la gestión de los recursos humanos, la gestión presupuestaria, incluyendo los programas de becas y ayudas y la gestión de los recursos materiales y velar por el cumplimiento de unas buenas prácticas en gestión de I+D+i.
- Impulsar la participación de los investigadores de la universidad en proyectos y programas con financiación competitiva. Fomentar el establecimiento de redes y alianzas con otras universidades e instituciones.

Comité de Calidad y Medio Ambiente

El Comité de Calidad y Medio Ambiente de la Universidad es un órgano que participa en las tareas de planificación y seguimiento del SGI, actuando además como uno de los vehículos de comunicación interna de la Política, los Objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros del Sistema. Entre sus funciones destacan:

- Verificar la planificación del SGI de la Universidad, de modo que se asegure el cumplimiento de los requisitos generales del presente Manual, de la Política y los Objetivos de Calidad y Medio Ambiente, y de los requisitos contemplados en las guías de verificación y certificación correspondientes.
- Realizar el seguimiento de la eficacia de los procesos, a través de los indicadores asociados a los mismos.
- Estudiar y, en su caso, aprobar la implantación de las propuestas de mejora del SGI.
- Estudiar los resultados de las encuestas de satisfacción y, en general, otros resultados obtenidos, aportados por el representante de la dirección o el Coordinador de Calidad y Medio Ambiente, y proponer criterios para la consideración de propuestas de mejora que puedan derivarse de todos esos resultados.

El Comité de Calidad y Medio Ambiente de la Universidad está formado por el Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad, que actuará como Presidente, un Técnico de Calidad, un Técnico de Medio Ambiente, un representante del PTG, un representante del PDI y un representante de los estudiantes, pudiendo ser invitadas adicionalmente tantas personas como sean necesarias para el desarrollo del Comité.

El Comité se reúne periódicamente, y de manera general, siempre que se considere necesario. Uno de los miembros del Comité será el encargado de confeccionar el acta, que recogerá todos los temas tratados en la sesión. Las conclusiones, propuestas de mejora, etc., que se obtengan de la sesión serán objeto de la máxima publicidad en el seno de la Universidad.

Comisiones de Calidad

Las Comisiones de Calidad son órganos que realizan la evaluación de las distintas titulaciones de Grado y Máster desarrolladas en la Universidad.

En las Comisiones de Calidad se recopila y analiza la información obtenida a través de las diferentes herramientas de evaluación, y se proponen acciones mejora para el desarrollo de cada titulación evaluada de la Universidad.

Cada Comisión de Calidad está formada por el Responsable Académico de la titulación, la Dirección del Centro al que pertenece la titulación, un representante del Personal Docente e Investigador, un representante del Personal Técnico y de Gestión, un representante de los estudiantes (delegado del curso superior), y, en el caso de considerarse pertinente, un representante de los antiguos alumnos y un experto externo (relacionado laboralmente con la titulación en cuestión, representante de colegio profesional, etc.).

Las Comisiones de Calidad se reúnen a la finalización de cada curso académico. Las conclusiones, propuestas de mejora, etc. que se obtengan de la sesión serán objeto de la máxima publicidad en el seno de la Universidad.

Comisiones de Evaluación Docente

Las Comisiones de Evaluación Docente son órganos que realizan la evaluación del Personal Docente e Investigador que participa en cada una de las titulaciones de Grado y Máster desarrolladas en la Universidad. Pueden existir dos Comisiones de Evaluación Docente por cada Centro de la Universidad, una para programas de Grado y otra para programas de Máster Universitario.

En las Comisiones de Evaluación Docente se recopila y analiza la información obtenida a través de las diferentes herramientas de evaluación, y se proponen acciones mejora para el desarrollo de la actividad docente del profesorado de la Universidad.

Cada Comisión de Evaluación Docente está formada por los Responsables Académicos de las titulaciones correspondientes, la Dirección del Centro al que pertenecen las titulaciones, la Vicerrectora de Ordenación Académica y Estudiantes, la Adjunta al Rector en Dirección de Personas, el Adjunto al Rector en Internacionalización y Calidad, representantes del Personal Docente e Investigador y representantes de los estudiantes.

La Comisión de Evaluación Docente se reúne a la finalización de cada curso académico. Las conclusiones, propuestas de mejora, etc. que se obtengan de la sesión serán objeto de la máxima publicidad en el seno de la Universidad.

Comisiones de Seguimiento

La Unidad Técnica de Calidad, bien por iniciativa propia o a propuesta del Consejo Rector, propondrá la creación de Comisiones de Seguimiento, para atender a la resolución de áreas de mejora previamente identificadas, bien como consecuencia de alguno de los procesos del SGI, como evaluación y mejora de los diferentes servicios y/o actividades que se realizan en la Universidad, como resultado de la acreditación de las titulaciones de la Universidad, como consecuencia de sugerencias, incidencias o reclamaciones planteadas desde alguno de los grupos de interés, etc.

Las Comisiones de Seguimiento pueden estar integradas por distintos grupos de interés, en función del tema que se quiera tratar en cada momento, y se realizarán de manera puntual para cubrir una necesidad aparecida en un determinado momento.

Se considera una obligación del Consejo Rector el motivar a la participación en estas Comisiones de Seguimiento, contemplando su reconocimiento y valoración adecuados a la tarea realizada.