

ÍNDICE:

- Presentación de la Universidad Isabel I
- Alcance del manual y exclusiones
- Estructura del sistema de gestión y control documental
- Gestión basada en procesos
- Responsabilidad de la Dirección de la Universidad
- Gestión de los recursos
- Prestación del servicio
- Medición, análisis y mejora continua
- Grupos de interés
- Aplicación informática para la Gestión de la Calidad
- Plan de Acciones
- LOPD y Seguridad de la Información

CONTROL DE MODIFICACIONES

Revisión	Descripción de la modificación	Fecha
0	Edición inicial del documento.	02/12/2015
1	Inclusión de LOPD y seguridad de la información.	12/08/2016
2	Inclusión de la representatividad y la intervención de los Grupos de Interés.	16/12/2016
3	Incorporación actualizaciones de procedimientos.	12/01/2017

REVISADO POR COORD. CALIDAD

APROBADO POR EL RECTOR

1. PRESENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD ISABEL I

La Universidad Isabel I es una universidad privada que tiene por objeto prestar el servicio de educación superior mediante la docencia, el estudio y la investigación, en modalidad semipresencial y online de forma preferente.

Está basada en las nuevas metodologías educativas y en modernos parámetros asentados en las tecnologías de la información y la comunicación. Imparte enseñanzas dirigidas a la obtención de títulos de carácter oficial (grados y másteres), y con validez en todo el Espacio Europeo de Educación Superior, y otros títulos y diplomas que forman parte de su oferta académica.

Sus objetivos son:

- Facilitar el acceso a los estudios universitarios de todas las personas, superando las barreras de espacio y tiempo.
- La formación de profesionales cualificados mediante contenidos y metodologías docentes de máxima calidad, evolutivas, interactivas e inmersivas.
- Desarrollar e implantar planes de estudios que respondan a las necesidades reales de la sociedad y del mercado laboral.
- El fomento de la investigación dentro de un modelo de excelencia y la puesta a disposición de los mejores profesionales y de los frutos de la investigación universitaria a través de acuerdos

La Universidad Isabel I está concebida para dar respuesta a las necesidades y demandas de los alumnos. Por ello, la Universidad Isabel I cuenta con cinco facultades que se encuentran en la vanguardia y en la innovación de la enseñanza y el aprendizaje:

- Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas.
- Facultad de Criminología. Es la primera Facultad de Criminología creada en España.
- Facultad de Ciencias de la Salud. Es la primera universidad en España que ofrece los Grados en Ciencias de la Actividad Física y del Deporte, y Nutrición Humana y Dietética de forma semipresencial.
- Facultad de Ciencias y Tecnología.
- Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales.

También ofrece estudios de Formación Profesional de Grado Superior, Técnico Superior en Animación de Actividades Físicas y Deportivas, en la modalidad presencial. Además de ofertar estudios propios de posgrado en las áreas de Arte y Humanidades, Ciencias Sociales y Jurídicas, Ciencias de la Salud, Ingeniería y Arquitectura. Todo ello adaptado al Espacio Europeo de Educación Superior.

Con una vocación marcadamente internacional, en la Universidad Isabel I no podía faltar una Escuela de Idiomas. Al igual que en sus estudios universitarios, su metodología es íntegramente online. Entre los idiomas que se pueden estudiar se encuentran el inglés, el alemán, el portugués y el español para extranjeros. Los niveles que se imparten abarcan desde el A1 hasta el B2.2 (niveles según el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas - MCERL).

1. ALCANCE DEL MANUAL Y EXCLUSIONES

Este manual se basa en las versiones en vigor de la Norma ISO 9001, UNE 66181, el Programa AUDIT y el Programa DOCENTIA. Su alcance queda descrito como sigue:

Formación online y semipresencial de titulaciones oficiales universitarias y títulos propios. Investigación y transferencia de resultados. Certificación de títulos externos. Formación Profesional de Grado Superior.

Asimismo, también se basa en la versión en vigor de la Norma ISO/IEC 27001, siendo el alcance respecto a esta norma el siguiente:

Los sistemas de información que dan soporte a:

- **La formación online y semipresencial de titulaciones oficiales universitarias y títulos propios.**
- **La investigación y transferencia de resultados.**
- **La certificación de títulos externos.**
- **Y la Formación Profesional de Grado Superior.**

Debido al tipo de organización no se establecen exclusiones en este manual.

2. ESTRUCTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN Y CONTROL DOCUMENTAL

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC de ahora en adelante) se estructura en los siguientes documentos:

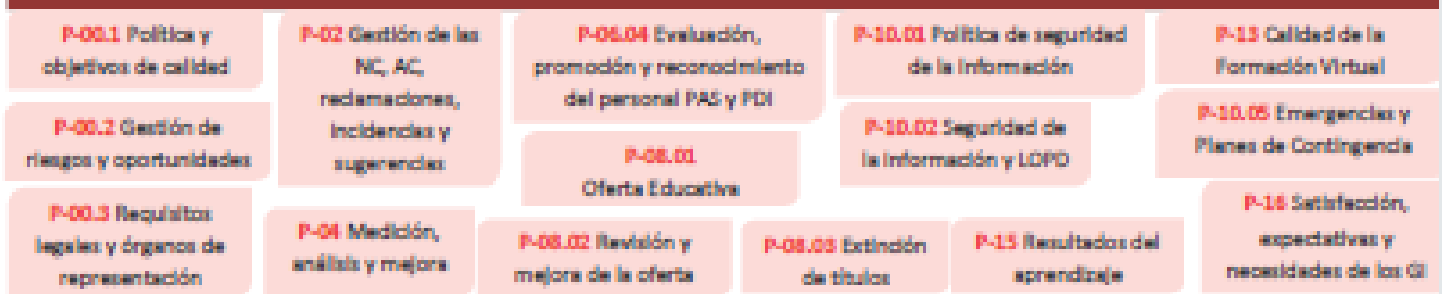
- Manual de Calidad, que incluye la Política de Calidad, la Política de Seguridad de la Información, la Política de Recursos Humanos y un Mapa de Procesos con sus interacciones.
- Procedimientos de Calidad y los formatos que incluyen.
- Instrucciones técnicas.
- Los registros que evidencian el cumplimiento de las disposiciones del sistema.

Los documentos y los registros son controlados de acuerdo con el **Procedimiento P-01: «Control de los documentos y de los registros»**.

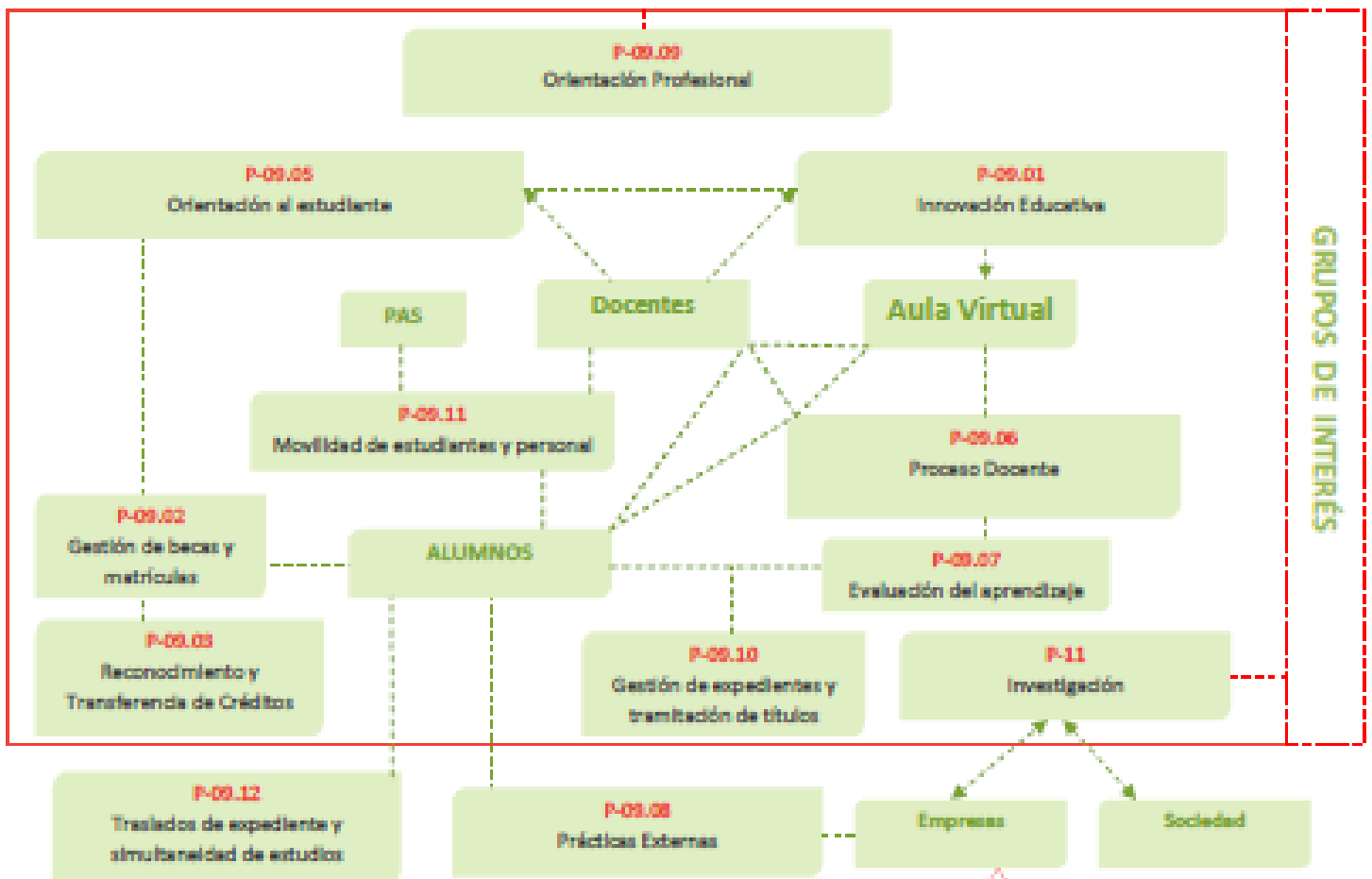
3. GESTIÓN BASADA EN PROCESOS

Tal como se ve a continuación en el Mapa de Procesos, la Universidad Isabel I identifica los procesos que componen su actividad y sus interacciones, estableciéndose en los documentos del SGIC los métodos que garantizan que dichos procesos funcionan bajo control y con los recursos suficientes, fruto del compromiso de la Dirección de la Universidad.

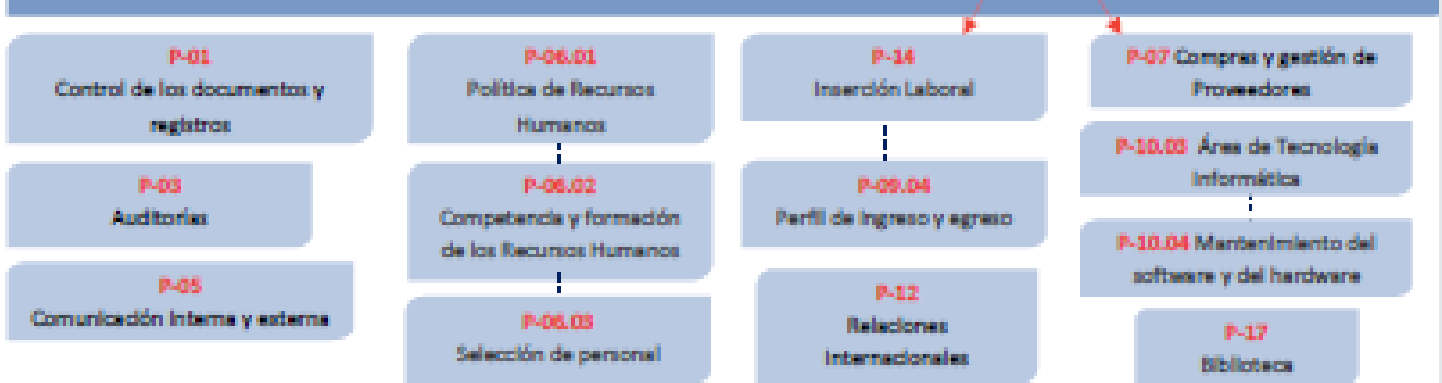
PROCESOS ESTRATÉGICOS



PROCESOS OPERACIONALES



PROCESOS DE SOPORTE



En el **Procedimiento P-04: «Medición, análisis y mejora»** se establecen las especificaciones a respetar en la identificación, el seguimiento y medición por realizar a los procesos y la toma de acciones cuando no se alcanzan los resultados previstos.

5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

5.1. Compromiso de la Dirección, planificación y revisión del Sistema

La Dirección de la Universidad Isabel I asume su compromiso con el SGIC habilitando los recursos necesarios para su desarrollo y comunicando a todos los miembros de la organización y a otras partes interesadas la importancia del cumplimiento de las disposiciones de este manual, en especial la Política y los Objetivos de la Calidad.

El Consejo de Administración delega en el Rector la formulación en este manual de la política y la responsabilidad de asegurarse de su adecuación a nuestra realidad y a los requisitos de las normas de referencia antes de su difusión.

De acuerdo con el *Procedimiento P-04: «Medición, análisis y mejora»* se definen y planifican los *objetivos de mejora*, que, orientados a la mejora continua, son objeto de difusión, seguimiento y revisión por parte del Rector.

Según ese mismo procedimiento, se lleva a cabo la *Revisión del Sistema por la Dirección*, considerando como mínimo los puntos del orden del día exigidos por las normas de referencia, *revisándose también la adecuación* de la política.

Evidenciado en los oportunos registros, al final de la Revisión del Sistema se deciden las acciones de mejora que se han de tener en cuenta en el siguiente ciclo de gestión y las necesidades de recursos.

Es también un compromiso de la Dirección el hecho de mantener íntegro el sistema de gestión cuando, por cualquier razón, se implementan cambios en el mismo o en las actividades que controla.

5.2. Enfoque al alumno

La Universidad Isabel I adquiere un fuerte compromiso de servicio de cara a sus alumnos. Para ello se mide su satisfacción y se tienen en cuenta y revisan de forma sistemática sus requisitos, tal y como se especifica más adelante en este manual para ambos puntos.

5.3. Política de Calidad

MISIÓN:

Facilitar una **formación** universitaria de máxima calidad y a lo largo de la vida a las personas para contribuir a su desarrollo personal, profesional y cultural y al progreso de las entidades y las sociedades en que se integran, a través de una oferta académica innovadora y de máxima calidad basada en un cuerpo docente excelente, en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, en la utilización de una metodología adecuada a cada proceso de aprendizaje y en unos contenidos rigurosos, prácticos y profesionalizadores.

Desarrollar una **investigación** científica y técnica que contribuya a la generación de conocimiento, que estimule el pensamiento científico crítico y contribuya al desarrollo tecnológico, a la innovación y a la competitividad de la empresa, al progreso económico equitativo y sostenible de la sociedad y al bienestar de las personas.

La **transmisión** de la ciencia, la técnica, la cultura y el conocimiento a las personas y a las entidades y a la sociedad en que se integran.

VISIÓN:

Ser reconocida como una Universidad *online* y semipresencial de referencia por la **innovación y la calidad** de su formación, la **rigurosidad** de su investigación y la transferencia constante de conocimiento a las personas, entidades y países que constituyen las **comunidades hispana y lusa** (en especial la Península Ibérica, América del Norte y del Sur y África).

VALORES:

- El desarrollo de las personas y sus valores como impulso del progreso social.
- La integración de alumnos internacionales procedentes de diversas culturas.
- El uso del conocimiento y el dominio de idiomas como promotores de la tolerancia, la convivencia, el respeto a los derechos humanos y la comunicación entre las personas y las sociedades.
- Facilitar la formación superior y permanente de personas y colectivos para los que por situación geográfica, laboral, familiar, personal o profesional la formación online resulte la más adecuada.
- El acercamiento del conocimiento a las personas, eliminando barreras presenciales, adecuando siempre nuestras enseñanzas a las expectativas y a las necesidades de nuestros alumnos y su entorno.
- El alineamiento de nuestras investigaciones con las necesidades de la sociedad, la innovación tecnológica y metodológica, el progreso cultural y el respeto por el medio ambiente.
- La pasión por la excelencia y la mejora continua en todo lo que hacemos.

- El desarrollo de nuestros alumnos y empleados mediante la formación continua, la participación, el trabajo en equipo y la creación de entornos de trabajo motivadores y creativos.
- Las relaciones honestas con los grupos de interés.
- La **colaboración** con las autoridades y la sociedad civil y el mantenimiento de una actitud proactiva para contribuir al desarrollo económico, social y cultural de las personas y las sociedades en que se integra.

Todos estos principios se recogen y desarrollan en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y se impulsan mediante el liderazgo activo de los órganos directivos, por lo que aquí los suscribo y desde aquí os animo a todos a hacerlos realidad.

La Dirección de la Universidad velará por el cumplimiento de esta política de calidad y procederá a revisarla regularmente con el fin de establecer las medidas oportunas para asegurar su mejora continua.

La Política de Calidad está firmada, en Burgos, por el Rector de la Universidad Isabel I, D. Alberto Gómez Barahona, el 2 de diciembre de 2015.

5.4. Política de seguridad de la información

La Política de Seguridad de la Información está orientada a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información de la Universidad Isabel I.

La Dirección de la Universidad se compromete a garantizar la seguridad de la información, poniendo en práctica las medidas preventivas y reactivas que se establecen en el Sistema de Gestión Interno de Calidad, que permiten resguardar y proteger la información.

Para ello, la Universidad Isabel I establece aquí los principios que han de regir la gestión de la información para garantizar su seguridad:

- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información de la Universidad Isabel I.
- Cumplimiento de los requisitos legales que sean de aplicación a la Universidad y a la información disponible.
- Formación del personal de administración y servicios y del personal docente e investigador en el uso responsable y diligente de la información. Informándoles de sus obligaciones con respecto a la seguridad de los sistemas, sus obligaciones y los procedimientos definidos que les afectan.
- Mantenimiento de un plan de contingencias de continuidad del negocio.
- Garantizar a través del comité de Seguridad de la información el mantenimiento, la revisión y la mejora del propio Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- Identificación y Clasificación de todos los activos para implantar mecanismos de protección.

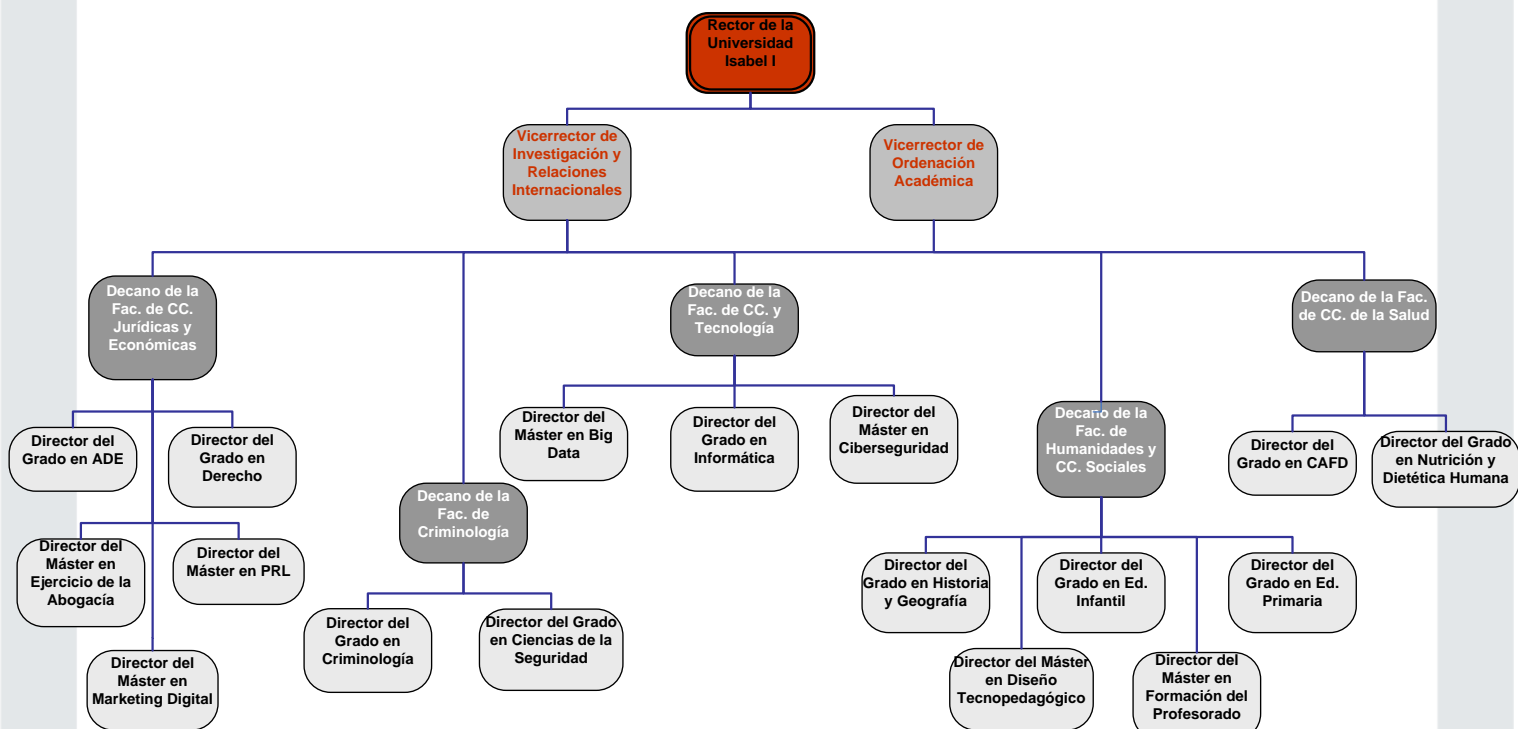
- Implantación de controles para proteger todo tipo de información contra accesos no autorizados y violaciones de autenticidad para garantizar la prestación del servicio.
- Únicamente se permitirá el uso de activos y software autorizado previamente.
- Los permisos para el uso de aplicaciones al personal (propio y subcontratado) deberá ser previamente autorizado.

Esta política es puesta en conocimiento de los grupos de interés con el fin de recabar de ellos cuantas sugerencias tengan a bien formular que nos sirvan para mejorarla continuamente.

La Política de seguridad de la información está firmada, en Burgos, por el Rector de la Universidad Isabel I, D. Alberto Gómez Barahona, el 9 de junio de 2016.

5.5. Responsabilidad y Autoridad

La Dirección de la Universidad Isabel I define el siguiente organigrama académico:



Las funciones generales son comunicadas al personal de la empresa mediante reuniones de empresa, comunicados internos y/o su exposición en el tablón de la empresa, especificándose además en los documentos del sistema, especialmente en *las fichas de perfil de puesto*, las responsabilidades particulares.

En la Memoria de la Universidad Isabel I, y en sus Normas de Organización y Funcionamiento, se definen asimismo los Órganos de Gobierno Colegiados y sus funciones.

Se dan a continuación de forma puntual las funciones específicas dentro del SGC del Rector y del Coordinador de Calidad:

CARGO	ACTIVIDADES
Rector	<ul style="list-style-type: none"> • Definición, revisión, aprobación, difusión y control de la Política. • Definición de Objetivos, Indicadores y Compromisos de Calidad. • Seguimiento del cumplimiento de requisitos del SGIC. • Transmitir a la organización el enfoque cliente. • Formación y sensibilización del personal. • Revisión del Sistema por la Dirección. • Habilitación de Recursos.
Coordinador de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Medición de la Satisfacción del Cliente. • Auditorías internas. • Seguimiento y medición de los procesos. • Control de No Conformidades y de Acciones Correctivas y Preventivas. • Análisis de datos y mejora continua. • Emite y controla el Manual Gestión de la Calidad y sus procedimientos. • Mantiene los registros al día. • Coordina la realización de auditorías.

5.6. Comunicación

La Dirección de la Universidad Isabel I se asegura de que se establecen los procesos de comunicación apropiados dentro de la empresa y de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia del sistema, siendo el Responsable del Área de Comunicación el encargado de la coordinación de la comunicación y de resolver las incidencias que puedan ocurrir.

La Universidad Isabel I ha de transmitir su Política de Calidad a todas las personas externas a la empresa que puedan tener alguna relación con las actuaciones de la misma, mediante herramientas

tales como la página web, comunicaciones específicas o colocándola en lugar visible en sus instalaciones.

La *comunicación* se detalla también en la documentación del sistema; en el caso de que se observaran deficiencias en la comunicación de la información, se procederá a la revisión de la documentación.

Se dispone del *Procedimiento P-05: «Comunicación interna y externa»* para gestionar el proceso.

6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

La Universidad Isabel I ha desarrollado los Procedimientos **P-06.01: «Política de Recursos Humanos»**, **P-06.02 «Competencia y formación de los Recursos Humanos»** y el **P-06.03: «Selección de personal»** con el fin de seleccionar al personal y determinar las competencias requeridas, las necesidades de formación y concienciar de la importancia del trabajo de cada miembro de la plantilla en la materialización de nuestra Política de Recursos Humanos y en la consecución de nuestros objetivos y metas de mejora. Sobre esta base se realizan las acciones formativas y de sensibilización de las cuales se conservan como evidencia los oportunos registros. Para evaluar el desempeño de las funciones del personal, así como para establecer medidas de formación, promoción y reconocimiento del desempeño, se ha diseñado el **Procedimiento P-06.04: «Evaluación, promoción y reconocimiento del personal, PAS y PDI»** que incluye el Programa DOCENTIA para la evaluación del desempeño de la actividad docente.

El **Procedimiento P-10.03: «Área de Tecnología Informática»** da las pautas para la planificación, control, ejecución y registro de las actividades de mantenimiento de aquella infraestructura susceptible de influir en la calidad.

Las necesidades de infraestructura y acciones sobre el **ambiente de trabajo** se analizan en la Revisión del Sistema por la Dirección.

6.1. Política de Recursos Humanos

La Política de Recursos Humanos de la Universidad Isabel I se orienta a la consecución de un equipo humano de docentes e investigadores, y personal de administración y servicios altamente cualificado y motivado, identificado con el proyecto educativo, con iniciativa, creatividad y gran vocación de servicio al alumno, a la ciencia y a la cultura para alcanzar los objetivos y fines de la Universidad.

- Como principal referencia tenemos la Política de Calidad de la Universidad, así como sus objetivos.
- Para ello, la Universidad Isabel I establece aquí los principios que han de regir su gestión de los recursos humanos:
- Realización de procesos de selección de personal que garanticen la incorporación del personal de mayor cualificación y potencial profesional.

- Establecimiento de sistemas de gestión de recursos humanos que permitan una formación permanente y un adecuado desarrollo de competencias.
- Lograr la motivación y la identificación con la Universidad a través del fomento de la comunicación en los diferentes niveles.
- Promover la innovación, la creatividad y la participación en las distintas áreas.
- Mantener una cultura de desarrollo y formación continua de su capital humano, que permita la adaptación a la evolución tecnológica y a los cambios sociales y de gestión.
- Realizar las actividades buscando la eficiencia, la productividad, alcanzar los objetivos de la Universidad, la igualdad de género y el cumplimiento de la prevención de riesgos laborales, así como la sensibilización con el medio ambiente.

Esta política es puesta en conocimiento de los grupos de interés con el fin de recabar de ellos cuantas sugerencias tengan a bien formular que nos sirvan para mejorarla continuamente.

La Política de Recursos Humanos está firmada, en Burgos, por el Rector de la Universidad Isabel I, D. Alberto Gómez Barahona, el 2 de diciembre de 2015.

7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Se dispone de los siguientes procedimientos para controlar la prestación del servicio:

PROCEDIMIENTO / DOCUMENTO	ACTIVIDADES
P-08.01: «Oferta educativa»	Determinación, desarrollo y comunicación de la oferta educativa.
P-08.02: «Revisión y mejora de la oferta educativa»	Revisión, actualización y mejora de la oferta educativa.
P-08.03: «Extinción de títulos»	Supresión de la impartición de un título.
P-09.01: «Innovación Educativa»	Generación de contenidos digitales adecuados para la formación online.
P-09.02: «Gestión de becas y matrículas»	Establece el proceso de gestión de becas y tramitación de matrículas.
P-09.03: «Reconocimiento y transferencia de créditos»	Indica la forma de llevar a cabo el proceso de reconocimiento y transferencia de créditos.
P-09.04: «Perfil de ingreso y egreso»	Procedimenta la elaboración y revisión de los perfiles de ingreso y egreso.
P-09.05: «Orientación al estudiante»	Establece el método de gestión y mejora continua de los procesos de acogida de estudiantes y orientación a la docencia.
P-09.06: «Proceso docente»	Define el método para controlar el

	proceso de aprendizaje en el Aula Virtual.
P-09.07: «Evaluación del aprendizaje»	Controla el proceso de evaluación del aprendizaje garantizando en todo momento los derechos del estudiante.
P-09.08: «Prácticas externas»	Sistematiza la forma en que se asignan, realizan y gestionan las prácticas en empresas.
P-09.09: «Orientación profesional»	Pauta la definición, publicación y actualización de los programas de orientación profesional.
P-09.10: «Gestión de expedientes y tramitación de títulos»	Proporciona el método para expedir títulos y certificados académicos.
P-09.11: «Movilidad de estudiantes y de personal»	Engloba todos los requerimientos de los programas de movilidad tanto para estudiantes como para PAS y PDI.
P-09.12: «Traslados de expediente y simultaneidad de estudios»	Refleja las pautas para realizar los traslados de expediente entre nuestra Universidad y otras universidades y para gestionar las simultaneidades de estudios.
P-11: «Investigación»	Detalla el desarrollo para definir, asignar y coordinar las actividades de investigación y la transferencia de conocimiento a la sociedad.
P-12: «Relaciones Internacionales»	Indica cómo se relaciona la Universidad Isabel I con el resto de entidades a nivel internacional.
P-14: «Inserción laboral»	Apoya a los alumnos y egresados en su entrada en el mundo laboral.
P-17: «Biblioteca»	Define el servicio de acceso al repositorio documental, tanto físico como digital.

La Universidad Isabel I **valida los procesos** poniendo a su disposición personal cualificado tal como establece el **Procedimiento P-06.02: «Competencia y formación de los recursos humanos»**.

La Universidad Isabel I, cuando maneja **bienes propiedad del alumno** los cuida como si de bienes propios se tratara, avisándole en caso de pérdida o deterioro y siguiendo sus indicaciones al respecto.

8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA CONTINUA

La Universidad Isabel I mantiene los siguientes procedimientos para realizar el seguimiento de las actividades objeto del SGIC y, tras su análisis, determinar las mejoras que se han de aplicar en cada ciclo de gestión.

PROCEDIMIENTO / DOCUMENTO	ACTIVIDADES
<p>P-02: «Gestión de No Conformidades, Acciones Correctivas, reclamaciones, incidencias y sugerencias»</p>	<p>Registro de No Conformidades / Reclamaciones y determinación de las causas. Tratamiento de Productos No Conformes.</p> <p>Evaluación de la oportunidad de adoptar Acciones Correctivas, designación de responsables y plazos para las acciones adoptadas, seguimiento, evaluación de la eficacia y cierre.</p>
<p>P-03: «Auditorías»</p>	<p>Realizado el Programa de Auditorías, se procede a su ejecución en los plazos señalados por parte de auditores cualificados, según este procedimiento, e independientes de las actividades auditadas. Se emite un informe de auditoría y se adoptan con diligencia Acciones Correctivas ante las No Conformidades.</p>
<p>P-04: «Medición, análisis y mejora»</p>	<p>Establece el seguimiento y medición de los procesos mediante indicadores, su registro y fijación de umbrales de actuación. Si los umbrales son sobrepasados, suponen la toma de acciones o la adopción de acciones correctivas que reconduzcan el proceso afectado.</p>
<p>P-15: «Resultados del aprendizaje»</p>	<p>Define el método usado en la Universidad Isabel I para garantizar que se miden y analizan los distintos resultados obtenidos en la evaluación de las titulaciones con el fin de tomar decisiones acerca de la mejora de las mismas.</p>
<p>P-16: «Satisfacción, expectativas y necesidades de los grupos de interés»</p>	<p>Contiene los criterios para realizar la medición de la satisfacción de los grupos de interés y para la toma de acciones ante resultados negativos.</p>

9. GRUPOS DE INTERÉS

La responsabilidad social de la Universidad Isabel I está conformada y condicionada por las relaciones con los diversos grupos de interés, por lo que es necesario exponer los compromisos adquiridos con cada uno de ellos. Estos compromisos involucran a todas las áreas de la Universidad y se dirigen tanto a los miembros de la comunidad universitaria como a la sociedad en general.

Alumnado

Espera recibir una oferta académica de calidad acorde con las necesidades del mercado laboral y que incorpore valores éticos; contar con un amplio catálogo de servicios de calidad; docencia de mayor calidad, más práctica y adaptada a las nuevas realidades sociales; que oriente y facilite el acceso al mercado laboral; el reconocimiento de titulaciones a nivel europeo y que se le faciliten programas de movilidad; el aumento de su participación en la vida universitaria y en la toma de decisiones. Vinculación permanente con los alumnos y los egresados: formación de posgrado adaptada a las realidades del egresado. Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición sobre los datos almacenados en los ficheros de la Universidad (titulares de los datos) y un tratamiento correcto de los datos personales.

Personal Docente e Investigador

Esperan unas buenas condiciones profesionales y personales en las que desarrollar su trabajo, su formación y promoción. Un modelo basado en el respeto de los derechos laborales: estabilidad, evaluación, promoción, salarios, convenios colectivos, desarrollo profesional, clima laboral, etc. Mejora de recursos materiales y su distribución entre áreas. Asignación racional de recursos en la docencia y en la investigación. Mejora del reconocimiento de la labor realizada por el personal docente e investigador mediante un plan de incentivos para la investigación. Plan de igualdad y conciliación entre la vida familiar y la laboral. Formación continua en el profesorado y un plan de carrera profesional. Ayuda en los procesos de acreditación y publicación de resultados. Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición sobre los datos almacenados en los ficheros de la Universidad (titulares de los datos).

Personal de Administración y Servicios

Esperan unas buenas condiciones profesionales y personales en las que desarrollar su trabajo, su formación y promoción. Un modelo basado en el respeto de los derechos laborales: estabilidad, evaluación, promoción, salarios, convenios colectivos, desarrollo profesional, clima laboral, etc. Mejora de recursos materiales y su distribución entre áreas. Plan de igualdad y conciliación entre la vida familiar y la laboral. Planificación de recursos humanos a largo plazo. Plan de carrera profesional para el personal de administración y servicios. Mejoras en los procesos de gestión de recursos humanos (selección, promoción, evaluación, desempeño, etc.). Incrementar el reconocimiento y la consideración en la toma de decisiones. Plan de formación interno. Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición sobre los datos almacenados en los ficheros de la Universidad (titulares de los datos).

Equipos Directivos

Distribución equilibrada y eficiencia en la utilización de los recursos materiales. Mejoras en los procesos de gestión de recursos humanos (selección, promoción, evaluación, desempeño, etc.). Juntas directivas y consejos de gobierno para la rendición de cuentas. Aumento de la productividad

en un buen ambiente laboral. Incremento de las relaciones con la Administración Pública. Aumento del prestigio de la Universidad. Información y datos confidenciales con fuertes medidas de seguridad. Además de asegurar una continuidad del servicio.

Accionistas

Conseguir la máxima transparencia en la gestión y en la divulgación de la información. Mejora continua para una mejora de los estados contables. Contabilidad fiel y registrada en plazo. Juntas de accionistas para la rendición de cuentas. Aumento del prestigio de la Universidad. Calidad de los datos que almacena la Universidad.

Proveedores

Interesados en establecer relaciones de confianza y colaboración. Cumplimiento de los plazos de pedido, entrega y pagos. Relación estable en el tiempo. Cooperación en proyectos educativos y de I+D+i. Convenios de recepción de becarios. Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición sobre los datos almacenados en los ficheros de la Universidad (titulares de los datos).

Empresas

Demandan que la oferta educativa se ajuste a sus requerimientos y a las necesidades sociales y laborales, y un incremento de la colaboración para impulsar la docencia práctica y la creación de conocimiento aplicado. Estrechar la colaboración para promover proyectos conjuntos tanto docentes como de investigación. Formar al alumno en capacidades y competencias. Mayor empleabilidad del egresado. Formación continua. Transferencia de conocimiento generado por la investigación de la Universidad a la empresa. Formar al alumno en ética empresarial y en responsabilidad social. Planificar y coordinar las estancias de los profesores y los alumnos en las empresas. Convenios de recepción de becarios. Convenios de cooperación en proyectos de I+D+i. Catálogos de servicios universidad-empresa. Transferencia de conocimiento universidad-empresa. Dialogo fluido bidireccional. Avances en investigación que hagan mejorar el tejido empresarial. Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición sobre los datos almacenados en los ficheros de la Universidad (titulares de los datos).

Administraciones Públicas

Requieren el cumplimiento con la normativa y la colaboración en el desarrollo de las políticas públicas. Cumplimiento de requisitos y de plazos en los trámites administrativos. Buena comunicación en ambos sentidos. Oferta pública innovadora. Aumento del prestigio de la cultura y de la educación en la comunidad autónoma y de España en general. Disponibilidad de la información de la Universidad y sus ficheros.

Egresados

Prácticas profesionales y bolsas de empleo. Formación continua. Mantenimiento o mejora del estatus de la Universidad que revierta en una mayor valoración de los egresados en el mercado laboral. Posibilidad de participación en actividades de departamentos/facultades. Sellos de calidad de reconocimiento internacional en la Universidad y sus titulaciones. Convenios de movilidad profesional/investigadora. Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición sobre los datos almacenados en los ficheros de la Universidad (titulares de los datos).

Sociedad

Debe recibir un dividendo social de las universidades mediante el impulso al desarrollo económico y la dinamización social y cultural. Transparencia en la gestión y en la divulgación de la información. Acercamiento de la Universidad a la sociedad. Generación de riqueza, bienestar y progreso basada en la transferencia de resultados. Relación fluida y abierta con la sociedad civil. Formación del alumno para poder integrarlo en la realidad social. Conocimientos en gestión empresarial, habilidades sociales, creación de empresas y autoempleo. Cumplir el papel de agente dinamizador y promotor de cambios en la sociedad. Dimensión social de la universidad: acceso, equidad y atención de minorías. Creación de conciencia social. Avances en investigación que reviertan en la sociedad. Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición sobre los datos almacenados en los ficheros de la Universidad (titulares de los datos).

Este compromiso necesita unos mecanismos de diálogo de carácter abierto e institucionalizado para conocer sus expectativas y comunicar las actuaciones llevadas a cabo en respuesta a sus necesidades. La realización de encuestas para conocer el grado de satisfacción de los diversos miembros de la comunidad universitaria y de la sociedad es esencial para hacer efectivo el compromiso con la mejora continua, destacando la preocupación fundamental por conocer la satisfacción del alumnado y del profesorado, en la medida en que la actividad académica e investigadora es la principal razón de ser de la Universidad como institución de educación superior.

El Defensor Universitario está al servicio de la Comunidad Universitaria recogiendo sus inquietudes, velando por sus derechos y promoviendo mejoras. Además, los intereses y las expectativas de los grupos de interés antes mencionados son tenidos en cuenta con su presencia directa en los distintos órganos de gobierno de la Universidad (Consejo Social, Claustro Universitario, Consejo de Gobierno, Juntas de Facultad y Escuela y Consejos de Departamento).

10. APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Universidad Isabel I ha desarrollado, como proyecto interno propio del Área de Tecnología Informática de la Universidad, un módulo dedicado a la Gestión de la Calidad que se ha implementado en la herramienta de trabajo SEC y al que los alumnos tienen acceso a través de su Espacio Personal dentro del Campus Virtual.

Esta aplicación de Gestión de la Calidad permite la distribución de distintos «roles» de acceso, que dependen de las tareas a realizar, de las responsabilidades y del nivel de acceso permitido al Sistema de Gestión de Calidad de cada persona/grupo de personas. El Coordinador de Calidad será quien administre y controle la aplicación, aunque es el Área de Tecnología Informática, a petición del Coordinador de Calidad, quien asigna los accesos y roles a las personas/grupos de personas.

Además de la formación inicial en Calidad que recibe el personal de la Universidad, tanto PAS como PDI, la aplicación dispone de manuales explicativos de cada una de sus funcionalidades que siempre estarán disponibles en las mismas. Por ello, los grupos de interés externos a la Universidad, aunque no dispongan de formación en Calidad, podrán hacer uso de la aplicación y nutrir al Sistema.

11. PLAN DE ACCIONES

Para cumplir con su misión, la Universidad Isabel I define y se guía por su Plan de Acciones, y así cumplir con sus compromisos, principios y valores como fundamento para el ejercicio de sus tareas y funciones, y como guía para la orientación de su desarrollo.

El Plan de Acciones tiene en cuenta las expectativas de los grupos de interés anteriormente descritos, y se alimenta del análisis DAFO, de las Memorias, de los proyectos y de los trabajos que tiene que realizar la Universidad en el año. En dicho plan, se detallarán todas las acciones que cada una de las áreas de la Universidad realiza para dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés, mientras se lleva a cabo la misión de la Universidad Isabel I, asignando y temporalizando las responsabilidades de cada tarea, la supervisión de las mismas y los registros que pudieran resultar.

12. LOPD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

El procedimiento **P-10.02 «LOPD y Seguridad de la Información»** proporciona los protocolos para cumplir con la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal y la norma ISO 27001:2013 de seguridad de la información.

En cuanto a la Protección de Datos de carácter personal (LOPD), el responsable del fichero, y, en su caso, el encargado del tratamiento, toman las medidas de índole técnica y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

Para la Seguridad de la Información se sigue el SOA, un registro completo que es la declaración de aplicabilidad de la Universidad Isabel I, así como la Tabla de Riesgos (TR), dónde se analizan y evalúan los posibles riesgos derivados de la Seguridad de la Información, y según la metodología que cada uno de dichos documentos aplique. De este registro se desprenden las instrucciones técnicas de éste procedimiento y se da respuesta a cada una de los controles que establece.

Se establece un **Plan de Contingencia** cuyo objetivo es reaccionar a la interrupción de las actividades empresariales y proteger los procesos críticos de negocio de los efectos de desastres o de fallos importantes de los sistemas de información, así como garantizar su oportuna reanudación. Tanto las emergencias como sus planes de contingencia se encuadran en el procedimiento **P-10.05 «Emergencias y Planes de Contingencias»**

Para el control del cumplimiento de la LOPD y de la Seguridad de la Información se ha nombrado a un Responsable de LOPD y a un Responsable de Seguridad de la Información, entre otros perfiles relacionados con estas normativas.

Las funciones principales de estos responsables son las siguientes:

CARGO	ACTIVIDADES
<p>Responsable de LOPD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Decide sobre la finalidad, el contenido y el uso del tratamiento de los datos personales. • Notificar los ficheros ante el Registro General de Protección de Datos para que se proceda a su inscripción. • Asegurarse de que los datos sean adecuados y veraces, obtenidos lícita y legítimamente y tratados de modo proporcional a la finalidad para la que fueron recabados. • Garantizar el cumplimiento de los deberes de secreto y seguridad. • Informar a los titulares de los datos personales en la recogida de éstos. • Obtener el consentimiento para el tratamiento de los datos personales. • Facilitar y garantizar el ejercicio de los derechos de oposición al tratamiento, acceso, rectificación y cancelación. • Asegurar que en sus relaciones con terceros que le presten servicios, que comporten el acceso a datos personales, se cumpla lo dispuesto en la LOPD.
<p>Responsable de Seguridad de la Información</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer e implementar políticas relacionadas con la seguridad. • Supervisar el cumplimiento normativo. • Garantizar la privacidad de los datos. • Administrar al Equipo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad Informática de la empresa. • Supervisar la administración de identidades y acceso. • Establecer y supervisar la arquitectura de seguridad de la organización. • Llevar a cabo el descubrimiento electrónico y las investigaciones forenses digitales. • Trabajar con otros ejecutivos de alto nivel para establecer los planes de recuperación de desastres (DR) y continuidad del negocio.