

MANUAL DEL SISTEMA DE GARANTÍA INTERNA DE LA CALIDAD

**FACULTAD DE COMUNICACIÓN DE LA
UNIVERSIDAD CAMILO JOSÉ CELA**

ÍNDICE

Capítulo 1	ESTRUCTURA DEL CENTRO	03
Capítulo 2	POLÍTICA Y OBJETIVOS DE LA CALIDAD	26
Capítulo 3	GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS	34
Capítulo 4	ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE	39
Capítulo 5	PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO	45
Capítulo 6	RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS	49
Capítulo 7	RESULTADOS DE LA FORMACIÓN	53
Capítulo 8	INFORMACIÓN PÚBLICA	58
	GLOSARIO Y SIGLAS	63

Capítulo 1

ESTRUCTURA DEL CENTRO

RESUMEN DE REVISIONES

Edición	Fecha	Naturaleza de la Revisión / Modificaciones
2	15/01/2008	4.4, 5.4, 7.1, 7.2 y 7.6
3	01/02/2009	Revisión para adaptarlo a las directrices AUDIT, detalla y amplía los procesos y procedimientos anteriores.
4	08/07/2009	Revisión para introducir los cambios requeridos tras el Informe Final de Evaluación del Diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad UCJC realizado por ANECA (Abril 2009).
5	11/11/2013	Revisión para introducir los cambios del Nuevo Equipo de Gobierno de la Universidad.
6	01/10/2015	Revisión para la mejora y actualización de procesos y procedimientos.

	Cargo	Fecha
Elaboración	Departamento de Calidad	15/01/2008
Revisión	Facultad de Comunicación	01/10/2015
Aprobación	Decano	08/02/2016

ÍNDICE

- 1.1. OBJETO
- 1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 1.4. DESARROLLO
 - 1.4.1. Organigrama de la Facultad.
 - 1.4.2. Órganos de Gobierno.
 - 1.4.2.1. Junta de Facultad.
 - 1.4.2.2. Equipo de Dirección (ED).
 - 1.4.2.3. Organos de gobierno unipersonales de la facultad.
 - 1.4.2.4. Comisión de adaptación y reconocimiento de créditos.
 - 1.4.2.5. Comisión de reconocimiento de estudios.
 - 1.4.2.6. Comisión de Garantía de Calidad (CGC).
 - 1.4.2.7. Grupos de Mejora.
 - 1.4.3. Personal académico y personal de administración y servicios.
 - 1.4.4. Reglamentos y normas.

1.1. OBJETO

El objeto de este capítulo es presentar la Facultad de Comunicación de la Universidad Camilo José Cela, donde se aplica el SGIC.

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación abarca todas las titulaciones oficiales que se imparten y de las que es responsable esta facultad.

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

La documentación será la relativa al conjunto de normas de la Universidad Camilo José Cela, así como las normas del funcionamiento de la Facultad.

También se tendrá en cuenta la normativa legal y la procedente del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, de la Comunidad Autónoma de Madrid, de la ANECA y de la Fundación Madri+d (ACAP hasta el 31.12.13) que pueda afectar a la organización del Centro.

1.4. DESARROLLO

1.4.1. Organigrama de la Facultad.

La Facultad de Comunicación es la encargada de la organización de los procesos académicos, administrativos y de gestión para la obtención de los títulos de grado y máster oficiales, en adelante titulaciones oficiales, así como otras funciones que se determinen desde la propia Universidad.

Esta Facultad cuenta con personal docente e investigador, personal de administración y servicios, y estudiantes.

Por tanto, la estructura de la Facultad quedaría de la siguiente manera:

**FACULTAD DE COMUNICACIÓN
 CAMPUS DE VILLAFRANCA Y SEDE DE FERRAZ**

DECANO

Jorge Santiago Barnés
jfsantiago@ucjc.edu

DIRECTORES

Grado en Comunicación Audiovisual	Max Römer mwalter@ucjc.edu	Máster en Marketing Digital, Comunicación y Redes Sociales	Ricardo Carreras rcarreras@ucjc.edu
Grado en Periodismo	Pedro Marfil jpmarfil@ucjc.edu	Máster en Comunicación Política y Empresarial	Félix Urosa furosa@ucjc.edu
Grado en Publicidad y Relaciones Públicas	Eva García Montero egarmo@ucjc.edu	Máster en Relaciones Internacionales y Comunicación	Rafael Calduch rccervera@ucjc.edu
Grado en Protocolo y Organización de Eventos	Carlos Fuente cfuente@ucjc.edu	Máster en Dirección de Protocolo	Carlos Fuente cfuente@ucjc.edu
Grado en Cine (Coordinadora)	M ^{ra} Pilar Baquero Navarro mpbaquero@ucjc.edu	Máster en Políticas Públicas de Seguridad y Defensa	Alfredo Rodríguez agomez@ucjc.edu

COORDINADORES

Actividades	Ana Calderón acalderon@ucjc.edu	Alumnos	Cristina Cañamero ccanamero@ucjc.edu
Calidad	Alfredo Rodríguez agomez@ucjc.edu	Internacional	Gonzalo Velasco gvelasco@ucjc.edu
Investigación	Max Römer mwalter@ucjc.edu	Posgrado	Elisa González egonzalez@ucjc.edu
TIC	Laura Melendo lmelendo@ucjc.edu	Coordinadores de Curso	

SECRETARÍA

Académica	Pilar Antolínez pantolinez@ucjc.edu	Alumnos	Asunción Sanz asanz@ucjc.edu
------------------	---	----------------	---

NUESTROS MEDIOS

Agencia Junior de Publicidad <i>Pícame</i>	Ana Calderón acalderon@ucjc.edu
---	--

1.4.2. Órganos de Gobierno

1.4.2.1. Junta de Facultad

La Junta de Facultad está compuesta:

- Decano.
- Secretaria Académica.
- Directores de Grado.
- Directores de Máster.
- Coordinadores.
- 1 Representante del PAS.
- 1 Representante de Alumnos de cada Grado.
- 1 Representante de Profesores de cada Grado.

Sus funciones son:

- Resolver asuntos de trámite autorizados por la Junta de Gobierno de la Universidad y que tengan competencia exclusiva en la Facultad, así como otros asuntos que el Decano considere urgente.
- Proponer la distribución interna de las partidas presupuestarias del Centro.
- Realizar el seguimiento de los gastos del Centro.
- Preparar la liquidación del presupuesto a final del ejercicio.
- Estudiar las propuestas de reformas y reparaciones en las instalaciones del Centro.
- Cualquier función asignada o delegada de la Junta de Gobierno de la Universidad.

1.4.2.2. Equipo de Dirección (ED)

El Equipo de Dirección de la Facultad, está compuesto por el Decano, la Secretaria Académica, los Coordinadores y los Directores de las Titulaciones. El ED está comprometido con el establecimiento, desarrollo, revisión y mejora del sistema de

gestión de la calidad, asumiendo las responsabilidades que en los diferentes documentos del SGIC se indican.

El Decano establece la propuesta de política y objetivos del Centro, nombrará un Coordinador de Calidad, para que lo represente en todo lo relativo al seguimiento del SGIC, propondrá a la Junta de Facultad la revisión de la composición y funciones de la Comisión de Garantía de Calidad y promoverá la creación de equipos de mejora para atender a los resultados obtenidos en las diferentes revisiones y evaluaciones realizadas, de las cuales estará al corriente.

Todas las personas implicadas directa o indirectamente en los procesos del sistema de calidad, están también implicadas en el desarrollo y cumplimiento de las tareas asignadas y de las actividades propuestas en el SGIC para su mantenimiento y mejora.

Cualquier persona de la Facultad o de la Universidad está invitada a realizar propuestas de mejora de los resultados, de los procesos o del sistema, siendo posteriormente estudiadas y aprobadas por la Comisión de Garantía de la Calidad.

1.4.2.3. Órganos de gobierno unipersonales de la facultad

DECANO

CONTROL

- Rendir cuentas al Rector y al Gerente del presupuesto asignado a su Facultad.

REPRESENTACIÓN

- Promover la buena imagen y difundir las políticas de Calidad
- Representar a la Facultad en el ámbito de la Institución y en los aspectos relativos a la vida académica.
- Convocar y presidir la Junta de Facultad, así como fijar el orden del día.

- Establecer reuniones periódicas con los directores de título para planificar, organizar y evaluar el funcionamiento de sus Titulaciones.
- Fomentar las relaciones con el resto de órganos de la Universidad.
- Establecer reuniones periódicas para controlar el perfecto funcionamiento de los niveles de exigencia y objetivos marcados.

INVESTIGACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES

- Facilitar el acceso a la investigación de todos los profesores y alumnos de las diferentes áreas de conocimiento.
- Organizar y desarrollar la investigación en el área de Ciencias de la Comunicación, así como los estudios del tercer ciclo, coordinando y supervisando la labor de tesis doctorales. Función delegada del Vicerrectorado.
- Promover la realización de trabajos de carácter científico, así como el desarrollo de cursos de especialización y perfeccionamiento.

PROFESORES

- Gestionar la estructura de profesores: selección y acceso a la Universidad. Función delegada del Vicerrectorado.
- Motivar y apoyar a los profesores para su presentación a la acreditación y evaluación de ANECA y Fundación Madri+d (ACAP hasta el 31.12.13).
- Autorizar y firmar las rectificaciones de actas. Función delegada del Vicerrectorado.
- Coordinar cuantas medidas e instrucciones sean necesarias para un mejor desarrollo de la labor docente en el ámbito de la Facultad.

ALUMNOS

- Velar por la atención, formación y resolución de los problemas del alumnado.
- Autorizar que un alumno pueda presentarse a 5ª y 6ª convocatoria. Función delegada del Vicerrectorado.
- Presidir la Comisión de Adaptación y Reconocimiento de Créditos de la Facultad y firmar las actas de dicha comisión. Función delegada del Vicerrectorado.

- Presidir la Comisión de Reconocimiento de Estudios de la Facultad y firmar las actas de dicha comisión. Función delegada del Vicerrectorado.
- Realizar un seguimiento del proceso académico de los alumnos.

CALIDAD

- Asumir la responsabilidad de la implantación, ejecución y evaluación del Sistema de Garantía Interna de Calidad de la Facultad.
- Colaborar en los sistemas de evaluación externa exigidos por ANECA y Fundación Madri+d (ACAP hasta el 31.12.13).

DIRECTORES DE LAS TITULACIONES

GESTIÓN

- Elaborar el Plan de Actuación y el Informe de Gestión anual de su titulación.
- Rendir cuentas al Decano acerca del presupuesto asignado.
- Establecer reuniones periódicas dentro del área de su responsabilidad con los coordinadores de cada curso de cada una de sus titulaciones, siguiendo instrucciones del Decano, con objeto de controlar el perfecto funcionamiento de los niveles de exigencia de cada curso y la ejecución de los objetivos marcados.
- Fomentar las relaciones con los otros títulos de la Facultad.

LABOR DOCENTE

- Programar y coordinar la docencia.
- Gestionar, siguiendo instrucciones del Decanato, la estructura de profesores, selección y acceso a la Universidad.
- Coordinar, por delegación del Decano, cuantas medidas e instrucciones sean necesarias para un mejor desarrollo de la labor docente en el ámbito de la Facultad.
- Organizar, programar y coordinar la docencia de su titulación (control de asistencia del profesorado, seguimiento del cumplimiento de los programas, control de ejecución de las tutorías, etc.) a través de los coordinadores de cada curso de su titulación.

- Promover la realización de trabajos de carácter científico, así como el desarrollo de cursos de especialización y perfeccionamiento, en colaboración con el coordinador de Investigación.
- Atender los problemas del profesorado.
- Hacer un seguimiento y evaluar la labor docente del profesorado en su conjunto, teniendo en cuenta la documentación elaborada a partir del Sistema de Garantía Interno de la Facultad.

ALUMNOS

- Promover actividades conducentes al desarrollo de habilidades de los alumnos en el ámbito del título de su responsabilidad.
- Atender los problemas del alumnado, en colaboración con el coordinador de alumnos.
- Proponer la firma al Decano de acuerdos a través del COIE con entidades públicas o privadas, o con personas físicas, para la realización de trabajos o prácticas en referencia a la titulación.
- Coordinar con el COIE las prácticas profesionales de los alumnos y la bolsa de trabajo en conexión con los coordinadores de prácticas de cada curso de su titulación.

CALIDAD

- Asumir las responsabilidades del sistema de calidad de la titulación que dirige.
- Colaborar en la implantación de sistemas de calidad y en las evaluaciones externas exigidas por ANECA y Fundación Madri+d (ACAP hasta el 31.12.13).
- Cualquier otra que le sea delegada por el Decano.

SECRETARÍA DE FACULTAD

ORGANIZACIÓN ACADÉMICA

- Asignar las aulas y coordinar los horarios, para clases, uso de laboratorios, y otras instalaciones y actividades docentes.

- Elaborar la propuesta del calendario de exámenes en todas sus convocatorias.
- Difundir la información relativa a los exámenes oficiales, modificaciones del calendario lectivo.

GESTIÓN

- Convocar a propuesta del Decano, la Junta de Facultad, levantando acta de cuantas juntas o reuniones tuvieran lugar, con el visto bueno del Decano, dando fe de las mismas.
- Convocar, a propuesta del Decano, los claustros de profesores.
- Convocar, a propuesta del decano, los Tribunales de Compensación y de Revisión levantando acta de cuantas juntas o reuniones tuvieran lugar, dando fe de las mismas.
- Fomentar las relaciones entre los distintos títulos de la Facultad.
- Tramitar, realizar la documentación pertinente, así como ejercer de Secretario, de la Junta de convalidaciones.

ADMINISTRATIVO

- Actualizar el archivo administrativo de la Facultad.
- Elaborar los certificados.

ALUMNOS

- Gestionar cualquier cambio en las matrículas de los alumnos a propuesta del coordinador de Alumnos.

PROFESORES

- Coordinar, por delegación del Decano, cuantas medidas e instrucciones sean necesarias para un mejor desarrollo de la labor docente en el ámbito de la Facultad.
- Gestionar la estructura de profesores: selección y acceso a la Universidad (función delegada por el Decano).
- Cualquier otra que le sea delegada por el Decano.

COORDINADOR DE CALIDAD

Este cargo se crea para ayudar al Decano en las tareas de diseño, implantación, mantenimiento y mejora del SGIC.

Funciones:

1. GENERALES

El coordinador junto con el Decano velarán para que todas las personas del Centro estén implicadas en las acciones relacionadas con el SGIC.

- Verificar que se establecen, implantan y mantienen los procesos necesarios para el desarrollo del SGIC en el Centro.
- Informar a la Junta de Centro sobre el desempeño del SGIC y de cualquier necesidad de mejora.
- Promover la toma de conciencia de la implicación de los grupos de interés en todos los niveles del Centro.
- Asistir a Encuentros, Jornadas, etc... relacionadas con la Calidad para mantener una formación actualizada en este tema.
- Ejercer aquellas otras funciones que le sean asignadas por los órganos de gobierno competentes del Centro.

2. ESPECÍFICAS

A. REVISIÓN DEL MANUAL DE CALIDAD DEL CENTRO.

- Revisar y actualizar, al menos una vez al año, el Manual de la Calidad del Centro (organigramas, nuevas figuras, etc...).

B. CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓN.

- Gestión de la documentación los registros del SGIC: recoger, revisar, archivar, distribuir y controlar el acceso a los documentos que incluye el SGIC.
- Informar al profesorado de cómo y dónde se debe archivar la documentación referente a las asignaturas (guías docente del año en curso, trabajos, exámenes, etc...).

C. PLANIFICACIÓN ANUAL Y RENDICIÓN DE CUENTAS. REVISIÓN DEL SGIC

- Coordinar la elaboración del Plan de Actuación Anual y del Informe de Gestión de cada uno de los Títulos Oficiales que imparte en Centro.
- Aportar la información necesaria para la revisión anual del SGIC correspondiente a su ámbito de responsabilidades.

D. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y COMUNICACIÓN INTERNA.

- Convocar y organizar las reuniones del Comisión de Garantía de la Calidad (CGC).
- Acudir y participar en las Juntas de Centro o Equipo de Dirección.

E. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.

- Coordinar la aplicación de las encuestas (docentes, satisfacción con la titulación, prácticas, etc...) y establecer las acciones oportunas para conseguir la máxima participación.
- Apoyar al Equipo de Dirección en la comunicación los resultados en las Juntas de Centro.

F. SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES (SQRF).

- Recoger las SQRF del Centro, conjuntamente con el Coordinador de Alumnos, tanto si cualquier grupo de interés la presenta en el Centro como si la realiza mediante el Buzón de la Web o el Dpto. de Calidad.
- Realizar un primer análisis de las SQRF del Centro.
- Determinar la persona o el grupo que realizará el análisis de cada SQRF en detalle.
- Determinar la persona o el grupo que realizará un análisis semestral de todas las SQRF, elaborará un informe y un Plan de Mejora para dichas incidencias.

G. SEGUIMIENTO Y ACREDITACIÓN DE TITULACIONES.

- Recoger, archivar, controlar el acceso y conservar los planes de estudio oficiales verificados y sus modificaciones.
- Proponer y controlar la realización de las acciones previstas en apartado del SGIC en las memorias verificadas de los títulos.

- Coordinar el proceso de seguimiento de los títulos, apoyando y facilitando los datos necesarios o solicitando a los servicios los datos de los mismos.
- Analizar los Informes de Seguimiento de la Fundación Madri+d (ACAP hasta el 31.12.13) y coordinar la elaboración del Plan de Mejora.
- Coordinar el proceso de renovación de la acreditación de los títulos, apoyando y facilitando los datos necesarios o solicitando a los servicios los datos de los mismos.
- Analizar los Informes de Acreditación de la Fundación Madri+d (ACAP hasta el 31.12.13) y coordinar la elaboración del Plan de Mejora.

H. AUDITORIAS DE CERTIFICACIÓN ISO 9001:2008

- Ser el interlocutor con los Auditores Externos sobre los Planes de Actuación, los Informes de Gestión, los Análisis de las SQRF, sobre cualquier dato que atañe a las titulaciones y al Centro en general.
- Recoger, archivar, controlar el acceso y conservar los registros y los informes de auditoría interna y externa.

I. PROCESO DE EVALUACIÓN DE MADRID EXCELENTE

- Ser el interlocutor con los Auditores Externos sobre los Planes de Actuación, los Informes de Gestión, los Análisis de las SQRF, sobre cualquier dato que atañe a las titulaciones y al Centro en general.
- Recoger, archivar, controlar el acceso y conservar los registros y los informes de auditoría interna y externa.

J. GESTIÓN DE NO CONFORMIDADES.

- Evaluar las no conformidades de procesos detectadas.
- Iniciar el procedimiento mediante la cumplimentación del Informe de No Conformidad en todos los casos.
- Aprobar la aplicación de acciones correctivas y/o preventivas sobre las no conformidades y observaciones detectadas.
- Implantar las acciones correctivas y preventivas necesarias que sean de su competencia o verificar la implantación de las mismas si no son de su competencia.

- Realizar el seguimiento de las acciones correctivas y/o preventivas aplicadas a los procesos, verificar su eficacia y cerrar los Informes de No Conformidad para su archivo.
- Recoger, archivar, controlar el acceso y conservar el Listado de No Conformidades y Observaciones, los Informes de No Conformidad y las Acciones Correctivas y Preventivas implantadas.

K. ANÁLISIS DE DATOS.

- Recopilar los datos objeto del análisis.
- Analizar los datos obtenidos, aplicando las herramientas de mejora necesarias, si se considera oportuno.
- Extraer conclusiones de dicho análisis y aplicarlas, utilizando los recursos dispuestos por el SGIC (gestión de objetivos, no conformidades, acciones correctivas, acciones preventivas, etc.).

L. SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS Y RESULTADOS DE APRENDIZAJE.

- Recoger, archivar, controlar el acceso y conservar los datos de seguimiento y medición de procesos y resultados.
- Facilitar la información necesaria al Director/Coordinador del Título para la realización del Plan de Actuación, el Informe de Gestión, etc...

Para llevar a cabo sus funciones contará con el apoyo del Decano, los Directores de Título y los Coordinadores de Investigación y de Alumnos.

COORDINADOR DE ALUMNOS

- Gestionar la elección de tutores, controlando que se realice por parte del profesorado las correspondientes reuniones obligatorias.
- Gestionar la elección de delegados.
- Realizar un control de asistencia del alumnado.
- Seguimiento del documento de quejas.
- Gestionar cualquier tema al que los alumnos no encuentren solución después de haber agotado los procedimientos a seguir en cada uno de los casos.

- Recabar toda la información necesaria sobre un alumno cuando así se la solicite el Decano.
- Comunicación, cuando proceda, al Decano de la Facultad, indicando las incidencias que se hayan producido en el departamento o facultad relacionados con el alumnado.
- Tener la responsabilidad del control y seguimiento de las bajas producidas en la titulación.
- Proponer la gestión de cualquier cambio en las matrículas de los alumnos, previa conformidad de la secretaria académica de Facultad.
- Cualquier otra que le sea delegada por el Decano.

COORDINADOR DE RELACIONES INTERNACIONALES

PROFESORES

- Elevar propuestas al Decano sobre necesidades de profesorado, permisos para investigar en otra Universidad, autorizaciones para viajes al extranjero o para formación e intercambio con profesores de otras áreas de conocimiento etc. (Función delegada por el Vicerrectorado) en colaboración con los directores de los títulos.
- Garantizar que todos los docentes que tengan que calificar a alumnos procedentes de otras universidades, lo hagan en tiempo y forma con el fin de evitar retrasos en el cierre, y posterior envío, del acta de calificaciones.

ALUMNOS

- Prestar apoyo institucional en las jornadas y charlas informativas que se organicen en la Universidad.
- Coordinar los intercambios de alumnos con otras Universidades.
- Resolver los expedientes de reconocimiento académico de los estudios cursados en el extranjero, así como los estudios de grado en la UCJC.

- Asegurar que los certificados de reconocimiento remitidos desde la Universidad de destino son trasladados al estudiante e incorporados en su expediente académico.
- Por delegación expresa del Rector de la UCJC, el desarrollo de determinados programas de movilidad, como el Programa Sócrates-Erasmus, podrá ser competencia de coordinador de Relaciones Internacionales de cada facultad o escuela.
- Promover entre los alumnos las acciones de intercambio o de movilidad con aquellas universidades que consideren de interés y con las que existan programas internacionales o convenios bilaterales de cooperación académica suscritos.

GESTIÓN

- Colaborar activamente en la conversión de las asignaturas en créditos ECTS.
- Serán responsables del conjunto del intercambio bilateral, y de las siguientes tareas en particular: diseñar la equivalencia de las asignaturas, presentar la propuesta al coordinador de Erasmus de la Universidad, proponer futuros cambios, de contenido y procedimentales, si fueran sustanciales.
- Realizar la equivalencia y validación de los cursos.
- Garantizar la correspondencia entre los cursos que deben ser realizados en la Universidad Camilo José Cela y los cursos de la universidad de destino por los cuales éstos van a ser reconocidos. La equivalencia entre los cursos podrá atender a los siguientes criterios: asignatura por asignatura, reconocimiento global por curso o semestre o por bloques de asignaturas.
- Tramitar la certificación académica con los estudios cursados y las calificaciones obtenidas en la Institución de acogida.
- Autorizar las modificaciones que pudieran producirse en el Contrato de Estudios, al inicio o durante la estancia del alumno de la UCJC en la Universidad de destino. De no ser así, no se podrá obtener el reconocimiento de las mismas.

- Cualquier otra que le sea delegada por el Decano.

COORDINADOR DE POSGRADO

- Elaborar el plan de trabajo de formación de postgrado y su correspondiente evaluación.
- Proponer, impulsar y promover la realización de actividades de formación de postgrado para alumnos externos e internos de la facultad.
- Coordinar con los responsables o directores de cada una de las actividades de postgrado y velar por el cumplimiento del plan de estudios previamente establecido y aprobado por el Decanato.
- Realizar el seguimiento y velar por el cumplimiento de los Acuerdos establecidos con los órganos, entidades o instituciones con los que pudieran formalizarse acuerdos de desarrollo de actividades de formación de postgrado y evaluar los resultados.
- Cualquier otra que le sea delegada por el Decano.

COORDINADOR TIC

- Realizar el análisis de las necesidades de formación, materiales curriculares y equipamiento de la facultad en materia de tecnologías de la información y la comunicación.
- Asesorar al profesorado sobre las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la práctica docente.
- Informar al profesorado sobre las nuevas herramientas, los productos y sistemas disponibles para la práctica docente.
- Impulsar en la facultad cuentas iniciativas y proyectos se propongan para el profesorado y el alumnado en relación con las tecnologías de la información y la comunicación.
- Colaborar con el Departamento de Tecnología Educativa de la Universidad Camilo José Cela en la elaboración de programas formativos.
- Informar al profesorado de las distintas convocatorias de formación, así coordinar dichas convocatorias.

- Elaborar la documentación en material de tecnologías de la información y la comunicación, y redactar anualmente los informes de cada facultad en dicha materia.
- Gestionar el material y documentación del espacio Content Collection.
- Gestionar la información publicada en la web y su volcado en Content Collection.

COORDINADORES DE CURSO

La Facultad cuenta además con la figura del coordinador de curso, incorporada al organigrama como una de las mejoras en el Sistema de la Garantía Interna de la Calidad para la comunicación con los alumnos y los profesores de cada curso.

Son el canal por el que se comunican profesores y alumnos en lo que afecta al curso, entendido como grupo: quejas, sugerencias, comentarios, etc., de cada parte, trasladándolas pertinentemente al coordinador de Alumnos.

Los coordinadores de Curso representan y ejercen la gestión cotidiana del mismo con las siguientes funciones asignadas:

- Solicitar y recibir por parte de los profesores del curso que coordinan el parte de asistencias de los alumnos a las clases.
- Remitir al Coordinador de Alumnos el citado parte de asistencias, dentro de los 5 primeros días de cada mes, verificando y revisando que cumple con la normativa correspondiente tanto en forma como en modo.
- Reorganizar los horarios de forma puntual cuando la actividad de un profesor pueda afectar a otro: cambio de clases, sustitución, etc.
- Coordinar los trabajos que pretenden pedir los profesores del curso para que no saturen a los alumnos ni se repitan. Intentar que el trabajo que manden a los alumnos sea 'razonable' tirando a más que a menos, pero sin saturar.
- Informar a los profesores del curso que coordinan de los alumnos que se ausenten por prácticas promovidas por la Universidad ya que tienen las faltas de asistencia justificadas.

- Convocar una reunión de seguimiento con los profesores del curso al menos en octubre (con los profesores del primer semestre), a principios de febrero (con los profesores del primer semestre para hacer evaluación y con los del segundo como reunión inicial) y en mayo (con los profesores del segundo semestre). Estas reuniones deben constar por escrito mediante acta, que deben entregarse al Coordinador de Calidad tras la celebración de la reunión, firmados por todos los asistentes, para su archivo pertinente; se entregarán en PDF o en papel.
- Recoger por escrito, gestionar y remitir al Coordinador de Calidad de la Facultad todas las quejas, sugerencias y felicitaciones presentadas por los profesores. Serán presentadas en el documento oficial correspondiente que confeccionará y remitirá el Coordinador de Alumnos.
- Gestionar las posibles incidencias del profesorado, como imposibilidad de asistir a clase. Para ello, el profesorado afectado deberá avisar al coordinador en cuanto se produzca la incidencia para buscar una solución adecuada. Igualmente, gestiona los posibles cambios o modificaciones del horario de clase de los profesores para solucionar posibles incidencias puntuales, bajo la dirección del responsable del título.
- Impulsar y fomentar que los alumnos participen en las actividades extracurriculares o prácticas de la facultad.
- Concienciar a los alumnos de la importancia real que tiene para ellos de realizar las encuestas de evaluación al profesorado. El Coordinador de Calidad explicará esta importancia en una reunión con los alumnos y los correspondientes coordinadores de curso al inicio de cada semestre.

COORDINADORES DE PRÁCTICAS

- Establecer los criterios y supervisar los objetivos de las propuestas formativas que integran el practicum.
- Coordinar las acciones formativas que desarrollan los objetivos del Practicum.
- Impulsar la formación en materia de habilidades del ejercicio profesional del alumnado.

DELEGADO DE ALUMNOS

Cada clase de las titulaciones impartidas por la Facultad de Comunicación de la UCJC elegirán a un delegado y a un subdelegado de alumnos al inicio de cada curso lectivo. Las funciones encomendadas a los Delegados de Alumnos son las de representación de sus compañeros ante la Facultad y la Universidad, así como servir de enlace entre alumnos y los miembros del equipo de dirección y el claustro de profesores.

- Ejercer la representación del alumnado de su clase.
- Preparar, convocar y presidir, junto con el subdelegado, las reuniones de la Clase.
- Recoger los acuerdos de la clase y hacer propuestas a la Junta de Delegados.
- Hacer llegar la propuesta de la clase, junto con el subdelegado, al Coordinador de Alumnos de la Facultad.
- Tomar parte en la Junta de Delegados y asistir a cuantas reuniones fuera convocado.
- Informar a sus compañeros de lo tratado en la Junta de Delegados.
- Preocuparse y velar por el buen uso de las instalaciones del aula y de la Facultad.
- Recibir información general de su curso en las sesiones de evaluación.

1.4.2.4. Comisión de adaptación y reconocimiento de créditos

Esta Comisión la componen:

- o Decano.
- o Secretaria Académica.
- o Coordinador de Alumnos de la UCJC.
- o Director de la Titulación correspondiente.
- o Coordinador o Secretario Académico de la titulación correspondiente, en el caso de las titulaciones que tengan este figura.

- Un miembro del PAS.

En materia de convalidaciones, se encargará de resolver la adaptación y/o convalidaciones de estudios realizados en el Centro u otros, según la normativa vigente y en base a unas normas establecidas que contienen el número de créditos y los contenidos mínimos para su realización.

Sus funciones son:

- Revisar la documentación aportada por los alumnos para solicitar la adaptación o el reconocimiento de créditos.
- Emitir acta de la adaptación o el reconocimiento de créditos preparando tres copias: una se entregará al alumno, otra se remitirá a Secretaría y otra copia se guardará en la Facultad de Comunicación.
- En caso de no-adaptación o no-reconocimiento de créditos, la Comisión informará al alumno vía correo electrónico.

1.4.2.5. Comisión de reconocimiento de estudios

Esta Comisión la componen:

- Decano.
- Secretaria Académica.
- Director de la Titulación correspondiente.
- Coordinador o Secretario Académico de la titulación correspondiente, en el caso de las titulaciones que tengan este figura.
- Un miembro del PAS.
- Tutores de los alumnos que vayan a realizar movilidad, o un representante de ellos.

Sus funciones, en materia de reconocimiento de estudios, serán:

- Promover entre los alumnos el programa Erasmus o cualquier otro que permita su movilidad entre universidades nacionales e internacionales.
- Elaborar el Plan que permita la movilidad de los docentes.
- Establecer las modificaciones oportunas en el compromiso de reconocimiento académico.
- Cualquier función en relación a la movilidad y las relaciones internacionales e institucionales.

1.4.2.6. Comisión de Garantía de Calidad (CGC)

La Comisión de Garantía de la Calidad es el órgano que participa en la planificación y seguimiento del SGIC, siendo uno de los vehículos de comunicación interna de la política, objetivos, planes, programas, responsabilidades y logros de este sistema.

Sus funciones son las siguientes:

- Asegurar el cumplimiento de los requisitos generales del Manual del SGIC.
- Comunicar e informar a todo el personal de la Facultad sobre la Política y los Objetivos Generales de la Calidad.
- Formular y seguir la ejecución de los objetivos anuales.
- Verificar la eficacia de los procesos a través de sus indicadores.
- Aprobar la implantación y controlar la ejecución de las acciones de mejora tras la revisión del sistema.
- Controlar la ejecución de las acciones de respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Recibir información del Coordinador de Calidad acerca de los resultados y las propuestas de mejora derivadas.

Esta comisión está formada por:

- Decano.
- Secretaria Académica.
- Coordinador de Calidad.

- Directores de las Titulaciones.
- Una representación de Profesores.
- Una representación de Alumnos.
- Una representación del PAS.

La periodicidad de las reuniones de la Comisión será trimestral y tras, la elaboración del Acta, se dispondrá de un tiempo estimado para que los miembros del CGC propongan correcciones, ya que tras su aprobación, será de acceso público a todos los grupos de interés.

1.4.2.7. Grupos de Mejora

El Decano de la Facultad podrá proponer la creación de Grupos de Mejora para detectar posibles áreas de mejora y atender a su resolución.

El Equipo Directivo del Centro debe encargarse de motivar al personal para participar en estos grupos de mejora.

1.4.3. Personal académico y personal de administración y servicios.

Ver PA-005 Gestión del personal académico y de apoyo, donde se describe su tipología y dedicación, formación, evaluación y promoción, etc.

1.4.4. Reglamentos y normas.

Es la misma que consta en el Apartado <http://www.ucjc.edu/universidad/normativa/>, así como las normas de organización y funcionamiento de la Universidad y de la Facultad, a las que hay que atender para el desarrollo del SGIC.

Capítulo 2

POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD

RESUMEN DE REVISIONES

Edición	Fecha	Naturaleza de la Revisión / Modificaciones
2	15/01/2008	4.4, 5.4, 7.1, 7.2 y 7.6
3	01/02/2009	Revisión para adaptarlo a las directrices AUDIT, detalla y amplía los procesos y procedimientos anteriores.
4	08/07/2009	Revisión para introducir los cambios requeridos tras el Informe Final de Evaluación del Diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad UCJC realizado por ANECA (Abril 2009).
5	11/11/2013	Revisión para introducir los cambios del Nuevo Equipo de Gobierno de la Universidad.
6	01/10/2015	Revisión para la mejora y actualización de procesos y procedimientos.

	Cargo	Fecha
Elaboración	Departamento de Calidad	15/01/2008
Revisión	Facultad de Comunicación	01/10/2015
Aprobación	Decano	08/02/2016

ÍNDICE

- 1.1. OBJETO
 - 1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
 - 1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
 - 1.4. DESARROLLO
 - 1.4.1. Identificación de los Grupos de Interés.
 - 1.4.2. Cauces de participación de los Grupos de Interés.
 - 1.4.3. Rendición de cuentas a los Grupos de Interés.
- Anexo 1. Política y Objetivos Generales de la Facultad.

1.1. OBJETO

El objetivo de este capítulo es establecer y dar a conocer las políticas y compromisos que se van a adquirir en el centro en materia de calidad.

El Equipo de Dirección del Centro ha definido la Política de Calidad que se describe en este manual a partir de la información obtenida de los grupos de interés, y que se constituye como base para la formulación de los objetivos de la calidad.

La política y los objetivos de calidad, coherentes con los definidos por la UCJC, son revisados anualmente por el Equipo de Dirección. En el caso de que sean precisos cambios, estos se controlan de acuerdo a lo establecido en el proceso PE-003 Establecimiento, revisión y actualización de la política y objetivos de la calidad.

Para la definición de esta Política se ha tenido en cuenta lo siguiente:

- a) Que sea adecuada a los propósitos de la UCJC y del Centro.
- b) Que incluya el compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar la eficacia del sistema.
- c) Que establezca un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la Calidad.
- d) Que sea comunicada y entendida por el personal del centro y de la UCJC.
- e) Que se revise anualmente con el fin de asegurar que sea adecuada.

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito del sistema alcanza a todas titulaciones que se imparten en la Facultad de Comunicación (en adelante Centro) de la UCJC, y de las que es responsable.

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

La documentación en que se basa el desarrollo de este capítulo es:

- Real Decreto 78/2010, de 28 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Camilo José Cela.
- Sistema de Calidad de la UCJC.

1.4. DESARROLLO

La Facultad de Comunicación de la UCJC tiene claro que para definir e implantar una cultura basada en la calidad, es necesario basarse en la política y objetivos de calidad definidos por la Universidad, siendo éstos conocidos y accesibles para todos los grupos de interés.

La accesibilidad a la política y los objetivos de la calidad se obtiene a través de la declaración pública y por escrito de las mismas.

En el Manual de Procesos y Procedimientos del SGIC, contamos con un proceso *PE-003* que ayuda al centro a la elaboración, revisión y actualización tanto de la política, como de los objetivos de la calidad, puesto que nos indica las pautas para cada una de las acciones.

A continuación, el MSGIC de este Centro identifica a los grupos de interés, las vías de participación de cada uno de ellos en este proceso y la forma en que se rinden cuentas del cumplimiento a las partes interesadas.

1.4.1. Identificación de los Grupos de Interés.

En la UCJC entendemos que los grupos de interés son todas las personas, instituciones, asociaciones o empresas, internas o externas, que tienen interés por la universidad, las enseñanzas o los resultados.

La Facultad de Comunicación considera que la formación que imparte, atendiendo a los requisitos de calidad en la implantación del SGIC en el centro, incide directamente en los estudiantes y sus familias.

En el PA-003 se recoge el análisis de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, constituyendo la base para que el SGIC sea visible no sólo en el centro o la universidad, sino también para grupos de interés externos, empresas, asociaciones, etc...

Los grupos de interés que el centro ha identificado, y que tiene aspectos a considerar dentro del SGIC, son:

GRUPO DE INTERÉS	ASPECTOS DEL SGIC
Estudiantes	Selección y admisión de alumnos Perfil de formación Organización y desarrollo de la enseñanza Sistemas de apoyo al aprendizaje Resultados de la formación e inserción laboral Grado de satisfacción
PDI y PAS	Selección y admisión de alumnos Perfil de formación Organización y desarrollo de la enseñanza Sistemas de apoyo al aprendizaje Profesorado y personal de apoyo Recursos Progreso y rendimiento académico Resultados de la formación e inserción laboral Sistemas de Información Grado de satisfacción
Equipo de Dirección	Oferta formativa Profesorado y personal de apoyo Recursos Análisis de resultados y aporte de información
Egresados	Oferta formativa Perfil de formación Calidad de la formación e inserción laboral Grado de satisfacción
Empleadores	Oferta formativa Perfil de formación Calidad de la formación e inserción laboral Grado de satisfacción
Administraciones Públicas	Oferta formativa Perfil de formación Profesorado y personal de apoyo

GRUPO DE INTERÉS	ASPECTOS DEL SGIC
	Progreso y rendimiento académico Calidad de la formación e inserción laboral de egresados y costes
Sociedad en General	Oferta y demanda educativa Progreso y resultados académicos e inserción laboral.

1.4.2. Cauces de participación de los Grupos de Interés.

Dependiendo del grupo de interés al que nos estemos refiriendo tenemos unas vías de participación u otras.

Los alumnos, los profesores y el personal de apoyo del centro forman parte o están representados en los diferentes órganos colegiados y comisiones de la Facultad.

Los empleadores tienen un contacto directo con el Centro, ya que la realización de prácticas externas de los alumnos de diferentes titulaciones, tanto obligatorias como no, exige una relación fluida entre centro y empresa, asociación o institución.

Por último, los egresados mantienen contacto con la Universidad a través de dos organismos, el COIE (Centro de Orientación, Información y Empleo) y la Asociación de Antiguos Alumnos.

1.4.3. Rendición de cuentas a los Grupos de Interés.

El Equipo de Dirección de la Facultad informa periódicamente en la Junta de Facultad a los miembros de la misma acerca del desarrollo de cada uno de los aspectos del centro.

En cada uno de los procedimientos, donde se definen los grupos de interés a los que implica, se indican los mecanismos que permiten la rendición de cuentas a éstos.

Al término del curso, se elabora un Informe de Gestión donde se recogen los principales resultados de las actividades realizadas durante este periodo.

Anualmente se presenta al Claustro un informe que recoge los resultados académicos alcanzados y las propuestas de mejora.

Los grupos de interés externos tienen información a través de la página web, aun así, en el procedimiento *PC-013 Información Pública*, queda especificado que se les informa a través de los cauces habituales.

Además de la rendición de cuentas, es importante para el centro conocer el grado de satisfacción de los grupos de interés, ver el procedimiento *PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades*. También cuenta con un procedimiento general del SGIC que se encarga del análisis de los resultados, el *PM-001 Medición, análisis y mejora*.

Anexo 1. Política y Objetivos Generales del Centro.

La Dirección de la Facultad de Comunicación es consciente de la importancia de la calidad en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior.

La política de calidad del Centro sigue las directrices marcadas por la Universidad, pero siempre teniendo en cuenta los requerimientos internos de la Facultad. Está encaminada hacia la plena consecución de la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés que forman parte de la Facultad para lo cual se emplearán todos los recursos materiales y humanos que tenga a su disposición.

Los objetivos generales para garantizar la calidad del Centro son:

- Dar una formación dirigida a la excelencia y centrada en el alumno que aprende, garantizando una oferta académica de acuerdo con las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.
- Facilitar al PAS y PDI, la adquisición de la formación necesaria para realizar sus actividades, y facilitar los recursos necesarios, para que puedan desarrollar la misma de manera satisfactoria.
- Conseguir y desarrollar un compromiso de mejora continua en el Centro.
- Orientar la dirección y la gestión del Centro a los objetivos de docencia e investigación.
- Asegurar que la Política de Calidad es entendida y aceptada por todos los grupos de interés y que se encuentra disponible para todos ellos.
- Garantizar que el Sistema de Garantía Interno de Calidad es efectivo, controlado y revisado de forma periódica.

Capítulo 3

GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS PROGRAMAS FORMATIVOS

RESUMEN DE REVISIONES

Edición	Fecha	Naturaleza de la Revisión / Modificaciones
2	15/01/2008	4.4, 5.4, 7.1, 7.2 y 7.6
3	01/02/2009	Revisión para adaptarlo a las directrices AUDIT, detalla y amplía los procesos y procedimientos anteriores.
4	08/07/2009	Revisión para introducir los cambios requeridos tras el Informe Final de Evaluación del Diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad UCJC realizado por ANECA (Abril 2009).
5	11/11/2013	Revisión para introducir los cambios del Nuevo Equipo de Gobierno de la Universidad.
6	01/10/2015	Revisión para la mejora y actualización de procesos y procedimientos.

	Cargo	Fecha
Elaboración	Departamento de Calidad	15/01/2008
Revisión	Facultad de Comunicación	01/10/2015
Aprobación	Decano	08/02/2016

ÍNDICE

- 1.1. OBJETO
- 1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 1.4. DESARROLLO

1.1. OBJETO

El objetivo de este capítulo del Sistema de Garantía Interno de Calidad de la UCJC es el de presentar los mecanismos que permiten a la UCJC garantizar, mantener, controlar y revisar la calidad de sus programas formativos.

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las titulaciones que se imparten en la Facultad de Comunicación de la UCJC.

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- ORDEN 2934/2015, de 23 de septiembre, de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte, por la que se establecen los plazos para solicitar la renovación de la acreditación de los títulos oficiales de Grado y Máster en el año 2016.
- ORDEN 185/2015, de 29 de enero, de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte, por la que se establecen los plazos para solicitar la renovación en el año 2015 de los títulos oficiales de Grado y Máster en el ámbito de la Comunidad de Madrid.
- ORDEN 2511/2013, de 1 de agosto, de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte, por la que se establece el plazo para la renovación voluntaria de la acreditación de los títulos universitarios oficiales en el ámbito de la Comunidad de Madrid, en cumplimiento del Real Decreto 534/2013, de 12 de julio.
- R. D. 534/2013, de 12 de julio, por el que se modifican los Reales Decretos 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales; 99/2011, de 28 de enero, por el que se regulan las enseñanzas oficiales de doctorado; y 1892/2008, de 14 de noviembre, por el que se regulan las condiciones para el acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado y los procedimientos de admisión a las universidades públicas españolas.

- R.D. 861/2010, de 2 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales.
- R.D. 1393/2007 por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias.
- Ley Orgánica 6/2001 de Universidades.
- Ley Orgánica 4/2007 por la que se modifica la Ley Orgánica de Universidades.
- Protocolo para la evaluación y verificación de los títulos universitarios oficiales de ANECA (29/11/07).
- Programa AUDIT (ANECA).
- Criterios y Directrices de Garantía de calidad en el Espacio Europeo de Educación Superior (ENQA).
- Real Decreto 78/2010, de 28 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Camilo José Cela.
- MSGIC-UCJC y el Manual de Procesos y Procedimientos del SGIC.
- Guía de evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado y Máster. Fundación Madri+d para el Conocimiento. V3. 10 de octubre de 2014.
http://www.madrimasd.org/acreditacion/doc/GUIA_RACREDITACION.pdf

1.4. DESARROLLO

La Facultad de Comunicación de la UCJC determina los mecanismos y recursos necesarios para garantizar la calidad de sus programas formativos que están desarrollados (junto con otros requisitos) en los documentos que se describen a continuación:

- Diseño de la oferta formativa.
- Planificación y desarrollo de las enseñanzas.
- Revisión y mejora de las titulaciones.

En ellos se describe:

- La forma en la que la UCJC establece órganos de gobierno y grupos de trabajo responsables del diseño, control, planificación, desarrollo y revisión periódica de sus títulos, sus objetivos y las competencias que llevan asociadas.
- Los sistemas que permiten identificar a los grupos de interés en los resultados de la formación impartida.
- El diseño de los sistemas de recogida de información (en el ámbito nacional e internacional) que permiten valorar la actualización, mantenimiento, renovación y mejora de su oferta educativa.
- La estructura y mecanismos que regulan la toma de decisiones en cuanto a la oferta formativa.
- La sistemática para rendir cuentas a los grupos de interés.
- Los criterios para una eventual suspensión del título.

Para ello ha establecido las disposiciones recogidas en los siguientes documentos:

- *PE-001 Diseño de la oferta formativa.*
- *PC-001 Oferta formativa de los Centros.*
- *PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas.*
- *PC-003 Revisión y mejora de las titulaciones.*
- *PC-004 Perfiles de ingreso y captación de estudiantes.*
- *PC-005 Selección, admisión y matriculación de estudiantes.*
- *PC-013 Información pública.*
- *PA-002 Suspensión de un título.*
- *PM-001 Proceso de Medición, análisis y mejora.*

Capítulo 4

ORIENTACIÓN AL APRENDIZAJE

RESUMEN DE REVISIONES

Edición	Fecha	Naturaleza de la Revisión / Modificaciones
2	15/01/2008	4.4, 5.4, 7.1, 7.2 y 7.6
3	01/02/2009	Revisión para adaptarlo a las directrices AUDIT, detalla y amplía los procesos y procedimientos anteriores.
4	08/07/2009	Revisión para introducir los cambios requeridos tras el Informe Final de Evaluación del Diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad UCJC realizado por ANECA (Abril 2009).
5	11/11/2013	Revisión para introducir los cambios del Nuevo Equipo de Gobierno de la Universidad.
6	01/10/2015	Revisión para la mejora y actualización de procesos y procedimientos.

	Cargo	Fecha
Elaboración	Departamento de Calidad	15/01/2008
Revisión	Facultad de Comunicación	01/10/2015
Aprobación	Decano	08/02/2016

ÍNDICE

- 1.1. OBJETO
- 1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 1.4. DESARROLLO

1.1. OBJETO

En este documento se indican las herramientas de las que la Facultad de Comunicación (en adelante Centro) de la UCJC dispone para regular sus actividades docentes, así como el proceso de enseñanza - aprendizaje, dentro y fuera de sus instalaciones, partiendo de un desarrollo adecuado de la formación.

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todas las actividades docentes que se realizan en el Centro, con respecto a las titulaciones oficiales, y de las que son responsables.

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 78/2010, de 28 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Camilo José Cela.
- Normas referentes a las Titulaciones y a los Alumnos: <http://www.ucjc.edu/universidad/normativa/>.
- MSGIC-UCJC y Manual de Procedimientos del SGIC.

1.4. DESARROLLO

El Centro establece que su grupo de interés fundamental son sus alumnos y, para prestarles un servicio de enseñanza - aprendizaje eficaz y de calidad, se nutre de procesos - procedimientos que le permiten asegurar que las acciones que emprende son eficaces y tienen como finalidad principal el aprendizaje del alumno y la formación de personas en libertad y para la libertad, buscando una realización plena del ser humano y utilizando como medio una actividad académica exigente y abierta a las innovaciones de calidad, y solidaria con el mundo que le rodea.

Este Centro entiende que la Comunicación es hacer Comunidad y para ello:

- Dispone de sistemas de recogida de información en las titulaciones que le permiten conocer y valorar las necesidades del centro y sus estudiantes en materia de:
 - Definición de perfiles de egreso e ingreso.
 - Admisión y matriculación.
 - Alegaciones, quejas, reclamaciones, sugerencias y felicitaciones.
 - Apoyo y orientación al estudiante.
 - Enseñanza y evaluación del aprendizaje.
 - Prácticas externas y movilidad de estudiantes.
 - Orientación profesional.
- Se dota de mecanismos que les permiten obtener, valorar y contrastar información sobre los procesos anteriormente citados.
- Regula las actividades relacionadas con los estudiantes, especialmente en materia de:
 - Convivencia.
 - Derechos y deberes.
 - Exámenes.
 - Régimen disciplinario.
 - Certificaciones.
 - Convalidaciones... etc.
- Define cómo se realiza el control, la revisión periódica y mejora de los procesos relacionados con los estudiantes.
- Determina los procedimientos que tiene para regular y garantizar la toma de decisiones respecto a los estudiantes.
- Identifica la participación de los grupos de interés en el diseño y desarrollo de los procesos que les afectan.
- Rinde cuentas de los resultados de los procesos a los grupos de interés, en este caso, a los alumnos sobre los resultados del aprendizaje.
- Se compromete en un diálogo continuo y abierto con los diversos actores que participan en la vida formativa del alumnado, integrándolos en el desarrollo de los procesos que les afectan.
- Establece la formación en una triple vertiente: conocimiento, práctica y ética, entendiendo que todas ellas están interrelacionadas y se afectan mutuamente.

- Forma profesionales de la comunicación responsables de su función en el mundo que les rodea y comprometido con esta responsabilidad.
- Forma ciudadanos críticos, y por tanto libres, capacitados para informarse e informar. Para analizar la información y dar a conocer su análisis, siendo consciente de que la labor de la Comunicación tiene relevancia social, educativa y moral.
- Entiende que la formación teórica exige ir unida de la formación práctica, para lo que se dota de herramientas encaminadas a la profesionalización de nuestros alumnos. Entre dichas herramientas destacan:
 - El laboratorio audiovisual
 - El laboratorio fotográfico.
 - La Agencia de Publicidad.
- Los egresados serán personas que podrán:
 - Incorporarse a las profesiones relacionadas con la Comunicación desarrollando de manera actualizada los conocimientos, habilidades y actitudes propias de los profesionales de la comunicación, pudiéndose adaptar a las novedades teóricas e instrumentales.
 - Reflexionar sobre las Ciencias de la Comunicación un criterio dependiente únicamente de la ética y la moral profesional, e iniciar si lo desean investigaciones relacionadas con estas materias.
 - Aplicar los conocimientos y habilidades en el ejercicio profesional de la comunicación desde la íntegra responsabilidad que exige una sociedad plural y democrática.
 - Determinar y valorar el funcionamiento de cualquier empresa del ámbito de la comunicación, desarrollando la capacidad emprendedora, tanto desde un punto de vista empresarial como creativo.
 - Mantener un vínculo con sus compañeros de estudios y de la Universidad en la que se han formado que les permita introducirse en un proceso de formación continua.

Para cumplir con estos propósitos el Centro ha establecido los siguientes procedimientos del SGIC:

- *PC-001 Oferta formativa de los Centros.*
- *PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas.*
- *PC-003 Revisión y mejora de las titulaciones.*

- *PC-004 Perfiles de ingreso y captación de estudiantes.*
- *PC-005 Selección, admisión y matriculación de estudiantes.*
- *PC-006 Orientación a estudiantes.*
- *PC-007 Evaluación del aprendizaje.*
- *PC-008 Resultados académicos.*
- *PC-009 Movilidad de los estudiantes.*
- *PC-010 Prácticas externas.*
- *PC-011 Orientación profesional.*
- *PC-012 Inserción laboral.*
- *PC-013 Información pública.*
- *PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades.*
- *PA-004 Gestión de incidencias (SQRF).*
- *PA-008 Gestión de expedientes y tramitación de títulos.*
- *PM-001 Medición, análisis y mejora.*

Capítulo 5

PERSONAL ACADÉMICO Y DE APOYO

RESUMEN DE REVISIONES

Edición	Fecha	Naturaleza de la Revisión / Modificaciones
2	15/01/2008	4.4, 5.4, 7.1, 7.2 y 7.6
3	01/02/2009	Revisión para adaptarlo a las directrices AUDIT, detalla y amplía los procesos y procedimientos anteriores.
4	08/07/2009	Revisión para introducir los cambios requeridos tras el Informe Final de Evaluación del Diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad UCJC realizado por ANECA (Abril 2009).
5	11/11/2013	Revisión para introducir los cambios del Nuevo Equipo de Gobierno de la Universidad.
6	01/10/2015	Revisión para la mejora y actualización de procesos y procedimientos.

	Cargo	Fecha
Elaboración	Departamento de Calidad	15/01/2008
Revisión	Facultad de Comunicación	01/10/2015
Aprobación	Decano	08/02/2016

ÍNDICE

- 1.1. OBJETO
- 1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 1.4. DESARROLLO

1.1. OBJETO

En este documento se indican las herramientas de las que la Facultad de Comunicación de la UCJC dispone para regular las actividades y procesos relativos a su personal docente e investigador (PDI) y de administración y servicios (PAS) incluyendo la gestión, evaluación y formación de los mismos.

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todo el personal académico (con diferentes contratos, niveles y dedicaciones) y todo el personal de apoyo que prestan sus servicios en las diferentes titulaciones oficiales de las que es responsable la Facultad de Comunicación.

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 78/2010, de 28 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Camilo José Cela.
- Normas referentes a las Titulaciones.
- Proceso de evaluación del profesorado (programa DOCENTIA).
- MSGIC-UCJC y Manual de Procesos y Procedimientos del SGIC.

1.4. DESARROLLO

La Facultad de Comunicación y, en general, la UCJC, conscientes de que deben garantizar y mejorar la competencia de su personal (PDI y PAS) y la calidad de los servicios prestados por éste, han establecido mecanismos que aseguran que el acceso a la UCJC del PDI y el PAS, su formación interna y la gestión de los asuntos relacionados con él, se realizan de forma controlada y con la garantía de cumplimiento de los requisitos y tareas que le son propias.

Para ello, la UCJC:

- Se dota de procedimientos que permiten recoger, procesar y valorar la información relativa a las necesidades del PDI y del PAS (perfil del puesto, competencias mínimas requeridas...).
- Establece una Política de Personal que define qué tipo de profesional y con qué características puede acceder a trabajar para la UCJC, en general o en el Centro.
- Cuenta con medios para conocer, recoger y analizar la información sobre el ejercicio de las competencias y los resultados actuales de su PDI y PAS, con vistas al acceso, formación, evaluación del desempeño, promoción y reconocimiento.
- Tiene establecida una metodología de trabajo que permite controlar, revisar de forma periódica, y mejorar continuamente su política de personal y sus actuaciones relacionadas con éste.
- Dispone de procesos documentados y procedimientos para regular y garantizar la toma de decisiones en cuanto al acceso, evaluación, promoción formación y reconocimiento de su PDI y PAS.
- Identifica el modo en que los grupos de interés (PDI y PAS) participan en la política de personal y en la toma de decisiones relacionada con ellos.
- Indica cómo se debe rendir cuentas a los grupos de interés antes citados.

Para cumplir con estas obligaciones, el Centro cuenta con los siguientes procedimientos documentados en el MSGIC:

- *PE-002 Política del PDI y PAS.*
- *PC-001 Oferta formativa de los Centros.*
- *PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas.*
- *PC-013 Información pública.*
- *PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades.*
- *PA-004 Gestión de incidencias (SQRF)*
- *PA-005 Gestión del personal académico y de apoyo a la docencia.*
- *PM-001 Medición, análisis y mejora.*

Capítulo 6

RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS

RESUMEN DE REVISIONES

Edición	Fecha	Naturaleza de la Revisión / Modificaciones
2	15/01/2008	4.4, 5.4, 7.1, 7.2 y 7.6
3	01/02/2009	Revisión para adaptarlo a las directrices AUDIT, detalla y amplía los procesos y procedimientos anteriores.
4	08/07/2009	Revisión para introducir los cambios requeridos tras el Informe Final de Evaluación del Diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad UCJC realizado por ANECA (Abril 2009).
5	11/11/2013	Revisión para introducir los cambios del Nuevo Equipo de Gobierno de la Universidad.
6	01/10/2015	Revisión para la mejora y actualización de procesos y procedimientos.

	Cargo	Fecha
Elaboración	Departamento de Calidad	15/01/2008
Revisión	Facultad de Comunicación	01/10/2015
Aprobación	Decano	08/02/2016

ÍNDICE

- 1.1. OBJETO
- 1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 1.4. DESARROLLO

1.1. OBJETO

El objeto del presente documento es mostrar los mecanismos por los que la Facultad de Comunicación de la UCJC gestiona de manera adecuada sus servicios y recursos materiales, analizando los resultados de la misma y aplicando la mejora continua de forma habitual y sistemática.

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los recursos materiales y servicios necesarios para garantizar el desarrollo adecuado de la actividad docente de las titulaciones oficiales de las que es responsable la Facultad.

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 78/2010, de 28 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Camilo José Cela.
- Normas referentes a las Titulaciones.
- Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad y Manual de Procedimientos del SGIC.

1.4. DESARROLLO

La Facultad de Comunicación de la UCJC es consciente de que no puede alcanzar sus mejores resultados en el proceso de enseñanza - aprendizaje en sus titulaciones, si no gestiona y mejora de forma adecuada sus recursos materiales y servicios, y para ello se dota de mecanismos que le permiten diseñar, gestionar y mejorar sus servicios y recursos materiales, para el adecuado desarrollo del aprendizaje de los alumnos.

Por esta razón la facultad:

- Dispone de mecanismos que le permitan obtener y valorar la información sobre los requisitos para el diseño, dotación, mantenimiento y gestión de los recursos materiales y servicios (incluyendo los aspectos relacionados con la seguridad y el medio ambiente).
- Cuenta con procedimientos que le faciliten información sobre sus sistemas de mantenimiento, gestión y adecuación de los recursos materiales y servicios.
- Tiene definido el sistema para controlar, revisar periódicamente y mejorar de forma continua su política y actuaciones relacionadas con su personal de administración y servicios.
- Ha establecido como se realiza el control, revisión periódica y mejora de los recursos materiales y los servicios.
- Ha establecido procedimientos para canalizar las distintas vías de participación de los grupos de interés, la gestión de los recursos materiales, y la prestación de servicios.
- Dispone de un procedimiento para rendir cuentas sobre la adecuación de los recursos materiales y servicios al aprendizaje de los estudiantes y su nivel de uso.

Para cumplir estas funciones, el SGIC del Centro, cuenta con los siguientes procedimientos documentados:

- *PC-001 Oferta formativa de los Centros.*
- *PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas.*
- *PC-013 Información pública.*
- *PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades.*
- *PA-006 Gestión de recursos materiales.*
- *PA-007 Gestión de la prestación de servicios.*
- *PM-001 Medición, análisis y mejora.*

Capítulo 7

RESULTADOS DE LA FORMACIÓN

RESUMEN DE REVISIONES

Edición	Fecha	Naturaleza de la Revisión / Modificaciones
2	15/01/2008	4.4, 5.4, 7.1, 7.2 y 7.6
3	01/02/2009	Revisión para adaptarlo a las directrices AUDIT, detalla y amplía los procesos y procedimientos anteriores.
4	08/07/2009	Revisión para introducir los cambios requeridos tras el Informe Final de Evaluación del Diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad UCJC realizado por ANECA (Abril 2009).
5	11/11/2013	Revisión para introducir los cambios del Nuevo Equipo de Gobierno de la Universidad.
6	01/10/2015	Revisión para la mejora y actualización de procesos y procedimientos.

	Cargo	Fecha
Elaboración	Departamento de Calidad	15/01/2008
Revisión	Facultad de Comunicación	01/10/2015
Aprobación	Decano	08/02/2016

ÍNDICE

- 1.1. OBJETO
- 1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 1.4. DESARROLLO

1.1. OBJETO

En este documento se presenta la forma en que la Facultad de Comunicación de la UCJC garantiza que se miden y analizan los resultados del aprendizaje, de la inserción laboral, los resultados del desempeño y de la percepción de los grupos de interés sobre el cumplimiento de los compromisos del Centro (satisfacción de los grupos de interés), así como la manera de tomar decisiones a partir de los mismos para la mejora del servicio prestado.

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las titulaciones oficiales que se imparten en la Facultad y de las que es responsable, así como todo el personal implicado en las mismas.

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 78/2010, de 28 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Camilo José Cela.
- Normas referentes a las Titulaciones.
- Manual del SGIC y Manual de Procedimientos del SGIC.

1.4. DESARROLLO

La Facultad de Comunicación de la UCJC mide, analiza, procesa y tiene en cuenta los resultados de sus servicios, especialmente de la formación. Para esto se dota de procedimientos documentados que describen, desde la toma de datos hasta el uso de los resultados en la toma de decisiones para la mejora de la calidad de las enseñanzas.

En consecuencia, el centro:

- Dispone de mecanismos que permiten obtener información sobre las necesidades y expectativas de los grupos de interés (Alumnos, PDI y PAS) en relación con la calidad del servicio prestado (especialmente con la enseñanza), sobre los resultados del aprendizaje y sobre la percepción de los grupos de interés sobre el cumplimiento de los compromisos adoptados.
- Posee instrumentos para la recogida de la información acerca de los resultados obtenidos por los alumnos, su inserción laboral como egresados y la satisfacción con los servicios proporcionados.
- Ha definido cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua, tanto de los resultados como de la fiabilidad de los datos obtenidos.
- Ha determinado la forma de introducir mejoras analizando sus resultados.
- Ha establecido los procedimientos documentados que regulan la toma de decisiones relacionadas con los resultados.
- Tiene identificada la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- Indica cómo se debe rendir cuentas a los grupos de interés antes citados.

Para cumplir con estas obligaciones la Facultad cuenta con los siguientes procedimientos:

- *PE-003 Establecimiento, revisión y actualización de la política y objetivos de la calidad.*
- *PC-001 Oferta formativa de los Centros.*
- *PC-002 Planificación y desarrollo de las enseñanzas.*
- *PC-003 Revisión y mejora de las titulaciones.*
- *PC-007 Evaluación del aprendizaje.*
- *PC-008 Resultados académicos.*
- *PC-012 Inserción laboral.*
- *PC-013 Información pública.*
- *PA-003 Satisfacción, expectativas y necesidades.*
- *PA-004 Gestión de incidencias (SQRF).*
- *PM-001 Medición, análisis y mejora.*

Hay que recordar que los estatutos de la Facultad y/o Universidad obligan a realizar un análisis anual de los resultados, proponiendo mejoras y que se remite al Comisión de Garantía de Calidad para ser validado en el Claustro.

Capítulo 8

INFORMACIÓN PÚBLICA

RESUMEN DE REVISIONES

Edición	Fecha	Naturaleza de la Revisión / Modificaciones
2	15/01/2008	4.4, 5.4, 7.1, 7.2 y 7.6
3	01/02/2009	Revisión para adaptarlo a las directrices AUDIT, detalla y amplía los procesos y procedimientos anteriores.
4	08/07/2009	Revisión para introducir los cambios requeridos tras el Informe Final de Evaluación del Diseño del Sistema de Garantía Interna de Calidad UCJC realizado por ANECA (Abril 2009).
5	11/11/2013	Revisión para introducir los cambios del Nuevo Equipo de Gobierno de la Universidad.
6	01/10/2015	Revisión para la mejora y actualización de procesos y procedimientos.

	Cargo	Fecha
Elaboración	Departamento de Calidad	15/01/2008
Revisión	Facultad de Comunicación	01/10/2015
Aprobación	Decano	08/02/2016

ÍNDICE

- 1.1. OBJETO
- 1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 1.4. DESARROLLO

1.1. OBJETO

El objeto del presente documento es indicar cómo la Facultad de Comunicación de la UCJC garantiza la publicación periódica de información actualizada relativa a sus titulaciones y programas de formación.

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Como se ha comentado con anterioridad, el ámbito de aplicación abarca todas las titulaciones oficiales que se imparten y de las que es responsable esta facultad.

1.3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Real Decreto 78/2010, de 28 de octubre, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueban las Normas de Organización y Funcionamiento de la Universidad Camilo José Cela.
- Normas referentes a las Titulaciones.
- MSGIC-UCJC y el Manual de Procesos y Procedimientos del SGIC.
- Marco general del proceso de seguimiento de la implantación de títulos universitarios oficiales. Fundación Madri+d para el Conocimiento. V3. 10 de octubre de 2014.
http://www.madrimasd.org/acreditacion/doc/seguimiento2013/Marco_Seguimiento_2014.pdf
- Guía práctica para la evaluación del seguimiento de títulos universitarios oficiales. Fundación Madri+d para el Conocimiento. 2014.
http://www.madrimasd.org/acreditacion/doc/seguimiento2013/Guia_de_Evaluacion%202014.pdf
- Guía de evaluación para la renovación de la acreditación de títulos oficiales de Grado y Máster. Fundación Madri+d para el Conocimiento. 10 de octubre de 2014.
http://www.madrimasd.org/acreditacion/doc/GUIA_RACREDITACION.pdf

1.4. DESARROLLO

La Facultad de Comunicación de la Universidad Camilo José Cela publica la información sobre sus titulaciones, para lo que cuenta con los mecanismos que le permiten garantizar la publicación periódica de información actualizada, relativa a las titulaciones y los programas de formación.

En consecuencia el centro:

- 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 grupos de interés (incluyendo los distintos niveles de la estructura organizativa del Centro) acerca de:
 - Oferta formativa.
 - Objetivos y planificación de las titulaciones.
 - Políticas de acceso y orientación de los estudiantes.
 - Metodologías de enseñanza, aprendizaje y evaluación (incluidas las prácticas externas).
 - Movilidad.
 - Alegaciones, reclamaciones y sugerencias.
 - Acceso, evaluación, promoción y reconocimiento del personal académico y de administración y servicios.
 - Los servicios 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 cómo se realiza el control, revisión periódica y mejora continua de la información pública que se facilita a los grupos de interés y tiene identificada la forma en que los grupos de interés se implican en la medición, análisis y mejora de los resultados.
- Determina los procedimientos para regular y garantizar los procesos de toma de decisiones relacionados con la publicación de la información sobre los programas y títulos ofertados por el Centro.

Para cumplir con estas obligaciones, la Facultad cuenta con el siguiente procedimiento:

- *PC-013 Información pública.*

GLOSARIO Y SIGLAS

GLOSARIO

Acreditación: es el proceso por el que una agencia garantiza que las enseñanzas conducentes a la obtención de títulos de carácter oficial, cumplen los requisitos preestablecidos de calidad.

Convenio de movilidad: marco jurídico firmado entre las instituciones de educación participantes en un programa de movilidad, en el que se establecen las condiciones y las bases académicas y/o económicas de dicha movilidad.

Directriz: conjunto de instrucciones que ayudan a entender un aspecto de un modelo o sistema.

Documento: datos que poseen significado y su medio de soporte.

Estrategia: conjunto de acciones y comportamientos de las personas, equipo y organismo responsable, coordinados y orientados para la consecución de los objetivos establecidos.

Evidencia o registro: documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

Formato: documento preparado para recoger los resultados obtenidos o evidencias de actividades desempeñadas.

Garantía de Calidad: todas aquellas actividades encaminadas a asegurar la calidad interna / externa. En este caso, contempla las acciones dirigidas a asegurar la calidad de las enseñanzas desarrolladas por el Centro, así como a generar y mantener la confianza de los estudiantes, profesores y la sociedad.

Grupo de interés: toda aquella persona, grupo o institución que tiene interés en el Centro, en las enseñanzas o en los resultados obtenidos. Éstos podrían incluir estudiantes, profesores, administraciones públicas, empleadores y sociedad en general.

Incidencia: acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión, influencia o repercusión.

Indicador: expresión cualitativa o cuantitativa para medir hasta qué punto se consiguen los objetivos fijados previamente en relación a los diferentes criterios a valorar para una enseñanza

determinada. Dato o conjunto de datos que ayudan a medir objetivamente la evolución de un proceso o de una actividad.

Manual de Calidad: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

Mejora continua: concepto empleado en los modelos de gestión, que implica un esfuerzo continuado de la organización para avanzar en la calidad.

Movilidad: posibilidad o acción de estudiantes, profesores o personal de administración y servicios de pasar cierto periodo de tiempo estudiando o trabajando en otra institución de educación superior del propio país o del extranjero. En el caso de estudiantes, el programa de movilidad debe llevar asociado la exigencia de reconocimiento académico de las materias impartidas durante la estancia.

Objetivos de la Calidad: relación de aspectos, propuestas e intenciones a lograr con el propósito de mejorar la institución, oferta formativa, unidad o servicios que se evalúan.

Perfil de ingreso: descripción conceptual de las características deseables en el alumno de nuevo ingreso en término de conocimientos, habilidades y actitudes favorables para cursar y terminar con mayores posibilidades de éxito los estudios que inicia. Además proporciona las opciones académicas cursadas, notas académicas obtenidas y datos sociológicos de interés.

Personal académico: personal de los cuerpos docentes universitarios que desarrolla actividad docente e investigadora.

Personal de apoyo: personal funcionario o laboral no docente que configura la estructura administrativa, de gestión y de servicios de la universidad.

Planificación: proceso por el cual, el equipo, personas u organismo responsable de la enseñanza, diseña las estrategias para la consecución de los objetivos de la misma (debe ser sistemática y periódica).

Política de Calidad: intenciones globales y orientación de una organización relativas al compromiso con la calidad del servicio hacia el usuario y hacia las partes interesadas.

Prácticas externas: conjunto de actividades de formación, realizadas por los alumnos en empresas o instituciones, destinadas a desarrollar la vertiente práctica y profesional del programa de formación. Siendo éstas, de carácter obligatorio o voluntario y reconocidas o no curricularmente.

Procedimiento: forma específica, documentada o no, para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Programa de inserción laboral: proyecto regulado destinado a orientar al alumno de los últimos cursos para el acceso al primer empleo.

Programa de movilidad: programa de intercambio académico que tiene por finalidad promover y fomentar la movilidad de los estudiantes.

Queja: acción de manifestar disconformidad con algo o alguien.

Reclamación: acción de pedir o exigir con derecho o con instancia algo.

Recursos materiales: instalaciones (aulas, salas de reunión, laboratorios, despachos...) y equipamiento (científico, técnico, asistencial y artístico) en las que se desarrolla el proceso de enseñanza – aprendizaje.

Resultados: consecuencias de los procesos relacionados con las actividades desarrolladas por el Centro.

Sistema de Garantía Interna de la Calidad: conjunto integrado por las actividades desarrolladas por el Centro para garantizar la calidad de las enseñanzas, así como la relación existente entre dichas actividades.

Sugerencia: insinuación, inspiración, idea que se sugiere.

Verificación: proceso por el que una agencia comprueba que los planes de estudio se corresponden con un protocolo común para todas las universidades.

SIGLAS UTILIZADAS

A: De Acuerdo. Puntuación de la escala de satisfacción de los estudiantes del Programa DOCENTIA.

ACAP: Agencia de Calidad, Acreditación y Prospectiva de las Universidades de Madrid.

AI: Autoinforme del Profesor.

ANECA: Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación.

CA: Completamente de Acuerdo. Puntuación de la escala de satisfacción de los estudiantes del Programa DOCENTIA.

CAM: Comunidad Autónoma de Madrid.

CC: Coordinador de Calidad.

CD: Completamente en Desacuerdo. Puntuación de la escala de satisfacción de los estudiantes del Programa DOCENTIA.

CECD: Comisión de Evaluación y Calidad de la Docencia.

CG: Consejo de Gobierno.

CGC: Comisión de Garantía de Calidad.

COIE: Centro de Orientación, Información y Empleo.

CTED: Comité Técnico de Evaluación de la Docencia.

D: En Desacuerdo. Puntuación de la escala de satisfacción de los estudiantes del Programa DOCENTIA.

DC: Departamento de Calidad.

DCI: Director de Calidad Institucional.

ED: Equipo de Dirección.

EE: Encuesta de Estudiantes.

EEES: Espacio Europeo de Educación Superior.

IEA: Instituto de Enseñanza Aprendizaje.

IR: Informe del responsable Académico.

LOMLOU: Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

LOU: Ley Orgánica 6/2001 de Universidades.

MA: Muy de Acuerdo. Puntuación de la escala de satisfacción de los estudiantes del Programa DOCENTIA.

MD: Muy en Desacuerdo. Puntuación de la escala de satisfacción de los estudiantes del Programa DOCENTIA.

MEC: Ministerio de Educación y Ciencia.

MSGIC: Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad.

PAS: Personal de Administración y Servicios.

PDI: Personal Docente e Investigador.

R.D.: Real Decreto.

RUCT: Registro de Universidades, Centros y Títulos.

SGIC: Sistema de Garantía Interna de la Calidad.

SQRF: Sugerencias, Quejas, Reclamaciones y Felicitaciones.

TIC: Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

UCJC: Universidad Camilo José Cela.